



HPE Datacenter Care per SAP HANA Tailored Datacenter Integration (TDI)

HPE Packaged Support Services

Vantaggi del servizio

- Consente alle risorse IT di concentrarsi su attività fondamentali e prioritarie
- Può contribuire a migliorare le prestazioni del sistema SAP HANA e a ridurre il tempo di inattività su software o hardware HPE coperti dal servizio
- Consente di sfruttare al meglio i vantaggi del modello di distribuzione SAP HANA TDI
- Rapida soluzione dei problemi tramite l'accesso a risorse HPE esperte in SAP HANA

Funzionalità del servizio in primo piano

- HPE onboarding analysis
- Supporto per HPE SAP HANA TDI
- Account Support Manager (ASM) assegnato

Questa appendice alla scheda tecnica del servizio HPE Datacenter Care descrive le caratteristiche del servizio HPE SAP HANA Tailored Datacenter Integration, un'estensione opzionale dei servizi HPE Datacenter Care. Nell'ambito del servizio HPE Datacenter Care, un documento definito: Statement of Work (descrizione del lavoro) redatto e reso esecutivo in accordo con il Cliente descriverà nei dettagli l'esatta combinazione dell'hardware supportato e le caratteristiche di supporto reattivo e proattivo fornite, che potrebbero includere, se acquistato, il servizio HPE SAP HANA Tailored Datacenter Integration, sulla base dei requisiti del Cliente.

Il servizio di supporto HPE SAP HANA Tailored Datacenter Integration offre i servizi di supporto remoto SAP HANA Tailored Datacenter Integration (TDI) per i prodotti Hewlett Packard Enterprise e SAP idonei, presenti nell'infrastruttura SAP HANA TDI in uso. Con il servizio HPE SAP HANA Tailored Datacenter Integration, il personale IT può accedere all'HPE SAP HANA Center of Excellence, come descritto di seguito. L'HPE SAP HANA Center of Excellence collabora con il team IT del Cliente per garantire il supporto necessario per la diagnosi dei problemi e per contribuire alla risoluzione degli incidenti relativi ai server HPE TDI coperti dal servizio. Per i prodotti hardware HPE idonei, in base alla copertura offerta dal servizio, viene fornita assistenza per la risoluzione dei problemi e per l'identificazione dei possibili problemi relativi all'hardware e alla configurazione. Ai fini del presente servizio, risultano idonei unicamente i server HPE TDI basati su server appliance certificati HPE. Per un elenco di server appliance certificati HPE, fare riferimento alla Certified and Supported SAP HANA Hardware Directory. La Certified and Supported SAP HANA Hardware Directory è disponibile sul portale di supporto SAP. Questo servizio di supporto non include l'assistenza per la risoluzione degli "incidenti" relativi agli ambienti SAP HANA virtualizzati.

Se per il Cliente non fosse possibile determinare la natura di un problema relativo a HPE SAP HANA TDI, è possibile contattare direttamente Hewlett Packard Enterprise. Per favorire la determinazione della natura del problema, la prima richiesta può essere indirizzata direttamente all'HPE SAP HANA Center of Excellence. Se la segnalazione dell'incident è relativa al database SAP HANA, in base alle preferenze del Cliente HPE potrà avviare una collaborazione con SAP; in alternativa, per il Cliente sarà possibile contattare direttamente SAP. Nei casi in cui è possibile determinare inequivocabilmente che la natura del problema riguarda il database SAP HANA, HPE consiglia di contattare direttamente SAP.

Se avviato da Hewlett Packard Enterprise, l'impegno in collaborazione con SAP prevede l'apertura da parte di HPE di una richiesta per conto del cliente; a seguire, SAP utilizzerà il proprio sistema di gestione delle richieste di supporto SAP in base al contratto di supporto attivato dal cliente con SAP. HPE collaborerà con SAP e fornirà informazioni sul problema segnalato dal cliente. Se viene trasferita a SAP, la richiesta sarà soggetta ai livelli del servizio di supporto o agli attributi del contratto di supporto stipulato dal Cliente con SAP. Dopo il coinvolgimento di SAP, HPE manterrà aperta la richiesta per garantire un'ulteriore collaborazione qualora si determini che l'incident non è completamente chiuso; in tal caso, il Cliente potrà riprendere il problema con HPE facendo riferimento al numero di identificazione della richiesta originale. HPE monitorerà lo stato della richiesta utilizzando il sistema di gestione delle richieste SAP. Nello stesso modo, se l'incident riguarda un prodotto hardware HPE coperto dal servizio, HPE fornirà il supporto tecnico hardware, da remoto oppure on site, in base al supporto hardware acquistato o al livello di copertura della garanzia.

Tabella 1. Funzionalità del servizio

Funzionalità	Specifiche di fornitura
Analisi di integrazione da parte di HPE	<p>Il servizio fornisce un processo di verifica onsite che include un'analisi a 360 gradi per l'identificazione di eventuali problemi che potrebbero compromettere la fornitura del servizio offerto da HPE. Il Cliente deve risolvere i problemi identificati prima di poter effettuare richieste di assistenza all'HPE SAP HANA Center of Excellence.</p> <p>L'Account Support Manager (ASM) di Hewlett Packard Enterprise, collaborando da remoto con il rappresentante incaricato dal Cliente, programmerà un'analisi pre-supporto dell'integrazione del sistema SAP HANA, in un periodo di tempo concordato tra HPE e il Cliente, durante i normali orari d'ufficio di HPE. L'analisi dell'ambiente sarà eseguita onsite, non durerà più di cinque giorni e sarà preceduta da una riunione pre-integrazione da remoto. Ulteriori dettagli e requisiti per l'integrazione saranno forniti prima dell'attività di integrazione programmata.</p>

Tabella 1. Caratteristiche del servizio *(continua)*

Funzionalità	Specifiche di fornitura
	<p>L'esame dell'ambiente onsite ha lo scopo di fornire i seguenti elementi della soluzione SAP HANA:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Verificare la conformità della certificazione dei server con la Certified and Supported SAP HANA Hardware Directory • Accertare lo stato di certificazione della soluzione SAP HANA • Acquisire i diagrammi • Acquisire i file di registro • Documentare i livelli di firmware e driver • Convalidare i livelli di supporto SAP HANA • Valutare l'adeguatezza dell'offerta proattiva e reattiva e degli strumenti di supporto <p>L'ASM contatterà il Cliente per riesaminare i risultati dell'integrazione, affrontare eventuali problemi correlati all'attivazione del servizio e valutare i passaggi successivi e le azioni necessarie affinché il Cliente possa effettuare richieste di assistenza.</p>
<p>Supporto HPE SAP HANA TDI</p>	<p>Al termine del processo di verifica, e dopo che tutti i problemi in sospeso identificati dal processo saranno stati risolti dal Cliente come indicato da Hewlett Packard Enterprise, sarà attivato l'accesso all'HPE SAP HANA Center of Excellence. Il Cliente accetta che non vi saranno riduzioni legate alle tariffe per il supporto relative al servizio HPE SAP HANA Tailored Datacenter Integration durante qualsiasi periodo di mancato accesso all'HPE SAP HANA Center of Excellence, prima, durante o dopo il completamento del processo di integrazione o nel periodo in cui il Cliente affronta e risolve eventuali problemi identificati a seguito di questo processo.</p> <p>Dopo che HPE avrà attivato l'accesso, il Cliente potrà accedere all'HPE SAP HANA Center of Excellence via telefono o tramite comunicazione elettronica, al fine di richiedere assistenza per la risoluzione degli incident hardware o software coperti dal servizio o dei problemi legati all'implementazione dell'infrastruttura HPE SAP HANA. Un rappresentante autorizzato dell'HPE SAP HANA Center of Excellence contatterà il Cliente per avviare il servizio di supporto tecnico entro due ore dalla registrazione della richiesta di assistenza, purché tale periodo rientri nella finestra di copertura contrattuale e la richiesta sia stata registrata direttamente con HPE.</p>

Tabella 1. Caratteristiche del servizio *(continua)*

Funzionalità	Specifiche di fornitura
	<p>Dopo aver effettuato una richiesta di assistenza, il cliente riceverà assistenza nella risoluzione dei problemi e nell'individuazione di possibili "incident" relativi all'hardware e alla configurazione dei server HPE SAP HANA TDI idonei e coperti dal servizio. Per gli "incident" relativi all'hardware, la richiesta di assistenza viene registrata presso l'HPE Dispatch Desk per conto del cliente. Se il problema è associato a componenti di storage di terze parti elencati nella SAP HANA Hardware Directory, poiché questi prodotti non sono coperti dai servizi di supporto HPE SAP HANA, il cliente dovrà contattare direttamente il fornitore di terze parti. HPE, SAP e alcuni fornitori di terze parti possono collaborare alla risoluzione di determinati "incident" utilizzando il sistema di gestione delle richieste di supporto SAP per conto del cliente. Se viene trasferita a SAP, la richiesta sarà soggetta ai livelli del servizio di supporto o agli attributi del contratto di supporto stipulato dal Cliente con SAP.</p> <p>Se la segnalazione dell'incident è relativa al database SAP HANA, in base alle preferenze del Cliente Hewlett Packard Enterprise potrà avviare una collaborazione con SAP; in alternativa, è possibile contattare direttamente SAP. Se HPE inizia la risoluzione dell'"incident" e stabilisce che il problema è relativo a SAP HANA, HPE avvierà una richiesta con il sistema di gestione delle richieste di supporto SAP. HPE collaborerà con SAP e fornirà informazioni sull'"incident" del cliente ai sensi del contratto di supporto attivo del cliente con SAP. Sarà quindi responsabilità di SAP risolvere il problema del Cliente. Una volta trasferita a SAP, la richiesta di supporto sarà soggetta ai livelli del servizio di supporto o agli attributi del contratto di supporto stipulato dal Cliente con SAP; HPE non sarà tenuta a intraprendere ulteriori azioni né sarà soggetta ad altri obblighi.</p> <p>La possibilità di effettuare richieste di supporto usando il sistema di gestione delle richieste SAP può essere fornita solo nei casi in cui il Cliente abbia stipulato un contratto di supporto appropriato e valido con SAP e a condizione che il Cliente abbia garantito ad HPE la possibilità di inviare richieste per suo conto allo scopo limitato di ottenere supporto per la risoluzione del problema da SAP.</p>

Tabella 1. Caratteristiche del servizio *(continua)*

Funzionalità	Specifiche di fornitura
Account Support Manager (ASM) assegnato	<p>L'Account Support Manager (ASM) di Hewlett Packard Enterprise è una risorsa assegnata che collabora con il Cliente per comprenderne le esigenze specifiche e garantire di conseguenza i vantaggi di un servizio di supporto personalizzato.</p> <p>All'inizio del periodo di supporto, l'ASM di Hewlett Packard Enterprise svilupperà insieme al personale IT del Cliente un piano di supporto dell'account (ASP, Account Support Plan) reciprocamente concordato. Il Cliente dovrà fornire tempestivamente risorse esperte che collaboreranno alla definizione dell'ASP. Il piano ASP documenterà il supporto reattivo e proattivo, i dispositivi, la copertura geografica e altri aspetti del supporto fornito da questo servizio. L'ASP specificherà inoltre i ruoli e le responsabilità, nonché i recapiti e le procedure di escalation, e sarà completato con il Cliente nell'ambito della fase iniziale del servizio.</p> <p>Con cadenza semestrale, l'ASM di Hewlett Packard Enterprise organizzerà riunioni di verifica e pianificazione del business per contribuire ad allineare le attività di supporto di HPE alle eventuali variazioni dei requisiti aziendali, alle eventuali nuove tecnologie o servizi IT. Queste verifiche offriranno l'opportunità di parlare delle possibili evoluzioni, delle variazioni programmate all'ambiente IT e aziendale del Cliente, nonché dell'impatto che tali cambiamenti avranno sui requisiti di supporto del Cliente. Sarà inoltre possibile individuare e discutere eventuali requisiti di supporto aggiuntivi da sottoporre al processo di Change Management</p> <p>Queste sessioni di verifica rappresentano un momento di condivisione degli obiettivi IT e aziendali dell'organizzazione del Cliente, permettendo di comprendere quali modifiche al servizio potrebbero risultare necessarie nel periodo di validità dello Statement of Work.</p>

Limitazioni del servizio

Questo servizio di supporto Datacenter Care deve essere acquistato per ogni server HPE SAP HANA TDI nell'ambiente del cliente che richiede la copertura del servizio di supporto. È necessario che le condizioni precedentemente stabilite nel processo di integrazione siano soddisfatte prima che l'HPE SAP HANA Center of Excellence possa accettare le richieste di assistenza. Questo servizio è valido solo per ambienti con progetti di soluzione che comprendano server HPE SAP HANA TDI non virtualizzati. Gli ambienti SAP HANA virtualizzati non sono idonei per questo servizio di supporto.

Idoneità al servizio

Il supporto reattivo di HPE o eventuali coperture di garanzia devono essere disponibili e rientrare nella copertura di Hewlett Packard Enterprise per tutti i componenti hardware HPE nella soluzione HPE SAP HANA coperta dal servizio. Ai fini del presente servizio, risultano idonei unicamente i server HPE TDI basati su server appliance certificati HPE. Per un elenco di server appliance certificati HPE, fare riferimento alla Certified and Supported SAP HANA Hardware Directory. La Certified and Supported SAP HANA Hardware Directory è disponibile sul portale di supporto SAP.

Responsabilità del cliente

Perché Hewlett Packard Enterprise possa fornire il servizio di supporto HPE SAP HANA Tailored Datacenter Integration, il cliente deve disporre di un contratto di supporto SAP HANA attivo. Inoltre, il Cliente deve fornire ad HPE tutte le informazioni rilevanti necessarie affinché HPE possa avviare una richiesta di assistenza con SAP per conto del Cliente. La copertura è limitata esclusivamente ai prodotti HPE e SAP idonei. HPE non trasferirà direttamente le richieste ad altri fornitori di terze parti e non si assume alcuna responsabilità per tale mancanza. Gli obblighi di HPE sono limitati alla sola effettuazione di richieste di assistenza con SAP, se permesse. L'acquisto del servizio di supporto HPE SAP HANA Tailored Datacenter Integration non cede ad HPE il contratto di supporto tra il cliente e SAP. Il Cliente è responsabile dell'adempimento di tutti gli obblighi risultanti dai contratti stipulati tra il Cliente e SAP; tali obblighi includono il pagamento di tutti i costi applicabili, comprese le eventuali tariffe per il registro delle richieste con SAP. HPE non è responsabile delle prestazioni o delle mancate prestazioni di fornitori di terze parti, dei loro prodotti o dei loro servizi di assistenza.

Copertura del servizio

Il servizio è disponibile 24 ore al giorno, da lunedì a domenica, inclusi i giorni festivi. La finestra di copertura per i prodotti SAP è stabilita dai contratti di supporto del cliente con SAP e con i fornitori di terze parti.

Disposizioni generali/Altre esclusioni

In alcune aree geografiche possono essere addebitati corrispettivi per le spese di viaggio. Rivolgersi al responsabile Hewlett Packard Enterprise di zona per i dettagli.

Informazioni per l'ordine

Il servizio è disponibile e ordinabile come parte del portafoglio Datacenter Care. Questo addendum è un allegato al documento SOW di Datacenter Care.

Per ulteriori informazioni

Per ulteriori informazioni sui servizi di supporto Hewlett Packard Enterprise, rivolgersi a uno dei nostri uffici vendite nel mondo o visitare i seguenti siti Web:

hpe.com/services/support

hpe.com/services/consulting



Registrati per ricevere gli aggiornamenti