

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

Пакет услуг поддержки HPE

Преимущества услуги

- Больше возможностей для ИТ-ресурсов сосредоточиться на выполнении основных задач и приоритетов
- Может способствовать повышению производительности системы SAP HANA и сокращению времени простоя оборудования и программного обеспечения, на которое распространяется услуга HPE
- Помощь в реализации преимуществ модели для развертывания SAP HANA TDI
- Контекстно-зависимое решение проблемы с привлечением технических ресурсов HPE, обученных работе с SAP HANA

Описание компонентов услуги

- Анализ HPE по адаптации сотрудников
- Поддержка HPE SAP HANA TDI
- Выделенный персональный менеджер поддержки (ASM)

В данном приложении к проспекту по услугам HPE Datacenter Care представлено описание компонентов услуг HPE SAP HANA Tailored Datacenter Integration, которые являются дополнительным расширением для услуг HPE Datacenter Care services. В рамках услуг HPE Datacenter Care согласовывается перечень работ, в котором четко обозначены выбранные компоненты обслуживания поддерживаемого оборудования, а также оперативной и проактивной поддержки, включая услугу поддержки HPE SAP HANA Tailored Datacenter Integration, если таковая была приобретена, в соответствии с вашими требованиями.

Услуга поддержки HPE SAP HANA Tailored Datacenter Integration предусматривает предоставление удаленных услуг поддержки SAP HANA Tailored Datacenter Integration (TDI) для соответствующих продуктов Hewlett Packard Enterprise и SAP, входящих в инфраструктуру SAP HANA TDI. Услуга поддержки HPE SAP HANA Tailored Datacenter Integration обеспечивает ИТ-специалистам доступ в центр передового опыта HPE SAP HANA, подробное описание которого приводится ниже. Сотрудники центра передового опыта HPE SAP HANA вместе с вашими ИТ-специалистами работают над диагностикой проблем для обеспечения эффективного решения инцидентов, связанных с работой вычислительных блоков TDI, на которые распространяется гарантия HPE. Поддерживаемым аппаратным продуктам, на которые распространяется эта услуга, предоставляется помощь в устранении проблем и выявлении потенциальных проблем, связанных с настройкой и оборудованием. См. сертифицированные устройства HPE, включенные в перечень оборудования SAP HANA, составленный на основе вычислительных блоков HPE, на которые распространяется данная услуга. Перечень оборудования SAP HANA доступен на портале поддержки SAP. Услуга не включает в себя помощь в отладке инцидентов, связанных с виртуализированными средами SAP HANA.

Если вам не удастся определить суть проблемы HPE SAP HANA TDI, обратитесь напрямую в компанию Hewlett Packard Enterprise. Вы можете сразу позвонить в центр передового опыта HPE SAP HANA и обратиться за помощью в установлении связи. Если заявленный инцидент связан с базой данных SAP HANA, в зависимости от ваших предпочтений, HPE может инициировать сотрудничество с SAP, или вы можете напрямую обратиться в SAP, чтобы инициировать взаимодействие. В ситуациях, когда вы самостоятельно определяете связь проблемы с базой данных SAP HANA, HPE рекомендует вам напрямую обратиться в SAP.

Если сотрудничество с SAP инициируется компанией Hewlett Packard Enterprise, HPE открывает процедуру обращения в SAP от вашего имени, используя систему управления процессом обращений SAP и ваше действующее соглашение с SAP об оказании поддержки. HPE свяжется с SAP и предоставит информацию по вопросу поддержки. Если обращение передается в SAP, то оно будет рассмотрено на уровне предоставления услуги поддержки или в рамках условий вашего соглашения с SAP об оказании поддержки. После привлечения SAP компания HPE будет продолжать считать обращение открытым для дальнейшего сотрудничества в том случае, если установлена связь инцидента с оборудованием HPE, и вы сможете возобновить обращение в HPE, сославшись на идентификационный номер исходного обращения. Затем специалисты HPE будут отслеживать состояние обращения, используя систему управления процессом обращений SAP. Если инцидент связан с оборудованием HPE, на которое распространяется услуга, HPE предоставит необходимую техническую поддержку оборудования дистанционно или на месте установки в соответствии с соглашением о поддержке приобретенного оборудования или условиями гарантийного обслуживания.

Таблица 1. Компоненты услуги

Компонент	Порядок предоставления
<p>Анализ HPE по адаптации сотрудников</p>	<p>Эти услуги представляют процесс адаптации сотрудников, который включает анализ среды и определение задач, которые Заказчик обязан выполнить, чтобы получить право обращаться за поддержкой в центр передового опыта HPE SAP HANA. Персональный менеджер поддержки Hewlett Packard Enterprise, удаленно работающий с назначенным представителем Заказчика, планирует проведение предварительного анализа адаптации сотрудников, оказывающих поддержку в системе SAP HANA на обоюдное согласованное время в пределах стандартных часов работы местного представительства HPE за исключением официальных выходных дней HPE. Анализ адаптации сотрудников выполняется на месте, длится не более пяти дней и ему предшествует удаленное совещание по предварительной адаптации. Дополнительная информация о процедуре адаптации и требования предоставляются до проведения запланированного мероприятия по адаптации. Анализ адаптации сотрудников на месте включает следующие элементы решения SAP HANA:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Обеспечение соответствия компонента сертификату матрицы доступности продуктов SAP • Определение состояния сертификата решения SAP HANA • Привлечение диаграмм • Привлечение файлов журнала • Микропрограмма/уровни драйверов • Проверка уровней поддержки SAP HANA • Обзор проактивных услуг, текущих процессов и инструментов поддержки <p>По завершении процесса адаптации персональный менеджер поддержки Hewlett Packard Enterprise свяжется с Заказчиком для того, чтобы выполнить обзор результатов процесса, просмотреть и выявить проблемы, связанные с активацией обращений, обсудить следующие шаги и действия, требующиеся Заказчику для размещения запросов на обслуживание.</p>
<p>Поддержка HPE SAP HANA TDI</p>	<p>По завершении процесса адаптации и после того, как все нерешенные вопросы, выявленные по ходу процесса и определенные компанией Hewlett Packard Enterprise, будут разрешены Заказчиком, тому будет открыт доступ в центр передового опыта HPE SAP HANA. Заказчик осознает и изъявляет согласие с тем, что не предусмотрено снижение оплаты за услугу поддержки HPE SAP HANA Tailored Datacenter Integration в любое время, когда отсутствует доступ к центру передового опыта HPE SAP HANA перед, во время или по завершении процесса адаптации, или когда Заказчик рассматривает и решает все вопросы, выявленные в ходе процесса.</p> <p>Как только HPE активирует доступ, Заказчик сможет обращаться в центр передового опыта HPE SAP HANA по телефону или по электронной почте, например для получения помощи в реализации инфраструктуры HPE SAP HANA или разрешении инцидентов, связанных с оборудованием или программным обеспечением, подлежащим обслуживанию. Уполномоченный представитель центра передового опыта HPE SAP HANA свяжется с Заказчиком, чтобы начать предоставление технической поддержки, в течение 2 часов после регистрации заявки на обслуживание в рамках установленного графика предоставления услуг, и зарегистрирует заявку непосредственно в HPE.</p> <p>После того, как заявка на обслуживание будет размещена, Заказчик получит помощь в устранении проблем и определении потенциальных проблем, связанных с конфигурацией и оборудованием, в вычислительных блоках HPE SAP HANA TDI. Если проблемы связаны с оборудованием, заявка на обслуживание регистрируется в службе распределения HPE от имени Заказчика. Если проблема связана с компонентами сторонней системы хранения данных, включенными в перечень оборудования SAP HANA, то на эти продукты услуга поддержки HPE SAP HANA распространяться не будет, и Заказчику необходимо будет обращаться непосредственно к стороннему поставщику. Для решения некоторых инцидентов компании HPE, SAP и некоторые сторонние поставщики могут сотрудничать, используя систему управления процессом обращений SAP от имени Заказчика. Если обращение передается в SAP, оно будет рассмотрено в соответствии с уровнем предоставления услуги поддержки или положениями соглашения о поддержке между Заказчиком и SAP.</p>

Таблица 1. Компоненты услуги (продолжение)

Компонент	Порядок предоставления
	<p>Если заявленный инцидент связан с базой данных SAP HANA, то в зависимости от предпочтений Заказчика Hewlett Packard Enterprise инициирует сотрудничество с SAP или Заказчик сможет напрямую обратиться в SAP, чтобы инициировать такое взаимодействие. Если в процессе поиска и устранения неисправностей HPE определит, что проблема имеет отношение к SAP HANA, HPE отправит заявку, используя систему управления процессом обращений SAP. HPE обратится в компанию SAP и предоставит ей сведения о проблеме Заказчика в соответствии с положениями действующего соглашения о поддержке между Заказчиком и SAP. После этого устранение проблемы Заказчика станет обязанностью компании SAP. После передачи обращения в SAP оно будет рассмотрено в соответствии с уровнем предоставления услуги поддержки или положениями соглашения между Заказчиком и SAP. Никаких дальнейших обязанностей или обязательств на HPE не возлагается.</p> <p>Размещение заявок через систему обработки обращений SAP возможно только при наличии действующего соглашения о поддержке между Заказчиком и SAP и при условии, что Заказчиком обеспечена для HPE возможность размещения обращений от лица Заказчика исключительно в целях отправки в SAP заявок на поддержку.</p>
<p>Выделенный персональный менеджер поддержки (ASM)</p>	<p>Персональный менеджер поддержки Hewlett Packard Enterprise (ASM) — это специалист службы поддержки, который вместе с Заказчиком составляет список имеющихся потребностей для предоставления соответствующего технического обслуживания. В начале периода предоставления услуг по поддержке персональный менеджер поддержки Hewlett Packard Enterprise вместе с ИТ-специалистами Заказчика разрабатывает и согласовывает план технической поддержки Заказчика. Заказчик должен своевременно предоставить своих специалистов, которые обладают необходимыми знаниями и могут оказать содействие в разработке плана технической поддержки Заказчика. В этом плане перечисляются меры поддержки по запросу и проактивной поддержки, устройства, указываются география обслуживания и другие критерии поддержки в рамках данной услуги. В плане технической поддержки Заказчика детально описываются роли и обязанности, приведена контактная информация и процедуры эскалации. Окончательное решение по плану принимается вместе с Заказчиком на начальной стадии предоставления этой услуги. Дважды в год персональный менеджер поддержки Hewlett Packard Enterprise проводит совещания по планированию и обзору бизнеса, направленные на согласование действий группы поддержки HPE с меняющимися бизнес-потребностями, новыми технологиями и ИТ-услугами. На таких совещаниях обсуждаются тенденции, любые планируемые изменения ИТ- и бизнес-среды Заказчика, а также возможные изменения требований Заказчика к поддержке. При этом можно определить и обсудить любые дополнительные требования к поддержке в соответствии с процессом управления изменениями. На этих совещаниях Заказчик сможет поделиться своим видением целей по развитию бизнеса и ИТ, а также понять, какие могут потребоваться изменения в предоставляемых услугах на протяжении всего срока их оказания.</p>

Ограничения обслуживания

Данная услуга поддержки Datacenter Care должна быть приобретена для каждого вычислительного блока HPE SAP HANA TDI в среде Заказчика, для которого требуются услуги поддержки. Прежде чем обращение за поддержкой сможет быть принято центром передового опыта HPE, должны быть соблюдены указанные далее условия адаптации сотрудников. Предоставление данной услуги возможно, только если проект решения включает в себя не виртуализированные вычислительные блоки HPE SAP HANA TDI. Данная услуга поддержки не предоставляется для виртуализированных сред SAP HANA.

Условия предоставления услуги

Поддержка, предоставляемая компанией Hewlett Packard Enterprise по заказу, или текущее гарантийное обслуживание должны быть доступны для всех компонентов оборудования HPE соответствующего решения HPE SAP HANA. См. сертифицированные устройства HPE, включенные в перечень оборудования SAP HANA, составленный на основе вычислительных блоков HPE, на которые распространяется данная услуга.

Обязанности Заказчика

Чтобы компания Hewlett Packard Enterprise смогла оказывать Заказчику услуги поддержки HPE SAP HANA Tailored Datacenter Integration, у того должно быть действующее соглашение о поддержке SAP HANA. Кроме того, Заказчик должен предоставить HPE всю информацию, которая необходима HPE для отправки в SAP заявки на обслуживание от лица Заказчика. Обслуживание предоставляется только для соответствующих продуктов HPE и SAP. HPE не будет передавать заявки напрямую другим сторонним поставщикам и не понесет ответственности за невыполнение этого. В обязанности компании HPE входит только размещение заявки на поддержку в SAP, если таковое разрешено. При приобретении услуги поддержки HPE SAP HANA Tailored Datacenter Integration соглашение о поддержке между Заказчиком и SAP не распространяется на HPE. В соответствии с такими соглашениями Заказчик несет ответственность за выполнение своих обязательств, включая оплату всех применимых платежей, а также платежей, оплата которых может быть необходима вследствие обращения к SAP с заявкой на обслуживание. Компания HPE не несет ответственности за выполнение или невыполнение обязательств сторонними поставщиками, работоспособность их продуктов или качество предоставляемых ими услуг поддержки.

Охват

Обслуживание по вызову доступно 24 часа в сутки с понедельника по воскресенье, включая официальные выходные дни HPE. График обслуживания продуктов SAP учитывает требования соглашений о поддержке между Заказчиком и компанией SAP, а также сторонними поставщиками, соответственно.

Общие положения и исключения

Заказчик оплачивает дорожные расходы на выезд специалиста в отдельные географические регионы. Подробные сведения можно получить у местного представителя Hewlett Packard Enterprise.

Информация для заказа

Данная услуга доступна и может быть заказана в рамках портфеля услуг HPE Datacenter Care. Настоящее дополнение служит приложением к перечню работ по обслуживанию центра обработки данных.

Дополнительная информация

Для получения дополнительной информации об услугах поддержки Hewlett Packard Enterprise обращайтесь в любое торговое представительство или посетите следующие веб-сайты:

hpe.com/services/support

hpe.com/services/consulting



Подписаться на обновления