



HPE Datacenter Care for Hyperscale

Support-Services

In diesem Zusatz zum Hewlett Packard Enterprise (HPE) Datacenter Care Datenblatt wird der HPE Datacenter Care for Hyperscale Service beschrieben, ein auf Hyperscale-Umgebungen zugeschnittenes HPE Datacenter Care Angebot. Die Beschreibungen der Serviceleistungen in diesem Dokument können je nach Ihren Anforderungen in Verbindung mit den Serviceleistungen im Datacenter Care Datenblatt bereitgestellt werden. In einer gemeinsam vereinbarten Leistungsbeschreibung (Statement of Work, SOW) ist die genaue Kombination aus unterstützter Hardware und reaktiven/proaktiven Supportleistungen auf Basis der hier aufgeführten Hyperscale-Serviceleistungen und anderen Datacenter Care Serviceleistungen ausführlich beschrieben.

HPE Datacenter Care for Hyperscale ist die ideale Lösung zur Unterstützung und Weiterentwicklung Ihrer komplexen homogenen IT-Umgebung. Dieser Service ist maßgeschneidert für die individuellen Anforderungen von Kunden mit hoch skalierbaren IT-Umgebungen. Er bietet für solche IT-Umgebungen schnellen Zugriff auf Experten und personalisierten Support.

Ihr Datacenter Care Account-Support-Team bietet Ihnen die individuelle Unterstützung und das umfassende Wissen, um Ihr Rechenzentrum in jeder Größenordnung zu unterstützen. Ein speziell zugewiesener Account Support Manager (ASM) dient als zentraler Ansprechpartner für Ihr Unternehmen. Er kennt sich mit Hyperscale-Umgebungen bestens aus und nutzt sein Know-how, um Sie im operativen und technischen Bereich so zu unterstützen, dass Sie den Betrieb Ihrer Umgebung optimieren können. Darüber hinaus stellt der ASM Informationen zur Supportplanung sowie vierteljährliche Incident-Berichte zur Verfügung und spricht Empfehlungen zu möglichen weiteren Lösungen aus. Dabei berücksichtigt er gezielt Ihre Anforderungen und das Angebots- und Leistungsspektrum, das HPE für diese Anforderungen anbietet.

Der Zugang zu diesen Experten erfolgt über einen Link zum Hyperscale Center of Excellence (CoE). Dort haben Sie Zugang zu einem Team aus Hyperscale-Spezialisten, die sich mit Ihren geschäftlichen Problemstellungen auskennen. Sie bieten Ihnen bei Vorfällen oder Problemen, die Sie nicht selber lösen konnten, die notwendige Unterstützung. Diese Spezialisten kümmern sich auch um besonders kritische Probleme und Fragen im Zusammenhang mit dem Betrieb Ihres Hyperscale-Rechenzentrums.

Neben den beschriebenen zentralen Datacenter Care for Hyperscale Services stehen verschiedene weitere Hyperscale-Service-Optionen zur Verfügung, die dazu beitragen können, Ihre geschäftlichen Ziele zu realisieren. Über den optionalen HPE Scheduled Onsite Service können Sie regelmäßige Besuche eines HPE Servicespezialisten in Ihrem Unternehmen vereinbaren, der sich wöchentlich um eventuell anfallende Hardwarereparaturen kümmert. Über den HPE Spares Management Service können Sie über ein Self-Service System Ersatzteile aus dem HPE eigenen Bestand direkt in Ihr Unternehmen liefern lassen.

Tabelle 1. Serviceleistungen

Serviceleistung	Servicebeschreibung
Account Support Manager (ASM)	Der HPE Account Support Manager (ASM) ist ein dem Kunden zugewiesener Supportmitarbeiter, der mit dem Kunden zusammenarbeitet, um die speziellen Anforderungen des Kunden zu verstehen und den Support genau darauf abzustimmen. Der ASM ist dauerhaft der Hauptansprechpartner für den Kunden. Der ASM stellt dem Kunden einen Account-Support-Plan zur Verfügung und ist einer der wichtigsten Beteiligten bei der Überprüfung der Supportaktivitäten.
Account-Support-Plan	Zu Beginn des Service-Support-Zeitraums erarbeitet der HPE ASM zusammen mit den zuständigen IT-Mitarbeitern des Kunden einen Account-Support-Plan (ASP), dem beide Seiten zustimmen müssen. Der Kunde stellt rechtzeitig qualifizierte Ressourcen bereit, die bei der Erarbeitung des ASP unterstützend zur Seite stehen. Im ASP sind zudem die Rollen und Verantwortlichkeiten sowie die Kontaktinformationen und Eskalationsverfahren beschrieben. Der Plan wird in der Anfangsphase dieses Service zusammen mit dem Kunden zusammengestellt.
Supportplanung und -überprüfung	Der HPE ASM führt halbjährlich vor Ort Besprechungen zur Supportplanung und -überprüfung durch. Dadurch sollen die HPE Supportaktivitäten an eventuell geänderte Geschäftsanforderungen, neue Technologien oder IT-Services angepasst werden. Dabei sollen auch Änderungen gemäß dem in der Leistungsbeschreibung definierten Change-Management-Prozess berücksichtigt werden. Diese Überprüfungen bieten Gelegenheit, Trends, geplante Änderungen an der IT-Umgebung und den Geschäftsabläufen des Kunden und die möglichen Auswirkungen dieser Änderungen auf die Supportanforderungen zu besprechen. In diesem Rahmen können weitere Supportanforderungen ermittelt und besprochen werden, die eventuell ebenfalls unter den Change-Management-Prozess fallen können. Diese Besprechungen können für den Kunden als offenes Kommunikationsforum dienen, in dem er geschäftliche Zielsetzungen und IT-Ziele mitteilen und sich darüber informieren kann, welche Änderungen am Service (falls erforderlich) während der Servicelaufzeit vorgenommen werden müssen.
Überprüfung der Supportaktivitäten	In die Zuständigkeit von HPE fällt auch, dem Kunden vierteljährlich (oder im in der Leistungsbeschreibung vereinbarten Zeitraum) einen Bericht mit den Ergebnissen der Überprüfung der Supportaktivitäten zukommen zu lassen. In diesem Bericht sind alle Informationen zu Anrufen bzgl. reaktivem Support beim Hyperscale CoE in diesem Zeitraum aufgeführt. Dieser Bericht stellt Trends und mögliche Risikofaktoren dar und enthält Empfehlungen von HPE. Die Umsetzung von Empfehlungen gehört nicht zum Umfang dieser Services und ist über den Change-Management-Prozess zu handhaben. HPE überprüft in diesem Rahmen auch die Anzahl der Anrufe des Kunden beim Hyperscale CoE und vergleicht diesen Wert mit den in der Leistungsbeschreibung vereinbarten Schwellenwerten. Basierend auf der Überprüfung der tatsächlichen Anzahl der Anrufe und der vereinbarten Schwellenwerte kann eine servicebezogene Neukalkulation erforderlich sein, wenn die Schwellenwerte überschritten werden.

Tabelle 1. Serviceleistungen (Fortsetzung)

Serviceleistung	Servicebeschreibung
Zugang zu Spezialisten	<p>Mit dem Zugang zu Spezialisten profitiert der Kunde von weiteren Leistungen wie Enhanced Call Handling, die gezielt auf seine Anforderungen in Bezug auf seine Hyperscale-Umgebung zugeschnitten sind. Durch diese Option hat der Kunde Zugang zu technischen HPE Spezialisten des HPE Hyperscale CoE, die ihm wie folgt weiterhelfen können: i) Lösung kritischer Vorfälle in der Hyperscale-Umgebung im Rahmen der Supportvereinbarung sowie ii) Erteilen allgemeiner Ratschläge zur kundenspezifischen Hyperscale-Umgebung, beispielsweise bei Fragen zu Themen wie Systemkonfiguration, Firmwareversionen und Interoperabilität. Weitere Einzelheiten zum Zugriff auf das HPE Hyperscale CoE finden Sie im Abschnitt „Serviceeinschränkungen“.</p>
Schnelle Reaktion auf kritische Hardware- und Softwarevorfälle (24x7)	<p>Der Kunde kann sich 24 Stunden am Tag und 7 Tage in der Woche an HPE wenden. Wenn der Kunde aufgrund eines kritischen Vorfalls anruft, wird er entweder mit einem Technical Solution Specialist (TSS) verbunden oder er erhält innerhalb von 15 Minuten einen Rückruf. Der TSS ist für die Bearbeitung von Problemen in Hyperscale-IT-Umgebungen geschult und hat Zugriff auf die gesamte Palette der technischen Fachkenntnisse und Ressourcen von HPE, um bei der schnellstmöglichen Diagnose und Behebung der HPE Hardwareprobleme zu helfen. Bei Hardwarefehlern, zu deren Behebung ein Mitarbeiter vor Ort arbeiten muss, wird entsprechend dem für das betroffene Gerät erworbenen reaktiven Service-Level für Hardware ein Hardwarespezialist an den Kundenstandort entsendet. Der TSS ergreift erste Maßnahmen zur Fehlerbehebung, sammelt Fehlerdaten und erstellt eine Vorfalldefinition. Dabei wendet er Fallmanagement- und Eskalationsverfahren an und zieht nach Bedarf zusätzliche technische Spezialisten hinzu.</p> <p>Bei kritischen Vorfällen kann nach Ermessen von HPE eine nachträgliche Untersuchung durchgeführt werden. Dadurch sollen alle möglichen Verbesserungen ermittelt werden, die vom Kunden oder von HPE durchgeführt werden könnten, um ähnliche Vorfälle künftig zu vermeiden oder deren Behebung zu verbessern.</p>
Scheduled Onsite Intervention	<p>Bei dieser Serviceleistung führt ein HPE Spezialist ein Mal pro Woche zu einem vereinbarten Zeitpunkt während der normalen HPE Geschäftszeiten und -tage (ausgenommen HPE arbeitsfreie Tage) vor Ort beim Kunden Fehlerbehebungs- und Reparaturarbeiten an fehlerhaften Hyperscale-Produkten aus, die durch den Servicevertrag abgedeckt sind. Bei dieser Serviceleistung können von HPE gelieferte Teile oder vom Kunden bereitgestellte HPE Ersatzteile verwendet werden, wenn der Kunde Ersatzteile selbst vor Ort verwalten will. Ein von Hewlett Packard Enterprise autorisierter Vertreter trifft zwischen 8:00 und 17:00 Uhr Ortszeit zu wöchentlichen Besuchen an vereinbarten Wochentagen (mit Ausnahme von bei HPE arbeitsfreien Tagen) am Kundenstandort ein, um mit dem Hardwarewartungsservice zu beginnen.</p>

Serviceeinschränkungen

Die Preise für diese Services setzen voraus, dass der Kunde einen in der Leistungsbeschreibung festgelegten Schwellenwert in Bezug auf die Anzahl der Anrufe beim Hyperscale CoE nicht überschreitet. Die kundenspezifische Anzahl der Anrufe wird entsprechend überprüft und überwacht. HPE behält sich eine Neukalkulation der Servicepreise vor, wenn festgestellt wird, dass der vereinbarte Schwellenwert überschritten wurde. Es wird davon ausgegangen, dass der Kunde die Spezialisten im Hyperscale CoE nur konsultiert, wenn es um Anrufe oder Vorfälle geht, die in der Tabelle mit den Serviceleistungen (Tabelle 1) aufgelistet sind. HPE Datacenter Care for Hyperscale richtet sich in erster Linie an Kunden, die ihre Rechenzentren in Scale-out-Architekturen mit einer homogenen IT-Umgebung betreiben. Zudem verfügen diese Kunden über einen eigenen Help Desk, der durch eigene Diagnosen alle nicht hardwarebezogenen Probleme herausfiltern und gängigen Produktprobleme (z. B. Fehler bei Hardwarekomponenten) ermitteln kann. HPE wird wegen Teilen erst kontaktiert, wenn das fehlerhafte Teil ermittelt wurde.

Servicevoraussetzungen

Alle durch den Datacenter Care for Hyperscale Servicevertrag abgedeckten HPE Hardwarekomponenten müssen mit einem HPE Reactive Hardware Support Service oder einer Produktgewährleistung von mindestens drei Jahren ausgestattet sein. Diese Services gelten nur für IT-Umgebungen, für die ein kundeninterner Help Desk zur Verfügung steht, der Fehler wie oben beschrieben vorab herausfiltert. Weitere Informationen zu den Hyperscale-Konfigurationen, für die diese Services in Anspruch genommen werden können, erhalten Sie bei HPE.

Mitwirkungspflicht des Kunden

Der Kunde benennt einen Ansprechpartner und ein internes Team, das bei der Ausarbeitung, Umsetzung und regelmäßigen Überprüfung des ASP mit dem HPE Account-Team zusammenarbeitet. Der Kunde muss über einen internen Help Desk verfügen, dessen Mitarbeiter über das erforderliche Wissen verfügen, um grundlegende Fehlerbehebungsmaßnahmen auszuführen, bevor Kontakt zum Hyperscale CoE aufgenommen wird (weitere Einzelheiten hierzu siehe „Serviceeinschränkungen“).

Weitere Informationen

Weitere Informationen zu den HPE Services erhalten Sie über eines unserer weltweiten Vertriebsbüros oder auf unserer Website unter: hpe.com/services/



Melden Sie sich noch heute an.