



# Firmware Update Service für HPE ConvergedSystem 300 for Microsoft Analytics Platform

## HPE Lifecycle Event Services

### Vorteile des Service

- Sicherstellung der Zuverlässigkeit und Verfügbarkeit der HPE ConvergedSystem 300 for Microsoft Analytics Platform Appliance.
- Durchführung des Updates, das häufig im Rahmen eines Microsoft Appliance Updates (AU) erforderlich ist, durch qualifizierte HPE Experten.
- Sicherstellung eines optimalen Leistungsverhaltens der Appliance, um Unterbrechungen in der IT-Umgebung des Kunden zu vermeiden.
- Beitrag zu einer besseren Systemleistung und weniger Ausfallzeiten.
- Konzentration Ihrer IT-Ressourcen auf ihre Kernaufgaben und Prioritäten.
- Serviceerbringung zu einem gemeinsam vereinbarten, für Ihr Unternehmen günstigen Zeitpunkt zwischen 8:00 und 17:00 Uhr Ortszeit, montags bis freitags, außer an HPE arbeitsfreien Tagen. Die Serviceerbringung außerhalb dieser Zeiten kann gegen gesonderte Berechnung erfolgen.

### Serviceüberblick

- Planungs- und Vorbereitungsarbeiten für die Implementierung
- Implementierung von Firmware-Updates
- Überprüfung des Implementierungsplan

Der Firmware Update Service für HPE ConvergedSystem 300 for Microsoft® Analytics Platform ermöglicht die Implementierung von Firmware-Updates auf den Server-, Speicher- und Netzwerkkomponenten auf den folgenden Appliances: HPE ConvergedSystem 300 for Microsoft Analytics Platform Appliance, AppSystem for Microsoft SQL Server Parallel Data Warehouse Appliance und Enterprise Data Warehouse Appliance.

Die Aufrechterhaltung des optimalen Betriebs Ihrer HPE ConvergedSystem 300 for Microsoft Analytics Platform Appliance ist ein wichtiger Faktor. Jede Appliance wird umfassend geprüft und getestet, um eine bestimmte Kombination aus Software, Firmware und Treibern ausführen zu können. In der Master Reference Architecture (MRA) sind die getesteten Firmware- und Treiberkombinationen aufgelistet, die für eine bestimmte Version der Parallel Data Warehouse-Software unterstützt werden. HPE ConvergedSystem Appliances müssen regelmäßig aktualisiert werden, um Ihr System auf dem aktuellen Stand zu halten, Fehler durch bekannte Probleme zu vermeiden und von Produktverbesserungen zu profitieren, sobald diese verfügbar sind. Diese Updates sind in der Regel im Rahmen eines Microsoft Appliance-Updates (AU) notwendig.

Der Firmware Update Service für HPE ConvergedSystem 300 for Microsoft Analytics Platform bietet zwei Optionen:

- HPE CS300 for APS DEVICE FIRMWARE UPDATE SERVICE: Führt ein einmaliges Firmware-Update auf bis zu vier Geräten (Server, Speicher und Netzwerkschwitches) einer ConvergedSystem 300 for Microsoft Analytics Platform, eines AppSystem for Microsoft SQL Server Parallel Data Warehouse oder einer Enterprise Data Warehouse Appliance auf Basis der jeweiligen MRA durch.
- HPE CS300 for APS FULL APPLIANCE FIRMWARE UPDATE SERVICE: Führt ein einmaliges Firmware-Update auf allen Geräten (Server, Speicher und Netzwerkschwitches) einer ConvergedSystem 300 for Analytics Platform, eines AppSystem for Microsoft SQL Server Parallel Data Warehouse oder einer Enterprise Data Warehouse Appliance auf Basis der jeweiligen MRA durch. Als Voraussetzung für die Nutzung dieses Service muss sichergestellt werden, dass ein Microsoft Appliance Update (AU) durchgeführt wurde.

Diese Updates werden vor Ort von technisch qualifizierten Hewlett Packard Enterprise Experten durchgeführt, die zusammen mit Ihnen den Zeitplan und die Implementierung besprechen, um Unterbrechungen in Ihrer IT-Umgebung zu vermeiden.

Tabelle 1. Serviceleistungen

Leistung	Servicebeschreibung
<b>Planungs- und Vorbereitungsarbeiten für die Implementierung</b>	<p>Per Fernzugriff führt der Hewlett Packard Enterprise Serviceexperte zusammen mit dem Kunden folgende Aufgaben durch:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Überprüfung, ob alle Voraussetzungen für die Serviceerbringung erfüllt sind.</li> <li>• Erstellung eines Implementierungsplans für die Appliances, für die diese Serviceleistung erworben wurde, zusammen mit den aktuellen und geplanten Firmwarerevisionen im Rahmen dieses Service.</li> <li>• Dokumentation der Hewlett Packard Enterprise Empfehlungen in Bezug auf die Reihenfolge, in der die Updates erfolgen, einschließlich aller Schritte, die vom Kunden durchgeführt werden müssen, bevor der HPE Serviceexperte die HPE Appliance aktualisieren kann.</li> <li>• Ausarbeitung des Zeitplans für den Implementierungsprozess mit Angabe, ob diese Arbeiten während der normalen Geschäftszeiten wie im Abschnitt zu den Serviceleistungen formuliert, ausgeführt und wann die Systeme offline gesetzt werden sollen; Arbeiten, die außerhalb der HPE Geschäftszeiten in Anspruch genommen werden, werden gesondert berechnet.</li> <li>• Besprechung der Pflichten des Kunden während der Updates. Dabei werden beispielsweise folgende Fragen geklärt: Müssen die Anwendungen heruntergefahren oder die Zielprodukte vom Netzwerk getrennt werden? Wer zeichnet beim Kunden für diese Pflichten verantwortlich? Welche Abhängigkeiten ergeben sich aus der Implementierung der Updates? Welche Mitarbeiter sind während der Implementierung der Updates die qualifizierten Ansprechpartner beim Kunden und wie sieht der Eskalationspfad aus?</li> <li>• Besprechung des Updateprozesses und des Implementierungsplans.</li> </ul>
<b>Implementierung von Firmware-Updates</b>	<p>Der Hewlett Packard Enterprise Serviceexperte implementiert die Firmware-Updates für jedes Gerät in der HPE Appliance, für das dieser Service erworben wurde, gemäß Implementierungsplan.</p>
<b>Prüfung des Implementierungsplans</b>	<p>Der Hewlett Packard Enterprise Serviceexperte aktualisiert den Implementierungsplan mit Informationen zu den durchgeführten Arbeiten. Dies umfasst auch Revisionen die für jedes Produkt installiert wurden, sowie den Versand eines Abschlussberichts an den Kunden in elektronischer Form.</p>

## Serviceeinschränkungen

Dieser Service ist auf Firmware-Updates für die HPE Lösungskomponenten (Server, Speicher und Netzwerkschwitches) der HPE Enterprise Data Warehouse Appliance, der AppSystem for Microsoft SQL Server Parallel Data Warehouse Appliance und der ConvergedSystem 300 for Microsoft Analytics Platform Appliance an einem einzelnen Kundenstandort beschränkt.

Die Services werden vor Ort montags bis freitags zwischen 8:00 Uhr und 17:00 Uhr Ortszeit erbracht (außer an HPE arbeitsfreien Tagen). Die Serviceerbringung außerhalb dieser Zeiten kann gegen gesonderte Berechnung erfolgen.

Folgende Aktivitäten sind u. a. von diesem Service ausgeschlossen:

- Installation oder Konfiguration von Hardware- oder Softwareprodukten
- Laden, Verwaltung, Migration oder Bearbeitung der produktiv genutzten Daten des Kunden
- Operative Tests für Anwendungen und/oder Datenbanken
- Fehlerbehebung in Bezug auf Vernetzung, Kompatibilität, Netzwerkkompatibilität oder andere Probleme
- Upgrade oder Installation ggf. vorhandener Remote-Tools (wie HPE Systems Insight Manager, HPE Insight Remote Support und HPE Service Tools)

## Service-Voraussetzungen

Kunden müssen die folgenden Voraussetzungen erfüllen, damit der Service erbracht werden kann:

- Der Firmware Update Service für HPE ConvergedSystem 300 for Microsoft Analytics Platform ist nur für die folgenden HPE ConvergedSystem Produkte verfügbar: ConvergedSystem 300 for Microsoft Analytics Platform Appliance, AppSystem for Microsoft SQL Server Parallel Data Warehouse Appliance und Enterprise Data Warehouse Appliance.
- Dieser Service muss für jedes einzelne HPE ConvergedSystem erworben werden, das diesen Service zur Implementierung von Firmware-Updates erfordert.
- Für HPE ConvergedSystem 300 for Microsoft Analytics Platform Appliances, deren Konfigurationen so verändert und/oder angepasst wurden, dass sie von HPE nicht mehr unterstützt werden, kann dieser Service nicht angewendet werden.
- Der Kunde muss die entsprechenden HPE Tools ausführen, die die Firmware-Updates ermöglichen, oder Hewlett Packard Enterprise gestatten, diese auszuführen.

## Mitwirkungspflicht des Kunden

Folgendes liegt in der Verantwortung des Kunden:

- Der Kunde kontaktiert einen Hewlett Packard Enterprise Serviceexperten innerhalb von 90 Tagen nach dem Kauf, um einen Termin für die Erbringung der Serviceleistung festzulegen.
- Nachweis eines gültigen HPE Supportvertrags und einer gültigen Service-Agreement-ID (SAID) für die HPE ConvergedSystem Microsoft Analytics Platform Appliance, für die die Serviceleistung erbracht werden soll.
- Der Kunde benennt einen seiner Mitarbeiter, der für den Kunden alle Freigaben erteilt, Informationen bereitstellt und verfügbar ist, um Hewlett Packard Enterprise bei der Erbringung dieser Serviceleistung zu unterstützen.
- Sicherstellung einer sorgfältigen Koordination zwischen dem Microsoft Support-Team und den technischen HPE Experten.
- Der Kunde gestattet Hewlett Packard Enterprise uneingeschränkten Zugang über das Netzwerk zu allen Systemen, für die die Serviceleistung erbracht werden soll.
- Festlegung von Systemausfallzeiten in Abstimmung mit den im Implementierungsplan angegebenen Anforderungen.
- Sicherstellung, dass alle Voraussetzungen erfüllt wurden. Hierzu gehört u .a. die Durchführung eines Microsoft Appliance Updates (AU), das einen Analysebericht zur Firmwarekompatibilität umfasst, um dadurch Risiken durch Kompatibilitätsprobleme mit der Firmwareversion zu verringern.
- Der Kunde ist für alle Operationen zur Datenbanksicherung und -wiederherstellung verantwortlich.
- Der Kunde legt eine Kopie des Berichts zur Analyse der Firmwarekompatibilität mit ausreichender Vorlaufzeit für HPE vor, damit HPE prüfen kann, ob die Analyse für die Erbringung dieser Serviceleistung ausreicht.
- Zustimmung, dass die Serviceleistungen durch HPE Mitarbeiter außerhalb des Landes, in dem der Service erworben wurde, per Remotezugriff auf das HPE ConvergedSystem durchgeführt werden können.

## Allgemeines

Hewlett Packard Enterprise behält sich das Recht vor, den Preis für diesen Service zu ändern, wenn der Kunde nicht innerhalb von 90 Tagen nach dem Kauf die nachfolgende Bereitstellung plant und die notwendigen Schritte unternimmt.

Hewlett Packard Enterprise behält sich das Recht vor, Zeit- und Materialaufwand für zusätzliche Arbeiten in Rechnung zu stellen, die die Preisgestaltung des Servicepakets überschreiten und die ggf. durch Arbeiten verursacht werden, die zur Schaffung der Servicevoraussetzungen oder der Erfüllung sonstiger Anforderungen dienen und nicht vereinbarungsgemäß vom Kunden erbracht wurden.

Die Fähigkeit von Hewlett Packard Enterprise, diesen Service bereitzustellen, ist von der umfassenden und zeitgerechten Kooperation des Kunden mit HPE sowie von der Präzision und der Vollständigkeit der Informationen und Daten abhängig, die der Kunde HPE zur Verfügung stellt.

Dieser Update-Service umfasst keine Analyse der Kompatibilität der Firmware- und Softwareversionen innerhalb der IT-Umgebung. Eine solche Analyse ist von Hewlett Packard Enterprise als separate Leistung mit gesonderter Berechnung verfügbar, falls vom Kunden gewünscht.

HPE haftet nicht für die Leistung oder das Fehlen der Leistung von anderen Hardware- und Softwareanbietern, deren Produkten oder deren Supportservices.

Folgende Aktivitäten sind u. a. von diesem Service ausgeschlossen:

- Alle Serviceleistungen, die nicht ausdrücklich in diesem Dokument genannt sind.
- Services, die nach Ermessen von Hewlett Packard Enterprise benötigt werden, weil nicht von HPE autorisierte Personen versucht haben, die Hardware, Firmware oder Software zu installieren, zu reparieren, zu warten oder zu ändern.

## Bestellinformationen

Diese Services können über Proactive Select Credits und über mehrere Serviceproduktnummern erworben werden. Dies hängt vom Typ und der Anzahl der HPE Produkte ab, die aktualisiert werden sollen. Es gelten folgende Produktnummern:

- Für konfigurierbare HPE Services:
  - H0JS3A1 für HPE CS300 for APS DEVICE FIRMWARE UPDATE SERVICE
  - H0JS4A1 für HPE CS300 for APS FULL APPLIANCE FIRMWARE UPDATE SERVICE
- Für HPE Per Event Service:
  - H0JS3AE für HPE CS300 for APS DEVICE FIRMWARE UPDATE SERVICE
  - H0JS4AE für HPE CS300 for APS FULL APPLIANCE FIRMWARE UPDATE SERVICE

Wenden Sie sich zum Bestellen des Firmware Update Service für HPE ConvergedSystem 300 for Microsoft Analytics Platform an Ihren HPE Vertriebsbeauftragten oder einen autorisierten HPE Händler, um die Anzahl der HPE Firmware Update Service-Produktnummern zu bestimmen, die für die Aktualisierung der gewünschten HPE Produkte erforderlich sind.

## Weitere Informationen

Weitere Informationen zu Hewlett Packard Enterprise Support Services erhalten Sie über eines unserer weltweiten Vertriebsbüros oder auf der folgenden Website:

[hpe.com/services/support](http://hpe.com/services/support)



Melden Sie sich noch heute an.