



HPE Datacenter Care for Cloud

HPE Contractual Support Services

Serviceüberblick

Serviceleistungen

- Zugewiesener Cloud Solution Spezialist (CSS)
- Cloud Solution Profile Assessment and Planning
- Cloud Solution Version Analysis and Lifecycle Management Advice
- Cloud Solution Configuration Health Check
- Cloud Solution Operational and Technical Advice Sessions
- Support Team Tage
- Verschiedene andere Supportleistungen für Referenzarchitekturen und benutzerdefinierte Lösungen

In diesem Zusatz zum HPE Datacenter Care Service Datenblatt wird HPE Datacenter for Cloud beschrieben, eine optionale Erweiterung zum HPE Datacenter Care Service. In der von beiden Seiten vereinbarten Leistungsbeschreibung zum HPE Datacenter Care Service ist im Detail die genaue Kombination der reaktiven und proaktiven Supportleistungen dargelegt, die auf Basis der Serviceleistungen (siehe Tabelle „Serviceleistungen“) erbracht werden. Kunden müssen eine bestimmte Mindestanzahl an Serviceleistungen erwerben und die unten angegebenen erforderlichen Voraussetzungen erfüllen, um Anspruch auf diese Serviceleistungen zu haben.

Die HPE Datacenter Care for Cloud Experten stehen Ihnen bei der Verwaltung und beim Betrieb Ihrer HPE Helion Cloud-Lösung beratend zur Seite. Zum Service gehört auch ein Cloud Solution Spezialist, der proaktiv Anleitungen zu Bereichen wie Produktversionen, Lebenszyklusmanagement, bewährte Konfigurationsverfahren und Nutzung der Lösung gibt. Dieser Experte ist nur für Ihr Unternehmen zuständig und arbeitet eng mit anderen Mitgliedern des für Datacenter Care zuständigen Account-Support-Teams zusammen. Die damit verbundenen Anleitungen und Supportleistungen orientieren sich gezielt an Ihren Anforderungen und Ihrer HPE Helion Cloud-Lösung.

Tabelle 1. Serviceleistungen

Serviceleistung	Servicebeschreibung
Zugewiesener Cloud Solution Specialist (CSS)	Dem Kunden wird ein Cloud Solution Specialist (CSS) zugewiesen, der mit ihm eng zusammenarbeitet. Der CSS kennt sich mit der HPE Helion Cloud-Software und der von der Software verwendeten HPE Infrastruktur aus, auf denen HPE Helion Cloud-Lösungen aufbauen. Der CSS agiert proaktiv und erbringt planmäßig Serviceleistungen im Rahmen des HPE Datacenter Care for Cloud Service während der üblichen HPE Geschäftszeiten am jeweiligen Standort. Der CSS führt seine Serviceleistungen per Remoteverbindung durch. Gegen eine zusätzliche Gebühr können diese Serviceleistungen auch vor Ort beim Kunden erbracht werden. Diese beide Optionen bei der Erbringung von Serviceleistungen hängen von der Verfügbarkeit am jeweiligen Standort ab. Der CSS koordiniert zusammen mit dem Account Support Manager (ASM) die HPE Datacenter Care for Cloud-Serviceleistungen mit dem HPE Datacenter Care Relationship Management sowie die proaktive Leistungserbringung.
Cloud Solution Profile Assessment and Planning	Im Rahmen dieser erforderlichen Serviceleistung wird zu Beginn des Servicevertrags durch den CSS für die Konfiguration der HPE Helion Cloud-Lösung ein Profil erstellt und dokumentiert. Anhand des Profils werden nach Bedarf reaktive und proaktive Supportleistungen für die HPE Helion Cloud-Lösung definiert. Diese werden in regelmäßigen Abständen aktualisiert, um einen genauen und aktuellen Stand der Informationen sicherzustellen. Zu Beginn der Servicevertragslaufzeit bewertet der CSS die HPE Helion Cloud-Lösung, die operativen Prozesse und das beim Kunden vorhandene Know-how, um Verbesserungspotenzial zu ermitteln. Diese Überprüfung wird vom CSS während der gesamten Vertragslaufzeit regelmäßig durchgeführt. Empfehlungen werden zusammen mit dem Kunden besprochen. Maßnahmen außerhalb des Servicevertrags werden über den in der Leistungsbeschreibung definierten Change-Management-Prozess gehandhabt. Für Maßnahmen außerhalb des HPE Datacenter Care for Cloud Service können alle verfügbaren Support Team Tage herangezogen werden.
Cloud Solution Version Analysis and Lifecycle Management Advice	Diese erforderliche Serviceleistung beinhaltet die Erstellung von Berichten auf Lösungsebene, die dem Kunden helfen, die HPE Helion Cloud-Lösung auf dem aktuellen Stand zu halten und für Kompatibilität zu sorgen. Der CSS stellt dem Kunden diesen Bericht zusammen mit entsprechenden Erläuterungen bereit. Der Bericht enthält Analysen und Aktualisierungsempfehlungen für zugehörige Lösungskomponenten. Der CSS informiert zudem über die aktuell verfügbaren und kommenden HPE Helion Cloud Produktreleases, um den Kunden bei der Planung des Lebenszyklusmanagements zu unterstützen. Bei den Besprechungen stellt der CSS dem Kunden entsprechende Mitteilungen und Bulletins zur Verfügung. Diese Serviceleistung wird vierteljährlich (oder in dem in der Leistungsbeschreibung angegebenen Zeitrahmen) erbracht. Dies umfasst allgemeine Anleitungen zur Bereitstellung jedoch keine detaillierten Implementierungspläne oder die Implementierung von Updates.

Tabelle 1. Serviceleistungen (Fortsetzung)

Serviceleistung	Servicebeschreibung
Cloud Solution Configuration Health Check	Diese optionale Serviceleistung umfasst die Prüfung der Konfiguration beim Kunden, um dem Kunden zu helfen, Verfügbarkeit und Zuverlässigkeit der HPE Helion Cloud-Lösung zu verbessern. Der CSS stellt dem Kunden einen Bericht auf Lösungsebene zusammen mit entsprechenden Erläuterungen bereit. Der Bericht enthält Angaben zu möglichen Konfigurationsproblemen bei den zugehörigen Lösungskomponenten. Diese Serviceleistung kann jährlich (oder in dem in der Leistungsbeschreibung angegebenen Zeitrahmen) erbracht werden. Dies umfasst allgemeine Anleitungen zur Bereitstellung jedoch keine detaillierten Implementierungspläne oder die Umsetzung von Empfehlungen.
Cloud Solution Operational and Technical Advice Sessions	Diese erforderliche Serviceleistung beinhaltet die Beratung zu operativen und technischen Aspekten der unterstützten HPE Helion Cloud-Lösung. Die Häufigkeit dieser Besprechungen ist in der Leistungsbeschreibung festgelegt. Der CSS trifft sich mit dem Kunden nach einem vereinbarten Zeitplan, wobei jede Besprechung auf maximal eine (1) Stunde begrenzt ist. Beispiele für Themen, die in diesen Besprechungen behandelt werden, sind Kapazität der Lösung, Funktionalität der HPE Helion Cloud-Software oder Probleme des Kunden mit der HPE Helion Cloud-Lösung. Der CSS kann die betreffenden Themen mit dem Kunden besprechen. Dabei ist eine Vorlaufzeit von 10 Geschäftstagen einzuplanen, damit sich der CSS ausreichend auf das Gespräch vorbereiten kann. Diese Serviceleistung wird in der Regel vierteljährlich erbracht. Es können jedoch weitere Besprechungen im Rahmen dieser Services vereinbart werden. Bei diesen Besprechungen geht es in erster Linie darum, innerhalb der verfügbaren Zeit allgemeine Anleitungen zu geben. Support Team Tage können als optionale Serviceleistung erworben werden, wenn der Kunde Beratungs- oder Unterstützungsleistungen wünscht, die im Rahmen der Beratungsbesprechungen nicht ausreichend erbracht werden können.
Support Team Tage	Support Team Tage sind eine optionale Serviceleistung des HPE Datacenter Care Service. HPE Datacenter Care for Cloud bietet zusätzliche Support Team Tage an, die für die von HPE definierten verfügbaren Aktivitäten verwendet werden können. Dies bezieht sich auf Aktivitäten für die HPE Helion Cloud Lösung, die nicht zu den Standardserviceleistungen im Rahmen des HPE Datacenter Care for Cloud Service gehören. Die Ressource, die eine solche Serviceaktivität erbringt, stammt aus einem technischen Ressourcenpool, sodass der Kunde entsprechend qualifizierte Leistungen erhält. Jede Service-Aktivität im Rahmen der Support Team Tage kann nach Ermessen von HPE remote oder vor Ort erbracht werden. Beispiele für solche verfügbaren Aktivitäten für HPE Helion Cloud-Lösungen können sein: Implementierung von Versions-Updates, detaillierte Planung von Upgrades und Kapazitäten oder Implementierung weiterer Ressourcen-Provider in CloudSystem Enterprise wie Amazon Web Services (AWS) oder VMware® vCenter. Die Anzahl der Support Team Tage wird in der Leistungsbeschreibung dokumentiert. Die Zahl der der HPE Helion Cloud-Lösung zugewiesenen Aktivitäten wird im Rahmen des Datacenter Care Support-Planungs- und Prüfprozesses bestimmt.
Verschiedene andere Supportleistungen für Referenzarchitekturen und benutzerdefinierte Lösungen	Mithilfe des Profils für die Cloud-Lösung können sich die HPE Technical Solution Specialists mit der Konfiguration beim Kunden vertraut machen. Dadurch können die Experten für HPE Helion Referenzarchitekturen und angepasste HPE Helion Lösungen denselben lösungsorientierten Telefonsupport erbringen, den die Datacenter Care Spezialisten für integrierte HPE Helion Lösungen und HPE Converged Systems in Kombination mit HPE Helion Software erbringen.

Tabelle 2. Optionale Datacenter Care Services

Serviceleistung	Servicebeschreibung
	<p>HPE Datacenter Care for Cloud wird durch verschiedene optionale Services ergänzt, die im Rahmen des HPE Datacenter Care Service verfügbar sind. Mit diesen optionalen Services kann der Kunde zusätzliche Komponenten oder weitere Serviceleistungen abdecken, die für seine Cloud-Lösung relevant sind und nicht im vereinbarten Umfang des HPE Datacenter Care for Cloud Service enthalten sind. Die folgenden optionalen Services werden (bei Erwerb) in der Leistungsbeschreibung näher beschrieben. Diese optionalen Services werden in dieser Tabelle näher ausgeführt.</p>
HPE Datacenter Care with HPE Software Support	<p>Wird im Rechenzentrum des Kunden Software verwendet, die der Kunde als alleinstehendes Produkt von HPE Software erwirbt (d. h., die Software ist nicht Bestandteil des CloudSystem Softwarepakets), umfasst HPE Datacenter Care with HPE Software Support die Zusammenarbeit zwischen HPE Technology Services und HPE Software Support auf Basis des Supportvertrags des Kunden mit beiden Organisationen. Dadurch profitiert der Kunde von weiteren Leistungen wie Enhanced Call Handling, Relationship-Management und gemeinsamen proaktiven Serviceleistungen. Es ist zu beachten, dass der Kunde als Voraussetzung dafür eine Mindestanzahl an Supportleistungen von HPE Software erwerben muss.</p>
HPE Datacenter Care Infrastructure Automation	<p>Mit HPE Datacenter Care Infrastructure Automation (DC-IA) wird die Infrastruktur im Rechenzentrum als Software angesehen, die mit denselben Tools und Prozessen für Entwicklung, Dokumentation, Versionskontrolle und Test bearbeitet werden können, die auch von Softwareentwicklern angewendet werden. Mit DC-IA erhält der Kunde Beratung, Support und Tools, um sein Rechenzentrum konfigurieren und betreiben zu können. HPE Helion Cloud-Lösungen beinhalten eine programmierbare Infrastruktur, die sich in DC-IA-Lösungen integrieren lässt.</p>
HPE Datacenter Care Operational Support Services	<p>Mit HPE Datacenter Care Operational Support Services (DC OSS) kann der Kunde sein IT-Personal effizienter einsetzen. DC OSS ermöglicht eine umfassende Infrastrukturüberwachung mit festgelegten Antwort- und Servicezeitfenstern, täglichen Systemverwaltungsaufgaben und Durchführung von Änderungen. Wenn der Kunde über DC OSS und HPE Datacenter Care for Cloud verfügt, vervollständigt der CSS zusammen mit dem DC OSS Team das Umgebungsprofil des Kunden. Das DC OSS Team wird über alle HPE Datacenter Care for Cloud Liefergegenstände für den Kunden informiert. Im Mittelpunkt der DC OSS Services steht die von der HPE Helion Cloud-Lösung verwendete Infrastruktur. Die HPE Helion Cloud-Software gehört nicht zum Serviceumfang.</p>
HPE Flexible Capacity Service	<p>Der HPE Flexible Capacity Service wurde für Kunden entwickelt, die die Vorteile eines Cloud-Modells mit nutzungsabhängiger Bezahlung nutzen möchten, jedoch auf eine Infrastruktur am eigenen Unternehmensstandort angewiesen sind. Mit diesem Service bezahlt der Kunde nur für die Kapazität, die er nutzt, vorbehaltlich einer Mindestkapazität, wenn der Kunde seine Private-Cloud-Infrastruktur aufbaut und erweitert. Dieses nutzungsbasierte Modell gilt für HPE Server, Speicher, Netzwerke und Software, die für die HPE Helion Cloud-Lösung genutzt werden, vorausgesetzt, diese Produkte sind im Rahmen des HPE Flexible Capacity Service verfügbar. Der HPE Flexible Capacity Service kann HPE Datacenter for Cloud Serviceleistungen für durch den Vertrag abgedeckte Produkte beinhalten.</p>

Abgedeckte Technologie

HPE Datacenter Care for Cloud wurde für Cloud-Lösungen konzipiert, die mit unterstützten HPE Helion Cloud-Software-Produkten erstellt wurden. Die Liste mit den unterstützten Produkten (Supported Products List, SPL) mit den HPE Helion Cloud-Software-Produkten, die von HPE Datacenter Care for Cloud unterstützt werden, finden Sie unter hpe.com/services/DCCloudsupportedproducts.

Zu den im Rahmen von HPE Datacenter Care for Cloud abgedeckten Cloud-Lösungen gehören die HPE Helion Cloud-Software und von der Cloud-Lösung genutzte HPE Infrastrukturkomponenten, wie HPE Server, Speicher und Netzwerkprodukte. Solche Cloud-Lösungen können auf verschiedene Arten erworben werden: Als integrierte HPE Helion Lösungen, HPE Converged Systems in Kombination mit HPE Helion Software, HPE Helion Referenzarchitekturen oder angepasste HPE Helion Lösungen (d. h. vom Kunden entworfene Cloud-Lösungen, bei denen HPE Helion Cloud-Software und HPE Infrastrukturkomponenten kombiniert wurden, die als alleinstehende Produkte gekauft wurden). Die Supported Products List (SPL) enthält Informationen zu den jeweiligen Cloud-Lösungen. Die endgültige Entscheidung in Bezug auf die für diese Support-Services zulässigen Konfigurationen liegt bei HPE.

Serviceeinschränkungen

Für HPE Datacenter Care for Cloud gelten bestimmte Einschränkungen und Ausschlüsse. Hierzu gehören unter anderem:

- Die Serviceleistungen von HPE Datacenter Care for Cloud gelten nicht für Lösungskomponenten von verschiedenen Anbietern.
- Die Serviceleistungen gelten auch nicht für HPE Software, die nicht Bestandteil des HPE Helion CloudSystem Softwarepakets ist (Einzelheiten hierzu siehe Abschnitt „Abgedeckte Technologie“). Informationen zu Serviceleistungen, die für diese Produkte zur Verfügung stehen, finden Sie unter „HPE Technology Services und HPE Software Support“ in der Tabelle „Optionale Datacenter Care Services“.
- Generell gelten die Serviceleistungen im Rahmen von HPE Datacenter Care for Cloud nicht für öffentliche Clouds, außer für Cloud-Managementsoftware, die als Schnittstelle zu Anbietern von öffentlichen Clouds dient. HPE Datacenter Care for Cloud umfasst keine support-spezifische Zusammenarbeit mit Anbietern von öffentlichen Clouds.

- Die folgenden Serviceleistungen von HPE Datacenter Care for Cloud sind erforderlich: Cloud Solution Profile Assessment and Planning, Cloud Solution Version Analysis and Lifecycle Management Advice sowie Cloud Solution Operational and Technical Advice Sessions. Für einen optimalen Support wird empfohlen, die beiden Services Cloud Solution Configuration Health Check und Customer Support Team Days ebenfalls einzubeziehen. Ohne den Service Cloud Solution Configuration Health Check sind die Voraussetzungen für System Health Check und Storage High Availability Technical Assessment nicht erfüllt.
- Die proaktiven Serviceleistungen von HPE Datacenter Care for Cloud werden während der üblichen lokalen HPE Geschäftstage und -zeiten erbracht – ausgenommen HPE freie Tage. Die Grundlage hierfür bildet der im Rahmen des Support-Planungs- und Prüfprozesses entwickelte Zeitplan. Der Kunde kann Änderungen an diesem Zeitplan verlangen, muss dies jedoch mit einer Mindestvorlaufzeit von 10 Geschäftstagen beantragen. In bestimmten Ausnahmesituationen kann der Kunde anfordern, dass Serviceaktivitäten (z. B. Datenerfassung für Cloud-Berichte auf Lösungsebene) außerhalb der lokalen HPE Geschäftstage und -zeiten erbracht werden. Eine solche Vereinbarung liegt im Ermessen des CSS und ist separat zu vergüten.
- Die Rolle des CSS ist eine proaktive Rolle. Der CSS ist also nicht verpflichtet, auf reaktive Support-Fälle zu reagieren.
- Die Serviceleistungen Cloud Solution Version Analysis and Lifecycle Management Advice und Cloud Solution Configuration Health Check beinhalten keine detaillierte Change-Management-Planung oder -Implementierung. Falls verfügbar, können Support Team Tage verwendet werden, wenn der Kunde in diesen drei Bereichen Unterstützung benötigt.
- HPE Datacenter Care for Cloud umfasst keine Outtasking-Services wie die tägliche Systemverwaltung. Informationen zu diesen Serviceleistungen finden Sie unter „HPE Datacenter Care Operational Support Services“ in der Tabelle „Optionale Datacenter Care Services“.
- Der Kunde muss aus den von HPE verfügbaren Helion-basierten Serviceaktivitäten wählen, die im Rahmen der optionalen Support Team Tage verfügbar sind. HPE erläutert dem Kunden die verfügbaren Serviceaktivitäten, falls diese Serviceoption erworben wurde.

Servicevoraussetzungen

HPE Datacenter Care for Cloud ist eine optionale Serviceerweiterung zum Datacenter Care Service. Um diese Services nutzen zu können, muss der Kunde HPE Datacenter Care-Deckung für alle HPE Server und Speicherkomponenten haben. Zudem muss die HPE Helion Software in der Konfiguration der HPE Helion Cloud-Lösung enthalten sein, wie im Abschnitt „Abgedeckte Technologie“ angegeben. Darüber hinaus müssen die folgenden optionalen Datacenter Care-Services für die HPE Helion Cloud-Lösungskomponenten erworben werden (falls zutreffend):

- HPE Server – Server Firmware and Software Analysis and Management, System Health Check
- HPE Storage – Storage High Availability Technical Assessment

Das HPE Datacenter Care Datenblatt enthält weitere Einzelheiten zu den HPE Datacenter Care Services.

Mitwirkungspflicht des Kunden

Folgendes liegt in der Verantwortung des Kunden:

- Der Kunde ist dafür verantwortlich, sämtliche Empfehlungen zu vorbeugenden Maßnahmen vor der Implementierung in die Produktionsumgebung zu testen, um die Interoperabilität mit der eigenen IT-Umgebung sicherzustellen. Vor der Implementierung von Aktualisierungsempfehlungen muss der Kunde mit sämtlichen Voraussetzungen, Prozeduren oder Anforderungen vertraut sein, die in der zugehörigen Dokumentation angegeben sind. Die Umsetzung von Empfehlungen gehört nicht zum Umfang dieser Services und ist über den Change-Management-Prozess zu handhaben.
- Werden bei der HPE Helion Cloud-Lösung des Kunden Hardwarekomponenten hinzugefügt oder Konfigurationsänderungen vorgenommen, ist der CSS oder ASM zeitnah zu informieren.
- Für die Remote-Bereitstellung der Services ist eine sichere Verbindung bereitzustellen.

Weitere Informationen

Weitere Informationen zu HPE Datacenter Care, HPE Datacenter Care for Cloud und optionale HPE Datacenter Care Services erhalten Sie bei Ihrem HPE Technology Services Vertriebspartner oder unter hpe.com/services/datacentercare.



Melden Sie sich noch heute an.