

Služba HPE Datacenter Care

HPE Contractual Support Services

Služba HPE Datacenter Care („DC“) je komplexní, na míru připravené řešení servisní podpory. Jejím cílem je splnění specifických požadavků zákazníka v rámci podpory infrastruktury datových center. Nabízí široké možnosti úrovně a rozsahu proaktivních a reaktivních služeb sloužících k pokrytí provozních potřeb od jednodušších IT prostředí až po ty nejsložitější a nejkritičtější.

Tato služba dokáže vyhovět jakékoli velikosti a typu prostředí datového centra. Poskytuje jednotné kontaktní místo pro všechny požadavky na podporu HPE produktů či produktů třetích stran. Služba je dodávána HPE dedikovaným týmem podpory, který dobře zná IT prostředí zákazníka a rozumí jeho souvislostem se zákaznickými primárními obchodními cíli.

Služba HPE DC byla připravena za účelem maximálního využití instalované IT infrastruktury, snížení implementačních a provozních rizik v oblastech IT procesů, technologií a lidí, optimalizace nákladů, růstu kvality IT služeb a produktivity.



Základem pro dodávku služby HPE DC je oboustranně odsouhlasené nastavení reaktivních a proaktivních prvků podpory, které v maximální možné míře splňují zákaznickovy provozní potřeby. Dedikovaný tým technických expertů vedený manažerem podpory („ASM“ - Account Support Manager) je zodpovědný za dodávku dohodnuté služby a poskytuje provozní a technické poradenství či další konzultace. Tento tým vybuduje úzký pracovní vztah s určenými členy týmu zákazníka a bude znát jeho IT prostředí, klíčová SLA („Service-Level Agreement“) a klíčové indikátory výkonu („KPI“), které je třeba plnit pro podporu zákaznickových obchodních cílů. Dodávka zvolených služeb podpory je průběžně kontrolována přiděleným ASM a zákazník je na pravidelných schůzkách, konajících se v dohodnutých termínech, informován o průběhu služby i o plánovaných aktivitách.

Výhody služby HPE Datacenter Care

Služba poskytuje:

- Nákladově efektivní řešení podpory připravené přesně na míru požadavkům a technologiím používaným v IT prostředí zákazníka
- Proaktivní identifikaci problémů a poradenství pro minimalizaci rizik
- Přístup k HPE specialistům, kteří posílí kapacitní a znalostní zdroje zákazníka, podpoří produktivitu a pomohou v období provozních špiček nebo IT projektů
- Pružné nastavení reaktivní podpory, díky němuž může být pro každou část infrastruktury nastavena adekvátní úroveň podpory podle aktuální důležitosti daného prvku
- Přístup k HPE technickým specialistům, kteří dokáží rychle reagovat na kritické incidenty a dodat řešení, a to až na úroveň HPE laboratoří
- Individuálně nastavené proaktivní služby dodávané HPE specialisty, kteří rozšíří interní kapacity IT oddělení a pomohou zaměřit se na inovace
- Vyspělé technologie a nástroje vytvořené pro snížení provozních výpadků
- Dedikovaný tým podpory se znalostí IT prostředí zákazníka a jeho cílů
- Jednotné HPE kontaktní místo
- Prioritní eskalační procesy v případě závažných provozních problémů

Součásti služby HPE Datacenter Care

Základní prvky

Správa služby:

- Dedikovaný tým podpory
 - Manažer podpory (ASM)
 - SW specialista
 - HW specialista
 - Technický konzultant pro oblast serverů, datových úložišť, sítíV případě potřeby je tým rozšířen o další členy.
- Plán podpory na smluvní období
- Provozní porady
- Přehled o provedených servisních zásazích a informace o plánovaných aktivitách
- Přístup do HPE Support Center
- Plánování v oblasti odborného vzdělávání a asistence při výběru vhodných kurzů

Správa incidentů:

- Rychlá reakce na kritické HW a SW incidenty (do 15 minut, časové pokrytí 24x7)
- Zrychlený eskalační management
- Dálková HW a SW diagnostika incidentů



Volitelné proaktivní prvky

Přehled nejčastěji využívaných služeb:

Obecné:

- Provozní a technické poradenství
- Asistence při implementaci změn IT prostředí
- Identifikace potenciálních rizik
- Analýza příčin kritických incidentů
- Servisní kredity k provádění typizovaných aktivit
- Školící kredity

Služby pro servery:

- OS patchová analýza a management
- Analýza a správa FW a SW serveru
- Komplexní kontrola systému
- Výkonová analýza

Služby pro datová úložiště:

- Analýza a správa FW a SW datového úložiště
- Komplexní kontrola zařízení
- Technická analýza zajištění vysoké dostupnosti
- Onsite preventivní údržba diskového pole (pro HPE XP a P9000)
- Výkonová analýza diskového pole

Služby pro SAN:

- Analýza a správa FW a SW jednotlivých prvků SAN
- Komplexní kontrola SAN prostředí
- Výkonová analýza

Služby pro LAN:

- Analýza a správa FW a SW prvků LAN
- Komplexní kontrola LAN prostředí
- Výkonová analýza

Služba HPE Datacenter Care může být rovněž rozšířena o další volitelné moduly, například:

- HPE Flexible Capacity - poskytnutí HW/SW zdrojů instalovaných u zákazníka a hrazených formou platby za službu („As-a-Service“)
- HPE Datacenter Care – Adaptive Management Services - administrátorské služby a 24x7 vzdálený monitoring infrastruktury
- HPE Datacenter Care for Multivendor - podpora prostředí více výrobců s jedním kontaktním místem
- HPE Datacenter Care for Cloud/Hybrid Cloud - speciální podpora pro cloudová řešení (např. Azure Stack, AWS)
- HPE Datacenter Care for SAP HANA/SAP HANA TDI – podpora infrastruktury s využitím HPE SAP HANA „Center of Excellence“



Volitelné reaktivní prvky

Varianty časového okna pokrytí:

- nepřetržitě (24x7)
- standardní pracovní doba (9x5)

Možnosti úrovně HW podpory:

- Reakční čas v místě instalace do 4 hodin nebo následující den od přijetí servisního požadavku
- Garance ukončení HW opravy do 6 hodin, do 8 hodin nebo do 24 hodin od přijetí servisního požadavku

Standardní HW reaktivní podpora zahrnuje:

- HW podporu v místě instalace
- Náhradní díly (mimo spotřební materiál)
- Cestovní náklady

Standardní SW reaktivní podpora zahrnuje:

- Vzdálenou SW podporu
- Reakční čas do 2h od přijetí servisního požadavku
- SW aktualizace a dokumentace k nim

Volitelné položky HW reaktivní podpory:

- Správa řešení incidentů pro non-HPE produkty
- Defective Media Retention – zákazník si po opravě ponechává vadný datový nosič (disk)
- Comprehensive Defective Material Retention - zákazník si po opravě ponechává vadný díl

Pro podrobnější nabídku služeb kontaktujte svého obchodního zástupce.

© Copyright 2019 Hewlett Packard Enterprise Development LP. Informace obsažené v tomto dokumentu mohou být změněny bez předchozího upozornění. Jediné záruky na produkty a služby společnosti Hewlett Packard Enterprise jsou uvedeny ve výslovných záručních prohlášeních, které tyto produkty a služby doprovázejí. Nic zde by nemělo být považováno za dodatečnou záruku. Společnost Hewlett Packard Enterprise neodpovídá za technické nebo redakční chyby nebo za opomenutí obsažené v tomto dokumentu.

Tento dokument obsahuje důvěrné a/nebo právně chráněné informace. Je určen výhradně pro interní použití společnosti Hewlett Packard Enterprise a Channel Partnera. Pokud nejste určeným příjemcem, jak je uvedeno na přední straně tohoto dokumentu, máte přísně zakázáno přezkoumávat, redistribuovat, šířit nebo jinak užívat nebo spoléhat se na obsah tohoto dokumentu.

březen 2019

