

HPE SOLUTION LIFECYCLE MANAGEMENT – STORAGE SERVICE

HPE Contractual Support Services

SERVICEÜBERSICHT

Diese Ergänzung zum Datenblatt für HPE Pointnext Complete Care beschreibt die Leistungen des HPE Pointnext Complete Care Solution Lifecycle Management – Storage Service für HPE Alletra 9000, HPE Primera und HPE 3PAR Storage Arrays, bei dem es sich um eine optionale Erweiterung von HPE Pointnext Complete Care handelt. Eine gemeinsam vereinbarte und von beiden Seiten unterzeichnete Leistungsbeschreibung für HPE Complete Care enthält eine detaillierte Beschreibung der genauen Kombination der unterstützten Produkte sowie der reaktiven und proaktiven Supportleistungen, einschließlich der Leistungen des HPE Solution Lifecycle Management Service, basierend auf den Anforderungen des Kunden.

HPE Solution Lifecycle Management Service

Der HPE Pointnext Complete Care Solution Lifecycle Management – Storage Service für HPE Alletra 9000, HPE Primera und HPE 3PAR Storage beinhaltet die Planung des Speicherlebenszyklus, die als Standardleistung auf jährlicher Basis erbracht wird. Diese Aktivität bietet einen proaktiven Ansatz für die Versionsplanung für berechnete Lösungen der HPE Alletra 9000-, HPE Primera- und HPE 3PAR-Infrastruktur, basierend auf den betrieblichen und geschäftlichen Überlegungen des Kunden. Der Solution Lifecycle Plan deckt erforderliche Elemente für die Interoperabilität der Infrastruktur im Zusammenhang mit Updates und Upgrades ab und nennt spezifische Aktivitäten. Er wird in den Account Support Plan integriert, der im Rahmen der Leistungsbeschreibung für HPE Complete Care bereitgestellt wird, und ermöglicht dem HPE Account Support Manager (ASM) die Unterstützung bei der Planung und Koordination der Ausführung von Lifecycle Services. Auf den HPE Solution Lifecycle Management Plan folgt eine Prüfung vor dem Management der eigentlichen Ausführung des Lifecycle Service, bei der ermittelt wird, inwieweit die Voraussetzungen dafür erfüllt sind. Die berechtigten Produkte sind am Ende dieses Dokuments aufgeführt.

VORTEILE DES SERVICE

- Möglichkeit für die IT-Mitarbeiter des Kunden, sich stärker auf ihre zentralen Aufgaben und Prioritäten zu konzentrieren
- Reduzierung geplanter und ungeplanter Ausfallzeiten bei abgedeckter HPE Hardware oder Software
- Unterstützung bei der Optimierung der HPE Storage-Lösung
- Bereitstellung von Empfehlungen, die den Kunden bei der Planung der Weiterentwicklung seiner Datenspeicherinfrastruktur unterstützen sollen, um sicherzustellen, dass diese stets in einer unterstützten Version verfügbar ist und Probleme mit der Interoperabilität minimiert werden
- Minimierung der Auswirkungen von Änderungen an der HPE Storage-Infrastruktur auf die Geschäftsanwender
- Erarbeitung eines Change-Management-Plans, der auf die Geschäftsanforderungen und den Änderungsprozess des Kunden abgestimmt ist

ÜBERBLICK ÜBER DIE WICHTIGSTEN SERVICELEISTUNGEN

Die folgenden Leistungen werden nacheinander erbracht:

- Konfigurationsdaten – Erfassung, Analyse und Zielsetzung
- HPE Solution Lifecycle Management Plan
- Upgrade-Vorbereitung und -Prüfung
- Upgrade-Ausführung

TABELLE 1. Serviceleistungen

Leistung	Servicebeschreibung
Konfigurationsdaten – Erfassung, Analyse und Zielsetzung	<p>Der HPE Spezialist konsolidiert die Konfigurationsdaten, die für die im Umfang des Upgrades enthaltene Infrastruktur erforderlich sind. Diese Informationen beinhalten die HPE Alletra 9000, HPE Primera oder HPE 3PAR Storage Arrays, die SAN-Switches und die mit den Arrays verbundenen HPE Server. Diese Konfigurationsdaten werden vom Kunden bereitgestellt. Bei diesem Schritt wird der Kunde möglicherweise mit Unterstützung durch den HPE Spezialisten Datenerfassungssoftware installieren oder Befehle oder Scripts ausführen.</p> <p>Der HPE Spezialist analysiert die Umgebung des Kunden (Datenspeicher, SAN und Server) mit Blick auf Firmware und Software und ermittelt auf der Basis der Planungsanforderungen die Zielversionen. Diese Empfehlungen basieren auf der Verfügbarkeit und Ausgereiftheit neuer Versionen, veröffentlichten Abhängigkeiten und von HPE empfohlenen Best Practices.</p> <p>Der HPE Spezialist präsentiert dem Kunden die Ergebnisse. Falls erforderlich, bestimmt der HPE Spezialist auch Korrekturmaßnahmen, die der Kunde vor dem Upgrade durchführen muss.</p> <p>Der Kunde und der HPE Spezialist vereinbaren gemeinsam die Zielversionen und die vom Kunden durchzuführenden Aktivitäten als Grundlage für den HPE Solution Lifecycle Management Plan.</p>
HPE Solution Lifecycle Management Plan	<p>Der HPE Spezialist erarbeitet einen individuell angepassten HPE Solution Lifecycle Management Plan, der auf der Zusammenarbeit mit den IT-Mitarbeitern des Kunden bei der Ermittlung der Betriebs- und Geschäftsanforderungen basiert, die sich auf die HPE Storage-Umgebung auswirken.</p> <p>Bei der Versionsplanung werden wechselseitige Abhängigkeiten und Kompatibilitäten bei Datenspeicher, SAN und Servern – einschließlich der Firmware-, Treiber-, Betriebssystem- oder Virtualisierungsreleases – sowie die kundenspezifischen Betriebs- und Geschäftsanforderungen (z. B. Ausfall-/Wartungszeitfenster) berücksichtigt.</p> <p>Der Plan nennt die erforderlichen Schritte, die durchgeführt werden, in der Reihenfolge ihrer Priorität und die eventuell beteiligten HPE Ressourcen. Dieser Service wird jährlich erbracht, wie von HPE empfohlen. Optional kann er auch halbjährlich erbracht werden.</p> <p>Der HPE Solution Lifecycle Management Plan enthält Empfehlungen zu Häufigkeit, Zeitpunkt, Priorität und Reihenfolge von Updates für die HPE Infrastruktur, wobei folgende Elemente berücksichtigt werden:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Geschäftliche und betriebliche Ziele, abhängig von der HPE Storage-Infrastruktur • Versionen der HPE Hardware-/Firmwaretreiber • Betriebssystem- oder Hypervisor-Versionen
Vorbereitung und Prüfung	<p>Sofern möglich, stellt der HPE Spezialist die erforderlichen Komponenten bereit (z. B. Patches und Upgrade-Kits), die in der Phase der Upgrade-Implementierung verwendet werden, um die Phase der Serviceausführung zu optimieren. Ist die Bereitstellung nicht möglich, werden diese Aktivitäten in der Phase der Serviceausführung durchgeführt.</p> <p>Der HPE Spezialist verifiziert mit dem Kunden, dass alle im ersten Schritt ermittelten Korrekturmaßnahmen durchgeführt wurden, und holt dann eine Bestätigung ein, basierend auf dem festgelegten HPE Solution Lifecycle Management Plan.</p> <p>Anschließend organisiert er die erforderlichen HPE Ressourcen für die Durchführung des Upgrades. Sofern erforderlich und im HPE Solution Lifecycle Management Plan angegeben, kann ein Mitarbeiter vor Ort eingesetzt werden.</p>
Serviceausführung	<p>Der HPE Spezialist beaufsichtigt das Update der Versionen in der Datenspeicher-, SAN- und Serverinfrastruktur gemäß dem HPE Solution Lifecycle Management Plan bis zur Fertigstellung.</p> <p>Er sorgt dann dafür, dass eine letzte funktionale Überprüfung erfolgt, bevor die Infrastruktur an das IT-Betriebsteam des Kunden übergeben wird.</p> <p>Der HPE Spezialist holt zudem das Feedback des Kunden ein, nachdem der Betrieb in der Datenspeicherungsumgebung des Kunden wiederaufgenommen wurde. Der HPE Spezialist aktualisiert den HPE Pointnext Complete Care Account Support Plan mit den relevanten Versionsinformationen. Dies schließt auch die Dokumentation noch verbleibender Abweichungen zum ursprünglichen HPE Solution Lifecycle Management Plan ein, sofern zutreffend.</p>

ABDECKUNG

Der Kunde muss über einen aktiven Supportvertrag mit HPE für die Hardware und Software in der durch diesen HPE Pointnext Complete Care Solution Lifecycle Management – Storage Service abgedeckten HPE Storage-Umgebung verfügen.

HPE haftet nicht für die Leistung oder das Fehlen der Leistung von anderen Anbietern, deren Produkten oder deren Support-Services.

Die Installation zusätzlicher Software, Hardware, Tools oder Anwendungsserver in der berechtigten HPE Infrastruktur wird nicht durch diesen Service abgedeckt. Zu den ausgeschlossenen Tools und Erweiterungen gehören unter anderem Anti-Virus-Tools, Überwachungstools von Drittanbietern und Tools für die Sicherung und Wiederherstellung.

VERANTWORTLICHKEITEN DES KUNDEN

Damit HPE den HPE Solution Lifecycle Management Service erbringen kann, wird HPE Anweisungen und Tools zur Datenerfassung bereitstellen und den Kunden zur Bereitstellung der angegebenen Informationen auffordern, darunter Angaben zu Software- und Firmwareversionen in der durch diese Vereinbarung abgedeckten HPE Infrastruktur.



Der Kunde ist für die Installation und Ausführung der Datenerfassungstools verantwortlich. HPE stellt Remote-Unterstützung bei diesen Schritten bereit.

Der Kunde muss HPE die Installation und Ausführung der Tools, die von HPE bereitgestellt werden oder Eigentum von HPE sind („proprietäre Service-Tools“ genannt), auf der abgedeckten Hardware und Software erlauben, damit HPE den HPE Solution Lifecycle Management Service erbringen kann. Zusätzlich zur Erfassung von Systeminformationen fordert HPE den Kunden auch zur Mitwirkung an der Beschaffung von Details zu betrieblichen und geschäftlichen Anforderungen auf, einschließlich Zeitplänen für technische Aktualisierungen.

HPE kann in den HPE Solution Lifecycle Management Plan Empfehlungen zur Implementierung von Änderungen und Updates aufnehmen, die für den Betrieb der Infrastruktur mit den Revisionsstufen, die Voraussetzung für diesen Service sind, erforderlich sind. Diese Korrekturmaßnahmen müssen vom Kunden vor Beginn der Serviceausführung durchgeführt werden und beinhalten die Überprüfung der HPE Empfehlungen mit Drittanbietern, die für die Unterstützung dieser Produkte (z. B. Server) verantwortlich sind. Diese Services können separat für HPE Produkte im Rahmen eines Supportvertrags erworben werden.

Für mögliche Korrekturmaßnahmen (Firmware- oder Software-Updates) für Produkte von Drittanbietern ist der Kunde verantwortlich.

Der Kunde sollte sicherstellen, dass seine Datenspeicher-/SAN-Infrastruktur im Hochverfügbarkeitsmodus konfiguriert ist, um Probleme beim Datenzugriff während des Upgrades zu minimieren.

SERVICEEINSCHRÄNKUNGEN

Der HPE Pointnext Complete Care Solution Lifecycle Management – Storage Service für HPE Alletra 9000, HPE Primera und HPE 3PAR Storage muss für jedes berechnete HPE Alletra 9000, HPE Primera und/oder HPE 3PAR Storage Array in der Kundenumgebung erworben werden, das durch den HPE Solution Lifecycle Management Service abgedeckt werden soll. Eine Liste der berechtigten Produkte unter diesem Service ist im Abschnitt „Servicevoraussetzungen“ enthalten.

Dokumente und Prüfungen werden in englischer Sprache bereitgestellt, sofern in der Leistungsbeschreibung nichts anderes angegeben ist.

Der HPE Solution Lifecycle Management Plan wird im Microsoft Office- oder Adobe-Format bereitgestellt.

Sofern in der Beschreibung der Serviceleistungen oder in der Leistungsbeschreibung für HPE Pointnext Complete Care nichts anderes angegeben ist, kann HPE Ressourcen von außerhalb des Landes, in dem der Service erworben wurde, für die Servicebereitstellung nutzen.

Die Fähigkeit von HPE, diesen Service bereitzustellen, ist von der umfassenden und zeitgerechten Kooperation des Kunden sowie von der Präzision und der Vollständigkeit der vom Kunden bereitgestellten Informationen und Daten abhängig.

Aktivitäten in u. a. den folgenden Bereichen sind von diesem Service ausgeschlossen:

- Advisory Services für die Speichermigration sowie Sicherungs- und Wiederherstellungsstrategien
- Hochverfügbarkeitsbewertung für Datenspeicher, SAN und Server
- Überlegungen und Best Practices für die Sicherung und Wiederherstellung
- Lösungsentwurf
- Überlegungen zur Sicherheit
- Systemadministration

SERVICEVORAUSSETZUNGEN

Der HPE Pointnext Complete Care Solution Lifecycle Management – Storage Service unterstützt die folgenden HPE Storage-Produkte:

- HPE Alletra 9000: Alle Modelle
- HPE Primera Storage: Alle Modelle
- HPE 3PAR Storage: Serie 7000, 8000, 9000, 10000 und 20000

Diese Produkte müssen Bestandteil eines HPE Pointnext Complete Care-Supportvertrags sein.



ALLGEMEINE BESTIMMUNGEN/WEITERE AUSSCHLÜSSE

Datenschutz: In dem Umfang, in dem HPE beim Bereitstellen dieses Service personenbezogene Daten im Auftrag des Kunden verarbeitet, gilt die Datenschutz- und Sicherheitsvereinbarung für HPE Support Services und Professional Services unter hpe.com/info/customer-privacy.html.

An einigen geografischen Standorten können Anfahrtskosten anfallen. Weitere Einzelheiten erhalten Sie bei Ihrem lokalen HPE Ansprechpartner. Für HPE Storage Arrays, die nicht mit der HPE InfoSight-Infrastruktur verbunden sind, können zusätzliche Kosten anfallen. Die Serviceleistungen werden nach Erbringung bestätigt.

BESTELLINFORMATIONEN

Dieser Service ist als Teil der Leistungsbeschreibung für HPE Pointnext Complete Care verfügbar und bestellbar.

WEITERE INFORMATIONEN FINDEN SIE UNTER

hpe.com/services/completecure

Entscheiden Sie sich für das richtige Produkt.

Kontaktieren Sie unsere Presales-Experten.



Chat



E-Mail



Telefon



HPE Support



Updates abrufen