



# HPE Datacenter Care – Dodatok pre službu Primárneho Poskytovateľa Služieb (Primary Service Provider)

## Špecifikácia služby

### Zameranie služby

### Popis

#### Primárny poskytovateľ služieb

Služba HPE Datacenter Care - Primárny poskytovateľ služieb (PSP) je navrhnutá na poskytovanie heterogénnej podpory pre prostredie dátových centier, ktoré obsahujú zariadenia od rôznych výrobcov. Cieľom je poskytnúť najvyššiu úroveň podpory HPE pre celé dátové centrum zákazníka. Služba sa predáva rovnakým spôsobom ako produkty HPE a je dodávaná (ak je to možné) rovnakými technikmi poskytujúcimi podporu pre systémy HPE.

HPE poskytuje "single point accountability", kde HPE dodáva podporu dátového centra a poskytuje nástroje a zdroje na to, aby mohla priniesť správne znalosti zladením sa s ostatnými výrobcami za účelom vyriešenia problémov. Táto spolupráca zahŕňa aj expertov na operačný systém, servery, úložiská dát a siete, ktorí riešia problémy pre tieto platformy.

HPE tiež poskytuje aj konsolidáciu - jedna servisná dohoda, jedna faktúra, jeden kontaktný bod, jeden pohľad na prostredie. Táto konsolidácia poskytuje finančné a prevádzkové úspory, pretože zákazník nepotrebuje vyjednávať a riadiť osobitné zmluvy s viacerými dodávateľmi.

#### Umiestnenie služieb

Služba bude poskytovaná v rámci prostredia dátového centra zákazníka ako je bližšie uvedené v pláne dodávky proaktívnych činností služby Proactive Care. HPE podľa svojho vlastného uváženia môže využiť zdroje partnera alebo výrobcu pôvodného zariadenia (OEM) na zabezpečenie reaktívnych služieb.

Poverujúci list (Letter of Agency - LOA) a/alebo akékoľvek zákaznícke dohody s OEM môžu byť vyžadované za účelom poskytnutia podpory pre produkty zahŕňajúce duševné vlastníctvo (IP).

## Špecifikácia služby

Kľúčové vlastnosti	Popis
<b>Riadenie vzťahov</b>	Riadenie vzťahov HPE Datacenter Care pre službu starostlivosti zahŕňa dedikovaný tím, ktorý pracuje, aby porozumel podnikaniu zákazníka a jeho IT cieľom, ako aj zaistil splnenie týchto potrieb. Všetky výstupy riadenia vzťahov špecifikované v hárku s údajmi HPE Datacenter Care sa aplikujú rovnako na prostredia s viacerými dodávateľmi.
<b>Poskytované služby</b>	<p>Plán dodávky proaktívnych činností služby Proactive Care zahŕňa dokumentáciu modelu dodania (a konkrétnych agentov pre dodanie) pre každý systém tretích strán v prostredí.</p> <p>Ako súčasť tejto služby HPE:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Zahŕňa požiadavky na duševné vlastníctvo (IP) a prístup zákazníka k OEM IP</li> <li>• Poskytne uľahčenie procesu LOA, aby sa zabezpečilo, že všetky dohody medzi zákazníkom a OEM sú podpísané, čím bude mať HPE súhlas konať ako oprávnený zástupca OEM.</li> <li>• Vytvorí a bude udržiavať plán posúvania pre riešenie problémov a záležitostí spôsobených výpadkom alebo vplyvy na kritickú výrobu v prostredí zákazníka.</li> </ul> <p>Nástroj pre riadenie aktív zahŕňa identifikáciu systému viacerých dodávateľov v prostredí. HPE školenie zahŕňa školenie s ohľadom na platformu pre open source softvér a operačný systém (OS). Školenie ohľadom patentovaného OS platformy a hardvéru je poskytované iba OEM.</p>
<b>Predpoklady</b>	Dedikovaný manažér podpory (ASM) bude participovať na zostavení zmluvy a jej výstupov, aby sa dosiahlo pracovné porozumenie LOA medzi zákazníkom, HPE a OEM. ASM nadviaže vzťah s partnermi, ktorí poskytujú "break-fix" podporu v mene HPE. HPE poskytne najlepšiu podporu pre "new-in-the-environment" systémy, ktoré nie sú formálne zahrnuté v dohode, ako je zdokumentované v Pláne dodávky proaktívnych činností služby Proactive Care.
<b>Vylepšené zvládanie servisných požiadaviek</b>	Riadenie vzťahov HPE Datacenter Care pre službu starostlivosti zahŕňa dedikovaný tím, ktorý pracuje, aby porozumel podnikaniu zákazníka a jeho IT cieľom, ako aj zaistil splnenie týchto potrieb. Všetky výstupy riadenia vzťahov špecifikované v hárku s údajmi HPE Datacenter Care sa aplikujú rovnako na prostredia s viacerými dodávateľmi.
<b>Poskytované služby</b>	<p>Po zadaní servisnej požiadavky HPE bude HPE pracovať počas časového okna pokrytia pre hardvér alebo softvér za účelom izolovania problému softvéru alebo hardvéru na vzdialené riešenie problémov alebo nápravu alebo hľadania závady. Tam, kde je to definované v Pláne dodávky proaktívnych činností služby Proactive Care alebo Výkaze prác (SOW) partner alebo OEM môžu poskytnúť službu s monitorovaním poruchy HPE.</p> <p>Počas riešenia problému bude HPE spolupracovať s ostatnými dodávateľmi za účelom pomôcť a zjednodušiť riešenie problémov a to nasledovne:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pre dodávateľov s podporným vzťahom s HPE, posúvanie problémov a riešení je časťou štandardného procesu: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Microsoft®</li> <li>- RedHat</li> <li>- VMware</li> <li>- Citrix</li> <li>- DELL</li> </ul> </li> <li>• V prípade, že OEM je pre podporu zabezpečená subdodávkami, proces zdokumentovaného posúvania je nasledovný: <ul style="list-style-type: none"> <li>- EMC</li> <li>- Oracle</li> <li>- IBM</li> </ul> </li> </ul> <p>Táto služba zahŕňa prehľadávanie znalostných databáz HPE a tretích strán pre určité produkty tretích strán za účelom získania informácií o produkte, získaní odpovedí na otázky týkajúce sa podpory a účasť v podporných fórach. Táto služba môže byť limitovaná obmedzeniami prístupu tretích strán.</p>
<b>Predpoklady</b>	Na základe prekážok duševného vlastníctva sa môže od LOA žiadať, so súhlasom OEM pre HP, konať v mene zákazníka. S "New-to-the-environment" systémami viacerých dodávateľov sa bude zaoberať podľa najlepších schopností. HPE bude pracovať so zákazníkom, aby pridali "nový" systém do zmluvy a vynaloží najlepšiu podporu pre súčasné žiadosti.

# Špecifikácia služby

Voliteľné proaktívne služby	Popis
<b>Služby týkajúce sa prostredia</b>	<p>Všetky služby týkajúce sa prostredia špecifikované v hárku s údajmi HPE Datacenter Care, ktorých platforma je nezávislá sú dostupné pre produkty s viacerými dodávateľmi:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Prevádzkové a technické poradenstvo zahŕňa služby ITIL. Poradenstvo pre konkrétnu platformu nie je zahrnuté.</li><li>• Implementácia zmien a vylepšení na práve duševného vlastníctva (IP) viacerých dodávateľov identifikované počas služby a kontrolné zasadnutia vyžadujú LOA špecifický pre OEM.</li></ul>
<b>Serverové služby</b>	<p>Analýza opráv operačného systému a riadenie LOA oprávňuje HP, aby bola autorizovaným zástupcom zákazníka pre prístup k duševnému vlastníctvu OEM, na ktoré má zákazník právo prostredníctvom zmluvných dohôd medzi zákazníkom a OEM.</p> <p>Analýza opráv operačného systému riadenie služieb sú nezávisle od primárnej platformy, zahŕňajú:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• VMware</li><li>• UNIX®</li><li>• Linux</li><li>• VMS</li><li>• Microsoft</li></ul> <p>Špecifické požiadavky OEM zahŕňajú:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Oracle - štvrtročné aktualizácie opráv od Oracle sú dostupné spolu so zákazníckou dohodou a/alebo LOA s OEM.</li><li>• IBM - Aktualizácie opráv vyžadujú zákaznícke dohody a/alebo LOA.</li><li>• EMC - Aktualizácie opráv vyžadujú zákaznícke dohody a/alebo LOA.</li></ul>
<b>Firmvér servera a analýza softvéru a riadenie</b>	<p>LOA oprávňuje HPE, aby bola autorizovaným zástupcom zákazníka pre prístup k duševnému vlastníctvu, na ktoré má zákazník právo prostredníctvom zmluvných dohôd medzi zákazníkom a OEM pre aktualizácie firmvéru. Aktualizácie firmvéru sú dostupné s nasledujúcimi požiadavkami:</p> <p>Dell—dostupné bez špeciálnych požiadaviek prostredníctvom OEM. IBM—vyžaduje LOA a špeciálnu dohodu o aktualizácií firmvéru Oracle—vyžaduje hardvérovú podporu a LOA cez Oracle EMC—vyžaduje LOA</p>
<b>Kontrola zdravia systému (servera)</b>	<p>Služba kontroly zdravia systému je dostupná pre špeciálne platformy v rámci prostredia ako je obsiahnuté v Pláne dodávky proaktívnych činností služby Proactive Care alebo Výkaze prác (SOW).</p>
<b>Storage</b>	<p>Služby sú dostupné na základe ponuky na mieru potrebám.</p>
<b>Voliteľné proaktívne vlastnosti</b>	<p>Dohoda v službách HPE Datacenter Care nadväzuje na krytie existujúcej dohody o podpore HPE. Infraštruktúra IT zariadenia podporovaná touto službou bude dokumentovaná v návrhu zákazníka, vo výkaze prác alebo ekvivalentom dokumente a potvrdená zákazníkom a ASM počas začatia služby.</p>
<b>Predpoklady</b>	<p>HPE dodá rovnaké záväzky reakcie ako sú uvedené v hárku s údajmi HPE Datacenter Care pre produkty s viacerými dodávateľmi, tam kde je to možné, a služby závislé na konfigurácii ako je definované v Pláne dodávky proaktívnych činností služby Proactive Care alebo Výkaze prác (SOW). HPE podľa svojho vlastného uváženia môže využiť zdroje partnera alebo OEM na zabezpečenie reaktívnych služieb.</p>

Tento dodatok s údajmi sa riadi súčasnými podmienkami HPE, v prípade potreby aj kúpnu zmluvou zákazníka a HPE. Pre dodanie služieb OEM sa vyžaduje LOA.

© 2013 Hewlett-Packard Development Company, L.P. Informácie obsiahnuté v tomto dokumente podliehajú zmenám bez predchádzajúceho upozornenia. Jediné záruky na produkty a služby spoločnosti HPE sú uvedené vo vyhláseniach o zárukách na tieto produkty alebo služby. Nič v tomto dokumente by malo byť považované za základ pre vznik akejkoľvek ďalšej záruky alebo podmienky, výslovnej alebo nepriamej, faktickej alebo zo zákona.

Spoločnosť HPE nenesie zodpovednosť za technické ani textové chyby alebo opomenutia v tomto dokumente. Tento hárk s údajmi sa riadi súčasnými podmienkami HP, v prípade potreby j kúpnu zmluvu zákazníka a HPE. Microsoft je v USA registrovaná ochranná známka spoločnosti Microsoft Corporation. Oracle je registrovaná ochranná známka spoločnosti Oracle a/alebo jej pobočiek. UNIX je registrovaná ochranná známka spoločnosti The Open Group.  
4AA4-4967ENN, v januári 2013