



**Hewlett Packard
Enterprise**

HPE Datacenter Care

Dodatok pre službu Služby
prevádzkovej podpory
(OSS - Operational Support Services)



Tento dodatok k háрку s údajmi HPE Datacenter Care popisuje vlastnosti HPE Datacenter Care Operational Support Services (OSS), ktoré sú rozšírením služieb HPE Datacenter Care (HPE DC).

Popis práce (SOW) bude detailne opisovať kombináciu poskytnutých vlastností reaktívnej a proaktívnej podpory, vrátane OSS v prípade zakúpenia, a to na základe vašich požiadaviek.

Služby HPE DC - OSS sú ideálne pre zákazníkov, ktorí v súčasnosti používajú IT zdroje na monitorovanie prevádzkových aktivít v rámci ich vlastných dátových centier a potrebujú sa stať efektívnejšími a lepšími v používaní svojich IT zdrojov, aby splnili dohody o úrovni služieb (SLA). HPE DC - OSS sú navrhnuté na poskytovanie zlepšeného monitorovania infraštruktúry so špecifikovanou dobou odozvy a servisnými oknami. Cieľom týchto služieb je to, že vám pomôžu zlepšiť kvalitu, znížiť náklady, uvoľniť svoje zdroje a umožniť flexibilitu, ktorá vám pomôže splniť vaše prevádzkové a strategické ciele.

OSS poskytujú nasledujúce funkcie:

Špecifikácia služby

ZAMERANIE SLUŽBY

POPIS

Služby prevádzkovej podpory

HPE DC - OSS poskytujú najlepšiu prax HPE pre prevádzkovanie „on-premise“ infraštruktúry dodaním 24x7 vzdialených služieb monitorovania a riadenia. Služba sa zameriava na fázu prevádzky služby životného cyklu IT služieb. To zahŕňa infraštruktúru ako sú servery, dátové úložiská a sieťové zariadenia. Služba pokrýva aj operačný systém rovnako ako hypervízor, zálohovanie, obnovenie a zabezpečenie.

Táto služba vzdialeného monitorovania infraštruktúry zahŕňajú nasledovné:

- Hlásenie porúch Wintel serverov (ladenie prevádzkového systému, aktualizácie firmware, atď.), Hyper-V a blade serverov.
- Monitorovanie zariadení a zdrojov prostredníctvom prednastavených upozornení
- Monitorovanie kapacity (oproti hraničným hodnotám)
- Správa SAN zariadenia na ukladanie dát - alokovanie, dealokovanie a vytváranie LUNov
- Správa NAS zariadenia na ukladanie dát - vytváranie/odstraňovanie zväzkov, riadenie kvót a riadenie NFS a CIFS
- Poskytovanie 24x7 podpory monitorovania pre zálohovanie
- Otváranie tiketov v IT prevádzkovom centre HPE pre akékoľvek chýbajúce/zlyhané zálohy
- Zaznamenávanie bezpečnostných udalostí

DC - OSS je navrhnutý podľa štandardov Information Technology Infrastructure Library (ITIL), odporúčaných postupov HPE, štandardizovaných cieľov ohľadom úrovne služieb, ktoré budú vzájomne dohodnuté v SOW. Prostredníctvom použitia nástrojov vzdialeného riadenia HPE, HPE nadviaže a bude udržiavať 24x7 vzdialený monitoring oprávnených produktov centralizovaným operačným centrom IT, čo zahŕňa prístup k širokej škále produktov expertnej podpory HPE OSS.

KLÚČOVÉ VLASTNOSTI

POPIS

IT prevádzkové centrum

HPE využíva IT prevádzkové centrum na odozvu na požiadavky v rámci rozsahu a reportovanie porúch nahlásených zákazníkom prostredníctvom autorizovaných technických zástupcov, ako je detailne popísané v SOW. Činnosť monitorovania (prístup založený na nástrojoch) je poskytovaná 365 dní v roku, 24 hodín denne, 7 dní v týždni.* Centrum je momentálne držiteľom ISO certifikátov kvality (ISO 9001:2008), bezpečnosti (ISO/IEC 27001:2005), a podnikateľskej kontinuity (ISO 22301:2012).

* Závisí od ustanovení ohľadom vyššej moci v SOW a nepretržitého spojenia s nástrojmi monitorovania

Poskytované služby

IT prevádzkové centrum poskytujú nasledovné:

- 24x7 prevádzkové centrum HPE
- Vzdialené monitorovanie fyzického a virtualizovaného prostredia zamerané na zdravie, kapacitu, použitie a výkon ako je zdôraznené v SOW
- Poskytované servisné domény zahŕňajú servery (legacy a x86), ukladanie, sieťovanie, operačné systémy (legacy, Linux a Windows), hypervízor, správu zálohovania a dávkového spracovania a bezpečnosť
- Model dodania a proces spojený s ITIL aktivitami založený na úrovni služieb uvedených v SOW

Manažment udalostí

Manažment udalostí bude definovaný v SOW a pokrýva poruchy, problémy a zmeny požiadaviek. Všetky udalosti sú riadené až do konca IT prevádzkovým centrom počas celého cyklu. Udalosti zahrnuté do denných rutinných postupov a služieb administrácie (t.j. inštalácia, aktualizácia, riešenie problémov, poskytovanie zdrojov, kapacita, reportovanie a viac). Služba pokrýva rôzne aspekty spojené s fyzickým a virtuálnym prostredím.

Poskytnuté služby

Udalosti, ktorými sa služba zaoberá zahŕňajú:

- **Poruchy:** riadenie prípadov až do konca, vrátane monitorovania, zapisovania, uzatvárania, položky akcií, následné služby na úrovni súladu.
- **Problémy:** Riadenie problémov sa zameriava na identifikovanie príležitostí na zlepšenie kvality, stability a riaditeľnosti podporovaného prostredia a vydáva odporúčania pre potenciálne zlepšenie (kontinuuálne zlepšenie služieb). Tieto odporúčania sú prezentované vo forme požiadavky na zmenu.
- **Zmeny:** Cieľom riadenia zmien je odhadovanie rizika, implikácií, zmien a nevyhnutných opatrení v podobe možných zmien v takom rozsahu, aby mohli byť takéto zmeny plne ohodnotené. S HPE ako stálym členom Change Advisor Board môže HPE podporný tím uľahčiť požiadavku na zmenu (RFC) tak, aby mohla byť použitá plánovaným a dobre pripraveným spôsobom v súlade s procesom riadenia zmien v SOW.

Manažment vzťahov	Vlastnosti HPE Datacenter Care riadenie vzťahov sú doplnené tak, aby zahŕňali OSS. Výsledkom je, že pridelený podporný tím s HPE DC bude taktiež riešiť typy OSS aktivít, ako je popísané nižšie ako časť pravidelne rozplánovaných HPE DC podporných previerok. Cieľom podporného tímu a týchto previerok je porozumieť podnikaniu zákazníka a jeho IT cieľov ako aj poskytnutie rád ohľadom toho, ako je možné tieto potreby naplniť.
Poskytované služby	Úloha prideleného podporného tímu je rozšírená za účelom zjednodušenia a riadenia aktivít v rôznych vrstvách (prevádzkovej, taktickej a strategickej). Na základe toho budú tieto kategorizované aktivity zahrnuté ako časť základných podporných previerok HPE DC: <ul style="list-style-type: none"> • Prevádzkové: rušivé poruchy, zmeny a problémy, procesy prevádzkového zlepšenia, nadchádzajúce udalosti, prebiehajúci progres a vstup pre taktickú vrstvu • Taktické: servisná podpora, procesy zlepšenia, spokojnosť zákazníka, ročné plány, ročné ohodnotenie a odporúčania pre strategickú vrstvu • Strategické: ročný plán, ohodnotenie, SLA, vývoj podnikového IT, a procesy zmien
Fáza prechodu	Fáza prechodu bude dokončená pred tým, ako je HPE schopná dodať služby vzdialeného monitoringu a administrácie pre infraštruktúru v rámci rozsahu. Účel tejto fázy je pripraviť zákazníkov aj HPE tím podpory pre prevzatie prevádzkových služieb ako aj validovanie predpokladov a zdokumentovať existujúce procesy. Fáza prechodu a spojené aktivity budú definované v SOW.
Poskytované služby	Služby súvisiace s prechodom bežne zahŕňajú nasledujúce aktivity: <ul style="list-style-type: none"> • Výmety, ktoré si žiadajú informácie o prostredí zákazníka (spoločná verifikácia) • Formulovanie akčného plánu obsahujúceho projekt prechodu zo súčasného režimu prevádzky (CMO) na budúci režim prevádzky (FMO) • Testovanie prostredia podpory oproti kritériám akceptovateľnosti • Prechod a verifikácia dokumentácie • Inštalácia a konfigurácia spojenia a nástrojov pre vzdialenú podporu • Vysvetlenie pracovnej metódy HPE alebo schváleného subdodávateľa • Prestavenie HPE alebo kontaktu schváleného subdodávateľa • Formulovanie denných schválených postupov
Ciele úrovne služieb	DC-OSS poskytuje tri úrovne podpory pre udalosti kryté OSS, čo umožňuje flexibilitu pri spĺňaní dynamických potrieb naprieč službami dodanými IT organizáciami: <ul style="list-style-type: none"> • OPTIMALIZOVANÉ: podpora pre primárne a kritické procesy a služby • ŠTANDARDNÉ: podpora pre procesy, pri ktorých je kritickým faktorom čas • ZÁKLADNÉ: podpora pre menej kritické procesy a služby
Poskytované služby	Zákazník bude schopný vybrať si tri úrovne podpory, alebo mix úrovní pre rozličné vrstvy infraštruktúry a/alebo rozličné systémy/služby. Ciele spojené so službami sú založené na pridelení priority (urgentnosti), času odpovede a oknami pokrývajúcimi služby. Na základe rozsahu OSS budú ciele spojené so službami vyvinuté a spoločne dohodnuté v SOW. Úroveň služieb sú validované ako časť fázy prechodu. Nie všetky možnosti spojené s úrovňou služieb uvedené v príkladoch, ktoré nasledujú sú dostupné pre všetky produkty.
Urgentnosť	Urgentnosť je meraná počtom používateľov, ktorí sú ovplyvnení poruchou.
Priorita	Priorita bude pripísaná každej poruche v rámci rozsahu, založená je na vplyve na podnikanie (úroveň služby) a urgentnosti. Určenie priorít je zosúladené s cieľom na úrovni služieb podpory dátového centra. Popisy príkladov priorít sú nasledovné: <ul style="list-style-type: none"> • Priorita 1: Porucha, ktorej výsledkom je kritický podnikateľský vplyv na systém. Poruche môže byť pridelená priorita 1, kde jeden alebo viacerí užívatelia zaznamenajú úplnú alebo podstatnú stratu služieb. • Priorita 2: Porucha, ktorá vyúsťuje do podnikateľského vplyvu na systém. Poruche môže byť pripísaná Priorita 2, ak jeden alebo viacerí užívatelia zaznamenajú nasledovné: (i) funkcionálna softvéru je nepriaznivo ovplyvnená, ale je možné ju obísť alebo (ii) určitá funkcia softvéru je nefunkčná, ale softvér zostáva v prevádzke. • Priorita 3: Porucha môže vyúsťiť do minimálneho podnikateľského vplyvu na systém. Porucha môže mať pripísanú Prioritu 3, kde jednotlivý používateľ môže zaznamenať problém použitím pri používaní softvéru.

TABUĽKA 1.

PRIORITA PORUCHY

Úroveň/Urgentnosť	<10 používateľov	>10 používateľov	50% všetkých používateľov
OPTIM.	Priorita 2	Priorita 1	Priorita 1
ŠTANDARD	Priorita 2	Priorita 2	Priorita 1
ZÁKLAD.	Priorita 3	Priorita 3	Priorita 2

**Príklady:
Okno času odzvy**

Príklad reakčných časov okien sú uvedené nižšie.

HPE autorizovaný zástupca bude reagovať v rámci dohodnutého času po zadaní servisnej požiadavky, ak tento čas spadá do okna zmluvného pokrytia.

TABUĽKA 2.
REAKČNÝ ČAS

Úroveň/reakcia	Priorita 3	Priorita 2	Priorita 1
OPTIM.	90% < 2 hodiny	90% < 1 hodiny	90% < 15 min
ŠTANDARD	90% < 8 hodiny	90% < 4 hodiny	90% < 2 hodiny
ZÁKLAD.	90% < 12 hodiny	90% < 8 hodiny	90% < 4 hodiny

TABUĽKA 3.
SERVISNÉ OKNO

Úroveň/reakcia	Priorita 3	Priorita 2
OPTIM.	Po – Pia 8:00 – 17:30	7x24
ŠTANDARD	Po – Pia 8:00 – 17:30	Po – Pia 8:00 – 17:30
ZÁKLAD.	Po – Pia 8:00 – 17:30	Po – Pia 8:00 – 17:30

**OSS servisné
výnimky**

Nasledujúce výnimky nepatria do HPE OSS:

- Riadené alebo hosťujúce služby, ktoré zahŕňajú kombináciu (všetkých) profesionálnych služieb a produktov podpory, keďže sú spojené s prebiehajúcim riadením výpočtových a storage zdrojov (napr. monitorovanie aplikácií, monitorovanie a riadenie systému riadenia databáz (DBMS) a monitorovanie a riadenie middleware aplikácií)
- Akékoľvek middleware aplikácie, vrátane všetkých inštalácií aplikácií a riešenia problémov
- Riadenie a koordinácia dodávateľa
- Riadenie transformácie podnikateľských procesov
- Návrh/prerobenie politík infraštruktúry alebo architektúry

Viac sa dozviete na [HPE.com/services/datacentercare](https://www.hpe.com/services/datacentercare)

Prihláste sa k aktualizáciám [HPE.com/go/getupdated](https://www.hpe.com/go/getupdated)

HPE Services sa riadia platnými podmienkami služby poskytovanými alebo uvedenými zákazníkovi v čase nákupu HPE. Zákazník môže mať ďalšie zákonné práva v súlade s príslušnými miestnymi zákonmi, a tieto práva nie sú v žiadnom prípade ovplyvnené podmienkami služby alebo obmedzené zárukou HPE poskytovanej s produktom HPE.