



HPE
POINTNEXT

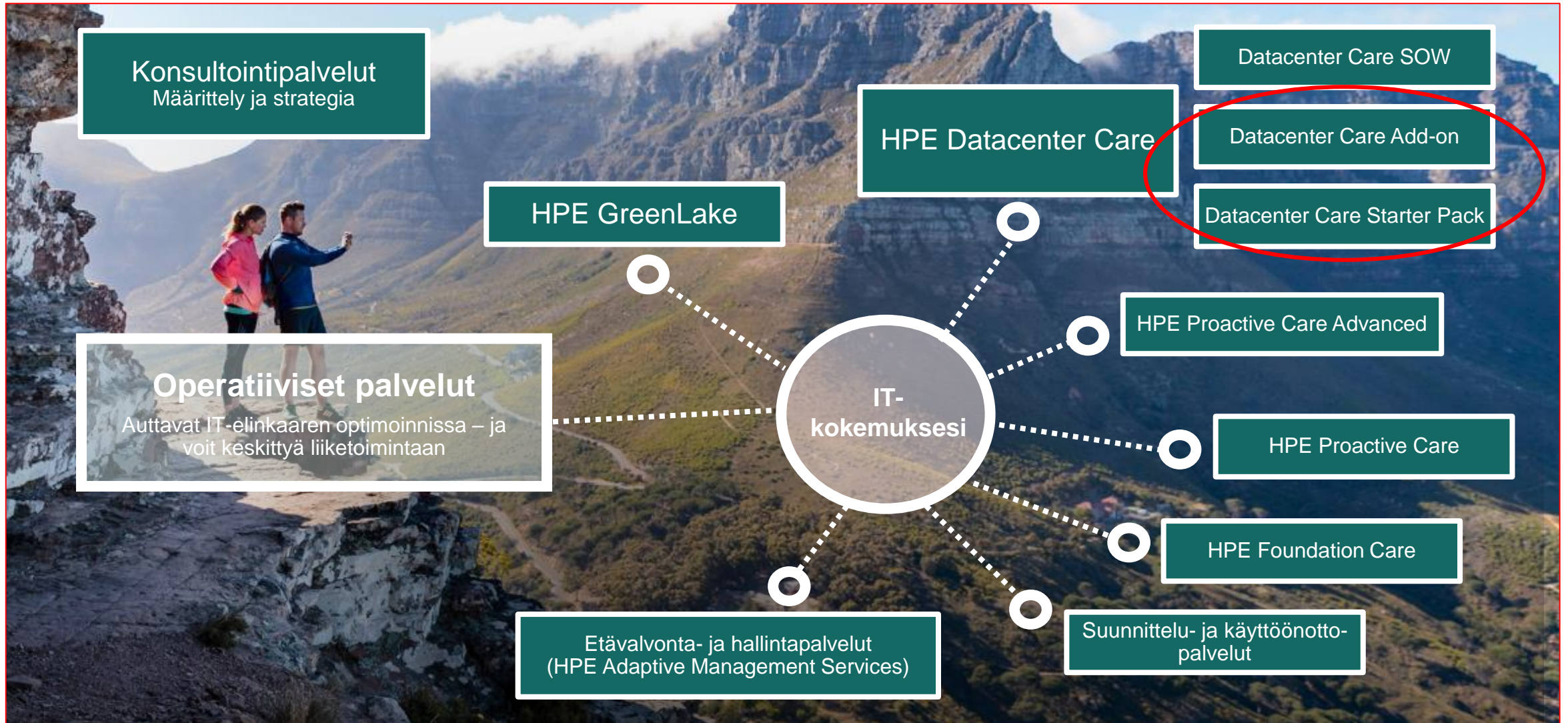
HPE Datacenter Care Starter Pack

Helmikuu 2019



Hewlett Packard
Enterprise

HPE Pointnext -portfolio



Datacenter Care -palvelun arvolupaus

”Ennakoivat tukipalvelut auttavat vähentämään suunnittelemattomia **käyttökatoja** asiakkaan ympäristössä ja allokoimaan asiakkaan omat resurssit rutiinitehtävistä **tuottavampaan** työhön.”

Tyypilliset haasteet



- ”Tulipalojen sammutus”-moodi IT-operoinnissa
- Palveluiden toimittaminen muuttuviin tarpeisiin tehokkaasti
- Suunnittelemattomat käyttökotot
- Resurssien riittävyys IT-toimintojen kehittämiseen ja projekteihin

Saavutettavat hyödyt



- **Riskienhallinta:** HPE:n ennakoivat palvelut parantavat IT-ympäristön käytettävyyttä
- **Joustavuus:** Omien resurssien allokointi rutiinitehtävistä projekteihin ja kehittämiseen
- **Madaltuneet kulut:** Suunnitelmallinen kehitys- ja päivitystyö alentaa suoria kustannuksia ja vähentyneet käyttökotot välillisiä kustannuksia

HPE DC Starter Pack – sisältö ja hyödyt

Tuotemyynnin yhteydessä omalla tuotenumeraalla myytävä paketoitu
HPE Datacenter Care -palvelu, jolla kiinteä hinta ja palvelusisältö

HPE DC Starter Pack



Nimetty palvelutyöryhmä => lokaali henkilökohtainen apu

Operatiivinen ja tekninen neuvonta => suunnittelemattomien käyttökatkojen minimointi mm. muutosten yhteydessä

Palvelun suunnittelu ja seuranta => riskien välttäminen

Vikakeikkojen seuranta => toistuvien ongelmien ehkäisy

Tehostettu ongelmanratkaisu => vikatilanteiden nopea ratkaisu

Ja muuta => mm. tekniset palvelut

Potentiaalisen asiakkaan kvalifiointi

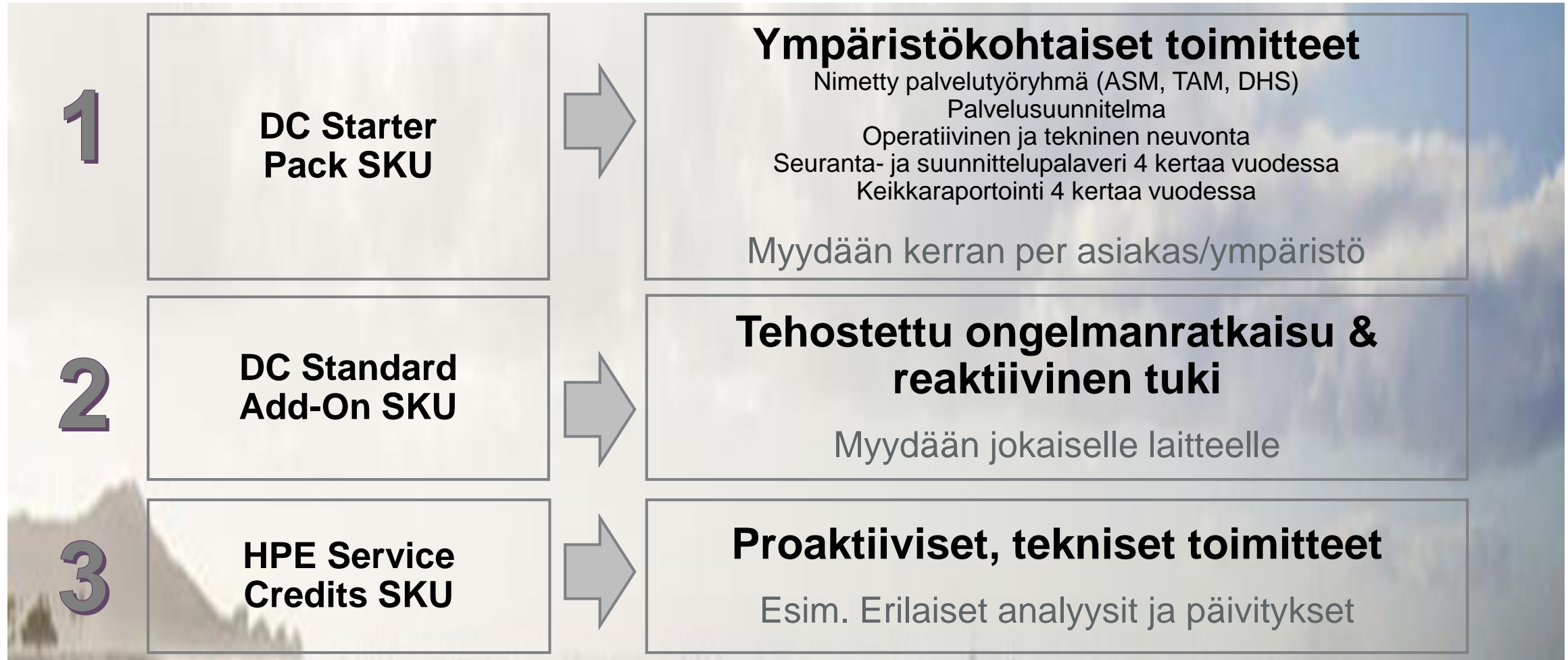
- Asiakkaalle menossa kriittinen HPE-ympäristö tai järjestelmä? – 3PAR, SimpliVity, Synergy
- Millaista käytettävyyttä odotetaan?
- Millaiseen käyttöön ratkaisu on tulossa?
- Mitä suunnittelematon käyttökatko tarkoittaa asiakkaan liiketoiminnalle?
 - Rahallinen vaikutus, muut vaikutukset?
- Miten asiakas tulee ylläpitämään/päivittämään ympäristöä?
 - kuka tekee suunnitelmat päivityksiä varten?
 - kuka tekee varsinaisen päivitystyön?
- Jääkö oleellisia asioita tekemättä resurssipulan takia?
- Onko asiakkaalla omaa osaamista? Miten asiakas ylläpitää omaa osaamista?



Tuotenumerot

Miten DC Starter Pack myydään?

DC = Datacenter Care



DC Starter Pack – tuotenumerot

- Saatavana paketoitulla koodilla 3-5 vuodeksi tai sopimusperusteisesti
- Tuotelinja 9X

Palveluvaihtoehdot	Tuotenumero
DC Starter Pack - 3 Year Upfront Packaged	HU0R4A3#xxx
DC Starter Pack - 4 Year Upfront Packaged	HU0R4A4#xxx
DC Starter Pack - 5 Year Upfront Packaged	HU0R4A5#xxx
DC Starter Pack – sopimusperusteinen	HU0R4AC

DC Starter Pack -palvelukuvaus (eng): <https://h20195.www2.hp.com/v2/getdocument.aspx?docname=a00060181enw>

Nimetty palvelutyöryhmä



Asiakaspalvelupäällikkö (ASM)

- Paikallinen kontaktipiste, joka vastaa palvelusta kokonaisuudessaan
- Koordinoi asiakkaalle toimitettavia palveluja, ylläpitää asiakassuhdetta ja jakaa HPE:n parhaita käytäntöjä



Laitteistoasiantuntija (DSS)

- Paikallinen asiantuntija, joka toimittaa proaktiivista ja reaktiivista laitteistotukea ja ohjeistusta



Tekninen palvelupäällikkö (TSM)

- Koordinoi proaktiivisia toimitteita etäpalveluna
- Tuottaa tapahtuma- ja trendiraportointia

IT-ympäristökohtaiset toimitteet

- Palvelusuunnitelma
- Seuranta- ja suunnittelupalaverit 4 kertaa vuodessa
- Jatkuva operatiivinen ja tekninen neuvonta

95% asiakkaista pitää nimettyä palvelutyöryhmää yhtenä palvelun tärkeimmistä hyödyistä

-ORC International 2017-

DC Standard Add-On – tuotenumerot

- Hankitaan omalla tukikoodilla Foundation Care ja Proactive Care -tuen sijaan
- 3 palvelutasoa
 - 9x5, Next Business Day
 - 24x7, 4h response
 - 24x7, 6h Call to Repair
- Defective Media Retention -optiot
 - DMR & CDMR

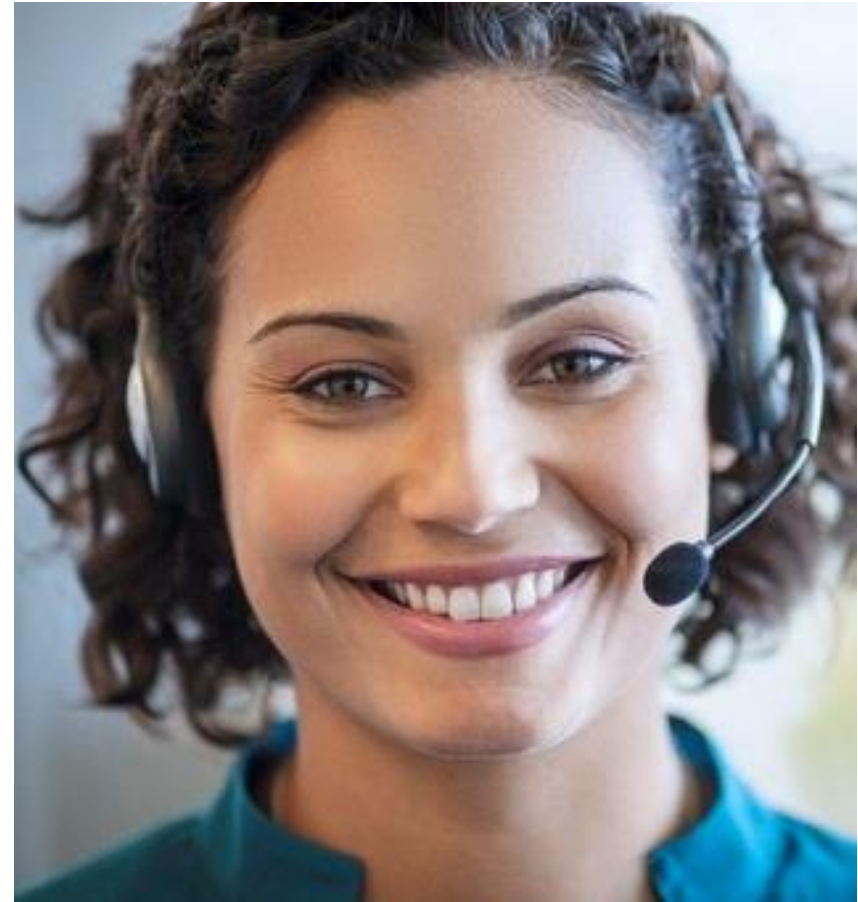
Palvelutaso	Foundation Care	Proactive Care	DC Standard Add-On
Next Business Day	H7J32A*	H1K90A*	HT7A3A*
Next Business Day w DMR	H7J33A*	H1K91A*	HT7A4A*
24x7	H7J34A*	H1K92A*	HT7A5A*
24x7 w DMR	H7J35A*	H1K93A*	HT7A6A*
6hr CTR	H7J36A*	H1K94A*	HT7A7A*
6hr CTR w DMR	H7J37A*	H1K95A*	HT7A8A*

A* - A3 (3 vuotta), A4 (4 vuotta) tai A5 (5 vuotta)

DC Add-on -palvelukuvaus (eng): <https://h20195.www2.hpe.com/v2/Getdocument.aspx?docname=a00028922enn>

Tehostettu ongelmanratkaisu

- Laite- ja ohjelmisto-ongelmien kokonaisomistajuus alusta loppuun
- Kriittisten ongelmien seuranta, priorisointi ja elevaatio erillisen prosessin mukaisesti nopeamman ongelmanratkaisun takaamiseksi
- Ongelmien tutkiminen osana kokonaisuutta, ei erillisinä vikatilanteina
- HPE Centers of Expertise -asiantuntijatiimit apuna (mm: Multivendor, Azure, Hyperscale, SAP HANA)
- Asiakkaan nimetty palvelutyöryhmä analysoi kaikki keikat ja tekee suunnitelman ja ehdotukset toistuvien ongelmien ehkäisemiseksi



HPE Service Credits – tuotenumerot

- Saatavana paketoitulla koodilla 3-5 vuodeksi tai sopimuspohjaisesti
- Tuotelinja 9X
- 100 kredittiä vuodessa tulee oletuksena DC Starter Pack -konfigselle – minimi on 50 kredittiä per vuosi (*10 kredittiä = 1 asiantuntijapäivä)

Palveluvaihtoehdot	Tuotenumero *
HPE Service Credits Qty 30 - 3 Year Upfront Packaged	HU0R5A3#xxx
HPE Service Credits Qty 40 - 4 Year Upfront Packaged	HU0R5A4#xxx
HPE Service Credits Qty 50 - 5 Year Upfront Packaged	HU0R5A5#xxx
HPE Service Credits Qty 10 - 1 Year Upfront Packaged	HU0R5A1#xxx
HPE Service Credits Qty 10 Per Year – sopimuspohjainen	HU0R5AC

*) Konfiguroi niin monta kappaletta kuin asiantuntijapäiviä tarvitaan vuodessa (1kpl sisältää 10 kredittiä eli 1 asiantuntijapäivän vuodessa)

Available Datacenter Care services for customer

- Server services, which includes:
 - Operating system patch analysis and management
 - Server firmware and software analysis and management
 - System health check
 - Proactive Scan Assessment
- Storage services, which includes:
 - Storage performance analyses
 - Storage firmware and software analysis and management
 - Storage high-availability technical assessment
 - Storage array preventive maintenance
- SAN services, which includes:
 - SAN firmware and software analysis and management
 - SAN supportability assessment
- Network services:
 - Network firmware and software analysis and management
 - Network critical incident notification
 - Network asset report
 - Open network environment support
- Site survey
- Account support plan
- HPE Proactive Select Service credits
- HPE Education credits
- Assistance with the implementation of changes and improvements
- Risk identification and benchmarking
- Service improvement planning
- Service failure analysis
- Firmware update

Configuring in OCA

DC Starter Pack | DC Add-On | HPE Service Credits

Configuring DC Starter Pack in OCA

Configuring DC Starter Pack in OCA is fast and simple

Step 1 – Configure a HW product

Step 2 – In the Services tab, select: New DC Customer

Step 3 – In the Services tab, select the DC Standard Add-On service level needed by the customer

Automated result:

OCA will add DC Starter Pack, DC Standard Add-On and HPE Service Credits to the quote

The following slides provide OCA screen shots on steps 1, 2, and 3

For more detailed instructions see the DC Starter Pack OCA Configuration Guide in the DC Briefcase

Configure a HW product e.g. server

Advanced One Config [New Configuration](#) [Open Configurations](#) [Manage MyLibrary](#) [Import](#) [Useful Links](#) Aira D Offutt ▼

Start New Configuration

Account

Name

Oppty ID

Customer Account

OCA Workgroup

Region

Country

Product Lifecycle

Product

Select Product

HPE ProLiant DL380 Gen10 24SFF Configure-to-order Server

Only the first 50 results are shown in this view.

No available product(s) from My Library

Options

Quantity

Integrate in

Sub-configuration

Quotation Mode

Services

Solution Type

[Cancel](#) [Create](#)

Click on the Pencil icon to change the default services on the product

OCA Config 3



This is a single solution configuration.

Flexible Services Fixed Services

<Type in the part number or description to search for Services> 🔍

Support and Installation Summary | Other Services Summary | Add Lifecycle Services | Add Training Services | Add Consulting Services | Add Support Credit Services and Custom DC Add on Svcs | Add Factory Express Services | Add Customer Specific Services | Add Logistics Services | Add Nimble Services | Add HPC Services

⚠️ Legend: Items in Grey color and Italic font will not be reflected on the BOM page
⚠️ For HPE GreenLake Flex Capacity configurations only, contact your HPE Pointnext Solution Architect for instructions for configuring services. Appropriate support level for Flex Capacity is Foundation Care 24x7 4 hour response for the corresponding contract duration.

Node	Level	Quantity	Product Number	Support	Install	Action
P8B31A HPE OneView w/o iLO including 3yr 24x7 Support 1-server FIO LTU	Select Your Own	1	P8B31A	HT7A5A3#SVP HPE 3Y Datacenter Care 24x7 Addon SVC	N/A	
DL380 Gen10 #1 HPE DL380 Gen10 24SFF CTO Server	Select Your Own	1	868704-B21	HT7A5A3#WAH HPE 3Y Datacenter Care 24x7 Addon SVC	HA114A1#5A6 HPE Installation and Startup Service	
BD505A HPE iLO Advanced 1-server License with 3yr Support on iLO Licensed Features	Select Your Own	1	BD505A	HT7A5A3#R2M HPE 3Y Datacenter Care 24x7 Addon SVC	N/A	
42U 600x1200mm G2 Advanced #1 Rack 42U 600mmx1200mm G2 Advanced	Select Your Own	1	P9K10A	HT7A5A3#X99 HPE 3Y Datacenter Care 24x7 Addon SVC	HA113A1#5BY HPE Installation SVC	

Note: Make sure you're at the highest level of the configuration.

On the “Services” tab, configure Datacenter Care as the service level on the quote

The screenshot shows the configuration interface for 'OCA Config 3'. On the left, a navigation menu includes Summary, Components, Layout, Power, BOM, Customer Intent, and Services (highlighted). The main area displays configuration options for a single solution configuration. Three callout boxes provide instructions: 1. 'Click “Select Your Own” to choose a service level' points to the 'Select Your Own' radio button. 2. 'Select “New Datacenter Care Customer”' points to the dropdown menu for 'DC Add-on Services', which is open and shows 'New Datacenter Care Customer' selected. 3. 'Select the DC Standard Add-On service level need by the customer' points to the radio button for 'HT7A5A3 - HPE 3Y Datacenter Care 24x7 Addon SVC'. Below the list, a checkbox 'Apply the above level for all nodes inside the solution' is checked, with a callout box stating: 'This is automatically defaulted: “Apply the above level for all nodes inside the solution” to cover all products on the quote with the same service level. DO NOT UNCLICK.' An 'OK' button is at the bottom left.

OCA Config 3

This is a single solution configuration.

1. Click “Select Your Own” to choose a service level

2. Select “New Datacenter Care Customer”

3. Select the DC Standard Add-On service level need by the customer

Apply the above level for all nodes inside the solution

OK

This is automatically defaulted: “Apply the above level for all nodes inside the solution” to cover all products on the quote with the same service level. DO NOT UNCLICK.