Hewlett Packard Enterprise

Broschüre

GARANTIERTE BETRIEBSZEITEN

Die Datenverfügbarkeit wird durch HPE Alletra und HPE GreenLake mit HPE Alletra garantiert

Check if the document is available in the language of your choice.

FÜR DAS MODERNE RECHENZENTRUM KONZIPIERTER DATENSPEICHER

HPE Alletra ist ein umfassender Paradigmenwechsel für Dateninfrastrukturen vom Edge bis zur Cloud. Es handelt sich um eine Cloud-native Dateninfrastruktur, die Innovation und Agilität beschleunigt, indem sie ein der Cloud entsprechendes Betriebs- und Nutzungserlebnis überall dort ermöglicht, wo sich die Daten befinden. HPE Alletra wurde sowohl für traditionelle als auch moderne Anwendungen entwickelt und deckt Workload-optimierte Systeme ab, um hohe architektonische Flexibilität ohne die Komplexität des traditionellen Datenspeichermanagements sicherzustellen.

Mit HPE Alletra können Sie jede SLA-Anforderung (Service Level Agreement) mit der richtigen Leistung, Ausfallsicherheit und Effizienz erfüllen, die genau den Anforderungen jeder Anwendung entspricht. Damit können Sie von IT-Besitz und -Wartung zum einfachen Zugriff auf die Dateninfrastruktur und deren Nutzung als On-Demand- und als As-a-Service-Lösung wechseln.

100 % VERFÜGBARKEIT GARANTIERT

Keine Sorgen und Unterbrechungen durch unerwartete Ausfallzeiten mehr. HPE Alletra 9000 ist perfekt geeignet für unternehmenskritische Workloads mit sehr hohen Latenz- und Verfügbarkeitsanforderungen. Die Lösung bietet eine einzigartige All-Active-Plattform mit massiver Parallelverarbeitung und mehreren Knoten, bei der alle Volumes auf allen Medien, Controllern und Host-Ports jederzeit aktiv sind.

Sie erzielen eine herausragende Skalierbarkeit für die Konsolidierung traditioneller und geschäftskritischer Anwendungen der nächsten Generation, wobei die Leistung vorhersehbar bleibt und die Latenz sehr gering ist. Durch vollständig aktive bidirektionale Replikation verringern Sie zudem Kosten und Komplexität bei Business Continuity und Disaster Recovery.

Im Gegensatz zu traditionellen Datenspeicherlösungen setzt HPE Alletra 9000 auch künstliche Intelligenz (KI) und von HPE InfoSight gestütztes maschinelles Lernen (ML) ein, um Betriebsunterbrechungen bei Datenspeichern, Servern und virtuellen Maschinen vorausschauend zu verhindern. Dieser anwendungsorientierte End-to-End-Ansatz für Ausfallsicherheit maximiert die Produktivzeit für geschäftskritische Anwendungen.

KEIN VERTRAG. KEINE EINSCHRÄNKUNGEN. KEINE AUSFALLZEIT.

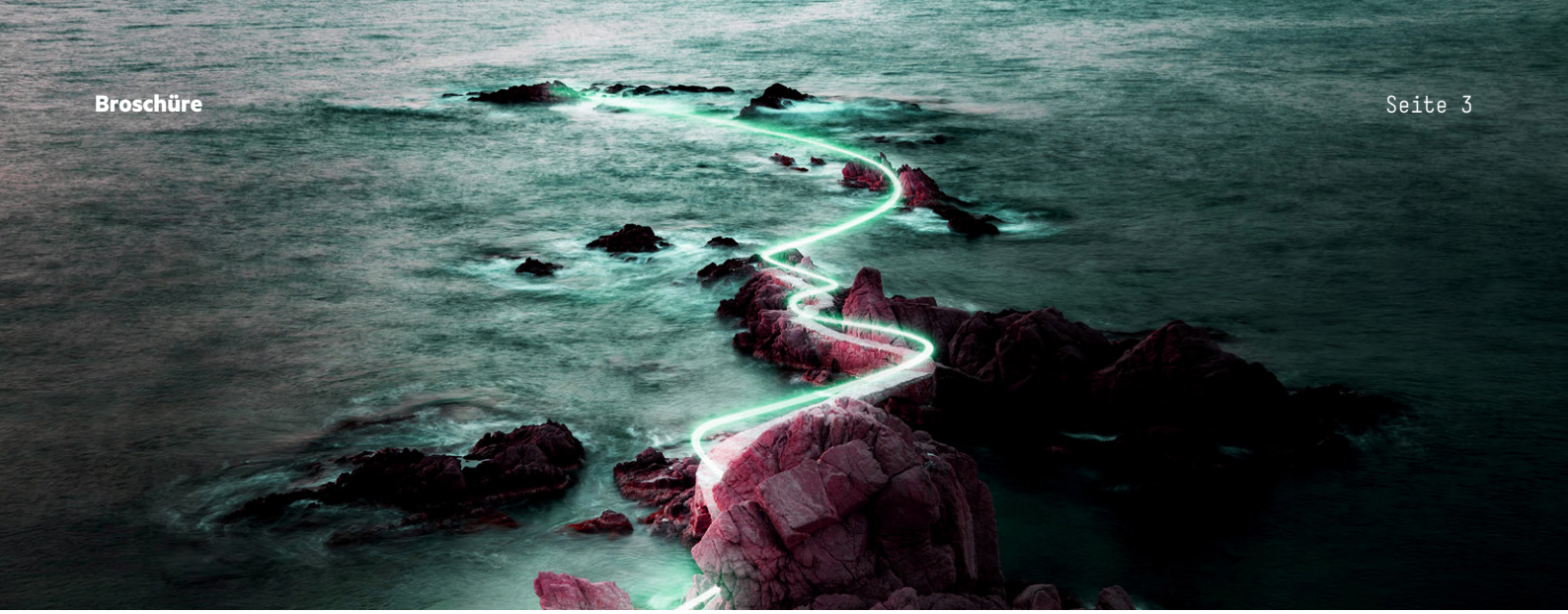
Die garantierte Verfügbarkeit von 100 % bei HPE Alletra 9000 und HPE GreenLake mit HPE Alletra 9000 ist eine Standardleistung mit kostenfreier Garantie, die Sie vor qualifizierenden Ausfällen schützt.

Sollte die Verfügbarkeit als Folge eines qualifizierenden Ausfalls einmal auf unter 100 % absinken, versucht HPE, die Ursache schnellstmöglich zu beheben, und stellt Ihnen einen Credit aus, der bei zukünftigen Investitionen in HPE Alletra 9000 eingelöst werden kann.

Für die Qualifizierung für die garantierte Verfügbarkeit von 100 % müssen folgende Voraussetzungen erfüllt sein:

- Kauf oder Leasing eines neuen HPE Alletra 9000 Arrays mit einem mindestens 3-jährigen Support-Vertrag[1] oder Einschluss eines neuen HPE Alletra 9000 Systems im Rahmen eines neuen oder bestehenden HPE GreenLake Vertrags.
- Konnektivität zu Data Services Cloud Console und zu HPE InfoSight; Ausfälle, die auftreten, wenn das System nicht verbunden ist und Daten zurück an HPE sendet, fallen nicht unter diese Garantie.
- Anwendung aller HPE kritischen und empfohlenen Software-Updates (Patches) innerhalb von 10 Tagen und HPE Alletra OS Releases innerhalb von 30 Tagen nach Benachrichtigung.
- Behebung aller technischen Probleme im Zusammenhang mit HPE Alletra 9000 oder anderer Kundengeräte, die HPE innerhalb von 30 Tagen proaktiv festgestellt hat.

[1] Support-Level muss HPE Pointnext Tech Care „Essential" oder höher sein.



Bei einem ungeplanten qualifizierenden Ausfall des HPE Alletra 9000 Systems gilt Folgendes:

- Wenn solche Ausfälle nicht proaktiv von HPE identifiziert werden, müssen Sie innerhalb von 7 Tagen eine Supportanfrage bei HPE einreichen.
- Sie müssen HPE rechtzeitig den erforderlichen Zugriff ermöglichen, damit HPE bestehende Probleme lösen kann (einschließlich Fernzugriff).
- Wenn HPE nach eigenem Ermessen zu dem Schluss kommt, dass der Ausfall entgegen den vertraglichen Bedingungen vom HPE Alletra 9000 System verursacht wurde, gewährt HPE Credits in Höhe von bis zu 20 % des geschätzten Werts des Arrays.
- Die Credit-Menge wird von HPE festgelegt und kann basierend auf dem Support-Vertrag, der Ausfalldauer und der Array-Konfiguration variieren. HPE behält sich das Recht vor, die Anzahl der Credits, die für ein einzelnes System ausgestellt werden, sowohl pro Jahr als auch über die gesamte Laufzeit der Garantie zu begrenzen.
- HPE überprüft alle Ausfälle automatisch und regelmäßig auf die Anwendbarkeit der Garantie. Alle Kunden haben jedoch bis zu 30 Tage nach Behebung des Ausfalls Zeit, eine Überprüfung des Ausfalls und eine mögliche Qualifizierung für die Garantie zu beantragen.
- Die Credits sind innerhalb von drei Jahren ab Datum des qualifizierenden Ausfalls einzulösen und sind abhängig von der zukünftigen Investition in HPE Alletra 9000 Hardware, exklusive Support.
- In dem seltenen Fall, dass HPE nicht in der Lage ist, die Ursache des Ausfalls zu bestimmen, weil Informationen (Protokolleinträge) fehlen oder Teile, die zur Feststellung der Ursache erforderlich sind, nicht wiederhergestellt werden können, qualifiziert sich der damit verbundene ungeplante Ausfall möglicherweise nicht für die Garantie.

100 % VERFÜGBARKEIT GARANTIERT – DETAILS

Diese Garantie deckt die ersten drei Jahre des HPE Alletra Systems ab, die mit der Array-Garantie übereinstimmt.

Diese Garantie wird nur dem Käufer oder Leasingnehmer des HPE Alletra 9000 Arrays oder dem Inhaber des HPE GreenLake mit HPE Alletra 9000 Vertrags gewährt und ist nicht übertragbar.

Hewlett Packard Enterprise behält sich das Recht vor, die garantierte Verfügbarkeit von 100 % jederzeit nach eigenem Ermessen zu ändern, aufzuheben oder auf sonstige Weise zu aktualisieren.

Im Rahmen der Garantie definiert HPE einen qualifizierenden Ausfall wie folgt:

Ein Ausfall ist eingetreten, wenn eine Anwendung weder auf ein virtuelles Volume (VV) noch auf die gesamten Anwendungsdaten auf einem Speichergerät zugreifen kann. Ursache hierfür kann ein Ausfall des Speichergeräts oder eine von den HPE autorisierten Support-Services am Speichergerät falsch ausgeführte Maßnahme sein.

Im Rahmen dieser Garantie ist die Ausfalldauer definiert als die Zeitspanne, die zwischen der Meldung oder Bestätigung des Ausfalls durch den Kunden (falls von HPE als solcher ermittelt) und der Bestätigung der Datenverfügbarkeit durch den Kunden vergeht, nachdem HPE das System nach der technischen Behebung der Ausfallursache wieder für den Kunden freigegeben hat. Hierzu zählen keine Verzögerungen, die durch den Kunden oder Kräfte außerhalb der Einflussnahmemöglichkeit von HPE verursacht wurden. Dies schließt Verzögerungen beim Fernzugriff ein.

Folgende Ausfälle sind keine qualifizierenden Ausfälle:

- Ein Ausfall, der durch die Wiederherstellung eines Arrays verursacht wird, dessen Defekt von einem äußeren Ereignis (zum Beispiel von einem Ausfall der Stromversorgung, einem Netzwerkfehler oder einem anderen externen Ereignis) verursacht wurde.
- Vom Kunden verursachte geplante oder ungeplante Ausfälle (unter anderem geplante Wartungen oder das aus bestimmten Gründen erfolgende Herunterfahren des Arrays durch den Kunden).
- Ein Ausfall, der auftritt, weil ein Kunde die von ihm selbst auszuführenden Wartungs- oder Servicemaßnahmen und Prozesse nicht ordnungsgemäß ausführt.
- Ein umweltbedingter Versorgungsausfall (zum Beispiel Stromausfälle, Spannungsschwankungen, Netzwerkausfälle, Naturkatastrophen wie Hurrikane und Erdbeben) oder ein Ausfall, der auf Probleme außerhalb des Arrays zurückzuführen ist.
- Ausfälle auf Vorproduktionssystemen oder Systemen, die nicht in der Produktionsumgebung implementiert waren. Dazu gehören Machbarkeitsstudien und Demogeräte.
- Ausfälle mit folgenden Ursachen:
  - Die Interaktion von Hardware, Software oder Services einer anderen Marke mit HPE Alletra 9000 (Hardware und Software).
  - Falsch konfigurierte Hardware oder Software, die nicht von HPE bereitgestellt wurde, wie das Netzwerk beim Kunden, Server, Failover-Software und mehr.
  - Ein Defekt, der in einer anderen als der HPE Alletra 9000 Hardware oder Software festgestellt wird, die mit dem Array verbunden ist und dieses nutzt.
  - Die Installation, die Konfiguration, der Betrieb oder die Nutzung des HPE Alletra 9000 Arrays für nicht unterstützte Hostkonfigurationen. Hostkonfigurationen gelten als unterstützt, wenn sie in SPOCK veröffentlicht wurden oder einem bestimmten Kunden privater Support gewährt wurde.
  - Verwendung von HPE Alletra 9000 in einer Umgebung, in einer Weise oder zu Zwecken, für die das Produkt (Hardware und Software) nicht vorgesehen ist.
  - Modifizierungen, Änderungen oder Reparaturen durch andere Personen als Mitarbeiter von HPE oder von HPE autorisierte Vertreter.
  - Bekannte Defekte, für die ein Fix veröffentlicht und von HPE empfohlen wurde, das aber nicht in dem von HPE genannten Zeitraum implementiert wurde.
  - Falsch konfigurierte oder fehlerhafte Hardware oder Software außerhalb des Datenspeichers.
  - Ein an das Array übermittelter Workload, der zu einer Überschreitung der Leistungsbegrenzung führt, für die das Array ausgelegt und konfiguriert wurde. Dies schließt die Überlastung einzelner Array-Komponenten durch eine unausgewogene Lastverteilung ein, die nicht im Einklang mit den HPE Best Practices ist.
  - Ein wiederkehrender Ausfall mit derselben Ursache. Dies ist jeder Ausfall mit derselben Ursache wie ein zuvor qualifizierender Ausfall, wenn er weniger als 30 Tage nach diesem vorherigen Ausfall auftritt.

DETAILS ZU CREDITS UND DEREN EINLÖSUNG

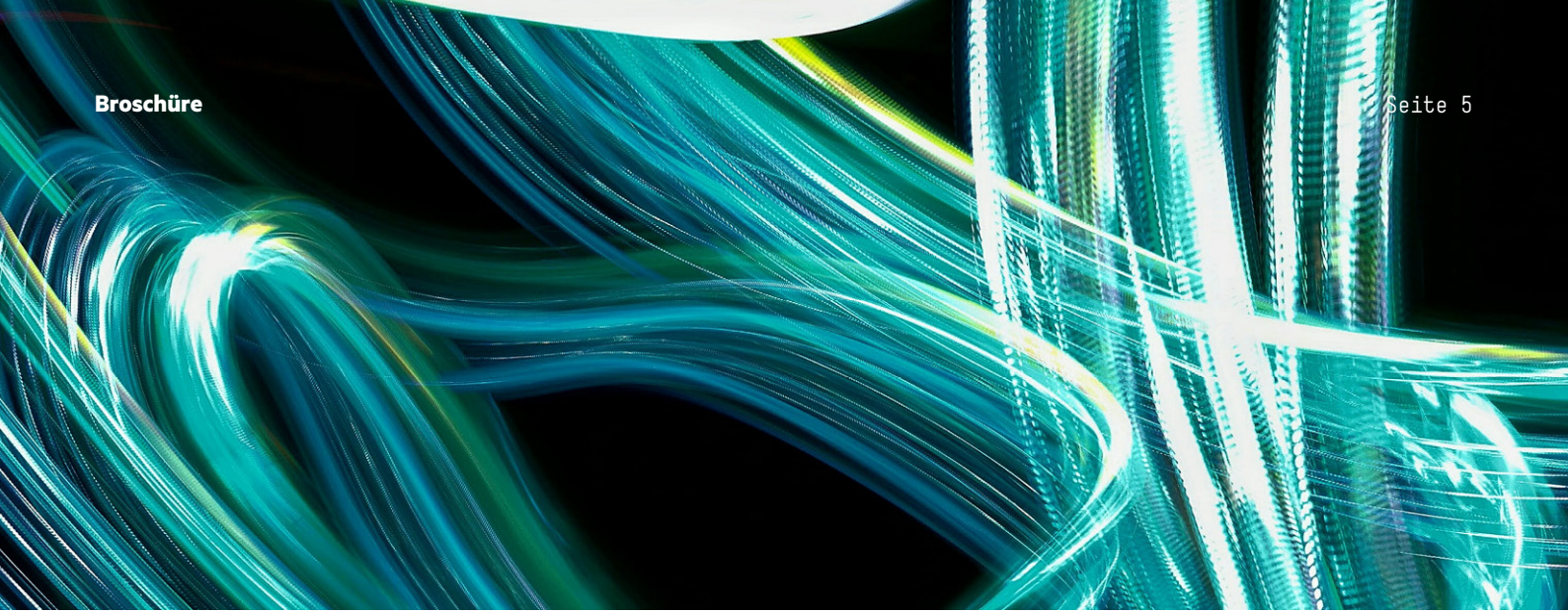
Sofern nicht anders angegeben, sind Credits für zukünftige Investitionen in HPE Alletra 9000 Systeme gemäß der Definition in diesem Abschnitt einlösbar. Kunden müssen die Garantie-Credits innerhalb von drei Jahren nach dem qualifizierenden Ausfall (wie auf dem Credit angegeben) einlösen. Die Einlösung ist mit anschließenden Investitionen in HPE Alletra 9000 verbunden. Jeder Credit muss vollständig eingelöst werden. Mehrere Credits können kombiniert werden.

Die Informationen auf dem Credit werden für die Registrierung über das Webportal „100% Availability Guarantee“ bei Durchführung dieser qualifizierten Folgeinvestition in HPE Alletra 9000 verwendet. Nach erfolgreicher Registrierung wird der Credit-Betrag elektronisch auf das bei der Registrierung im Webportal angegebene Konto überwiesen.

Im Rahmen dieser Garantie für eine 100 %-Verfügbarkeit definiert HPE Folgeinvestitionen in HPE Alletra 9000 als eine der folgenden Transaktionen, die nach dem Datum der Credit-Ausstellung durchgeführt wurden:

- Kauf neuer HPE Alletra 9000 Array Hardware und Software
- Hinzufügung von HPE Alletra 9000 Kapazität oder Controllern zu einem bestehenden Array
- Neuer HPE Alletra 9000 Leasingvertrag mit einer Mindestlaufzeit von 3 Jahren
- Neuer HPE GreenLake mit HPE Alletra 9000 Vertragsabschluss
- Erweiterung oder Verlängerung eines bestehenden HPE GreenLake mit HPE Alletra 9000 Vertrags
- Hinzufügung von HPE Alletra 9000 Arrays, Kapazität oder Controllern zu einem bestehenden HPE GreenLake Vertrag

Sofern nicht anders angegeben, können Credits nicht für den Kauf oder die Verlängerung von Array-Support oder -Serviceleistungen eingelöst werden. Dies gilt nicht für HPE GreenLake mit HPE Alletra 9000 Verträge. Weitere Details zur Credit-Einlösung finden Sie hier.



DIE HPE GET 6-NINES GARANTIE

HPE Alletra 6000 basiert auf einer Technologie mit einer nachgewiesenen Verfügbarkeit von 99,9999 %, weshalb wir Ihnen und Ihren Arrays eine so genannte 6-Nines-Verfügbarkeit garantieren können.

HPE Alletra 6000 eignet sich ideal für geschäftskritische Workloads mit strikten Verfügbarkeits- und Leistungs-SLAs. Auf der Basis einer extrem effizienten Architektur liefert das System eine konsistent hohe Leistung und branchenführende Dateneffizienz. Es gibt keine anzupassenden Knöpfe oder Konfigurationen, sondern unterbrechungsfreie Daten-Services und anwendungsorientierte Intelligenz, die Leistungs- und Effizienzverluste eliminiert.

Unterstützen Sie Ihr Unternehmen durch ausfallsicheren Datenspeicher und eine Plattform ohne Single Point of Failure. So sichern Sie sich eine garantierte Verfügbarkeit von 99,9999 %. HPE InfoSight überwacht Ihre Infrastruktur, sieht Probleme voraus und verhindert diese, bevor sie sich auf Ihre Geschäftstätigkeit auswirken können. Mit der Analyse von Millionen von Sensoren jede Sekunde werden Ihre Arrays intelligenter, besser und zuverlässiger.

HPE GET 6-NINES GARANTIE – BEDINGUNGEN

Die HPE Get 6-Nines Garantie ist eine Standardleistung für HPE Alletra Kunden. Diese für den Kunden kostenlose und verwaltungsfreie Garantie gilt für alle HPE Alletra 6000 Arrays.

Die Qualifizierung für die HPE Get 6-Nines Garantie erfordert lediglich einen aktiven Support-Vertrag, eine Verbindung zu Data Services Cloud Console, die Aktivierung von HPE InfoSight und die regelmäßige Aktualisierung Ihrer HPE Alletra OS Software mit der aktuellen empfohlenen Version.

- Dies gilt für alle HPE Alletra 6000 Modelle und Konfigurationen.
- Die gewährten Credits werden automatisch zur Senkung der Kosten für den HPE Alletra 6000 operativen Support bei der Verlängerung Ihres Support-Vertrags verwendet.
- Diese Vereinbarung gilt, solange für das Produkt ein aktiver Vertrag für operativen Support besteht.

HPE GET 6-NINES GARANTIE – DETAILS

- Diese Garantie beginnt ab dem Erstkaufdatum des HPE Alletra 6000 Arrays und verlängert sich automatisch bei der Verlängerung Ihres Vertrags für operativen Support. Für Arrays mit abgelaufenen Support-Verträgen oder Software-Abonnements gelten diese Regelungen nicht.
- Das Array muss mit Data Services Cloud Console und HPE InfoSight verbunden sein – auch zum Zeitpunkt des Ausfalls.
- Wenn HPE eine neue Softwareversion empfiehlt, haben Sie 90 Tage Zeit, um das Update durchzuführen.
- HPE misst alle ungeplanten Ausfallzeiten nach einem Jahr ab Kaufdatum und danach jedes Jahr.
- Support-Credits basieren auf der jährlichen Messung der ungeplanten Ausfallzeiten:
  - Kumulative ungeplante Ausfallzeit > 31,536 Sek., aber < 600 Sek. berechtigt für einen 1-monatigen Credit für operativen Support.
  - Kumulative ungeplante Ausfallzeit > 600 Sek. berechtigt für einen 3-monatigen Credit für operativen Support.
- Support-Credits werden bis zum Ende Ihres aktuellen Support-Vertrags gutgeschrieben und können nur beim Erwerb einer Verlängerung des Support-Vertrags verwendet werden. Credits werden nach Prüfung und Validierung durch HPE als Ermäßigung auf die Array-Vertragsverlängerung angerechnet.
- Geplante oder durch Kunden verursachte Ausfallzeiten (z. B. eine Abschaltung des Arrays durch den Kunden), umgebungsbedingte Ausfallzeiten (z. B. Stromausfälle, Netzwerkausfälle) oder durch Probleme außerhalb des Arrays verursachte Ausfallzeiten gelten nicht als ungeplante Ausfallzeiten.
- Die berechneten ungeplanten Ausfallzeiten und Support-Credits werden ausschließlich durch HPE bestimmt.
- HPE behält sich das Recht vor, das HPE 6-Nines-Garantieprogramm jederzeit und nach eigenem Ermessen zu ändern, zu beenden oder anderweitig zu aktualisieren.

Wenn Ihr Array mit Data Services Cloud Console und HPE InfoSight verbunden ist und Daten an HPE zurücksendet, ist Ihre Betriebszeit garantiert. Wenn Sie auf Ihre Daten ganz oder teilweise nicht zugreifen können, arbeiten wir mit Ihnen zusammen, um das Problem zu beheben, und bieten Ihnen eine Vergütung für den Ausfall, wie in dieser Broschüre beschrieben.

Hewlett Packard Enterprise

© Copyright 2021 Hewlett Packard Enterprise Development LP. Die enthaltenen Informationen können sich jederzeit ohne vorherige Ankündigung ändern Die Garantien für Hewlett Packard Enterprise Produkte und Services werden ausschließlich in der entsprechenden, zum Produkt oder Service gehörigen Garantieerklärung beschrieben. Aus dem vorliegenden Dokument sind keine zusätzlichen Garantieansprüche abzuleiten. Hewlett Packard Enterprise haftet nicht für hierin enthaltene technische oder redaktionelle Fehler oder Auslassungen.

a50003574DEE, Mai 2021