



Servicebeschreibung

Residency Service – Storage Management Architect

Service – Hintergrund und Übersicht

Die aktuellen Technologien von NetApp ermöglichen einen erheblichen Gewinn an Effizienz und Flexibilität, aber dieses Potenzial wird wegen unzureichender Kenntnisse der Tools unter Umständen nicht optimal ausgeschöpft. Der NetApp Residency Service bietet eine Lösung für dieses Problem und sorgen dafür, dass ausgebildete und zertifizierte Spezialisten von NetApp stets vor Ort sind.

Der Storage Management Architect (SMA) Residency Service wird als Festpreisangebot bereitgestellt und ergänzt zielgenau die eigenen Personalressourcen des Kunden. Mitarbeiter von NetApp SMA stellen Fähigkeiten, Wissen und Know-how bereit, die der Kunde benötigt, um seine spezifischen Ziele zu erreichen und maximalen Nutzen aus seiner Investition in die NetApp Technologie zu ziehen.

Der SMA Residency Service kann direkt von NetApp oder über einen autorisierten NetApp Reseller erworben werden. Der SMA Residency Service wird auf Festpreisbasis gemäß den Bedingungen dieser Servicebeschreibung zusammen mit der von NetApp produzierten oder vertriebenen und vom Kunden erworbenen oder lizenzierten Ausrüstung sowie mit Ausrüstung von Drittanbietern bereitgestellt.

Umfang der Professional Services

NetApp stellt einen dedizierten SMA zur Verfügung, der die in der Servicebeschreibung festgelegten Professional Services ausführt. Falls die vorliegende Servicebeschreibung den Anforderungen des Kunden nicht genügt, ist eine Leistungsbeschreibung erforderlich. Der SMA führt seine Tätigkeit während der üblichen Geschäftszeiten nach Kundenwunsch vor Ort oder per Remote-Zugriff aus. Der Arbeitsort des SMA und die Dauer des Plans der Leistungserbringung sind im Verkaufsangebot von NetApp ausgeführt.

Zu den wesentlichen Aufgaben des SMA zählt die Unterstützung des Kunden beim Entwurf der Architektur für die Storage-Umgebung unter den Gesichtspunkten der Verbesserung der Performance, der Verfügbarkeit, der Wiederherstellbarkeit, der Skalierbarkeit und der Kapazitätsplanung mithilfe von IT-Infrastrukturbibliotheks-Prozessen. Der SMA arbeitet mit den Kundenmitarbeitern zusammen, um den Kunden vor Ort oder per Remote-Zugriff bei folgenden Aufgaben zu unterstützen:

Architektur

- Design und Architektur der Storage-Lösungen des Kunden
- Erstellung von Dokumentation einschließlich Standard-Betriebsprozesse
- Testen und Validieren von Lösungen in kundeneigenen oder NetApp Labs
- Optimierung einschließlich Upgrades, Performance-Monitoring und Systemaudits
- Technische Anleitung und Beratung für Mitglieder des technischen Teams
- Implementierung von NetApp Best Practices in der Kundenumgebung
- Wissenstransfer für das Architekturteam sowie Backups

Technische Fähigkeiten

Die SMA-Mitarbeiter verfügen üblicherweise über eine der folgenden technischen Qualifikationen:

- NetApp Certified Data Management Administrator (NCDA), früher NACE
- NetApp Certified Implementation Engineer (NCIE) mit Spezialisierung
- Branchenweit anerkannte Zertifizierungen
- Design- und Architekturtraining
- Qualifikation zur Unterstützung des Kunden beim Entwerfen von Services wie:
 - Service-Level-Management
 - Kapazitätsmanagement
 - Verfügbarkeitsmanagement
- Ausreichende Kenntnisse zur Teilnahme an den wöchentlichen Meetings zum Änderungsmanagement beim Kunden
- Fähigkeit zur Unterstützung des Kunden beim Ändern von NetApp Skripten*

***Hinweis:** NetApp ist nach Abschluss dieses Service nicht zu Support- oder Wartungsleistungen im Zusammenhang mit Skripts verpflichtet, die bei der Ausführung der Professional Services entsprechend dieser Servicebeschreibung erstellt wurden. Jede weitere Aktivität in Bezug auf Fehlerbehebung, Zusätze oder Änderungen, die nach Erfüllung des Plans der Leistungserbringung gewünscht wird, muss vom Kunden schriftlich beantragt werden und wird von NetApp gemäß den aktuell gültigen Preisen für Zeit- und Materialaufwand in Rechnung gestellt.

Nicht im Leistungsumfang enthaltene Services

Beratungsaufgaben zu Storage-Systemen gehören nicht zu den Aufgaben des SMA. Solche Dienstleistungen werden als zusätzlicher Service angeboten. Weitere Services außerhalb des Leistungsumfangs sind:

- NetApp University Produkttraining
- Hochverfügbarkeits- oder Performance-Konfigurations- und Testarbeiten
- umfangreiche Bewertungen in Bezug auf Performance und Tuning
- Transportieren von Ausrüstungen

SMA-Standardarbeitswoche

NetApp ermöglicht dem Kunden Flexibilität bei der Festlegung und Zeitplanung der vom SMA zu erbringenden Arbeiten, solange für den SMA eine adäquate, nachhaltige und wachstumsorientierte Arbeitsumgebung bereitgestellt wird. Die NetApp Arbeitswoche für jeden SMA-Mitarbeiter basiert auf einer vorgeplanten 40-Stunden-Woche mit jeweils 8-stündigen Arbeitstagen während der üblichen Geschäfts- und Arbeitszeiten, also z. B. von Montag bis Freitag zwischen 7:00 und 18:00 Uhr Ortszeit des Kunden.

Hat der Kunde Arbeiten außerhalb dieses Zeitrahmens zu erledigen, so muss er NetApp mindestens fünf Werktage im Voraus schriftlich benachrichtigen, damit die Arbeitskräfte entsprechend geplant werden können. Der Kunde plant im Rahmen dieser Servicebeschreibung nicht mit Überstunden und gewährt Ausgleichszeit, falls Überstunden geleistet werden. Sollte jedoch die tägliche oder wöchentliche Arbeitszeit überschritten werden, ohne dass der Kunde entsprechende Ausgleichszeit gewährt, werden der Kunde und die NetApp Projektleiter den Zeitplan der Professional Services daraufhin überprüfen, ob im Hinblick auf den zusätzlichen Aufwand eine Änderungsanfrage einzuleiten ist.

Falls der Kunde eine Anpassung der Arbeitswoche wünscht, muss er für jeden betroffenen SMA-Mitarbeiter in folgenden Fällen eine schriftliche Genehmigung von NetApp einholen:

- Überschreitung der täglichen achtstündigen Arbeitszeit um mehr als zwei Stunden
- Einsatz zu Arbeiten außerhalb der ortsüblichen Geschäftszeiten

Außerdienstliche Aktivitäten der SMA

Der SMA wird während des Einsatzes beim Kunden für die folgenden außerdienstlichen Aktivitäten freigestellt, ohne dass eine Vertretung gestellt werden muss:

- Betriebsferien beim Kunden
- Krankheit
- bezahlte Freizeit
- berufliche Meetings und Konferenzen
- berufliches Training

Plan der Leistungserbringung

Das voraussichtliche Startdatum für die Professional Services liegt etwa vier Wochen nach der Bestätigung des Kundenauftrags. Residency Service erfordert fortlaufende Leistung über Monate im Anschluss an das eigentliche Startdatum der Professional Services. Die Anzahl der fortlaufenden Monate ist im NetApp Verkaufsangebot festgelegt. Der Kunde und NetApp verständigen sich auf Termine für Besuche vor Ort im Rahmen des Residency Service.

Voraussetzungen und Verantwortungsbereiche

Voraussetzungen

- NetApp ist nicht für Applikations- oder Host-System-Zugriffe, einschließlich Programmierung, Skripting, Applikationsanalysen, Systemperformance, Fehlerbehebung oder Applikations-Logins außerhalb der Professional Services verantwortlich, die ausdrücklich in dieser Servicebeschreibung definiert sind.
- NetApp und der Kunde benennen eine Kontaktperson, die für Koordinierung und Management der Verpflichtungen aus dieser Servicebeschreibung verantwortlich ist.

Zuständigkeiten des Kunden

Damit NetApp die Professional Services durchführen kann, bestehen für den Kunden für die Dauer dieser Servicebeschreibung folgende Mitwirkungspflichten: Jede Nichterfüllung oder verzögerte Erfüllung dieser Verpflichtungen kann eine schriftliche Änderungsanfrage erforderlich machen.

Umgebung

Der Kunde übernimmt die Beschaffung oder Vorbereitung für Folgendes:

- sämtliche erforderliche Hardware und Software
- Bereitstellung aller notwendigen Einrichtungen wie Stromversorgung, Netzwerkverbindungen, Stellfläche und Kühlung der Systeme
- angemessener Zugang zu Büroflächen, Ausrüstung und Telefonen mit Amtsleitung sowie standardmäßiger Internetzugang und Remote-Zugriff
- Sicherheitsausweise, die NetApp Mitarbeitern mit Laptop-PCs und anderen Materialien das Betreten und Verlassen der Kundenstandorte ermöglichen

Datenumgebung

Der Kunde ist für Folgendes verantwortlich:

- alle Geschäfts- und Datenapplikationstests sowie alle notwendigen Daten-Backups in Vorbereitung und während der Durchführung dieser Servicebeschreibung
- Backup-Management und Richtigkeit der Daten-Backups, Datenwiederherstellungen und DR-Maßnahmen. Ungeachtet etwaiger anders lautender Bestimmungen übernimmt NetApp keine Verantwortung oder Haftung für kundeninterne Prozesse, Abläufe oder Anforderungen oder für sonstige Schutzmaßnahmen in folgenden Zusammenhängen:
 - Verlust oder Beschädigung
 - Verfügbarkeit
 - Vertraulichkeit
 - Projektverzögerungen oder Ausfallzeit beim Kunden
 - Sicherheit oder mangelnde Sicherheit von Daten und Informationen

Informationen und Know-how

Der Kunde stellt den NetApp Mitarbeitern Folgendes zur Verfügung:

- Dokumentationen und Informationen, die korrekt, vollständig und aktuell sind
- sachkundige Mitarbeiter und Systemadministratoren, die per Pager, Telefon oder Mobiltelefon erreichbar sind. Diese Kontaktpersonen sollen erforderliche Hintergründe und Klarstellungen zu den für die Durchführung der Professional Services benötigten Informationen beisteuern.

Kommunikation

Der Kunde ist verantwortlich für die Kommunikation mit seinen internen Benutzern, einschließlich deren Benachrichtigung über Wartungs- und Migrationszeitfenster, soweit erforderlich.

Lizenzen

Der Kunde stellt sicher, dass er im Besitz aller notwendigen Rechte und Lizenzen von Drittanbietern ist, die NetApp oder ein NetApp Subunternehmen zur erfolgreichen Durchführung der Professional Services benötigen. Er gewährt hiermit NetApp und seinen Subunternehmen alle zur erfolgreichen Durchführung der Professional Services erforderlichen Lizenzen.

Änderungsprozess

- Änderungen an dieser Servicebeschreibung werden in einer Änderungsanfrage dokumentiert.
- Jede Verlängerung oder Plananpassung mit Auswirkung auf die Gebühren macht ein neues Verkaufsangebot von NetApp erforderlich.
- Jede Implementierung zusätzlicher Services, die sich auf den Preis auswirkt, erfordert seitens des Kunden eine genehmigte Änderungsanfrage zu seinem aktuellen Auftrag oder einen zusätzlichen Auftrag.

Implizite Bedingungen

Sofern zwischen den Parteien zur ausdrücklichen Regelung der NetApp Professional Services keine wirksame schriftliche Vereinbarung getroffen wurde, unterliegt dieser Service den zum Datum des Verkaufsangebots gültigen Standardbedingungen von NetApp Professional Services. Diese sind unter www.netapp.com/de/how-to-buy/stc.aspx (NetApp Standard Professional Services Terms) einsehbar und werden durch Bezugnahme Bestandteil dieses Dokuments. Eine Verhandlung dieser Bedingungen durch den Kunden erfordert eine NetApp Leistungsbeschreibung.

