



Servicebeschreibung

Residency Service – Storage Management Consultant

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 Consultant (SMC) Residency Service wird als Festpreisangebot bereitgestellt und ergänzt zielgenau die eigenen Personalressourcen des Kunden. Mitarbeiter von NetApp SMC 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.

SMC Residency Service kann direkt von NetApp oder über einen autorisierten NetApp Reseller erworben werden. SMC 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 SMC 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 SMC führt seine Tätigkeit während der üblichen Geschäftszeiten nach Kundenwunsch vor Ort oder per Remote-Zugriff aus. Der Arbeitsort des SMC und die Dauer des Plans der Leistungserbringung sind im Verkaufsangebot von NetApp ausgeführt.

Der SMC erbringt Leistungen auf Anweisung und unter Aufsicht des Kunden, hierzu zählen unter anderem folgende Aufgaben:

Systemverwaltung und -Implementierung

Der SMC erbringt in Zusammenarbeit mit dem Kunden und nach dessen Bedarf Projektmanagement- und Projektausführungsleistungen, darunter:

- Beratung zu maßgeschneiderten Storage-Managementlösungen
- Implementierung oder Verbesserung des Einsatzes von Storage-Managementtools Einbindung von Best Practices für Storage-Management in die betrieblichen Prozesse
- Erhöhung von Auslastung und Einsatz der NetApp Storage-Effizienzfunktionen
- Dokumentation der NetApp Umgebung und der empfohlenen Best Practices für das Storage-Management
- Maßnahmen zur Kapazitätsplanung, mit denen die Auslastungsziele erreicht werden
- Gegebenenfalls Unterstützung eines NetApp Operations Architect bei der Implementierung und Wartung der Prozessmanagement-Komponenten einer NetApp Lösung
- Aussprechen und Umsetzung von Empfehlungen in Bezug auf Anforderungen der NetApp Supportmatrix bei Upgrades von NetApp Data ONTAP
- Implementierung sowie Aktualisierung von NetApp OnCommand Unified Manager (OCUM)
- Verwendung von COUM für das Monitoring des Storage- und Daten-Managementsystems
- Diagnose und Austausch von Hardwarekomponenten
- Koordinierung von NetApp Global Support Center (GSC)
- Planung und Ausführung von Tests
- Teilnahme an regelmäßigen Überprüfungen gemeinsam mit dem Kunden

Servicemanagement

Um dem Kunden einen Service auf höchstem Niveau bieten zu können, müssen sich der Kunde und alle NetApp Mitarbeiter strikt an die aktuell gültigen Serviceprozesse von NetApp halten. Der SMC wirkt als Vermittler zwischen den Kundenmitarbeitern und NetApp GSC. Sobald ein Problem bei einem NetApp System erkannt wird, das eine Lösung erfordert, muss unmittelbar eine Störungsmeldung beim GSC ausgelöst werden. Der Kunde benennt für jedes installierte System eine Kontaktperson. Diese Information dient dem GSC und dem SMC zur Unterstützung bei der Problembehebung.

Weitere Beispiele für SMC-Aktivitäten:

- Analyse des erwarteten Storage-Bedarfs laut Kundenantrag im Vergleich mit dem Service-Katalog des Kunden und Abschätzung des tatsächlichen Bedarfs
- Pflege des Kapazitätsplans des Kunden
- Identifizierung und Kontrolle der Konfigurationsoptionen und Erstellen von Berichten zum Konfigurationsstatus
- Bewertung der Änderungen, die zu einer verbesserten Storage-Lösung führen, und ihre Dokumentation als empfohlene Technologieänderungen
- Prüfung der Storage-Komponenten auf Verfügbarkeit und Vollständigkeit
- tägliche Monitoring- und Diagnosetätigkeit
- Bereitstellung von Informationen an NetApp über einen lokalen Ansprechpartner für RMA (Return Material Authorizations). Der SMC ist verantwortlich dafür, die aktuelle Aufstellung der lokalen Anlaufpunkte für die Kundensysteme vom Kunden anzufordern. Diese Informationen werden benötigt, um Teilelieferungen korrekt zu adressieren. Der SMC wickelt alle Teilerücksendungen für die NetApp Systeme des Kunden ab.
- Tätigkeit als zuständiger Berater, der die Kundenumgebung versteht und den Support-Bedarf des Kunden gegenüber dem GSC vertritt
- Hilfestellung und Beratung für die optimale Nutzung der NetApp Support-Website
- Hilfe bei Fragen des technischen Supports, bei Bedarf in Zusammenarbeit mit einem Support-Techniker
- Koordinieren der Mitarbeiter des GSC-Kundenservice und der Außendienstmitarbeiter zur Lösung der Kundenprobleme
- Berichterstattung zur Prozess- und Produktwartung
- Regelmäßige Analyse der NetApp AutoSupport Diagnosedaten
- Ausführen der Fall-Trendanalyse
- proaktives Servicemanagement, einschließlich Versionsplanung für Software und Hardware sowie Fehleranalysen
- Analyse von Software-Patches und Vor-Ort-Warnmeldungen sowie Beratung des Kunden zu geeigneten Folgemaßnahmen
- Hilfe bei Planung für Disaster Recovery (DR), Datenarchivierungsplanung und Datenmigrationsplanung
- Analyse der Kundenbedürfnisse und Empfehlung von zusätzlichen Produkten und Services zum Erfüllen dieser Bedürfnisse
- Teilnahme an den wöchentlichen Meetings zum Änderungsmanagement beim Kunden
- Unterstützung des Kunden beim Ändern von NetApp Skripts*

***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 SMC. 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

SMC-Standardarbeitswoche

NetApp ermöglicht dem Kunden Flexibilität bei der Festlegung und Zeitplanung der vom SMC zu erbringenden Arbeiten, solange für den SMC eine adäquate, nachhaltige und wachstumsorientierte Arbeitsumgebung bereitgestellt wird. Die NetApp Arbeitswoche für jeden SPM-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 Werkstage 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 SMC-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 SMC

Der SMC 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 Subunternehmer 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.