HPE GreenLake

HPE GreenLake für Compute Ops Management

1. Serviceübersicht

HPE GreenLake for Compute Ops Management (der „Service“) ist eine Software-as-a-Service für Serveradministratoren, die Serverbereitstellung und Lebenszyklusverwaltung für lokale und öffentliche Cloud-Ressourcen bietet.

Der Service vereinfacht und automatisiert Vorgänge im gesamten Server-Lebenszyklus, unabhängig davon, wo sich die Computing-Infrastruktur physisch befindet. Der Service bietet eine sichere Software-as-a-Service-Erfahrung über die Edge-to-Cloud-Plattform von HPE Greenlake, die die Verwaltung von Servern über eine Webschnittstelle von überall aus ermöglicht und so die Serververwaltung über mehrere Standorte und Instanzen hinweg konsolidiert.

Im Rahmen des Service gestattet HPE dem Kunden, während der Laufzeit gemäß der Vereinbarung auf den Service zuzugreifen.

2. Zentrale Servicefunktionen

Compute Ops Management wurde entwickelt, um Ihre verteilte Computerumgebung nahtlos über eine zentrale Konsole zu überwachen, zu verwalten und transparent zu gestalten.

Zentrale Funktionen des Service sind unter anderem:

- Flottenserververwaltung
- Verwaltung des Server-Lebenszyklus
  - Nahtlose Firmware-Upgrades mit intelligenten, nur auf Delta basierenden Aktualisierungen
  - Gruppenbasiertes Firmware-Management, das nach Plan oder nach Bedarf erfolgen kann
  - Serielle und parallele Firmware-Updates mit der Option „Bei Fehler beenden“
  - Automatische und bedarfsgesteuerte iLO-Firmware-Updates
  - Firmware-Update mit iSUT- und AMS-Integration zusammen mit BIOS-Einstellungen
  - Fähigkeit, RAID0-, RAID1- und RAID5-Speicherkonfigurationen zu unterstützen
  - Automatische Aktualisierung der Firmware-Baseline
  - Festlegen der Gruppen-Firmware-Baseline und Compliance-Überwachung sowie App-internen Benachrichtigungen
  - Automatische und bedarfsgesteuerte Überprüfung der Firmware-Konformität
  - Bereitstellung von Betriebssystem-Bilddateien
- Supportfähigkeit
  - Automatische Erstellung von HPE-Supportfällen für kritische Wartungsereignisse
  - Benachrichtigung über kritische Hardware-Warnungen über App-interne und E-Mail-Benachrichtigungen
  - Firmware-Konformitätsberichte auf Abruf
  - Fähigkeit, Audit-Protokolle auf einzelnen Servern über die Registerkarte „Aktivität“ zu verfolgen
  - Remote-Konsole in den jeweiligen iLOs über einen Webbrowser mit HTML5-Unterstützung
  - Exportieren des Serverinventars aus der COM-Benutzeroberfläche
- Identitäts- und Zugriffsverwaltung
  - Rollenbasierte Zugriffskontrolle (Role-based Access Control, RBAC)
  - Einmalige Anmeldung (SSO, Single Sign-on)
  - Richtlinien zur Einschränkung auf Ressourcenebene (RRP, Resource-level restriction policies)

- Nachhaltigkeit
  - Meldung des CO2-Fußabdrucks (kumulativ)
- Unterstützung mehrerer Plattformen
  - Unterstützung von HPE ProLiant ML/DL/Microserver Gen10, Gen10 Plus, Gen11 mit iLO 5 und höher sowie HPE Alletra 4110 und 4120 Datenspeicherserver
- Integrationen
  - Unterstützung der REST API
  - Plug-in-Modul für VMware vCenter Lifecycle Manager (vLCM)
    - HPE Compute Ops Management vereinfacht die Verwaltung von Rechenvorgängen durch die Bereitstellung einer zentralisierten cloudbasierten Plattform. Dies umfasst jetzt eine Integration mit VMWare vSphere Lifecycle Manager (vLCM) und ermöglicht einfache Firmware- und Treiberaktualisierungen für HPE Proliant Server direkt über die vCenter-Konsole.
  - ServiceNow-API-Integration

3. Support

3.1. Folgender Support wird bereitgestellt:

Alle Compute Ops Management-Produkte umfassen HPE Services Support rund um die Uhr, der ohne Zusatzkosten Folgendes abdeckt:

- Einrichtung eines HPE GreenLake-Kontos
- Einfaches Geräte-Onboarding
  - Erstmalige Geräteverbindung zum HPE GreenLake Common Cloud Service
- Zuweisung einer Abonnementberechtigung zu einem Gerät
- Allgemeine technische Beratung und Anleitung
- Software-Support rund um die Uhr
- Self-Service-Support wird über App-interne Hilfe und Videos sowie ein Community-Support-Board angeboten
- Konnektivität zwischen der lokalen und/oder öffentlichen Cloud-Umgebung, der HPE Greenlake Edge-to-Cloud-Plattform, iLO, HPE GreenLake für Compute Ops Management und dem HPE Firmware-Aktualisierungsdienst sowie globalen SPP-Dateifreigaben, in denen FW-Updates und Patches gespeichert sind.

3.2. Der HPE-Support für SaaS umfasst Folgendes:

- Allgemeine technische Anleitung und Fehlerbehebung für die Cloud- und/oder On-Premise-Komponenten des Services für:
  - Serviceaktivierung
  - Betrieb der SaaS-Software
  - Konnektivität zwischen den Standorten vor Ort und/oder der öffentlichen Cloud-Umgebung, der HPE GreenLake Cloud-Plattform und der im Service verwendeten SaaS-Software.
- Wissensbibliothek mit technischen Tipps
- Antworten aus Expertenforum
- Hinweise aus Online-Chat mit Experten: Der HPE-Support für SaaS ist 24 Stunden am Tag, 7 Tage die Woche verfügbar, einschließlich HPE-Feiertagen.

3.3. Antwortzeitverhalten

Die Remote-Antwortzeit auf Serviceebene des HPE Support beträgt 15 Minuten für Vorfälle der Dringlichkeitsstufe 1 und 1 Stunde für alle anderen Vorfälle. HPE bestätigt einen Supportfall, indem der Fall protokolliert, die zugehörige ID dem Kunden mitgeteilt und die Dringlichkeit für den aufgetretenen Vorfall und der Zeitraum zur Einleitung von Maßnahmen zur Fehlerbehebung bestätigt werden. Die Dringlichkeitsstufen für Vorfälle sind wie folgt definiert:

- Dringlichkeitsstufe 1 – kritische Auswirkung auf den Geschäftsbetrieb: Beispiel: Absturz der Produktionsumgebung. Produktionssystem oder Produktionsanwendung abgestürzt/kritisch

beeinträchtigt; Datenbeschädigung/-verlust oder entsprechendes Risiko; Geschäftsbetrieb schwerwiegend beeinträchtigt; Schutz- und Sicherheitsprobleme

• Dringlichkeitsstufe 2 – begrenzte Auswirkung oder Risiken für den Geschäftsbetrieb: Beispiel: Produktionsumgebung verfügbar, aber bestimmte Funktionen sind eingeschränkt oder gestört; stark eingeschränkte Nutzung; kritisches Problem außerhalb der Produktionsumgebung oder des Produktionssystems

• Dringlichkeitsstufe 3 – keine Auswirkung auf den Geschäftsbetrieb: Beispiel: produktionsfremdes System (zum Beispiel Testsystem) oder unkritisches Problem; Übergangslösung vorhanden, Installationen, Fragen oder Anforderung von Informationen oder Anleitungen

HPE hat formelle Eskalationsverfahren definiert, um die Behebung komplexer Probleme zu ermöglichen. Wie von HPE festgelegt, koordiniert das lokale Management von HPE die Eskalation von Vorfällen und listet dazu die Fähigkeiten geeigneter HPE Ressourcen auf, um Ihnen bei der Lösung des Problems zu helfen.

4. Ausschlüsse

4.1. Vorabversionsmaterialien

HPE kann dem Kunden bestimmte Software, Funktionen, Verbesserungen und/oder Erweiterungen zur Verfügung stellen, bevor sie allgemein verfügbar sind (Vorabversionsmaterialien). Der Kunde stimmt zu, dass die Vorabversionsmaterialien (i) nicht in einer Produktionsumgebung verwendet werden dürfen; (ii) von HPE im Rahmen eines Updates oder auf andere Weise allgemein verfügbar gemacht werden können oder nicht; (iii) nicht unter Garantie oder Support fallen; (iv) nicht dem Grad der Kompatibilität, Leistung und/oder Skalierbarkeit des Dienstes entsprechen; (v) möglicherweise nicht ordnungsgemäß funktionieren; und (vi) zusätzlichen Geschäftsbedingungen unterliegen können, die speziell für solche Vorabversionsmaterialien gelten. Der Kunde verpflichtet sich, HPE über alle Bugs, Fehler oder Probleme in Bezug auf Vorabversionsmaterialien zu informieren.

4.2. Ausschlüsse vom Support

Die Supportverpflichtungen von HPE gelten nicht bei Nichtverfügbarkeit, Aussetzung oder Beendigung des Service oder bei Leistungseinschränkungen: (i) die aus einer Aussetzung des Dienstes und/oder Supports gemäß der Beschreibung in dieser Servicebeschreibung und den HPE aaS-Bedingungen für Kunden resultieren; (ii) durch Faktoren verursacht werden, die außerhalb der angemessenen Kontrolle von HPE liegen, einschließlich Ereignissen höherer Gewalt, Internetzugang oder damit verbundenen Problemen außerhalb des Dienstes; (iii) die aus Handlungen oder Unterlassungen des Kunden oder Dritter resultieren; (iv) die aus der Ausrüstung, Software oder anderen Technologie des Kunden und/oder der Ausrüstung, Software oder anderen Technologie Dritter (mit Ausnahme der Ausrüstung Dritter unter der direkten Kontrolle von HPE) resultieren; oder (v) die sich aus unserer Aussetzung und Beendigung des Rechts des Kunden zur Nutzung des Service gemäß dieser Servicebeschreibung und den HPE aaS-Bedingungen für Kunden (zusammen die Support-Ausschlüsse) ergeben.

5. Verpflichtungen des Kunden

5.1. Entfernung von Daten

Sofern HPE den Service oder die Vereinbarung nicht aus triftigen Gründen ganz oder teilweise kündigt, hat der Kunde auf Anfrage die Möglichkeit, alle seine Daten für einen Zeitraum von dreißig (30) Tagen nach dem Kündigungsdatum des Kundenkontos aus dem Service zu entfernen (Datenentfernungszeitraum).

HPE kann nach seinem alleinigem Ermessen alle Kundendaten aus dem HPE-Service, der Website oder anderen Datenspeichersystemen löschen, einschließlich und ohne Einschränkung aller Sicherungskopien nach dem Datenentfernungszeitraum. HPE übernimmt keine Verantwortung für (i) die Löschung von Kundendaten (zu jeder Zeit) durch den Kunden oder (ii) die Löschung, Zerstörung, Beschädigung, den Verlust oder das Versäumnis des Kunden, von HPE nach dem Datenentfernungszeitraum entfernte Kundendaten zu sichern.

6. Gültige Geschäftsbedingungen

Gültige Bedingungen	URL
HPE Datenschutz- und Sicherheitsvereinbarung.	https://www.hpe.com/psnow/doc/a50007931enw.pdf?jumpid=in_pdfviewer-psnow

© Copyright 2022 Hewlett Packard Enterprise Development LP. Änderungen an den hier aufgeführten Informationen ohne Vorankündigung vorbehalten. Änderungen haben keine Auswirkungen auf wirksame Vereinbarungen, die auf dieses Dokument verweisen, und werden als neue Version zusammen mit dem Gültigkeitsdatum veröffentlicht. Bisherige Versionen dieses Dokuments sind weiterhin zugänglich. Hewlett Packard Enterprise übernimmt für seine Produkte und Services ausschließlich die Garantien, welche in den Garantieerklärungen ausdrücklich aufgeführt sind. Nichts hierunter ist als zusätzliche Garantie auszulegen.

Hewlett Packard Enterprise haftet nicht für hierin enthaltene technische oder redaktionelle Fehler oder Auslassungen.
Ggf. Hinweis auf Marken. Alle Marken von Drittanbietern sind Eigentum der jeweiligen Inhaber.

a50009366ENW, V1 – a50009366DEE, V1

Hewlett Packard Enterprise