

브로셔

HPE기술지원서비스

HPE Technology Services



Hewlett Packard
Enterprise



Contents

- 04 - HPE기술지원서비스
- 06 - Datacenter Care서비스
- 08 - Datacenter Care 운영지원서비스
- 09 - Datacenter Care 인프라자동화서비스
- 10 - Datacenter Care Flexible Capacity
- 11 - Datacenter Care 통합유지보수서비스
- 12 - Datacenter 통합 관리 자동화 솔루션
- 15 - Foundation Care서비스
- 16 - Proactive Care서비스
- 17 - Lifecycle Event서비스
- 18 - 기타서비스
- 19 - 별첨(HPE기술지원서비스 별 주요 지원 내역)

빠르게 진화하는 데이터센터 운영 환경

컨버지드 인프라스트럭처 기반의 클라우드, 빅데이터 및 모바일 중심으로 빠르게 진화하는 IT 환경으로 IT 운영자들은 데이터센터 환경을 운영하면서 복잡성의 증가, 비계획적인 IT 지원, 제한적인 자동화 및 IT리소스 투자 불균형이라는 어려움에 직면해 있습니다.

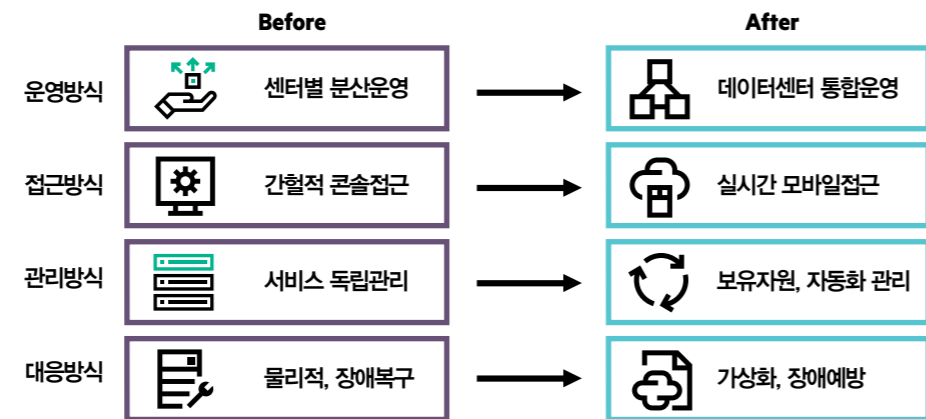
HPE는 이러한 문제를 해결할 더 나은 방법이 있어야 한다고 생각합니다.

고객이 새로운 기술 솔루션을 활용하기 위한, IT 인프라를 발전시켜 감에 따라, HPE 역시 고객의 새로운 요구와 어려움을 해결할 수 있도록 지원 서비스를 변화시켜 가고 있습니다. HPE의 기술 지원 서비스는 오늘날의 비즈니스 요구 사항을 고려한 혁신적인 포트폴리오로, 고객의 생산성 저하 문제를 신속하고 유연하게 해결합니다.

혁신을 위한 IT의 요구사항

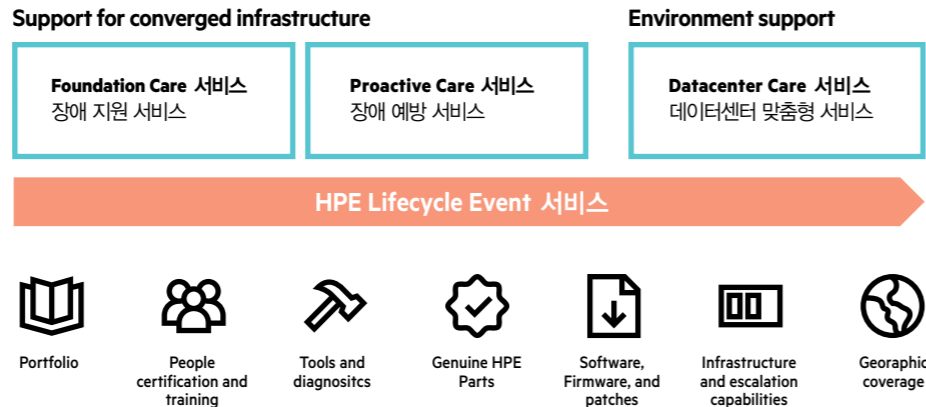
HPE 기술 지원 서비스

빠르게 변화하는 데이터센터 운영환경은 안정적인 가상화 기반의 클라우드 통합운영이 필요하며 모빌리티의 증가에 따라 보안위협으로부터 비즈니스를 보호하고 비즈니스 요구에 신속하게 대응해야 합니다. 또한 시스템 관리측면에서 데이터센터 단위의 관리 자동화가 이루어져야 하며 복잡한 가상화 환경에 대한 장애 예방 체계를 갖추어야 합니다.



HPE 기술 지원 서비스 포트폴리오

비즈니스 요구에 맞는 맞춤형 서비스



HPE 기술 지원 서비스 특징

HPE 기술 지원 서비스는 Personalized, Proactive, 그리고 Simplified 된 특성을 바탕으로 기존 하드웨어, 소프트웨어 유지보수 서비스 뿐만 아니라, 장애를 사전에 예방하는 프로액티브 서비스와 특정 기술에 대한 특화된 서비스를 제공하는 테크니컬 서비스를 제공합니다.

- Personalized (맞춤화된 지원 환경)** : 언제, 어디서든, 원하는 방식으로 지원합니다.
- Proactive (장애예방)**: 각종 도구 및 기술을 활용해 문제를 예방하고 성능을 최적화 합니다.
- Simplified (단순화)**: 모든 지원 요구 사항을 충족하고 간단하게 선택할 수 있는 지원 및 단일 연락 창구를 제공합니다.

HPE 기술 지원 서비스 개요

HPE Datacenter Care 서비스

HPE는 고객의 기술 요구 사항을 이해하고, 고객이 IT 인프라를 구현, 운영 및 발전시켜 비즈니스 목표를 달성하기 위하여 필요한 기술지원 서비스를 제공합니다. 고객의 비즈니스 및 IT 목표를 이해하는 기술 전문가를 배치하고, 필요시 비즈니스 컨설팅 및 기술 조언을 제공합니다. 또한 위험을 완화하고, 운영 효율성을 향상시키며, 비용 절감에 대한 권장 사항을 제공하는 맞춤형 지원서비스를 제공합니다. 고객은 제품 종류나 업체에 상관 없이 단일 계약을 맺을 수 있으며 HPE 기술팀에 쉽고 빠르게 액세스할 수 있도록 단일 계약번호 및 웹 포털을 제공합니다. HPE 컨설턴트는 문제를 엔드-투-엔드 (end-to-end) 방식으로 지원 및 관리하고, 필요한 경우에는 파트너를 참여시키기도 합니다.

HPE Foundation Care 서비스

비용 효과적인 장애 대응 서비스는 물론 다양한 응답 시간과 지원 범위, 기간 옵션을 갖춘 확장 가능한 하드웨어, 소프트웨어 지원을 제공합니다. HPE는 대다수의 ISV (독립 소프트웨어 벤더) 지원 문제를 직접 해결할 수 있고, Microsoft®, VMware, SUSE Linux 및 Red Hat Linux같은 업계 선두 ISV와의 강력한 제휴 관계를 활용합니다.

HPE Proactive Care 서비스

장애 대응 서비스 및 사전 장애 예방 서비스를 결합한 이 옵션은, HPE 최신 제품 및 서비스 강화 기능을 통해 컨버지드, 가상화 및 클라우드 기반의 x86서버 환경을 관리 지원하며, IRS(Insight Remote Support)와 같은 HPE의 원격 지원 도구를 활용하여 비용 효과적인 방식으로 광범위한 사전 대응 지원을 제공합니다. 또한 현장 대응이 필요할 경우 기술 전문가 및 HPE Proactive Insight Architecture을 통하여 현장 액세스 기능도 제공합니다.

HPE Lifecycle Event 서비스

광범위한 서비스 포트폴리오를 갖춘 이 옵션은 전략, 설계 및 계획, 통합 및 배포를 비롯한 각각의 IT 단계에서 고객을 지원합니다. 또 교육 서비스 및 기술 서비스를 지원해 고객의 지속적인 운영 및 최적화 작업을 지원합니다. 언제, 어디서나 필요할 때 내부 인력을 보완해 줄 수 있는 HPE 기술 전문가에게 직접 연락을 취할 수 있습니다. 유연한 옵션은 예상치 못한 지원 요구 사항을 해결하고, 비즈니스 성장과 혁신 도모에 집중할 수 있습니다.

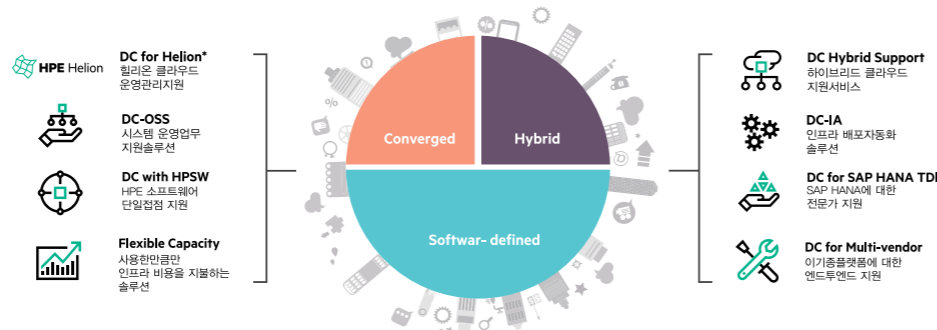


Idea Economy 비즈니스 환경에서는 새로운 형태의 비즈니스 모델 (New Style of Business; NSoB)에 응대할 수 있는 IT의 전환이 필요합니다.

빠르게 변하는 고객의 요구를 충족시키기 위해서 새로운 데이터와 애플리케이션이 만들어지고 소모되고 있습니다. 생산되는 모든 데이터들은 지속적인 개선, 혁신, 학습을 위해서 실시간으로 생산, 관리되고 있습니다. 이러한 데이터들은 고객, 직원들에 의해서 Cloud와 기존의 IT환경이 혼재되어 있는 환경에서 극대화 되고 비즈니스적인 유의미한 결과를 만들고 있습니다.

이렇게 빠르게 변화하는 IT 환경에서 위험 요소를 최소화하기 위해서는 모든 위험요소들이 선제적으로 관리되고 예방되어야 하며, NSoB에 맞는 IT 지원 모델이 필요합니다.

Datacenter Care는 새로운 형태의 IT비즈니스를 위한 솔루션입니다.



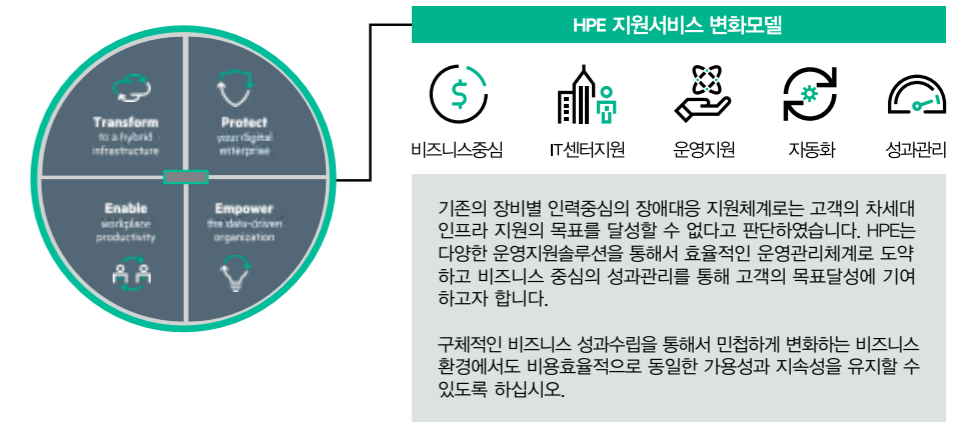
*Helion: Openstack을 기반으로 하는 HPE 클라우드 솔루션

Datacenter Care 서비스는 IT의 효율성을 높여서, 결과적으로 고객의 수익을 늘리는 효과를 만들어 내고 있습니다. 이러한 결과는 Datacenter Care 서비스를 구매한 고객들에 의해서 증명되고 있습니다.

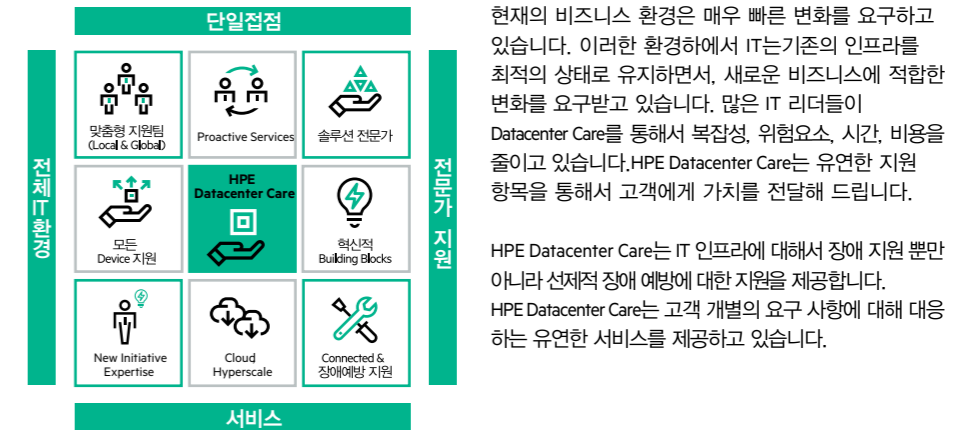
SLA를 지키기 보다, 지원파트너는 유연하고 신속하게 전문적인 서비스를 제공하여야 합니다. HPE는 우리의 비즈니스에 그러한 서비스를 제공합니다.

- Alastair Davie, Head of Shared Platforms, Sky

Datacenter Care 서비스 Helping customer to make IT business success



Datacenter Care 서비스가 고객의 새로운 IT운영환경 구축에 도움을 드립니다.



현재의 비즈니스 환경은 매우 빠른 변화를 요구하고 있습니다. 이러한 환경하에서 IT는 기존의 인프라를 최적의 상태로 유지하면서, 새로운 비즈니스에 적합한 변화를 요구받고 있습니다. 많은 IT 리더들이 Datacenter Care를 통해서 복잡성, 위험요소, 시간, 비용을 줄이고 있습니다. HPE Datacenter Care는 유연한 지원 항목을 통해서 고객에게 가치를 전달해 드립니다.

HPE Datacenter Care는 IT 인프라에 대해서 장애 지원 뿐만 아니라 선제적 장애 예방에 대한 지원을 제공합니다. HPE Datacenter Care는 고객 개별의 요구 사항에 대해 대응하는 유연한 서비스를 제공하고 있습니다.

- 운영지원 서비스**: HPE 소프트웨어 솔루션 및 전문 운영지원인력을 이용한 인프라 운영관리 서비스를 제공합니다. 운영지원서비스를 통해서 비용절감과 서비스 품질 향상의 효과를 얻을 수 있습니다.
- 인프라자동화 서비스**: 인프라자동화를 통한 'high-velocity' IT를 구축하고 좀 더 빨리 고객의 요구에 대응할 수 있는 IT운영환경 구축에 도움을 드리고 있습니다.
- 통합유지보수 서비스**: 고객의 멀티벤더 IT 인프라에 대해서 간편한 소프트웨어 방법론을 제공해 드립니다. 통합유지보수를 통해서 운영비용 효율화와 전반적으로 개선된 IT 비즈니스 환경을 제공합니다.
- 플렉서블 캐퍼시티 서비스**: 필요한 IT 인프라에 대한 즉각적 용량증설을 제공하며, 고객이 사용한 IT 인프라에 대해서만 비용을 지불하는 서비스를 제공합니다.

Datacenter Care 운영지원서비스 DC-OSS(Operational Support Services)

DC-OSS는 HPE운영지원센터 인프라를 활용하여 IT 인프라 운영관리에 필요한 모니터링 및 운영지원 인력을 ITSM에 기반하여 지원합니다. 이를 통해, 고객은 서비스 품질은 개선하면서 비용효율적인 원격운영시스템을 구축하실 수 있습니다.

인프라 운영목표 달성	비용절감
	서비스 품질향상

원격 인프라 운영지원서비스의 필요성

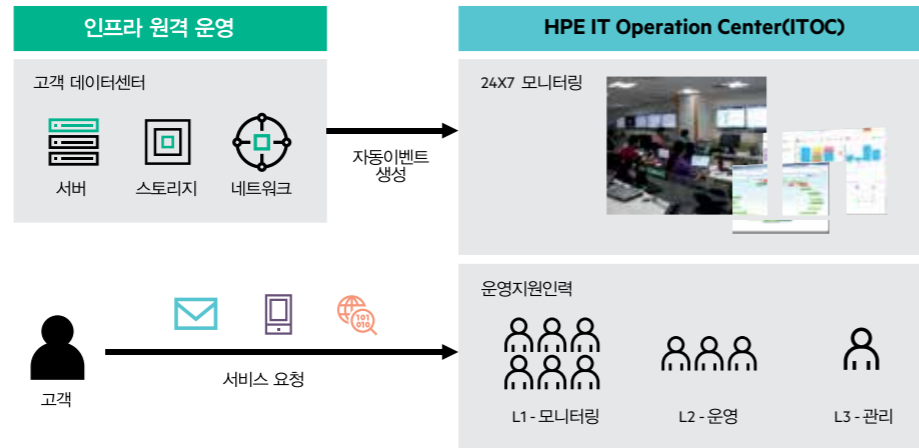
가트너에 따르면 원격 인프라 운영지원서비스는 전세계적으로 30조규모이며 매년 30% 성장하고 있습니다. 인프라의 효율적인 관리와 IT비용감소를 위해서 원격인프라운영지원서비스는 빠르게 도입되고 있습니다. 클라우드 및 빅데이터를 위한 스케일아웃 인프라 환경에서는 비용을 절감하면서 자동화된 관리체계는 필수입니다. 전략적으로 운영에 대한 비용을 효율화해야하는 미션이 있다면 아웃소싱 기반의 IT관리 기법인 데이터센터케어 운영지원서비스를 통해 통제력은 가지고 있으면서 운영조직은 보다 비즈니스 전략에 집중할 수 있도록 하십시오.

HPE는 24x7 기반의 모니터링 솔루션과 인력을 원격에서 클라우드 형태로 운영하여 고객 데이터센터 내 대상장비, 운영관리업무에 대해 상시 관제시스템을 갖추고 고객이 원하는 업무에 대해 운영관리 인력을 제공해 드립니다.

HPE운영지원센터(ITOC)와 구체적인 상세한 서비스레벨협약(SLA)을 통해서 IT가 민첩하게 변화하는 비즈니스환경에서도 비용 효율적으로 동일한 가용성과 지속성을 유지할 수 있도록 하십시오.

데이터센터 내 반복되는 운영관리 업무들은 이제는 비용 효율적인 HPE운영지원센터로 이관하여 급격하게 변화하는 IT비즈니스 환경에 최적화된 운영관리모델을 만들실 수 있습니다.

DC-OSS 서비스 구성



- 비용 효율적인 상시 인프라 운영관리체계를 구축할 수 있습니다.
- 운영업무를 통합 대행하여 복합적 시스템 문제의 상관관계를 더 빠르게 파악할 수 있습니다.
- 전담지원팀을 통해 라이프사이클 서비스 개선 및 IT비즈니스 목표 달성에 도움을 드립니다.

운영지원서비스 기대효과

인프라 모니터링	운영관리 업무
운영체제	<ul style="list-style-type: none"> • 하드웨어 운영업무지원 • 소프트웨어 유지보수/업그레이드 • 소프트웨어 라이선스 관리 • 헬프데스크/기술지원 • 자원/용량 관리 • 백업복구 관리 • 시스템 설치, 구성, 튜닝 • 변경관리
가상화	<ul style="list-style-type: none"> • 자산관리 • 품질관리 • IT교육 • 전환서비스 • 유지보수 및 운영계획 • 라이프사이클 서비스 개선 • IT비즈니스 성과 관리
하드웨어	

Datacenter Care 인프라자동화서비스 DC-IA(Infrastructure Automation)

DC-IA는 IT가 기존의 지원조직에서, 새로운 비즈니스의 가치를 창출하는데 기여할 수 있도록 고객이 인프라 자동화를 실현하는 것을 조언 및 지원합니다.

High-velocity IT의 필요성

IT는 점차 복잡해지고, 시장의 기대치는 증가함에 따라, 시스템 변경에 대한 요구는 더욱 빈번해졌습니다. 이에 고객들은 시장에서 그들의 고객에게 경쟁자보다 빨리 가치를 전달하기 위해 'high-velocity' IT 접근이 필요하다는 것을 인지하고 있습니다.

그림 1) High-velocity IT를 위한 4가지 구성요소

1. 협업(Collaboration) 개발자와 운영자 사이에 agile 방법과 툴들의 공유	2. 자동화(Automation) APPL의 개발-테스트-구성, IT 운영/관리를 포함하는 개발/운영 모두 자동화	3. Infrastructure as code 모든 인프라의 역량을 SW 단의 코드를 통해서 이용 가능하게 만들어짐
4. 통합지원 (Holistic Support) 애플리케이션에서 하드웨어까지 문제가 발생한 곳을 전체적인 관점에서 지원하는 IT		

DC-IA서비스 구성

DC-IA는 HPE 전문가들을 통해, 고객이 인프라 자동화를 통한 민첩하고, 신뢰할 수 있는 IT 환경을 만들고 운영할 수 있도록 지원합니다. 또한 고객의 비즈니스 요구 조건에 맞도록 지원서비스를 유연하게 구성합니다.



DC-IA의 기대효과

Infrastructure as code는 'DevOps' 환경뿐만 아니라, 전통적인 IT 환경에도 적용할 수 있습니다. 예를 들어 패치/펌웨어 관리, 예기치 못한 인프라 확장, 변경에 대한 컴플라이언스 관리 등으로 활용될 수 있습니다.

Faster time to-value	비즈니스 투입시까지 시간 20% 시간 단축*
Enhance your end customer experience	데이터센터 다운타임 30% 이상 단축**
Expand your capacity to innovate	8,000배 빠른 신속하며 신뢰성있는 개발시간***

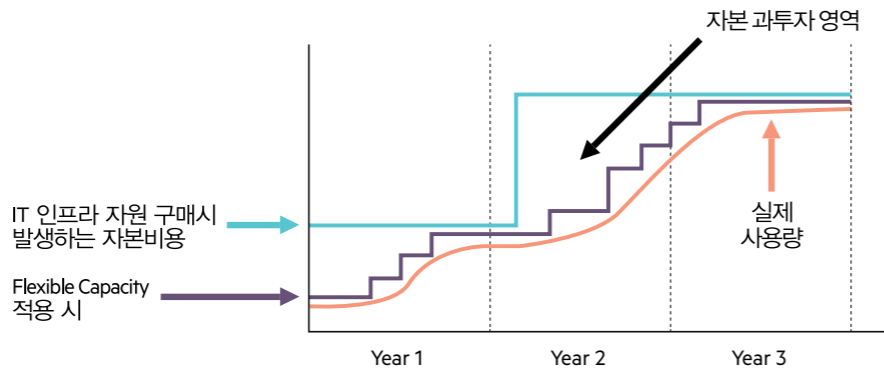
*Internal measurement of customer experiences, Chef, January 2014
 ** This information was collected as part of a study conducted on behalf of HPE(now Hewlett Packard Enterprise)
 ***Source: 2014 State Of DevOps Report Puppet Labs, 2014

Datacenter Care Flexible Capacity

DC-FC(Flexible Capacity)

DC-FC는 고객내 인프라 자원을 실제 사용한 만큼만 지불하는 서비스 방식입니다. 이는 사용되지 않고 낭비되는 용량이나 계획되지 않은 가동 중지 시간을 예방함으로써, 총 소유 비용을 효율화하고 즉각적으로 비즈니스의 요구사항을 지원할 수 있게 합니다.

HW+SW+Service가 통합된 사용량 기반 서비스의 필요성



- On-premise의 장점과 클라우드의 장점 활용
- 대규모 초기자본 투자 없는 월 단위 과금 방식
- 버퍼를 통한 신속한 장비공급으로 비즈니스 요구 즉각 수용
- 전문적인 미터링 톨에 의한 투명한 과금 방식
- 전담 지원팀의 용량관리 및 어카운트 지원

DC-FC 서비스 구성

서비스 기능	베이직 모델	프리미엄 모델
사용량 측정	수요량의 100%	실제 사용량, 최소 약정 이상의 사용량 (80% or 90%)
버퍼 제공	수요량의 약 10~20%내외	수요량의 약 10~20%내외
과금 모델	스토리지: GB/TB 서버: 블레이드 또는 서버 단위	스토리지: GB/TB 서버: 블레이드 또는 서버 단위
변동성(추가/확장/축소)허용	용량 추가/확장만 가능	사용 용량 추가/확장 및 축소 가능
대상 장비	HPE 서버/스토리지/네트워크/SW/OEM OS (레드햇/VMWARE)	HPE 서버/스토리지/네트워크/SW/OEM OS (레드햇/VMWARE)

DC-FC를 통한 고객 기대효과

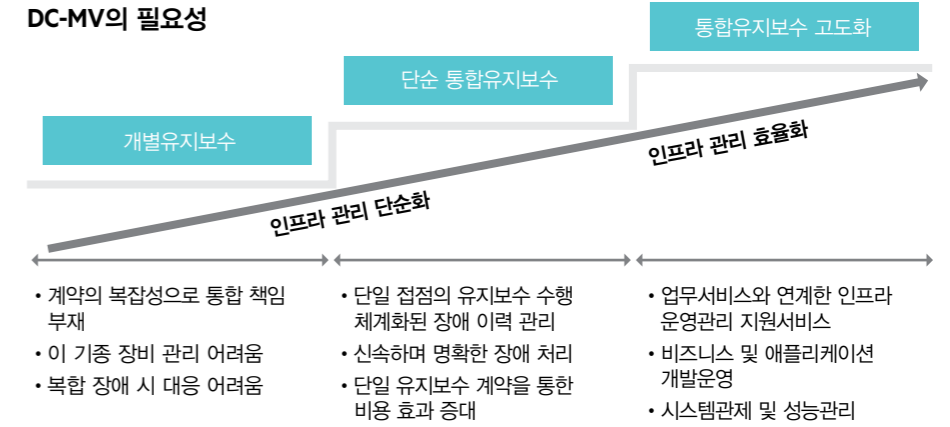
<p>비용 효율성 (Cost Optimization)</p> <ul style="list-style-type: none"> • 사용한 용량만 비용 지출함으로써 TCO 절감 /ROI 향상 • 초기 큰 자본투자 불필요 • 자원사용량에 기반한 투명한 비용관리(미터링) 	<p>리스크 방지 (Reduce Risk)</p> <ul style="list-style-type: none"> • 초과투자 위험성 제거 • 자원 부족으로 인한 서비스장애 방지 • 사용량 히스토리에 의한 정확한 용량 수요 예측 가능 (Capacity Planning) 	<p>즉시성 (Business Agility)</p> <ul style="list-style-type: none"> • 여유시스템 상시 비치로 인한 자원의 즉시 가동 (Fast Provisioning) • 시장 / 고객의 상황에 대해 신속하고 유연한 비즈니스 요구 충족 • 구매 / 설치 프로세스의 획기적 단축
--	---	---

Datacenter Care 통합유지보수서비스

DC-MV(Multi-Vendor)

DC-MV는 이기종 장비를 효율적으로 운영관리할 수 있도록 지원하며, 고도화를 통한 시스템 성능향상 및 운영효율화를 달성하여 고객사의 IT 비즈니스 전반에 대한 개선사항을 도출하고 발전시키는 서비스입니다.

DC-MV의 필요성



- 계약의 복잡성으로 통합 책임 부재
- 이 기종 장비 관리 어려움
- 복합 장애 시 대응 어려움
- 단일 점점의 유지보수 수행 체계화된 장애 이력 관리
- 신속하며 명확한 장애 처리
- 단일 유지보수 계약을 통한 비용 효과 증대
- 업무서비스와 연계한 인프라 운영관리 지원서비스
- 비즈니스 및 애플리케이션 개발운영
- 시스템관리 및 성능관리

DC-MV 서비스 구성

자원체계단일화

이기종장비에 대한 계약단일화, 장애지원일원화

통합운영관리

ITSM기반지원체계 표준화 장애지원 통합 관리

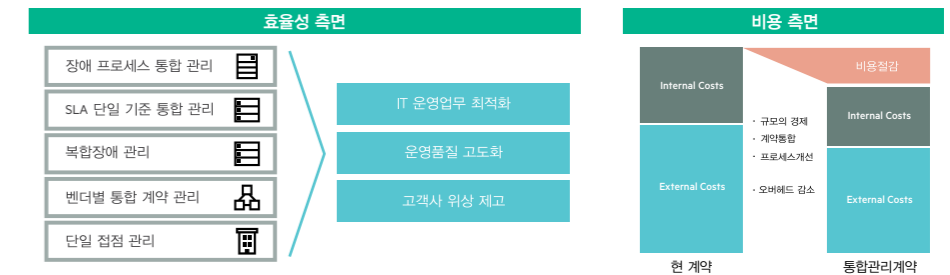
시스템성능개선

시스템의 효율성과 성능향상을 지원함

Datacenter Care for Multivendor Assigned Account Team

DC-MV의 기대효과

DC-MV도입을 통해 운영효율성을 제고시키고 비용효율적인 전사 IT운영시스템으로 한 단계 더 업그레이드 할 수 있습니다.

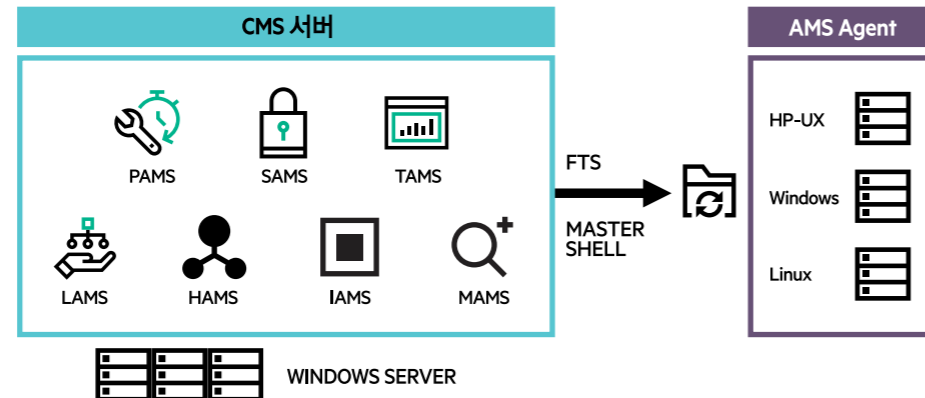


Datacenter 통합 관리 자동화 솔루션

AMS (Automation Management Solution)

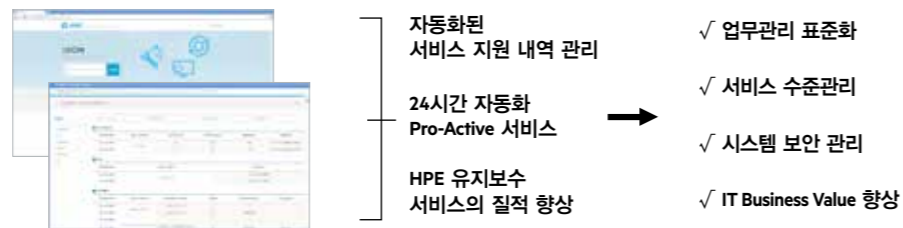
HPE는 ITSM 기반의 표준화된 운영관리 자동화 솔루션인 AMS (Automation Management Solution) 시리즈를 소개합니다. AMS를 통해 주기적으로 진행 되어온 점검들을 자동화 한 HPE만의 차별화된 유지보수 서비스를 경험해보세요!

AMS Architecture



(* PAMS - Preventative Advanced Maintenance Solution / SAMS - Security Assessment Management Solution / TAMS - Task Automation Management Solution / LAMS - Linux Patch Analysis Management Solution / HAMS - HA Automation Management Solution / INAMS - Inventory Automation Management Solution / MAMS - Manual Management Solution / FTS - File Transfer Solution)

AMS 특징



AMS 기대효과

Time Saving Maintenance Solution	Easy Operation Management Service	Multi OS Support Maintenance Solution

PAMS Support (Preventative Advanced Maintenance Solution)

PAMS의 개요

PAMS 는 육안 점검 및 명령어를 실행해가며 수행하는 기존 수작업 시스템 정기점검을 자동화 하는 솔루션입니다. 단순 시스템 점검에 그치지 않고 서비스 성능 유지에 큰 영향을 미칠 수 있는 부분을 자동으로 점검, 이에 상응하는 솔루션을 제공합니다.

PAMS 장점 및 기대효과	PAMS 솔루션 소개
<ul style="list-style-type: none"> - Rule Set에 의한 표준화된 시스템 점검으로 수작업 시스템 점검 시간 단축 - 사전 장애 예방 및 신속한 장애 대응 효과 - 고객 시스템 가용성 향상 	<ul style="list-style-type: none"> - 시스템 OS FW / Driver 현황 조회 - PM 스케줄링 및 그룹핑 기능 - PM 리포트 생성 및 관리 - 시스템 점검 결과 및 이력 조회 - 시스템 상세 점검 내용 - 변경 히스토리 조회 - 타 장비 구성 정보 비교 조회 - 에러율 증감 현황 그래프 제공 - 전체 에러 점검율 - 월별 OS별 에러 점검율 - 주요 항목, 상세 항목별 에러 점검율

TAMS Support (Task Automation Management Solution)

TAMS의 개요

TAMS 는 시스템 운영자들이 필요로 하는 시스템 변경 관리, 업무 관리, 장애 관리, 통계 관리 기능 등을 제공하는 자동화 솔루션으로 HPE System 뿐만 아니라 Multi-Vendor System 을 지원합니다.

TAMS 장점 및 기대효과	TAMS 솔루션 소개
<ul style="list-style-type: none"> - 장애내역 및 유지보수 진행내역 자동화 관리를 통한 Infra 운영비용 감소 - 지원 / 장비의 통계 및 분석데이터 산출로 투명한 자산관리 가능 - 관리 요소의 표준화 	<ul style="list-style-type: none"> - 장애기록 / 장애처리내역의 관리 - 유지보수 보고자료의 산출 - 유지보수 작업스케줄 관리 - 각종 통계 관리 - 업무 관리 - 확장 Inventory 관리

LAMS Support (Linux Patch Analysis Management Solution)

LAMS의 개요


LAMS는 Linux Platform의 RPM 및 Patch Version의 분석을 통한 자동 보고서 생성 Tool로 여러대의 Linux System Patch관리의 효율성을 높일 수 있는 솔루션입니다.

LAMS 장점 및 기대효과	LAMS 솔루션 소개
<ul style="list-style-type: none"> - Linux Platform의 RPM 및 Patch 분석을 자동화 함으로써 신속한 OS 취약점 파악 및 시스템 가용성 향상 - 대량의 관리 시스템 Patch를 일괄 관리를 통한 관리 용이성 확보 - Patch 정보 이외의 최신 고객 권고사항, 드라이버, 소프트웨어 및 Red Hat Linux 환경에 영향을 줄 수 있는 펌웨어 업데이트에 관한 정보 제공 및 Patch Management 가능 	<ul style="list-style-type: none"> - 장애기록/장애처리내역의 관리 - 유지보수 보고자료의 산출 - 유지보수 작업스케줄 관리 - 각종 통계 관리 - 업무 관리 - 확장 Inventory 관리

SAMS Support (Security Assessment Management Solution)

SAMS의 개요

SAMS는 각 시스템 별로 보안 취약성 정책 위반 여부에 대한 보안감사를 실시하여 취약점 진단 및 리포팅을 자동으로 수행함으로써, 보안 취약점에 의해 발생 가능한 장애를 예방하는 솔루션입니다.

SAMS 기대효과	SAMS 솔루션 소개
<ul style="list-style-type: none"> - 법규, 산업 표준, 사내 표준/규정 항목에 대한 준수 여부 점검을 통한 보안위협 제거 - SAMS에 의거한 내부 IT 표준화 기준으로 활용 - 자동화된 프로세스로 인적/물적 자원 절약 - ISMS 인증 의무에 대한 대비 전략 	<ul style="list-style-type: none"> - SAMS에 의한 HPE-UX, Linux, Windows 보안 관리 자동화 - 손쉬운 내부 IT 보안정책 수립 - 보안취약점 감사를 위한 기본 정책 제공 - 관리 대상장비에 전수에 대한 일괄 보안 감사 - 보안 위험요소 진단 및 해결방안 제시 - ISMS(정보보호 관리체계) 인증 심사 대비 솔루션 - 감사 리포트 자동 생성

Foundation Care 서비스

Foundation Care 서비스 개요

HPE의 하드웨어 및 소프트웨어에 대한 통합적인 장애 지원 서비스는 고객의 운영환경에 맞춰 체계화된 서비스 레벨과 옵션을 제공하고 있습니다.

HPE는 Foundation Care 서비스를 통하여 250여가지의 S/W에 대해서 SPOC(Single Point of Contact)를 제공함으로써, 고객은 서비스 장애 시 하드웨어 및 소프트웨어 문제까지도 SPOC를 통하여 장애 접수를 할 수 있으며, 글로벌 서비스 체계에 의해서 더욱 빠르고 신속하게 장애에 대한 지원을 제공 받을 수 있습니다. 또한 고객사는 소프트웨어의 제품 구매처와 상관없이 단일 컨택 포인트를 제공받음으로써 불필요한 제품 구매 확인 절차를 생략할 수 있습니다.

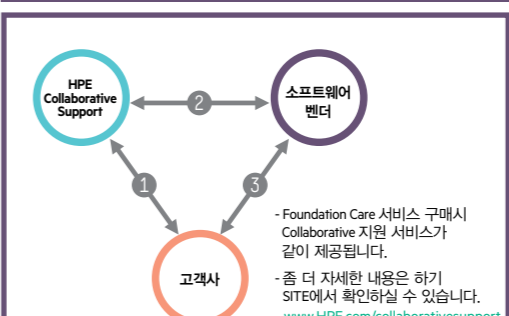


Foundation Care 서비스 내용

HPE Foundation Care 서비스는 체계화된 서비스 레벨과 옵션으로 고객의 편리를 제공하고 있으며, 특히 복잡한 시스템 운영 환경에서도 단일 컨택 서비스 (SPOC)를 제공함으로써 고객사의 다양한 장애에 대해서 더욱 빠르고 효율적인 지원 서비스를 제공합니다.

하드웨어 장애 지원 서비스	Collaborative 지원 서비스 하드웨어 및 3rd Party 소프트웨어에 대한 단일 컨택 서비스 제공	소프트웨어 장애 지원 서비스
HPE 지원 센터와 IRS를 통한 자동화되고 더욱 진보된 서비스를 제공		

Foundation Care 서비스 특징

HPE ISS 서버 전 제품군 지원	더욱 빠르고 간단한 지원 체계
 <p> - Foundation Care 서비스 구매시 Collaborative 지원 서비스가 같이 제공됩니다. - 좀 더 자세한 내용은 하기 SITE에서 확인하실 수 있습니다. www.HPE.com/collaborativesupport </p>	<ul style="list-style-type: none"> - 빠른 액세스 : HPE 지원 센터를 통해 전문 엔지니어에게 빠른 문제의 진단과 해결 방법 요청할 수 있습니다. - H/W 장애 지원 : NBD, 24x7 연중 무휴 - S/W 장애 지원 : 24x7 연중 무휴 지원 - DMR 옵션 : 장애 디스크 미반납 서비스 - 협력 : HPE의 전문가를 전화/웹을 통해서 협력이 가능합니다. - SPOC : 하드웨어와 소프트웨어에 대해서 단일화된 지원을 받습니다.

Proactive care 서비스

Proactive Care 서비스 개요

스마트 기술과 지원 서비스의 결합을 통해 성능을 향상시키십시오.
Proactive care 서비스는 컨버지드, 가상화 및 클라우드 기반의 x86 서버 환경에서, 가용성 및 성능을 향상시키기 위하여 문제가 발생하기 전에 예방할 수 있도록 설계된 사전 대응 서비스와 함께 신속한 문제해결을 제공합니다.
업계 최고의 Insight Remote Support와 같은 원격지원기술을 활용하고, 전문가의 사전 계획 및 협력을 통해 비용 효율적인 방법으로 높은 가치의 Proactive Care 서비스를 제공합니다.

Proactive Care 서비스 내용



사전 예방 지원과 장애 지원 서비스가 결합되어 시스템별로 필요한 수준에 맞추어 기술 지원을 제공합니다.

- 문제 예방
- Advanced Technical Response
- Hardware & Software Repair
- Collaborative Support

Proactive Care 서비스 특징

<p>사전 예방 지원 (Proactive deliverables)</p> <p>사전예방지원 : 잠재적인 문제를 미리 확인하고 제거하여 예기치 않은 서비스 중단을 예방</p> <ul style="list-style-type: none"> - Technical Account Manager (TAM) (지정) - 펌웨어 및 소프트웨어 패치 분석 및 권고 (연 2회) - 시스템의 구성 점검을 위한 프로액티브 스캔 (연 2회) - 장애 및 콜 리포팅 (분기별) 	<p>장애 지원 (Reactive Deliverables)</p> <p>시스템에 적합한 장애 지원 레벨과 옵션을 선택 가능</p> <ul style="list-style-type: none"> - 하드웨어 지원 <ul style="list-style-type: none"> · 선택 : 익일지원, 24x7 4hr 응답, 6hr call to repair · Defective Media Retention (DMR) / Non-DMR - 소프트웨어 지원 : 24x7 - Collaborative Support 	<p>통합 지원 센터 (Advanced Solution Center)</p> <p>기술전문가의 책임 있는 지원과 우선적인 콜 핸들링으로 복잡한 문제를 빠르게 해결</p> <ul style="list-style-type: none"> - Technical Solution Specialist (TSS) 지원 - Priority Call Handling - Collaborative Support 레벨로 ISV 소프트웨어 지원
---	--	--

Proactive Care Advanced 서비스

“장애 사전 예방”을 주목적으로 담당 ASMOI 배정되어 고객과 동일한 목표를 갖고 잠재적인 문제유발요소를 제거할 수 있는 활동을 수행함으로써 가용성을 향상시켜주는 서비스 제품입니다.

<p>전담 지원 인력 (Account Support Manager)</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 담당 Account Support Manager 지원 ✓ 지원 계획 및 고객 지원 검토 회의 ✓ 서비스 Credit 제공
<p>장애 예방 서비스 (Proactive Service)</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 장애 예방을 위한 활동 수행 ✓ 장애 현황 및 트렌드 분석 보고서 제공

Lifecycle Event 서비스

Lifecycle Event 서비스 개요

HPE Lifecycle Event 서비스는 하나의 패키지화 된 서비스 제공과 차별화된 고객 경험을 바탕으로 한 컨설팅을 제공함과 동시에 기술적인 Per Event 서비스의 포괄적인 포트폴리오를 제공합니다.

기술적인 Lifecycle을 통한 고객을 지원하기 위해 포괄적인 고객 중심의 End-To-End 포트폴리오



Strategic Decision Making

고객의 IT 전략 및 환경을 개선하기 위한 value와 benefit을 고려할 기준 제공

Planning and Design

고객의 목표 IT 전략을 이해하고 기존 IT 환경과 비즈니스 전략의 기준으로 solution을 설계하고 구현하는 계획을 만드는데 도움 제공

Installation and Deployment Services

계획과 설계에 의한 최소한의 중단 / 최대한의 빠른 시간에 의한 준비를 통해 고객 IT 환경에 deploy하고 통합, 구축 하는데 도움 제공

Technical Services

고객의 새로운 환경에 적합한 적용을 위해 최대한의 value와 최고의 performance를 구현 가능하게 도움 제공

Training

HPE가 최신 기술 및 IT 서비스의 best 사례를 통해 효율적인 관리와 IT 직원을 교육하고 유지하는데 도움 제공

Lifecycle Event 서비스 내용

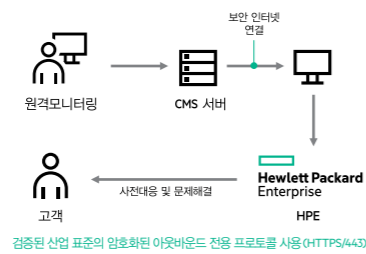
<p>Strategy 서비스</p> <p>고객이 HPE의 포괄적인 전략 및 계획 서비스 포트폴리오를 자신들의 IT infrastructure의 향상에 도움을 제공</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cloud discovery Workshop • Hybrid Delivery Strategy Service • Data Center Strategy and Roadmap Service • HPE Data Center Sourcing Strategy 	<p>Design 서비스</p> <p>고객이 새로운 솔루션을 설계하고 구현 계획을 개발하는 데 도움을 제공</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cloud System Matrix Enablement Service • Optimization Planning Service for 3Par • Predictive Wireless Site Survey 	<p>Deployment 서비스</p> <p>고객이 새로운 IT 솔루션을 배포하고 통합하는데 도움을 제공</p> <ul style="list-style-type: none"> • Factory Express • Onsite Installation and Start up • Virtualized Blade Deployment • Global Standardized Deployment • Data Center Technology Refresh • Relocation Service 	<p>Operational & Improvement 서비스</p> <p>지원 고객의 best 사례를 통해 IT 프로세스와 지속적인 솔루션의 최적화를 향상 가능케 도움을 제공</p> <ul style="list-style-type: none"> • Blade Technology and Toolset Assessment • Assessment Service for SAN • ITSM Quick Assessment • Quick- or Comprehensive Thermal Assessment • Network Open Standards Readiness Assessment 	<p>Education 서비스</p> <p>고객이 새로운 솔루션과 ITL 모범 사례에 대한 적용과 운영 IT 실무자들을 교육시키는데 도움을 제공</p> <ul style="list-style-type: none"> • ITIL 3.0 Certification • Product Training (Storage, Servers, Networks) • Software training (Suse/RHEL Linux, HPE Insight SW) • Cloud System Matrix • Custom designed courses
---	--	---	---	--

기타 서비스

IRS - Insight Remote Support

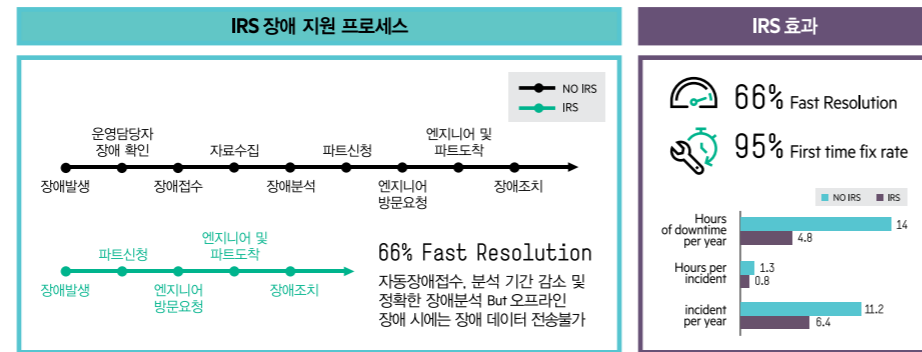
IRS 는 IT 통합 운용 솔루션으로 연중무휴 24시간 동안 HPE 서버 및 스토리지를 위한 보안 원격 장애 감지 지원을 제공합니다. 이를 통해 장애 발생을 실시간으로 감지하고 취합된 장애 정보를 통해 신속, 정확한 원격 진단 및 문제해결을 지원합니다.

Always-On Resiliency



HPE는 IRS를 통해 장애 발생부터 접수, 분석 및 엔지니어 지원까지 일체화된 지원 프로세스를 구축하고 있으며 이를 통해 비즈니스 가용성 및 생산성 향상에 기여합니다.

- 24x7 시스템 하드웨어 장애 실시간 원격 감지
- 자동으로 이벤트 감지 및 HPE 장애 접수
- 중앙 집중식 이벤트 관리
- 추가비용 부담 없이 장애 관리 솔루션 구축 (HPE Carepack 서비스 및 유지보수 계약 고객)



DMR(Defective Media Retention) 서비스

장애 디스크를 교체 후에도 디스크를 고객이 계속 유지할 수 있는 서비스

<p>고객 요구사항</p> <p>보안상 유출 금지 장애로 인해 폐기되어야 할 디스크의 데이터는 완전히 재생 불가능하게 파괴되어야 함</p> <p>법적인 의무 준수 부적절한 관리로 인해 발생할 수 있는 법적 문제점을 사전에 예방해야 함</p> <p>고객 관리 하에 처리 데이터가 탑재된 디스크는 최종단계 까지 고객의 관리 하에 처리</p>	<p>DMR 서비스 절차</p> <p>HPE DMR 옵션은 항상 고객의 디스크 및 데이터를 보안상 문제없이 관리 및 유지시켜 줄 수 있습니다. DMR 옵션의 지원 과정은 일반적인 서비스 지원이 발생하였을 경우와 유사한 과정을 밟습니다.</p> <p>DMR 옵션에 해당 하는 디스크의 장애 발생 → 1차 지원 엔지니어는 문제가 진단을 실시 후 적절한 인원을 배치 후 부품을 교체</p> <p>고객은 교체된 디스크 부품을 유지 할 수 있음 → 고객은 직접 교체한 디스크 및 데이터를 파기 및 유실시킴</p>	<p>DMR 서비스의 이점</p> <p>보안 및 데이터 관리 혹시 발생할 수도 있는 고객 데이터의 유실에 따른 위험성을 사전에 예방하며 항상 고객이 직접 데이터를 관리함</p> <p>감사 각종 데이터 보호규정의 요구사항을 만족시켜줌</p> <p>위험 감소 민감한 데이터의 부적절한 관리와 소멸을 통해서 발생할 수 있는 법률상의 법적비용 등에 따른 비용을 사전에 예방함</p> <p>비용의 효율성 사전에 지정된 스토리지 및 서버의 디스크에 대해 고객의 관리하에 처리 절차를 받게 됨</p>
--	--	---

별첨

HPE 기술지원 서비스 별 주요 지원 내역

서비스 내용	Foundation Care	Proactive Care	Datacenter Care
IRS (Insight Remote Support) 를 통한 장애발생 실시간 원격 감지 및 진단	✓	✓	✓
유지보수 계약레벨에 따른 응답시간 보장	✓	✓	✓
HPE support resources			
전담지원 종류			
아카운트 전담매니저 (ASM) 지정	×	✓	✓
데이터센터 하드웨어 스페셜리스트 (DHS) 지정	×	✓	✓
원격지원 종류			
Technical Account Manager (TAM) :장애 예방 원격 지원	×	×	
Technical Solution Specialist (TSS) 장애 처리 원격 지원	×	×	
Proactive features			
연 2회 펌웨어/소프트웨어 패치분석 및 권고	×	✓	
연 2회 시스템 구성점검을 위한 프로액티브 스캔	×	✓	
분기별 장애 및 콜 리포팅	×	✓	
원격지원 솔루션			
원격 지원 솔루션 설치 지원	×	✓	
HPE Support 지원 센터	✓	✓	
맞춤 지원			
연간 고객 지원 계획 수립	×	×	
정기 고객 지원 활동 검토 회의	×	×	
운영 및 기술적 조언	×	×	
추가 운영 및 기술조언	×	×	
Reactive features			
온라인 원격 지원 서비스 (24x7)	✓	✓	
HPE Advanced Solution Center	×	✓	
HW/SW 장애 응답(24x7)	✓	✓	
에스컬레이션 관리	Standard escalation process	Enhanced escalation process	
HW/SW장애 원격 진단 및 원격 지원	✓	✓	
HPE 웹기반 전자지원 (ITRC) 접속 및 솔루션 제공	✓	✓	
Non HPE SW * 제품에 대한 L1 지원	✓	✓	
파트 교체	✓	✓	

본 서비스는 맞춤형 서비스로 담당 영업사원을 통해 문의해 주십시오.

* Non HPE Software 해당 제품은 HPE 웹사이트에서 확인하세요.

HPE 기술 서비스는 풍부한 경험을 바탕으로 귀하의 비즈니스에 높은 신뢰성과 안정성을 제공합니다.

- 전세계 38,000여 명의 IT 전문가와 함께 하는 지원 서비스
- 업계 최고의 지식 관리 DB(knowledge DB)를 활용한 서비스
- 전국 어디서나 2시간 이내에 파트 공급이 가능한 접근성(일부 도서 산간 지역 제외)
- Remote access를 통한 빠른 로그 분석
- 원격지원센터 전문가에 의한 즉각 조치 및 현장 지원을 통한 정확한 장애 지원 가능
- 장애 유형에 따라 최적화된 전문 엔지니어를 배정하여 신속하고 정확한 장애 지원 가능

Learn more at

HPE.com/services/datacentercare



최신 정보 구독 신청

★ 이 문서에 대한 평가

추가 문의사항은 담당 영업사원에게 연락하십시오.


**Hewlett Packard
Enterprise**

© Copyright 2016 Hewlett Packard Enterprise Development LP. 이 문서의 모든 내용은 예고 없이 변경될 수 있습니다. Hewlett Packard Enterprise 제품 및 서비스에 대한 보증은 해당 제품 및 서비스에 포함된 간이 보증서에 기재된 내용에 한합니다. 이 문서에 설명된 내용 중 어느 것도 추가적인 보증을 제공하지 않습니다. Hewlett Packard Enterprise는 이 문서의 기술적 또는 편집상 오류와 누락에 대해 책임지지 않습니다.

4AA5-7710KOP, March 2016, Rev. 2