

NUTANIX TECHNISCHER SUPPORT

ALLGEMEINE BESCHREIBUNG DER DIENSTLEISTUNGEN

Die Bereitstellung von Remote-IT-Support-Services zur Überprüfung, Beratung und Lösung von Problemen im Zusammenhang mit Software, Betriebssystemen und Kompatibilitätsproblemen bei unterstützten Nutanix-Softwareproduktversionen.

SERVICES UND LEISTUNGEN

A. Technischer Nutanix-Support

PPT wird reaktive Remote-Anleitung und -Support ("Services") für die in der nachstehenden Tabelle aufgeführten Leistungen erbringen.

PPT bietet auch Kurzzeit-Support (begrenzt auf sechs Stunden oder weniger), um Probleme, Herausforderungen oder Fragen im Zusammenhang mit den Nutanix-Produkten aus der nachstehenden Tabelle zu lösen, die in der Bestellliste des Kunden aufgeführt sind. Dazu gehört auch das Angebot von Expertenrat und Best Practices zur Unterstützung bei der Lösung von Problemen und der Verbesserung der Leistung.

LIEFERBAR	BESCHREIBUNG	NUTANIX CLOUD INFRASTRUKTUR	NUTANIX CLOUD MANAGER	NUTANIX EINHEITLICHER SPEICHER
Leistungsverschlechterung des Clusters	Fehlerbehebung, wenn der Cluster langsame Antwortzeiten, hohe Ressourcenauslastung oder Engpässe aufweist, die virtuelle Maschinen (VMs) oder Anwendungen beeinträchtigen.	Ja	Nein	Ja
Cluster-Zustandsprobleme	Problembehandlung, wenn der Cluster Zustandswarnungen, Knotenausfälle oder Serviceunterbrechungen meldet.	Ja	Ja	Ja
Speicherlatenz und E/A-Engpässe	Fehlerbehebung bei Problemen mit hoher Speicherlatenz oder E/A-Engpässen, die durch überlastete Festplatten oder Speicher-Controller entstehen können.	Ja	Nein	Ja

LIEFERBAR	BESCHREIBUNG	NUTANIX CLOUD INFRASTRUKTUR	NUTANIX CLOUD MANAGER	NUTANIX EINHEITLICHER SPEICHER
VM-Ausfälle oder Instabilität	Fehlerbehebung bei Abstürzen oder Instabilität von VMs.	Ja	Nein	Nein
Upgrade-Fehlfunktionen	Behebung von Problemen bei AOS- oder AHV-Upgrades durch Diagnose von Inkompatibilitätsproblemen oder unvollständigen Installationen.	Ja	Ja	Ja
Probleme mit der Netzwerkkonnektivität	Fehlerbehebung bei Problemen mit der Netzwerkkonnektivität, die die Kommunikation zwischen VMs oder Knoten beeinträchtigen. Netzwerkkonnektivitätsprobleme sind auf die Verbindung zwischen und innerhalb der Knoten beschränkt.	Ja	Ja	Ja
Snapshot- und Klon-Fehler	Fehlerbehebung, wenn Snapshots oder VM-Klonprozesse aufgrund von Beschädigungen oder Speicherbeschränkungen fehlschlagen.	Ja	Nein	Ja
Fehler bei Replikation und Synchronisation	Fehlerbehebung, wenn die Datenreplikation oder -synchronisation zwischen Clustern fehlschlägt.	Ja	Ja	Ja
Herausforderungen bei Knotenerweiterung und Skalierung	Behebung von Problemen, die beim Hinzufügen neuer Knoten oder beim Skalieren des Clusters auftreten, insbesondere wenn Kompatibilitätsprobleme auftreten.	Ja	Nein	Ja
Snapshot-Speicherplatz und Speicherverwaltung	Behebung von Problemen, die bei der Verwaltung von Snapshot-Speicherplatz und der Optimierung von Speicherkonfigurationen auftreten, wenn VMs oder Speicherpools keinen Platz mehr haben.	Ja	Nein	Ja

Die Services wurden in zwei Stufen entwickelt. Der Anspruch auf die entsprechende Service-Stufe wird in der Bestellliste des Kunden angegeben.

- 9 x 5 - Dieser Service ist für nicht kritische Plattformen gedacht und bietet Support während der üblichen Geschäftszeiten.
- 24 x 7 - Diese Stufe ist für Produktionsumgebungen vorgesehen und bietet rund um die Uhr Zugang zu unseren Support-Teams.

PPT stellt geeignete technische Ressourcen für die Erbringung der Services bereit, um die vertraglich vereinbarten Nutanix-Softwareprodukte ("Abgedeckte Systeme") des Kunden in englischer Sprache zu unterstützen. Insbesondere wird das PPT Remote-Engineering-Team ("Technischer Support") allgemeinen Remote-Support (z. B. per Telefon oder Screen-Sharing) für die Abgedeckten Systeme leisten.

Der technische Support von Nutanix umfasst Folgendes:

1. *Erstellung eines Vorfallickets:* Der Prozess beginnt damit, dass der Kunde ein Ticket in Central Park, dem PPT Kundenportal, erstellt. Die Kontaktstelle des Kunden erhält eine erste Antwort, die eine Bestätigung des Tickets darstellt.
2. *Betreuung des Vorfalls:* Das PPT-Supportteam oder eine andere Person setzt sich mit der im Ticket angegebenen Kontaktperson des Kunden in Verbindung, um das aktuelle Ziel und das gewünschte Ergebnis zu verstehen. Das PPT-Supportteam oder die Person wird den Kunden über die Schritte zur Lösung des Problems beraten.
3. *Abschluss des Vorfalls:* Sobald dem Kunden Unterstützung geleistet wurde und der Kunde bestätigt, dass die Anfrage bearbeitet wurde, wird das Ticket als abgeschlossen und geschlossen markiert.

Alle Aktivitäten sind für den Kunden transparent, der Einblick in die Vorfallickets, alle Notizen zum Service-Ticket und den Fortschritt in Central Park hat. Die Zugangsdaten für Central Park werden während des Vertragsabschlusses zur Verfügung gestellt.

Der Kunde ist dafür verantwortlich, dass die entsprechenden Mitarbeiter des Kunden für die Zusammenarbeit mit dem technischen Supportteam von PPT zur Verfügung stehen, da es sich um kooperative Aktivitäten handelt. Die Mitarbeiter des Kunden müssen in der Lage sein, auf Englisch zu kommunizieren. Die Dienstleistungen sind von dieser Zusammenarbeit mit dem Kunden abhängig.

Der Kunde muss ein grundlegendes Verständnis für das Problem haben und in der Lage sein, es zu reproduzieren, sowie Kenntnisse über sein weiteres Umfeld haben, um PPT bei der Diagnose des Problems zu unterstützen. Der Kunde muss in der Lage sein, die Problembestimmung und -behebung durchzuführen, wie z. B. das Erfassen von Protokollen, Fehlermeldungen und Konfigurationsinformationen, aber nicht darauf beschränkt. PPT ist nur in der Lage, Unterstützung bei der Fehlerbehebung für Probleme zu leisten, für die unterstützende Informationen zur Fehlerbehebung, wie z. B. Protokolle, verfügbar sind. PPT behält sich das Recht vor, Tickets zu schließen, für die angeforderte Informationen zur Unterstützung bei der Fehlersuche nicht bereitgestellt wurden.

Die Serviceverpflichtung von PPT besteht in der beratenden Unterstützung, die hier angeboten wird, und kann keine spezifischen Leistungen oder Ergebnisse liefern. Es darf keine Garantie durch Vertriebsmitarbeiter oder schriftliche Verkaufsunterlagen geschaffen oder erweitert werden.

Der Kunde ist für die Beschaffung und Pflege von Software-Patches und Firmware in Übereinstimmung mit den Microsoft-Lizenzanforderungen verantwortlich. Der technische Support kann Empfehlungen für Patches enthalten, aber Park Place wird aufgrund von Lizenzbeschränkungen keine Patches verteilen oder bereitstellen.

B. UNTERSTÜTZTE VERSIONEN

Die folgenden Nutanix-Produktversionen werden im Rahmen dieses Angebots unterstützt ("Unterstützte Versionen"):

- AOS: Unterstützt bis zur Version 6.7
- Prism Central: Unterstützt bis pc.2023.4
- Nutanix Cluster Check (NCC): Unterstützt bis 4.6.6.

C. AKTIVITÄTEN AUSSERHALB DES UMFANGS

- Erstellung von Root Cause Analysis (RCA)-Berichten und andere damit verbundene Aktivitäten.
- Behebung von Nutanix Software-Lizenzproblemen
- Installation, tägliche Systemadministration oder Erstkonfiguration von Nutanix Add On Softwarelösungen.
- Fragen zu Lizenzen und Kapazitätsbeschränkungen
- Jegliche Installation, Konfiguration oder Fehlerbehebung im Zusammenhang mit einem Drittanbieterprodukt.
- Aktivitäten im Zusammenhang mit der Entfernung oder dem Austausch eines Nutanix-Angebots.
- Fehlerbehebung bei Problemen während eines Live-Disaster-Recovery-Aufrufs oder -Tests.
- Patch-Management und Update-Planung/Koordination.
- Leistungsanalyse und -optimierung.
- Change Management-Aktivitäten, einschließlich, aber nicht beschränkt auf die Aktualisierung von Change Records oder die Teilnahme an CAB-Meetings.
- Zugrundeliegende Hardware-Probleme.
- Technischer Support für Produktversionen, die neuer sind als die im vorigen Abschnitt genannten Versionen, aufgrund von Funktionseinschränkungen, die voraussetzen, dass der Kunde eine aktive Software-Support-Vereinbarung mit dem Original Equipment Manufacturer für die Nutanix-Plattform abgeschlossen hat.

LEISTUNGSSTANDARDS; SLAS & KPIS

 A. SLAs - Unterstützung für Betriebssysteme

- Technischer Support von Park Place Nutanix - 9 x 5

Im Folgenden sind die Reaktionszeiten von PPT im Rahmen dieses Services in Bezug auf die Vorfälle und den Schweregrad aufgeführt:

	NIEDRIG	NORMAL	HOCH	DRINGEND
SCHWERPUNKT	Schweregrad 4	Schweregrad 3	Schweregrad 2	Schweregrad 1
SLA RESPONSE TIME	9 x 5 x 12 UK und US EST Geschäftszeiten	9 x 5 x 12 Stunden UK und US EST Geschäftszeiten	9 x 5 x 8 Stunden Geschäftszeiten UK und US EST	9 x 5 x 4 Stunden UK- und US EST-Geschäftszeiten
BESCHREIBUNG	Anfrage für beratungsähnliche Fragen.	Die Leistung des Systems hat sich verschlechtert, wobei Abhilfemaßnahmen verfügbar sind	Die Leistung von Schlüsselkomponenten ist erheblich beeinträchtigt oder eine wichtige Benutzergruppe leidet während eines längeren Zeitraums unter schlechter Leistung	Die Schlüsselkomponente ist nicht verfügbar oder eine wichtige Gruppe von Benutzern kann nicht auf ihre Nutanix-Umgebung zugreifen.

SLA-Reaktionszeiten : Dies ist die Anzahl der Stunden, innerhalb derer PPT auf das Incident-Ticket reagieren wird. Zum Beispiel bedeutet "4" eine Reaktionszeit von 4 Stunden (z. B. 7x24x4). Die Reaktionszeit beginnt, wenn (a) der erste Serviceanruf eingegangen ist und vom PPT Solutions Support Centre bestätigt wurde und (b) PPT die erste Prüfung abgeschlossen und bestätigt hat, dass sich die Anfrage auf die im Bestellplan aufgeführten abgedeckten Systeme bezieht. Der Kunde kann je nach seinen geschäftlichen Anforderungen eine Reaktionszeit wählen, die außerhalb der vertraglich vereinbarten Reaktionszeit liegt (langsamer als diese).

- Technischer Support von Park Place Nutanix - 24 x 7

Im Folgenden sind die Reaktionszeiten von PPT im Rahmen dieses Services in Bezug auf die Vorfälle und den Schweregrad aufgeführt:

	NIEDRIG	NORMAL	HOCH	DRINGEND
SCHWERPU NKT	Schweregrad 4	Schweregrad 3	Schweregrad 2	Schweregra d 1
SLA RESPONSE TIME	24 x 7 x 12 Stunden	24 x 7 x 8 Stunden	24 x 7 x 4 Stunden	24 x 7 x 30 Minuten*
BESCHREIB UNG	Anfrage für beratungsähn liche Fragen.	Die Leistung des Systems ist beeinträchtigt und es sind Umgehungsmögl ichekeiten verfügbar	Die Leistung von Schlüsselkompo nenten ist erheblich beeinträchtigt oder eine wichtige Benutzergruppe leidet während eines erheblichen Zeitraums unter schlechter Leistung	Eine wichtige Komponent e ist nicht verfügbar oder eine wichtige Benutzergr uppe kann nicht auf ihre Nutanix- Umgebung zugreifen.

* Technisches Engagement innerhalb von 60 Minuten.

SLA-Reaktionszeiten: Dies ist die Anzahl der Stunden, innerhalb derer PPT auf das Incident-Ticket reagieren wird. Zum Beispiel bedeutet "4" eine Reaktionszeit von 4 Stunden (z. B. 7x24x4). Die Reaktionszeit beginnt, wenn (a) der erste Serviceanruf eingegangen ist und vom PPT Solutions Support Centre bestätigt wurde und (b) PPT die erste Prüfung abgeschlossen und bestätigt hat, dass sich die Anfrage auf die im Bestellplan aufgeführten abgedeckten Systeme bezieht. Der Kunde kann je nach seinen geschäftlichen Anforderungen eine Reaktionszeit wählen, die außerhalb der vertraglich vereinbarten Reaktionszeit liegt (langsamer als diese).