

NUTANIX TECHNISCHE UNTERSTÜTZUNG

ALLGEMEINE BESCHREIBUNG DER DIENSTLEISTUNGEN

Die Bereitstellung von Remote-Engineering-Services durch Park Place Technologies ("PPT") zur Überprüfung, Beratung und Lösung von Problemen im Zusammenhang mit Software, Betriebssystemen und Kompatibilitätsproblemen bei unterstützten Nutanix-Softwareproduktversionen

DIENSTLEISTUNGEN UND ERGEBNISSE

A. Nutanix Technischer Support

PPT wird reaktive Fernberatung und -unterstützung ("Dienstleistungen") für die unten aufgeführten Leistungen anbieten:

Lieferbar unter	Beschreibung	Nutanix Cloud-Infrastruktur	Nutanix Cloud Manager	Nutanix Vereinheitlichte Speicherung
Verschlechterung der Clusterleistung	Fehlerbehebung, wenn der Cluster langsame Antwortzeiten, eine hohe Ressourcennutzung oder Engpässe aufweist, die virtuelle Maschinen (VMs) oder Anwendungen beeinträchtigen.	Ja	Nein	Ja
Cluster Gesundheitsprobleme	Behebung von Problemen, wenn der Cluster Zustandswarnungen, Knotenausfälle oder Dienstunterbrechungen meldet. Dies kann die Diagnose von Hardwareausfällen oder Fehlkonfigurationen umfassen, die eine ordnungsgemäße Hochverfügbarkeit (HA) oder Replikation verhindern, und	Ja	Ja	Ja

	die Wiederherstellung der vollen Funktionalität unterstützen.			
Speicherlatenz und E/A-Engpässe	Fehlerbehebung bei Problemen mit hoher Speicherlatenz oder E/A-Engpässen, die durch überlastete Festplatten oder Speicher-Controller entstehen können. Der Support hilft bei der Analyse der E/A-Leistung, der Optimierung von Speicherpools und bei der Behebung von Fehlkonfigurationen, die die Datenzugriffsgeschwindigkeit beeinträchtigen.	Ja	Nein	Ja
VM-Ausfälle oder Instabilität	Behebung von Problemen, wenn VMs abstürzen oder instabil sind. Der Support kann bei der Diagnose von Ressourcenkonflikten helfen, Fehlkonfigurationen in Nutanix AHV beheben und sicherstellen, dass virtuelle Maschinen die richtigen Ressourceneinstellungen haben.	Ja	Nein	Nein
Upgrade-Fehlschläge	Fehlerbehebung bei AOS- oder AHV-Upgrades durch Diagnose von Inkompatibilitätsproblemen oder unvollständigen Installationen, wodurch das Risiko von Ausfallzeiten minimiert wird.	Ja	Ja	Ja
Probleme mit der Netzwerkkonnektivität	Fehlerbehebung bei Problemen mit der Netzwerkkonnektivität, die die Kommunikation zwischen VMs oder Knoten beeinträchtigen. Der Support hilft bei der Diagnose von Fehlkonfigurationen von virtuellen Netzwerken oder VLANs, bei der Optimierung von virtuellen Switches und bei der Gewährleistung eines sicheren Netzwerkverkehrs. Probleme mit der Netzwerkkonnektivität	Ja	Ja	Ja

	beschränken sich auf die Verbindung zwischen und innerhalb der Knoten.			
Fehler beim Snapshot und Klonen	Behebung von Problemen, wenn Snapshots oder VM-Klonprozesse aufgrund von Beschädigungen oder Speicherbeschränkungen fehlschlagen. Der Support kann bei der Verwaltung von Snapshots, der Wiederherstellung von VMs aus Snapshots und der Korrektur von Speicherkonfigurationen helfen, die zu Fehlern führen können.	Ja	Nein	Ja
Replikations- und Sync-Fehler	Behebung von Problemen, wenn die Datenreplikation oder -synchronisation zwischen Clustern fehlschlägt. Der Support kann bei der Identifizierung von Netzwerkproblemen, Fehlkonfigurationen oder Problemen mit der Speicherkapazität helfen, die die Datenreplikation beeinträchtigen können.	Ja	Ja	Ja
Herausforderungen bei Knotenerweiterung und Skalierung	Behebung von Problemen, die beim Hinzufügen neuer Knoten oder bei der Skalierung des Clusters auftreten, insbesondere wenn Kompatibilitätsprobleme auftreten. Der Support stellt sicher, dass neue Knoten richtig konfiguriert und in den bestehenden Cluster integriert werden und dass der Skalierungsprozess reibungslos verläuft.	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. Der Support berät Sie beim Löschen unnötiger Snapshots, bei der Aktivierung der Speichereduplizierung und bei der Neuverteilung der Ressourcen.	Ja	Nein	Ja
---	---	----	------	----

Die Dienste wurden in zwei Stufen konzipiert:

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

PPT stellt geeignete Support-Ressourcen für die Erbringung der Services zur Unterstützung der Nutanix-Softwareumgebung des Kunden ("Abgedeckte Systeme") in englischer Sprache bereit. Insbesondere 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 Red Hat umfasst Folgendes:

1. *Erstellung eines Vorfaltickets*: 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. *Anleitung zum Vorfall*: 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 eine 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 über Central Park Einblick in Incident Tickets, technische Notizen und Fortschritte 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 bei den Aktivitäten um eine Zusammenarbeit handelt. Die Mitarbeiter des Kunden müssen in der Lage sein, auf Englisch zu kommunizieren. Die Dienstleistungen sind von dieser Zusammenarbeit mit dem Kunden abhängig. Die Serviceverpflichtung von PPT besteht in der beratenden Unterstützung, die hierin angeboten wird, und beinhaltet keine spezifischen Leistungen oder Ergebnisse.

B. AKTIVITÄTEN AUSSERHALB DES GELTUNGSBEREICHES

- Lösen von Nutanix Software-Lizenzproblemen
- Installation, tägliche Systemadministration oder Erstkonfiguration von Nutanix Add On Softwarelösungen.
- Abfragen von Lizenzen und Kapazitätsbeschränkungen
- Jegliche Installation, Konfiguration oder Fehlersuche im Zusammenhang mit einem Produkt eines Drittanbieters.
- Aktivitäten im Zusammenhang mit der Entfernung oder dem Ersatz eines Nutanix-Angebots.
- Fehlerbehebung bei Problemen während eines Live-Disaster-Recovery-Aufrufs oder -Tests.

LEISTUNGSSTANDARDS; SLAS & KPIS

A. SLAs - Unterstützung für Betriebssysteme

- Park Place Nutanix Technischer Support - 5 x

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

LOW	NORMAL	HOCH	URGENT
-----	--------	------	--------

SEVERITY	Schweregrad 4	Schweregrad 3	Schweregrad 2	Schweregrad 1
LANGSAME REAKTIONSZEIT	9 x 5 x 12 UK und US EST Geschäftszeiten	9 x 5 x 12 UK und US EST Geschäftszeiten	9 x 5 x 8 Stunden UK und US EST Geschäftszeiten	9 x 5 x 4 Stunden UK und US EST Geschäftszeiten
BESCHREIBUNG	Anfrage für Beratung und Projektarbeit	Die Leistung des Systems ist beeinträchtigt, aber es gibt Umgebungsmöglichkeiten.	Die Leistung von Schlüsselkomponenten ist erheblich beeinträchtigt oder wichtige Nutzergruppen leiden während eines längeren Zeitraums unter schlechter Leistung.	Eine wichtige Komponente ist nicht verfügbar oder eine wichtige Benutzergruppe kann nicht auf die 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).

- Park Place Nutanix Technischer Support - 7 x

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

	LOW	NORMAL	HOCH	URGENT
SEVERITY	Schweregrad 4	Schweregrad 3	Schweregrad 2	Schweregrad 1
LANGSAME REAKTIONS ZEIT	24 x 7 x 12 Stunden	24 x 7 x 8 Stunden	24 x 7 x 4 Stunden	24 x 7 x 30 Minuten*
BESCHREIBUNG	Anfrage für Beratung und Projektarbeit	Die Leistung des Systems ist beeinträchtigt, aber es gibt Umgehungsmöglichkeiten.	Die Leistung von Schlüsselkomponenten ist erheblich beeinträchtigt oder wichtige Nutzergruppen leiden während eines längeren Zeitraums unter schlechter Leistung.	Eine Schlüsselkomponente ist nicht verfügbar oder eine wichtige Benutzergruppe kann nicht auf die Nutanix-Umgebung zugreifen.

* Ein direkter Kontakt mit einem Level-3-Ingenieur ist innerhalb von 60 Minuten möglich.

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).