

Datacenter Care 無微不至服務

服務簡述

- HPE Datacenter Care 無微不至服務是HPE最有彈性及最高等級的服務及維護合約，藉由使用HPE的工具及相關服務以達到資料中心所需的服務等級，協助企業迎向新型態商業 (New Style of Business) 所面臨的挑戰。
- 特別針對傳統資訊環境之虛擬化，雲端化等應用，以及最為關鍵重要的設備與環境提供最佳成本效益。
- 此服務是以客戶之資料中心為服務單位，而非針對個別設備提供服務或報修，達到以企業營運優先之服務等級。
- HPE Datacenter Care 無微不至服務所涵蓋之軟硬體，必須有主動式或回應式 HPE 金級服務或 HPE 合約。
- 可涵蓋多品牌軟硬體服務，以達到客戶資料中心單一服務廠商，簡化及快速問題之處理。
- HPE Datacenter Care 無微不至服務，主要提供一組服務團隊 (客戶技術支援經理 (ASM)，客戶技術經理 (TAM) 及硬體工程師) 及電話回應處理 (可依照對客戶業務影響之優先順序)。

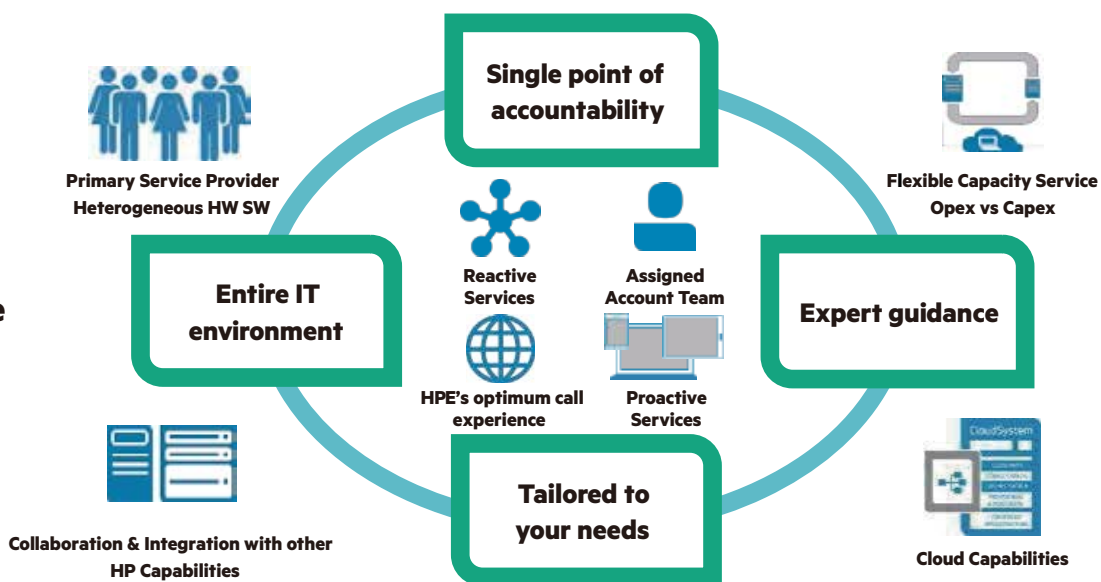
主要服務效益

- 提供最佳之成本效益以滿足客戶需求，針對 IT 解決方案及資料中心，提供各種技術導入之服務。
- 藉由取得 HPE 專家之協助，以增加企業支援之能力，減少風險，增加生產力並偕同處理緊急的專案及減輕客戶之工作負擔。
- 提供 end-to-end 服務案件管理及整合報告，以避免不必要的支援請求及繞圈子，多花時間，只為了找到對的支援窗口。
- 先進之遠端支援技術及工具設計以減少當機時間即增加生產力。
- 當客戶發生影響業務之事件時，此事件將會被提升到最高之處理服務等級，不管既有該設備先簽訂之維修服務等級。

服務範圍

- 只要在 HPE 維護合約或保固內之 HPE 軟硬體設備，亦含 HPE OEM 第三方軟體。
- 多廠牌之資訊設備。
- 舉凡客戶資料中心之環境及設備。

HPE Datacenter Care 無微不至服務架構



訂購資訊

無微不至服務 (HPE Datacenter Care Service) 維護合約內容如下: H2T12AC

相關資訊

客戶可連結至以下 HPE 服務網站，以取得進一步服務說明
[HPE.com/services/datacentercare](https://www.hpe.com/services/datacentercare)

HPE Datacenter Care 無微不至服務團隊架構

互動關係管理 (Relationship Management)

客戶技術支援經理 ASM (Account Support Manager)

客戶技術經理 TAM (Technical Account Manager)

資料中心專屬硬體專家 DHS (Datacenter Hardware Specialist)

增強的來電處理 ECH (Enhanced Call Handling)

針對關鍵系統之軟硬體事件提昇回應速度 (24x7)

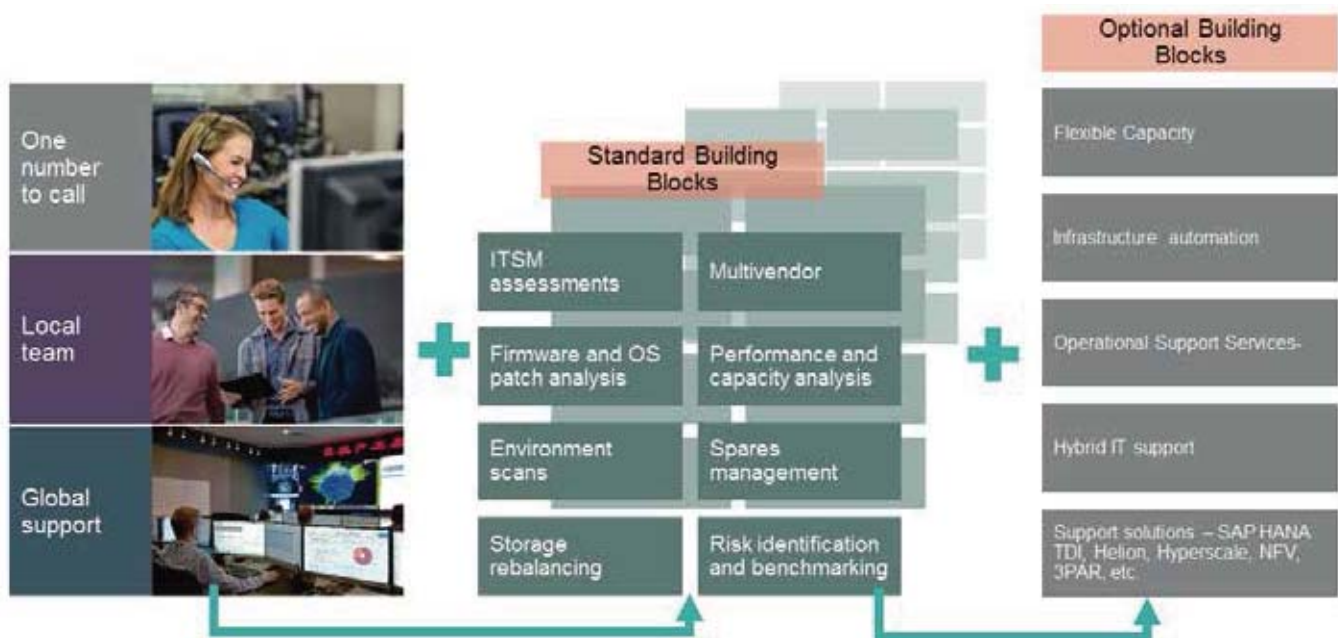
加速向上通報等級之管理 (Accelerated Escalation Management)

危機事件管理 CEM (Critical Event Manager)

遠端專家針對軟硬體事件之診斷與支援 (Remote hardware and software incident diagnosis and support)

協助非 HPE 軟體產品相關支援事項

Datacenter Care 無微不至服務



支援新型態企業營運

HPE Datacenter Care - Operational Support Services

無微不至服務 – 維運支援服務

DC-OSS 服務簡述

HPE Datacenter Care – Operational Support Services (DC-OSS) 提供一套完整的維運服務平台，讓您可以充分利用 HPE 的維運中心 (Operation Center) 所提供的全套軟體工具，管理流程與專業人員，對您的 IT 基礎架構進行 365 天 x 24 小時的即時監控與操作服務，讓您的 IT 資源能夠更加專注於企業本身的商業策略及核心業務發展，並因應高速 IT 時代所帶來的各項衝擊與挑戰。

DC-OSS 服務效益

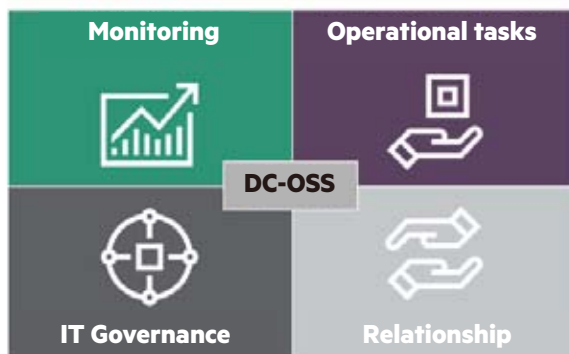
- 提高 IT 敏捷度及加速創新
- 降低 IT 維運複雜度與風險性，減低維運成本
- 維持 IT 環境的可靠度與安全控管
- 增進 IT 環境的營運效率
- 遵循標準化與結構化的 IT 管理流程 (ITIL / ITSM)

DC-OSS 服務模式與架構

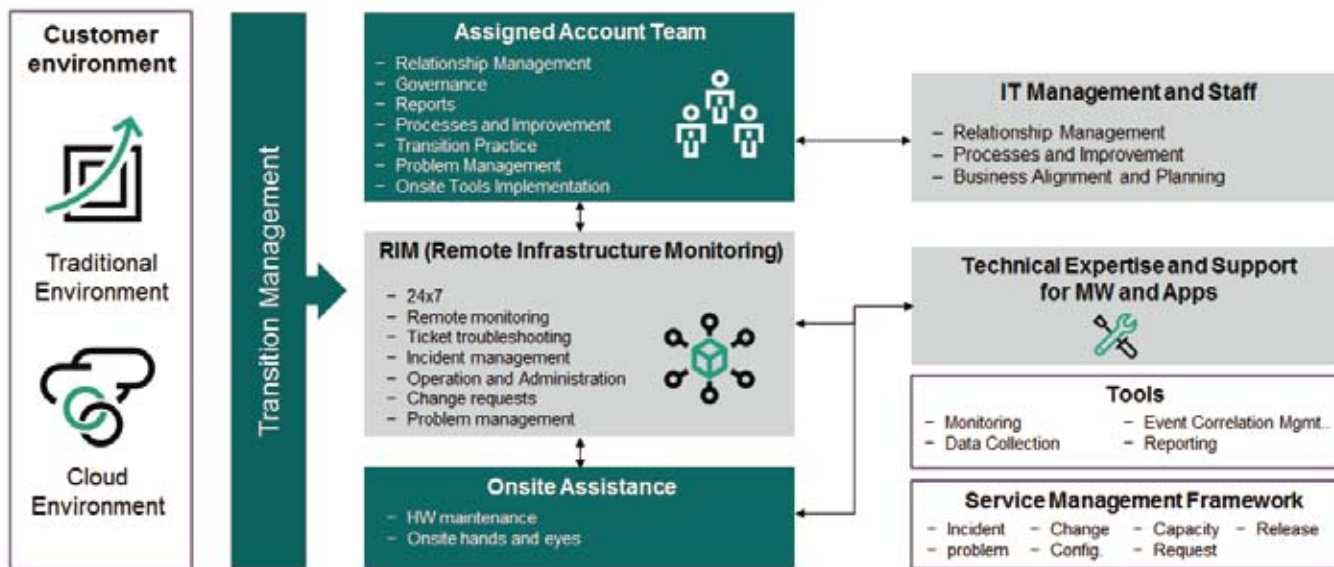
HPE DC-OSS 維運支援服務的遠端維運中心 (Remote Operation Center)，使用先進的監控工具，即時監控管理企業核心 IT 環境，並遵循維護管理標準流程 (ITIL / ITSM)，實現主動式服務；依靠全球維護支援經驗及卓越的專家團隊分層負責，確保服務品質：

HPE Datacenter Care – 維運支援服務

Operational Support Services is a set of out-tasking services, built as an extension to Datacenter Care
IT delivers remote infrastructure (hardware to operating system, including hypervisor, HPE and non-HPE products), monitoring (RIM) and operational services (system administration)



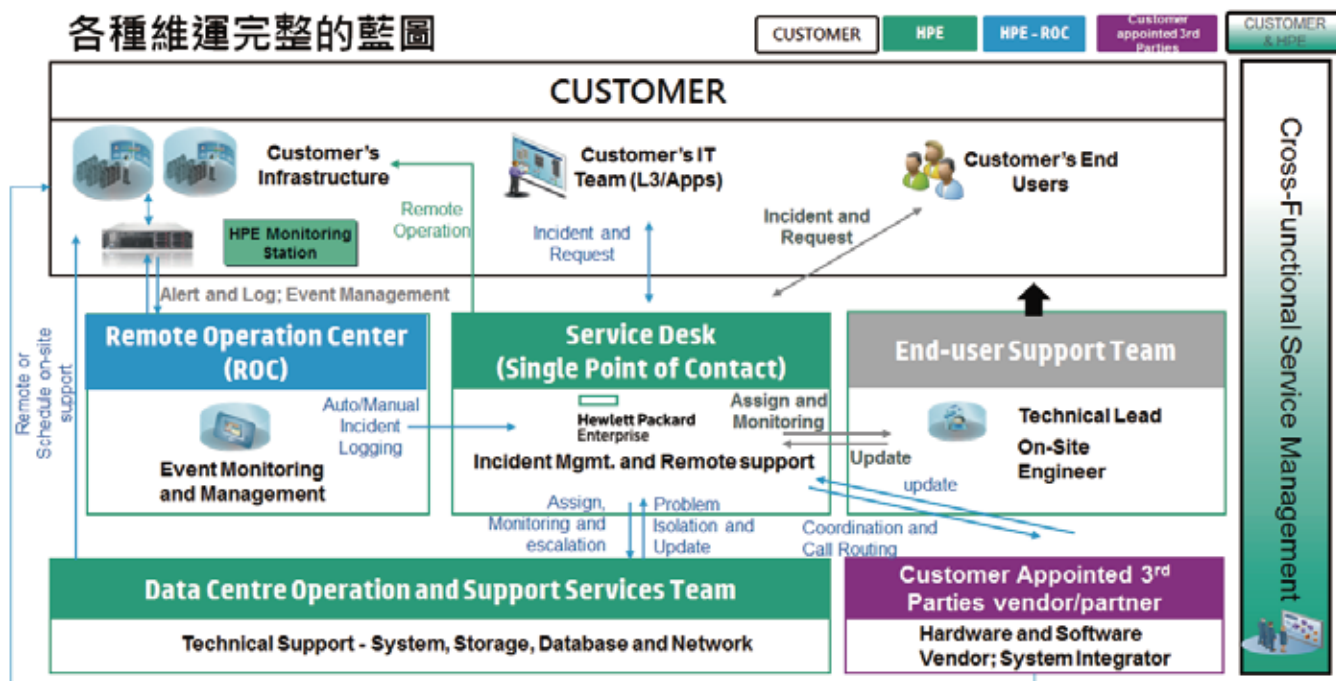
HPE IT Operations Center (ITOC) – 維運支援服務



DC-OSS 監控服務範圍

主機、作業系統虛擬環境、儲存與備份
中介軟體、資料庫、網路設備、應用系統

各種維運完整的藍圖



更多 HPE Datacenter Care OSS 服務介紹 請造訪：

[HPE.com/services/OSS](https://www.hpe.com/services/OSS)

邁向 DevOps 新境界

HPE Datacenter Care -Infrastructure Automation 無微不至服務 – IT 基礎架構自動化

DC-IA 服務簡述

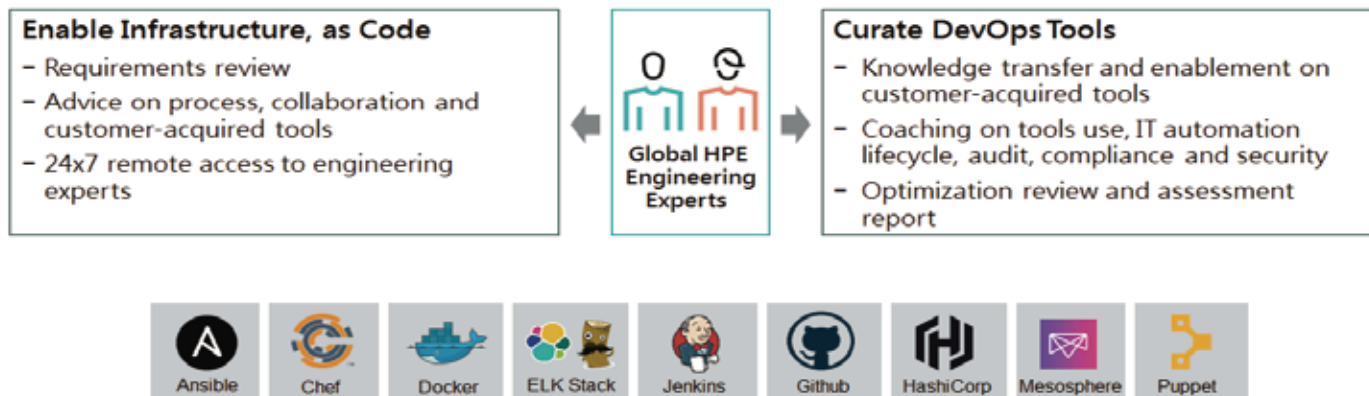
HPE Datacenter Care – Infrastructure Automation (DC-IA) 提供全面的 DevOps 支援平台，在企業邁向 IT 基礎架構自動化的過程中，以 HPE COE 專家中心 (Center of Excellence) 豐富的全球服務經驗，支援企業在導入 DevOps 軟體工具與持續開發整合的過程中，確保 DevOps 整合專案可成功達到應用程式敏捷開發及高效維運 (Agile and Lean Software Development) 的終極目標，全力發揮 IT 高速競爭力 (High-Velocity IT)，迎向明日新型態企業所面臨的高度競爭環境

DC-IA 服務目標 – 打造高速資訊環境 (High-Velocity IT)

- 協助 IT 開發與維運團隊協同合作 (Collaboration)
- 建立自動化的軟體開發，測試，組態管理與持續整合流程 (Automate Everything)
- 確保 DevOps 專案成功所具備的全方位服務

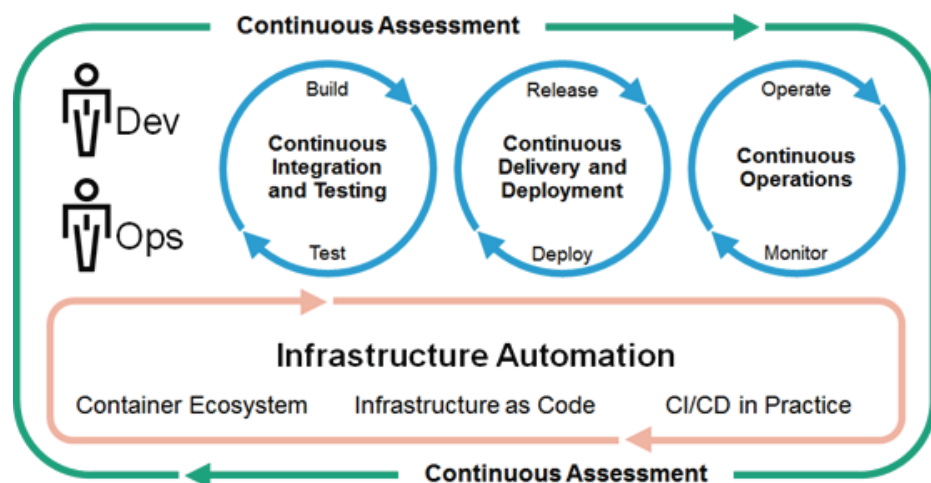
HPE Datacenter Care - Infrastructure Automation

Advice, Best Practices and Coaching for your Ops and Dev teams



DC-IA 服務範圍 – 以基礎架構自動化迎接 (DevOps)

- 建立容器生態系 (Container Ecosystem)
- 達成基礎架構程式化 (Infrastructure as Code)
- 實踐持續整合與持續交付 (CI/CD in Practice)

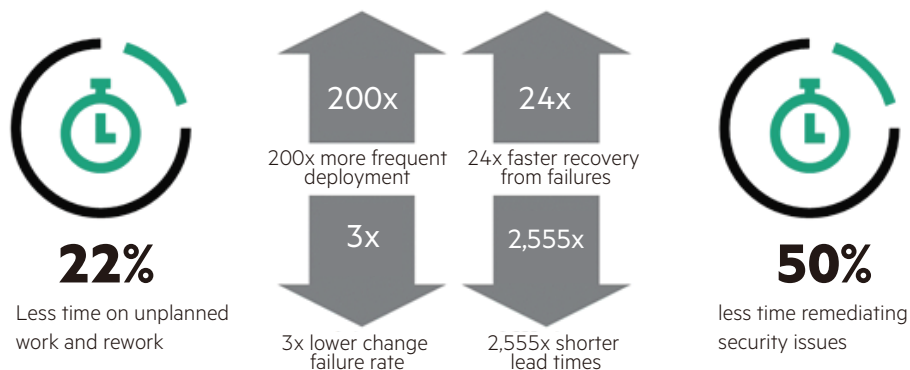


DC-IA 服務效益

利用工具的導入與專業的顧問與支援，建立更加敏捷與精益的軟體開發與 IT 運行環境 (Agile and Lean)，使建構、測試、發佈軟體更加快捷、頻繁和可靠；藉由自動化的流程，可將原本 12 小時的上線工作大幅縮短至 15 分鐘，使企業創新業務能夠更加快速迎向市場 (Fast Time to Market)

HPE Datacenter Care Infrastructure Automation: ROI

High-performing DevOps teams deliver



更多 HPE Datacenter Care DCIA 服務介紹 請造訪：

[HPE.com/services/datacentercare](https://hpe.com/services/datacentercare)

[HPE.com/services/DCIA](https://hpe.com/services/DCIA)



Datacenter Care



Datacenter Care
Infrastructure
Automation

Datacenter Care - Flexible Capacity Service 無微不至服務之彈性容量服務

服務簡述

HPE 無微不至服務 - 彈性容量服務是依據安裝於客戶現場的聚合式基礎架構 (包括：HPE 伺服器、儲存裝置和網路設備) 的基礎架構公用程式服務，計費方式以使用量為基準，客戶可依照每月不同的使用情況來採購和支付容量需求。彈性容量服務的設計最適合想要享有雲端式隨付隨用模式優點，但需要將基礎架構設置在自己地點的客戶使用。此公用程式服務提供客戶依每次使用付費的方式，來存取 HPE 伺服器、儲存裝置和網路設備。緩衝區容量會在客戶需要前預先部署，唯客戶使用該容量時才需付費，但需受最低承諾之限制。在客戶使用緩衝區容量後，我們會根據客戶的容量預測來進行容量補充規劃。如此可提供充足的前導時間，以便根據客戶的新需求來升級容量和維護緩衝區容量。

HPE 係依據計量資料以向客戶每月收取使用費，確保支出成本依使用量為準 (最低承諾適用)。此方式能降低客戶在 IT 基礎架構投入過多或投入不足的風險，同時減輕客戶在內部部署基礎架構擷取程序方面的負擔。由於此服務是每月計費，因此客戶無需準備高額的預付資金成本。此外，彈性容量服務還可讓客戶立即提高或降低伺服器和儲存裝置的使用量，而無需透過冗長的採購程序。

彈性容量服務基本模式：依使用量付費的模式：

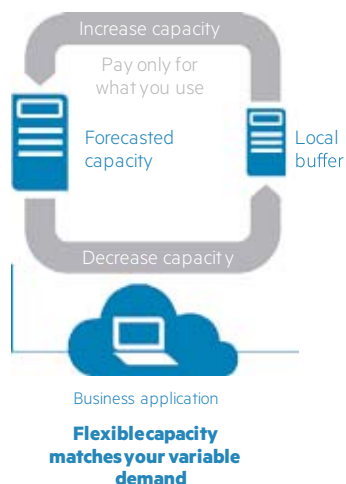
- 自第一天起，HPE 就會交付由客戶預測的基本容量並計費。
- 除了基本容量，HPE 還會另外交付 10% 的緩衝區容量，只在客戶使用到該容量時才需付費。
- HPE 會每月 (直到合約期限結束為止) 向客戶收取緩衝區容量的使用費，並以每伺服器/GB 為收費依據。HPE 會根據客戶的使用量來監控緩衝區容量的使用情況，並於諮詢客戶後預先於需求產生前補充容量。

彈性容量服務進階模式：依預定量付費的模式：

- 客戶設定承諾的容量等級 (例如：目前使用容量的 70%、80%、90%)。
- HPE 交付至少與客戶預測之目前容量相等的解決方案。
- HPE 另外建置 10% 的緩衝區容量，客戶使用時才需付費。
- HPE 會每月向客戶收取實際使用容量的費用，並以每伺服器/GB 為收費依據。此模式可讓客戶增加和減少使用量，但不得低於承諾的容量比例。減少的容量限於前一季使用量的 10%。

無微不至服務之彈性容量服務 (DC-FC)

依照客戶對業務的需求，提供相對應的運算容量



- 使用量與成本作連結
- 避免太大的容量估算及資金的投入
- 使用多少資源就付多少費用(有基本的容量承諾)
- 也不會因為需求增加，而發生容量不夠的狀況
- 此適用於伺服器、儲存設備、網路產品、軟體及相關服務
- 亦適用於 HPE CloudSystem 雲端解決方案及 Moonshot, SL & SE 刀鋒伺服器
- 從資本支出 (CAPEX) 轉換為維運之費用 (OPEX)

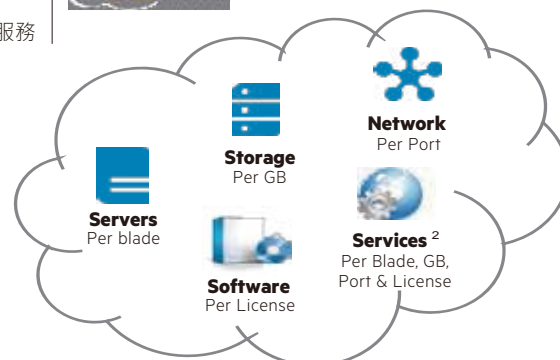
每月費用支付包含¹:

可變動的使用量 = 可變動的付費

- 伺服器
- 儲存設備
- 網路設備
- 軟體
- 相關服務

後端解決方案提供
由 HPE &
CLOUD CRUISER

- 使用量 ↑ = 計費 ↑
- 使用量 → = 計費 →
- 使用量 ↓ = 計費 ↓



1. Minimums apply below certain usage levels (i.e. 70% or 80%)
2. TSC & PSO Services not included: Finance Revenue Recognition open issue.

訂購資訊

無微不至服務 (HPE Datacenter Care Service) 維護合約內容如下：
H2T12AC

IT Consumption Model	傳統資本性支出 (CAPEX)	營業費用支出 (OPEX)	HPE 彈性容量服務 (Flexible Capacity)
IT 資產歸屬	擁有 IT 資產，且必須在使用 IT 資產前先建置	必須在使用 IT 資產前先建置	使用 IT 資產而不擁有，且僅在實際使用時部屬
增加容量的方式/時機	採購流程/使用 IT 資產前	採購流程/使用 IT 資產前	立即/在需要額外容量時
基礎設施容量利用率	40% - 75%	40% - 75%	接近 - 100%
過量基礎設施的風險及成本	由客戶自己承擔	由客戶自己承擔	由 HPE 承擔
每月成本	固定的折舊攤提	固定的租賃費用	變動的隨實際使用量付費
每月單位成本	變動/未知	變動/未知	固定/已知
科技更新 (Tech Refresh)	需另外編列預算	需另外編列預算	已經整合進服務內
容量使用報表	依要求建置	依要求建置	已經整合進服務內

Key comparisons	HPE Datacenter Care Flexible Capacity Service
Customer relationship	Service and support model which includes installation and support as well as financing and inventory procurement.
Contract	One comprehensive service contract covers support, and flexible capacity.
Growth and shrinkage	Premium – growth and shrinkage
	Basic – growth only
Infrastructure coverage	UNIX servers, x86 servers (ProLiant and BladeSystem), storage, networking.
Ordering and activation	Ordering of capacity is all up front. Activation is automatic. HPE ASM monitors capacity and advises customer when it may be necessary to purchase more capacity
Infrastructure coverage	HPE offers flexible capacity for more components of the infrastructure.
Billing and metering	HPE meters and bills the usage more closely to actual customer consumption of resources.
Billing “unit”	ISS: Server day. Blade or server is on or off for any given day.
	BCS: Utility
	Storage: Gigabyte. Networking: Port on.
Flexibility in capacity commitment	HPE works with the customer so customer can choose how much capacity they will have as committed.
Purchase option	HPE offers the customer option to purchase equipment at end of term.
Deactivating	Premium – no customer action required.
	Basic does not allow capacity to drop

Flexible Capacity 的八種價值適用情境

CAPEX → OPEX 資本支出轉化為 費用支出	Transformation IT 系統整併/ 融合式儲存系統	Outbound 境外或外點整合	Out Tasking DC Operation 委外或資料 中心維運
Cloud Provider 與本地雲端 供應商合作	System life extension 沒有應用系統轉移, 做硬體更新/資料庫 轉移及提供維運服務 如 SAP Hana 系統	With Alliance Partner 與全球策略夥伴合作 如微軟 Azure, Accenture	Local Datacenter Partner 本地資料中心 廠商合作

維運新思維

HPE Datacenter Care for Multivendor 無微不至服務 – 多品牌維運支援

多樣的服務選項以迎接多品牌維運挑戰

DC-MV 服務簡述

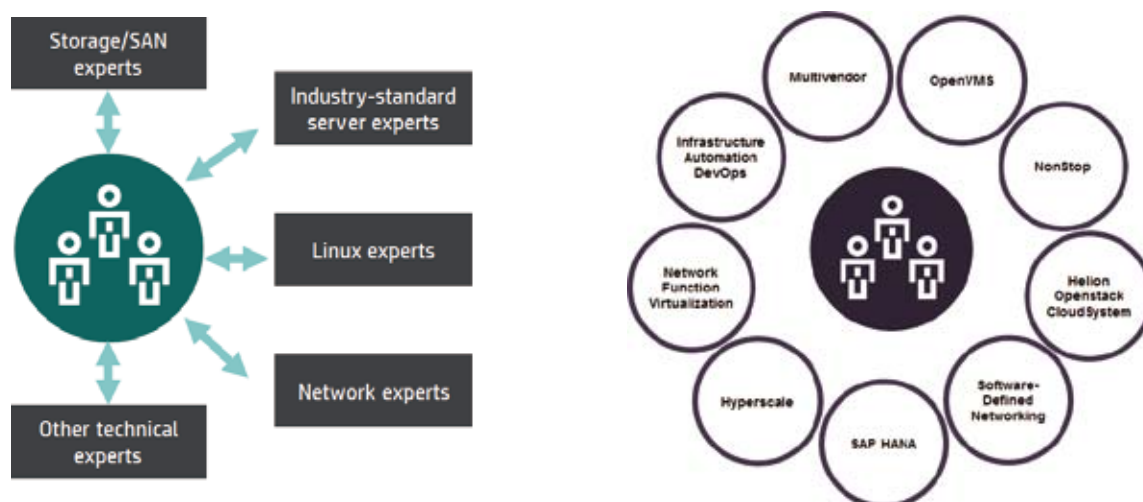
對於企業而言，IT 環境經過多年的運轉，資料中心內總是有許多不同的軟硬體品牌必須維護，這對於公司內的維運單位，不僅是沈重的負擔，也成為企業 IT 轉型的絆腳石。

IT 部門對於企業而言，隨著資訊技術應用的蓬勃發展，IT 已經不再被視為成本中心，更是驅動著企業獲利的重要元素。IT 轉型迫在眉睫，更需要專業的服務與人力協助處理日常維運事項，並提供企業多種支援，以同時獲得維運及轉型的雙重利益。

DC-MV 的服務目標

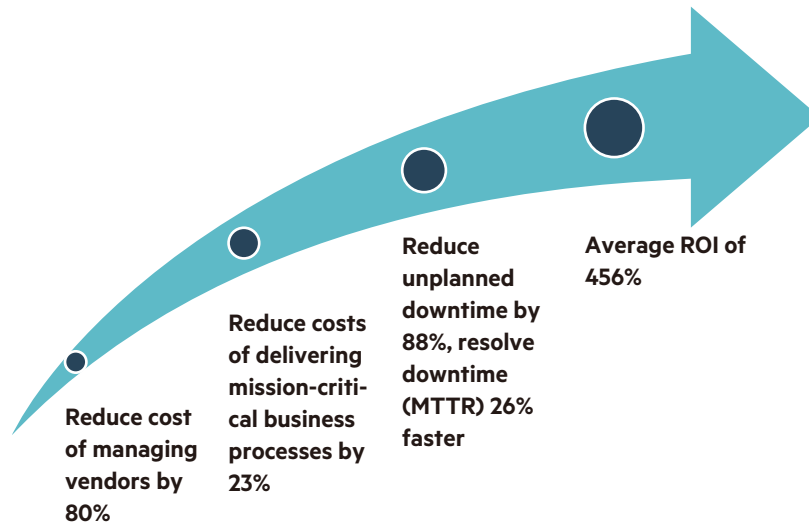
- 提供維運所需的專業人力：不管是維運所需的專案管理經理、資深技術專家、或駐點工程師，都可以因應客戶的需求提供最好的人力資源。HPE 憑藉著多年的維運經驗，不僅擁有各產業維運的最佳實踐 (Best Practice) 方法論，也能迅速安排所需的專業人力。
- 提供維運所需的專業指導：HPE 的服務顧問不僅能提供設備與系統的主動式服務 (Proactive Service)，安排定期或不定時的系統健檢、調校等工作，更能深入您的資料中心，了解目前維運的問題，提出改善計畫，有效提升維運成效。
- 提供維護所需的國外支援：HPEV 無微不至服務 – 多品牌支援 (Datacenter Care for Multivendor, DCMV) 包含彈性的選項並結合 HPE 後端的 DC-MV COE 專家中心 (Center of Excellence)，提供全方位的在地與國際支援，是成本效益極佳的支援方案。
- 提供維護所需的特殊要求：HPE 軟體的建置，ITIL 的導入，甚至於是系統的開發，每個企業因為產業或規模的不同，常常會有不同的維運組成元素。針對這些客製化的特殊需求，您都可以讓 HPE 成為您的單一窗口，與您一同勾勒出最適合的解決方案。

DC-MV COE 專家中心 (Center of Excellence)



DC-MV 的服務效益

從 IDC 對於導入多品牌維運支援的成效分析中，發現在 ROI (Return on Investment) 部分，採用完整專業的維運支援服務能有高達 456% 的投資回報率。



“If mission-critical systems go down for one day, it will cost us \$500,000 – 800,000. We have a million customers. If we are down and cannot deliver our services, then our customers do not pay us.”

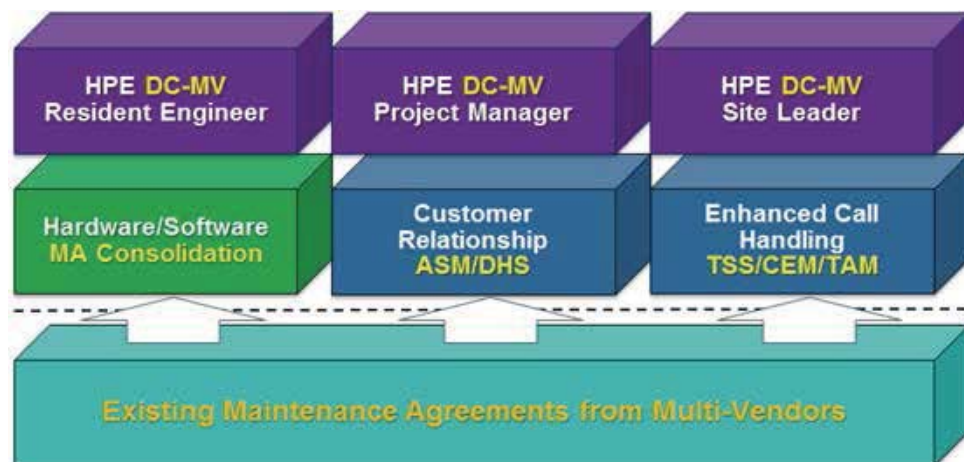
DC Customer

Source: IDC, Randy Perry, The Business Value of HPE's Datacenter Care Service. August 2014

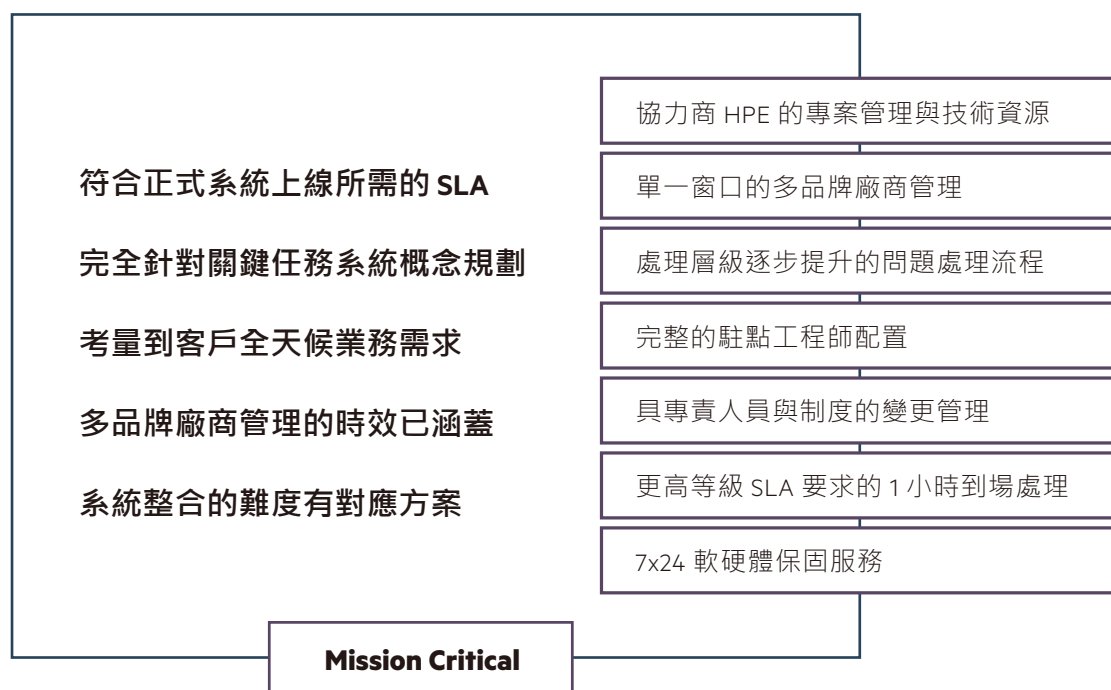
DC-MV 的服務組成

• 成功案例一：

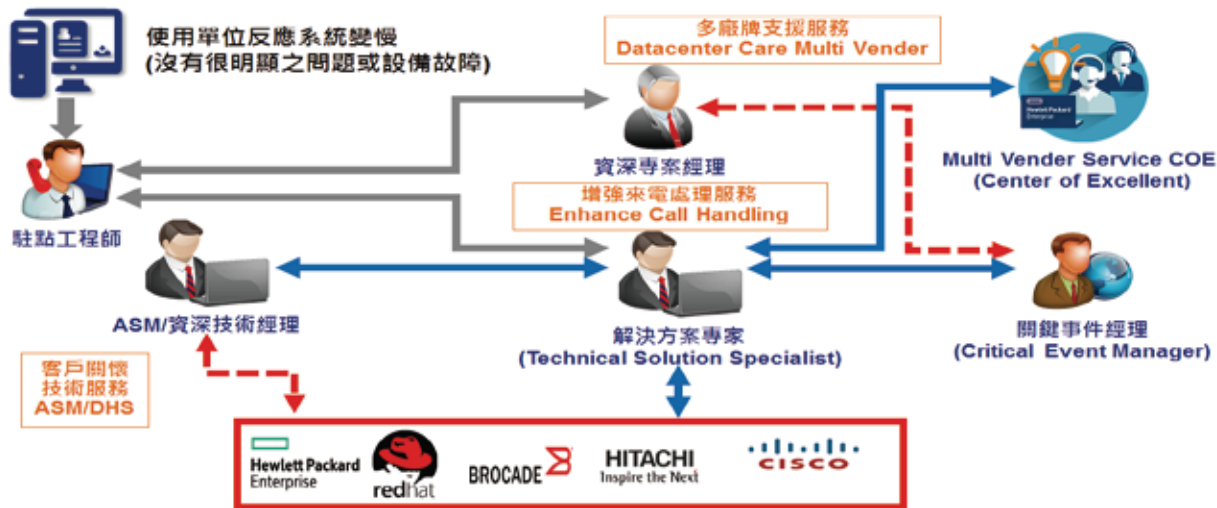
客戶準備將現有關鍵系統平台由 UNIX 全面移轉至 Linux 環境，由於關鍵系統是公司的業務核心，一旦運轉上線出現問題，不僅造成企業的商业活動全面停擺，金額的損失更是難以估計。HPE 了解客戶對於關鍵任務系統 (Mission Critical System) 的重視，特規劃專案經理、資深技術經理、與駐點工程師等資源，並導入 Datacenter Care 服務，同時與客戶一同檢視現有維護合約的 SLA，以通盤的角度檢視系統上線與長遠維運任務，經由服務的導入避免失敗的風險。



服務分析：整合式服務專案



異常事故或故障發生之 HPE Datacenter Care 處理狀態

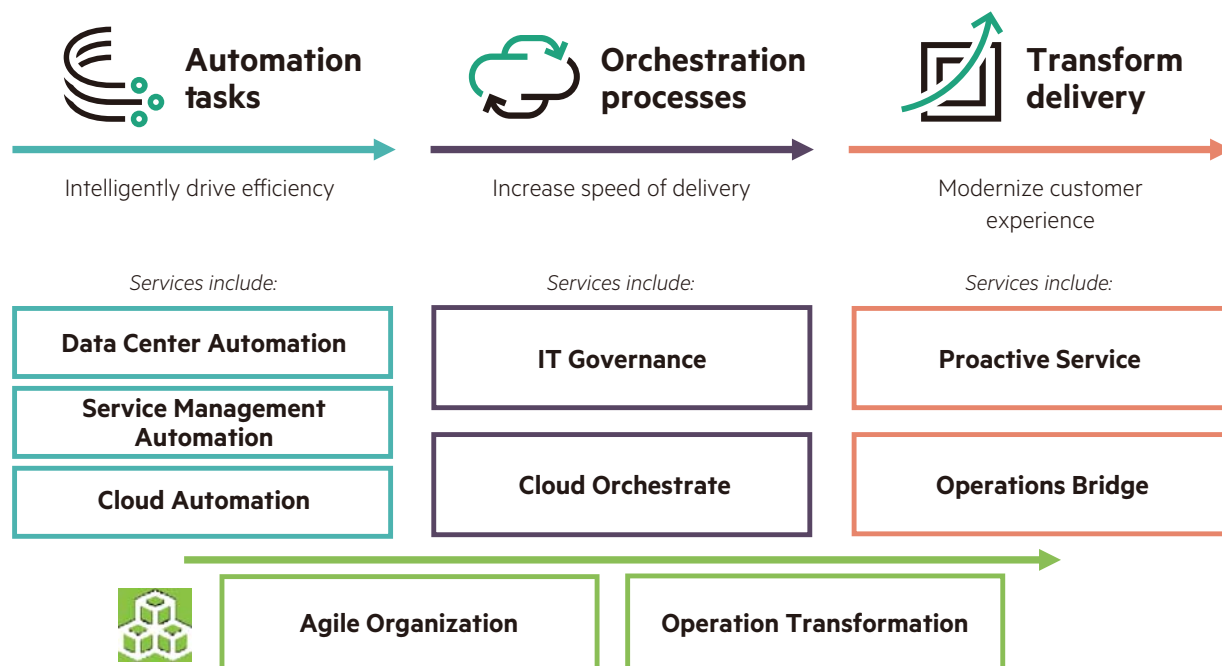


• 成功案例二：

為因應公司整體業務策略調整，客戶要將內部部門切割並成立獨立的業務單位。該公司尋求 HPE 的協助，希望新公司能優化原有的 HPE Software 應用環境並建立 Charge Back 計費系統，以建構未來集團內部的收費機制；同時也期望導入 ITIL、維運優化、與基礎架構支援等顧問服務。面對如此高度客製化的要求，HPE 與客戶多次面對面訪談並提出最佳的解決方案與建議，讓每一項需求都能配對合適的資源，使得 HPE 的服務成為客戶 IT 轉型的最佳推手。

Transformation Focus

Automate, Orchestrate and Transform



Proactive Service

Value Drivers:

- 建構主動式服務模型，透過事前預防工作來減少障礙事件的發生
- 建構新型 IT 服務，透過業務模型銷售產生營收



**Transform
delivery**



Strategic activities

- 分享 HPE 每一種資訊服務項目的主動式服務流程與執行內容
- 協助參與人員技術的提升，尤其在預防系統錯誤方面
- 學習與客戶之間的溝通技巧與銷售方式
- 建構系統相關之分析、健檢、調教等專業主動式服務內容



Transition Focus

- 配合現有組織架構與環境，發展 Foxconn 主動式服務項目與內容
- 規劃以虛擬平台，系統建檢，效能檢視等項目優先
- 發展實際服務交付 (Service Delivery) 內容



Enhancements

- 依需求討論建立新型主動式服務項目與內容

Operation Bridge

Value Drivers:

- 結合業界標準，建構適合的組織架構，提升支援服務效率
- 透過流程優化，提高支援服務執行效率



**Transform
delivery**



Strategic activities

- 經由資深顧問的現場協助，提供實務的維運經驗來改善現有問題處理流程
- 以師徒制方式，傳授 FOB 問題查找經驗，協助解決實際發生的問題
- 協助 FOB 維運並提供技術諮詢服務，及展示透過工具如何找出問題所在



Transition Focus

- 現場進駐 Foxconn FOB，分享 IT 維運軟硬體故障排除經驗
- 交付「Foxconn FOB 維運支援服務紀錄匯整報告」
- 提供現有維運方式的改善建議



Enhancements

- 轉換 FOB 維運經驗為商業化模式
- 維運模式成本與計價架構

Cloud Orchestrate

Value Drivers:

- 進行雲端服務市場商品價格及規格分析，確保雲端服務商品競爭力
- 進行集團內部雲端服務商品宣傳推廣及需求訪談，確保商品貼近市場



**Orchestration
processes**



Strategic activities

- 進行雲端服務成本結構及營運管理成本分析，評估整體成本可控管之範圍及風險
- 進行雲端服務利潤及商業機會分析，制定雲端服務商品價格，並評估損益兩平目標及開始獲利時間
- 進行雲端服務市場定期追蹤分析，評估雲端服務資源、商品及附加服務之優勢及特色
- 雲端服務銷售人員教育訓練



Transition Focus

- 協助制定雲端服務價格表及競爭對手資料分析，以提供具備雲端服務競爭力之商品為目標
- 規劃雲端服務加值內容，以增加雲端服務用戶之多面向商品銷售機會，提升附加價值及客戶滿意度
- 協助制定雲端服務契約，以雲端服務訂單有效性及合法性為目標
- 建立雲端服務需求訪談、機會追蹤及行政協助之能力



Enhancements

- 整合公有雲服務供應商、電信業者及 HPE 技術服務團隊，以雲端服務聯盟，推廣混合雲端服務