



Обзор услуг HP Proactive Select

Услуга	Описание услуги	Стандарт. баллов *
--------	-----------------	--------------------

Сервер и операционная система – все

Рекомендации по обновлению серверного микропрограммного обеспечения	Обзор обновлений серверного микропрограммного обеспечения, примечания по услугам и рекомендации. Охватывает до пяти серверов или блейд-серверов с одной и той же операционной системой или операционной средой. Включает серверы ISS, Integrity и HP9000. Услуга предполагает только рекомендации по обновлению микропрограммного обеспечения.	10
Внедрение ServiceGuard (HP-UX)	Внедрение HP ServiceGuard (HP-UX)	217
Внедрение ServiceGuard (Linux)	Внедрение HP ServiceGuard (Linux)	217
Проверка работоспособности системы (прямая)	Техническая оценка позволяет выявить потенциальные проблемы безопасности, производительности системы и доступности. Относится к одному серверу HP. Заказчик получит по электронной почте единичный (однократный) отчет о проверке работоспособности системы (SHCA).	1
Проверка работоспособности системы (с выездом к заказчику)	Техническая оценка позволяет выявить потенциальные проблемы безопасности, производительности системы и доступности. Относится к одному серверу HP. Заказчик получит единичный (однократный) отчет о проверке работоспособности системы (SHCA), включая обзор, подготовленный консультантом HP. Дополнительно один день консультаций на месте, включая обзор итогов и рекомендаций по отчету SHCA.	18
Проверка работоспособности системы (удаленная)	Техническая оценка позволяет выявить потенциальные проблемы безопасности, производительности системы и доступности. Относится к одному серверу HP. Заказчик получит по электронной почте единичный (однократный) отчет о проверке работоспособности системы (SHCA), включая сжатый обзор, подготовленный консультантом HP, а также проведет краткую телефонную консультацию со специалистом HP для анализа основных моментов.	6

Сервер и операционная система – блейд-серверы

Оценка блейд-технологии и набора инструментов	Оценивается использование одной полки HP Blade и компонентов, а также ПО для управления ими, и даются рекомендации по усовершенствованию.	40
Бюллетень по блейд-технологиям	Подготовленный вашим менеджером по поддержке (ASM) полугодовой бюллетень с советами по версиям и использованию программного обеспечения HP, микропрограммного обеспечения и драйверов в комплекте из аппаратного обеспечения и ПО для управления HP Blade.	10
Анализ недостатков микропрограммного обеспечения BladeSystem и драйверов	Проверка устройства заказчика для документирования текущих уровней микропрограммного обеспечения и драйверов. Разработка рекомендуемой основы, информирование о недостатках, рисках и взаимозависимостях.	20



Обзор услуг HP Proactive Select

Услуга	Описание услуги	Стандарт. баллов *
Обзор процесса обновления микропрограммного обеспечения BladeSystem и драйверов	На этом семинаре рассматривается стратегия обновления микропрограммного обеспечения и драйверов заказчика, а также предлагаются оптимальные методы и советы по настройке при использовании SIM и Version Control для реализации этой стратегии.	10
Сервер и операционная система – критически важные для бизнеса		
Услуга проверки согласованности кластеров	Оценка одного кластера HP-UX из 2-3 узлов с целью диагностики и выявления текущих угроз для работы приложения или перезагрузки после переключения управления при сбое. Диагностическое ПО не удаляется после установки и продолжает следить за изменениями в кластере после завершения оценки.	33
Услуга проверки согласованности кластеров (дополнительный узел)	Расширяет услугу проверки согласованности кластеров, добавляя еще один узел HP-UX. Это действие требуется в качестве предпосылки.	16
Анализ исправлений операционной системы	Проводится анализ исправлений одного экземпляра операционной системы или операционной среды HP-UX, MPE, Tru64 UNIX®, OpenVMS, Linux или Microsoft Windows.	5
Хранилище – управление данными		
Миграция данных – открытые системы	Услуга миграции данных HP Data Migration применяется для переноса информации заказчика в массив хранения данных с помощью LAN, WAN или SAN.	43
Миграция данных – расширение открытых систем	Услуга миграции данных HP Data Migration применяется для переноса информации заказчика в массив хранения данных с помощью LAN, WAN или SAN.	7
Сервер миграции данных и расширение мощностей	Расширение стандартной услуги за счет добавления дополнительных хостов во время миграции данных.	12
Услуга очистки данных	Помогает защитить заказчика от опасности извлечения неавторизованными лицами важной информации со списанного жесткого диска.	12
Услуга очистки данных (доп. хост)	Помогает защитить заказчика от опасности извлечения неавторизованными лицами важной информации со списанного жесткого диска.	6
Услуга очистки данных (доп. том)	Помогает защитить заказчика от опасности извлечения неавторизованными лицами важной информации со списанного жесткого диска.	0.5
Хранилище – EVA		
Услуга обновления микропрограммного обеспечения EVA (1 обновление)	Подробное планирование и установка микропрограммного обеспечения с выездом к заказчику (одна версия для одной системы EVA).	12
Услуга обновления микропрограммного обеспечения EVA (2 обновления)	Подробное планирование и установка микропрограммного обеспечения с выездом к заказчику (одна версия для двух систем EVA).	15
Услуга обновления микропрограммного обеспечения EVA	Подробное планирование и установка микропрограммного обеспечения с выездом к заказчику (одна версия для пяти систем EVA).	24



Обзор услуг HP Proactive Select

Услуга	Описание услуги	Стандарт. баллов *
(5 обновлений)		
Проверка работоспособности EVA	Сравнивает конфигурацию одной системы EVA с оптимальными методами обеспечения доступности, возможности поддержки и производительности.	5
Анализ производительности EVA	Проводится анализ производительности одной системы EVA и даются рекомендации по ее повышению.	36
Услуга проектирования и внедрения виртуальных дисков и логических томов	Разработка и внедрение конфигурации виртуального диска (Vdisk) или LUN в одной системе EVA.	24
Хранилище – EVA, MSA		
Анализ и управление микропрограммным обеспечением для систем хранения и сетей SAN	Проводится анализ микропрограммного и программного обеспечения для одного массива EVA или MSA, а также всех коммутаторов SAN и адаптеров HBA, расположенных между этим массивом и сетью, включающей до 30 серверов или блейд-серверов. Не включает установку микропрограммного или программного обеспечения.	20
Технический аудит высокой доступности для массива хранения данных	Проводится оценка высокой доступности в одном массиве хранения данных. Кроме того, изучается готовность к поддержке и конфигурация SAN.	30
Техническая оценка высокой доступности системы хранения	Выполняется анализ одного массива хранения данных HP: физическая среда, конфигурация массива, микропрограммное обеспечение и версии ПО. Анализ SAN или подключенных к массиву серверов не производится.	5
Система хранения – SAN		
Услуга оценки для сетей SAN	Обеспечивается настраиваемое техническое и организационное руководство системами хранения HP и соединениями SAN. Для сетей SAN, имеющих не более 30 подключений к серверам или блейд-серверам.	24



Обзор услуг HP Proactive Select

Услуга	Описание услуги	Стандарт. баллов *
--------	-----------------	--------------------

Оценка возможности технической поддержки сети SAN	HP оценивает возможность техподдержки SAN, включая инфраструктуру SAN с несколькими поставщиками Для сетей SAN, имеющих не более 30 подключений к серверам или блейд-серверам.	30
Система хранения – программное обеспечение		
Проверка работоспособности ПО для файловых серверов HP в масштабируемой сети NAS	Заблаговременная проверка возможности поддержки, стабильности и взаимодействия ПО для файловых серверов HP в масштабируемой сети NAS.	30
Программное обеспечение – Microsoft		
Услуга консалтинга по производительности ПО Microsoft (базовый комплект)	(ОС, Exchange Server, MS SQL Server) (базовый комплект) Сбор и анализ важных ключевых показателей производительности для сервера приложений Windows в связи с бизнес-приложением, запущенным на этом оборудовании.	30
Измерения при анализе производительности операционных систем Windows (PAM-S)	Подробные показатели ОС (ЦП, ОЗУ, диск и приложение для Microsoft Windows): в отчете содержатся все важные показатели ОС (например, ЦП, память, система ввода-вывода)	10
Программное обеспечение – Oracle		
Обновление базы данных Oracle	Услуга обновления продуктов с базой данных Oracle заключается в предоставлении заказчику помощи при замене установленной версии БД Oracle обновленной версией.	43
Услуга анализа тенденций для Oracle (OTA-S)	Сбор и анализ важных ключевых показателей производительности вашей базы данных Oracle.	10
Программное обеспечение – SAP		
Персональный консультант по производительности SAP (базовый комплект)	Выполняет обслуживание всего ландшафта (производительность и мощность). Координирует действия и сообщает о результатах.	300
Проверка работоспособности BWA	Анализ текущей эксплуатации системы и будущей мощности, включая все слои (SAP, аппаратное обеспечение, операционная система).	20
Согласованное управление исправлениями HP-UX для систем SAP	Даются рекомендации по исправлениям ОС на основе известных проблем, «заплаток», оптимальных методов, обеспечивающих оптимальную работу программ SAP, запущенных на оборудовании HP или в операционной системе HP.	5
Анализ производительности системы SAP (PASS)	Анализ производительности системы SAP включает однократное создание подробного «моментального снимка» производительности вашей системы SAP; во время него выявляются существующие узкие места и прогнозируется, в каких критически важных сферах они могут возникнуть. Производительность системы SAP анализируется в сочетании с KPI операционной системы HP-UX или Linux.	30
Анализ производительности системы SAP (PASS) с дополнительным экземпляром	Добавляет дополнительный экземпляр SAP к системе, подвергнутой анализу производительности системы SAP (PASS).	5

Номенклатура услуг может различаться в зависимости от страны
Каждая услуга предоставляется в отношении одного физического объекта заказчика, если не указано иное
1 апреля 2009 г. Версия 1.2 (следующая версия – май 2009 г.) Страница 4



Обзор услуг HP Proactive Select

Услуга	Описание услуги	Стандарт. баллов *
--------	-----------------	--------------------

SAP		
Консалтинг по производительности: операционная система Windows, HP-UX, Linux (базовый комплект)	Отчет, включающий все важные показатели ОС (например, ЦП, память, система ввода-вывода).	30
Консалтинг по производительности SAP: ERP-система R/3 и выбранный компонент SAP (базовый комплект)	Отчет, включающий KPI SAP (сроки реагирования) с параметром базы данных и SQL.	30
Технический консалтинг по SAP: планирование мощностей (HP-UX, Windows, Linux) (базовый комплект)	Комплексное видение ситуации с упором на связь рабочей нагрузки, пропускной способности (ABAP) и потребляемой аппаратным обеспечением электроэнергии, выражающуюся в мощности.	20
Услуга измерений при анализе тенденций SAP BW	Анализ ключевых показателей производительности SAP для всех текущих версий SAP R/3 и ERP с дополнительной проверкой Business Warehouse.	10
Услуга измерений при анализе тенденций SAP R/3 и ERP	Ключевые показатели производительности SAP для всех текущих версий SAP ERP, операционных систем и аппаратных платформ анализируются, а затем создается отчет со сводными данными, описанием ситуации с производительностью и тенденций, а также рекомендациями.	10
Услуга измерений при анализе тенденций для SAP SCM LiveCache	В отчет включена сводка собранных данных, описание ситуации с производительностью и тенденций, а также рекомендации.	10
Программное обеспечение – виртуализация		
Услуга оценки VMware Capacity Planner (50 серверов)	Услуга оценки с целью инвентаризации текущей серверной среды и составления отчета для заказчика с рекомендациями по изменениям для консолидации и виртуализации среды.	33
Услуга оценки VMware Capacity Planner (200 серверов)	Услуга оценки с целью инвентаризации текущей серверной среды и составления отчета для заказчика с рекомендациями по изменениям для консолидации и виртуализации среды.	49
Анализ работоспособности виртуальных серверов VMware	Проверка виртуализированной среды заказчика; ее сравнение с оптимальными методами, рекомендуемые уровни исправлений и микропрограммного обеспечения, свойства конфигурации и т.д.	30
Сеть – сеть		
Отчет по сетевым ресурсам (первые 50 устройств)	Отчет по ресурсам содержит полный список всех поддерживаемых сетевых устройств заказчика.	25
Отчет по сетевым ресурсам (для каждых дополнительных 50 устройств)	Отчет по ресурсам содержит полный список всех поддерживаемых сетевых устройств заказчика.	1.25
Предварительное уведомление о критически важных проблемах	Предварительное уведомление о критически важных проблемах с программным или аппаратным обеспечением	25

Номенклатура услуг может различаться в зависимости от страны

Каждая услуга предоставляется в отношении одного физического объекта заказчика, если не указано иное



Обзор услуг HP Proactive Select

Услуга	Описание услуги	Стандарт. баллов *
сетового ПО и микропрограммного обеспечения (первые 50 устройств)	сетевых устройств Cisco IOS, HP ProCurve и HP, которые могут повлиять на работу сети.	
Предварительное уведомление о критически важных проблемах сетевого ПО и микропрограммного обеспечения (для каждых дополнительных 50 устройств)	Предварительное уведомление о критически важных проблемах с программным или аппаратным обеспечением сетевых устройств Cisco IOS, HP ProCurve и HP, которые могут повлиять на работу сети.	1.25
Среда – управление предоставлением услуг		
Планирование и проверка предоставления услуг	Планирование предоставления услуг с выездом к заказчику и сеанс проверки обновлений схемы предоставления профилактических услуг, обсуждение тенденций, наблюдения и возможные риски, выявленные во время предоставления выбранных услуг, а также запланированные изменения. Обсудите рекомендации по дополнительным мерам, учитывающим потребности заказчика.	10
Среда – обучение		
Кредит на обучение	Баллы на обучение служат для оплаты посещения сотрудником заказчика соответствующих курсов обучения HP; таким образом, заказчик может добиться максимальной рентабельности инвестиций в ИТ. Четыре балла = один день обучения в аудитории.	20
Помощь в планировании обучения	Помощь в планировании обучения (EPA) состоит в краткой встрече, проводимой для выявления потребностей заказчика в обучении и создания плана их удовлетворения (со сведениями о времени и затратах). Услуга EPA может предоставляться менеджером по поддержке (ASM), (по взаимному согласию коллективов службы поддержки критически важных сред и службы обучения HP) сотрудниками, оказывающими услуги HP по обучению, либо представителями обеих этих групп.	3



Обзор услуг HP Proactive Select

Услуга	Описание услуги	Стандарт. баллов *
--------	-----------------	--------------------

Среда – ITSM		
Комплексная оценка ITSM	Оценка эффективности и действенности технологии и методов управления услугами ИТ, формирующих основу для поставки ключевых бизнес-решений и связанных с ними рисков.	434
Промежуточная оценка ITSM	Выявление основных зон риска для доставки соглашений об уровне обслуживания заказчика с конечными пользователями и ключевых рекомендаций по работе с этими рисками.	217
Краткая оценка ITSM	Семинар, проводимый при участии HP, который позволяет заказчикам сравнить и сопоставить ИТ-инфраструктуру и процессы своих ИТ-организаций с ее доступностью и другими целями предприятия.	43
План улучшения обслуживания	Разработка для заказчика выполнимого плана улучшения обслуживания (SIP) с расстановкой приоритетов на основе недостатков и слабых мест, выявленных в ходе оценки	50
Обновление плана улучшения обслуживания и утверждение успешных усовершенствований	Помощь заказчику в управлении составленным планом улучшения, наблюдение за ходом выполнения плана, а также предоставление консультаций и руководства при реализации мер по улучшению	45
Среда – управление		
Услуга по установке и настройке HP Insight Remote Support Advanced и HP SIM	Установка HP Insight Remote Support Advanced и HP System Insight Manager (по необходимости) на сервере под управлением Windows	10
Среда – питание и охлаждение		
Изучение базовой мощности (центр обработки данных площадью до 1000 м ²)	Услуга изучения базовой мощности позволяет узнать количественную информацию о мощности и доступности, которая способна помочь руководителям более эффективно распределить ресурсы на объекте.	109
Изучение базовой мощности (центр обработки данных площадью 1000-2500 м ²)	Услуга изучения базовой мощности позволяет узнать количественную информацию о мощности и доступности, которая способна помочь руководителям более эффективно распределить ресурсы на объекте.	162
Изучение базовой мощности (центр обработки данных площадью 2500-5000 м ²)	Услуга изучения базовой мощности позволяет узнать количественную информацию о мощности и доступности, которая способна помочь руководителям более эффективно распределить ресурсы на объекте.	235
Изучение базовой мощности (центр обработки данных площадью 5000-10000 м ²)	Услуга изучения базовой мощности позволяет узнать количественную информацию о мощности и доступности, которая способна помочь руководителям более эффективно распределить ресурсы на объекте.	286
Полная оценка температурных условий (центр обработки данных площадью менее 1000 м ²)	Оценка температурных условий методом вычислительной гидродинамики для моделирования и анализа улучшений, внесенных в среду охлаждения центра.	130
Полная оценка температурных условий (центр обработки данных)	Оценка температурных условий методом вычислительной гидродинамики для моделирования и анализа улучшений, внесенных в среду охлаждения центра.	190



Обзор услуг HP Proactive Select

Услуга	Описание услуги	Стандарт баллов *
площадью 1000-2500 м ²)		
Анализ энергоэффективности (центр обработки данных площадью до 1000 м ²)	Услуга анализа энергоэффективности способна помочь заказчику управлять эффективностью своих объектов путем расчета базовой энергоэффективности и показателей выброса парниковых газов, выявления механических, электрических и эксплуатационных проблем предприятий, оказывающих влияние на энергоэффективность; предоставления рекомендаций и описаний действий, которые можно предпринять для повышения эффективности центра.	228
Анализ энергоэффективности (центр обработки данных площадью 1000-2500 м ²)	Услуга анализа энергоэффективности способна помочь заказчику управлять эффективностью своих объектов путем расчета базовой энергоэффективности и показателей выброса парниковых газов, выявления механических, электрических и эксплуатационных проблем предприятий, оказывающих влияние на энергоэффективность; предоставления рекомендаций и описаний действий, которые можно предпринять для повышения эффективности центра.	263
Анализ энергоэффективности (центр обработки данных площадью 2500-5000 м ²)	Услуга анализа энергоэффективности способна помочь заказчику управлять эффективностью своих объектов путем расчета базовой энергоэффективности и показателей выброса парниковых газов, выявления механических, электрических и эксплуатационных проблем предприятий, оказывающих влияние на энергоэффективность; предоставления рекомендаций и описаний действий, которые можно предпринять для повышения эффективности центра.	295
Анализ энергоэффективности (центр обработки данных площадью 5000-10000 м ²)	Услуга анализа энергоэффективности способна помочь заказчику управлять эффективностью своих объектов путем расчета базовой энергоэффективности и показателей выброса парниковых газов, выявления механических, электрических и эксплуатационных проблем предприятий, оказывающих влияние на энергоэффективность; предоставления рекомендаций и описаний действий, которые можно предпринять для повышения эффективности центра.	373
Анализ состояния инфраструктуры и мощности (центр обработки данных площадью до 1000 м ²)	Услуга анализа состояния инфраструктуры и мощности способна помочь заказчику понять свои потребности в доступности и методы их удовлетворения на объекте путем проведения поэтапной оценки критически важных систем инфраструктуры центра. Эта услуга также включает оценку мощности и охлаждающей способности инфраструктуры центра в сравнении с текущими нагрузками на систему питания и охлаждения, а также предоставление количественной информации, которая может помочь при планировании расширения центра или ИТ-инфраструктуры.	225



Обзор услуг HP Proactive Select

Услуга	Описание услуги	Стандарт. баллов *
Анализ состояния инфраструктуры и мощности (центр обработки данных площадью 1000-2500 м ²)	Услуга анализа состояния инфраструктуры и мощности способна помочь заказчику понять свои потребности в доступности и методы их удовлетворения на объекте путем проведения поэтапной оценки критически важных систем инфраструктуры центра. Эта услуга также включает оценку мощности и охлаждающей способности инфраструктуры центра в сравнении с текущими нагрузками на систему питания и охлаждения, а также предоставление количественной информации, которая может помочь при планировании расширения центра или ИТ-инфраструктуры.	275
Анализ состояния инфраструктуры и мощности (центр обработки данных площадью 2500-5000 м ²)	Услуга анализа состояния инфраструктуры и мощности способна помочь заказчику понять свои потребности в доступности и методы их удовлетворения на объекте путем проведения поэтапной оценки критически важных систем инфраструктуры центра. Эта услуга также включает оценку мощности и охлаждающей способности инфраструктуры центра в сравнении с текущими нагрузками на систему питания и охлаждения, а также предоставление количественной информации, которая может помочь при планировании расширения центра или ИТ-сферы.	315
Анализ состояния инфраструктуры и мощности (центр обработки данных площадью 5000-10000 м ²)	Услуга анализа состояния инфраструктуры и мощности способна помочь заказчику понять свои потребности в доступности и методы их удовлетворения на объекте путем проведения поэтапной оценки критически важных систем инфраструктуры центра. Эта услуга также включает оценку мощности и охлаждающей способности инфраструктуры центра в сравнении с текущими нагрузками на систему питания и охлаждения, а также предоставление количественной информации, которая может помочь при планировании расширения центра или ИТ-сферы.	383
Быстрая оценка температурных условий	Позволяет узнать параметры и мощности системы охлаждения центра с лучшими в отрасли методами и содержит рекомендации по улучшению.	50
Среда – безопасность		
Критическое предупреждение безопасности	HP будет круглосуточно уведомлять вас о наличии критических предупреждений информационной безопасности, вызванных широким спектром источников и технологий.	10
Тест на проникновение	Относится к серверу или сетевому устройству. Внешний и/или внутренний. Включает попытки получения доступа к вашим целевым системам и письменные рекомендации по устранению уязвимых мест.	50
Семинар по ознакомлению с безопасностью	Разовый семинар, проводимый консультантом по безопасности и позволяющий прийти к общему пониманию и разработать терминологию, понятную как для HP, так и для ИТ-персонала и сотрудников службы охраны.	5
Быстрая оценка безопасности	Семинар, который проводится при участии HP и позволяет заказчику сравнить и сопоставить свою инфраструктуру, политику и процедуру обеспечения безопасности с	30



Обзор услуг HP Proactive Select

Услуга	Описание услуги	Стандарт. баллов *
	оптимальными методами отрасли.	
Выявление уязвимых мест	HP проводит трехуровневое выявление уязвимых мест: удаленная проверка периметра, базовая проверка с выездом к заказчику, базовая проверка беспроводной сети с выездом к заказчику. Включает тест одного диапазона из 100 IP-адресов (при наличии).	10
Услуга веб-управления	Эта услуга включает удаленное сканирование, мониторинг и аудит вашего веб-содержимого по шести параметрам: конфиденциальность, доступность, качество сайта, целостность содержимого, степень соответствия и возможность поиска. Приведена цена управления тремя веб-сайтами.	50
Нестандартные – нестандартные		
Нестандартный компонент - менеджер по поддержке	Действия по выбору, определенные менеджером по поддержке	Нестандартные
Нестандартный компонент - технический консультант	Действия по выбору, определенные техническим консультантом	Нестандартные

Примечания:

- 1) * Стандартными считаются баллы, получаемые с понедельника по пятницу в стандартное для HP рабочее время за исключением выходных. Для предоставления услуг в нестандартное время работы HP требуются дополнительные баллы.
- 2) Комплекты услуг Proactive Select реализуются пакетами по 30, 60 и 180 баллов (дополнительные пакеты предоставляются в количестве, кратном 10).
- 3) Некоторые услуги могут оказываться при наличии ряда предварительных условий.