

## Customer-Service & Support – ein Überblick



### Service und Support so, wie Sie ihn brauchen

Hitachi Data Systems stellt seinen Kunden weltweit ein umfassendes Portfolio an hochqualitativen Service-Leistungen zur Verfügung. Unsere Services sind darauf ausgelegt, die Integrität und Verfügbarkeit Ihrer Speicherinfrastruktur zu garantieren. Service- und Support-Levels können wir dabei passgenau anbieten, entsprechend den unterschiedlichen geschäftlichen, betrieblichen und finanziellen Bedürfnissen unserer Kunden.

Hitachi Data Systems installiert die benötigten Hardwarekomponenten mit allen zusätzlichen Funktionen und aktiviert die System-Software. Unsere Spezialisten konfigurieren Ihr Speichersystem und stellen die Erreichbarkeit sicher. Wir prüfen Ihre Wartungsvorkehrungen und unterrichten Sie in den Abrufverfahren.

### Maintenance und Software Support Services

Sie haben die Wahl zwischen verschiedenen Service-Vereinbarungen. Wir bieten Ihnen einen Basis-Wartungsservice zu den normalen Geschäftszeiten als auch weitergehende Leistungen, bis hin zu einem Premium-Service mit einer 24-stündigen Erreichbarkeit pro Tag, an 7 Tagen der Woche mit einer Reaktionszeit von 2 Stunden bei kritischen Situationen.

Hitachi Data Systems hat den Anspruch, alle auftretenden Störungen mit geringstmöglicher Unterbrechung Ihrer betrieblichen Abläufe zu beheben. Hierzu setzen wir Hi-Track®, das Hitachi eigene Service-Tool zur Fernüberwachung und -diagnose, ein. Für den unwahrscheinlichen Fall, dass ein Spezialist nicht in der Lage sein sollte, ein Problem innerhalb eines angemessenen Zeitraums zu beheben, gibt es bei Hitachi Data Systems einen Eskalationsmechanismus. Dieser gewährleistet, dass alle erforderlichen Mittel eingesetzt werden und die Verantwortlichen über die Maßnahmen informiert sind, die eingeleitet wurden.

### Installation Service

- Erhebung der relevanten Daten per Telefon vor der Auslieferung, um die Stromversorgung, den Standort der Systeme, den Zugang und die Kundenerwartungen zu überprüfen und zu bestätigen
- Gegebenenfalls Installation von zusätzlichen Features
- Sicherstellung der Anbindung zum Speichersystem (WWN ist sichtbar)
- Konfiguration und Verifizierung der grundlegenden Systemparameter, RAID-Gruppen und einer LUN pro Host (max. 5 Hosts)
- Anschluss an das LAN für die Managementsoftware, den PC und das Speichersystem
- Installation und Test des Fernüberwachungssystems Hi-Track
- Festsetzen der Eskalationsprozedur

Hitachi Services	Basis Service werktags	Standard Service	Premium Service	Warranty / Maintenance	Warranty Plus / Maintenance Plus
Unterstützte Systeme	SMS, WMS, AMS*	AMS, USP, USP-V, HCP, SMS, WMS*	AMS, USP, USP-V, HCP, SMS, WMS*	Virtual Storage Platform	Virtual Storage Platform
Call Logging	X	X	X	X	X
Telefonunterstützung	X	X	X	X	X
Remote Monitoring (Hi-Track®)	X	X	X	X	X
Bedarfwartung/Reparatur	X	X	X	X	X
Ersatzteile	X	X	X	X	X
Technische Planung	X	X	X	X	X
Verfügbarkeit	9 x 5	24 x 7	24 x 7	24 x 7	24 x 7
Wartungsarbeiten	Zu den normalen Geschäftszeiten (Mo. bis Fr., jedoch nicht an Feiertagen)	Zu den normalen Geschäftszeiten (Mo. bis Fr., jedoch nicht an Feiertagen)	24 x 7	Zu den normalen Geschäftszeiten (Mo. bis Fr., jedoch nicht an Feiertagen)	24 x 7
Reaktionszeit	Nächster Arbeitstag	Innerhalb von 4 Stunden bei kritischen Ereignissen	Innerhalb von 2 Stunden bei kritischen Ereignissen	Innerhalb von 2 Stunden bei kritischen Ereignissen	Kundenspezifische Reaktionszeit bei kritischen Ereignissen*
Verfügbarkeit		80 km vom Hitachi Service Center	80 km vom Hitachi Service Center	80 km vom Hitachi Service Center	80 km vom Hitachi Service Center

\* AMS = Adaptable Modular Storage, HCP = Hitachi Content Platform, SMS = Simple Modular Platform, USP = Universal Storage Platform (USP und USP-V), WMS = Workgroup Modular Storage

\*\* In der Regel innerhalb von 2 Stunden

## Zusätzliche Services

Interessierte Kunden können bei Hitachi Data Systems zusätzliche Dienstleistungen abrufen. Bitte kontaktieren Sie uns, so zum Beispiel bei:

- Aufbau eines Rechenzentrums, Planung und Vor-Ort-Überwachung
- Design und Integration eines Storage Area Network (SAN)
- Zusätzliche Vor-Ort-Bereitschaft, um spezifische Kundenbedürfnisse abzudecken

Beachten Sie auch unsere gesonderte Leistungsübersicht für Global Solution Services mit unseren Angeboten zu Professional Services.

## Hitachi Data Systems Corporation

**Deutschland:** Hitachi Data Systems GmbH, Im Steingrund 10, 63303 Dreieich-Buchsschlag  
Telefon: + 49 (0) 6103 8040, Fax: +49 (0)6103 804-1111, info.de@hds.com, www.hds.de

**Schweiz:** Hitachi Data Systems GmbH, Kriesbachstrasse 3, 8600 Dübendorf /ZH  
Telefon: + 41 (0) 44 802 64 64, Fax: +41 (0)44 820 39 40, info.ch@hds.com, www.hds.com/ch

**Österreich:** Hitachi Data Systems GmbH, Office Campus Gasometer, Guglgasse 17-19, 1110 Wien  
Telefon: + 43 (0) 1 245 82 0, Fax: +43 (0)1 245 82 250, info.austria@hds.com, www.hds.com/at

Hitachi ist in den USA und weiteren Ländern eine eingetragene Marke von Hitachi, Ltd. und/oder seiner angeschlossenen Unternehmen. Hitachi Data Systems ist eine eingetragene Marke und Dienstleistungsmarke von Hitachi, Ltd. in den USA und anderen Ländern. Alle anderen Marken, Dienstleistungsmarken und Firmennamen sind Eigentum ihrer jeweiligen Besitzer.

Hinweis: Dieses Dokument dient ausschließlich zu Informationszwecken und begründet keinerlei ausdrückliche oder implizite Garantieansprüche in Bezug auf von Hitachi Data Systems angebotene bzw. anzubietende Produkte oder Dienstleistungen. In diesem Dokument werden Funktionen beschrieben, die auf dem Bestehen eines Wartungsvertrags mit Hitachi Data Systems beruhen und konfigurationsabhängig sein können, sowie Funktionen, die derzeit möglicherweise nicht verfügbar sind. Für Informationen über Produktfunktionen und -verfügbarkeiten wenden Sie sich bitte an Ihre örtliche Niederlassung von Hitachi Data Systems.

Hitachi Data Systems verkauft und lizenziert seine Produkte unter bestimmten Bedingungen, zu denen auch Garantieeinschränkungen zählen. Eine Kopie dieser Bedingungen erhalten Sie vor dem Produkt- oder Lizenzwerb unter <http://www.hds.com/corporate/legal/index.html> oder bei Ihrer örtlichen Niederlassung. Wenn Sie ein Produkt kaufen oder eine Lizenz erwerben, akzeptieren Sie dadurch diese Bedingungen.

© Hitachi Data Systems Corporation 2011. Alle Rechte vorbehalten. April 2011

## Fernwartung mit Hi-Track®

Hi-Track® ist das Hitachi Data Systems eigene Fernüberwachungs- und Diagnose-Tool:

- Überwacht Speichersysteme und -netzwerke (SAN)
- Meldet jede Störung oder mögliche Probleme sofort an Hitachi Data Systems
- Liefert umfangreiche Informationen, um bei der Ferndiagnose und -analyse behilflich zu sein
- Zu Ihrer Sicherheit: Mit Hi-Track® ist kein Zugriff auf Kundendaten möglich

Unterstützt Hitachi Data Systems, um den Kunden effektiv bei möglichen Problemen zu beraten. Die Unterbrechungen betrieblicher Abläufe lassen sich dadurch deutlich verringern und das Risiko eines Datenverlusts wird reduziert.