

Arrow StorageGUARD Services

Arrow StorageGUARD ist ein Maintenance- und Support Service für die Hardware- und Software-Produkte von NetApp. Arrow StorageGUARD wurde konzipiert, um Partnern genau den Support in die Hand zu geben, der Ihre Geschäftsanforderungen erfüllt. Aus diesem Grunde ist Arrow StorageGUARD in drei Kombinationen mit unterschiedlichen Service-Levels zu sehr attraktiven Preisen erhältlich.

Als essentieller Bestandteil Ihrer IT-Infrastruktur ist Storage von so zentraler Bedeutung, dass dessen Stabilität und Verlässlichkeit zu jedem Zeitpunkt sichergestellt sein muss. Arrow StorageGUARD ist ein kosteneffizientes Rund-Um-Sorglos-Paket, das für die optimale Performance Ihrer NetApp-Storage-Technologie sorgt.

Arrow StorageGUARD bietet Ihnen die folgenden Nutzenvorteile:

- eine größere regionale Abdeckung sowie umfassendere Support-Optionen
- minimiert die Anzahl der anfallenden Supportanfragen pro aktiv
- vermindert das Auftreten potentieller Probleme im Bereich Ihrer Storage-Infrastruktur durch präventive Services:
 - Health Checks
 - Advice Line (Online-Beratung)
- Realisiert im Störfall schnelle Reaktionszeiten und Lösungen

SUPPORT SERVICE – ÜBERBLICK

StorageGUARD bietet drei Supportstufen, um Ihnen genau die Flexibilität an die Hand zu geben, die Sie für Ihr Geschäft und Ihre vorhandenen NetApp-Inhouse-Kenntnisse benötigen. Unsere Standard-, Essential- und Premium-Angebote enthalten dabei als Minimum durchgehenden Technischen Remote-Service (24x7) sowie entsprechende Zielvorgaben für Reaktionszeiten und Ersatzteillieferungen.

- > **Standard** – mit durchgehendem 24x7 Hardware- und Software-Support.
- > **Essential** – umfassender Support mit – falls erforderlich – Techniker vor Ort. Wir empfehlen den Essential-Service als minimum Standard.
- > **Premium** – unsere höchste Support-Stufe enthält neben den Leistungen der Essential-Stufe zusätzlich den Zugriff auf einen Technischen Informationsdienst (Advice Line) sowie zwei Storage Health Checks während der Vertragslaufzeit.

SERVICE-ZUSAMMENSETZUNG

Alle Arrow StorageGUARD-Serviceleveln enthalten (siehe umseitige Tabelle) den 24x7 Technischen Remote-Support und entsprechende Zielvorgaben für Reaktionszeiten, wobei die jeweiligen Serviceleveln in Punkto Bereitstellung voneinander abweichen und folgende Leistungen einschließen können:

Installation Storage-System

Implementierungs- und Konfigurations-Services für neue und für vorhandene Hardware sowie Installations- und Upgrade-Leistungen für Softwaresysteme. Zwei Stunden kostenfreies Orientation Training sind enthalten.

24 x 7 Ersatzteillieferungen

Ein vereinbarter Leistungsvertrag (Service Level Agreement) für den Ersatzteilversand, der entsprechend Ihres gewählten Support-Programms erstellt wurde. Der Versand der Ersatzteile erfolgt direkt an den jeweiligen Standort.

Zugang zur NetApp-Support-Webseite

Online-Zugriff auf NetApp Support-Webseite, eine Webseite mit umfassender NetApp-Wissensdatenbank sowie einschlägigen Schulungs- und Produktdokumentationen.

AutoSupport

Eine automatisierte Hilfestellung innerhalb von Arrow StorageGUARD, die automatisch über Probleme innerhalb Ihres Systems alarmiert, um Störungs- und Lösungszeiten zu minimieren.

Remedial Software-Updates

Als Unterstützung zur Behebung von Softwareproblemen mit Patches für vorhandene Software. Die Bereitstellung erfolgt direkt an Sie oder remote durch Ihr Arrow Support Team.

Verfügbarkeits- und Health Check-Reports

Ein Assessment-Service, der Ihnen Empfehlungen an die Hand gibt, wie Sie Ihr Storage Budget in optimaler Weise einsetzen, Ihre Storage-Leistung erhöhen und zukünftige Probleme vermeiden können.

Advice Line (Informationsdienst)

Dedizierter Zugriff auf technische Experten für mehr proaktive technische Auskünfte, Anliegen und Anfragen zur Optimierung Ihrer NetApp-Umgebung und – Funktionalität.

StorageGUARD

SUPPORT-VERLÄNGERUNGEN

Um Ihnen dabei behilflich zu sein, Ihre Hard-/Software-Supportverträge immer auf dem neuesten Stand zu halten, bietet Ihnen StorageGUARD einen spezialisierten Verlängerungsservice an. Hierbei erhalten Sie jeweils 90 Tage vor Vertragsablauf ein Verlängerungsangebot mit Kostenangaben für den Einsatz allerneuester Technologien.

WARUM ARROW STORAGEGUARD?

Arrow StorageGUARD ist ein speziell für NetApp Storage-Technologien ausgelegtes Supportprogramm.

Als weltweit größter NetApp-Partner und voll zertifizierter NetApp Support Services-Partner wird Arrow StorageGUARD durch NetApp anerkannt und unterstützt.

Arrow ECS gehört zu Arrow Electronics, einem globalen Anbieter von Produkten, Services und Lösungen für industrielle und kommerzielle Anwender von elektronischen Komponenten und Enterprise Computing Solutions. Über ein globales Netzwerk an mehr als 470 Standorten in 55 Ländern agiert Arrow für über 100,000 OEMs, Auftragsfertiger und kommerzielle Kunden als Partner in der Lieferkette.

StorageGUARD program	STANDARD	ESSENTIAL	PREMIUM
Installation Storage-System	J*	J*	J*
Orientation Training	J	J	J
24 x 7 Technischer Remote-Support	J	J	J
Technischer Remote-Support Reaktionszeiten			
Priorität 1	30 min	30 min	30 min
Priorität 2	2 Std.	2 Std.	2 Std.
Priorität 3	4 Std.	4 Std.	4 Std.
Ersatzteillieferung 24 x 7			
Austausch am nächster Werktag mit Techniker vor Ort (NBD ONSITE)	J**	J**	J**
Austausch innerhalb von vier Stunden (4h AR)	J**	J**	N
Austausch innerhalb von vier Stunden mit Techniker vor Ort (4h ONSITE)	J**	J**	J**
Zugriff auf NetApp Support-Website	J	J	J
Remedial Software-Updates	J	J	J
Remedial Software Updates – Remote-Installationen	N	J	J
Troubleshooting vor Ort – Remedial-Updates	N	J	J
Troubleshooting vor Ort – Technischer Support	N	NBD	4 uur
2 x Storage-Verfügbarkeits-Report/Healthcheck	N	N	J
Advice Line (Informationsdienst)	N	N	J
Non-Returnable Disk	J*	J*	J*
Unified Support (z. B. FlexPod)	N	N	J
24 x 7 Zugriff auf NetApp Support-Webseite	J	J	J
Unbegrenzte Software-Updates (Kunden-Download)	J	J	J
* Zusätzliche Gebühren ** Variable Preisstruktur je nach gewählter Supportstufe			

Ansprechpartner vor Ort

Weitere Informationen erhalten Sie über Ihr lokales Arrow ECS-Büro.

Arrow ECS AG

Elsenheimerstraße 1
80687 München
+49 89 930 99 0

Via Email

services.ecs.de@arrow.com

Online

security.arrowecs.de



Five Years Out

©2017 Arrow Electronics, Inc. Arrow und das Arrow-Logo sind registrierte Marken der Arrow Electronics, Inc. Alle anderen Produktnamen und Logos sind Marken der jeweiligen Eigentümer.