



Datenblatt

Neues NetApp SupportEdge Support-Portfolio

Modernisierter Support mit neuen hochwertigen, vereinfachten, prädiktiven und personalisierten Services

Entscheidender Vorteil

Vereinfachte Support-Angebote

- Support ganz nach Ihren Anforderungen
- Support für Hardware, Software und Betriebssysteme in einem einzelnen Paket
- Kostenmanagement mit planbaren Festpreisen für Verlängerungen¹

Mehrwert durch NetApp Lösungen

- Höhere Sicherheit, Performance, Verfügbarkeit und Effizienz Ihrer Infrastruktur mit neuen NetApp Active IQ Funktionen

NetApp – schnell und individuell

- Personalisierte Support-Services wie Managed Upgrades und regelmäßige Systemzustandsprüfungen (SupportEdge Expert)
- Schnellere Problemlösung mit direkter Weiterleitung an Level-2-Support und Warteschlangenbehandlung mit Priorität (SupportEdge Expert)

Robuste, vereinfachte Support-Optionen für alle Anforderungen

Die neuen NetApp SupportEdge Support-Services unterstützen Sie noch umfassender. Die vereinfachten, intuitiven Support-Pakete für Hardware, Software und Betriebssystem erleichtern jedem Unternehmen die Auswahl des richtigen Support-Umfangs. Für eine einfachere Budgetplanung sind alle neuen SupportEdge Angebote zu kalkulierbaren Festpreisen erhältlich und decken den gesamten Lebenszyklus der NetApp Lösung ab.

Mit neuen prädiktiven digitalen Beratungsfunktionen von Active IQ, die Sicherheit, Performance, Verfügbarkeit und Effizienz der NetApp Infrastruktur verbessern, lassen sich NetApp Investitionen optimal nutzen. Personalisierte Support-Services und schnellerer Zugang zu globalen Support-Experten tragen zu einer noch besseren Gesamterfahrung mit NetApp bei.

Unsere Serviceoptionen sind genau auf Ihre Anforderungen zugeschnitten – vom Basis-Support für Hardware und Software² bis hin zu umfassendem, proaktivem, personalisiertem Support durch technische NetApp Experten und unsere digitalen Support-Tools.

- **SupportEdge Advisor:** Dieser Service bietet den prädiktiven und umfassenden Support, den Sie für die Sicherheit und Verfügbarkeit der Systeme benötigen. Er umfasst digitale Beratung über neue Active IQ KI-Funktionen für den IT-Betrieb (KI-Ops). Hierzu gehören u. a. die automatisierte Risikoeindämmung, Active IQ Digital Digest, unterbrechungsfreie Firmware-Upgrades und digitalisierte Zustandsprüfungen. Ebenfalls enthalten sind die schnelle Lieferung und der Austausch von Ersatzteilen, damit die Umgebung stets funktionsfähig bleibt.
- **SupportEdge Expert:** Neben allen Funktionen von SupportEdge Advisor, mit schnellerem Versand und Installation von Ersatzteilen vor Ort, bietet SupportEdge Expert erweiterten proaktiven, personalisierten Support durch NetApp Experten. So können Sie Ihre Lösungen optimal nutzen. Der Service umfasst die direkte Weiterleitung an Level-2-Support, Managed Upgrade Services sowie regelmäßige Systemzustandsprüfungen, die remote durch NetApp Experten durchgeführt werden.

1. Die kalkulierbaren Festpreise von NetApp gelten nur für Direktkäufe bei NetApp – von Endkunden, Distributoren oder Resellern. Ausgeschlossen sind einmalige Promotion-Rabatte oder -Aufträge.

2. Basis-Support ist für nicht geschäftskritische Assets verfügbar.

LEISTUNG	SUPPORTEDGE ADVISOR	SUPPORTEDGE EXPERT
Wesentliche Support-Kennzahlen		
Ziel für Ersatzteillieferung	am nächsten Arbeitstag; Option zum Upgrade auf 4 Stunden	4 Stunden
Teileaustausch vor Ort	optionales Upgrade verfügbar	enthalten
Reaktionszeitvorgabe für technischen Remote-Support	Priorität 1: 30 Minuten	Priorität 1: 30 Minuten
Zugang zu technischem Remote-Support für Hardware	rund um die Uhr	rund um die Uhr
Enthaltene Services		
Software Support Plan mit Zugang zu allen Patches und Funktionen	enthalten	enthalten
NetApp Support-Website mit Chat-Support rund um die Uhr über Elio mit Watson-Weiterleitung zu Live-Ansprechpartnern	enthalten	enthalten
Active IQ ³	Zugang zur gesamten Suite der digitalen Active IQ Beratungsfunktionen mit neuen prädiktiven KI-Ops-Funktionen (u. a. API-Zugriff, automatisierte Risikoeindämmung, Active IQ Digital Digest und unterbrechungsfreie Firmware-Upgrades ^{4, 5})	Zugang zur gesamten Suite der digitalen Active IQ Beratungsfunktionen mit neuen prädiktiven KI-Ops-Funktionen (u. a. API-Zugriff, automatisierte Risikoeindämmung, Active IQ Digital Digest und unterbrechungsfreie Firmware-Upgrades ^{4, 5})
Proaktiver Teileaustausch (über von Active IQ automatisch generierte Cases ⁶)	enthalten	enthalten
Direkte Weiterleitung an Level-2-Support sowie Warteschlangenbehandlung mit Priorität	nicht verfügbar	enthalten
NetApp Unified/Cooperative Support	enthalten	enthalten
Support und Fehlerbehebung vor Ort ⁷	enthalten	enthalten
Regelmäßige Systemzustandsprüfungen	nicht enthalten	enthalten
Software-Upgrades zur Abhilfe	enthalten	enthalten
Managed Upgrade Service	nicht verfügbar	enthalten

Tabelle 1) Neue NetApp SupportEdge Angebote ermöglichen individuellen Support – jederzeit, überall und in jedem gewünschten Format.

3. Aktivierung von AutoSupport erforderlich.

4. Funktionen können je nach Produkt variieren.

5. Unterbrechungsfreie Firmware-Upgrades für Mai 2020 geplant.

6. AutoSupport Telemetriedaten erforderlich.

7. NetApp entsendet autorisierte Techniker an den Installationsstandort, um das Problem zu beheben, nachdem dieses von NetApp isoliert und ein Vor-Ort-Support als notwendig erachtet wurde.

Für alles die passende Lösung

Die neuen NetApp SupportEdge Support-Services unterstützen Sie noch umfassender. Die vereinfachten, intuitiven Support-Pakete für Hardware, Software und Betriebssystem erleichtern jedem Unternehmen die Auswahl des richtigen Support-Umfangs. Für eine einfachere Budgetplanung sind alle neuen SupportEdge Angebote zu kalkulierbaren Festpreisen erhältlich und decken den gesamten Lebenszyklus der NetApp Lösung ab.

Ihr NetApp Ansprechpartner informiert Sie gerne über weitere Support-Services und Professional Services zur optimalen Nutzung Ihrer NetApp Lösungen.

Über NetApp

NetApp ist die Instanz für Daten in der Hybrid Cloud. Mit einem Portfolio an Hybrid Cloud Data Services, die das Management von Applikationen und Daten über Cloud- und On-Premises-Umgebungen hinweg vereinfachen, beschleunigt NetApp den digitalen Wandel. Gemeinsam mit Partnern hilft NetApp Unternehmen weltweit, das Potenzial ihrer Daten auszuschöpfen und damit ihren Kundenkontakt zu erweitern, Innovationen zu fördern und den Betrieb zu optimieren. Weitere Informationen finden Sie unter www.netapp.de. #DataDriven