



## Proactive Remote Services

### Überblick

## Proactive Remote Services

### Themen

- Akronyme
- Funktionen / Architektur
- Zusätzliche Funktionen
- Security
- Storage
- Benefits Summary
- Zukunft

## Akronyme

- **CSG** - Customer Service Gateway - Windows NT / 2000 system.
- **SPG** - Service Provider Gateway - Im HP Service Center.
- **Worldwire** - Proprietary VPN Software zur Kommunikation zwischen SPG und CSG. Kits für Windows und Alpha / VAX Systems.
- **Service Cockpit** - Remote access tool für HP Spezialisten.
- **SICL** - System Initiated Call Logging.
- **WEBES** - Web Enterprise Suite , beinhaltet Compaq Analyze (CA), Compaq Crash Analysis Tool (CCAT) und Revision and Configuration Management tool (RCM).
- **IM** - Insight Manager – SNMP based reporting.
- **MFM** - Tool auf dem CSG für file copy und RCM transfers.
- **ENP** - Tool auf Alpha und VAX Systems für Decevent transfers über HTTP ins HP Event Management System.
- **ISEE** – Instant Support Enterprise Edition.

## Funktion

### Proactive Remote Services

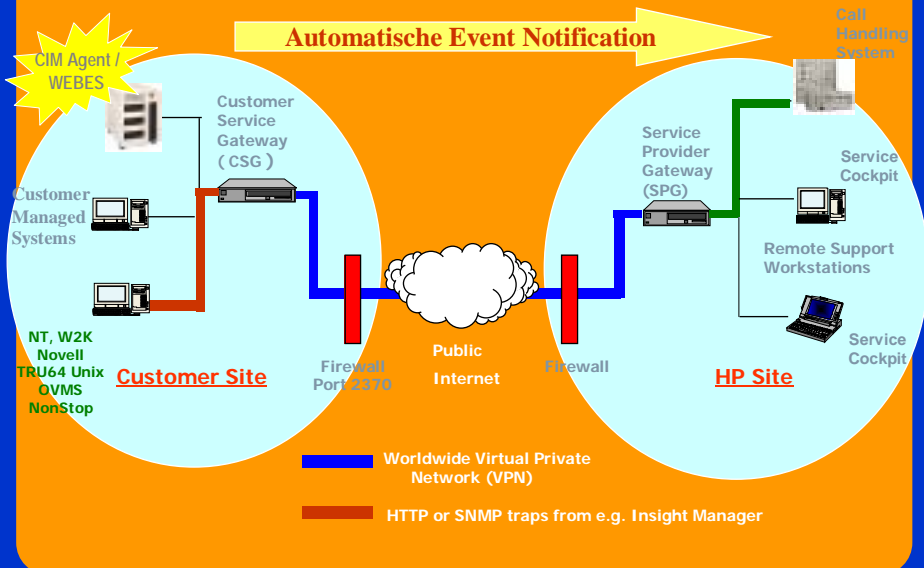
Erfasst, filtert und überträgt potentielle/  
aktuelle Hardwarefehler zum HP Service  
Center .

Automated Event Notification

## Automatische Event Notification

- PRS ermöglicht die automatische Erkennung und Übertragung von System und Storage-Fehler an das Service Center. Die Übertragung wird durch Encryption und Authentifizierung geschützt.
- Auf den Kundensystemen laufen sogenannte "Agents" die Fehler detektieren, bewerten und an das CSG ( Customer Service gateway) weiterleiten.
- Das CSG sendet diese Fehlerreports an das Service Provider Gateway (SPG) im HP Service Center. Im HP Event Management System werden automatisch calls generiert.

## PRS Architecture



## *Funktion*

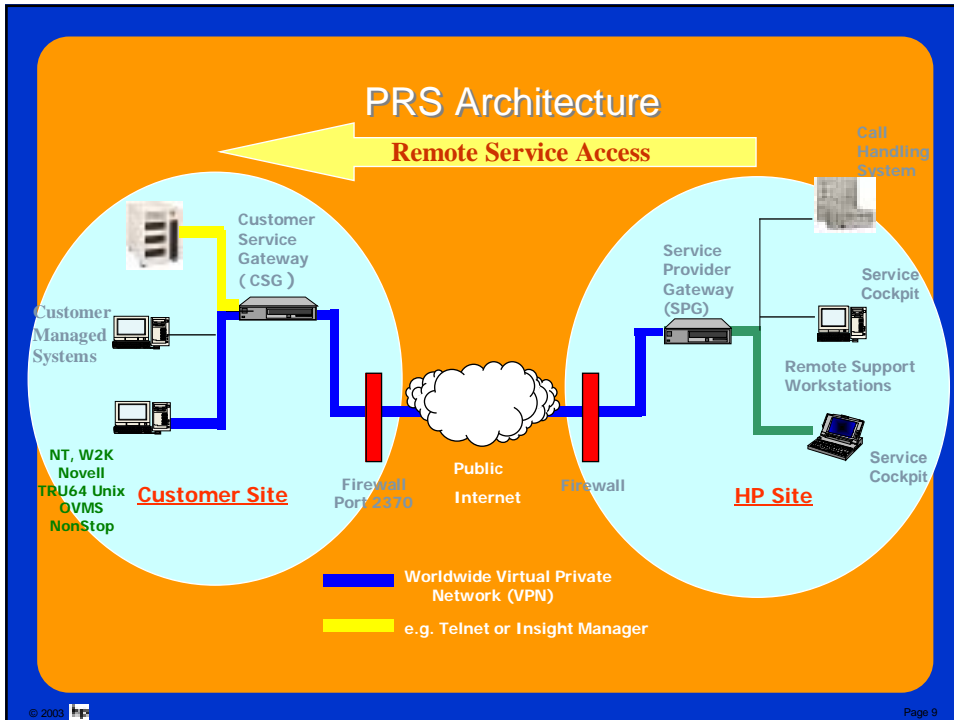
### **Proactive Remote Services**

Remote login für HP Spezialisten um weitere Analysen durchzuführen, Diagnoseprogramme zu starten oder andere Korrekturmaßnahmen durchzuführen.

*Remote Service Access*

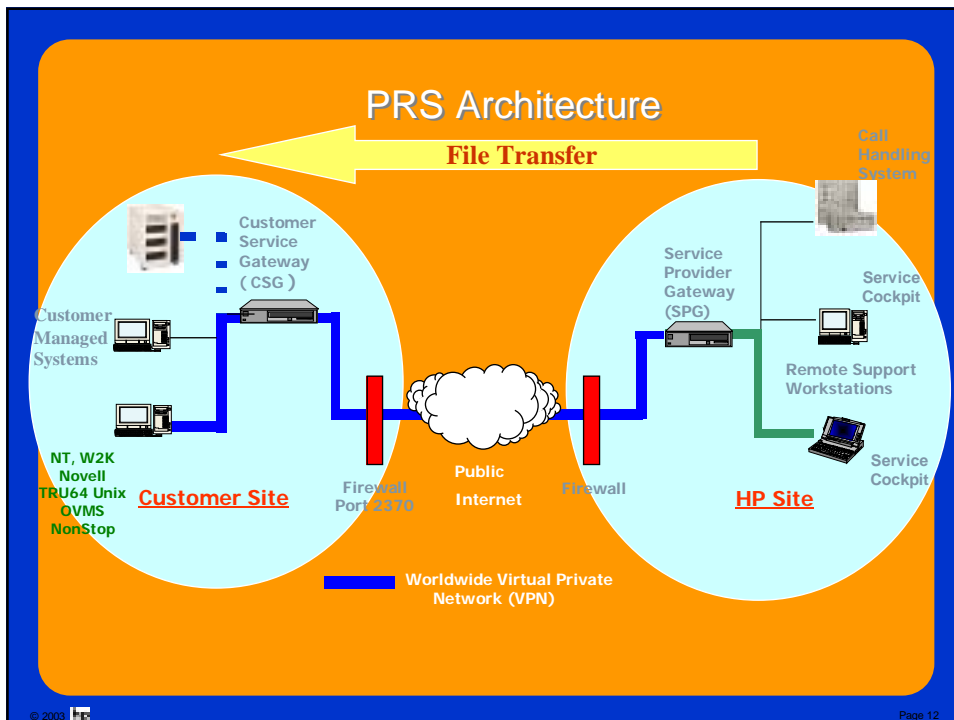
## Remote Service Access

- Service Cockpit Applikation ermöglicht den Spezialisten, sich über den CISL Transport, mit dem Kundensystem zu verbinden, um weitere Diagnose oder Wartungsarbeiten im Fehlerfall durchzuführen.
- Wenn der Kunde diesen Zugriff erlaubt, nutzt der Spezialist die gleiche sichere Verbindung zurück durch den SPG und CSG, wie bei einer Fehlermeldung mit Encryption und Authentifizierung.
- Der Spezialist hat durch das Service Cockpit nur Zugriff auf Kundendefinierte Applikationen



## File Transfer

- Matrix File Manager ermöglicht Kunden und HP Spezialisten, Files in beide Richtungen zu transferieren: Kunden → HP oder HP → Kunden
- Übertragene Files werden auf einen Share ( pro Kunde einen ) auf dem Service Provider Gateway gehalten und sind von beiden Seiten sichtbar.
- Zusätzlich gibt es einen 'common' file share, für nützliche Dateien und Informationen wie utility software / upgrades to all Customers.

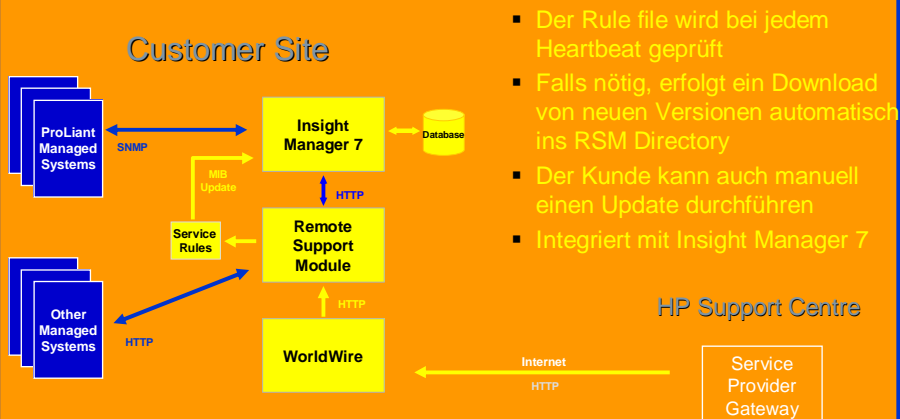


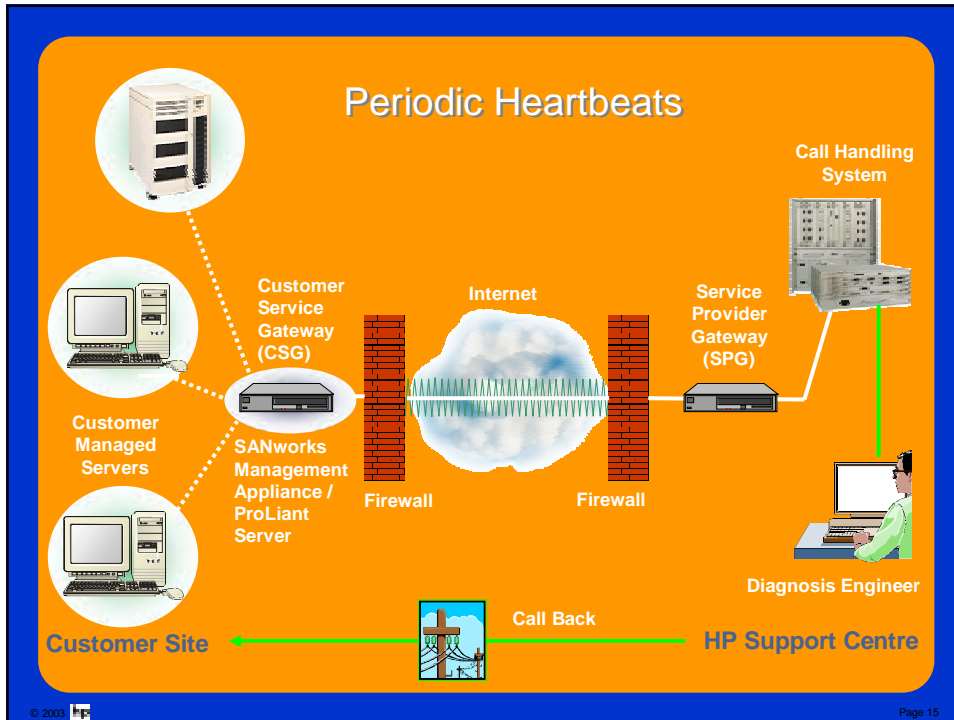
## PRS Additional Features

- Automated Service Rule updates optimiert reporting
- Gateway connectivity wird durch periodische 'Heartbeats' geprüft
- In Kürze auch proactive tool data collectors – RCM / SHC
  - RCM - Remote Configuration Management
  - SHC - System Health Check

## Automated Service Rule Updates

- Rule updates support für neue Hardware





## Security Features

- **WorldWire** Software ist die Kommunikationssoftware zwischen SPG, CSG und Managed Systems.
- WorldWire arbeitet mit Encryption und Authentication via secure Internet virtual private network (VPN).

<u>Authentication</u>	mit SR160, SHA1, RMD160, or MD5 keys
<u>Encryption</u>	Encrypts data , end-to-end mit triple DES168-bit (TDDES), RC5_129, RC4_128, or DES 56-bit
<u>Authorisation</u>	Remote Authorization file: allow / disable / restrict access vom remote systems .

© 2003 Page 16



## Storage Specifics

- PRS kann auf einer SANworks Management Appliance, einem ProLiant Managed System, oder auf einem separaten Server als stand-alone PRS gateway installiert werden.
- Eine SANworks Management Appliance kann als Customer Service Gateway (CSG) aufgesetzt werden.
- Wo es möglich ist, empfiehlt HP, CSG als separaten Server zu installieren.

## Benefits Summary

Proactive Remote Services



**Proactive Remote Service  
für StorageWorks,  
ProLiant Server und AlphaServer  
ist**

**Kostenlos !**

*für Kunden mit o. g. Produkten unter entsprechendem  
On-Site Hardware Service Vertrag oder  
On-Site Warranty für Storage Produkte.  
Das Customer Service Gateway wird vom Kunden zur  
Verfügung gestellt und gemanaged.*

**PRS Vorteile**

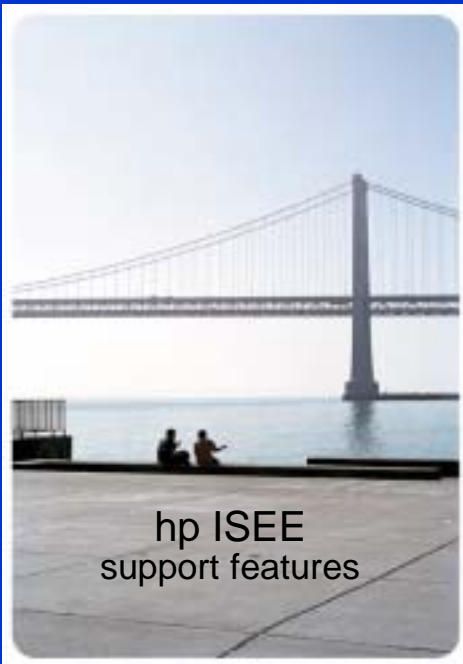
- Erhöhte System / Storage Verfügbarkeit
  - Realtime , proactive problem reporting
  - Bestätigung und Remote Zugriff vom Service Center
- Spart Zeit und Kosten
  - Unterstützt VAX / Alpha, ProLiant and Storage.
  - Konfigurationsdaten ins ESMG
  - Kostenlos mit Service - Vertrag
- Hohe Sicherheit
  - Encrypted data transport
  - Industrie Standards

## Service Response

- Entspricht dem jeweiligen Hardware Service Vertrag.
- Beispiel: Ein System mit 24x7 - 4 Stunden Reaktionszeit bekommt Service innerhalb von 4 Stunden, rund um die Uhr.
- Für das Customer Service Gateway sollte ein Vertrag mit der niedrigsten Reaktionszeit von den überwachten Systemen abgeschlossen werden.

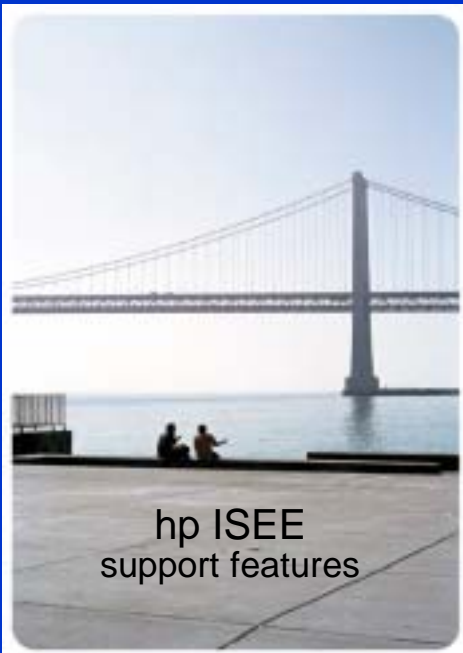
## PRS Zukunft – Integration mit ISEE

- ISEE - Instant Support Enterprise Edition.
- ISEE hat ähnliche Funktionalitäten wie PRS.
- Unterstützt primär HP-UX / Windows Server.
- Wir planen, PRS mit allen Funktionen nach ISEE zu migrieren.
- Ziel ist: Das Beste aus beiden Produkten zu integrieren.
- Unterstützte Plattformen von beiden Produkten bleiben erhalten.
- Migration wird transparent für bestehende PRS Customers.
- Start der Migration ist für Mitte/Ende 2003 geplant.



### Standard Configuration

- Remote Hardware Event Management
- Remote Ausführung von Diagnostic Support Scripts
- Zusätzliche Client Software benötigt für Event Management
- Keine zusätzliche onsite Hardware



### Advanced Configuration

- Remote Hardware Event Management
- Remote Ausführung von Diagnostic Support Scripts
- Zusätzliche Client Software benötigt für Event Management
- Zusätzliche onsite Hardware benötigt (SPOP)
- Remote Support Access für HP Engineers

