



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

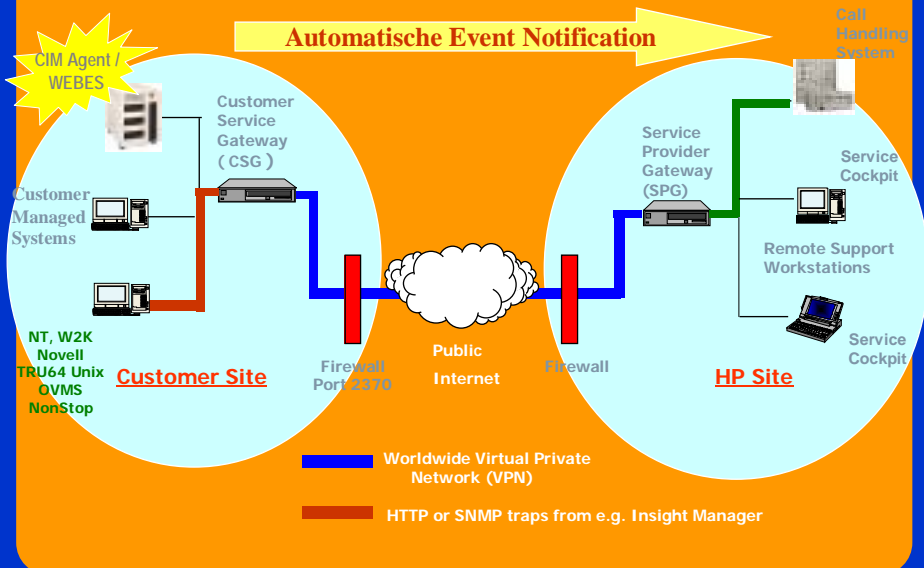
Erfasst, filtert und überträgt potentielle/
aktuelle Hardwarefehler zum HP Service
Center .

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

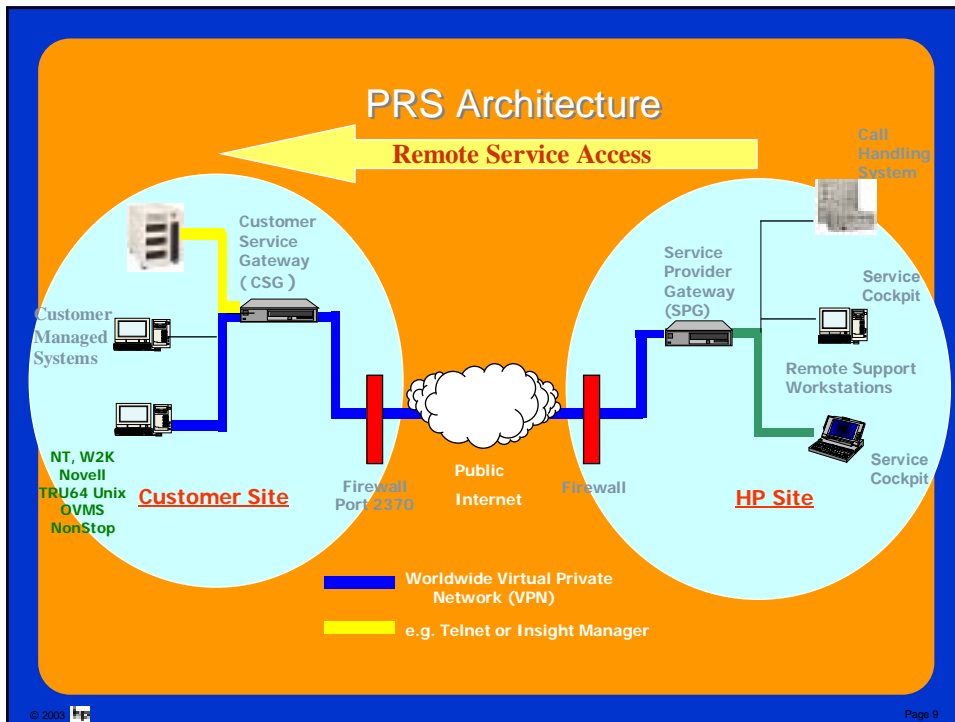
Proactive Remote Services

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

Remote Service Access

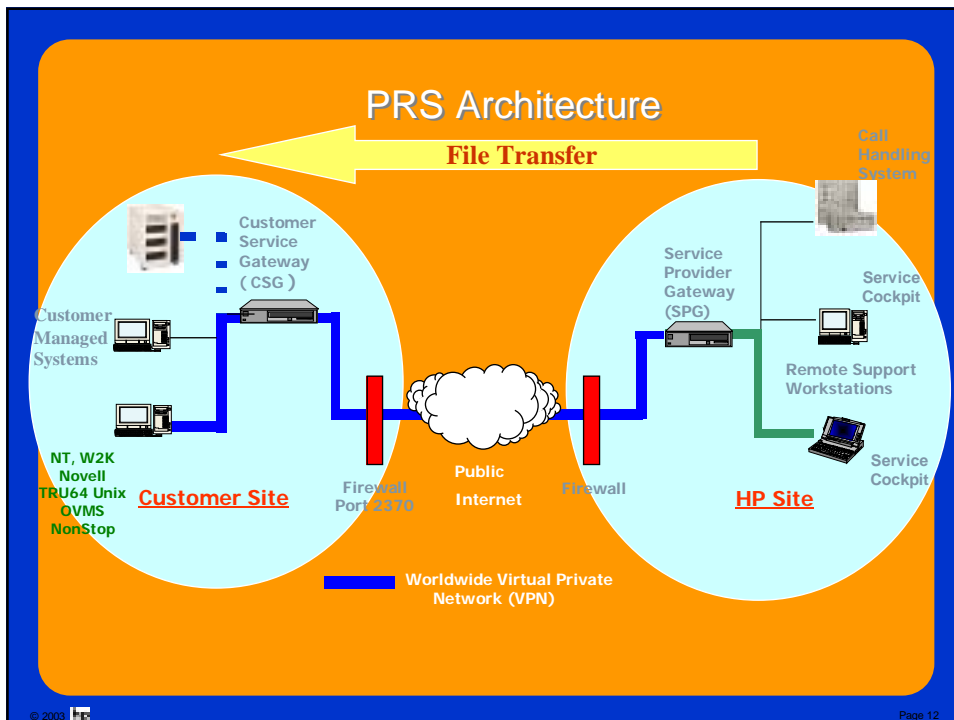
Remote Service Access

- 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.

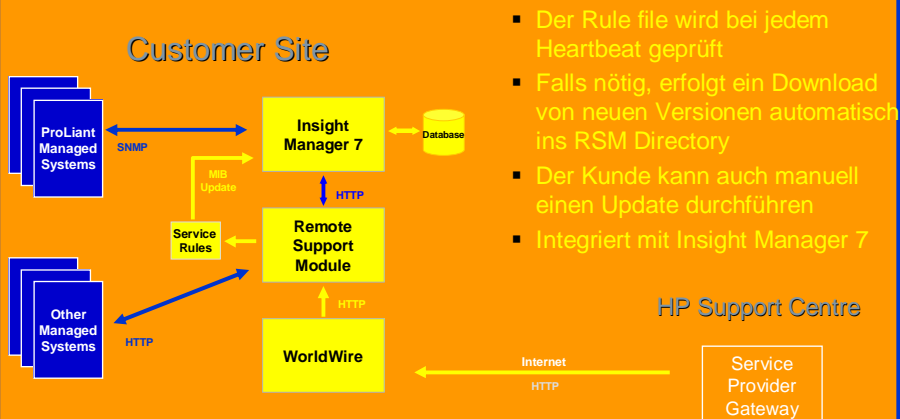


PRS Additional Features

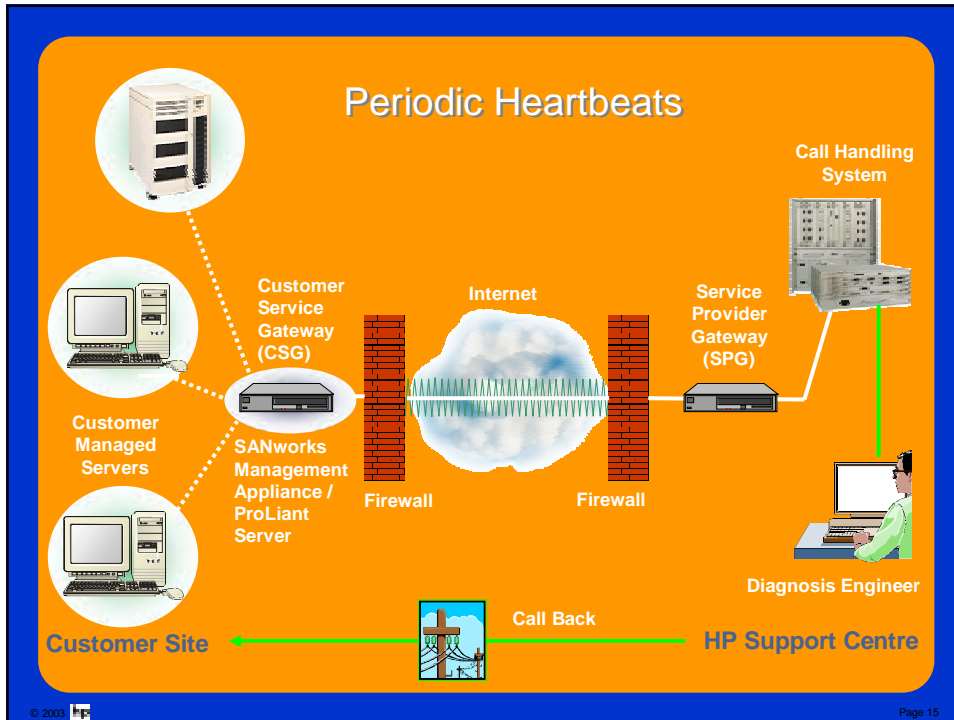
- Automated Service Rule updates optimiert reporting
- Gateway connectivity wird durch periodische 'Heartbeats' geprüft
- In Kürze auch proactive tool data collectors – RCM / SHC
 - RCM - Remote Configuration Management
 - SHC - System Health Check

Automated Service Rule Updates

- Rule updates support für neue Hardware



- Der Rule file wird bei jedem Heartbeat geprüft
- Falls nötig, erfolgt ein Download von neuen Versionen automatisch ins RSM Directory
- Der Kunde kann auch manuell einen Update durchführen
- Integriert mit Insight Manager 7



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 HP 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

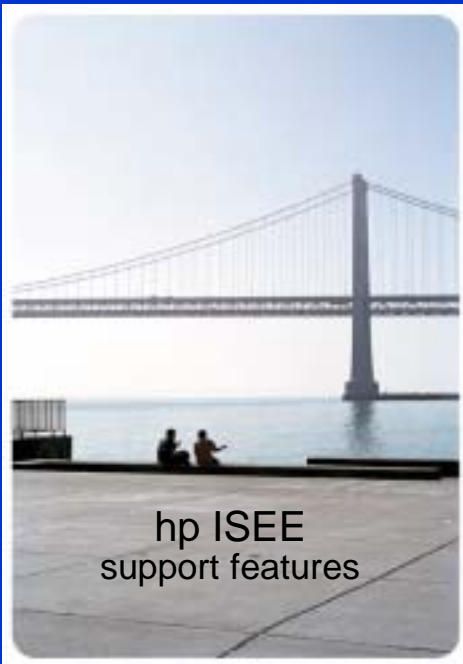
- Erhöhte System / Storage Verfügbarkeit
 - Realtime , proactive problem reporting
 - Bestätigung und Remote Zugriff vom Service Center
- Spart Zeit und Kosten
 - Unterstützt VAX / Alpha, ProLiant and Storage.
 - Konfigurationsdaten ins ESMG
 - Kostenlos mit Service - Vertrag
- Hohe Sicherheit
 - Encrypted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

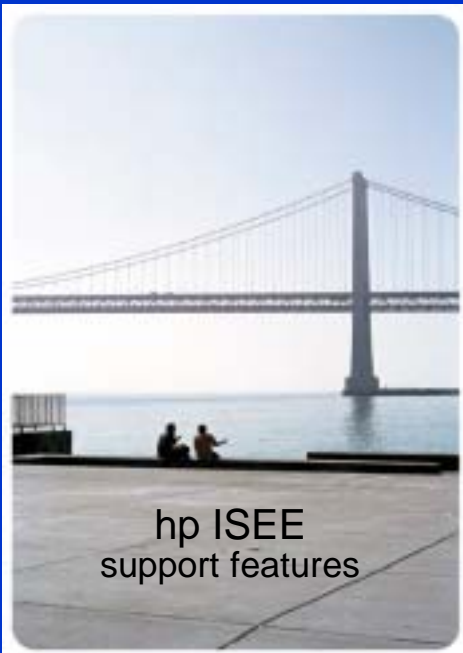
PRS Zukunft – Integration mit ISEE

- 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

