



Cisco Solution Support for SAP HANA 概要

シスコシステムズ合同会社
カスタマー エクスペリエンス

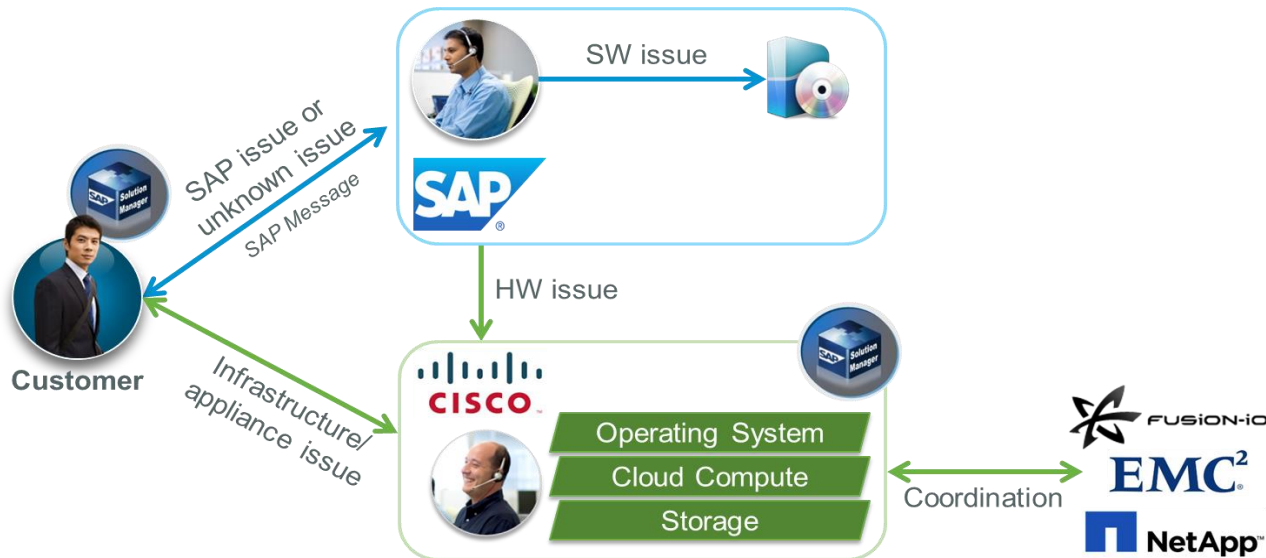
2019年 1月



SAP HANAとソリューション サポート連携

- シスコのSolution Support Service (Solution Support)は、SAPと提携して、お客様のSAP HANA環境を構成するインフラシステムの一次窓口を提供します。
- テクニカルなサポートが必要な場合に複数のベンダーへ問い合わせる煩雑さを解消します。

SAP HANAとソリューション サポート連携



- SAP HANAシステムの利用時に、明らかにSAPに起因すると思われる、もしくは、どのメーカーに起因するか不明の障害は、まずSAP HANAサポート窓口ケースをあげてください。
- シスコ、または本ソリューションで使用するインフラに起因されると思われる障害は、シスコTACにケースをあげてください。

ソリューション サポート サービスのメリット

- アプライアンス内のあらゆる問題に対応するために 1 カ所の問い合わせ窓口を提供するという SAP 要件への適合
- CVS (Cisco Validated Design) を理解したエンジニアが担当することによる、アプライアンスレベルの問題の早期解決
- IT 運用のシンプル化
- SAP HANA インフラストラクチャの問題について、1 つのチームが複数のコンポーネントの問題解決を担当することで、信頼性の高い一貫したサポートを提供

SAP HANAのシステム環境サポートの前提条件

1. SAP: 製品フル サポートと Solution Manager の導入
2. Cisco: インフラ内の全製品を対象とする SNTC、ソフトウェア アプリケーション サポート、ISV1 (SUSE Linux 向け) 製品のサポート
3. SAP インフラ向け Solution Support Service (Solution Support)
4. サードパーティー(アプライアンス テクノロジー パートナー) 製品: ストレージなど、インフラとして導入された製品に関する製品サポート

上記サポート要素はすべて、SAP HANA インフラを導入するお客様に必須のものです。

注意事項

- SAPへは、すべてのインシデントを電話またはSAP Service Support Portal / Solutions Manager を通じてケースオープンする必要があります。

www.service.sap.com/support

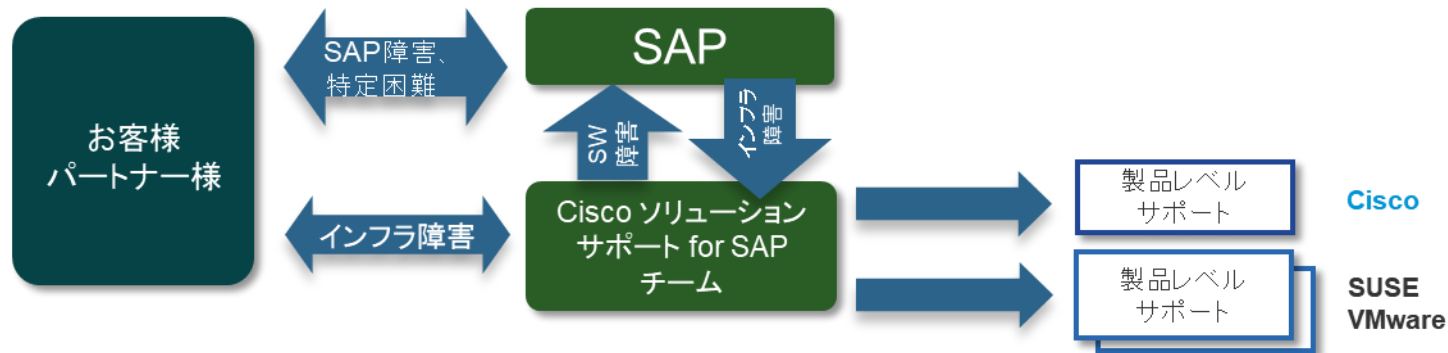
- 問題が SAP ソフトウェア関連ではない(ハードウェア障害である)と確信できる場合は、シスコにケースをオープンしてください。
- シスコへのケースオープン時には Solution Support 契約番号をお使いください。
- 確信がない場合は、まず SAP にお問い合わせください。必要に応じてケースがシスコに引き継がれます。

Solution Supportのサービスレベル

Service Features	Cisco Product Support	Cisco Solution Support
24x7 製品レベルの技術サポート	✓	✓
各種技術情報、サポートコミュニティ、トラブルシューティングツールへのアクセス	✓	✓
ハードウェアパーツ配送、オンサイト交換(2時間、4時間、NBD)	✓	✓
OSアップデート	✓	✓
Cisco Technical Assistance Center (TAC) の利用	✓	✓
24x7 ソリューションレベルの技術サポート		✓
シスコと他ベンダーの技術サポートチームの統合窓口		✓
エキスパート ソリューション エンジニアの優先利用		✓
複数ベンダー利用時の障害の統合トラブルシューティングと解決		✓

Solution Support for SAP HANA サポート フロー

- SAP HANA アプライアンス利用時：SAP障害か特定困難な障害は、すべてSAPにコール（明らかにインフラ障害と思われる場合はCiscoにコールいただけます）



- SAP TDI (Tailored Datacenter Integration): インフラに起因すると思われる障害はCiscoにお問い合わせ（SAPとの間でケースの協調解析対応は提供されません）



HyperFlexが構成に含まれる場合の注意点

- HyperFlex製品もSAP HANA アプライアンスの認定を受けています。
- HyperFlex製品をSAP HANA構成に含む場合、3ノード構成では障害時に十分な冗長性が維持されません。できるだけ4ノード以上の構成を組まれますことをお勧めします。
- 3ノード構成で1ノードに障害が発生した場合、2ノードで稼働し、障害解析は実施できますが、万が一、もう1ノードにも障害発生すると、障害解析が困難になるためです。

Solution Support for SAP HANAのサービス型番

HW

サービス レベル	AR 8x5xNBD	AR 8x5x4hr	AR 24x7x4hr	AR 24x7x2hr	Onsite 8x5xNBD	Onsite 8x5x4hr	Onsite 24x7x4hr	Onsite 24x7x2hr	DR5	DR7
SNTC SAS/SASU	SNT	SNTE	SNTP	S2P	OS	OSE	OSP	PREM	N/A	N/A
SSPT	SSSNT	SSSNE	SSSNP	SSS2P	SSCS	SSC4S	SSC4P	SSC2P	SSDR5	SSDR7

SW

サービス レベル	SW w/ Update	SW w/ Upgrade
SAS/SASU	SAS	SAU
SSPT	SSSAS	SSSAU

