



# HPE Private Cloud Business Edition

## 1. 服務概觀

- 1.1. HPE Private Cloud Business Edition (下稱「服務」)是在 HPE GreenLake 平台(下稱「平台」)上提供的基礎架構即服務。它提供一個具有統一 Web 介面的私有雲解決方案，以簡化虛擬機器到基礎架構的管理、抽象以及自動化底層基礎設施，將營運轉移到以應用程式為中心。
- 1.2. 服務包括硬體 (HPE ProLiant 伺服器、HPE Alletra Storage、可選機架和交換器)、軟體即服務 (連接至 HPE Alletra 的 SaaS\*、Private Cloud Business Edition-Management Console) 和硬體支援。\* 原品牌名稱稱為「Alletra 軟體與支援 SaaS」
- 1.3. 本服務還包含軟體：HPE Morpheus VM Essentials Software 及其支援。

## 2. 核心服務特點

- 2.1. 在私有和相容混合雲基礎架構上自助管理虛擬機器 (VMware 和/或 HPE VM Essentials)。(可能需要其他訂閱)
- 2.2. 由您管理的雲端管理基礎架構，這意味著您可以根據需要全域部署、管理、升級和最佳化您的整個虛擬機器和基礎架構。(可能需要其他訂閱)
- 2.3. (可能需要其他訂閱)
- 2.4. 全域顯示面板包括虛擬機器和叢集、容量/趨勢、效能詳細資訊/趨勢、警示、稽核記錄、工作狀態和保護層級。
- 2.5. 自助全堆疊生命週期管理包括各種硬體、軟體和韌體元件的基於目錄的自動更新。
- 2.6. 無縫資料行動性 - 虛擬機器在叢集或資料存放區之間遷移，實現高可用性。
- 2.7. 支援雲端虛擬機器配置，可選擇適當的作業系統映像和執行個體類型。(可能需要其他訂閱)
- 2.8. 服務起始設定的部署服務，包括三個階段
  - 2.8.1. 協議簽署後的轉換期後，服務的交付隨即開始，該活動指派負責服務交付的交付資源。隨即展開與指派資源的啟動會議。資源會協調預交付活動，包括安排交付服務所需的基礎架構交付。
  - 2.8.2. 實作將在客戶擁有或管理的資料中心或 HPE GreenLake 合約規定的共置設施中，提供服務的物理實作。實作將提供一個完全安裝且隨時可用的環境。
  - 2.8.3. 入門作為其中的一部分，計量工具被設定為定期監測服務消耗，並將這些資料提供給混合雲平台。這些定期服務測量資料被用作基礎，用於生成客戶每月消耗的費用。將提供

有關平台的導向會議，以便客戶可以使用容量測量工具，以電子方式檢視其使用情況並瞭解聯絡支援的流程。

- 2.9. 在當地營業時間內提供計量和計費支援，如果是直接從 HPE 購買服務，則適用計費支援。如果客戶有計量或發票方面的問題，可以透過 HPE 支援中心 (HPESC) 提出支援案例請求來聯絡 HPE，然而，只有是直接從 HPE 購買服務，才能提出與發票相關的問題。HPE 將審核支援案例請求並做出相應的回覆。
- 2.10. 變更管理：HPE 可能提供經協商的額外緩衝容量，以應對意外需求，並將在現有緩衝容量被消耗時補充緩衝容量，此操作受變更管理流程的約束。額外緩衝容量訂單以及變更管理過程須由客戶啟動。

### 3. 支援

基礎架構的硬體支援包含在服務中。根據 HPE Tech Care Service Essential 服務層級，全天候提供技術支援，並供應 4 小時現場支援。

### 4. 需要客戶選擇的功能：工作負載要求

- 4.1. 成本最佳化 HPE Alletra Storage MP B10120
  - 4.2. 容量最佳化 Alletra Storage MP B10130
  - 4.3. 效能最佳化 Alletra Storage MP B10240
  - 4.4. 擴展最佳化 Alletra Storage MP B10140
- 注意：Alletra 5000 和 Alletra 6000 不支援 VME

### 5. 選購或附加元件功能

- 5.1. 以下是附加元件功能 (可作為服務的一部分進行設定)。
  - 機架
  - 交換器
  - HPE 保留已失效媒體 (DMR)
  - HPE 保留完整已失效媒體 (CDMR)

### 6. 排除條款

- 6.1. 客戶負責採購和下載本服務所需的任何協力廠商軟體授權許可和實際軟體，例如 VMware vSphere 授權許可、VMware ESXi；VMware vSphere 作為服務不包括任何協力廠商軟體授權許可或軟體。
- 6.2. 客戶的機架與交換器：
  - 若客戶決定將服務與自己的機架和交換器一起使用，則客戶有責任滿足網路組態和部署指引中列出的要求。
- 6.3. 對於協力廠商、其產品或其支援服務的表現/效能或無表現/效能，HPE 概不負責。以下清單包括但不限於被排除在 HPE GreenLake 之外的特定活動：
  - 疑難排解相互連接性或相容性事件



- 由於未採用任何系統修正程式、修復程式、修補程式或 HPE 所提供之修改而必須提供的服務。
- 因未按照 HPE 建議採行避險措施而必須提供的服務。
- HPE 認為，因非 HPE 人員擅自嘗試安裝、修復、維護或修改硬體、韌體或軟體而必須提供的服務。
- 應用程式的運作測試，或客戶要求或需要的額外測試。
- 作業系統、其他軟體和資料的備份與復原。
- HPE 認為，因產品或設備處理或使用不當而必須提供的服務。

## 7. 客戶責任

### 7.1. 分擔責任模式

客戶	HPE
負責平台的連線、管理以及資料/物件的管理	負責提供服務的基礎架構的功能
網站準備就緒，包括資料中心設施和網際網路連線	安裝與服務啟動
維護平台的連線	以客戶為導向
磁碟區建立和管理	存取軟體、韌體和說明文件更新
資料復原力和遠端複寫	現場硬體支援
資料備份	透過平台提供主動支援和可選營運指引
套用建議的軟體更新和安全修補程式	
監視資料	透過平台提供營運洞察和儀表板
起始超出總可用容量的額外容量訂單	透過電子郵件提供主動容量警示
	透過平台提供主動事件警報

作為分擔責任模式的一部分，客戶應做出適當的決策，包括但不限於：

- 機架基礎架構
  - 空間
  - 軌道
- 電源基礎架構
  - PDU
  - 纜線

### 7.2. 設備和基礎架構

- 遵守建築和安全規範之客戶責任：
  - 根據當地建築法規，將牆壁和天花板固定架安裝至建築結構上。
  - 確認設備、纜線安置路徑和電源插座均符合當地所有消防與電氣法規。
  - 目前地方立法規定的任何其他施工或安全措施。
- 客戶將提供的設備如下：
  - 樓層空間、電力、冷卻、實體安全性、不間斷電源供應器、網路和儲存纜線連接
  - 用於 LAN 和 WAN 連線和頻寬的網路
  - 計量工具的作業環境
  - HPE 的計量工具將駐留於由客戶提供的虛擬機器上，該虛擬機器必須符合執行當前支援版本的 Microsoft Windows Server 作業系統的最低規格。



- 客戶負責：
  - 配置和連線任何所需的硬體、軟體、網路、纜線等 (例如，儲存區域網路、作業系統)，此類內容不屬於系統，HPE 不予提供
  - 確保此類連線或連接的裝置和/或軟體與系統相容
  - 遵守建築和安全規範
- 物理和邏輯安全
  - 客戶應負責指定、管理和分配使用者存取授權。
  - 客戶應記錄所有許可的授權。
  - 客戶應負責確保系統上只存在客戶核准的資料。
  - 只有在經授權客戶員工的陪同下，協力廠商人員才能進入受管制的房間。

### 7.3. 系統和資料

- 採購必要軟體
  - 除非系統有提供，否則客戶應負責購買並安裝作業系統、虛擬化軟體，以及相關軟體授權和支援。HPE 不會分發任何 VMware 的軟體。
- 客戶確認，他們須在收到系統後的 30 個行事曆日內採取必要措施進行安裝 (包括平台的連線)。
- 客戶必須將系統維持在指定的配置和修訂層級。
- 網路資料通訊
  - 客戶將允許透過客戶的 SMTP 郵件轉送，將診斷和計量工具收集的資料的網路資料通訊給 HPE。此傳輸將透過以下方式每日進行：

SMTP：使用情況資料的 7-Zip 加密檔案附件。如果對電子郵件轉送、網路或 Proxy 進行了變更，客戶必須通知 HPE，以避免使用情況資料收集的任何中斷。
- 客戶必須維護個別備份系統。
- 若客戶的使用環境可能會對 HPE 員工或轉包商帶來潛在的健康或安全風險，客戶須通知 HPE。HPE 可能會要求客戶在 HPE 的監督之下維護此類產品，並可能推遲服務，直到客戶消弭此類風險為止。
- 客戶確認，其有 (行政和財務上的) 責任，應取得 HPE 執行遠端監控服務所需的所有核准、授權、同意和許可。

### 7.4. 資料安全與媒體清理

- 如維修流程中有任何汰換下來並歸還 HPE 的產品，客戶負責其專有和機密資訊的安全，並且有責任妥善處理或移除儲存於其中的資料。有關客戶職責的更多資訊，包括 HPE 媒體清理原則和醫療客戶的媒體清理原則中概述的職責，請前往 [hpe.com/mediahandling](https://www.hpe.com/mediahandling)。

### 7.5. 使用專門維修工具

- HPE 會要求客戶使用特定硬體、軟體和/或網路診斷、計量和維護程式，以及特定診斷或監視工具，如 HPE InfoSight，此類工具可能作為系統的一部分 (專門維修工具) 提供。其中包括 HPE 的計量指令碼、支援工具和技術支援 (STaTS) 以及 HPE 支援中心 (HPE SC) 等工具。



- 客戶會被要求協助在客戶系統上安裝專門維修工具 (包括任何所需的更新和修補程式)，並協助 HPE 執行這些工具。
- 專門維修工具為 HPE 專有財產。其按現狀提供，不具任何保固。客戶只能在系統期限內使用專屬服務工具，並且只能在 HPE 允許情況下使用。客戶不得使用、販賣、轉移、讓渡、抵押或以任何方法妨礙或轉讓專屬服務工具。在服務終止或到期後，客戶應將專屬服務工具歸還 HPE，或允許 HPE 移除該等工具。

### 8. 工作負載層級和服務層級目標

客戶可以從以下工作負載層級中進行選擇：

- 8.1. Alletra MP 成本最佳化 – 適合 ROBO 和分支環境中的小型/固定大小的一般用途虛擬化工作負載。
- 8.2. Alletra MP 容量最佳化 – 適合大型的一般用途工作負載，例如資料湖、視訊監控與醫學影像保留
- 8.3. Alletra MP 效能最佳化 – 功能強大，體積小巧 (針對 \$/IOPS、IOPS/GB 進行過最佳化)。適合需要高效能儲存的運算密集型工作負載，例如虛擬桌面基礎架構 (VDI) 或交易型資料庫。
- 8.4. Alletra MP 擴展最佳化 – 針對效能和可擴充性進行過最佳化。適合隨時間合併需求不斷增長的企業應用程式和資料中心。
- 8.5. Alletra 5000/Alletra 6000 效能最佳化層級 – 適合給定可用性層級上 I/O 密集型、極低延遲工作負載和頻寬密集型應用程式的服務層級。最常見的是基於 Oracle、Microsoft SQL Server 和 IBM DB2 的應用程式
- 8.6. Alletra 5000/Alletra 6000 平衡最佳化層級 – 專為在給定可用性層級上平衡可擴充容量需求與 I/O 敏感、極低延遲工作負載而設計的服務。
- 8.7. Alletra 5000/Alletra 6000 價值最佳化層級 – 針對給定可用性層級上 I/O 敏感度、極低延遲工作負載的成本進行了最佳化的服務。

層級	效能服務層級目標	
	全快閃	混合式快閃
成本最佳化 Alletra MP	高達 175K IOPS (讀取)	無
	高達 65K IOPS (混合)	無
	高達 4.3 GB/s 和 1.4 GB/s (讀取與寫入)	無
容量最佳化 Alletra MP	高達 320K IOPS (讀取)	無
	高達 128K IOPS (混合)	無
	高達 8.2 GB/s 和 3.1 GB/s (讀取與寫入)	無



效能最佳化 Alletra MP	高達 400K IOPS (讀取)	無
	高達 148K IOPS (混合)	無
	高達 9.4 GB/s 和 3.9 GB/s (讀取與寫入)	無
擴展最佳化 Alletra MP	高達 735K IOPS (讀取)	無
	高達 283K IOPS (混合)	無
	高達 17.7 GB/s 和 7.6 GB/s (讀取與寫入)	無
效能最佳化 <b>Alletra 5000/Alletra 6000</b>	高達 440K IOPS (讀取)	高達 120K IOPS (讀取)
	高達 200K IOPS (混合)	高達 120K IOPS (混合)
	高達 9 GB/s 和 3 GB/s (讀取與寫入)	高達 5.0 GB/s 和 2.0 GB/s (讀取與寫入)
平衡最佳化 <b>Alletra 5000/Alletra 6000</b>	高達 200K IOPS (讀取)	高達 65K IOPS (讀取)
	高達 100K IOPS (混合)	高達 60K IOPS (混合)
	高達 2 GB/s 和 2 GB/s (讀取與寫入)	高達 1.9 GB/s 和 1.0 GB/s (讀取與寫入)
價值最佳化 <b>Alletra 5000/Alletra 6000</b>	高達 150K IOPS (讀取)	高達 20K IOPS (讀取)
	高達 75K IOPS (混合)	高達 15K IOPS (混合)
	高達 4 GB/s 和 1 GB/s (讀取與寫入)	高達 1.0 GB/s 和 0.3 GB/s (讀取與寫入)

附註：

- 服務層級目標包括標準資料操作 (即 UI、智慧自主存儲、垃圾收集)。不包括基於事件的資料操作 (複寫、快照、硬體升級等)。
- 儲存效能中 8K 區塊用於 IOPS，256K 區塊用於頻寬 (單位為 GB/s)
- 為了確保清晰，上述服務層級目標不屬於服務層級合約 (SLA) 中第 9 章的內容

## 9. 服務層級合約

可用性	開機運作時間承諾	累計停機時間*
全快閃和混合	99.9999%	3-43 分鐘
		>43 分鐘

\*在一個 30 天的計費期內。

### 9.1. 服務層級合約客戶責任

HPE 的可用性承諾單獨適用於使用服務的每個帳戶。



## 9.2. 客戶責任

- 連線到平台，包括 Data Services Cloud Console 和 HPE InfoSight；在裝置未連線且將資料傳送回 HPE 時發生的停機將不符合此服務層級合約 (“SLA”) 的要求。
- 在 10 天內應用所有 HPE 關鍵和建議的軟體更新 (修補程式)，並在通知後 30 天內應用 HPE Alletra OS 版本。
- 修復 HPE Private Cloud Business Edition 內部設備或 HPE 在 30 天內主動提出的其他客戶設備的任何技術問題。

## 9.3. 若發生計劃外符合條件的停機：

- 若 HPE 未主動確定，客戶必須在 7 天內向 HPE 提出支援案例。
- 客戶應及時提供必要的存取權限，以便 HPE 解決任何問題，包括遠端存取。
- 若 HPE 由於資訊遺失 (記錄項目) 或未能恢復確定根本原因所需的設備、零件、元件或其他裝置而無法確定停機的根本原因，則相關的計劃外停機可能不符合本 SLA 下的補救條件。

## 9.4. SLA 例外情況

若因下列任何事件或情況導致未能達到 SLA，HPE 將不承擔任何責任：

- 計畫內維護，提前通知客戶硬體維護、韌體更新等活動。
- 不可抗力、暫停或終止事件。
- 客戶或客戶關係企業、員工、分包商、代表、代理人或協力廠商的作為或不作為。
- 客戶或協力廠商設備、環境或服務的故障，包括其中的任何故障。
- 客戶未能採取 HPE 以書面形式向客戶合理要求並確定為對於維持服務層級而言至關重要的更正動作。
- 由 HPE 無法控制的活動/事件引起的任何問題。
- 與許可生命週期管理 (續訂等) 以及在自帶許可 (BYOL) 訂單中由客戶提供許可的情況下獲得 OEM 支援相關的問題。
- 客戶濫用提供的服務或服務元件。
- 客戶的軟體或硬體或協力廠商軟體或硬體或兩者造成的結果，例如訪客作業系統和應用程式相關的停機時間。
- 以本服務描述規定以外的方式導致在使用服務時存在偏誤。
- 任何資料中心外殼故障，包括但不限於以下幾種 (即使在作為附加 HPE 服務添加的聯合位置的情況下也是如此)：
  - 資料中心中機架電源故障
  - 客戶網路故障
- 資料中心中機架冷卻故障
- 未能履行本文件中規定的任何客戶責任。

## 9.5. SLA 申報

- 要申請 SLA 折扣額，必須在可疑 SLA 事件發生之日起六十 (60) 天內按照標準支援請求流程提交支援請求。



- HPE 可自行決定要求客戶提供資訊，如記錄檔，以驗證 SLA 申報。未能提供所要求的資訊將導致 SLA 申報遭拒。

## 10. 一般條款與定義

### 10.1. 計量工具

- HPE 將提供計量工具，以測量系統的使用情況，用於每月計費。
- HPE 的計量工具收集所需的資料，以確定使用情況 (例如，伺服器開啟/關閉或實體記憶體的消耗，或寫入的 GB)。
- 所有計量操作發生在客戶的資料中心防火牆內，並且每天以加密通訊 (電子郵件或 API) 的方式將使用情況資料傳送給 HPE。
- 系統的計量將始於 HPE 安裝量測工具完成的日期。
- HPE 將負責計量工具的持續管理、升級和維護。這將包括計量工具修補程式的識別與安裝。
- 計量工具稽核
  - 每個行事曆季度，HPE 可提前 3 個工作日發出通知，檢查、稽核和測試計量指令碼、所有使用情況資料和系統，以驗證正確的使用情況資料。
  - 若出現明顯的計量指令碼故障、使用情況資料不一致或任何可疑操作，則可以立即進行檢查。

### 10.2. HPE GreenLake 雲平台的混合雲平台

- HPE 將使用由 HPE 提供的授權使用者認證，提供對平台的線上存取權限。客戶將可以存取每日和每月的容量使用情況報告，並能夠執行標準和客戶產生的臨時報告。
- 客戶的每測量單位計量使用情況每天傳送至平台，並且每月會匯總使用情況。
- 計量資料僅用於開立發票。

### 10.3. 包含遠端監視的服務

- 除計量工具外，HPE 得安裝某些硬體和軟體工具 (HPE 工具) 以提供遠端監視服務。HPE 工具歸 HPE 所有，此類服務的交付取決於 HPE 是否安裝此類工具以供使用。客戶不得使用、轉移、指派、抵押或以任何方法妨礙或散佈此類工具。HPE 得在服務終止或到期時移除此類工具。
- 任何遠端監視服務 (或其部分) 將在 HPE 確定的位置提供，這些位置可能在系統所在的國家/地區以外。

## 11. 適用條款

文件名稱	URL
資料隱私權與安全合約	<a href="https://www.hpe.com/psnow/doc/a50009396enw">https://www.hpe.com/psnow/doc/a50009396enw</a>
資料處理與安全措施	無
HPE Support 與 Professional Services 輔助處理者清單	<a href="https://www.hpe.com/psnow/doc/a50000947enw.pdf?jumpid=in_pdfviewer-psnow">https://www.hpe.com/psnow/doc/a50000947enw.pdf?jumpid=in_pdfviewer-psnow</a>



HPE aaS 客戶條款 (除非變更訂單中另有規定)	<a href="https://www.hpe.com/psnow/doc/a50009054ENW">https://www.hpe.com/psnow/doc/a50009054ENW</a>
醫療保健客戶的 HPE 媒體清理原則和媒體處理原則相關資訊，請參閱	<a href="http://www.hpe.com/mediahandling">www.hpe.com/mediahandling</a>

© 版權所有 2025 Hewlett Packard Enterprise Development LP. 本文件內容如有異動，恕不另行通知。變更不會影響引用此文件的有效協議，變更會以新版本形式發佈並註明生效日期。此文件的舊版本仍會開放存取。Hewlett Packard Enterprise 產品與服務的唯一保固，詳細記載於此類產品與服務隨附的明示保固聲明中。本文所有內容均不應解讀為構成額外保固。

Hewlett Packard Enterprise 對本文中的技術、編輯錯誤或遺漏，概不負責。如有需要，可提供商標聲明。所有協力廠商標記均為其各自擁有者之財產。

a50009418ENW · V4 – a50009418ZHT · V3

