

Instalación y puesta en marcha del Servicio HPE XP Storage

Servicios de soporte

Ventajas del servicio

- Permite que su personal de TI se concentre en las tareas fundamentales y en las prioridades
- Le permite ayudar a cumplir los requisitos en términos de configuración de la empresa
- Diseñado para ayudar a reducir los tiempos de implementación, el impacto y los riesgos para su entorno de almacenamiento
- Ayuda a garantizar la correcta realización de implementaciones complejas al proporcionar planificación y coordinación de la instalación por parte de Hewlett Packard Enterprise
- Le ayuda a utilizar de forma más eficaz el producto de Hewlett Packard Enterprise gracias al conocimiento impartido por el especialista en servicios de Hewlett Packard Enterprise durante la prestación in situ del servicio

Características más destacables del servicio

- Planificación y coordinación del servicio
- Implementación del servicio
- Pruebas de verificación de la instalación (IVT, por sus siglas en inglés)
- Sesión de orientación del cliente

Para facilitar una puesta en marcha libre de problemas, el servicio de instalación y puesta en marcha de HPE XP Storage se encarga de la instalación y la integración de sus matrices de disco de la familia HPE XP7 o HPE P9500, para que pueda sacar el máximo partido a su inversión en almacenamiento.

Para los productos de hardware y software HPE XP7 o P9500 para los cuales se han adquirido estos servicios, el servicio le ayuda a llevar a cabo las actividades necesarias para poner en funcionamiento sus matrices de discos de la familia HPE XP7 o P9500. Con la ayuda de su administrador de almacenamiento de TI designado, un especialista en servicios de Hewlett Packard Enterprise planea, diseña e implementa la configuración personalizada de la matriz.

El servicio también se puede adquirir para la implementación de actualizaciones/instalaciones complementarias de hardware y software para su matriz de discos HPE XP7 o P9500 existente.

Límites del servicio:

- Nuevas matrices: configuración y presentación de LUN/LDEV para un máximo de 16 hosts con un solo tipo de sistema operativo.
- Actualizaciones de matriz: se incluye la instalación y la configuración de los productos de actualización de matriz y la configuración de SAN mínima que se requiere para presentar los productos de actualización a los hosts designados. Se excluye la reconfiguración de matrices existentes, por ejemplo: LDEV/LUN, grupos, hosts o SAN.
- Software complementario: la configuración incluye las acciones mínimas establecidas por Hewlett Packard Enterprise para confirmar que el producto funciona de forma normal.

Se pueden incluir actividades de integración/configuración adicionales, pero pueden estar sujetos a cargos adicionales.

Tabla 1. Características del servicio

Característica	Especificaciones de la prestación
Planificación y coordinación del servicio	<p>Antes de la prestación del servicio, un especialista en servicios de Hewlett Packard Enterprise, trabajando de manera remota con el representante elegido por el cliente, planificará todas las actividades necesarias, incluyendo la identificación de cualquier requisito previo y la programación de la prestación del servicio a la hora mutuamente acordada entre HPE y el cliente, la cual debe ser durante el horario laboral estándar de HPE, excluyendo los días festivos durante los cuales HPE no desarrolle actividad, a menos que HPE acuerde lo contrario. Los servicios prestados fuera de la jornada y del horario laboral estándar de HPE pueden estar sujetos a cargos adicionales. Las actividades de planificación y coordinación de la instalación incluyen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Comunicación con el cliente, incluso las consultas que este haga con respecto a la prestación del servicio • Verificación, usando una lista de comprobación previa a la prestación del servicio, de que se han cumplido todos los requisitos previos antes de la fecha programada para la prestación del mismo • Programación de la implementación de la matriz a una hora mutuamente acordada, dentro del horario laboral estándar de HPE, excluyendo los días festivos durante los cuales HPE no desarrolle actividad • Una breve consulta remota con el fin de ofrecer asistencia al cliente a la hora de definir los requisitos de configuración de la matriz en función del rendimiento de las aplicaciones, las necesidades de disponibilidad y las mejores prácticas de Hewlett Packard Enterprise • Desarrollo de un diseño de LUN personalizado con el fin de cumplir los objetivos de configuración de la matriz, según lo definido en el plan de instalación • Creación de un plan de instalación por escrito, el cual servirá de guía para la coordinación de las prestaciones de instalación y puesta en marcha
Implementación del servicio	<p>Las actividades de implantación de matriz incluyen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Coordinación del plan de instalación • Confirmación de los niveles de revisión del sistema operativo apropiados en una cantidad selecta de hosts identificados en el plan de instalación • Validación de los objetivos de configuración de la matriz que el cliente tenga, para que no hayan cambiado desde la fase de planificación y coordinación • Finalización e implementación del diseño previamente acordado por el cliente, tal y como se establece en el plan de instalación; no se incluyen las pruebas ni el modelado del rendimiento con el servicio, sujetos a cargos adicionales • Instalación del hardware de la matriz HPE XP7 o P9500 y de las actualizaciones/instalaciones complementarias de hardware y software, realizada por un especialista en servicios de Hewlett Packard Enterprise de conformidad con las especificaciones del producto <ul style="list-style-type: none"> – Nota: instalación básica de los programas de software de mainframe, la cual se proporciona mediante el servicio de instalación de Hewlett Packard Enterprise; los servicios de configuración o personalización de programas de software de mainframe están sujetos a cargos adicionales. • Inicialización de la matriz • Para el hardware de matriz inicial, la implementación del servicio incluye la configuración según el plan de instalación y el diseño de LUN acordados. Para el software instalado como parte de la configuración inicial de la matriz, el especialista en servicios efectuará procedimientos de instalación, puesta en marcha y verificación, incluso: <ul style="list-style-type: none"> – Para los programas de software basados en matriz, la integración del software según el plan de instalación y el diseño de LUN acordados – Para los programas de software ajenos a la matriz, el depósito del software en un servidor y en un sistema operativo proporcionado por el cliente, los cuales cumplan los requisitos previos mínimos del producto, la activación del software, la configuración necesaria para establecer conectividad con las matrices de almacenamiento XP7 o P9500, de conformidad con el plan de instalación acordado. Para los productos que utilicen un agente de host, se configurará un solo agente para confirmar el funcionamiento normal del producto y la comunicación con el agente

Tabla 1. Características del servicio *(continuación)*

Característica	Especificaciones de la prestación
	<ul style="list-style-type: none"> • Para el hardware complementario y de actualización, la implementación del servicio incluye, según corresponda, la instalación y configuración de las unidades de disco, los LDEV/LUN, los adaptadores de canal, etc., según el plan de instalación acordado. Para las actualizaciones/instalaciones complementarias de software llevadas a cabo después de la instalación inicial de la matriz, la implantación del servicio incluye procedimientos de instalación, puesta en marcha y verificación, incluso: <ul style="list-style-type: none"> – Para los programas de software basados en matriz, la activación del programa y las tareas necesarias para confirmar que el producto esté disponible y listo para ser utilizado por el cliente, de conformidad con el plan de instalación. – Para los programas de software ajenos a la matriz, el depósito del software en un servidor y en un sistema operativo proporcionado por el cliente, los cuales cumplan los requisitos previos mínimos del producto, la activación del software, la configuración necesaria para establecer conectividad con las matrices de almacenamiento XP7 o P9500. Para los productos que utilicen un agente de host, se configurará un solo agente para confirmar el funcionamiento normal del producto y la comunicación con el agente • Integración limitada de hasta 16 hosts (físicos o virtuales) que ejecuten un solo sistema operativo en una SAN preexistente que esté en funcionamiento y que conste de tecnologías de conmutación que cumplan las normas de compatibilidad de la Guía de diseño de SAN de HPE, o bien, otras configuraciones compatibles con HPE. La integración del host se define como las tareas esenciales necesarias para establecer y confirmar la visibilidad de los LDEV/LUN deseados en el host previsto • Creación de la documentación de configuración mediante las herramientas de recopilación y documentación de configuración estándar de Hewlett Packard Enterprise • Instalación de soluciones de monitorización y soporte remotos de HPE compatibles apropiadas, según corresponda
Pruebas de verificación de la instalación (IVT, por sus siglas en inglés)	<p>El especialista en servicios ejecutará las pruebas de verificación de la instalación apropiadas para confirmar la funcionalidad del producto, incluso:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Confirmación de que los registros de eventos estén acumulando datos • Verificación de la visibilidad de los LUN en los hosts de destino y la capacidad para leer y escribir los LUN seleccionados • Confirmación de la funcionalidad de conmutación por recuperación y de conmutación por error de ruta • Verificación de que las herramientas de soporte remoto estén instaladas y en funcionamiento
Sesión de orientación del cliente	<p>El especialista en servicios llevará a cabo una sesión de orientación, de hasta ocho horas de duración, con el objetivo de analizar el informe de instalación y mostrar el funcionamiento básico de los productos de la familia de matrices de disco HPE XP7 o P9500 que se hayan instalado. Los temas generales incluyen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Repaso de la documentación de configuración que describe el diseño del LUN de almacenamiento y la topología de host relacionada • Explicación del funcionamiento básico del hardware y software de la matriz • Ubicación y uso de la ayuda en línea • Una sesión breve de preguntas y respuestas <p>La orientación es informal, y suele realizarse en una consola de gestión con algunos miembros seleccionados del personal del cliente; su finalidad no es ser una actividad de formación ni sustituir la capacitación formal en el producto.</p>

Limitaciones del servicio

Este servicio está limitado a una única matriz de disco HPE XP7 o P9500, en una única ubicación física y solo para aquellos productos de matriz para los cuales se haya adquirido el servicio.

Quedan excluidas de este servicio las siguientes actividades, entre otras:

- Inspección total del sitio, tal como el análisis exhaustivo de los aspectos de alimentación, refrigeración y humedad, los contaminantes en el ambiente, la vibración y la capacidad estructural suficiente de las tarimas del centro de datos a fin de soportar el peso de la matriz que se vaya a instalar; hay disponibles servicios por separado
- Integración con cualquier componente de hardware o software no compatible con los productos de la familia de matrices de discos HPE XP7 o P9500
- Implementación de revisiones de software, incluyendo correcciones urgentes, parches, Service Packs o actualizaciones desde versiones anteriores, en el entorno de host y SAN existente del cliente
- Integración de más de 16 hosts (físicos o virtuales) que ejecuten más de un sistema operativo en una SAN preexistente que esté en funcionamiento y que conste de tecnologías de conmutación que cumplan las normas de compatibilidad de la Guía de diseño de SAN de HPE, o bien, otra configuración compatible con HPE
- Amplias actividades de colocación o modificación de bastidores y cables, como las actividades de cableado y las relacionadas con conductos, paneles de conexión y movimiento/configuración de las tarimas de la sala de informática
- Reconfiguración de entornos existentes, tales como la eliminación o el movimiento de unidades de disco de matriz y de tarjetas adaptadoras, conversión y nuevo formato del almacenamiento existente entre los niveles de RAID o los tipos de emulación, o instalación extensa del cableado de canal de fibra
- Implementación de revisiones principales de la configuración de fábrica de las matrices de discos HPE XP7 o P9500; de ser necesario, podría requerir servicios adicionales
- Configuración de programas de software como HPE Continuous Access, HPE P9000 Business Copy y HPE Cluster Extension; existen servicios por separado para estos productos
- Configuración del software de HDLM en más de cuatro hosts; se puede dar cabida a la configuración de más hosts por un coste adicional
- Configuración de la instalación complementaria del software HPE Smart Tiers en más de un grupo de aprovisionamiento ligero, en una matriz HPE XP7 o P9500 previamente configurada; se puede dar cabida a más grupos por un coste adicional
- Configuración de software de mainframe más allá de la activación de licencias; se puede dar cabida a más servicios de configuración o personalización por un coste adicional

- Configuración en la matriz HPE XP7 o P9500 de más de un solo dispositivo de almacenamiento externo mediante el uso de software de almacenamiento externo; el dispositivo de almacenamiento debe funcionar perfectamente y ser visible mediante la SAN
- Rediseño de la configuración de matriz existente con las actualizaciones de hardware o las instalaciones complementarias de software
- Implementación de alta disponibilidad y de otras configuraciones complejas, tales como el uso de clústeres de host
- Implementación de volúmenes lógicos basados en host y de estructuras del sistema de archivos asociadas
- Actividades de implementación, incluida la planificación, el diseño, la evaluación y la configuración de la tecnología de conmutación relacionada con la implementación de una nueva SAN o la reimplementación o ampliación de una SAN existente
- Implementación del servicio en hardware incluido en un contrato de mantenimiento de terceros
- Instalación o configuración de cualquier producto de hardware o software ajeno al subsistema de matriz, incluyendo, pero sin estar limitado, servidores, sistemas operativos host, software de ruta múltiple, bibliotecas de cinta, adaptadores de bus host y software de copia de seguridad empresarial
- Migración de datos existentes a la nueva matriz o a una nueva configuración en una matriz existente, como la migración de datos existentes a los LUN de aprovisionamiento ligero
- Carga, administración o manipulación de datos del cliente
- Prueba de funcionamiento de las aplicaciones o resolución de problemas de interconectividad, red, compatibilidad o de productos no relacionados con la familia de matrices de discos HPE XP7 o P9500

Elegibilidad del servicio

El cliente debe cumplir los siguientes requisitos previos de hardware y software antes del inicio de la prestación del servicio in situ. Los requisitos previos incluyen, entre otros:

- Las plataformas informáticas existentes del sistema operativo del cliente deben ser compatibles con el producto de la familia de matrices de discos HPE XP7 o P9500 que se esté instalando.
- El entorno de SAN existente del cliente debe funcionar perfectamente y tener una configuración compatible, tal como se define en la Guía de diseño de SAN de HPE.
- El cliente debe proporcionar un entorno de operación físico adecuado para el producto de matriz, incluso la implementación de cualquier requisito de alimentación, de refrigeración y otros requisitos de entorno.
- El cliente deberá instalar cualquier actualización o revisión del software, controlador de dispositivo o software de ruta múltiple basados en SAN o en host que se recomiende.
- El cliente tiene la responsabilidad de proporcionar servidores que cumplan los requisitos mínimos de las herramientas de soporte remoto de HPE o del software de gestión opcional, como HPE Command View Advanced Edition y HPE Performance Advisor.

Responsabilidades del cliente

El cliente se compromete a:

- Contactar con un especialista en servicios de Hewlett Packard Enterprise en un plazo de 90 días después de la fecha de la compra para programar la prestación del servicio
- Coordinar con el especialista en servicios de Hewlett Packard Enterprise la implementación del servicio en productos mantenidos por terceros (si procede)
- Comprobar que se han cumplido todos los requisitos previos del servicio antes de la fecha programada para la prestación del mismo
- Completar la lista de comprobación previa a la prestación del servicio de los requisitos previos de Hewlett Packard Enterprise y enviarla al especialista en servicios al menos dos semanas antes del inicio del servicio
- Si está disponible, proporcionar un mapa de los LUN previamente diseñados en el caso de una nueva configuración, o bien de la configuración de LUN actualmente implementada en el caso de las actualizaciones/instalaciones complementarias.
- Designar a un empleado de su plantilla para otorgar las aprobaciones en su nombre; proporcionar información; asegurarse de que todo el hardware, firmware y software que necesite el especialista en servicios de Hewlett Packard Enterprise para prestar el servicio esté disponible y de que los productos de software cuenten con las licencias debidas; y, en cualquier caso, estar a disposición de HPE para facilitarle la prestación de este servicio
- Garantizar la disponibilidad, en todo momento durante la prestación del servicio, de una o más personas que faciliten acceso a nivel de administrador a los sistemas en los que se realice el trabajo
- Proporcionar toda la asistencia de red y de administración necesaria para permitir la monitorización remota de HPE y para que las herramientas de soporte se conecten con el Centro de soporte de HPE
- Asegurarse de que todas las dependencias de firmware o de controlador de los requisitos previos del entorno se completen antes de que comience la prestación in situ del servicio
- Garantizar la disponibilidad de todo el hardware, firmware y software que el especialista en servicios de Hewlett Packard Enterprise necesite para prestar este servicio
- Desembalar los productos y colocar las cajas cerca del lugar donde tendrá lugar el servicio de instalación
- Cumplir los términos y condiciones de las licencias con respecto al uso de cualquier herramienta de servicio de Hewlett Packard Enterprise utilizada para facilitar la prestación de este servicio, si procede
- Encargarse de todas las operaciones de copia de seguridad y restauración de datos
- Proporcionar un lugar de trabajo adecuado para la prestación del servicio, con acceso a una línea de teléfono exterior, corriente y las conexiones de red necesarias
- Conceder a Hewlett Packard Enterprise acceso total sin restricciones a todos los lugares en los que se realizará el servicio
- Dentro de lo razonable, realizar las actividades que solicite Hewlett Packard Enterprise para ayudarle a identificar o solucionar los problemas

Disposiciones generales/otras exclusiones

- Hewlett Packard Enterprise se reserva el derecho a modificar el precio de este servicio si el cliente no planifica ni permite su prestación en el plazo de 90 días después de la contratación.
- Hewlett Packard Enterprise se reserva el derecho a cobrar, en función del tiempo y materiales empleados, los trabajos adicionales que superen el alcance de este paquete de servicios que sean consecuencia de solucionar requisitos previos del servicio u otros requisitos no satisfechos por el cliente.
- La capacidad de Hewlett Packard Enterprise de prestar este servicio depende de la cooperación plena y puntual del cliente con Hewlett Packard Enterprise, así como de la exactitud y precisión de todos los datos e información que el cliente le facilite a Hewlett Packard Enterprise.
- Este servicio se presta durante el horario laboral local estándar de HPE. La prestación del servicio fuera de este horario está disponible, sujeta a cargos adicionales.
- Este servicio se proporciona como un solo evento contiguo. Si la disponibilidad de los recursos del cliente u otras restricciones impuestas por el cliente retrasan la instalación y se requiere que se hagan visitas adicionales a la cobertura definida del servicio, se podrían aplicar cargos adicionales.
- Algunas partes de este servicio se pueden prestar de forma remota o in situ.

Quedan excluidas de este servicio las siguientes actividades, entre otras:

- Implementación del servicio en hardware no cubierto por una garantía o contrato de mantenimiento de servicio de Hewlett Packard Enterprise
- Implementación del servicio en hardware incluido en un contrato de mantenimiento de terceros
- Servicios que, en opinión de Hewlett Packard Enterprise, son necesarios debido al intento no autorizado de instalar, reparar, mantener o modificar hardware, firmware o software por personal que no es de HPE
- Servicio necesario por causas ajenas al hardware o software sujeto al mantenimiento de HPE
- Cualquier otro servicio no especificado claramente en este documento

Más información

Para obtener más información sobre los servicios de soporte de Hewlett Packard Enterprise, póngase en contacto con cualquiera de nuestras oficinas de ventas mundiales o visite la siguiente página web: hpe.com/services/support



Regístrese y reciba las actualizaciones



© Copyright 2010, 2011, 2014, 2016 Hewlett Packard Enterprise Development L.P. La información contenida en este documento está sujeta a cambios sin previo aviso. Las únicas garantías para los productos y servicios de Hewlett Packard Enterprise se establecen en las declaraciones de garantía expresa que acompañan a tales productos y servicios. Ninguna información contenida en este documento debe interpretarse como una garantía adicional. Hewlett Packard Enterprise no se responsabiliza de los errores u omisiones de carácter técnico o editorial que puedan existir en este documento.

HPE Technology Services se rigen por los términos y condiciones de servicio de HPE aplicables y facilitados o indicados al cliente en el momento de la compra.

4AA2-4064ESE, abril de 2016, Rev. 3