

Service d'installation et de démarrage du système HPE StoreOnce à nœud unique

Services de support

Avantages du service

- Installation et mise en route par un spécialiste technique Hewlett Packard Enterprise
- Mise à disposition d'un spécialiste service Hewlett Packard Enterprise pour répondre aux questions de base pendant la livraison de ce service
- Livraison du service à un moment planifié en accord avec vous et compatible avec vos activités
- Vérification avant installation que tous les prérequis nécessaires au service ont été respectés
- Libère vos ressources informatiques pour qu'elles restent concentrées sur les tâches essentielles et prioritaires
- Installation rapide (à condition que les prérequis aient été respectés avant la livraison du service).
- Disponibilité système améliorée

Caractéristiques du service

- Planification du service
- Déploiement du service
- Tests de vérification de l'installation (IVT)
- Session d'orientation du client

Le service d'installation et de démarrage HPE StoreOnce à nœud unique assure la planification, le déploiement du service, le test de vérification de l'installation (IVT) et une session d'initiation pour vous aider à déployer les fonctionnalités des systèmes de sauvegarde HPE StoreOnce dans votre environnement réseau.

Ce service couvre l'installation et la configuration des systèmes à nœud unique HPE StoreOnce 2xxx, 3xxx, 4xxx et 51xx.

Tableau 1 - Caractéristiques du service

Caractéristique	Spécifications de livraison du service
Planification du service	<p>Un ingénieur HPE contactera le client pour examiner ses attentes et valider que toutes les conditions avant livraison sont remplies ou qu'elles seront remplies avant installation du service. Les prestations en matière de planification sont les suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none">• La communication et la vérification des conditions environnementales et matérielles requises pour l'installation du système HPE StoreOnce.• Application d'une liste de contrôle de pré-livraison pour collecter les informations nécessaires au déploiement, en particulier :<ul style="list-style-type: none">– Un contrôle du logiciel de sauvegarde qui sera utilisé (l'installation ou la configuration logicielle n'est pas incluse, cependant, si tel est le cas, elle peut être utilisée pour vérification).– La confirmation que l'hôte à utiliser pour la démonstration de la configuration de l'hôte correspond aux spécifications requises.• Un accord sur la configuration proposée et la vérification des critères de réalisation du service.• La création d'un plan d'installation écrit qui servira de base à la réalisation de ce service.• La planification de la prestation de service à un moment convenu entre HPE et le client.

Tableau 1 - Caractéristiques du service *(suite)*

Caractéristique	Spécifications de livraison du service
Déploiement du service	<p>Les activités de déploiement sont les suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Installation du matériel dans un rack fourni par le client, incluant des kits d'extension de capacité et des cartes réseau ; • Connexion au matériel d'un câble réseau pré-installé fourni par le client ; • Validation du fonctionnement du système StoreOnce et installation des éventuelles licences (y compris pour l'extension de capacité) ; • Intégration SAN où le système StoreOnce peut nécessiter une configuration supplémentaire sur le SAN via ses connexions à fibre optique ; • Configuration et démonstration de la configuration d'un hôte ; • Mise à disposition d'une documentation sur la configuration pour le client ;
Tests de vérification de l'installation (IVT)	<p>HPE exécute le test de vérification de l'installation appropriée requis pour vérifier le fonctionnement de la configuration.</p>
Session d'orientation du client	<p>Une fois l'installation terminée, l'ingénieur HPE effectue une session d'initiation d'une heure sur l'utilisation du produit et la prise en charge par HPE.</p> <p>Les domaines de la session d'initiation peuvent inclure :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Des généralités et des attentes relatives à la technologie de dédoublement ; • Des informations sur la manière de configurer les alertes de messagerie électronique ; • Des informations sur les bibliothèques réseau et les lecteurs de bande ; • Des avis sur les stratégies de sauvegarde ; <p>La session d'initiation est informelle et n'est pas conçue comme une activité scolaire ou se substituant à une formation produit formelle.</p>

Limites du service

Les prestations suivantes sont exclues de ce service :

- Le développement et/ou l'implémentation d'une stratégie de sauvegarde ou de réplication dans l'environnement du système HPE StoreOnce Backup ;
- L'installation et/ou la configuration du logiciel de sauvegarde pour prendre en charge le système HPE StoreOnce Backup ; Ce logiciel est installé sur les hôtes et non sur le système HPE StoreOnce ;
- Installation et/ou configuration des logiciels HPE StoreOnce Catalyst et HPE StoreOnce Data Replication ;
- La configuration de nouvelles bibliothèques de bande, l'intégration de supports dans de telles bibliothèques, la validation du fonctionnement des bibliothèques ou la configuration des tâches de sauvegarde ;
- La configuration de sauvegardes pour les autochargeurs de bande, les bibliothèques de bande ou les périphériques NAS et VTL sur les réseaux ou par connexion directe à l'aide d'applications de sauvegarde prises en charge ;
- L'installation ou la configuration de commutateurs réseau, de routeurs ou de concentrateurs ; Ces périphériques disposent de leurs propres services d'installation matérielle (le cas échéant) ;
- Intégration des applications ou de produits/périphériques tiers non inclus dans le système livré ;
- Tests opérationnels des applications ou autres tests demandés ou exigés par le Client ;
- Déployer le service sur un matériel couvert par un contrat de maintenance conclu avec une société tierce ;
- Tout service non mentionné explicitement dans ce document ou dans l'énoncé des travaux associé ;
- Mise à niveau du code de microprogramme de troisième génération pour les plateformes D2D de génération précédente.

Éligibilité au service

Remarque : si les conditions ci-dessous ne sont pas remplies dès le début, HPE peut, via des services supplémentaires achetés par le client, travailler avec le client pour vérifier que toutes les conditions de pré-livraison sont remplies.

Les clients sont éligibles à la fourniture de ce service s'ils respectent les prérequis suivants :

- Le client doit disposer de racks appropriés avec assez d'espace pour monter le matériel.
- Tous les câbles doivent être fournis et prêt à être utilisés.
- Le client doit avoir demandé et obtenu la licence requise.
- Le client doit fournir un environnement d'exploitation physique approprié, prenant en compte toutes les recommandations environnementales formulées par HPE.
- L'infrastructure Ethernet/IP doit être installée, configurée et doit fonctionner normalement.
- Pour les sites distants en cours de configuration, des passerelles doivent être mises œuvre entre ces différents sites.
- Pour une connexion directe le cas échéant, une bibliothèque ou un lecteur de bande existant(e), configuré(e) et en cours de fonctionnement doit déjà être installé(e).
- Un logiciel de sauvegarde approprié installé et configuré est nécessaire pour les étapes de vérification impliquant la sauvegarde des données.
- Le client doit fournir un hôte pris en charge sur le bon sous-réseau pour démontrer le processus de configuration de l'hôte. HPE fournit des informations sur ce qui est nécessaire pour fournir à cet hôte les spécifications requises mais il n'installera pas ou ne configurera pas les applications de sauvegarde, ne dépannera pas ou ne configurera pas le réseau ou n'installera pas d'autres logiciels.

Responsabilités du client

Le client est tenu aux obligations suivantes :

- Dans un délai de 90 jours à compter de la date d'achat, contacter un spécialiste service Hewlett Packard Enterprise pour planifier la livraison du service.
- S'assurer que les prérequis exigés par le service et identifiés dans la section « Éligibilité au service » sont respectés.
- S'assurer que toutes les conditions identifiées lors de l'activité « Planification pour le service » sont remplies.
- Sortir les produits de leur emballage et placer les cartons des produits à proximité du lieu d'installation.
- S'assurer que tout l'équipement devant être désinstallé se trouve dans un environnement de travail sûr.
- Préparer un espace de travail adapté à la livraison du service et comprenant notamment un accès à une ligne téléphonique extérieure, des sources d'alimentation électrique adéquates et, le cas échéant, les connexions réseau requises.
- Désigner un membre de son personnel qui – au nom du client – sera habilité à accorder toutes les autorisations indispensables. Fournir les informations demandées ou requises. S'assurer que le spécialiste service Hewlett Packard Enterprise dispose de tout l'équipement (matériel, logiciels, microcodes, etc.) nécessaire à la livraison de ce service et que les logiciels concernés sont couverts par des licences appropriées et valides. Plus généralement, se mettre à la disposition de HPE pour faciliter la livraison de ce service.
- Le cas échéant, accepter les conditions générales de licence applicables à l'utilisation des outils de service Hewlett Packard Enterprise utilisés dans le cadre de la livraison du service.
- Conserver et fournir à Hewlett Packard Enterprise, sur demande, toutes les licences logicielles d'origine, tous les contrats de licence, toutes les clés de licence et informations relatives à l'enregistrement du service par abonnement, selon les conditions d'application du service.
- Assumer la responsabilité de toutes les opérations de sauvegarde et de restauration des données.
- Autoriser l'accès total et illimité de Hewlett Packard Enterprise à tous les lieux concernés par la livraison du service.

- Permettre au personnel Hewlett Packard Enterprise un accès total et inconditionnel à tous les logiciels concernés par la livraison du service (si des restrictions de sécurité s'appliquent aux systèmes concernés par la livraison du service, le client pourra être tenu à des obligations complémentaires en matière de maintenance du système et des logiciels).
- Le cas échéant, coordonner avec Hewlett Packard Enterprise le déploiement du service sur les produits tiers sous contrat de maintenance.

Dispositions générales/autres exclusions

Hewlett Packard Enterprise se réserve le droit de facturer toute tâche supplémentaire d'un coût supérieur (en temps et en matériel) au coût du service décrit dans le présent document et qui résulterait de la nécessité d'exécuter les prérequis nécessaires à la livraison de ce service ou toute autre condition non remplie par le client.

Hewlett Packard Enterprise se réserve le droit de revoir les tarifs du présent service si le Client ne programme pas la livraison et l'exécution de la livraison du service dans les 90 jours à compter de la date d'achat du service.

La capacité de Hewlett Packard Enterprise à livrer ce service dépendra de la collaboration pleine et rapide du client avec HPE, ainsi que de l'exactitude et de l'exhaustivité des informations et des données communiquées par le client à HPE.

Tout service livré en dehors des heures ouvrées HPE standard pourra faire l'objet d'une facturation supplémentaire.

La localisation de certains sites peut entraîner des frais de déplacement. Pour plus de détails, adressez-vous à votre contact HPE local.

La liste ci-dessous (non exhaustive) présente les activités qui sont exclues de ce service :

- Déployer le service sur un matériel non couvert par une garantie un contrat de maintenance Hewlett Packard Enterprise.
- Déployer le service sur un matériel couvert par un contrat de maintenance conclu avec une société tierce.
- Services rendus obligatoires, de l'avis de Hewlett Packard Enterprise, du fait de tentatives non autorisées par du personnel non HPE en vue d'installer, réparer, modifier ou assurer la maintenance de certains éléments (matériel, logiciels, microcodes).
- Services qui sont rendus obligatoires pour des causes non liées au matériel ou aux logiciels couverts par un contrat de maintenance Hewlett Packard Enterprise.
- Tout service non mentionné explicitement dans ce document.

Références de commande

Pour obtenir plus d'informations ou pour commander le service d'installation et de démarrage pour les systèmes HPE StoreOnce, adressez-vous à votre contact HPE local.

Pour plus de détails...

Pour plus de détails sur les services de support Hewlett Packard Enterprise, contactez l'agence commerciale HPE la plus proche ou visitez l'un des sites Web suivants : hpe.com/services/support



Abonnez-vous sur