



# HP 3PAR softwareinstallation og opstartsservice

HP Care Pack

Tekniske oplysninger

For en problemfri opstart, sørger HP 3PAR softwareinstallation og opstartsservice for implementering af dit HP 3PAR software, hvilket hjælper med at sikre en korrekt installation i dit storage-miljø—og hjælper dig med at opnå maksimal udbytte af din storage-investering.

HP 3PAR softwareinstallation og opstartsservice supplerer dit nye HP 3PAR storage-systemsoftware og leverer de nødvendige og påkrævede aktiviteter for implementering af dine licenserede HP 3PAR softwareprodukter til drift. En servicespecialist indsætter dit HP 3PAR software med assistance fra din ansvarlige IT-storageadministrator.

Denne service gælder kun for understøttede miljøer. Denne service omfatter ikke scripting, men kan indkorporeres mod et tillægsgebyr (scripting kan yde integration og end-to-end automatisering inden for din virksomheds miljø).

## Fordele

- Sørger for, at dine it-medarbejdere kan koncentrere sig om deres kerneopgaver og -prioriteter
- Reducerer implementeringstiden samt påvirkningen af og risikoen for dit storage-miljø
- Hjælper med at sikre en vellykket implementering vha. HP-installationsplanlægning og -koordinering
- Hjælper dig til at opnå en mere effektiv udnyttelse af dit HP 3PAR software, takket være den viden, du opnår fra HP-servicespecialisten under leveringen af serviceydelsen

## Hovedpunkter for serviceydelserne

- Serviceplanlægning og -koordinering
- Serviceimplementering
- Installationsverificeringstests (IVT)
- Orientering af kunden

## Specifikationer

Tabel 1. Servicefunktioner

Ydelse	Beskrivelse
<b>Serviceplanlægning og -koordinering</b>	<p>En HP-specialist vil planlægge alle de nødvendige aktiviteter, herunder identifikation af eventuelle forudsætninger, (se 'Serviceforudsætninger') og oprette en tidsplan for leveringen af serviceydelsen på et tidspunkt, som er aftalt af HP og kunden, og som ligger inden for HP's almindelige forretningstider undtagen helligdage, medmindre andet er aftalt med HP. Ydelser, der leveres uden for HP's normale åbningstid, vil blive faktureret særskilt. Servicespecialisten vil levere den planlægning og koordinering, som gennemgås nedenfor – enten eksternt eller i virksomheden efter HP's skøn.</p> <p>Servicespecialisten vil udføre følgende aktiviteter mht. installationsplanlægning og koordinering:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Kommunikation med kunden, herunder håndtering af forespørgsler fra kunden vedr. serviceleverancen.</li><li>• Kontrol af, om alle de servicebetingelser, som kunden skulle overholde, er blevet overholdt, vha. en tjekliste før leverancen.</li><li>• Planlægning af udrulning af 3PAR softwaren på et aftalt tidspunkt.</li><li>• Ydelse af en kort rådgivning som kan guide kunden i at definere softwareudrulningen og mål for matrixkonfiguration, baseret på kundens program-performance, tilgængelighedsbehov, og layout på virtuelle diske.</li><li>• Rådgive kunden om bedste praksis for udrulning af HP 3PAR software.</li><li>• Oprettelse af en skriftlig installationsplan, som vil blive brugt som retningslinjen for koordination af installationen og opstarten.</li></ul>
<b>Serviceimplementering</b>	<p>Servicespecialisten vil udføre følgende aktiviteter i forbindelse med udrulning af HP 3PAR software:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Koordinere installationsplanen.</li><li>• Bekræftelse af, at alle forudsætningerne for serviceydelsen er blevet opfyldt af kunden ifølge tjeklisten inden levering.</li><li>• Bekræfte at Inform OS-versionen er på en understøttet og korrekt version, og, om nødvendigt, opgradere til seneste version af 3PAR Inform OS software.</li><li>• Bekræfte at nøgler til det købte HP 3PAR software er installeret og aktive; Installere nøgler om nødvendigt.</li><li>• Installere HP 3PAR software ifølge produktspecifikationerne og i henhold til grænserne, som er defineret i 'Servicebegrænsningerne' nedenfor.</li></ul> <p>Servicespecialisten vil udføre installation, konfiguration, og verificeringsprocedurer, herunder:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Ved matrixbaserede softwaretitler, integration af softwaren ifølge den aftalte installationsplan og bedste praksis for konfiguration.</li><li>• Ved softwaretitler uden for matrix, indsættelse af softwaren på en kundeleveret server og i et driftsmiljø som møder minimum produktforudsætninger, aktivering af software, og nødvendig konfiguration for at etablere opkobling mellem serveren(erne) og HP 3PAR storage-matrixen(erne).</li></ul>
<b>Installations-verificeringstests (IVT)</b>	<p>Servicespecialisten vil udføre de relevante kontroltests af installationen for at bekræfte, at produktet fungerer, herunder verificere at:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• 3PAR softwaren er driftsklar, hvilket omfatter:<ul style="list-style-type: none"><li>– Ved Recovery Manager, validere at relevante snapshot(s) kan tages og indsættes, og at databaser/filer er tilgængelige.</li><li>– Ved System Reporter, oprette en prøverapport, hvis relevant.</li><li>– Ved Adaptive Optimization, verificere at licensen er installeret, og sikre at dataindsamling er aktiveret.</li><li>– Ved Dynamic Optimization, validere diskmigration fra et niveau til et andet.</li><li>– Ved Peer Motion, validere at kilde og målmatrix er tilsluttede og viser matrixkonfigurationsstatus.</li></ul></li><li>• Hændelseslogs akkumulerer data.</li></ul>

---

Servicespecialisten vil udføre en orienterende session på op til to timers varighed, med det formål at gennemgå konfigurationsinformationen og demonstrere grundlæggende betjening af det installerede HP 3PAR softwareprodukt.

Under orienteringen vil servicespecialisten generelt:

- Give et overblik over 3PAR softwarestrukturen.
- Fremhæve den grundlæggende betjening af 3PAR softwaren, hvilket omfatter.
  - Ved Recovery Manager, at demonstrere planlægning, backup af en database, som ikke vedrører produktion, og reetablering af databasen.
  - Ved System Reporter, at demonstrere oprettelse af prøvekapacitet og performance-rapporter, hvis relevant, eller i modsat fald give et overblik vha. rapporter med demonstrationsdata.
  - Ved Adaptive Optimization, at demonstrere hvordan man opretter en Adaptive Optimization politik og give et overblik over rapportkapabiliteter.
  - Ved Dynamic Optimization, at demonstrere brug af software til at flytte data mellem storage/RAID-gruppe niveauer.
  - Ved Peer Motion, at demonstrere funktionaliteten på Peer Motion Migration Manager for datamigration og/eller load balancing.
- Demonstrere oprettelsen af en virtuel disk, hvis relevant.
- Verificere, at kunden forstår hvordan man får adgang til passende produktdokumentation.
- Hjælpe kunden med at lokalisere fejlsøgningsinformation.
- Informere kunden om hvordan man kontakter HP for support.
- Besvare spørgsmål.

Orienteringsmødet, som typisk afvikles ved en administrationskonsol med udvalgte medlemmer af kundens medarbejderstab, er uformelt og er ikke tænkt som en kursusaktivitet eller en erstatning for formel produkttræning.

---

## Orientering af kunden

## Serviceforudsætninger

Kunden skal opfylde visse forudsætninger for hardware og software, inden leveringen af serviceydelsen kan påbegyndes i virksomheden. Disse forudsætninger inkluderer, men er ikke begrænset til, følgende:

- Kundens eksisterende computer operativsystemplatform(e) skal være understøttet af og kompatible med det/de HP 3PAR softwareprodukt(er) som installeres.
- Kundens HP 3PAR-storage-system skal fungere fuldt ud i en konfiguration og et miljø, som understøttes af HP, og opkoblingen skal være tilgængelig og driftsklar.
- Kunden skal installere eventuelle anbefalede værts-, SAN- eller programbaserede softwareopgraderinger, -rettelser, enhedsdrivere, værtsagenter eller Multipathing-software.
- Kunden er ansvarlig for at levere servere/arbejdsstationer og netværksforsyning som opfylder kravene for softwareprodukter, såsom HP 3PAR Recovery Manager, System Reporter, og Peer Motion.
- Ved Recovery Manager skal kunden sikre, at programmerne er installerede, konfigurerede og driftsklar; at programserveren/-serverne er i understøttet konfiguration; og at programdata findes på HP 3PAR storage-systemet.
- Ved Peer Motion, er kunden ansvarlig for at levere SAN-opkobling mellem de fuldt driftsklare 3PAR kilde- og mål matricer.

# Servicebegrænsninger

Medmindre andet er angivet i dette dokument eller i en separat Statement of Work er aktiviteter som, men ikke begrænset til, følgende ikke inkluderet i denne service:

- Integration med eventuelle hardware- eller softwarekomponenter, som ikke er understøttet af HP 3PAR-storage-systemet eller HP 3PAR softwareprodukter.
- Implementering af softwarerevisioner, herunder fejlrettelser, programrettelser, servicepakker og opgraderinger fra tidligere versioner, på eller i kundens eksisterende SAN, vært eller programmiljø.
- For Recovery Manager, flytning af kundens databaser fra et eksisterende storage-system til et HP 3PAR storage-system; datamigration fås som en separat serviceydelse.
- Ved Recovery Manager for Oracle, konfiguration af mere end to databaser i en enkelt proces, mere end en administrerende vært, eller mere end et enkelt kundesite; konfiguration af yderligere databasehændelser, administration af værter, og/eller sites kan indkorporeres mod et tillægsgebyr.
- Ved Recovery Manager for SQL, konfiguration af mere end en databasehændelse, mere end en administrerende vært, mere end en 3-knude SQL-cluster, eller mere end et enkelt kundesite; konfiguration af yderligere databasehændelser, administration af værter, knuder, og/eller sites kan indkorporeres mod et tillægsgebyr.
- Ved Recovery Manager for SQL, konfiguration af mere end 2.500 mailbokse, mere end en 3- knude cluster, eller mere end et enkelt kundesite; konfiguration af yderligere mailbokse, knuder, og/eller sites kan indkorporeres mod et tillægsgebyr.
- For Adaptive Optimization, design, oprettelse og implementering af Adaptive Optimization-politikker; design, oprettelse og implementering af politikker kan varetages vha. HP 3PAR Adaptive Optimization Policy Implementation Service, som fås via HP Proactive Select.
- Ved System Reporter, installation af en tilpasset Apache Web serverkonfiguration, installation af software (Oracle, Microsoft® SQL Server, or MySQL), databasekonvertering, installation af mere end et System Reporter-eksempel, levering af performanceanalyse eller fejlsøgning vha. System Reporter; implementering af Apache omfatter minimumkravene for aktivering af System Reporter-funktionaliteten, og installation af yderligere eksempler på System Reporter og/eller leverance ved HP af performanceanalyse eller fejlsøgning vha. System Reporter kan indkorporeres mod et tillægsgebyr.
- Ved Dynamic Optimization, implementering foretaget af HP af påkrævede opgaver til balancering af HP 3PAR storage-system; serviceydelsen giver kunden et produktoverblik, rådgivning, og foreslåede strategier til brug af Dynamic Optimization, og forlænget/vedvarende analyse og/eller implementering af Dynamic Optimization-strategier kan indkorporeres mod et tillægsgebyr.
- Ved Peer Motion, installation af Peer Motion software på mere end en enkelt vært eller konfiguration af storage porte på mere end en enkel matrix på mere end et enkelt kundesite; implementering af datamigration eller load balancing vha. Peer Motion fås som en separat serviceydelse.
- Design eller implementering af høj tilgængelighed og andre komplekse konfigurationer, såsom vært-clustering, undtagen vært-clustering som specifikt angivet ovenfor.
- Design eller implementering af værtsbaserede logiske diske og tilhørende filsystemstrukturer.
- Redesign eller rekonfiguration af den eksisterende matrix til hardwareopgraderinger eller softwaresuppleringer, herunder hardwarekonfiguration.
- Inform OS og 3PAR software-nedjusteringer; nedjusteringer er udelukkende begrænset til aktuelt understøttede versioner, som er kompatible med HP 3PAR storage-systemet.
- Performancetest eller -modellering.
- Installation eller konfiguration af alle yderligere produkter, inklusiv, men ikke begrænset til, servere, værtsoperativsystemer, værtsagentsoftware, host bus adapters, netværk, SAN fabric, og Enterprise Backup-software.
- Migration af eksisterende data til det nye matrix eller til en ny matrix, herunder brug af Peer Motion til migration af kundedata eller load balancing mellem matrixer.
- Indlæsning, administration, eller manipulation af kundens data.
- Driftstest af programmer eller fejlfinding af forbindelser, netværk, kompatibilitet eller problemer, som ikke er relaterede til HP 3PAR-produktet.

## Kundens ansvar

Kunden skal:

- Kontakte en HP-tekniker inden for 90 dage efter købet for at aftale leveringen af servicen.
- Koordinere udrulningsaktiviteter for hardware eller software, der vedligeholdes af tredjepart, med HP (hvis relevant) med servicespecialisten.
- Sikre, at alle serviceforudsætninger, der er nævnt i afsnittet "Serviceforudsætninger", er opfyldt.
- Udfylde og returnere den obligatoriske HP-tjekliste til servicespecialisten mindst to uger før påbegyndelse af serviceydelsen, herunder efter behov oplysninger om matrixkonfiguration.
- Udpege en person i virksomheden, der er autoriseret til at give alle godkendelser, stille oplysninger til rådighed og på anden måde være til rådighed for HP.
- Sikre at al den hardware, firmware og software, som servicespecialisten skal bruge for at levere serviceydelsen, er tilgængelig, og at der er licenser til softwareprodukterne.
- Sikre tilgængeligheden af en eller flere personer, som kan give HP's medarbejdere administratoradgang til de systemer, hvor arbejdet skal udføres – når som helst under leveringen af serviceydelsen.
- Give al nødvendig netværks- og administrationsassistance for at aktivere opkobling på stedet og fjernopkobling til HP 3PAR storage-systemet for at understøtte installation af HP 3PAR software, hvor relevant.
- Leverer al nødvendig administration til at muliggøre end-to-end-forbindelse for HP 3PAR-storage-systemet, herunder netværket, SAN fabric og værten.
- Leverer server- og netværksforsyning, som opfylder kravene til ekstra softwareprodukter som f.eks. Recovery Manager og Peer Motion.
- Sikre, at al den nødvendige firmware eller de nødvendige drivere for miljøet er på plads, inden leveringen af serviceydelsen påbegyndes i virksomheden.
- Overholde licensbetingelser og vilkår for brug af eventuelle HP-serviceværktøjer, der bruges til at hjælpe med at levere denne serviceydelse eller supportværktøjerne til løbende fjernovervågning, hvis det er relevant.
- Være ansvarlig for al sikkerhedskopiering og gendannelse.
- Stille et passende arbejdsområde til rådighed ved levering af denne service, herunder adgang til en udgående telefonlinje, strøm og eventuelle netværksforbindelser i det omfang, det måtte være nødvendigt.
- Give HP fuld og ubegrænset adgang til alle steder, hvor arbejdet skal udføres.
- Aktivt medvirke til, at HP kan identificere og løse problemet i det omfang, HP anmoder om det.

## Generelle bestemmelser/andre undtagelser

- HP forbeholder sig ret til at ændre prisen for denne service, hvis kunden ikke planlægger og sørger for efterfølgende levering inden for 90 dage efter købet.
- HP forbeholder sig ret til at fakturere kunden (på tid- og materialebasis) for alt ekstra arbejde, der ligger uden for indholdet af den angivne servicepris, og som skyldes kundens manglende iagttagelse af serviceforudsætninger eller andre bestemmelser.
- HP's mulighed for at levere denne service afhænger af kundens fulde og rettidige samarbejde med HP, ligesom det er afgørende, at de oplysninger og data, som kunden leverer til HP, er nøjagtige og fuldstændige.
- Serviceydelsen leveres inden for HP's almindelige lokale forretningstider. Servicelevering uden for disse tider kan fås mod et ekstra gebyr.
- Denne service leveres som en enkeltstående, sammenhængende ydelse. Hvis tilgængeligheden af kundens ressourcer eller andre begrænsninger fra kundens side forsinker installationen eller resulterer i, at der kræves yderligere besøg end dem, der er defineret for serviceydelsen, kan der opkræves ekstra gebyr.
- Dele af servicen leveres efter HP's skøn som fjernydelse eller i kundens virksomhed.
- Der kan opkræves rejseudgifter; spørg på det lokale kontor.

Eksempler på aktiviteter, der ikke er omfattet af denne service:

- Serviceydelser, som efter HP's opfattelse måtte være nødvendige som følge af, at medarbejdere uden tilknytning til HP uden tilladelse har forsøgt at installere, reparere, vedligeholde eller ændre hardware, firmware eller software.
- Serviceydelser, der er påkrævet pga. problemer, som ikke vedrører hardware eller software, der vedligeholdes af HP.
- Andre services, der ikke specifikt er angivet i dette dokument.

## Bestillingsoplysninger

Kontakt venligst din HP-repræsentant for at bestille HP 3PAR softwareinstallation og opstartsservice.

## Yderligere oplysninger

I kan få flere oplysninger om HP's serviceydelser ved at kontakte et af vores salgskontorer, som findes over hele verden, eller ved at besøge vores websted:

[www.hp.com/go/alwayson](http://www.hp.com/go/alwayson)

---

### Få en god forbindelse

[hp.com/go/getconnected](http://hp.com/go/getconnected)

Aktuel HP-driver, support og sikkerhedsadvarsler leveret direkte til din desktop

© Copyright 2011, 2012 Hewlett-Packard Development Company, L.P. Oplysninger indeholdt heri kan ændres uden varsel. De eneste garantier for HP's produkter og serviceydelser findes i de garantierklæringer, som de pågældende produkter og serviceydelser leveres med. Intet i dette dokument kan på nogen måde fortolkes som værende en ekstra garanti eller betingelse, hverken udtrykkeligt eller underforstået, faktisk eller juridisk. HP er ikke ansvarlig for tekniske eller tekstmæssige fejl eller udeladelser i dette dokument.

HP Technology Services er omfattet af HP's gældende vilkår og betingelser for den serviceydelse, der leveres, eller som oplyst til kunden på købstidspunktet.

Microsoft er et amerikansk registreret varemærke tilhørende Microsoft Corporation. Oracle er et registreret varemærke, der tilhører Oracle Corporation og/eller dets associerede selskaber.

4AA3-2345DAE, Rev. 4, maj 2012

