

Service d'installation et de démarrage pour système de stockage HP 3PAR

Services HP Care Pack

Données techniques



Ce service assure le déploiement de votre système de stockage HP 3PAR dans votre environnement de stockage de façon à permettre à votre entreprise de maximiser son rendement du capital investi.

Complétant votre nouveau logiciel de gestion de système de stockage HP 3PAR, le service d'installation et de démarrage fournit les activités nécessaires pour déployer votre solution HP 3PAR. Avec l'aide de votre gestionnaire de stockage désigné, un spécialiste des services de HP procédera au déploiement du logiciel HP 3PAR.

Avantages

- Permet à vos ressources informatiques de se concentrer sur les tâches et priorités essentielles
- Réduit le temps de mise en œuvre et les risques pour votre environnement de stockage
- Effectuées par HP, la planification et la coordination de l'installation contribuent à assurer la réussite de la mise en œuvre
- Permet d'utiliser plus efficacement votre système de stockage HP 3PAR grâce aux connaissances transmises par le spécialiste des services de HP durant la prestation

Principales caractéristiques du service

- Coordination et planification
- Déploiement du service
- Tests de vérification de l'installation
- Séance d'initiation du client

Specifications

Tableau 1. Caractéristique du service

Caractéristique	Modalités de livraison
Coordination et planification	<p>Un spécialiste des services s'occupe de planifier toutes les activités nécessaires. Il doit notamment déterminer les préalables (voir «Admissibilité au service») et planifier la prestation du service au moment convenu; celle-ci doit avoir lieu durant les heures normales locales d'ouverture de HP, sauf durant les jours fériés, à moins que HP n'en décide autrement. Tout service effectué en dehors des heures normales d'ouverture de HP pourra faire l'objet de frais supplémentaires et dépendra de la disponibilité des ressources. Le spécialiste des services exécutera les tâches décrites ci-dessous à distance ou sur place, à la discrétion de HP.</p> <p>Le spécialiste des services exécutera les tâches de planification et de coordination suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none">• Gérer les communications avec le client, notamment ses demandes concernant la prestation du service• Vérifier, à l'aide d'une liste de contrôle prédéterminée, si tous les préalables à l'exécution du service sont satisfaits• Planifier la prestation du service à un moment mutuellement choisi• Tenir une brève consultation pour guider le client dans le cadre de la définition des objectifs de déploiement du logiciel et de configuration de la matrice en tenant compte de la performance des applications, des besoins de disponibilité et de la disposition des volumes virtuels• Conseiller le client en matière de pratiques exemplaires de HP pour le déploiement• Rédiger un plan d'installation qui servira de guide pour la coordination des éléments livrables propres à l'installation et au démarrage
Déploiement du service	<p>Le spécialiste des services exécutera les tâches de déploiement du logiciel HP 3PAR suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none">• Coordonner le plan d'installation• S'assurer que tous les préalables à l'exécution du service sont satisfaits• Confirmer que la version du système d'exploitation 3PAR Inform est prise en charge et installer la dernière version au besoin• Vérifier si les clés du logiciel HP 3PAR sont installées et actives et installer les clés au besoin• Installer le logiciel HP 3PAR conformément aux spécifications du produit et aux conditions décrites dans la section «Restrictions du service», ci-dessous <p>Le spécialiste des services exécutera plusieurs procédures d'installation, de configuration et de vérification, notamment :</p> <ul style="list-style-type: none">• Intégrer les logiciels résidant sur matrice conformément au plan d'installation convenu et aux meilleures pratiques de configuration• Transférer les logiciels externes à la matrice sur un serveur et un environnement d'exploitation conformes à la configuration minimale pour les logiciels, activer les logiciels et effectuer la configuration requise pour établir la connectivité entre les serveurs hôtes et les matrices de stockage HP 3PAR
Tests de vérification de l'installation	<p>Le spécialiste des services exécutera les tests appropriés pour confirmer la fonctionnalité du produit, notamment :</p> <ul style="list-style-type: none">• Confirmer que le logiciel 3PAR est opérationnel, ce qui comprend :<ul style="list-style-type: none">- Pour Recovery Manager et Virtual Copy, vérifier si les instantanés nécessaires peuvent être enregistrés et montés et si les fichiers/bases de données sont accessibles- Produire un exemple de rapport pour System Reporter- Produire un exemple de rapport pour Adaptive Optimization- Pour Dynamic Optimization, valider la migration des volumes d'un niveau à un autre- Pour Remote Copy, valider la synchronisation des volumes de données entre les matrices locales et distantes• Confirmer que les journaux d'événements enregistrent les données appropriées
Séance d'initiation du client	<p>Le spécialiste des services tiendra une séance d'initiation pouvant durer jusqu'à quatre heures afin de passer en revue les renseignements de configuration et de démontrer le fonctionnement et l'utilisation de base du logiciel HP 3PAR.</p> <p>Durant cette séance, le spécialiste des services effectuera les tâches suivantes :</p>

- Fournir une vue d'ensemble de l'architecture du logiciel HP 3PAR
- Expliquer le fonctionnement de base du logiciel HP 3PAR, ce qui comprend :
 - Pour Recovery Manager et Virtual Copy, expliquer comment programmer, créer et restaurer une copie virtuelle
 - Pour System Reporter, expliquer comment produire des rapports simples sur la capacité et les performances
 - Pour Adaptive Optimization, expliquer comment créer des politiques et utiliser les rapports connexes
 - Pour Dynamic Optimization, expliquer comment utiliser le logiciel pour transférer des données entre les niveaux de stockage et de groupes RAID
 - Pour Remote Copy, expliquer comment utiliser le logiciel pour sauvegarder un volume sur un système de stockage 3PAR secondaire
- Expliquer comment créer un volume virtuel, s'il y a lieu
- S'assurer que le client sait comment accéder à la documentation appropriée sur le produit
- Aider le client à trouver des renseignements pour le dépannage
- Expliquer au client comment communiquer avec HP pour obtenir de l'assistance
- Tenir une brève séance de questions et réponses

Cette initiation est informelle et est habituellement effectuée devant une console de gestion avec des membres choisis du personnel du client; il ne s'agit pas d'une activité menée dans une salle de classe et elle ne tient pas lieu de formation formelle.

Admissibilité au service

Le client doit satisfaire certains préalables logiciels et matériels avant la prestation du service, notamment :

- La plateforme du système d'exploitation du client doit être compatible avec le logiciel HP 3PAR en cours d'installation.
- Le système de stockage HP 3PAR du client doit être entièrement opérationnel dans une configuration et un environnement pris en charge par HP, et la connectivité doit être établie et opérationnelle.
- Le client doit installer les mises à niveau, correctifs, pilotes de périphérique et logiciels multivoies recommandés pour les programmes résidant sur hôte ou sur réseau de stockage.
- Le client doit fournir des serveurs, des postes de travail et un réseau conformes aux exigences des logiciels additionnels, notamment HP 3PAR Recovery Manager et System Reporter.
- Pour Recovery Manager, le client doit s'assurer que les applications requises sont installées, configurées et opérationnelles; que la configuration des serveurs d'applications est prise en charge; et que les données d'application résident sur le système de stockage HP 3PAR.
- Pour Remote Copy, le client doit fournir une liaison réseau dotée d'une bande passante suffisante pour les débits d'E/S soutenus et maximum prévus. Il doit fournir des systèmes de stockage HP 3PAR source et cible entièrement opérationnels, incluant les volumes virtuels résidant sur les matrices source et cible.

Restrictions relatives au service

À moins d'indication contraire dans le présent document ou dans un énoncé de travail distinct, les services suivants, sans être exhaustifs, sont exclus :

- L'intégration à tout composant matériel ou logiciel non pris en charge par le système de stockage ou les logiciels HP 3PAR.

- La mise en œuvre de révisions logicielles, notamment les modifications à chaud, les correctifs, les ensembles de modifications provisoires et les mises à niveau de versions antérieures, sur le réseau de stockage, l'hôte et l'environnement d'application du client.
- Pour Recovery Manager, le transfert des bases de données du client entre le système de stockage actuel et le système HP 3PAR (ce service est offert séparément moyennant supplément).
- Pour Recovery Manager for Oracle, la configuration de plus de une instance de base de données, un hôte de gestion, deux nœuds RAC et un site du client (ces services sont offerts séparément moyennant supplément).
- Pour Recovery Manager for SQL, la configuration de plus de une instance de base de données, un hôte de gestion, un site du client et toute grappe SQL comptant plus de trois nœuds (ces services sont offerts séparément moyennant supplément).
- Pour Recovery Manager for Exchange, la configuration de plus de 2 500 boîtes aux lettres, un site du client et toute grappe comptant plus de trois nœuds (ces services sont offerts séparément moyennant supplément).
- Pour Adaptive Optimization, la mise en œuvre de plus de 10 configurations/politiques ou pour plus d'un site du client (ces services sont offerts séparément moyennant supplément).
- Pour Remote Copy, la configuration de plus de deux groupes Remote Copy, 25 volumes virtuels ou pour plus de deux sites du client (ces services sont offerts séparément moyennant supplément).
- Pour Virtual Copy, la configuration de plus de deux volumes et un groupe de volumes, le développement ou la mise en œuvre de scripts de planification ou pour plus d'un site du client (ces services sont offerts séparément moyennant supplément).
- Pour System Reporter, l'installation d'un serveur Web Apache à configuration personnalisée, l'installation d'Oracle, la conversion de bases de données, l'installation de plus d'une instance de System Reporter, l'analyse des performances et le dépannage avec System Reporter (ces services sont offerts séparément moyennant supplément).
- Pour Dynamic Optimization, l'exécution par HP des tâches requises pour équilibrer le système de stockage HP 3PAR. Le service d'installation et de démarrage pour système de stockage HP 3PAR fournit au client une vue d'ensemble du système, des conseils et des stratégies d'utilisation de Dynamic Optimization; l'analyse approfondie ou continue et la mise en œuvre des stratégies Dynamic Optimization sont offertes moyennant supplément.
- La conception ou la mise en œuvre de configurations à haute disponibilité et autres configurations complexes, notamment la mise en grappe d'hôtes, excluant ce qui est spécifié ci-dessus.
- La mise en œuvre de volumes logiques sur hôte ou de structures de système de fichiers connexes.
- La reconception ou la reconfiguration de la matrice existante pour des mises à niveau matérielles ou des ajouts logiciels, incluant toute reconfiguration matérielle.
- L'utilisation de versions du système d'exploitation Inform OS et du logiciel HP 3PAR antérieures à la plus récente, à l'exception des versions actuellement compatibles avec la configuration matérielle du système de stockage HP 3PAR.
- Les tests de performance ou la modélisation.
- L'installation ou la configuration de tout produit additionnel, incluant serveurs, systèmes d'exploitation et agents hôtes, logiciels multivoies, bibliothèques, adaptateurs de bus hôte, réseaux, infrastructures de réseau de stockage et le logiciel Enterprise Backup.
- La migration des données existantes sur la nouvelle matrice ou sur une nouvelle configuration au sein d'une matrice existante.

- Le chargement, la gestion et toute autre manipulation des données du client.
- L'essai fonctionnel d'applications ou la résolution de problèmes d'interconnectivité, de réseau, de compatibilité ou de matériel qui ne sont pas directement liés au système de stockage HP 3PAR.

Responsabilités du client

Le client devra :

- Communiquer avec un spécialiste des Services HP dans les 90 jours suivant la date d'achat afin de planifier la prestation du service.
- Coordonner le déploiement du service sur le matériel ou les logiciels entretenus par des tiers (le cas échéant) avec le spécialiste des services.
- S'assurer du respect de tous les préalables indiqués à la section «Admissibilité au service».
- Remplir la liste de vérification préalable à l'exécution du service (incluant les renseignements de configuration de matrice, le cas échéant) et la renvoyer au spécialiste des services au moins deux semaines avant le début de la prestation du service.
- Assigner une personne responsable faisant partie de son personnel et qui, au nom du client, devra fournir les approbations et l'information requises, en plus d'être disponible pour aider HP dans l'exécution de ce service.
- S'assurer que le matériel, les microcodes et les logiciels dont aura besoin le spécialiste pour la prestation du service sont disponibles et que le client détient les licences appropriées pour les logiciels.
- S'assurer, en tout temps durant la prestation du service, de la disponibilité d'une ou de plusieurs personnes qui pourront fournir un accès de niveau gestionnaire aux systèmes pour lesquels le travail doit être effectué.
- Fournir toute l'assistance requise en matière de réseau et d'administration pour établir la connectivité sur place et à distance avec le système de stockage HP 3PAR afin de permettre l'installation du logiciel HP 3PAR, le cas échéant.
- Effectuer toutes les tâches d'administration requises pour établir la connectivité bout en bout du système de stockage HP 3PAR, incluant le réseau, l'infrastructure de réseau de stockage et l'hôte.
- Fournir des serveurs et un réseau conformes aux exigences des logiciels additionnels, notamment Recovery Manager.
- S'assurer que tous les microcodes et pilotes nécessaires au bon fonctionnement de l'environnement sont installés avant la prestation du service.
- Respecter les conditions de licence régissant l'utilisation des outils HP servant à la prestation du service ou à la surveillance à distance, au besoin.
- Assumer la responsabilité de toutes les sauvegardes et restaurations de données.
- Fournir une aire de travail adéquate propice à l'exécution du service, incluant l'accès à une ligne téléphonique externe, à une source d'alimentation électrique et à toutes les connexions réseau requises.
- Accorder à HP un accès complet et sans restriction à tous les lieux où le service sera fourni.
- À la demande de HP, mener toute activité raisonnable pour aider HP à repérer et à résoudre les problèmes.

Dispositions générales/autres exclusions

- HP se réserve le droit de réévaluer le prix de ce service si le client ne le planifie pas dans les 90 jours suivant l'achat ou repousse la prestation au-delà de ce délai.
- HP se réserve le droit de facturer le temps ou le matériel lié au travail effectué en sus de l'ensemble des services prévus en vue de réunir les préalables ou de répondre aux exigences auxquelles le client n'aurait pas répondu.
- La capacité de HP à offrir ce service dépend de la collaboration entière et opportune du client avec HP et de l'exactitude et de l'exhaustivité de toute l'information et des données que le client fournit à HP.
- Le service est assuré durant les heures normales d'ouverture de HP. La prestation du service en dehors des heures est possible moyennant des frais supplémentaires.
- Ce service est fourni comme une visite simple et continue. Des frais supplémentaires s'appliqueront si le manque de disponibilité des ressources du client ou d'autres restrictions retardent l'installation ou nécessitent des visites au-delà de l'étendue définie du service.
- Des parties de ce service peuvent être exécutées à distance ou sur les lieux, à la discrétion de HP.
- Des frais de déplacement peuvent s'appliquer; veuillez consulter le bureau local de HP.

Certaines activités, dont les suivantes, ne sont pas incluses dans ce service :

- Les services qui, selon HP, sont requis en raison de tentatives non autorisées d'installation, de réparation, de maintenance ou de modification du matériel, des microcodes ou des logiciels par des personnes ne faisant pas partie du personnel de HP.
- Les services requis en raison de causes externes au matériel et aux logiciels HP.
- Tout service n'étant pas clairement précisé dans le présent document.

Pour obtenir de plus amples renseignements

Pour plus d'information sur les services HP, communiquez avec l'un de nos bureaux de vente partout dans le monde ou visitez notre site Web à l'adresse suivante :

Services de soutien HP : www.hp.com/hps/support

Services HP Care Pack : www.hp.com/services/carepack

© Hewlett-Packard Development Company, L.P. et sa société affiliée Hewlett-Packard (Canada) Cie, 2011. L'information présentée ici peut être modifiée à tout moment et sans préavis. Les seules garanties couvrant les produits et les services HP sont énoncées exclusivement dans la documentation accompagnant ces produits et services. Aucun élément du présent document ne saurait constituer une garantie ou condition supplémentaire, expresse ou implicite, de fait ou de droit. HP n'est en aucun cas responsable d'erreurs ou d'omissions de nature technique ou éditoriale du présent contenu.

Les services technologiques de HP sont régis par les modalités de soutien de commandes individuelles de HP, le contrat de soutien HP Care Pack ou le contrat d'achat applicable entre le client et HP.
Oracle est une marque déposée d'Oracle Corporation ou de ses sociétés affiliées.

