



HP Data Replication Solution Service til HP 3PAR Remote Copy

HP Care Pack

Tekniske oplysninger

Med HP Data Replication Solution Service til HP 3PAR Remote Copy får du implementering af Remote Copy-produktet på HP 3PAR Storage System. Med denne serviceydelse får du de analyse-, design-, implementerings- og testydelse, som er nødvendige for at implementere Remote Copy-funktionen.

HP 3PAR Remote Copy leverer øget tilgængelighed og beskyttelse i form af disaster recovery procedurer. HP's servicemedarbejdere håndterer hele registret af komplicerede implementeringsopgaver effektivt for at sikre en rettidig, økonomisk implementering med færre risici og hurtigere opnåelse af resultater. Serviceydelsen tilbydes på tre forskellige niveauer, fra installation og opstart til omfattende implementering, som er skræddersyet til at opfylde kravene fra jeres HP 3PAR storage miljø.

Der tilbydes tre niveauer for serviceydelsen.

Niveau I er designet til at hjælpe jer med at få 3PAR Remote Copy til at fungere hurtigt og til at illustrere produktets nøglefunktioner udelukkende ved hjælp af prøve- og testdata.

Med Niveau II får I implementering og test af Remote Copy-konfigurationen vha. de diskenheder, I udpeger, og diskenhedernes funktion kontrolleres med et kundeconfigureret program.

Niveau III er en skræddersyet serviceydelse, som er baseret på en af HP oprettet Statement of Work (SOW), som imødekommer jeres virksomheds unikke krav, der ikke dækkes af niveau I og II. Niveau III kan omfatte kontrol af mere end et program, I har konfigureret, scripting, eller integration og konfiguration af jeres programmer, sikkerhedskopieringsmiljø eller databaser – foretaget af HP.

Fordele

- Installationen af Remote Copy sker i overensstemmelse med produktspecifikationerne (niveau I) og jeres virksomheds konfigurationskrav (niveau II og III)
- Reduceret implementeringstid
- En HP-servicespecialist er til rådighed til at besvare spørgsmål under leveringen af serviceydelsen i jeres virksomhed
- Projektledelse og brugertilpasset implementering af løsningen, som gennemgås i arbejdsbeskrivelsen (kun niveau III)
- Jeres it-medarbejdere kan fokusere på deres nøgleopgaver og topprioriteter, så virksomheden påvirkes mindst muligt
- HP's ekspertise inden for datareplikering hjælper til at sikre, at problemer undgås, og at risikoen reduceres

Hovedpunkter for serviceydelse

- Serviceplanlægning
- Servicelevering
- Installationsverificeringstests (IVT)
- Orientering af kunden
- Projektledelse (kun niveau III)

Specifikationer

Tabel 1. Servicefunktioner

Ydelse	Beskrivelse
Serviceplanlægning	<p>En servicespecialist eller projektleder aftaler et tidspunkt for levering af ydelsen med kunden. Leveringen skal ligge inden for HP's normale åbningstid, eksklusiv HP-feriedage, medmindre andet er aftalt. Ydelser, der leveres uden for HP's normale åbningstid, vil blive faktureret særskilt.</p> <p>Servicespecialisten vil udføre følgende aktiviteter mht. installationsplanlægning og koordinering:</p> <ul style="list-style-type: none">• Planlægning og koordinering af tjenesten• Kommunikation med kunden, herunder håndtering af forespørgsler fra kunden vedrørende levering af serviceydelsen• Kontrol af, om alle de serviceforudsætninger, som kunden skal overholde, er blevet overholdt – vha. en tjekliste før leveringen <p>Med niveau I får I de planlægningsaktiviteter, som hører til gennemgangen af forudsætningerne for implementeringen af Remote Copy via 3PAR Inform Management Console (IMC) og identificering af de diskenheder (ikke produktionssystemet), der skal bruges til en prøvekopiering.</p> <p>Niveau II omfatter serviceydelserne i niveau I samt de planlægningsaktiviteter, som bruges til at identificere og konfigurere kundeudvalgte diskenheder til et enkelt kundeprogram.</p> <p>Niveau III kan omfatte planlægning af leveringen af serviceydelserne i niveau I og II samt eventuelle krav, som er specificeret af kunden og dokumenteret i arbejdsbeskrivelsen.</p>
Servicelevering	<p>Implementeringsaktiviteterne i niveau I omfatter:</p> <ul style="list-style-type: none">• Gennemgang af aftalen med kunden vha. en tjekliste inden levering og kontrol af, at alle forudsætningerne for serviceydelsen er opfyldt• Konfiguration af de nødvendige SAN-switches for at etablere forbindelse mellem 3PAR-arrayene efter behov• Konfiguration af Remote Copy-forbindelsen på kilde- og mål-arrayene samt etablering af Remote Copy-funktionen mellem arrayene for et enkelt kilde-mål-forhold• Oprettelse af en Remote Copy-prøvegruppe, som er kompatibel med kundens array-konfiguration. Prøvegruppen vil maksimalt indeholde et Remote Copy-kilde-mål-forhold, to værter (en, som er tilknyttet kilde-arrayet, og en, som er tilknyttet mål-arrayet) og prøve/test-diskenheder op til 500 GB i alt, som ikke indeholder produktionsdata• Dokumentation af de installerede konfigurationsdetaljer i installationsrapporten <p>Implementeringsaktiviteterne for niveau II inkluderer alle aktiviteterne for niveau I samt følgende:</p> <ul style="list-style-type: none">• Samarbejde med kunden om at identificere evt. diskenheder, som er tilknyttet kundens udvalgte program• Udførelse af produktkonfiguration for Remote Copy-grupper vha. et kundeudvalgt program <p>Aktiviteterne for niveau III er defineret i de enkelte arbejdsbeskrivelser, men kan inkludere:</p> <ul style="list-style-type: none">• Projektstyring• Vurdering, design og implementering af Remote Copy med diskenheder svarende til adskillige programmer• Scripting eller konfiguration af understøttede klynger på flere steder• Integration af Remote Copy med Virtual Copy eller andre programmer fra HP eller tredjepart• Levering af brugertilpasset implementering, dokumentation og testplaner ifølge kundens anmodning

HP kører de relevante installationsverificeringstest for det pågældende serviceniveau.

Testningsaktiviteterne i niveau I omfatter:

- Test for at kontrollere driftsstatussen for Remote Copy, herunder replikering, skift til reserveløsningen og skift tilbage til hovedsystemet vha. en prøvekopieringsgruppe samt skift fra en primær til en alternativ administrationsserver, herunder opgaver som:
 - Demonstration af, at det sekundære system bruges som det primære system for prøvegruppen efter, at der er opstået en linjefejl.
 - Demonstration af ombytningen af det primære og sekundære systems rolle for prøvegruppen med gensynkronisering efter det simulerede skift tilbage til det primære system.

Niveau II inkluderer alle test for niveau I samt:

- Udvidelse af kontrollen af replikering, midlertidigt stop og fortsættelse af processer, funktionerne til skift til reserveløsningen og skift tilbage til hovedsystemet, som beskrevet under niveau I, til de Remote Copy-grupper, som er tilknyttet det enkelte kundeprogram.
- Demonstration af, at det sekundære system bruges som det primære system for den gruppe, som er knyttet til det kundevalgte program, efter der er opstået en linjefejl.
- Demonstration af ombytningen af det primære og sekundære systems rolle for den gruppe, som er knyttet til det kundevalgte program, med gensynkronisering efter det simulerede skift tilbage til det primære system.

Installationsverificeringstestene (IVT) udføres med hjælp fra kundens system- eller programadministrator.

I stedet for en foruddefineret installationsverificeringstest kan niveau III inkludere en kundefineret accepttest for at kontrollere de funktioner, som er angivet i arbejdsbeskrivelsen.

Installations- verificeringstests (IVT)

Når serviceydelsen er gennemført, vil HP's servicespecialist levere et (1) orienteringsmøde på op til to (2) timer på installationsstedet om produktet og/eller teknologien. Under dette møde vil HP-servicespecialisten:

- Gennemgå Remote Copy IMC-grænsefladen og de grundlæggende funktioner i Remote Copy
- Gennemgå detaljerne i den installationsrapport, som er givet til kunden
- Kontrollere, at kunden ved, hvordan de kan få adgang til produktokumentationen
- Informere kunden om, hvordan de kan kontakte HP for at få support
- Besvare spørgsmål

Orienteringsmødet er uformelt, foretages typisk ved en administrationskonsol med udvalgte medarbejdere fra kundens virksomhed og er ikke beregnet som undervisning eller erstatning for egentlig oplæring i produktet. Kundens deltagelse i kontroltestene af produktimplementeringen og -installationen er også en central del af orienteringsmødet.

Orientering af kunden

Projektlederen vil sammen med kunden styre integrationen, udviklingen og leveringen af serviceydelsen. Projektlederen:

- Styrer eventuelle HP-ressourcer, som måtte være nødvendige for levering af tjenesten
 - Identificerer kundens ansvarsområder og andre krav, der skal være opfyldt i forbindelse med levering af ydelsen
 - Fungerer som kontaktperson mellem HP og kunden
 - Udarbejder en tidsplan for projektet og styrer projektet i henhold til de angivne tidsfrister
 - Udarbejder en projektplan, som definerer omfanget af den serviceydelse, der skal leveres
-

Projektledelse (kun niveau III)

Serviceforudsætninger

Kunden skal sørge for, at alle de følgende forudsætninger er opfyldt inden leveringen af denne serviceydelse. Kunden er ansvarlig for at sikre overholdelsen af følgende krav:

- Give adgang til 3PAR-administrationsgrænsefladen
- Stille en driftsadministrationsstation med IP-forbindelse til både kilde- og mål-arrayene til rådighed
- Sikre, at der er et fungerende, HP-understøttet og Remote Copy-kompatibelt 3PAR-storage- og SAN-miljø (dvs. topologi, firmware, programrettelser osv.), som er godkendt af HP
- Sikre, at netværkskravene er opfyldt, herunder levering af fysiske Ethernet-porte og subnet efter behov
- Sikre, at forbindelserne er implementerede og fungerer mellem kilde- og målplasseringer og/eller -array som relevant
- Sikre, at der er tilstrækkelig båndbredde til at understøtte de forventede kontinuerlige og maksimale I/O-hastigheder

Servicebegrænsninger

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

- For niveau I – konfiguration af Remote Copy med kundens produktionsdata, test- eller prøvedata på mere end 500 GB, eller mere end to værter
- For niveau II – konfiguration af Remote Copy med mere end ét produktionsprogram
- Planlægning, design, implementering eller vurdering af kundens generelle netværk, SAN-netværk eller fabric-arkitektur
- Installation eller konfiguration af andre hardware- eller softwareprodukter end Remote Copy, herunder, men ikke begrænset til, servere, værtscomputerens operativsystem, værtscomputerens agentsoftware, multipathing-software, båndbiblioteker, host bus-adaptore, netværk, SAN-strukturer, Enterprise Backup-software og Recovery Manager-software
- Overførsel af eksisterende data til det nye array eller til en ny konfiguration inden for et eksisterende array
- Design eller implementering af konfigurationer med høj tilgængelighed og andre komplekse konfigurationer som f.eks. værtsklynger
- Implementering af softwarerevisioner, herunder fejlrettelser, programrettelser, servicepakker og opgraderinger fra tidligere versioner, på eller i kundens eksisterende SAN, vært eller programmiljø
- Nødvendige Inform OS opgraderinger kræves til understøttede versioner af Remote Copy
- Installation eller konfiguration af netværks-gateways eller andre hardware- eller softwareprodukter, som ikke er angivet på dette dataark
- Performancetest eller -modellering
- Enhver serviceydelse eller dokumentation, som ikke er udtrykkeligt angivet i nærværende skrivelse eller i en relateret Statement of Work
- Integration med hardware- eller softwarekomponenter, som ikke understøttes af Remote Copy
- Konfiguration, rådgivning og oplæring til ekstra HP 3PAR-software som f.eks. HP 3PAR Adaptive Optimization, Dynamic Optimization, MPIO, Policy Manager, Recovery Manager, System Reporter, System Tuner, Virtual Copy og Virtual Domains – der findes separate serviceydelser til disse produkter
- Design eller implementering af værtsbaserede logiske diskadministratorer og tilhørende filesystemstrukturer
- Indlæsning, administration eller bearbejdning af kundens data
- Driftstest af programmer eller fejlfinding af forbindelser, netværk, kompatibilitet eller problemer, som ikke er relaterede til Remote Copy

Kundens ansvar

Kunden skal:

- Kontakte en HP-tekniker inden for 90 dage efter købet for at aftale leveringen af servicen
- Sikre, at alle serviceforudsætninger, der er nævnt i afsnittet "Serviceforudsætninger", er opfyldt
- 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
- Påtage sig ansvar for adgang til og håndtering af de(t) program(mer), som har med implementeringen af Remote Copy-softwaren at gøre, medmindre andet er angivet i en niveau III Statement of Work
- Være ansvarlig for al sikkerhedskopiering og gendannelse
- Udfylde og returnere den obligatoriske HP-tjekliste til servicespecialisten mindst to uger før påbegyndelse af serviceleveringen, herunder efter behov oplysninger om array-konfiguration
- Sikre, at den seneste IMC-version er installeret og fungerer
- Sikre, at al den nødvendige firmware og de nødvendige drivere for miljøet er på plads, inden leveringen af serviceydelsen påbegyndes i virksomheden
- Sikre at al den hardware 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
- 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 uhindret eller ledsaget adgang til alle de steder, hvor servicen skal ydes
- Koordinere implementeringen af hardware og software, der vedligeholdes af tredjepart, med servicespecialisten (hvis relevant)
- Give al nødvendig netværks- og administrationshjælp således, at der kan oprettes forbindelse til HP 3PAR Storage System, så HP's værktøjer til fjernovervågning og -support kan kommunikere med HP Support Center
- 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
- 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 serviceydelse, hvis kunden ikke planlægger og sørger for efterfølgende levering af serviceydelsen, inden for 90 dage efter købet af den.

HP forbeholder sig ret til at fakturere kunden (på tid- og materialebasis) for alt ekstra arbejde, der ligger uden for indholdet af denne servicepris, og som skyldes kundens manglende iagttagelse af serviceforudsætninger eller andre krav, som ikke er opfyldt af kunden, herunder konsulentens ventetid som følge af kundens manglende opfyldelse af forudsætningerne.

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.

Dele af servicen leveres efter HP's skøn som fjernydelse eller i kundens virksomhed.

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.

Service leveres inden for HP's normale åbningstid. Servicelevering uden for disse tider kan fås mod et ekstra gebyr.

Der kan opkræves rejseudgifter; spørg på det lokale kontor.

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

- Serviceimplementering på hardware, der ikke er dækket af en HP garanti eller servicekontrakt
- Serviceimplementering på hardware, der er dækket af en vedligeholdelseskontrakt med tredjepart
- 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

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/services/alwayson

Få en god forbindelse

hp.com/go/getconnected

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

© Copyright 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.

4AA3-8627DAE, oprettet august 2012

