

HP 3PAR Rebalance Service



HP Care Pack Services

Vorteile des Service

- Konzentration Ihrer IT-Ressourcen auf ihre Kernaufgaben und Prioritäten
- Reduziert die Implementierungszeit und die Risiken für Ihre Speicherumgebung
- Durch die HP Planung und Koordination ist eine erfolgreiche Datenumverteilung sichergestellt
- Ermöglicht Ihnen eine effektivere Nutzung Ihres HP 3PAR Speichersystems

Serviceüberblick

- Serviceplanung und -koordination
- Serviceimplementierung
- Installationstests (Installation Verification Tests, IVT)
- Einweisung des Kunden

Der HP 3PAR Rebalance Service unterstützt Sie bei der Verteilung der Daten über das gesamte HP 3PAR Array, um die Funktionalität der Array-Architektur zu nutzen. Der Service umfasst die Analyse, Planung und Implementierung der Datenverschiebung und/oder der physischen Versetzung von Laufwerken, Laufwerkmagazinen, Laufwerk-Enclosures und Laufwerkgehäusen innerhalb des Arrays.

Der HP 3PAR Rebalance Service kann Folgendes beinhalten:

- Physische Versetzung von Laufwerken, Laufwerkmagazinen, Laufwerk-Enclosures und Laufwerkgehäusen innerhalb eines HP 3PAR Arrays oder zwischen kompatiblen HP 3PAR Arrays
- Datenverschiebung innerhalb eines HP 3PAR Arrays

Der Service beinhaltet weder die anfängliche Implementierung der Hardware oder Software des HP 3PAR Speichersystems noch die Implementierung von 3PAR Upgrade-Produkten. Für diese Aufgaben sind separate Services verfügbar. Die Umkonfiguration des vorhandenen Arrays – z. B. virtuelle Volumes, Hosts oder SAN – ist bei diesem Service ausgeschlossen. Weitere Konfigurations- und Integrationsaktivitäten können gegen zusätzliche Kosten ausgeführt werden.

Serviceleistungen

Tabelle 1. Serviceleistungen

Merkmale	Servicebeschreibung
Serviceplanung und -koordination	<p>Ein HP Serviceexperte plant alle notwendigen Aktivitäten und identifiziert eventuelle Voraussetzungen (siehe Abschnitt „Service-Voraussetzungen“). Darüber hinaus terminiert er die Erbringung des Service zu einem Zeitpunkt, dem beide Seiten zustimmen und der innerhalb der normalen lokalen HP Geschäftszeiten mit Ausnahme der bei HP arbeitsfreien Tage liegt, wenn nicht anders vereinbart. Services, die außerhalb der Standardgeschäftszeiten von HP in Anspruch genommen werden, können Zusatzkosten verursachen. Der Serviceexperte führt die im Folgenden beschriebenen Planungs- und Koordinierungsaktivitäten nach Ermessen von HP entweder remote oder vor Ort aus.</p> <p>Der Serviceexperte führt die folgenden Planungs- und Koordinierungsaktivitäten aus:</p> <ul style="list-style-type: none">• Kommunikation mit dem Kunden einschließlich der Beantwortung von Fragen des Kunden in Bezug auf die Serviceerbringung• Überprüfung vor der Serviceerbringung anhand einer Checkliste, ob alle Service-Voraussetzungen erfüllt sind• Festlegung eines Zeitpunkts für die Servicebereitstellung, dem beide Seiten zustimmen• Anforderung aller erforderlichen Informationen vom Kunden• Erstellung eines schriftlichen Implementierungsplans, der als Grundlage für die Koordination der Serviceleistungen dient
Serviceimplementierung	<p>Der Serviceexperte führt die folgenden Aktivitäten zur Serviceimplementierung aus:</p> <ul style="list-style-type: none">• Koordination der Serviceimplementierung• Bestätigung, dass alle vor der Serviceerbringung identifizierten Service-Voraussetzungen vom Kunden erfüllt wurden• Identifikation der Änderungen an der HP 3PAR Umgebung des Kunden, die sich auf die Implementierung des Serviceplans auswirken können• Überprüfung, ob der Implementierungsplan den Anforderungen des Kunden entspricht• Implementierung des Umverteilungsservice gemäß dem Implementierungsplan• Konfiguration der entsprechenden unterstützten HP Lösungen für Remote-Überwachung und -Support, falls anwendbar

Tabelle 1. Serviceleistungen (Fortsetzung)

Merkmale	Servicebeschreibung
Installationstests (Installation Verification Tests, IVT)	<p>Der Serviceexperte führt die entsprechenden Installationstests aus, um sicherzustellen, dass das Produkt nach der Erbringung des Umverteilungsservice ordnungsgemäß funktioniert. Dabei wird Folgendes überprüft:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Hostkonnektivität zu den betroffenen Volumes • Wiederherstellung der Funktionalität von HP 3PAR Adaptive Optimization, falls eine gültige Lizenz vorliegt • Gesamtstatus des Arrays ist in Ordnung • Überprüfung, ob die Tools für Remote-Support installiert und betriebsbereit sind, falls anwendbar
Einweisung des Kunden	<p>Der Serviceexperte führt ein Orientierungsmeeting mit einer Länge von bis zu einer Stunde durch, um die Änderungen zu erläutern, die bei der Serviceerbringung am System vorgenommen wurden. Das Orientierungsmeeting umfasst folgende Aktivitäten des Serviceexperten:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Zusammenfassung der erbrachten Serviceleistungen • Kurze Sitzung zur Beantwortung von Fragen <p>Die Einweisungssitzung ist informell. Sie ist nicht als Schulungsveranstaltung oder als Ersatz für die formelle Produktschulung konzipiert.</p>

Service-Einschränkungen

Wenn in diesem Dokument oder in einer separaten Leistungsbeschreibung nicht anders angegeben, sind u. a. die folgenden Aktivitäten von diesem Service ausgeschlossen:

- Aktivitäten, die im Serviceimplementierungsplan des Kunden nicht explizit aufgeführt sind
- Installation von Upgrade-Komponenten; für die Installation von Systemupgrades ist ein separater Service erforderlich
- Integration mit Hardware- oder Softwarekomponenten, die von dem HP 3PAR Speichersystemprodukt nicht unterstützt werden
- Upgrades für Inform OS; die Aktualisierung auf eine aktuelle Version von Inform OS muss ggf. vor der Servicebereitstellung stattfinden und ist als separater Service verfügbar
- Implementierung von Software-Revisionen einschließlich Hot-Fixes, Patches, Service-Packs oder Upgrades von vorherigen Versionen in der vorhandenen SAN- und Hostumgebung des Kunden
- Konfiguration, Beratung und Schulung für optionale HP 3PAR Software wie Adaptive Optimization, Dynamic Optimization, MPIO, Policy Manager, Recovery Manager, Remote Copy, System Reporter, System Tuner, Virtual Copy und Virtual Domains; für diese Produkte sind separate Services verfügbar
- Entwicklung oder Implementierung von Hochverfügbarkeit und anderen komplexen Konfigurationen wie Hostclustering
- Entwicklung oder Implementierung von hostbasierten logischen Volumes und zugehörigen Dateisystemstrukturen
- Aktivitäten wie Planung, Design, Beurteilung und Konfiguration der Switch-Technologie für die Implementierung eines neuen SAN oder die erneute Implementierung oder Erweiterung eines vorhandenen SAN
- Leistungstests oder -modellierung
- Migration der Daten zwischen Arrays
- Test der Funktionsfähigkeit von Anwendungen oder Fehlerbeseitigung bei Verbindungs-, Netzwerk- und Kompatibilitätsproblemen oder bei Problemen, die nicht von dem HP 3PAR Speichersystemprodukt verursacht werden
- Verwendung von Adaptive Optimization für die Entwicklung, Erstellung und Implementierung von Adaptive Optimization Richtlinien; für die Entwicklung, Erstellung und Implementierung von Richtlinien steht der HP 3PAR Adaptive Optimization Policy Implementation Service im Rahmen der HP Proactive Select Services zur Verfügung

Service-Voraussetzungen

Der Kunde muss die folgenden Hardware- und Softwarevoraussetzungen erfüllen, bevor der Service vor Ort erbracht werden kann. Zu den Voraussetzungen gehören unter anderem:

- Das HP 3PAR Speichersystem des Kunden muss vollständig betriebsbereit sein und eine von HP unterstützte Konfiguration und Umgebung aufweisen. Außerdem muss die Hostkonnektivität verfügbar und betriebsbereit sein.
- Der Kunde stellt geeignete Netzwerkeinrichtungen bereit, damit HP Teile dieses Service remote erbringen kann.
- Der Kunde bestätigt vor der Erbringung dieses Service, dass er über aktuelle Datensicherungen verfügt.

Mitwirkungspflicht des Kunden

Folgendes liegt in der Verantwortung des Kunden:

- Der Kunde kontaktiert einen HP Serviceexperten innerhalb von 90 Tagen nach dem Kauf, um einen Termin für die Erbringung des Service festzulegen.
- Der Kunde koordiniert die Servicebereitstellung auf Produkten, die von anderen Anbietern gewartet werden (sofern anwendbar), mit HP.
- Der Kunde stellt sicher, dass alle Service-Voraussetzungen wie im Abschnitt „Service-Voraussetzungen“ beschrieben erfüllt sind.
- Der Kunde füllt die HP Checkliste der Voraussetzungen für die Serviceerbringung aus und sendet sie spätestens zwei Wochen vor dem Start des Service an den Serviceexperten zurück, ggf. einschließlich der Array-Konfigurationsinformationen für Upgrade-Installationen.
- Der Kunde benennt einen seiner Mitarbeiter, der für den Kunden alle Freigaben erteilt, Informationen bereitstellt und verfügbar ist, um HP bei der Erbringung dieses Service zu unterstützen.
- Der Kunde stellt sicher, dass sämtliche Hardware, Firmware und Software, die der Serviceexperte für die Erbringung dieses Service benötigt, verfügbar ist und dass die Softwareprodukte über eine gültige Lizenz verfügen.
- Der Kunde stellt sicher, dass während der Serviceerbringung mindestens eine Person kontinuierlich verfügbar ist, die für die Systeme, auf denen Arbeiten ausgeführt werden, Zugriff mit Administratorberechtigung erteilt.
- Der Kunde stellt sämtliche erforderliche Netzwerk- und Administratorunterstützung bereit, um die Konnektivität des HP 3PAR Speichersystems zu aktivieren, damit die HP Tools für Remote-Überwachung und -Support mit dem HP Support Center kommunizieren können.
- Der Kunde stellt sämtliche erforderlichen Administratorleistungen bereit, um die End-to-End-Konnektivität des HP 3PAR Speichersystems einschließlich Netzwerk, SAN-Fabric und Host sicherzustellen.
- Der Kunde stellt Server- und Netzwerkeinrichtungen bereit, die den Anforderungen zusätzlicher Softwareprodukte wie Information Management Console entsprechen.
- Der Kunde stellt sicher, dass ausnahmslos alle vorausgesetzten Firmware- oder Treiberabhängigkeiten für die Umgebung vor dem Beginn der Serviceerbringung vor Ort installiert werden.
- Der Kunde beachtet die Lizenzbedingungen für die Nutzung aller HP Servicetools, die für die Erbringung dieses Service verwendet werden, sowie der Supporttools für die kontinuierliche Remote-Überwachung, falls anwendbar.
- Der Kunde ist für alle Operationen zur Datensicherung und -wiederherstellung verantwortlich.
- Der Kunde stellt einen geeigneten Arbeitsbereich für die Erbringung des Service zur Verfügung, einschließlich Zugang zu einer Telefonamtsleitung, der Stromversorgung und allen erforderlichen Netzwerkverbindungen.
- Der Kunde gestattet HP uneingeschränkten Zugang zu allen Räumen, in denen der Service erbracht werden soll.
- Durchführung sonstiger vertretbarer Aktivitäten auf Verlangen von HP, um HP die Identifizierung oder Behebung von Problemen zu erleichtern.

Allgemeines

- HP behält sich das Recht vor, den Preis für diesen Service zu ändern, wenn der Kunde nicht innerhalb von 90 Tagen nach dem Kauf die nachfolgende Bereitstellung plant und die notwendigen Schritte unternimmt.
- HP behält sich das Recht vor, Zeit- und Materialaufwand für zusätzliche Arbeiten in Rechnung zu stellen, die die Preisgestaltung des Servicepakets überschreiten und die ggf. durch Arbeiten verursacht werden, die zur Schaffung der Servicevoraussetzungen oder der Erfüllung sonstiger Anforderungen dienen und nicht vereinbarungsgemäß vom Kunden erbracht wurden.
- Die Fähigkeit von HP, diesen Service bereitzustellen, ist von der umfassenden und zeitgerechten Kooperation des Kunden mit HP sowie von der Präzision und der Vollständigkeit der Informationen und Daten abhängig, die der Kunde HP zur Verfügung stellt.
- Der Service wird während der normalen lokalen HP Geschäftszeiten erbracht. Die Serviceerbringung außerhalb dieser Zeiten ist gegen zusätzliche Kosten verfügbar.
- Dieser Service wird als eine einzige, zusammenhängende Einheit erbracht, falls nicht anders von HP angegeben. Falls die Installation sich aufgrund der Nichtverfügbarkeit von Kundenressourcen oder anderer Einschränkungen auf Kundenseite verzögert oder weitere Termine außerhalb des definierten Umfangs dieses Service erforderlich werden, können weitere Kosten anfallen.
- Teile dieses Services können nach Ermessen von HP remote oder vor Ort erbracht werden.
- Möglicherweise entstehen Reisekosten. Bitte wenden Sie sich an die lokale Niederlassung.

Folgende Aktivitäten sind u. a. von diesem Service ausgeschlossen:

- Servicebereitstellung auf Hardware, die nicht durch eine HP Garantie oder einen HP Wartungsvertrag abgedeckt ist.
- Servicebereitstellung auf Hardware, die durch einen Wartungsvertrag mit einer anderen Firma abgedeckt ist.
- Services, die nach Ermessen von HP benötigt werden, aufgrund nicht von HP autorisierter Versuche von Dritten, Hardware, Firmware oder Software zu installieren, zu reparieren, zu warten oder zu ändern.
- Services, die aufgrund von Ursachen erforderlich sind, die außerhalb der von HP gewarteten Hardware oder Software liegen.
- Alle Serviceleistungen, die nicht ausdrücklich in diesem Dokument genannt sind.

Bestellinformationen

Die Verfügbarkeit des Service ist auf in Frage kommende Produkte beschränkt und kann in Abhängigkeit von örtlichen Ressourcen variieren. Weitere Informationen und Möglichkeiten zur Bestellung des geeigneten HP 3PAR Rebalance Service erhalten Sie unter Angabe der folgenden Produktnummern bei Ihrem örtlichen HP Vertriebsmitarbeiter oder autorisierten HP Channel Partner:

- HA124A1 #5WC für HP 3PAR Rebalance Limited Service (weitere Informationen siehe Hinweise)
- HA124A1 #5SV für HP 3PAR Rebalance Custom Service (weitere Informationen siehe Hinweise)

Hinweise:

- Der HP 3PAR Rebalance Limited Service ist nur für Arrays mit einer Kapazitätsauslastung von 60 % oder weniger pro zu verschiebendem Laufwerktyp verfügbar. Er ist keine Voraussetzung zum Verschieben von Laufwerk-Enclosures und Laufwerkgehäusen zwischen Knoten und zum Verschieben von Laufwerken, Laufwerkmagazinen, Laufwerk-Enclosures oder Laufwerkgehäusen zwischen Arrays.
- HP 3PAR Rebalance Limited Services beinhalten weder die anfängliche Implementierung der Hardware oder Software des HP 3PAR Speichersystems noch die Implementierung von 3PAR Upgrade-Produkten. Für diese Aufgaben sind separate Services verfügbar.

Weitere Informationen

Weitere Informationen zu HP Services erhalten Sie über eines unserer weltweiten Vertriebsbüros oder auf den folgenden Websites:

HP Support Services: hp.com/de/services/support

HP Care Pack Services: hp.com/de/carepack

Melden Sie sich noch heute an.
hp.com/go/getupdated



An Kollegen weiterleiten

© Copyright 2012 - 2014 Hewlett-Packard Development Company, L.P. Änderungen vorbehalten. Die Gewährleistungen für HP Produkte und Services werden ausschließlich in der entsprechenden, zum Produkt/Service gehörigen Gewährleistungserklärung beschrieben. Aus dem vorliegenden Dokument sind keine weiter reichenden Gewährleistungsansprüche abzuleiten. HP übernimmt keine Verantwortung für die Richtigkeit und Vollständigkeit der Angaben. Es gelten die jeweiligen HP Geschäftsbedingungen für diesen Service. Hinweis: Alle genannten Marken sind Eigentum des jeweiligen Unternehmens. Dieses Dokument beschreibt mögliche Leistungsinhalte. Konkrete Eigenschaften und Leistungsverpflichtungen ergeben sich ausschließlich aus dem Angebot bzw. aus dem jeweiligen Einzelvertrag.

4AA4-0280DEE, erstellt im April 2012, aktualisiert im Oktober 2014, Rev. 2

