

Serviço HPE 3PAR Rebalance

HPE Lifecycle Event Services

O serviço HPE 3PAR Rebalance ajuda a balancear os dados do storage HPE 3PAR para aproveitar os recursos da arquitetura deste Storage. O serviço oferece análise, planejamento e implementação da movimentação dos dados e/ou movimentação física de drives, drive magazines, drive enclosure e drive chassis dentro do Storage.

O serviço HPE 3PAR Rebalance pode incluir:

- Movimentação física de drives, drive magazines, drive enclosures, e drive chassis dentro de um Storage HPE 3PAR ou entre Storages HPE 3PAR compatíveis;
- Movimentação de dados dentro de um Storage HPE 3PAR.

O serviço não oferece a implantação inicial do hardware ou software do Storage HPE 3PAR, nem a implementação de uprgrades do 3PAR. Serviços separados estão disponíveis para tais tarefas. A reconfiguração de seu Storage existente (por exemplo, volumes virtuais, hosts ou uma SAN) não é contemplada neste serviço. Atividades adicionais de configuração e integração podem ser fornecidas mediante contratação adicional.

Benefícios do serviço

- Permite que os recursos de TI se concentrem em suas principais tarefas e prioridades.
- Reduz o tempo de implementação, bem como o impacto e o risco para seu ambiente de armazenamento.
- Ajuda a assegurar o sucesso do rebalanceamento, fornecendo planejamento e coordenação da HPE.
- Ajuda a utilizar seu sistema de armazenamento HPE 3PAR de maneira mais eficiente.

Destaques do serviço

- Planejamento e coordenação do serviço.
- Implementação do serviço.
- Testes de verificação da instalação (IVT).
- Sessão de orientação ao Cliente.

Tabela 1. Características do serviço

Recurso	Especificações do serviço
Planejamento e coordenação do serviço	<p>Um especialista em serviços da HPE planejará as atividades necessárias, incluindo a identificação de pré-requisitos (consulte a seção "Elegibilidade do serviço"), e agendará a prestação do serviço em horário estabelecido de comum acordo, que deverá ser durante o horário comercial padrão da HPE, excluídos os feriados seguidos pela HPE, a menos que acordado de outra forma. Quaisquer serviços prestados fora do horário comercial padrão da HPE podem estar sujeitos a tarifas extras. O especialista em serviços fornecerá as atividades de planejamento e coordenação detalhadas abaixo, seja de modo remoto ou no local, a critério da HPE.</p> <p>O especialista em serviços realizará as seguintes atividades de planejamento e coordenação:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Comunicar-se com o Cliente, incluindo o esclarecimento de dúvidas do Cliente em relação à prestação do serviço; • Verificar, usando uma lista de verificação anterior à prestação do serviço, se todos os pré-requisitos do serviço foram atendidos; • Agendar o serviço em horário estabelecido de comum acordo; • Solicitar ao Cliente quaisquer informações necessárias; • Criar um plano de implementação por escrito, o qual servirá como guia para a coordenação dos produtos resultantes do serviço.

Tabela 1. Características do serviço (continuação)

Recurso	Especificações do serviço
Implantação do serviço	<p>O especialista em serviços executará as seguintes atividades de implantação do serviço:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Coordenar a implementação do serviço; • Confirmar se todos os pré-requisitos do serviço identificados na lista de verificação anterior à realização do serviço foram atendidos pelo Cliente; • Identificar alterações ao ambiente HPE 3PAR do Cliente que possam afetar a implementação do plano do serviço; • Verificar se o plano de implementação em relação aos requisitos do Cliente; • Implementar o serviço de rebalanceamento de acordo com o plano de implementação; • Configurar soluções compatíveis apropriadas de suporte e monitoramento remoto da HPE, conforme aplicável.
Testes de verificação de instalação (IVT)	<p>O especialista em serviços realizará os testes de verificação apropriados para confirmar a funcionalidade do produto após a prestação do serviço de rebalanceamento, incluindo a verificação de:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Conexão do host aos volumes afetados; • Restauração da funcionalidade do HPE 3PAR Adaptive Optimization. Se licenciado; • Status geral do Storage está verde; • Ferramentas de suporte remoto estão instaladas e funcionando. Conforme aplicável.
Sessão de orientação ao cliente	<ul style="list-style-type: none"> • O especialista em serviços conduzirá uma sessão de orientação com até uma hora de duração, com o objetivo de rever as alterações feitas ao sistema como resultado da prestação do serviço. Durante a sessão de orientação, o especialista em serviços: • Resumirá o serviço conforme prestado; • Conduzirá uma breve sessão de perguntas e respostas. <p>A sessão de orientação é informal e não visa ser uma atividade de sala de aula, nem substituir o treinamento formal do produto.</p>

Limitações do serviço

A menos que seja especificado neste documento ou em uma Declaração de Trabalho (SOW) separada, atividades como as citadas abaixo, porém não limitadas a elas, estão excluídas deste serviço:

- Atividades não identificadas especificamente no plano de implementação do serviço do Cliente;
- Instalação de componentes de atualização; um serviço separado é necessário para instalar as atualizações do sistema;
- Integração com quaisquer componentes de hardware e software não suportados pelo Storage HPE 3PAR;
- Atualizações do Inform OS; a atualização para uma versão atual do Inform OS, conforme necessário, deve ser realizada antes da prestação do serviço e está disponível como um serviço de contratação adicional;
- Implementação de revisões de software, incluindo hot fixes, patches, service packs ou atualizações de versões anteriores, no ambiente de host ou na SAN existente do Cliente;
- Configuração, consultoria e treinamento para software HPE 3PAR opcional, como Adaptive Optimization, Dynamic Optimization, MPIO, Policy Manager, Recovery Manager, Remote Copy, System Reporter, System Tuner, Virtual Copy e Virtual Domains; há serviços separados para esses produtos;
- Projeto ou implementação de configurações de alta disponibilidade e de outras configurações complexas, tais como clusterização de hosts;
- Projeto ou implementação de volumes lógicos baseados em host e estruturas de sistema de arquivos associadas;
- Atividades de implantação, incluindo planejamento, projeto, avaliação e configuração de tecnologia de switch, relacionadas à implementação de uma nova SAN ou à reimplantação ou extensão de uma SAN existente;
- Testes ou modelagem de desempenho;
- Migração de dados entre Storages;
- Testes operacionais de aplicativos ou solução de problemas de interconectividade, rede, compatibilidade ou problemas não relacionados ao sistema de armazenamento HPE 3PAR;
- Uso do Adaptive Optimization para projeto, criação e implementação de políticas do Adaptive Optimization; projeto, criação e implementação de políticas podem ser feitos usando o serviço HPE 3PAR Adaptive Optimization Policy Implementation, que está disponível por meio de serviços selecionados HPE Proactive.

Elegibilidade do serviço

O Cliente deve atender aos seguintes pré-requisitos de hardware e software antes do início da prestação do serviço no local. Os pré-requisitos incluem os seguintes itens, embora não estejam limitados a eles:

- O sistema de armazenamento HPE 3PAR do Cliente deve estar totalmente operacional com configuração e ambiente suportados pela HPE, e a conexão do host deve estar disponível e operacional;
- O Cliente fornecerá o provisionamento de rede e SAN adequados para permitir que a HPE preste partes desse serviço de modo remoto;
- O Cliente confirmará se seus backups de dados são atuais antes da prestação desse serviço.

Responsabilidades do Cliente

Caberá ao Cliente:

- Entrar em contato com um especialista em serviços da HPE até 90 dias após a compra para agendar a prestação do serviço;
- Coordenar com a HPE a implementação do serviço em produtos mantidos em contrato com terceiros (se aplicável);
- Assegurar que todos os pré-requisitos do serviço, conforme identificados na seção “Elegibilidade do serviço”, tenham sido atendidos;
- Preencher e devolver a lista de verificação prévia à prestação do serviço da HPE ao especialista em serviços pelo menos duas semanas antes do início do serviço, incluindo informações de configuração do Storage para a instalação de atualizações, conforme necessário;
- Designar uma pessoa da equipe do Cliente que, em nome do Cliente, concederá todas as aprovações, fornecerá informações e, de outra forma, estará disponível para assessorar a HPE, para facilitar o fornecimento deste serviço;
- Assegurar a disponibilidade de todo hardware, firmware e software que o especialista em serviços precisará para realizar o serviço e, no caso de softwares, providenciar as licenças adequadas;
- Assegurar a disponibilidade, durante todo o período da prestação do serviço, de uma ou mais pessoas que fornecerão acesso de nível de administrador aos sistemas nos quais o trabalho deverá ser realizado;
- Se necessário, negociar a disponibilidade de janelas de interrupção, e coordenar as atividades administrativas e de gestão de mudanças aplicáveis.
- Fornecer toda a assistência de rede e administração necessária para permitir a conectividade com o sistema de armazenamento HPE 3PAR, que permitirá que as ferramentas de monitoramento e suporte remotos da HPE possam se comunicar com o Centro de Suporte HPE;
- Fornecer toda a administração necessária para permitir a conectividade de ponta a ponta do sistema de armazenamento HPE 3PAR, incluindo a rede, a malha SAN e o host;
- Fornecer provisionamento de servidores e rede que atendam aos requisitos de produtos de software adicionais, como o Information Management Console;
- Assegurar que todos os pré-requisitos de firmware ou dependências de drivers para o ambiente sejam resolvidos antes do início da prestação do serviço no local;
- Cumprir os termos e as condições de licença relativas ao emprego de quaisquer ferramentas de serviço da HPE usadas para facilitar a prestação desse serviço ou ferramentas de suporte usadas para fornecer monitoramento remoto contínuo, se aplicável;
- Ser responsável por todas as operações de backup e restauração de dados;
- Propiciar área de trabalho adequada à realização do serviço, incluindo acesso a uma linha telefônica externa, energia e conexões de rede necessárias;
- Permitir acesso pleno e irrestrito da HPE a todos os locais onde o serviço deve ser feito;
- Realizar outras atividades, dentro do razoável, para auxiliar a HPE a identificar ou resolver problemas, da forma solicitada pela HPE.

Dados técnicos

Disposições gerais/Outras exclusões

- A HPE se reserva o direito de orçar novamente esse serviço se o Cliente não agendar e permitir o fornecimento subsequente no prazo de 90 dias contados a partir da data da compra.
- A HPE se reserva o direito de cobrar, com base no tempo e no material, qualquer trabalho adicional além e acima do preço do pacote de serviços que possa resultar do esforço necessário para atender aos pré-requisitos do serviço ou outros requisitos não atendidos pelo Cliente.
- A capacidade da HPE de fornecer este serviço depende da colaboração total e oportuna do Cliente com a HPE, bem como da precisão e da exatidão de quaisquer informações e dados que o Cliente fornecer à HPE.
- O serviço é realizado durante o horário comercial padrão da HPE. A realização do serviço fora desse horário está disponível mediante custo adicional.
- Esse serviço é prestado como um único evento contínuo, a menos que especificado de outra forma pela HPE. Se a disponibilidade de recursos do Cliente ou quaisquer outras restrições do Cliente atrasarem a instalação e exigirem visitas adicionais além do escopo definido do serviço, tarifas adicionais poderão ser aplicadas.
- Partes do serviço são realizadas de forma remota ou no local, a critério da HPE.
- Podem ser cobradas tarifas de viagem; consulte seu escritório local.

Atividades como as seguintes, entre outras, são excluídas desse serviço:

- Implementação do serviço em hardware não coberto por uma garantia ou contrato de manutenção de serviço da HPE;
- Implementação do serviço em hardware coberto por contrato de manutenção de terceiros;
- Serviços que, segundo a HPE, são necessários devido a tentativas não autorizadas de instalar, reparar, manter ou modificar hardware, firmware ou software por parte de pessoas não pertencentes à HPE;
- Serviços necessários devido a causas externas ao hardware ou software mantido pela HPE;
- Qualquer serviço não especificado explicitamente neste documento.

Informações para pedidos

A disponibilidade do serviço está restrita a produtos elegíveis e pode variar de acordo com os recursos locais. Para obter mais informações ou solicitar o serviço HPE 3PAR Rebalance apropriado, entre em contato com um representante de vendas local da HPE ou com um parceiro de canal autorizado da HPE e faça referência aos seguintes códigos de produto:

- HA124A1 #5WC para o serviço HPE 3PAR Rebalance Limited (consulte Notas para obter mais informações)
- HA124A1 #5SV para o serviço HPE 3PAR Rebalance Custom (consulte Notas para obter mais informações)

Notas:

- O serviço HPE 3PAR Rebalance Limited é válido apenas para arrays com utilização de capacidade a 60% ou menos por tipo de unidade a ser movida; não há requisitos para movimentação de compartimentos de unidades ou chassis de unidades entre nós; e não há requisitos para movimentação de unidades, magazines de unidades, compartimentos de unidades ou chassis de unidades entre arrays.
- Os serviços HPE 3PAR Rebalance não oferecem a implantação inicial do hardware ou software do sistema de armazenamento HPE 3PAR, nem a implantação de produtos de atualização 3PAR. Serviços separados estão disponíveis para tais tarefas.

Para obter mais informações

Para obter mais informações sobre os serviços da HPE, entre em contato com um de nossos escritórios de vendas em todo o mundo ou acesse o site em:

www.hpe.com/services/support

www.hpe.com/services/carepack