



# HP StoreOnce Backup System Health Check Service

HP Technology Services

Datenblatt

Der HP StoreOnce Backup System Health Check Service stellt eine Beurteilung der Systemkonfiguration, Kapazität und Supportfähigkeit für bis zu zwei HP StoreOnce Sicherungssysteme zur Verfügung. Mit den Ergebnissen der Beurteilung können Sie die Auslastung Ihrer Speichersysteme verbessern und potenzielle Probleme identifizieren, bevor diese sich auf die Verfügbarkeit oder Leistung der Sicherungssysteme auswirken. Die bei der Beurteilung erfassten Informationen werden mit HP Best Practices verglichen. HP stellt Ihrem Unternehmen einen zusammenfassenden Bericht mit Empfehlungen bereit, die Ihnen bei der Verbesserung der Verfügbarkeit und Verwaltung Ihres Speichersystems helfen. Der HP Experte untersucht verschiedene wichtige Konfigurations- und Leistungsindikatoren. Dieser Service beinhaltet keine Analyse, Tests oder Modellierung der Leistung.

## Vorteile des Service

- Darstellung der Ergebnisse in einem aussagekräftigen, relevanten Format, das Sie bei der besseren Nutzung Ihres HP StoreOnce Sicherungssystems unterstützt
- Erkennung von potenziellen Problemen, bevor diese sich auf Ihre Betriebsabläufe auswirken
- Verbesserungen bei der Verwaltung des Speichersystems durch Vergleich Ihres aktuellen Systemstatus mit empfohlenen HP Best Practices
- Erfordert keine Ausfallzeit für Ihr HP StoreOnce Sicherungssystem
- Konzentration Ihrer IT-Ressourcen auf ihre Kernaufgaben und Prioritäten
- Verringerung von Geschäftsrisiken und Projektkosten dank Unterstützung durch HP Experten
- Vereinfachte IT-Betriebsabläufe durch die Nutzung von HP Best Practices

## Serviceüberblick

- Planung und Vorbereitung
- Datenerfassung
- Analyse und Berichterstellung
- Präsentation des Berichts

## Spezifikationen

Tabelle 1. Serviceleistungen

Merkmale	Servicebeschreibung
<b>Planung und Vorbereitung</b>	Der HP Serviceexperte erbringt folgende Leistungen: <ul style="list-style-type: none"><li>• Erläuterung des Prozesses, der Leistungen und des Zeitplans sowie Einholung der Zustimmung des Kunden</li><li>• Überprüfung vor der Serviceerbringung anhand einer Checkliste, ob alle Service-Voraussetzungen erfüllt sind</li></ul>
<b>Datenerfassung</b>	Der Serviceexperte erfasst relevante Informationen zum HP StoreOnce Sicherungssystem des Kunden aus dem HP Datenrepository.
<b>Analyse und Berichterstellung</b>	Die Informationen werden analysiert und zentrale Parameter des StoreOnce Sicherungssystems werden mit HP Best Practices verglichen. HP erstellt einen schriftlichen Beurteilungsbericht für den Kunden, der Konfigurationsdetails sowie eine Zusammenfassung der Ergebnisse und Empfehlungen umfasst.
<b>Präsentation des Berichts</b>	HP stellt dem Kunden einen Bericht mit den Ergebnissen und Empfehlungen im Rahmen einer interaktiven Frage-und-Antwort-Sitzung mit den verantwortlichen IT-Mitarbeitern des Kunden vor.

## Service-Einschränkungen

Nach Ermessen von HP wird der Service zum Teil remote und zum Teil vor Ort erbracht.

Die Folgeaktivitäten für die Implementierung von Empfehlungen sind nicht enthalten. Sie sind jedoch in Form von separaten HP Services und zusätzlicher Vergütung erhältlich.

Wenn in diesem Dokument oder in einem separaten Statement of Work nicht anders angegeben, sind unter anderem Aktivitäten wie die folgenden von diesem Service ausgeschlossen:

- Servicebereitstellung auf Hardware, die nicht durch eine HP Garantie oder HP Supportvereinbarung 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
- Test, Analyse oder Modellierung der Leistung; der Service ist auf eine festgelegte Gruppe von Konfigurationsparametern begrenzt, die mit HP Best Practices verglichen werden
- Beurteilung von mehr als zwei HP StoreOnce Sicherungssystemen; für die Beurteilung weiterer Speichersysteme müssen zusätzliche Services bestellt werden
- Beurteilung der SAN-Umgebung des Kunden; die SAN-Beurteilung ist als separater Service verfügbar
- Beurteilung der Host- und Anwendungsumgebung des Kunden einschließlich der Sicherungsanwendung; Beurteilungen von Hosts und Anwendungen sind als separate Services verfügbar
- Installation oder Konfiguration von Hardware- oder Softwareprodukten
- Laden, Verwaltung, Migration oder Bearbeitung der produktiv genutzten Daten des Kunden; der Service ist auf die Analyse der Konfigurationsdaten des HP StoreOnce Sicherungssystems des Kunden begrenzt
- Test der Funktionsfähigkeit von Anwendungen oder Fehlerbeseitigung bei Verbindungs-, Netzwerkkompatibilitäts- oder sonstigen Problemen
- Eine Begutachtung des Standorts, z. B. eine umfassende Analyse der Stromversorgung, Kühlung, Luftfeuchtigkeit, Luftverschmutzung und Vibration sowie der Struktur des Montagebodens im Rechenzentrum am Kundenstandort; solche Begutachtungen sind als separate Services verfügbar

## Service-Voraussetzungen

Vor dem Beginn dieses Service muss der Kunde folgende Voraussetzungen erfüllen:

- Das StoreOnce Sicherungssystem des Kunden muss vollständig betriebsbereit sein und es dürfen keine Supportprobleme vorliegen.
- Jede Instanz dieses Service deckt bis zu zwei StoreOnce Sicherungssysteme ab, auf die HP an demselben Standort oder remote zugreifen kann.
- Die Softwareversion des StoreOnce Sicherungssystems des Kunden muss HP StoreOnce D2D 3.3.1 oder höher sein.
- Der Kunde wird HP StoreOnce Replication Manager 2.1 oder höher in seiner Netzwerkumgebung installieren. Der Kunde wird die Sicherungssysteme, auf die in Replication Manager zugegriffen werden soll, mit Daten füllen.
- Die StoreOnce Sicherungssysteme müssen mindestens zwei vollständige Zyklen von Sicherungsdaten enthalten, damit HP relevante historische Daten bereitstellen kann.

## Mitwirkungspflicht des Kunden

Folgendes liegt in der Verantwortung des Kunden:

- Der Kunde ist für die Durchführung sonstiger vertretbarer Maßnahmen auf Verlangen von HP verantwortlich, um HP die Identifizierung oder Behebung von Problemen zu erleichtern.
- 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 füllt die HP Checkliste der Voraussetzungen für die Serviceerbringung aus, ggf. einschließlich Informationen zu Systemkonfiguration und Sicherungssoftware, und sendet sie an den Serviceexperten zurück.
- Der Kunde stellt sicher, dass alle Service-Voraussetzungen wie im Abschnitt „Service-Voraussetzungen“ beschrieben erfüllt sind.
- Der Kunde kontaktiert einen HP Serviceexperten innerhalb von 90 Tagen nach dem Kauf, um einen Termin für die Erbringung des Service festzulegen.
- Der Kunde beachtet die Lizenzbedingungen für die Nutzung aller HP Servicetools, die für die Erbringung dieses Service verwendet werden, falls anwendbar.
- Der Kunde ist für alle Operationen zur Datensicherung und -wiederherstellung verantwortlich.
- Der Kunde legt gemeinsam mit HP einen Termin für die Besprechung des Beurteilungsberichts fest. Dieser liegt innerhalb von vier Wochen nach der Datenerfassung durch HP.

## 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 Service-Voraussetzungen oder der Erfüllung sonstiger Anforderungen dienen und nicht vereinbarungsgemäß vom Kunden erbracht wurden.
- Die Bereitstellung dieses Service ist abhängig von der umfassenden und zeitgerechten Kooperation des Kunden mit HP sowie von der Präzision und der Vollständigkeit der Informationen und Daten, die der Kunde HP zur Verfügung stellt.
- Services, die außerhalb der Standardgeschäftszeiten von HP in Anspruch genommen werden, können Zusatzkosten verursachen.
- Teile dieses Service können nach Ermessen von HP remote oder vor Ort erbracht werden.
- Dieser Service umfasst keine Maßnahmen zur Fehlerbehebung, Konfigurationsänderungen, Firmware- oder Patch-Installationen oder detaillierte Empfehlungen in Bezug auf Leistung oder Kapazität.
- Möglicherweise entstehen Reisekosten. Bitte wenden Sie sich an die lokale Niederlassung.

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

- Alle Serviceleistungen, die nicht ausdrücklich in diesem Dokument genannt sind
- Servicebereitstellung auf Hardware, die nicht durch eine HP Garantie oder einen HP Wartungsvertrag abgedeckt ist

## Bestellinformationen

Wenn Sie den HP StoreOnce Backup System Health Check Service bestellen möchten, wenden Sie sich bitte unter Angabe der folgenden Produktnummern an einen HP Vertriebsbeauftragten oder autorisierten HP Channel Partner:

- HM006A1 für HP Care Pack Services
- HM006AE für fallbezogenen HP Service
- HM006AC für HP Serviceverträge

## Weitere Informationen

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

HP Support Services: [www.hp.com/de/services](http://www.hp.com/de/services)

---

### Get connected

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

Die neuesten HP Treiber, Supporthinweise und Sicherheitswarnungen direkt auf Ihren Desktop

© Copyright 2010 - 2013 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.

4AA4-3821DEE, erstellt im Oktober 2012; aktualisiert im März 2013, Rev. 1

