

Servicio de instalación y puesta en marcha del software HPE StoreOnce Recovery Manager Central

Servicios de soporte

Ventajas del servicio

- Ayuda a permitir que sus recursos de TI se concentren en sus tareas y prioridades básicas
- Diseñado para ayudar a reducir los tiempos de implementación, así como el impacto y los riesgos para su entorno de almacenamiento
- Puede ayudar a garantizar una correcta implementación al proporcionarle planificación y coordinación de la instalación HPE
- Proporciona servicio desempeñado por un especialista con formación y se basa en configuraciones recomendadas por HPE y en las mejores prácticas del sector
- Puede ayudar a hacer un uso más eficaz de su software HPE StoreOnce Recovery Manager Central, gracias al conocimiento que obtiene del especialista del servicio durante la prestación in situ del servicio

Características más destacables del servicio

- Planificación y coordinación del servicio
- Implementación del servicio
- Pruebas de comprobación de la instalación (IVT)
- Sesión de orientación del cliente

Para un arranque libre de tropiezos, el servicio de instalación y puesta en marcha del software HPE StoreOnce Recovery Manager Central ofrece la implementación de su software HPE StoreOnce Recovery Manager Central, con características diseñadas tanto para garantizar una instalación adecuada en su entorno de almacenamiento, además de incrementar las ventajas de su inversión en almacenamiento.

Para complementar su nuevo software de almacenamiento HPE StoreOnce Recovery Manager Central, el servicio de instalación y puesta en marcha del software HPE StoreOnce Recovery Manager Central incluye un conjunto de características asociadas con la implementación de sus productos de software con licencia HPE StoreOnce Recovery Manager Central en su entorno operativo. Con ayuda de su administrador de almacenamiento de TI designado, un especialista de servicio de HPE implementa su software HPE StoreOnce Recovery Manager Central del modo que se describe en mayor detalle a continuación.

Este servicio es solo aplicable en entornos compatibles. Póngase en contacto con Hewlett Packard Enterprise para más información en relación con los tipos de entorno soportados. La creación de secuencias de comandos no se encuentra dentro del ámbito del servicio, pero se puede incorporar por un coste adicional (la creación de secuencias de comandos puede ayudar a permitir la integración y la automatización integral dentro del entorno de la organización).

Tabla 1. Características del servicio

Característica	Especificaciones de la prestación
Planificación y coordinación del servicio	<p>Un especialista de servicio de HPE planificará todas las actividades necesarias, incluso la identificación de cualquier requisito previo (véase "Requisitos para el servicio") y la programación de la prestación del servicio a la hora mutuamente acordada entre HPE y el Cliente, la cual debe ser durante el horario laboral estándar de HPE, salvo los días festivos guardados por HPE, a menos que HPE acuerde lo contrario. Los servicios prestados fuera del horario laboral estándar de HPE pueden estar sujetos a cargos adicionales. El especialista del servicio proporcionará las actividades de planificación y coordinación que se detallan a continuación, de forma remota o in situ, a discreción de HPE.</p> <p>El especialista en el servicio llevará a cabo las siguientes actividades de planificación y coordinación:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Comunicación con el Cliente, incluida la consulta de dudas del Cliente respecto a la entrega del servicio. • Comprobación, por medio de una lista de comprobación previa al servicio, de que se cumplen todos los requisitos previos que el Cliente debe cumplir. • Programación de la implementación del software HPE StoreOnce Recovery Manager Central en un momento acordado de forma mutua. • Facilitar información breve para guiar al Cliente en la definición del despliegue del software y los objetivos de configuración de la cabina en función del rendimiento de las aplicaciones del Cliente, sus necesidades de disponibilidad y el diseño de los volúmenes virtuales. • Asesoramiento al Cliente sobre las mejores prácticas de implementación del software HPE StoreOnce Recovery Manager Central. • Facilitación por escrito de un plan de instalación, que servirá de guía para coordinar la instalación y los instalables de la puesta en marcha.
Implementación del servicio	<p>El especialista del servicio llevará a cabo las actividades de implementación del software HPE StoreOnce Recovery Manager Central siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Coordinación del plan de instalación. • Confirmación de que el Cliente ha cumplido todos los requisitos previos del servicio identificados en la lista de comprobación previa a la prestación del servicio, incluida la instalación y el funcionamiento correcto de la versión necesaria del sistema operativo de HPE. • Instalación del software HPE StoreOnce Recovery Manager Central según las especificaciones del producto y en función de los límites definidos en la sección "Limitaciones del servicio". • Verificación de que están instaladas y activas las claves de producto del software HPE StoreOnce Recovery Manager Central adquirido y la instalación de las claves en caso necesario. <p>El especialista del servicio llevará a cabo los procedimientos de instalación, configuración y comprobación, que incluyen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Para títulos de software basados en cabina, integración del software de acuerdo con el plan de instalación escrito y mejores prácticas de configuración, según lo acordado como parte de las actividades de planificación del servicio. • En el caso de títulos de software externos a la cabina, ubicación del software en un servidor y un entorno operativo proporcionados por el Cliente que cumplan unos requisitos previos mínimos para el producto, activación del software y configuración necesarias para establecer la conectividad entre el servidor o servidores y el producto HPE StoreOnce Recovery Manager Central.
Pruebas de comprobación de la instalación (IVT)	<p>El especialista del servicio llevará a cabo las pruebas de comprobación de la instalación que sean apropiadas para confirmar la finalización de la instalación, además de verificar que:</p> <ul style="list-style-type: none"> • El software HPE StoreOnce Recovery Manager Central esté listo desde un punto de vista operativo y, en caso de tratarse de HPE StoreOnce Recovery Manager Central para VMware® y SQL, validación de que la o las snapshots se pueden tomar y montar y de que las máquinas virtuales son accesibles. • Los registros de eventos con datos acumulativos.

Tabla 1. Características del servicio *(continuación)*

Característica	Especificaciones de la prestación
Sesión de orientación del cliente	<p>El especialista de servicio dirigirá una sesión de orientación de un máximo de una (1) hora de duración por cada uno de los productos de software que se incluye a continuación para los cuales el Cliente haya contratado el servicio, con la finalidad de revisar la información de la configuración y hacer una demostración del funcionamiento básico del producto de software HPE StoreOnce Recovery Manager Central instalado.</p> <p>Durante la sesión de orientación, el especialista del servicio realizará lo siguiente, de manera general:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Proporcionar una descripción general de la arquitectura del software HPE StoreOnce Recovery Manager Central. • Destacar el funcionamiento básico del software HPE StoreOnce Recovery Manager Central que, en el caso del software HPE StoreOnce Recovery Manager Central para VMware y SQL, incluye demostración de la programación, copia de seguridad de máquinas virtuales fuera de producción y restauración de máquinas virtuales. • Comprobar que el Cliente entiende cómo tener acceso a la documentación apropiada sobre el producto. • Ayudar al Cliente a encontrar información sobre resolución de problemas. • Informar al Cliente sobre la información de contacto de HPE para obtener asistencia. • Realizar un foro de preguntas y respuestas con el cliente. <p>La sesión de orientación es informal y suele realizarse en una consola de administración con algunos miembros seleccionados del personal del cliente; su finalidad no es ser una actividad de formación, ni sustituir a la capacitación formal sobre el producto. Esta sesión de orientación se realizará el mismo día de finalización de la instalación. El Cliente es responsable de garantizar la asistencia a esta sesión y de proporcionar la logística necesaria para que HPE pueda ofrecer la sesión de orientación.</p>

Limitaciones del servicio

El servicio in situ se presta como un único evento en un lugar físico para un producto de software (1) HPE StoreOnce Recovery Manager Central.

Quedan excluidas de este servicio las siguientes actividades, entre otras:

- Integración con cualquier componente de hardware o software no compatible con el producto de almacenamiento de HPE o el software HPE StoreOnce Recovery Manager Central.
- Implementación de revisiones de software, incluidas revisiones, patches, service packs, o actualizaciones desde versiones antiguas, en entornos de SAN, de host y de aplicaciones del Cliente.
- Para el software HPE StoreOnce Recovery Manager Central, el traslado de las bases de datos del Cliente desde un sistema de almacenamiento actual a un sistema de almacenamiento de HPE; la migración de datos está disponible como un servicio separado.
- En el caso de HPE StoreOnce Recovery Manager Central SQL, la configuración de más de una instancia de base de datos, más de un servidor de administración, más de clúster SQL de 3 nodos, o más de una ubicación del Cliente; la configuración de instancias de bases de datos adicionales, hosts de administración, nodos y/ o ubicaciones puede realizarse por un coste adicional.

- Para el software HPE StoreOnce Recovery Manager Central, la carga del SO en las máquinas virtuales, la configuración de más de un clúster único de dos nodos o de más de un host independiente único con más de un total de 10 máquinas virtuales o actividades en más de una sola ubicación de Cliente; se puede llevar a cabo la configuración de hosts independientes o clústeres, máquinas virtuales y/o ubicaciones suplementarias a un coste adicional.
- Para HPE StoreOnce Recovery Manager Central, la instalación de una configuración personalizada de servidor web, la instalación de software (Microsoft® SQL Server o MySQL), la conversión de bases de datos, la entrega de análisis de rendimientos o la resolución de problemas
- Diseño o implementación de configuraciones de alta disponibilidad y otras configuraciones más complejas, como agrupamiento de hosts, excepto aquellos agrupamientos de hosts específicamente mencionados anteriormente.
- Diseño o aplicación de volúmenes lógicos basados en host y estructuras de sistema de archivos asociadas
- Rediseño o reconfiguración de la cabina existente para actualizaciones de hardware o programas complementarios de software, incluida la reconfiguración de hardware.
- Instalación de actualizaciones del sistema operativo de HPE.
- Cambio a versiones anteriores del sistema operativo y el software de HPE; el cambio a versiones anteriores se limita únicamente a versiones actualmente compatibles con la configuración del hardware de almacenamiento de HPE.
- Pruebas o modelado del rendimiento
- La instalación o configuración de productos adicionales, incluidos, sin limitaciones, servidores, sistemas operativos de host, software agente de host, software para habilitar múltiples rutas, adaptadores de bus de host, redes, estructura SAN y software de copia de seguridad empresarial.
- Migración de los datos existentes a la nueva cabina o a una nueva configuración de la cabina existente
- Carga, administración o manipulación de los datos del Cliente
- Pruebas operativas de aplicaciones o solución de problemas de interconectividad, redes, compatibilidad o problemas no relacionados con el producto de almacenamiento de HPE.
- Copia de seguridad, recuperación y soporte del sistema operativo, otro software y datos
- Restauración o recuperación de datos comprometidos
- Cualquier otro servicio no especificado claramente en este documento

Requisitos para el servicio

Para la prestación de este servicio el Cliente deberá cumplir los siguientes requisitos previos:

- La o las plataformas del sistema operativo actual del Cliente deben ser compatibles con el software HPE StoreOnce Recovery Manager Central que se pretenda instalar.
- Los productos de almacenamiento HPE del Cliente deben encontrarse en un estado completamente operativo y contar con una configuración y un entorno compatibles con HPE; la conectividad debe estar disponible y operativa.
- El Cliente debe instalar y/o actualizar cualquier servidor recomendado, SAN o actualizaciones de software, parches, controladores de dispositivos, agentes de host o software para habilitar múltiples rutas antes de la prestación in situ de los servicios.
- El Cliente es responsable de proporcionar los servidores y las estaciones de trabajo y el aprovisionamiento de la red (incluida la conectividad adecuada para el entorno de producción del Cliente), que cumplan los requisitos para el software HPE StoreOnce Recovery Manager Central.
- Para el software HPE StoreOnce Recovery Manager Central, el Cliente debe garantizar que las aplicaciones o las máquinas virtuales están instaladas, configuradas y operativas; que los servidores de aplicaciones o las máquinas virtuales cuentan con una configuración compatible; y que los datos de las aplicaciones o las máquinas virtuales residen en el producto de almacenamiento HPE.

Responsabilidades del cliente

El cliente se compromete a:

- Contactar con un especialista de servicio de HPE en un plazo de 90 días después de la fecha de la compra para programar la prestación del servicio
- Coordinar las actividades de implementación en el hardware y el software mantenido por terceros (en su caso) con el especialista del servicio
- Garantizar que se han satisfecho todos los requisitos previos de servicio identificados en la sección "Requisitos para el servicio" con anterioridad a la entrega de los servicios in situ
- Complimentar y remitir la lista de comprobación de requisitos previos a la prestación del servicio de HPE al especialista del servicio, con una antelación mínima de dos semanas respecto del comienzo del servicio in situ, incluida información sobre la configuración de la cabina, según proceda

- Designar a un empleado de su personal para otorgar las aprobaciones en su nombre, proporcionar información, asegurarse de que todo el hardware, firmware y software que necesite el especialista de servicio de HPE para prestar el servicio esté disponible y de que los productos de software cuenten con las licencias debidas, y en cualquier caso, estar a disposición de HPE para facilitarle la prestación del servicio
- Garantizar la disponibilidad, en todo momento durante la entrega del servicio, de una o más personas que faciliten acceso a nivel de administrador a los sistemas en los que se realice el trabajo
- Proporcionar toda la asistencia de red y administración para permitir la conectividad in situ y remota al producto de almacenamiento HPE para permitir la instalación del software HPE StoreOnce Recovery Manager Central, cuando proceda
- Proporcionar toda la administración necesaria para permitir la conectividad extremo a extremo del producto de almacenamiento HPE, incluida la red, el tejido de SAN y el host
- Proporcionar aprovisionamiento de red y servidor que cumpla con los requisitos para los productos de software de almacenamiento adicional
- Garantizar que se han abordado todos los requisitos previos de sistema operativo de HPE, firmware o dependencias de controlador para el entorno antes del inicio de la prestación in situ del servicio, incluida la carga del SO en máquinas virtuales utilizadas para la demostración del software HPE StoreOnce Recovery Manager Central con VMware para 3PAR
- Proporcionar los datos de prueba o muestra utilizados en la prestación del servicio, cuando proceda
- Cumplir los términos y condiciones de las licencias con respecto al uso de cualquier herramienta de servicio de HPE utilizada para facilitar el suministro de este servicio, o bien las herramientas de soporte para proporcionar una supervisión remota continua, si procede
- Encargarse de todas las operaciones de copia de seguridad y restauración de datos
- Proporcionar un lugar de trabajo adecuado para la prestación del servicio, con acceso a una línea de teléfono exterior, corriente y las conexiones de red necesarias
- Conceder a Hewlett Packard Enterprise acceso total sin restricciones a todos los lugares en los que se realizará el servicio
- Dentro de lo razonable, realizar las actividades que solicite HPE para ayudarle a identificar o solucionar los problemas

Disposiciones generales/Otras exclusiones

Hewlett Packard Enterprise se reserva el derecho a cobrar, sobre una base de tiempo y material, los trabajos adicionales que superen el alcance de este paquete de servicios que sean consecuencia de solucionar requisitos previos del servicio u otros requisitos no satisfechos por el Cliente.

Hewlett Packard Enterprise se reserva el derecho a modificar el precio de este servicio si el Cliente no planifica ni permite su implementación en el plazo de 90 días después de la contratación.

La capacidad de Hewlett Packard Enterprise de prestar este servicio depende de la cooperación plena y puntual del cliente con HPE, así como de la exactitud y precisión de todos los datos e información que le facilite.

Este servicio se presta durante el horario laboral estándar de HPE. La entrega del servicio fuera de este horario está disponible a un coste adicional.

Este servicio se proporciona como un solo evento. Cuando la disponibilidad de recursos del Cliente u otras restricciones de este retrasen la instalación o requieran visitas adicionales que superen el ámbito definido del servicio, se cobrará un cargo adicional.

Este servicio se puede suministrar de forma remota, según el criterio de HPE. Si el Cliente solicita la prestación in situ, podrían aplicarse recargos adicionales.

Pueden cobrarse gastos de desplazamiento; consulte con una oficina local de HPE.

Quedan excluidas de este servicio las siguientes actividades, entre otras:

- Implementación del servicio en hardware no cubierto por ninguna garantía o contrato de mantenimiento de servicio de Hewlett Packard Enterprise
- Implementación del servicio en hardware incluido en un contrato de mantenimiento de terceros
- Servicios que, en opinión de Hewlett Packard Enterprise, son necesarios debido al intento no autorizado de instalar, reparar, mantener o modificar hardware, firmware o software por personal que no es de HPE
- Servicio necesario por causas ajenas al hardware o software sujeto al mantenimiento de Hewlett Packard Enterprise
- Cualquier otro servicio no especificado claramente en este documento

Información sobre pedidos

Para obtener más información o para adquirir el servicio de instalación y puesta en marcha del software HPE StoreOnce Recovery Manager Central, póngase en contacto un representante de ventas de HPE local y mencione los siguientes números de producto:

- HA124A1#5WD (U7PE6E) para el Servicio de puesta en marcha del software HPE StoreOnce Recovery Manager Central
- HA124A1#5WE (U7PE7E) para el Servicio de puesta en marcha del software HPE StoreOnce Recovery Manager Central con VMware para 3PAR
- HA124A1#5ZB (U7VG3E) para el Servicio de puesta en marcha del software HPE StoreOnce Recovery Manager Central con SQL para 3PAR

Más información

Para más información sobre los Servicios Hewlett Packard Enterprise, póngase en contacto con cualquiera de nuestras oficinas de ventas mundiales o visite la siguiente página web: hpe.com/services/support



Regístrese y reciba
las actualizaciones



**Hewlett Packard
Enterprise**

© Copyright 2014-2015 Hewlett Packard Enterprise Development LP. La información incluida en este documento se podrá modificar sin previo aviso. Las únicas garantías de los productos y servicios de Hewlett Packard Enterprise figuran en las declaraciones expresas de garantía incluidas en los mismos. Nada de lo que aquí se indica debe interpretarse como una garantía adicional. Hewlett-Packard Enterprise no se hará responsable de los errores u omisiones que pudiera contener este documento.

HPE Technology Services se rigen por los términos y condiciones de servicio de HPE facilitados al cliente en el momento de la compra.

Microsoft es una marca comercial o una marca registrada de Microsoft Corporation en EE.UU. y en otros países. VMware es una marca comercial o una marca registrada de VMware, Inc. en EE.UU. y/o en otras jurisdicciones.

4AA5-6254ESE, diciembre de 2015, Rev. 1