Hoja de datos

Servicio de instalación y puesta en marcha de HPE StoreEver ESL G3

Servicios de soporte

Ventajas del servicio

- Instalación y puesta en marcha del sistema por un especialista técnico de HPE
- Comprobación del cumplimiento de todos los requisitos previos del servicio antes de la instalación
- Actividades de implementación diseñadas para poner en funcionamiento las bibliotecas de cintas
- La oportunidad de aprovechar el conocimiento de HPE en la implementación de sistemas y soluciones para ayudarle a obtener el mayor valor de las bibliotecas de cintas HPE StoreEver ESL G3 en su entorno de TI
- Menos interrupciones relacionadas con la implementación en su entorno de TI
- Mayor fiabilidad del sistema y gestión de datos más eficaz
- Prestación del servicio en el plazo acordado por ambas partes y de acuerdo con las necesidades de su organización

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

El servicio de instalación y puesta en marcha para bibliotecas de cintas HPE StoreEver ESL G3 entrega la instalación de bibliotecas de almacenamiento de HPE, incluidos los subcomponentes, en entornos SAN. Concretamente, este servicio proporciona la instalación y puesta en marcha de bibliotecas de cintas HPE StoreEver ESL G3.

Tabla 1. Características del servicio

Característica	Especificaciones de la prestación
Planificación y coordinación del servicio	Un especialista de servicio de HPE planificará las actividades necesarias, incluida la identificación de todos los requisitos previos (consulte 'Requisitos para el servicio'), y programará la prestación del servicio a una hora mutuamente acordada entre HPE y el cliente, que será en horario laboral estándar local de HPE, excluidos festivos de HPE, salvo que se acuerde lo contrario con HPE. Todos los servicios prestados fuera del horario laboral estándar de HPE pueden estar sujetos a cargos adicionales. El especialista de servicio proporcionará las actividades de planificación y coordinación detalladas en el siguiente texto, ya sea de forma remota o in situ, a discreción de HPE. Las actividades de planificación y coordinación de la instalación incluyen: • Comprobación de los requisitos previos utilizando la lista de comprobación previa a la prestación • Revisión del diseño de SAN y la compatibilidad con el soporte de la instalación de la biblioteca de cintas en cuestión • Realización de una breve consulta para asesorar al cliente definiendo los objetivos de configuración de la biblioteca en función de las necesidades de disponibilidad y rendimiento, así como de las mejores prácticas de HPE • Creación de un plan de instalación por escrito, que servirá de guía para la coordinación de las prestaciones de instalación y puesta en marcha

Tabla 1. Características del servicio *(continuación)*

Característica	Especificaciones de la prestación
Implementación del servicio	Las actividades de implementación del servicio de bibliotecas de cintas HPE StoreEver ESL G3 incluirán lo siguiente: • Instalación del hardware de la biblioteca y del software de gestión de la biblioteca de cintas pertinente de HPE, si corresponde • Actualización del firmware de la biblioteca de cintas, si corresponde • Carga de la biblioteca con cartuchos de soportes de cinta • Configuración de HPE Interface Manager y de los controladores de la interfaz, si corresponde, y configuración de las zonas en los conmutadores pertinentes • Configuración de hosts (consulte la información para productos específicos en la sección "Implementación del servicio") • Realización de pruebas de comprobación de la instalación • Documentación del proceso de instalación en un informe sobre la instalación del cliente • Inclusión de una biblioteca de cintas HPE StoreEver ESL G3 • Instalación adicional de un módulo de expansión para HPE StoreEver ESL G3, si corresponde • Instalación adicional de un módulo de expansión de alta densidad para HPE StoreEver ESL G3, si corresponde • Instalación adicional de un kit de actualización de tarjeta de controlador para HPE StoreEver ESL G3, si corresponde • Instalación adicional de una estación de importación/exportación para HPE StoreEver ESL G3 • Conversión de campo adicional de Rev1 a Rev2 de la biblioteca HPE StoreEver ESL G3 • Configuración de hasta cinco hosts de SAN • Instalación, administración de licencias y configuración del software de gestión pertinente, si corresponde • Instalación de las licencias solamente para los productos de software adicionales El servicio de instalación de HPE StoreEver ESL G3 con funcionalidad doble robótica abarca lo siguiente: • Inclusión de una biblioteca de cintas HPE StoreEver ESL G3 • Añadido del módulo y las pistas de la doble robótica • Actualización del software del sistema y reconfiguración de bibliotecas, si corresponde El servicio de puesta en marcha con recuperación ante fallos de ruta de HPE StoreEver ESL G3 abarca lo siguiente: • La obtención e instalación de la clave de licencia y la configuración de la característica en la biblioteca • Comprobación de la configuración de SAN • Obtención, instalación y comprobación de los controladores en un máximo de cinco hosts • Pruebas de recuperación ante fallos, conmutación por recuperación y comprobación
Pruebas de comprobación de la instalación (IVT)	HP realizará las pruebas de comprobación de la instalación correspondientes y necesarias para este servicio, como las pruebas automáticas de encendido (POST) específicas del producto instalado, la comprobación del funcionamiento del producto y la comprobación de que el firmware y el software actuales del dispositivo están cargados.
Sesión de orientación del cliente	El especialista en servicios llevará a cabo una breve sesión de orientación, con el objetivo de revisar con el cliente el informe de instalación y de realizar una demostración del funcionamiento básico de la biblioteca de cintas instalada. Los temas generales incluyen: • Un análisis de la documentación de configuración • Los puntos más destacados del funcionamiento básico del hardware de la biblioteca o del software de gestión • Información sobre cómo localizar y usar la ayuda en línea • Breve turno de preguntas y respuestas La sesión de orientación es informal y suele realizarse en una consola de gestión con algunos miembros seleccionados del personal del cliente; su finalidad no es la de una actividad de formación ni tiene como objetivo sustituir la formación de producto oficial.

Limitaciones del servicio

Salvo que se especifique de otro modo en este documento o en una declaración de trabajo (SOW), quedan excluidas de este servicio actividades como las que se enumeran a continuación, a título enunciativo:

- Actividades de inspección del emplazamiento, como por ejemplo, el análisis completo de la alimentación, la refrigeración y las condiciones de humedad, los contaminantes en aire y los niveles de vibración de las instalaciones del cliente, así como la determinación de si el suelo técnico del centro de datos ofrece la funcionalidad estructural suficiente para sustentar el peso de la biblioteca de cintas que se va a instalar
- La configuración de varias subredes o de entornos de VLAN (se admiten configuraciones de VLAN o de varias subredes; no obstante, la configuración de dichos entornos escapa al alcance de este servicio)
- Resolución de problemas de hardware ajeno a la biblioteca detectados durante el proceso de pruebas de comprobación
- Diseño, instalación, configuración o prueba de la solución de copia de seguridad del cliente
- Copia de seguridad, restauración o migración de datos
- Actividades de organización, redistribución y cableado en el bastidor relativas a conductos, paneles de conexiones y desplazamiento/configuración de los paneles de suelo de la sala de informática
- Implementación de servicio sobre hardware no cubierto por una garantía o un acuerdo de soporte de Hewlett Packard Enterprise
- Servicios necesarios por causas ajenas al hardware o software sujeto al mantenimiento de HPE
- Implementación del servicio en hardware cubierto por un contrato de mantenimiento de terceros
- Servicios que, en opinión de Hewlett Packard Enterprise, son necesarios debido a intentos no autorizados de instalar, reparar, mantener o modificar hardware, firmware o software por personal ajeno a HPE
- Instalación o configuración de cualquier producto de hardware o software ajeno a la biblioteca, incluidos, a título enunciativo, servidores, sistemas operativos de host, adaptadores de bus de host y software de copia de seguridad empresarial
- Comprobación de que todos los servidores y/o dispositivos de almacenamiento en el entorno del cliente están presentes y han sido configurados en el software de gestión
- Cualquier servicio que no se haya especificado claramente en este documento o la declaración de trabajo (SOW) asociada
- Exclusión de cualquier configuración del cliente (más allá de una nueva partición e inventario de la biblioteca), configuración del host o reconfiguración de host para el servicio de actualización de doble robótica

Requisitos para el servicio

El cliente debe cumplir los siguientes requisitos previos de hardware y software con anterioridad al comienzo de la prestación del servicio in situ. Los requisitos previos incluyen, entre otros:

- Todos los sistemas de host implicados en la prestación de este servicio deberán estar cubiertos por un acuerdo de soporte de Hewlett Packard Enterprise. Para los hosts no cubiertos de este modo, la configuración de estos sistemas y las pruebas de verificación entre estos hosts y la biblioteca de cintas instalada no serán responsabilidad de HPE. Cualquiera de estas pruebas será realizada por el cliente o por un agente designado por el mismo.
- Es responsabilidad del cliente proporcionar un servidor para la instalación de cualquier software de gestión aplicable, y asegurar que éste es totalmente compatible.
- El cliente habrá adquirido todo el hardware necesario (biblioteca de cintas, controladoras de interfaces, cables, etc.).
- El cliente habrá solicitado y obtenido o validado las claves de licencia necesarias a través de los sistemas pertinentes. HPE ofrecerá al cliente ayuda, si es necesario.
- El cliente debe proporcionar un entorno operativo físico adecuado para el producto de biblioteca, que incluirá la implementación de cualquier requisito de alimentación, de refrigeración y otros relativos al entorno.
- El conjunto de la solución de cinta debe ser una configuración compatible, tal y como la defina HPE.
- El entorno de SAN existente del cliente debe ser totalmente operativo y encontrarse en una configuración compatible, tal y como se define en la Guía de diseño de SAN de HPE.
- Los requisitos para las bibliotecas de cintas HPE StoreEver ESL G3 se entregan en un conjunto de documentos de especificaciones. Estos documentos están disponibles en el vínculo "Especificaciones" de la página web principal de cada uno de los productos y pueden encontrarse en hp.com/go/tape.
- El servicio de actualización de doble robótica requiere una biblioteca de cintas HP StoreEver ESL G3 totalmente configurada y operativa.

Nota: si los requisitos previos mencionados anteriormente no se cumplen desde el primer momento, HPE puede, mediante servicios adicionales adquiridos, trabajar con el cliente para verificar que se cumplen todos los requisitos previos a la prestación.

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

Responsabilidades del cliente

El cliente se compromete a:

- Garantizar el cumplimiento de todos los requisitos de preparación del emplazamiento, compatibilidad de la alimentación eléctrica, cableado de la red y demás requisitos previos del servicio especificados, tal y como se enumeran en la sección "Requisitos para el servicio"
- Encargarse de todas las operaciones de copia de seguridad y restauración de datos
- Permitir a Hewlett Packard Enterprise un acceso total sin restricciones a todos los lugares en los que se realizará el servicio
- Coordinar con Hewlett Packard Enterprise la implementación del servicio en productos mantenidos por terceros (si corresponde)
- Proporcionar un área de trabajo adecuada para la prestación del servicio, con acceso a una línea de teléfono exterior, corriente y las conexiones de red necesarias
- Garantizar que se cumplen todos los requisitos previos del servicio identificados en la sección "Requisitos para el servicio"
- Contactar con un especialista de servicio de Hewlett Packard Enterprise en un plazo de 90 días desde la fecha de la compra para programar la prestación del servicio
- Designar a un empleado de su personal para otorgar las aprobaciones en su nombre, proporcionar información, asegurar que todo el hardware, firmware y software que necesite el especialista de servicio de HPE para prestar el servicio esté disponible y que los productos de software cuenten con las licencias adecuadas, y en cualquier caso, estar a disposición de HPE para facilitar la prestación del servicio
- Garantizar la disponibilidad, en todo momento durante la prestación del servicio, de una o más personas que faciliten acceso a nivel de administrador a los sistemas en los que se realice el trabajo
- Asegurarse de que se satisfagan todos los requisitos previos relativos a las dependencias de firmware o controladores antes de que comience la prestación in situ del servicio
- Garantizar la disponibilidad de todo el hardware, firmware y software que el especialista de servicio de HPE necesite para prestar el servicio
- Cumplir los términos y condiciones de las licencias con respecto al uso de cualquier herramienta de servicio de HPE utilizada para facilitar la prestación de este servicio, si corresponde
- En la medida de lo razonable, realizar las actividades que solicite HPE para ayudarle a identificar o solucionar los problemas
- Implementar un cableado de SAN para la recuperación ante fallos de ruta, así como configurar los hosts y conmutadores SAN correspondientes

Disposiciones generales/Otras exclusiones

HPE 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 desde la adquisición.

HPE se reserva el derecho a cobrar, en base al tiempo y los materiales, los trabajos adicionales que superen el alcance de este paquete de servicios y que resulten de solucionar requisitos previos del servicio u otros requisitos no satisfechos por el cliente.

HPE no se hace responsable de la integridad y/o pérdida de los datos.

La capacidad de HPE 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 prestación del servicio fuera de este horario está disponible por un coste adicional.

Este servicio se proporciona como un solo evento. Si la disponibilidad de los recursos del cliente u otras restricciones impuestas por éste retrasan la instalación y se hacen necesarias visitas adicionales que vayan más allá del ámbito del servicio, podrán aplicarse cargos adicionales.

El desplazamiento a determinadas ubicaciones geográficas puede estar sujeto a cargos adicionales. Póngase en contacto con un representante local de HPE para obtener más información.

Información sobre pedidos

Las descripciones de los servicios de soporte de HPE para los servicios de instalación y puesta en marcha de HP se encuentran en la sección "Servicio y soporte" del documento de especificaciones rápidas de cada producto de biblioteca de cintas. Encuentre el producto que desea instalar en hp.com/go/tape.

A la hora de encargar los servicios de instalación y puesta en marcha para HPE StoreEver ESL G3, utilice los siguientes números de producto:

HA114A1#5DQ: módulo de control de HPE StoreEver ESL G3

HA124A1#5WK: módulo de expansión de HPE StoreEver ESL G3

HA124A1#5WH: módulo adicional de HPE StoreEver ESL G3

HA114A1#5WL: kit de doble robótica

HA114A1#5WM: escáner de códigos de barras

HA124A1#5UM: cada grupo de tres unidades

HA114A1#5U7: kit de actualización de la tarjeta de controladores

HA124A1#5ZC: estación de importación/exportación

HA114A1#5U8: licencia de recuperación ante fallos de ruta de control

HA114A1#5U8: licencia de recuperación ante fallos de ruta de datos

HA124A1#5WN: conversión de rev1 a rev2 del módulo de control de HPE StoreEver ESL G3

HA124A1#5WP: conversión de Rev1 a Rev2 del módulo de expansión de HPE StoreEver ESL G3

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

Más información

Para obtener más información sobre los servicios de soporte de 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 2005, 2006, 2010-2013, 2015 Hewlett Packard Enterprise Development LP. La información contenida en este documento está sujeta a cambios 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. Ninguna información contenida en este documento debe interpretarse como una garantía adicional. Hewlett Packard Enterprise no se responsabilizará de los errores u omisiones técnicos o editoriales que pudiera contener el presente documento.

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

5981-7355ESE, diciembre de 2015, Rev. 11