



# HP Data Replication Solution Service para la familia de discos Continuous Access P9000 XP

## Servicios HP Care Pack

### Datos técnicos

HP Data Replication Solution Service para el Continuous Access, proporciona la implementación de la función Continuous Access (CA) de la matriz de discos HP P9000 XP. Este servicio proporciona a su empresa los servicios de análisis, diseño, implementación y pruebas necesarios para implementar la funcionalidad de creación de réplica de datos (“mirroring”) en tiempo real entre una matriz de discos local y una matriz de discos remota.

Este servicio proporciona una amplia implementación y planes de pruebas para la réplica de datos remota en dos ubicaciones predeterminadas. Con consideración especial para la disponibilidad de datos, la consistencia y el rendimiento de E/S, un especialista en almacenamiento de HP colaborará con el administrador de TI de su empresa, para planificar, diseñar e implementar su configuración. El servicio se puede personalizar y ajustar a sus necesidades.

Se ofrecen tres niveles de servicio que van desde la implementación básica a actividades de integración e implementaciones más amplias:

- El servicio de nivel I está diseñado para ayudarle a obtener el producto al día y funcionando rápidamente, para ofrecer una demostración de las funciones clave del producto, mediante el uso sólo de datos de prueba o de muestra.
- El servicio de nivel II proporciona la implementación y la prueba de la configuración de Continuous Access mediante el uso de volúmenes que se han designado y verifica el funcionamiento de los volúmenes para la aplicación configurada por el cliente.
- El servicio de nivel III es un servicio diseñado en base a un Plan de trabajo (SOW), creado por HP, que soluciona los requisitos de su empresa que no se incluyen en los niveles I y II. El servicio de nivel III puede incluir más de una aplicación que haya configurado; scripting; o la integración y la configuración de las aplicaciones, los entornos de copias de seguridad o las bases de datos.

## Ventajas del servicio

- Instalación de la función Continuous Access, de acuerdo con las especificaciones del producto (Nivel I) y los requisitos de configuración de su empresa (Niveles II y III)
- Tiempo de implementación reducido
- Disponibilidad de un especialista en servicios de HP para responder a las cuestiones durante la entrega del servicio en las instalaciones del cliente
- Implementación de soluciones personalizadas y gestión de proyectos, como se describe en el Plan de trabajo (sólo nivel III)
- Su personal de TI puede centrarse en sus tareas y prioridades principales, de modo que se reduce el impacto sobre la empresa
- La experiencia de HP con la réplica de datos ayuda a evitar problemas y se minimizan los riesgos.

## Características más destacables del servicio

- Planificación del servicio
- Implementación del servicio
- Pruebas de comprobación de la instalación (IVT)
- Sesión de orientación del cliente
- Gestión del proyecto (sólo Nivel III)

## Especificaciones

Tabla 1. Características del servicio

Característica	Especificaciones de la prestación
<b>Planificación del servicio</b>	<p>Un jefe de proyecto o un especialista de servicios acordará la entrega del servicio en el momento determinado entre HP y el cliente, que deberá estar comprendida entre el horario laboral estándar local de HP, excluyendo los días de vacaciones de HP, a menos que se acuerde otra cosa. Los servicios prestados fuera del horario laboral estándar de HP pueden estar sujetos a un cargo adicional.</p> <p>El especialista del servicio llevará a cabo las siguientes actividades de planificación y coordinación de la instalación:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Planificación y coordinación del servicio</li><li>• Comunicación con el cliente, incluida la consulta de dudas del Cliente respecto de la entrega del servicio</li><li>• Comprobación de que el Cliente es responsable de todos los requisitos previos que deben cumplirse, según la lista elaborada con anterioridad a la prestación del servicio</li><li>• Comprobación de que reúne toda la documentación preliminar para el informe de instalación sobre la matriz, los volúmenes y los hosts implicados</li></ul> <p>El Nivel I proporciona las actividades planificadas que están relacionadas con el trabajo a través de requisitos previos a la instalación de Continuous Access y del software RAID Manager e identifica volúmenes para que se utilicen en las pruebas.</p> <p>El Nivel II contiene las entregas de servicio del Nivel I además de las actividades de planificación para identificar, configurar y verificar los conjuntos de volúmenes designados por el cliente para una aplicación única del cliente.</p> <p>El Nivel III debe incluir la planificación de las entregas de servicios de los niveles I y II, además de cualquier requisito especificado por el cliente y documentado en el Plan de trabajo.</p>
<b>Implementación del servicio</b>	<p>Las actividades de implementación del Nivel I incluyen:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Revisión del contrato con el cliente con la lista de comprobación previa a la entrega y comprobando que se cumplen todos los requisitos previos al servicio</li><li>• Configuración de cualquier switch SAN para establecer la conexión entre las matrices de discos de HP</li><li>• Configuración de las matrices de origen y destino para establecer la función Continuous Access entre las matrices y obtener una relación única origen/destino</li><li>• Instalación o actualización del software RAID Manager en los servidores existentes del cliente para un máximo de dos hosts</li><li>• Creación de un conjunto de volumen de muestra compatible con la configuración de la matriz del cliente; la configuración de la muestra contiene un máximo de una relación origen/destino de Continuous Access, dos hosts y volúmenes de muestra/prueba que no contienen ningún dato de producción de más de 500 GB de tamaño.</li><li>• Documentación de los detalles de la configuración de muestra en el informe de instalación</li></ul> <p>Las actividades de implementación del Nivel II incluyen todas las incluidas en el Nivel I, además de las siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Trabajo conjunto con el cliente para identificar los volúmenes asociados con la única aplicación seleccionada por el cliente</li><li>• Configurar el conjunto Continuous Access con volúmenes asociados con la aplicación designada por el cliente</li><li>• Documentación de los detalles de la configuración implementada en el informe de instalación</li></ul> <p>Las actividades de implementación de Nivel III estarán definidas en el Plan de trabajo creado por HP para el cliente. Puede contener o aprovechar elementos de actividades de Nivel I o Nivel II y/o otras entregas de servicios en base a las necesidades del cliente. Las actividades se definen en el Plan de trabajo específico, pero pueden incluir:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• La gestión del proyecto</li><li>• La evaluación, el diseño y la implementación de HP Continuous Access con volúmenes correspondientes a varias aplicaciones</li><li>• Scripting, que proporciona la implementación con más de una aplicación del cliente o integración de Continuous Access con HP o funciones de aplicaciones de terceros</li><li>• Proporciona la implementación, la documentación y prueba la entrega de planes solicitados por el cliente</li><li>• Configuración de clusters multisite</li></ul>

<b>Pruebas de comprobación de la instalación (IVT)</b>	<p>HP realizará las pruebas de verificación de la instalación necesarias para el nivel de servicio que se entrega al cliente.</p> <p>Las actividades de prueba del Nivel I incluyen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• La realización de pruebas para verificar el estado operativo de Continuous Access, incluyendo la creación del conjunto, la división, los errores, la re-sincronización y la conmutación por recuperación mediante el uso de un conjunto de volumen de muestra. Esto incluye tareas como: <ul style="list-style-type: none"> <li>– Realización de una copia inicial del conjunto de volumen de muestra</li> <li>– Comprobación del acceso de nivel de host a una copia remota de los datos después de un error simulado</li> <li>– Demostración de la re-sincronización después de un error de enlace</li> <li>– Demostración de la re-sincronización después de una conmutación por recuperación simulada</li> </ul> </li> <li>• Validación remota de la disponibilidad para el conjunto de volumen de la muestra</li> </ul> <p>Las actividades de prueba del Nivel II amplían las actividades de pruebas del Nivel I para incluir los volúmenes asociados con la única aplicación designada por el cliente.</p> <p>Las actividades de pruebas del Nivel III incluyen una prueba de aceptación para validar las características y las funciones solicitadas en el Plan de trabajo, en lugar de pruebas de comprobación de instalación fija.</p>
<b>Sesión de orientación del cliente</b>	<p>El especialista en servicios de HP proporcionará una sesión orientativa de dos horas como máximo en el lugar de la instalación del cliente sobre el producto y/o la tecnología, que normalmente incluye:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Explicación del funcionamiento básico de Continuous Access</li> <li>• Familiarización del cliente con RAID Manager</li> <li>• Revisión del informe de instalación y los detalles de configuración con el cliente, cuando esté implementado</li> <li>• Confirmación de que el cliente sabe cómo acceder a la documentación y al soporte del servicio</li> <li>• Realización de un foro de preguntas y respuestas con el cliente</li> </ul> <p>La sesión orientativa es informal, y suele realizarse en una consola de administración o punto de configuración con algunos miembros del personal del Cliente, y no pretende ser una actividad de formación, ni sustituir la formación sobre el producto formal. La participación del Cliente en la implementación del producto y las pruebas de comprobación de la instalación es el componente clave de la sesión orientativa.</p>
<b>Gestión del proyecto (sólo Nivel III)</b>	<p>El jefe de proyecto trabajará con el cliente para gestionar la integración, la implementación y la realización del servicio durante el horario laboral estándar de HP. El jefe de proyecto facilitará las actividades siguientes, a distancia o a domicilio (a discreción de HP).</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestiona los recursos de HP necesarios para la realización del servicio</li> <li>• Desarrolla el plan del proyecto que incluye el alcance de los servicios definidos en el Plan de trabajo</li> <li>• Identifica las responsabilidades del cliente y otras necesidades, con el fin de facilitar la puesta en marcha de este servicio</li> <li>• Actúa como enlace y punto único de contacto entre HP y el cliente</li> <li>• Desarrolla el plan del proyecto y lo gestiona según las escalas de tiempo definidas</li> </ul>

## Requisitos para el servicio

El cliente debe cumplir todos los requisitos previos para la entrega del servicio. El cliente es responsable de asegurar el cumplimiento de los siguientes requisitos de admisión:

- Las matrices y las SAN deben estar implementadas y en funcionamiento en todas las ubicaciones de los niveles actuales de firmware compatible.
- Todos los hosts deben estar en niveles compatibles de revisión y actualización del sistema operativo.
- En el caso de Continuous Access, el cliente debe garantizar que las aplicaciones se encuentran instaladas, configuradas y operativas; que el servidor o servidores cuentan con una configuración compatible; y que los datos de la aplicación residen en la matriz de discos.
- Debe proporcionarse acceso a los hosts operativos de la matriz de destino.
- La infraestructura entre sites (IP, SAN, u otras) debe instalarse y configurarse.
- Debe proporcionarse un ancho de banda suficientemente grande al enlace de Continuous Access, para ofrecer el soporte esperado y las velocidades máximas de E/S.

## Limitaciones del servicio

Siempre que en este documento o en un Informe de progreso no se especifique lo contrario, quedan excluidas del servicio actividades como las siguientes, sin limitaciones:

- Para el Nivel I, configuración de HP Continuous Access con los datos de producción del cliente en más de dos hosts, o con volúmenes de muestra/prueba que contengan más de 500 GB de datos
- Para el Nivel II, la configuración de HP Continuous Access con más de una aplicación de producción
- Cualquier implementación de aplicaciones o productos que se integran con Continuous Access, o a través de APIs (p. ej., SAP, HP Data Protector) o scripting amplio y específico del cliente (salvo que se disponga en el Plan de trabajo)
- Las migraciones y las actualizaciones de las versiones anteriores de HP Continuous Access
- Actualizaciones del firmware de la matriz de discos de HP, necesarias para la versión compatible de Continuous Access
- Despliegue de revisiones de software, incluidas revisiones, parches, service packs, o actualizaciones desde versiones antiguas, en la SAN, host, y entorno actual de aplicaciones del Cliente
- Cualquier reconfiguración de hardware de entornos existentes, tales como la eliminación o el movimiento de los adaptadores de host, las unidades de disco de matriz y las tarjetas de adaptador o la conversión y el formateo del almacenamiento existente entre niveles RAID y tipos de emulación
- Planificación, diseño, implementación o evaluación de la SAN general del cliente o de la arquitectura de tejido
- Instalación o configuración de la infraestructura de la red o de cualquier producto de hardware o software no especificado en este documento
- Migración de los datos existentes a la nueva matriz o a una nueva configuración de la matriz existente
- Diseño o implementación de alta disponibilidad y otras configuraciones complejas, como el agrupamiento de servidores
- Pruebas de funcionamiento y resolución de problemas de las aplicaciones del cliente
- Realización de pruebas
- Cualquier servicio o documentación no especificado claramente en este documento o en un Plan de trabajo asociado

## Responsabilidades del Cliente

El Cliente se compromete a:

- Contactar con un especialista de los servicios HP en un plazo de 90 días después de la fecha de la compra para programar la prestación del servicio
- Asignar a un empleado de entre el personal del Cliente quien otorgará las aprobaciones en nombre de éste; proporcionará información; se asegurará de que todo el hardware, firmware y software que necesite el especialista de servicio de HP esté disponible y de que los productos de software cuenten con las licencias debidas; en caso contrario, estará disponible para ayudar a HP a preparar la entrega del servicio
- Cumplimentar y remitir la lista de comprobación de requisitos previos a la entrega del servicio de HP al especialista del servicio, con una antelación mínima de dos semanas respecto del comienzo del servicio, incluida información sobre la configuración de la cabina, según proceda
- Asegurarse de que se cumplen todos los requisitos previos del servicio identificados en la sección 'Requisitos del servicio'
- Asumir la responsabilidad para acceder y manipular las aplicaciones relacionadas con la implementación del software Continuous Access, salvo que se especifique otra cosa en el Plan de trabajo del Nivel III
- Asegurar que los requisitos previos de capacidad de volumen y memoria compartida estén disponibles en la matriz de discos de HP para ser compatibles con la implementación de Continuous Access
- Ser responsable de la extracción y la instalación de todos los cables externos de las matrices de discos
- Coordinar con HP la implementación del servicio en productos mantenidos por terceros (en caso de ser aplicable)
- Asegurarse de que todas las dependencias de firmware o de controlador de los requisitos previos del entorno se completen antes de que comience la prestación a domicilio del servicio
- Garantizar el acceso a nivel de administrador a los sistemas en los que se realice el trabajo, en todo momento durante la prestación del servicio, a una o más personas
- Garantizar que todo el hardware, firmware y software que el especialista de servicios de HP necesite para prestar este servicio estén disponibles, y que los productos de software tengan la licencia correspondiente
- Conceder a HP acceso total sin restricciones a todos los lugares en los que se realizará el servicio
- 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
- Encargarse de todas las operaciones de copia de seguridad y restauración de datos
- Dentro de lo razonable, realizar las actividades que solicite HP para ayudarle a identificar o solucionar los problemas

## Disposiciones generales/Otras exclusiones

- HP 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.
- HP se reserva el derecho de cobrar, sobre una base de tiempo y material, los trabajos adicionales que superen el alcance del paquete de servicios y que sean consecuencia de solucionar requisitos previos del servicio u otros requisitos no satisfechos por el cliente.
- La capacidad de HP de prestar este servicio depende de la cooperación plena y puntual del cliente con HP, así como la exactitud y precisión de todos los datos e información que le facilite.
- Algunas partes de este servicio se entregan de forma remota o a domicilio, a discreción de HP.
- Este servicio se presta durante el horario laboral estándar de HP. La prestación 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.
- Pueden cobrarse gastos de desplazamiento; consulte con su oficina local.

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

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

## Más información

Para más información sobre los servicios de HP, póngase en contacto con cualquiera de nuestras oficinas de ventas mundiales o visite nuestro sitio web, en la dirección:

[www.hp.com/services/alwayson](http://www.hp.com/services/alwayson)

---

### Conéctese

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

Controlador, soporte y alertas de seguridad de HP actuales entregadas directamente a su escritorio

© Copyright 2011 Hewlett-Packard Development Company, L.P. La información contenida en el presente documento está sujeta a cambios sin previo aviso. Las únicas garantías de los productos y servicios de HP figuran en las declaraciones expresas de garantía que se incluyen en ellos. Nada de lo expresado en el presente documento podrá interpretarse como una garantía o condición adicional, expresa o implícita, de hecho o ante la ley. HP no se hace responsable de los errores u omisiones técnicos o editoriales aquí contenidos.

Los Servicios de Tecnología HP se rigen por los términos y condiciones aplicables de HP relativos al servicio y facilitados al cliente en el momento de su adquisición.

5982-4154ESE, creado en agosto de 2012

