



HP Data Replication Solution Service voor Continuous Access voor de P9000 XP disk familie

HP Care Pack Services

Technische info

HP Data Replication Solution Service voor Continuous Access biedt implementatie van de Continuous Access (CA) functie van HP P9000 XP disk arrays. Deze service omvat alle analyse-, ontwerp-, implementatie- en testactiviteiten die nodig zijn om real-time datamirroringfunctionaliteit te implementeren tussen een lokaal en een remote disk array.

De service biedt een uitgebreid implementatie- en testplan voor remote datamirroring op twee vooraf bepaalde locaties. Een ervaren HP storagespecialist plant, ontwerpt en implementeert samen met de IT-storagebeheerder in uw organisatie uw configuratie, waarbij speciaal wordt gelet op databeschikbaarheid, consistentie en I/O-prestaties. De service kan op uw specifieke behoeften afgestemd worden.

Er is keuze uit drie serviceniveaus, van elementaire installatie tot uitgebreide implementatie- en integratie-activiteiten:

- Niveau I helpt u het product snel gebruiksklaar en operationeel te maken en omvat ook een demonstratie van de productkenmerken aan de hand van voorbeeld- of testdata.
- Niveau II omvat het implementeren en testen van de Continuous Access-configuratie met door u aangewezen volumes en verificatie van de werking van de betreffende volumes met één door u geconfigureerde applicatie.
- Niveau III is een maatwerkservice op basis van een door HP opgesteld Statement of Work (SOW), gericht op de unieke behoeften van uw organisatie waarin Niveau I en II niet voorzien. Niveau III kan het volgende bieden: meer dan één door u geconfigureerde applicatie, het uitvoeren van scripts of integratie en configuratie van uw applicaties, backupomgeving of databases.

Voordelen van de service

- Installatie van de Continuous Access functie vindt plaats volgens de productspecificaties (Niveau I) of de specifieke configuratiebehoeften van uw organisatie (Niveau II en III)
- Kortere implementatietijd
- Een HP specialist is beschikbaar om elementaire vragen te beantwoorden tijdens de levering van de service op locatie
- Projectmanagement en implementatie van oplossingen op maat zijn beschikbaar zoals omschreven in het Statement of Work (alleen Niveau III)
- Uw IT-afdeling kan zich met kerntaken en prioriteiten bezig houden en uw bedrijf heeft minder last van onderbrekingen
- HP's expertise op het gebied van datarePLICATIE beperkt problemen en risico's

Kenmerken van de service

- Planning van de service
- Implementatie van de service
- Installatie- verificatietests (IVT)
- Oriëntatiesessie met de klant
- Projectmanagement (alleen Niveau III)

Specificaties

Tabel 1. Kenmerken

Kenmerk	Specificaties
Planning van de service	<p>De service wordt geleverd op een door HP en de klant overeengekomen tijdstip, tijdens standaard HP kantooruren, uitgezonderd algemeen erkende feestdagen, tenzij anders met HP is overeengekomen. Services die buiten de standaard HP kantooruren worden geleverd, kunnen apart in rekening worden gebracht.</p> <p>De servicespecialist voert de volgende plannings- en coördinatie-activiteiten voor de installatie uit:</p> <ul style="list-style-type: none">• Planning en coördinatie van de service• Overleg met de klant, inclusief het beantwoorden van vragen van de klant over de levering van de service• Controle of de klant aan alle vereisten voor de service heeft voldaan aan de hand van een checklist vóór levering• Verzamelen van voorlopige documentatie voor het installatierapport over het array, de volumes en hosts <p>Niveau I omvat de planningsactiviteiten voor installatie van de Continuous Access en RAID Manager software en identificatie van de niet-productievolumes die bij de test zullen worden gebruikt.</p> <p>Niveau II omvat alle activiteiten van Niveau I, plus de planningsactiviteiten voor identificatie, configuratie en verificatie van de door de klant aangewezen volumeparen voor één applicatie van de klant.</p> <p>Niveau III omvat de planningsactiviteiten van Niveau I en II en eventuele andere door de klant gespecificeerde en in het Statement of Work gedocumenteerde activiteiten.</p>
Implementatie van de service	<p>De implementatie-activiteiten van Niveau I omvatten:</p> <ul style="list-style-type: none">• Een bespreking van de overeenkomst met de klant aan de hand van de checklist vóór en controle of aan alle vereisten voor de service is voldaan• Configuratie van afhankelijke SAN-switches om de verbindingen tussen HP disk arrays tot stand te brengen• Configuratie van bron- en doel-arrays om Continuous Access functionaliteit tussen de arrays te activeren voor één bron-doelrelatie• Installatie of updates van de RAID Manager software op bestaande servers van de klant voornamelijk twee hosts• Creëren van een voorbeeld volumepaar dat compatibel is met de arrayconfiguratie van de klant. De voorbeeldconfiguratie bevat maximaal één Continuous Access bron-doelrelatie, twee hosts en voorbeeld/testvolumes tot 500 GB totaal (echter geen productiedata).• Documenteren van de voorbeeldconfiguratie in het installatierapport <p>De implementatie-activiteiten van Niveau II omvatten alle activiteiten van Niveau I plus:</p> <ul style="list-style-type: none">• Identificatie van volumes die geassocieerd zijn met één door de klant gekozen applicatie• Configuratie van Continuous Access paren met volumes die geassocieerd zijn met de door de klant gekozen applicatie• Documenteren van de geïmplementeerde configuratie in het installatierapport <p>De implementatie-activiteiten voor Niveau III worden vastgelegd in een door HP voor de klant opgesteld Statement of Work. Er kunnen activiteiten of elementen van Niveau I of Niveau II worden opgenomen, maar ook andere activiteiten, al naar gelang de behoeften van de klant. Activiteiten worden vastgelegd in een Statement of Work. Deze kunnen het volgende omvatten:</p> <ul style="list-style-type: none">• Projectmanagement• Assessment, ontwerp en implementatie van HP Continuous Access met volumes ten behoeve van meerdere applicaties• Uitvoeren van scripts, implementatie met meer dan één applicatie van de klant of integratie van Continuous Access met applicatiefunctie van HP of derde partijen• Implementatie, documentatie en testplan op maat, op verzoek van de klant• Configuratie van multi-site clusters

Installatie- verificatietests (IVT)	<p>HP voert de Installatieverificatietests uit die vereist zijn voor het aan de klant geleverde serviceniveau.</p> <p>De testactiviteiten van Niveau I omvatten:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Het uitvoeren van tests om de werking van Continuous Access te controleren, onder meer het creëren en splitsen van een paar, failover, hersynchronisatie en failback met een voorbeeldvolumepaar. Dit omvat activiteiten als: <ul style="list-style-type: none"> – Een eerste kopie maken van het voorbeeld volumepaar – Verifiëren of een remote kopie van de data op hostniveau toegankelijk is na simulatie van een defect – Demonstratie van hersynchronisatie na een link-storing – Demonstratie van hersynchronisatie na een failbacksimulatie • Controle van de remote beschikbaarheid van het voorbeeldvolumepaar <p>De testactiviteiten van Niveau II breiden de activiteiten van Niveau I uit tot de volumes die geassocieerd zijn met de door de klant gekozen applicatie.</p> <p>In plaats van vaste installatieverificatietests omvat de Niveau III service een acceptatietest om de in het Statement of Work beschreven kenmerken en functies te valideren.</p>
Oriëntatiesessie met de klant	<p>De HP servicespecialist houdt één oriëntatiesessie van maximaal twee uur op locatie over het product en/of de technologie, waarin hij het volgende doet:</p> <ul style="list-style-type: none"> • De hoofdlijnen van de werking van Continuous Access toelichten • De klant vertrouwd maken met RAID Manager • Het installatierapport en de geïmplementeerde configuratie met de klant doornemen • Nagaan of de klant weet waar hij servicedocumentatie kan vinden en support kan krijgen • Een korte vraag- en antwoordsessie houden met de klant <p>De oriëntatie is informeel, vindt plaats aan de managementconsole of bij het configuratiepunt met geselecteerde medewerkers van de klant en is niet bedoeld als klassikale activiteit of als vervanging voor een formele producttraining. Deelname van de klant aan de productimplementatie en installatieverificatietests is een belangrijk onderdeel van de oriëntatie.</p>
Projectmanagement (alleen Niveau 3)	<p>De projectmanager werkt tijdens standaard HP kantooruren samen met de klant om de integratie, de ontwikkeling en de levering van de service te coördineren. De projectmanager verricht volgende activiteiten (naar inzicht van HP) remote of onsite.</p> <ul style="list-style-type: none"> • HP resources die voor levering van de service nodig zijn coördineren • Een projectplan opstellen waarin de te leveren services worden gespecificeerd, op basis van het Statement of Work • De verantwoordelijkheden van de klant en andere voorwaarden voor de levering van deze service bepalen • Als contactpersoon en enig aanspreekpunt fungeren tussen HP en de klant • De projectplanning opstellen en het project overeenkomstig de voorgestelde planning managen

Vereisten voor de service

De klant dient voor levering van deze service aan alle volgende voorwaarden te voldoen. Het is de verantwoordelijkheid van de klant om aan de volgende vereisten voor levering van de service te voldoen:

- Arrays en het SAN moeten geïmplementeerd en operationeel zijn op alle locaties met de op dat moment ondersteunde firmwareversies.
- Alle hosts moeten voorzien zijn van besturingssystemen met de juiste OS-versie en juiste patchniveaus.
- Voor Continuous Access moet de klant waarborgen dat applicaties geïnstalleerd, geconfigureerd en operationeel zijn, dat applicatieserver(s) een ondersteunende configuratie hebben en dat applicatiedata zich op het disk array bevinden.
- Toegang verlenen tot werkende hosts op het doelarray.
- Zorgen dat de infrastructuur tussen locaties (IP, SAN of anders) geïnstalleerd en geconfigureerd is.
- Waarborgen dat voldoende Continuous Access link-bandbreedte beschikbaar is voor de te verwachten sustained en maximum I/O-snelheden

Beperkingen van de service

Tenzij anders gespecificeerd in dit document of in een apart Statement of Work, zijn activiteiten zoals (maar niet beperkt tot) de volgende uitgesloten van deze service:

- Voor Niveau I – configuratie van HP Continuous Access met productiedata van de klant op meer dan twee hosts of met meer dan 500 GB test- of voorbeelddata
- Voor Niveau II – configuratie van HP Continuous Access met meer dan één productieapplicatie
- Implementatie van applicaties of producten die integreren met Continuous Access via API's (bv. SAP, HP Data Protector) of uitgebreide klantspecifieke scripts (tenzij gespecificeerd in het Statement of Work)
- Migraties of upgrades van eerdere versies van HP Continuous Access
- Upgrades van HP disk array firmware die nodig zijn voor de ondersteunde versie van Continuous Access
- Implementatie van softwarerevisies, hot fixes, patches, servicepacks of upgrades van eerdere versies in de bestaande SAN- en host- en applicatie-omgeving van de klant
- Herconfiguratie van de bestaande omgeving, zoals het verwijderen of verplaatsen van hostadapters, array-schijven en adapterkaarten, conversie en herformattering van bestaande storage tussen RAID-niveaus of emulatietypen
- Planning, ontwerp, implementatie of evaluatie van de SAN- of fabric-architectuur van de klant
- Installatie of configuratie van de netwerkinfrastructuur of van niet in dit document gespecificeerde hardware- en softwareproducten
- Migratie van bestaande data naar een nieuw array of naar een nieuwe configuratie in een bestaand array
- Ontwerp of implementatie van high-availability en andere complexe configuraties, zoals hostclustering
- Operationele tests of troubleshooting van applicaties van de klant
- Prestatietests of modeling
- Elke service of documentatie die niet expliciet in dit document of het bijbehorende Statement of Work wordt vermeld

Verplichtingen van de klant

De klant zal:

- Binnen 90 dagen na aanschaf van de service contact opnemen met een HP servicespecialist om de levering van de service te plannen
- Een specifieke medewerker aanwijzen die namens de klant goedkeuringen kan verlenen, informatie kan verstrekken, zorgen dat alle hardware, firmware en software die de HP servicespecialist nodig heeft om de service te leveren beschikbaar is en – voor softwareproducten – dat de juiste licenties zijn aangeschaft, en die zo nodig voor verder overleg over de levering van de service met HP beschikbaar is
- De HP checklist vóór levering invullen en deze tenminste twee weken voor aanvang van de service aan de servicespecialist retourneren, inclusief eventuele noodzakelijke arrayconfiguratie-informatie
- Zorgen dat aan alle vereisten voor de service (onder Vereisten voor de service) is voldaan
- Verantwoordelijk zijn voor toegang tot en manipulatie van de applicatie(s) ten behoeve van de implementatie van de Continuous Access-software, tenzij anders gespecificeerd is in een Niveau III Statement of Work
- Zorgen dat de vereiste volumecapaciteit en gedeeld geheugen in het HP disk array beschikbaar zijn om de implementatie van Continuous Access mogelijk te maken
- Verantwoordelijk zijn voor het trekken en installeren van alle externe kabels naar de disk arrays
- De service-implementatie op door derden onderhouden producten coördineren met HP (indien van toepassing)
- Zorgen dat aan alle vereiste firmware- en driverafhankelijkheden voor de omgeving is voldaan vóór de levering van de service begint
- Zorgen dat tijdens de levering van de service voortdurend een of meer personen beschikbaar zijn die op beheerdersniveau toegang kunnen verlenen tot de systemen waarop het werk wordt uitgevoerd
- Zorgen dat alle hardware, firmware en software die de HP servicespecialist nodig heeft om de service te leveren beschikbaar is en – voor softwareproducten – dat de juiste licenties zijn aangeschaft,
- HP onbeperkt toegang verlenen (eventueel onder begeleiding) tot alle locaties waar de service wordt geleverd
- Een geschikte werkplek voor levering van de service bieden, voorzien van een externe telefoonlijn, stopcontacten en een netwerkaansluiting (indien nodig)
- Verantwoordelijk zijn voor alle databackups en het herstellen van data
- Op verzoek van HP andere redelijke activiteiten uitvoeren om HP te helpen bij het identificeren en oplossen van het probleem

Algemene voorzieningen/overige uitsluitingen

- HP behoudt zich het recht voor om de prijs van deze service te wijzigen indien de klant niet binnen 90 dagen na aanschaf de levering van de service plant en regelt.
- HP behoudt zich het recht voor om arbeid (op uurbasis) en materiaal in rekening te brengen voor alle extra werkzaamheden en werk dat buiten de serviceprijs valt omdat de klant niet voldaan heeft aan de servicevereisten of andere voorwaarden.
- De mogelijkheid van HP om de Services uit te voeren is afhankelijk van volledige en tijdige samenwerking van de klant met HP, alsmede van de juistheid en de volledigheid van alle gegevens die de klant aan HP levert.
- Gedeelten van de service kunnen remote of onsite geleverd worden, naar goeddunken van HP.
- Deze service wordt geleverd tijdens standaard HP kantooruren. Voor service die buiten deze periode wordt geleverd, geldt een meerprijs.
- De service wordt geleverd als één aansluitende sessie. Indien de installatie wordt vertraagd door gebrek aan resources of andere beperkingen bij de klant, zodat extra bezoeken nodig zijn buiten het overeengekomen bestek van de service, kunnen extra kosten in rekening worden gebracht.
- Er kunnen reiskosten in rekening worden gebracht; informeer bij uw lokale verkoopkantoor.

Activiteiten zoals – maar niet beperkt tot – de volgende zijn uitgesloten van deze service:

- Services die naar de mening van HP nodig zijn als gevolg van ongeautoriseerde pogingen van niet-HP personeel om de hardware, firmware of software te installeren, te repareren, te onderhouden of te wijzigen.
- Services die vereist zijn als gevolg van oorzaken die buiten de door HP onderhouden hardware of software liggen
- Service-implementatie op hardware die niet wordt gedekt door HP garantie of support
- Service-implementatie op hardware die door een onderhoudscontract van een derde partij wordt gedekt
- Alle services die niet expliciet zijn gespecificeerd in dit document

Meer informatie

Neem voor meer informatie over HP Services contact op met het HP verkoopkantoor, of kijk op de HP website:

www.hp.com/services/alwayson

Get connected

hp.com/go/getconnected

Actuele meldingen over HP drivers, support en beveiliging worden rechtstreeks op uw desktop afgeleverd

© Copyright 2012 Hewlett-Packard Development Company, L.P. De informatie in dit document kan zonder voorafgaande kennisgeving worden gewijzigd. De garantie voor HP producten en services is vastgelegd in de garantieverklaringen bij de betreffende producten en services. Niets in deze documentatie kan worden opgevat als rechtgevend op extra garantie, expliciet of impliciet, wettelijk of feitelijk. HP is niet aansprakelijk voor technische of andere fouten of omissies in dit materiaal.

Voor HP Technology Services gelden de van toepassing zijnde HP Terms and Conditions of Service, die bij aankoop aan de Klant worden verstrekt of getoond.

5982-4154NLE, geproduceerd in augustus 2012

