

HP Application Environment Optimization Services

HP Customer Support Per Event Services

Os HP Application Environment Optimization Services lhe oferecem um conjunto de serviços para ajudar a minimizar os riscos associados à operação dos aplicativos críticos de negócios dentro do seu ambiente de cluster. Os serviços lhe fornecem a opção de uma avaliação isolada de seu ambiente ou a monitoração contínua do seu ambiente de aplicativos que irá alertá-lo sobre mudanças de configuração entre os servidores em seu cluster.

Estes riscos surgem devido a:

- A administração de cluster requer um alto nível de habilidades no sistema operacional, estratégias de clustering e configuração dos aplicativos
- As mudanças de configuração podem levar a problemas durante o failover quando as configurações são diferentes entre servidores ou nós em um cluster
- Os clientes normalmente evitam testes obrigatórios de switchover após as mudanças de configuração serem feitas, pois não podem se dar ao luxo de arcar com a respectiva paralisação do sistema
- Os testes de switchover normalmente não abordam o fluxo de trabalho completo do processo de um aplicativo

Como uma empresa depende da alta disponibilidade de seus processos e aplicativos de negócios, somente janelas de manutenção minúsculas são permitidas durante as operações normais. Estas janelas de manutenção são normalmente consumidas por mudanças necessárias, limitando o tempo disponível para executar testes e verificações amplos dos resultados.

Portanto, a implementação de mudanças nos aplicativos críticos de negócios em ambientes complexos de TI aumenta o risco da instabilidade do sistema.

Benefícios do serviço

- Permitir o gerenciamento eficiente de mudanças na configuração do cluster
- Ajudar a reduzir a paralisação planejada para administração do cluster e testes de switchover
- Identificar problemas de configuração do cluster antes que levem a paralisação não planejada do aplicativo

Os serviços a escolher são:

- HP Cluster Consistency Service (2-3 nós)
- HP Cluster Consistency Service (nó adicional)
- HP Change Alert Service (para um único nó)



Características do serviço

Tabela 1. Características do serviço

Recurso	Especificações do serviço
HP Cluster Consistency Service (2-3 nós)	<p>Este serviço entrega um diagnóstico abrangente que ajuda a identificar possíveis interrupções em aplicativos críticos sendo executados em clusters.</p> <p>O engenheiro da HP deverá:</p> <ul style="list-style-type: none">• Instalar e configurar uma ferramenta de diagnóstico da HP no cluster• Traçar o perfil dos recursos necessários para o aplicativo que está funcionando• Trabalhar com a equipe de TI do Cliente neste processo e fornecer um relatório sobre as diferenças identificadas de perfil de recursos e configuração• Demonstrar os recursos da personalização <p>O HP Cluster Consistency Service também inclui o HP Change Alert Service (descrição abaixo), com seu diagnóstico de mudanças ao longo do tempo em cada nó.</p> <p>Este serviço pode ser encomendado em duas variações:</p> <ul style="list-style-type: none">• HP Cluster Consistency Assessment (2-3 nós)<ul style="list-style-type: none">– As ferramentas de diagnóstico serão removidas após a conclusão dos testes que identificam ameaças atuais à operação do aplicativo, ou uma reinicialização após o failover. Para obter mais nós, o Cluster Consistency Service (nó adicional) é solicitado para cada nó. As ferramentas de diagnóstico serão removidas após os testes.• HP Cluster Consistency Service (2-3 nós)<ul style="list-style-type: none">– As ferramentas de diagnóstico continuam a verificar diferenças de configuração em milhares de pontos de dados. As ferramentas de diagnóstico disparam automaticamente alertas definidos quando ocorrem as mudanças, e geram relatórios agendados em HTML ou ASCII a fim de fornecer aviso antecipado de possíveis falhas. Os relatórios podem ser encaminhados para um servidor Web ou residir no nó local. Além disso, o serviço pode encaminhar alertas por meio das interfaces do HP Instant Support Enterprise Edition (ISEE) e de e-mail.
HP Cluster Consistency Service (nó adicional)	<p>Este serviço fornece um diagnóstico abrangente que identifica as mudanças de configuração ao longo do tempo. Esta ferramenta de diagnóstico monitora, rastreia e registra estas mudanças, ajudando a minimizar falhas de sistema relacionadas a mudanças no nó. Como um serviço independente, ele está disponível para nós individuais. Em nós com cluster, ele está incluído no HP Cluster Consistency Service. Todas as definições de configuração no sistema operacional, assim como as de aplicativos ou middleware, podem ser registradas em um banco de dados de recursos em intervalos periódicos. As configurações são comparadas no dia-a-dia, sendo que as diferenças podem ser documentadas.</p> <p>O engenheiro da HP deverá:</p> <ul style="list-style-type: none">• Instalar e personalizar a ferramenta de diagnóstico para necessidades específicas de cliente relativas ao aplicativo ou função do nó• Criar uma definição de alerta com base nos requisitos de nó para disparar automaticamente alertas• Demonstrar os recursos de personalização

Elegibilidade do serviço

Para se qualificar para este serviço, o Cliente deve:

- Estar executando o sistema operacional HP-UX, versão 10.20–11.i23, de 32 bits e 64 bits
- Ter 200 MB de espaço em disco disponível
- Para o HP Change Alert Service, fornecer um volume lógico separado no nó com tamanho mínimo de 200 MB

Limitações do serviço

- Estes serviços são fornecidos durante o horário comercial, excluindo os feriados adotados pela HP, a menos que especificado de outra forma pela HP.
- Os aplicativos não serão afetados pela instalação e configuração das ferramentas de diagnóstico. Entretanto, os serviços adicionais HP serão necessários se a correção de quaisquer problemas encontrados perturbar o aplicativo que estiver sendo executado.

- Mediante serviços e taxas extras, está disponível assistência para solucionar os problemas identificados pela HP durante a entrega dos serviços.

Responsabilidades do cliente

O Cliente irá:

- Indicar uma pessoa designada da equipe do Cliente que, em nome do Cliente, irá conceder todas as aprovações, fornecer informações e de outra forma estar disponível para assessorar a HP na facilitação da entrega deste serviço
- Permitir que a HP tenha acesso pleno e irrestrito a todos os locais onde o serviço deverá ser fornecido
- Fornecer uma área de trabalho adequada para a entrega do serviço, incluindo acesso a uma linha telefônica externa, energia e quaisquer conexões de rede necessárias

- Entrar em contato com um especialista de serviço HP no prazo de 90 dias a partir da data da compra para agendar a entrega do serviço
- Garantir que todo o hardware, firmware e software que o especialista de serviço HP vá precisar a fim de entregar este serviço esteja disponível e, para produtos de software, estejam adequadamente licenciados
- Ser responsável por todas as operações de backup e restauração de dados
- Fornecer um ambiente de rede que esteja funcionando atualmente e em boas condições de funcionamento
- Garantir que todos os pré-requisitos de serviço conforme identificados na "Elegibilidade do serviço" tenham sido atendidos
- Fornecer acesso aos dados específicos do local, necessários para desenvolver um perfil de recurso para os aplicativos do Cliente
- Cluster Consistency Assessment (2-3 nós)—O engenheiro de serviço HP verifica 2-3 nós em um cluster. A ativação da ferramenta de diagnóstico para a detecção de riscos contínua e preventiva não está incluída: HA242A1, HA242AE, HA242AC
- HP Cluster Consistency Assessment (nó adicional)—O engenheiro de serviço HP verifica um nó adicional em um cluster. Este número de produto é igual ao usado para o HP Cluster Consistency Service (nó adicional). Por exemplo, em um cluster com 5 nós, peça 1 x HA242A1 e 2 x HA244A1: HA244A1, HA244AE, HA244AC
- HP Change Alert Service, para um único nó: O engenheiro de serviço HP verifica e configura a ferramenta de diagnóstico Change Alert para um nó. Nota: O HP Cluster Consistency Service contém o HP Change Alert Service para os nós no cluster: HA245A1, HA245AE, HA245AC

Informação para pedidos

- HP Cluster Consistency Service (2-3 nós)—O engenheiro de serviço HP verifica e configura a ferramenta de diagnóstico para 2-3 nós em um cluster: HA243A1, HA243AE, HA243AC
- HP Cluster Consistency Service (nó adicional)—O engenheiro de serviço HP verifica e configura a ferramenta de diagnóstico para um nó adicional no cluster. Por exemplo, em um cluster com 5 nós, peça 1 x HA243A1 e 2 x HA244A1: HA244A1, HA244AE, HA244AC

Para obter mais informações

Para obter mais informações, entre em contato com um de nossos escritórios de vendas em todo o mundo ou visite nosso site na Web em:

www.hp.com/hps/support ou www.hp.com/hps/mission/mi_serviceguard

Conecte-se

hp.com/go/getconnected

Veja as tendências de tecnologia, os alertas de suporte e as soluções da HP

© Copyright 2012 Hewlett-Packard Development Company, L.P. As informações contidas neste documento estão sujeitas a alterações sem aviso. As únicas garantias para os produtos e serviços da HP são as estabelecidas nas declarações de garantia expressa que acompanham tais produtos e serviços. Nenhuma das informações aqui contidas deve ser considerada como garantia adicional ou condição expressa ou implícita, de fato ou jurídica. A HP não será responsável por omissões, erros técnicos ou erros editoriais contidos neste documento.

Microsoft é uma marca comercial registrada da Microsoft Corporation nos EUA.

5982-8674PTL, dezembro de 2012

