

# HP Application Environment Optimization Services

## HP Customer Support Per Event Services

### Visión general del servicio



HP Application Environment Optimization Services le ofrece un conjunto de servicios para ayudarlo a minimizar los riesgos asociados con la operación de las aplicaciones críticas para los negocios en su entorno de clúster. Este servicio le ofrece la opción de una evaluación única de su entorno o de una supervisión continua de su entorno de aplicaciones, que le alertará acerca de cambios de configuración entre los servidores de su clúster.

Los riesgos aumentan porque:

- La administración de clúster requiere un alto nivel de habilidades en el sistema operativo, estrategias de clustering y configuración de aplicaciones.
- Los cambios de configuración pueden conducir a problemas durante la conmutación por error cuando las configuraciones difieren entre servidores o nodos en un clúster.
- Los clientes habitualmente evitan los tests de conmutación por error requeridos debido a que no pueden admitir el tiempo de inactividad asociado a las pruebas.
- Los tests de conmutación por error habitualmente no cubren el flujo de trabajo de proceso o una aplicación completos.

Como la empresa depende de la alta disponibilidad de sus procesos y aplicaciones de negocios, sólo se permite una ventana de mantenimiento muy pequeña durante las operaciones normales. Estas ventanas de mantenimiento son habitualmente consumidas por los cambios requeridos, limitando el tiempo disponible para realizar pruebas y verificaciones más amplias de los resultados.

Por su parte, la implementación de cambios en aplicaciones críticas para los negocios en entornos de TI complejos aumenta los riesgos de inestabilidad del sistema.

### **Beneficios del servicio**

- Permita una administración eficiente de los cambios en la configuración del clúster
- Ayude a reducir el tiempo de inactividad planeado para la administración del clúster y las pruebas de conmutación por error
- Identifique problemas de configuración de clúster antes de que conduzcan a tiempo de inactividad de la aplicación no planificado

## Servicios ofrecidos

- HP Cluster Consistency Service (2 a 3 nodos)
- HP Cluster Consistency Service (nodo adicional)
- HP Change Alert Service (para nodos individuales)

---

### Especificaciones

**Tabla 1. Características del servicio**

Servicio	Especificaciones del servicio
<b>HP Cluster Consistency Service (2 a 3 nodos)</b>	<p>Este servicio ofrece un diagnóstico amplio que ayuda a identificar interrupciones potenciales a las aplicaciones críticas que ejecutan en los clústers.</p> <p>El ingeniero de HP realizará lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Instalación y configuración de una herramienta de diagnóstico de HP para el clúster</li><li>• Perfil de los recursos requeridos para la aplicación en ejecución</li><li>• Trabajo con el personal de TI del cliente en este proceso y presentación de un informe sobre el perfil de recurso y las diferencias de configuración identificadas</li><li>• Demostración de los recursos de personalización</li></ul> <p>HP Cluster Consistency Service también incluye HP Change Alert Service (se describe a continuación), con su diagnóstico de los cambios en el nodo a lo largo del tiempo.</p> <p>Este servicio puede solicitarse en dos variantes:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• HP Cluster Consistency Assessment (2 a 3 nodos)<ul style="list-style-type: none"><li>– Las herramientas de diagnóstico se retirarán luego de finalizadas las pruebas que identifiquen la amenazas actuales a la operación de las aplicaciones, o después de un reinicio después de una conmutación por error. Para nodos adicionales, el Cluster Consistency Service (nodo adicional) puede solicitarse para cada nodo. Las herramientas de diagnóstico serán retiradas después de las pruebas.</li></ul></li><li>• HP Cluster Consistency Service (2 a 3 nodos)<ul style="list-style-type: none"><li>– Las herramientas de diagnóstico continuarán verificando miles de puntos de datos para identificar diferencias de configuración. Las herramientas de diagnóstico disparan alertas automáticamente cuando se producen cambios, y generan informes HTML o ASCII programados para brindar advertencias anticipadas sobre posibles fallas. Los informes pueden ser reenviados a un servidor en la web o pueden residir en el nodo local. Además, el servicio puede reenviar alertas a través de HP Instant Support Enterprise Edition (ISEE) e interfaces de correo electrónico.</li></ul></li></ul>
<b>HP Cluster Consistency Service (nodo adicional)</b>	<p>Este servicio extiende la cobertura de Cluster Consistency Service (2 a 3 nodos) para clústers de más de tres nodos y se compra de forma unitaria, por cada nodo adicional.</p>
<b>HP Change Alert Service (para un nodo individual)</b>	<p>Este servicio ofrece un diagnóstico amplio que detecta cambios de configuración a lo largo del tiempo. La herramienta de diagnóstico supervisa, rastrea y registra estos cambios, ayudando a minimizar los</p>

---

errores de sistema en el nodo relacionados con el cambio. Como servicio independiente, se encuentra disponible para nodos individuales. Para nodos en clúster, se incluye en el HP Cluster Consistency Service. Todos los ajustes de configuración en el sistema operativo, así como los de aplicaciones y middleware pueden registrarse en una base de datos de recursos a intervalos periódicos. Los ajustes se comparan día a día y es posible documentar las diferencias.

El ingeniero de HP realizará lo siguiente:

- Instalación y personalización de la herramienta de diagnóstico para las necesidades específicas de un cliente, relacionadas con la aplicación o el rol del nodo
  - Creación de una definición de alerta de acuerdo con los requisitos del nodo para disparar alertas de forma automática
  - Demostración de los recursos de personalización
- 

## Elegibilidad para el servicio

Para ser elegible para este servicio, el cliente debe:

- Estar ejecutando el sistema operativo HP-UX, versión 10.20–11.i23, 32 bit y 64 bit
- Tener 200 MB de espacio libre en el disco duro
- Para HP Change Alert Service, suministrar un volumen lógico separado en el nodo, con un tamaño mínimo de 200 MB

## Limitaciones del servicio

- Estos servicios se suministran durante el horario comercial normal, excluyendo los feriados de HP, a menos que se acuerde otra cosa con HP.
- Las aplicaciones no serán afectadas por la instalación y configuración de las herramientas de diagnóstico. Sin embargo, pueden requerirse servicios adicionales por parte de HP si la corrección de algún problema encontrado dificulta la ejecución de la aplicación.
- Se encuentran disponibles recursos de ayuda para resolver los problemas identificados por HP durante la prestación de los servicios a través de servicios y tarifas adicionales.

## Responsabilidades del cliente

El cliente deberá:

- Asignar una persona determinada del personal del cliente quien, en nombre del cliente, concederá todas las aprobaciones, suministrará información y estará disponible para ayudar a HP a realizar la entrega de este servicio
- Permitir a HP el acceso completo e irrestricto a todos los locales en los que se efectuará el servicio
- Suministrar un área de trabajo adecuada para la entrega del servicio, incluyendo acceso a una línea telefónica externa, energía eléctrica y todas las conexiones de red necesarias
- Contactar a un especialista de HP dentro de los 90 días posteriores a la compra para programar la entrega del servicio
- Garantizar la disponibilidad de todo el hardware, firmware y software que el especialista de HP necesitará para suministrar el servicio, y garantizar que todos los productos de software tengan las licencias correspondientes
- Responsabilizarse por todas las operaciones de copia de seguridad de datos y de restauración

- Suministrar un entorno de red que esté en ejecución y funcionando correctamente
- Asegurarse de que se cumplan todos los prerequisites identificados en la sección “Elegibilidad para el servicio”
- Brindar acceso a los datos específicos del sitio necesarios para desarrollar el perfil de recurso de las aplicaciones del cliente.

## Zonas de viaje

Todos los tiempos de respuesta son aplicables únicamente cuando las Instalaciones del Cliente están ubicadas dentro de la zona primaria de viaje de la Oficina de Soporte HP responsable de proporcionar el servicio. El traslado a las Instalaciones del Cliente que estén ubicadas dentro de la zona primaria de viaje se hará sin cargos adicionales.

El traslado a las Instalaciones del Cliente que estén ubicadas fuera de la zona primaria de viaje generará un cargo adicional. Las Zonas primarias de viaje y los cargos adicionales son variables para cada País y localidades geográficas

## Información para pedidos

- HP Cluster Consistency Service (2 a 3 nodos)—El ingeniero de HP verifica y configura la herramienta de diagnóstico para 2 a 3 nodos en un clúster: HA243A1, HA243AE, HA243AC
- HP Cluster Consistency Service (nodo adicional)—El ingeniero de HP verifica y configura la herramienta de diagnóstico para un nodo adicional en el clúster. Por ejemplo, para un clúster con 5 nodos, solicitar un 1 x HA243A1 y 2 x HA244A1: HA244A1, HA244AE, HA244AC
- Cluster Consistency Assessment (2 a 3 nodos)—El ingeniero de HP verifica 2 a 3 nodos en un clúster. La activación de la herramienta de diagnóstico para la detección de riesgo preventiva continua no se encuentra incluida: HA242A1, HA242AE, HA242AC
- HP Cluster Consistency Assessment (nodo adicional)—El ingeniero de HP verifica un nodo adicional en un clúster. Este número de producto es el mismo que el de HP Cluster Consistency Service (nodo adicional). Por ejemplo, para un clúster con 5 nodos, solicitar un 1 x HA242A1 y 2 x HA244A1: HA244A1, HA244AE, HA244AC
- HP Change Alert Service, para un único nodo: El ingeniero de HP verifica y configura la herramienta de diagnóstico Change Alert para un nodo. Nota: HP Cluster Consistency Service contiene HP Change Alert Service para los nodos del clúster: HA245A1, HA245AE, HA245AC

## Para obtener más información

Para obtener más información sobre HP Services, entre en contacto con una de nuestras oficinas de ventas en cualquier lugar del mundo o visite nuestro sitio web en: [www.hp.com/hps/support](http://www.hp.com/hps/support) o [www.hp.com/hps/mission/mi\\_serviceguard](http://www.hp.com/hps/mission/mi_serviceguard)

2004 Hewlett-Packard Development Company, L.P. La información incluida en este documento está sujeta a cambios sin previo aviso. Las únicas garantías para productos y servicios HP están establecidas en las declaraciones de garantía explícitas que acompañan a dichos productos y servicios. Ninguna información contenida en este documento debe ser interpretada como una garantía adicional. HP no se responsabiliza por errores técnicos o de edición ni por omisiones contenidas en el presente documento.

Los Servicios de soporte al cliente de HP se rigen por los términos y condiciones de venta y servicio (E16) o por los Términos empresariales de HP (E99), y el documento SS5 o el Acuerdo de servicios de soporte HP Care Pack.

4AA0-8674SPL Impreso en México Abril de 2007

