

Servicio de instalación y puesta en marcha del sistema de nodo único HPE StoreOnce

Servicios de soporte

Ventajas del servicio

- Instalación y puesta en marcha por un especialista de Hewlett Packard Enterprise
- Disponibilidad de un especialista de servicio de Hewlett Packard Enterprise para contestar a preguntas básicas durante la prestación de este servicio
- Prestación del servicio en el plazo de tiempo acordado por ambas partes y de acuerdo con las necesidades de su organización
- Comprobación del cumplimiento de todos los requisitos previos del servicio antes de la instalación
- Permite que sus recursos de TI se concentren en sus tareas y prioridades principales
- Instalación rápida, siempre y cuando se cumplan todos los requisitos previos antes del comienzo del servicio
- Tiempo de actividad del sistema mejorado

Características más destacables del servicio

- Planificación 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 del sistema de nodo único HPE StoreOnce ofrece planificación, implementación del servicio, pruebas de verificación de la instalación (IVT) y una sesión de orientación para ayudarle a implementar las características y funciones de los sistemas HPE StoreOnce en su entorno de red.

Este servicio abarca la instalación y la configuración de los sistemas de nodo único HPE StoreOnce 2xxx, 3xxx, 4xxx y 51xx.

Tabla 1. Características del servicio

Característica	Especificaciones de la prestación
Planificación del servicio	<p>Un especialista de servicio de HPE se pondrá en contacto con el Cliente para revisar las expectativas y comprobar que se han cumplido o se cumplirán todos los requisitos previos a la entrega, antes de la instalación del servicio.</p> <p>Las actividades de planificación del servicio incluirán:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Comunicación y verificación del hardware y de los requisitos ambientales previos de la instalación del Sistema HPE StoreOnce • Recopilación de la información necesaria para planificar la implementación mediante una lista de comprobación previa a la entrega que incluye: <ul style="list-style-type: none"> – Comprobación del software de copia de seguridad que se utilizará (la instalación o la configuración del software no están incluidas; sin embargo, si están presentes, se pueden utilizar para la verificación) – Confirmación de que el host que se va a utilizar para la demostración de la configuración del host cumple con la especificación necesaria • Acuerdo sobre la configuración propuesta y revisión de los criterios para la finalización del servicio • Creación de un plan de instalación por escrito, el cual servirá como plan de proyecto para este servicio • Programación de la entrega del servicio en una fecha acordada mutuamente por HPE y el Cliente

Tabla 1. Características del servicio [continuación]

Característica	Especificaciones de la prestación
Implementación del servicio	<p>Las actividades de implementación incluyen lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Instalación del hardware en un bastidor suministrado por el cliente, incluyendo todos los kit de actualización de la capacidad y las tarjetas de red. • Conexión al hardware de los cables de red suministrados por el cliente y ya instalados • Validación del funcionamiento del sistema StoreOnce System e instalación de cualquier licencia (incluyendo licencias de ampliación de la capacidad), en caso necesario • Integración de SAN, donde el sistema StoreOnce puede requerir configuración adicional en la SAN mediante sus conexiones de fibra • Demostración y puesta en marcha de la configuración de un host • Entrega de la documentación de la configuración al cliente
Pruebas de comprobación de la instalación (IVT)	<p>HPE realizará las pruebas de verificación de la instalación apropiadas (IVT) necesarias para verificar el funcionamiento de la configuración.</p>
Sesión de orientación del cliente	<p>Tras la finalización de la instalación, el especialista en el servicio de HPE llevará a cabo una sesión de orientación de hasta una (1) hora de duración sobre el uso del producto y el soporte de HPE. Los temas tratados en la sesión de orientación pueden incluir:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Visión general y expectativas sobre la tecnología de deduplicación • Información sobre cómo configurar alertas de correo electrónico • Más información sobre las bibliotecas y las unidades de cinta conectadas a la red • Asesoramiento sobre estrategias de copia de seguridad <p>La sesión de orientación es informal y su finalidad no es ser una actividad de formación, ni sustituir la formación formal en el producto.</p>

Limitaciones del servicio

Las siguientes actividades quedan excluidas de este servicio:

- Desarrollo y/o implementación de una estrategia de copia de seguridad/replicación en el entorno del Sistema HPE StoreOnce
- Instalación y/o configuración del software de copia de seguridad para admitir el Sistema HPE StoreOnce; este software se instala en los host, no en el Sistema HPE StoreOnce
- Instalación y/o configuración del software HPE StoreOnce Catalyst y del software HPE StoreOnce Data Replication
- La configuración de nuevas librerías de cintas, el equipamiento de estas librerías con medios de cinta, la validación del funcionamiento de las librerías o la configuración de los trabajos de copia de seguridad
- La configuración de copias de seguridad para cargadores automáticos de cintas, librerías de cintas o dispositivos NAS y VTL en las redes o por conexión directa, con aplicaciones de copia de seguridad admitidas
- Instalación o configuración de conmutadores, enrutadores o concentradores; estos dispositivos tienen sus propios servicios independientes de instalación de hardware (en caso necesario)
- Integración de aplicaciones o integración de productos o periféricos de otros distribuidores no incluidos en el sistema
- Pruebas operativas de aplicaciones u otro tipo de pruebas que el cliente solicite o precise
- Implementación del servicio en hardware incluido en un contrato de mantenimiento de terceros
- Cualquier servicio no especificado claramente en este documento o en una Declaración del trabajo asociado
- Actualización del código de firmware de Generación 3 para plataformas D2D de generaciones anteriores

Requisitos para el servicio

Nota: Si los requisitos previos que encontrará a continuación no se cumplen desde el principio, HPE puede, a través de servicios adicionales adquiridos por el Cliente, trabajar con el cliente para verificar que se cumplen todos los requisitos previos a la entrega.

Para la prestación de este servicio los clientes deberán cumplir los siguientes requisitos previos:

- El Cliente debe proporcionar bastidores adecuados con suficiente espacio para montar el hardware.
- Todos los cables deben suministrarse y comprobarse previamente.
- El Cliente debe haber solicitado y obtenido las licencias necesarias.
- El Cliente debe proporcionar un entorno operativo físico apropiado, incluyendo la implementación de cualquier recomendación de entorno que realice HPE.
- Se debe instalar, configurar y operar normalmente una infraestructura admitida de Ethernet/IP.
- Donde se configuren sitios remotos, debe haber puertas de enlace que operen entre las ubicaciones.
- Para una conexión directa, donde se requiera, debe haber ya instalada una biblioteca/ unidad de cinta en funcionamiento y configurada.
- Se requiere software de copia de seguridad adecuado instalado y configurado para cualquier paso de la verificación que incluya copia de seguridad de datos.
- El Cliente debe proporcionar un host admitido en la subred correcta para mostrar el proceso de configuración del host. HPE proporcionará información sobre lo que se requiere para que este host cumpla con la especificación requerida, pero no instalará ni configurará las aplicaciones de copia de seguridad, resolverá problemas ni configurará la red, ni instalará otro software

Responsabilidades del cliente

El Cliente se compromete a:

- Contactar con un especialista de servicio de Hewlett Packard Enterprise en un plazo de 90 días después de la fecha de la compra para programar la prestación del servicio.
- Asegurarse de que se cumplen todos los requisitos previos del servicio identificados en la sección "Requisitos del servicio"
- Asegurarse de que se cumplen todos los requisitos previos del servicio identificados durante la actividad de "Planificación del servicio".
- Desembalar los productos y colocar las cajas cerca del lugar donde tendrá lugar el servicio de instalación
- Asegurarse de que todo el equipamiento que se debe desinstalar está situado en un entorno de trabajo seguro
- 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
- Designar a un empleado de su personal para otorgar las aprobaciones en su nombre, proporcionar información, asegurarse de que todo el hardware, firmware y software que necesite el especialista de servicio de HPE para prestar el servicio esté disponible y de que los productos de software cuenten con las licencias debidas, y en cualquier caso, estar a disposición de HPE para facilitarle la prestación del 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 procede
- Conservar y proporcionar a HPE si así se lo solicita, todas las licencias de software originales, los contratos de licencia, las claves de licencia y la información de registro de servicios de suscripción, según corresponda a este servicio
- Encargarse de todas las operaciones de copia de seguridad y restauración de datos
- Conceder a HPE acceso total sin restricciones a todos los lugares en los que se realizará el servicio

- Permitir al personal de Hewlett Packard Enterprise un acceso total e incondicional a todos los productos de software admitidos; si se aplican restricciones de seguridad a cualquiera de los sistemas admitidos, se puede requerir al cliente que asuma responsabilidades adicionales para mantener el sistema y el software
- Coordinar con Hewlett Packard Enterprise la implementación del servicio en productos mantenidos por terceros (en caso de ser aplicable)

Disposiciones generales/Otras exclusiones

Hewlett Packard Enterprise se reserva el derecho a cobrar, sobre una base de tiempo y material, los trabajos adicionales que superen el alcance de este paquete de servicios que sean consecuencia de solucionar requisitos previos del servicio u otros requisitos no satisfechos por el Cliente.

Hewlett Packard Enterprise 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.

La capacidad de Hewlett Packard Enterprise 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.

Los servicios prestados fuera del horario laboral estándar de HPE pueden estar sujetos a cargos adicionales.

Se podrían aplicar cargos de viaje en algunas ubicaciones geográficas. Póngase en contacto con un representante local de HPE para obtener más información.

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

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

Información sobre pedidos

Para obtener información adicional o para solicitar el Servicio de instalación y puesta en marcha de HPE para los Sistemas StoreOnce, póngase en contacto con un representante de ventas local de HPE.

Más información

Para más información sobre los Servicios 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



© Copyright 2010-2013, 2015 Hewlett Packard Enterprise Development LP. La información incluida en este documento se podrá modificar 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. Nada de lo que aquí se indica debe interpretarse como una garantía adicional. Hewlett Packard Enterprise no se hará responsable de los errores u omisiones que pudiera contener este documento.

HPE Technology Services se rigen por los términos y condiciones de servicio de HPE facilitados al cliente en el momento de la compra.
4AA2-9557ESE, diciembre de 2015, Rev. 5