

Service d'installation et de démarrage HPE StoreEver ESL G3

Services de support

Avantages du service

- Installation et configuration du système par un ingénieur HPE
- Avant installation, vérification que tous les prérequis du service ont été respectés
- Activités de déploiement nécessaires à la mise en route de la bibliothèque de bandes installée.
- Transfert de connaissances HPE pour l'implémentation des systèmes et des solutions permettant de dégager le maximum de valeur des bibliothèques de bandes HPE StoreEver ESL G3 dans votre environnement informatique.
- Réduction des perturbations susceptibles de résulter de l'implémentation dans votre environnement informatique.
- Augmentation de la fiabilité du système et de l'efficacité de la gestion des données.
- Livraison du service à un moment planifié en accord avec vous et compatible avec vos activités

Caractéristiques du service

- Planification et coordination du service
- Déploiement du service
- Tests de vérification de l'installation (IVT)
- Session d'orientation du client

Le service d'installation et de démarrage HPE StoreEver ESL G3 pour bibliothèques de bandes HPE StoreEver ESL G3 assure l'installation des bibliothèques de bandes HPE Storage (y compris les sous-ensembles de bibliothèques) dans un environnement SAN. Ce service assure spécifiquement l'installation et la mise en route des bibliothèques de bandes HPE StoreEver ESL G3.

Tableau 1 - Caractéristiques du service

Caractéristique	Spécifications de livraison du service
Planification et coordination du service	<p>Un spécialiste des services HPE planifiera toutes les activités nécessaires, notamment l'identification de toutes les conditions préalables (voir la section Éligibilité au service), et programmera la livraison du service à un moment convenu entre HPE et le client, pendant les heures ouvrables standard de HPE et en dehors des jours fériés de HPE, sauf accord spécifique avec HPE. Tout service fourni en dehors des heures ouvrées HPE standard pourra faire l'objet d'une facturation supplémentaire. Le spécialiste service HPE assure les activités de planification et de coordination décrites ci-dessous (à distance ou sur site, à la discrétion de HPE). Les prestations de planification et de coordination de l'installation incluent les activités suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Vérification des prérequis en suivant une liste de contrôle de pré-livraison. • Examen de la conception SAN et de la prise en charge de l'installation de la bibliothèque de bandes prévue. • Brève réunion de conseil au client pour définir les objectifs de configuration de la bibliothèque de bandes en fonction des performances des applications, des besoins de disponibilité et des meilleures pratiques HPE. • La création d'un plan d'installation écrit qui servira de base pour la coordination de l'installation et des éléments livrables au démarrage.

Tableau 1 - Caractéristiques du service (suite)

Caractéristique	Spécifications de livraison du service
Déploiement du service	<p>Le déploiement du service de bibliothèque de bandes HPE StoreEver ESL G3 inclura les activités suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Installation du matériel de bibliothèque et du logiciel de gestion de la bibliothèque de bandes HPE approprié, le cas échéant. • Mise à niveau des microprogrammes de la bibliothèque de bandes, le cas échéant. • Chargement de la bibliothèque avec les cartouches de bande. • Configuration des modules HPE Interface Manager and Interface Controllers et configuration du zonage sur les commutateurs appropriés, le cas échéant. • Configuration des hôtes (voir les informations relatives à différents produits dans la section « Déploiement du service »). • Mise en œuvre des tests de vérification de l'installation. • Description du processus d'installation dans un rapport client. • Inclusion d'une bibliothèque de bandes HPE StoreEver ESL G3. • Installation complémentaire d'un module HPE StoreEver ESL G3 Expansion Module (le cas échéant). • Installation complémentaire d'un module HPE StoreEver ESL G3 High Density Expansion Module (le cas échéant). • Installation complémentaire d'un kit d'évolution HPE StoreEver ESL G3 Controller Board Upgrade Kit (le cas échéant). • Installation complémentaire d'une station HPE StoreEver ESL G3 Import/Export. • Conversion complémentaire sur le terrain d'une bibliothèque HPE StoreEver ESL G3 Rev1 en Rev2 • Configuration des hôtes SAN (max. 5). • (Selon projet) Installation, activation de licence et configuration du logiciel d'administration requis. • L'activation de licence concerne uniquement les logiciels complémentaires. <p>Le service d'installation HPE StoreEver ESL G3 Dual Robotics inclut les prestations suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Inclusion d'une bibliothèque de bandes HPE StoreEver ESL G3. • Installation du module Dual Robotics et de ses rails. • Mise à jour du logiciel du système et reconfiguration de la bibliothèque, le cas échéant. <p>Le service de mise en route HPE StoreEver ESL G3 Path Failover inclut les prestations suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fourniture et installation de la clé de licence, configuration de la licence dans la bibliothèque de bandes. • Vérification de la configuration des SAN. • Fourniture, installation et vérification des pilotes sur l'hôte (max. 5). • Fonctionnalités de basculement (failover) et de restauration (fallback), avec tests de vérification.
Tests de vérification de l'installation (IVT)	<p>HPE exécute les tests de vérification de l'installation prévus dans le cadre de ce service, par exemple : auto-tests à la mise sous tension (POST) propres au produit en cours d'installation, vérifier le fonctionnement des produits installés, s'assurer que les microcodes et les logiciels nécessaires sont chargés.</p>
Session d'orientation du client	<p>Le spécialiste des services mènera une brève session d'initiation afin de consulter le rapport d'installation avec le client et de montrer le fonctionnement de base de la bibliothèque de bandes installée. Sujets généralement abordés :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Examen de la documentation de configuration. • Principaux aspects du fonctionnement de base du matériel associé à la bibliothèque de bandes ou du logiciel d'administration de celles-ci. • Utilisation de l'aide en ligne (y compris recherche et navigation). • Organisation d'une brève session de questions/réponses. <p>En général, cette session de présentation se déroule devant une console d'administration en présence des personnes désignées par le client. Il s'agit d'une présentation libre qui n'a pas pour objet de remplacer une formation aux produits.</p>

Limites du service

Sauf indication contraire dans le présent document ou dans une Définition des tâches/ Statement of Work (SOW) distincte, certaines prestations sont exclues de ce service, en particulier (liste non limitative) :

- Activités d'inspection du site du client, par exemple analyse complète des systèmes d'alimentation, de refroidissement et d'humidité, de la teneur en polluants atmosphériques, des niveaux de vibrations, ou vérifier si le plancher surélevé qui devra supporter le poids de la bibliothèque de bandes à installer présente une résistance structurelle suffisante.
- Une configuration d'environnements VLAN ou multi-réseaux (les configurations multi-réseaux et VLAN sont prises en charge. cependant, la configuration de tels environnements ne fait pas partie de ce service).
- Résolution de problèmes matériels non liés à la bibliothèque de bandes et rencontrés pendant les tests de vérification.
- Conception, installation, configuration ou test de la solution de sauvegarde du client.
- Sauvegarde, restauration ou migration de données.
- Extensions de racks, consolidations de racks ou activités de câblage, y compris celles relatives aux canalisations électriques, goulottes, panneaux de raccordement et au déplacement des panneaux de plancher de la salle informatique.
- Déployer le service sur un matériel non couvert par une garantie ou un contrat de maintenance Hewlett Packard Enterprise.
- Services requis pour des raisons non liées au matériel ou aux logiciels couverts par la maintenance HPE.
- Déployer le service sur un matériel couvert par un contrat de maintenance conclu avec une société tierce.
- Services rendus obligatoires, de l'avis de Hewlett Packard Enterprise, du fait de tentatives non autorisées par du personnel non HPE en vue d'installer, réparer, modifier ou assurer la maintenance de certains éléments (matériel, logiciels, microcodes).
- Installation ou configuration de matériel ou de logiciel externes à la bibliothèque de bandes, dont (liste non limitative) : serveurs, systèmes d'exploitation des hôtes, cartes de bus hôte (HBA (host bus adapter) et logiciels de sauvegarde.
- Vérification que tous les serveurs et/ou tous les périphériques de stockage de l'environnement client sont présents et qu'ils sont configurés dans le logiciel d'administration.
- Tout service non mentionné explicitement dans le présent document ou dans le cahier des charges associé.
- L'exclusion de toute configuration de client (au-delà d'une répartition et d'un nouvel inventaire de la bibliothèque), la configuration ou la reconfiguration des hôtes pour le service de mise à niveau Dual Robotics.

Éligibilité au service

La livraison du service sur site ne peut pas commencer tant que le client n'a pas respecté certains prérequis (matériel/logiciels), en particulier (liste non exhaustive) :

- Tous les systèmes hôtes impliqués dans la livraison de ce service doivent être couverts par un contrat de maintenance Hewlett Packard Enterprise. Pour tous les hôtes qui ne sont pas couverts par ce service, la configuration de ces systèmes et le test de vérification entre ces hôtes et la bibliothèque de bandes installée ne seront pas de la responsabilité de HPE. Le test sera effectué par le client ou un agent désigné par le client.
- Il est de la responsabilité du client de préparer un serveur pour l'installation du ou des logiciels d'administration requis et de s'assurer que ceux-ci sont correctement supportés.
- Le client doit avoir acheté tout le matériel approprié (bibliothèque de bandes, contrôleurs d'interface, câbles, etc.).
- Le client doit avoir demandé et obtenu les clés de licence requises via les systèmes appropriés. (Si nécessaire, HPE peut aider le client dans ce domaine).
- Le client doit fournir un environnement d'exploitation physique approprié pour la bibliothèque, comprenant l'alimentation, le refroidissement et d'autres spécifications environnementales.
- La solution de bande globale doit être une configuration supportée, telle que définie par HPE.
- L'environnement SAN associé à ce service doit être entièrement opérationnel et présenter une configuration supportée (selon HPE SAN Design Guide)
- Les cahiers des charges des bibliothèques de bandes HPE StoreEver ESL G3 sont présentés sous forme de documents de spécification. Ces documents sont disponibles sous le lien « spécifications » sur la page d'accueil pour chaque produit individuel et se trouvent sur le site hp.com/go/tape.
- Le service Dual Robotics exige une bibliothèque de bandes HPE StoreEver ESL G3 configurée et opérationnelle.

Remarque : Si les conditions préalables ci-dessus ne sont pas satisfaites dès le début, HPE peut, via l'achat de services supplémentaires, travailler avec le client pour vérifier que toutes les spécifications de pré-livraison sont réunies.

Responsabilités du client

Le client est tenu aux obligations suivantes :

- S'assurer que la préparation du site, la compatibilité électrique et le câblage réseau ont été effectués et que les autres conditions de service spécifiées par la section « Conditions requises pour le service » sont respectées.
- Assumer la responsabilité de toutes les opérations de sauvegarde et de restauration des données.
- Autoriser l'accès total et illimité de Hewlett Packard Enterprise à tous les lieux concernés par la livraison du service.
- Le cas échéant, coordonner avec Hewlett Packard Enterprise le déploiement du service sur les produits tiers sous contrat de maintenance.
- Préparer un espace de travail adapté à la livraison du service et comprenant notamment un accès à une ligne téléphonique extérieure, des sources d'alimentation électrique adéquates et, le cas échéant, les connexions réseau requises.
- S'assurer que les prérequis exigés par le service et identifiés dans la section « Éligibilité au service » sont respectés.
- Dans un délai de 90 jours à compter de la date d'achat, contacter un spécialiste service Hewlett Packard Enterprise pour planifier la livraison du service.
- Désigner un membre de son personnel qui – au nom du client – sera habilité à accorder toutes les autorisations indispensables. Fournir les informations demandées ou requises. S'assurer que le spécialiste service HPE dispose de tout l'équipement (matériel, logiciels, microcodes, etc.) nécessaire à la livraison de ce service et que les logiciels concernés sont couverts par des licences appropriées et valides. Plus généralement, se mettre à la disposition de HPE pour faciliter la livraison de ce service.
- Pendant toute la durée de livraison du service, s'assurer de la disponibilité permanente d'une ou plusieurs personnes habilitées à autoriser un accès de niveau administrateur aux systèmes impliqués dans cette livraison.
- S'assurer que toutes les dépendances de pilotes et de microcodes prérequis par l'environnement ont été résolues avant le début de la livraison du service sur site.
- Garantir la disponibilité du matériel, des microcodes et des logiciels dont le spécialiste service HPE aura besoin pour livrer ce service.
- Le cas échéant, accepter les conditions générales de licence applicables à l'utilisation des outils de service HPE utilisés dans le cadre de la livraison du service.
- À la demande de HPE, effectuer toute autre tâche acceptable afin d'aider HPE à identifier ou à résoudre les problèmes.
- Déployer un câblage SAN pour le basculement (failover) et configurer les hôtes et commutateurs SAN connectés.

Dispositions générales/autres exclusions

HPE se réserve le droit de revoir les tarifs du présent service si le Client ne programme pas la livraison et l'exécution de la livraison du service dans les 90 jours à compter de la date d'achat du service.

HPE se réserve le droit de facturer (en temps et en matériel) toute tâche non prévue par cette catégorie de service qui résulterait de la nécessité de mettre en place les prérequis du service ou de répondre toute autre condition non remplie par le client.

HPE décline toute responsabilité en matière d'intégrité des données et/ou de perte de données.

La capacité de HPE à fournir ledit service dépend de la collaboration totale et rapide du client avec HPE, ainsi que de l'exactitude et de la précision de chaque information et donnée que le client fournit à HPE.

Le service est effectué pendant les heures ouvrées standard de HPE. La livraison du service en dehors de ces heures peut être envisagée moyennant un surcoût.

Le service est fourni sous la forme d'un événement unique et ininterrompu. Si la disponibilité insuffisante des ressources du client ou toute autre restriction imposée par le client entraîne le retard de l'installation ou exige des visites complémentaires dépassant la portée définie pour le service, une facturation supplémentaire pourra être appliquée.

La localisation de certains sites peut entraîner des frais de déplacement. Pour plus de détails, adressez-vous à votre contact HPE local.

Références de commande

La description des services d'assistance pour les services d'installation et de démarrage HPE sont disponibles dans le document QuickSpecs de la bibliothèque de bandes considérée, section « Service and Support ». Localisez le produit à installer sur le site hp.com/go/tape.

Commandez les services d'installation et de démarrage HPE StoreEver ESL G3 avec les références suivantes :

HA114A1#5DQ pour un module de commande HPE StoreEver ESL G3

HA124A1#5WK pour un module complémentaire HPE StoreEver ESL G3

HA124A1#5WH pour un module supplémentaire HPE StoreEver ESL G3

HA114A1#5WL pour un kit Dual Robotics

HA114A1#5WM pour un lecteur de codes-barres

HA124A1#5UM pour chaque groupe de trois lecteurs

HA114A1#5U7 pour un kit de mise à niveau de la carte du contrôleur

HA124A1#5ZC pour une station Import/Export

HA114A1#5U8 pour une licence de basculement Control Path Failover

HA114A1#5U8 pour une licence de basculement Data Path Failover

HA124A1#5WN pour une conversion HPE StoreEver ESL G3 Control Module rev1/rev2

HA124A1#5WP pour une conversion HPE StoreEver ESL G3 Expansion Module Rev1/Rev2

Pour plus de détails...

Pour plus de détails sur les services de support Hewlett Packard Enterprise, contactez l'agence commerciale HPE la plus proche ou visitez l'un des sites Web suivants : hpe.com/services/support



Abonnez-vous sur
