

Service de réplication des données HPE Business Copy pour EVA

Services HPE Lifecycle Event

Les services de déploiement HPE Business Copy (BC) pour EVA/P6000 proposent l'installation et la configuration du logiciel HPE Business Copy.

Le service HPE Business Copy optimise la disponibilité et apporte une véritable protection en cas de reprise après sinistre. Afin d'assurer un déploiement rapide et rentable, réduisant au minimum les risques et donnant rapidement les résultats voulus, les professionnels des Services Hewlett Packard Enterprise s'acquittent efficacement de l'éventail complet des tâches complexes de mise en œuvre. Trois niveaux de service sont proposés, qui peuvent porter simplement sur l'installation et le démarrage ou aller jusqu'à une mise en œuvre complète, taillée sur mesure pour répondre aux besoins précis de votre environnement de stockage.

Voici les trois niveaux de service proposés :

Le niveau I est conçu pour aider le client à rendre son produit opérationnel rapidement et lui donner une démonstration des principales caractéristiques du produit avec un échantillon de données ou des données d'essai uniquement.

Le niveau II comprend les activités nécessaires pour mettre en œuvre et tester la configuration de Business Copy à l'aide de volumes désignés et d'en vérifier le fonctionnement avec une application configurée par le client.

Le niveau III est un service personnalisé, basé sur un énoncé des travaux créé par HPE. Il permet de répondre aux exigences uniques du client qui ne sont pas couvertes par les niveaux I et II. La vérification de plusieurs applications configurées par le client, ou l'intégration et la configuration des applications du client, de son environnement de sauvegarde ou de ses bases de données peuvent être réalisées dans le cadre de l'énoncé des travaux du niveau 3.

Avantages du service

- Installation de BC EVA conformément aux spécifications du produit (niveau 1) et aux exigences de votre entreprise en matière de configuration (niveaux 2 et 3).
- Réduction du temps de mise en œuvre.
- La disponibilité d'un spécialiste des Services Hewlett Packard Enterprise pour répondre aux questions durant la prestation du service sur site.
- Planification de la prestation des services et coordination en vue de gérer la mise en œuvre des services (niveau 2).
- Gestion de projet et mise en œuvre d'une solution personnalisée décrite dans l'énoncé des travaux (niveau 3 seulement).
- En confiant la mise en œuvre de Business Copy à Hewlett Packard Enterprise, le département informatique du client peut se concentrer sur ses principales tâches et priorités, réduisant ainsi l'impact de l'implémentation sur votre entreprise.

- L'expertise de Hewlett Packard Enterprise en matière de réplication des données permet d'éviter les problèmes et de minimiser les risques.

Principales caractéristiques du service

- Planification du service
- Déploiement du service
- Tests de vérification de l'installation (TVI)
- Séance d'initiation du client
- Gestion de projet (niveau 3 seulement)

Tableau 1 Caractéristiques du service

Fonctionnalité	Caractéristiques de livraison
Planification du service	<p>Un spécialiste des services ou un gestionnaire de projet planifiera la prestation du service sur place au moment convenu entre Hewlett Packard Enterprise et le client (celle-ci doit avoir lieu durant les jours et les heures d'ouverture normales locales de HPE, sauf durant les jours fériés, à moins que HPE n'en décide autrement). Tout service effectué en dehors des heures ouvrables normales de HPE pourra faire l'objet de frais supplémentaires.</p> <p>Le niveau 1 comprend les activités de planification entourant la détermination des conditions préalables à l'installation de Business Copy et du logiciel de gestion RSM, ainsi que la désignation des volumes à utiliser pour les tests.</p> <p>Le spécialiste des services réalisera les activités suivantes de planification et de coordination de l'installation :</p> <ul style="list-style-type: none"> • La communication avec le Client, notamment la gestion de ses questions en matière de prestation de service • La vérification avant la prestation, à l'aide d'une liste de contrôle, que tous les prérequis qui sont à la charge du Client ont été satisfaits • Rassemblement dans un document préparatoire des renseignements recueillis au sujet de la baie, des volumes et des hôtes qui feront l'objet du rapport d'installation. <p>Le niveau 2 comprend les éléments livrables du niveau 1, en plus des activités de planification servant à désigner et à configurer les volumes désignés par le client, pour une seule application du client.</p> <p>Le niveau 3 peut comprendre les éléments livrables des niveaux 1 et 2 en matière de planification, en plus de toute autre exigence définie par le client et consignée dans l'énoncé des travaux.</p>
Déploiement du service	<p>Services de déploiement inclus au niveau 1 :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Documenter les données de la configuration installée de l'environnement client HPE EVA dans le rapport d'installation. • Planter un échantillon d'une tâche de réplication pour jusqu'à deux systèmes d'opération différents en utilisant deux serveurs de tests par SO; un serveur sert de source de données et le deuxième comme point de montage du volume de la copie commerciale pour un système d'opération donné. <p>Le niveau 2 comprend toutes les activités de niveau 1, plus :</p> <ul style="list-style-type: none"> • La planification et la coordination du service • Examiner l'application et les volumes avec le client pour déterminer les paramètres spécifiques de configuration requis. • Générer les fichiers de configuration à partir des résultats de l'examen de l'application. • Construire et exécuter le plan d'implantation pour déployer les agents hôtes et du logiciel de gestion RSM, comme déterminé pendant l'examen. • Effectuer la configuration du produit et la configuration du volume en utilisant les volumes désignés pour une application. <p>Les activités de déploiement de niveau 3 seront définies par un énoncé des travaux créé pour le Client. Le niveau 3 peut inclure ou utiliser des prestations des niveaux 1 et 2 et/ou d'autres éléments livrables selon les besoins du client.</p> <p>Les services sont définis par l'énoncé des travaux spécifique et peuvent inclure les prestations suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> • L'évaluation, la conception et le déploiement de HPE Business Copy avec les volumes correspondants aux multiples applications • L'intégration de toute quantité d'applications du client par Hewlett Packard Enterprise comme requis • L'ensemble de la gestion de projet • L'implantation de la configuration personnalisée • Le déploiement personnalisé, la documentation et les plans de test • Les livrables supplémentaires ou progressifs comme demandé par le client.

Fonctionnalité**Caractéristiques de livraison****Tests de vérification de l'installation (TVI)**

Les tests de vérification de l'installation consistent en l'exécution de tâches de réplication avec l'administrateur système, suivies d'un test complet de la tâche test ou des volumes désignés. Le fonctionnement de la capture, du clonage de la capture et du nettoyage de la capture des volumes HPE Business Copy sera vérifié.

Hewlett Packard Enterprise exécutera les tests de vérification de l'installation requis pour le niveau de service fourni.

Les tests de vérification du niveau 1 comprennent les services suivants :

- La vérification d'un ensemble d'exemples de tâches contenant des données test
- La démonstration d'exemples de tâches

Les tests de vérification du niveau 2 comprennent les services suivants :

- La vérification d'ensembles de tâches pour les données de production pour une application client
- La démonstration de la production d'ensembles de tâches

Au lieu d'un test de vérification de l'installation, le service de niveau 3 inclura un test d'acceptation pour valider les caractéristiques et les fonctions demandées dans le SOW

Séance d'initiation du client

À l'issue de la prestation de service, le spécialiste des services Hewlett Packard Enterprise assurera sur le site d'installation une (1) séance d'initiation d'une durée maximale de deux (2) heures sur le produit et/ou la technologie, comprenant généralement les activités suivantes :

- La revue du rapport d'installation
- Met en relief les opérations de base de Business Copy
- Vérifier que le Client sait comment accéder à la documentation du produit
- Informer le client de la façon de communiquer avec Hewlett Packard Enterprise pour du soutien
- Organiser une présentation rapide sous forme de questions/réponses avec le Client

La séance d'initiation est informelle, elle a lieu le jour de l'installation, et se tient généralement autour d'une console de gestion avec des membres sélectionnés du personnel du Client. Il ne s'agit en aucun cas d'une activité de formation qui remplacerait un cours formel sur le produit. La participation du client au déploiement du produit et aux tests de vérification de l'installation est un élément clé de cette séance d'initiation.

Gestion de projet (niveau 3 seulement)

Le gestionnaire de projet collaborera avec le client pour gérer l'intégration, le développement et la prestation des services pendant les heures ouvrées habituelles de HPE. Le gestionnaire de projet effectuera les prestations détaillées ci-après à distance ou sur site (à la discrétion de HPE). Le gestionnaire de projet devra :

- Gère toute ressource de Hewlett Packard Enterprise requise pour la livraison du service
- Identifie les responsabilités du client et les autres exigences afin de faciliter la livraison de ce service
- Agir à titre de liaison et point de contact unique entre HPE et le client
- Développer l'échéancier de projet et gérer le projet selon les échéanciers définis
- Développer un plan de projet établi selon le SOW, en définissant l'étendue des services à être livrés (niveau 3 seulement)

Limites du service

À moins d'indication contraire dans le présent document ou dans un énoncé des travaux distinct, les services suivants, sans être exhaustifs, sont exclus :

- Pour le niveau 1, la configuration ou le scriptage de HPE Business Copy avec les données de production du client et plus de quatre serveurs utilisant plus de deux systèmes d'exploitation.
- Pour le niveau 2, la configuration de HPE Business Copy avec plus d'une application de production.
- La migration des données existantes sur la nouvelle baie ou sur une nouvelle configuration au sein d'une baie existante.
- Les migrations ou mises à niveau de versions antérieures de Business Copy.
- La conception ou la mise en œuvre de la haute disponibilité et d'autres configurations complexes, telles que le regroupement d'hôtes
- La mise en œuvre des révisions de logiciels, notamment les correctifs à chaud ou non, les ensembles de modifications provisoires, ou les mises à niveau à partir de versions précédentes, sur les réseaux de stockage, l'hôte et l'environnement applicatif existants du client.
- Les mises à niveau requises du micrologiciel d'EVA pour la version de Business Copy prise en charge.
- L'installation ou la configuration de tout produit matériel ou logiciel externe au sous-système de la baie, notamment des bandothèques ou logiciels de sauvegarde d'entreprise.

- Les tests opérationnels ou la résolution des applications du client
- Les tests ou la modélisation des performances
- Tout service qui n'est pas expressément précisé dans ce document ou dans un énoncé des travaux connexe est exclu de ces services.

Admissibilité au service

Le client doit respecter certaines conditions préalables en termes de matériel et de logiciel avant le début de la prestation du service sur site. Ces exigences incluent, sans limitation, les conditions suivantes :

- Le client doit avoir une solution de stockage EVA ou SAN en place, opérationnelle et prise en charge par Hewlett Packard Enterprise (sujet à vérification par HPE).
- En ce qui concerne Business Copy, le client doit s'assurer que les applications sont installées, configurées et opérationnelles, que la configuration du ou des serveurs d'applications est prise en charge et que les données d'application se trouvent sur HPE EVA.
- Le client doit fournir des serveurs qui répondent aux exigences minimales des outils de HPE Business Copy ou des logiciels de gestion facultatifs, comme RSM et les agents Business Copy.
- Le client doit installer l'ensemble des mises à niveau, correctifs et pilotes de périphérique recommandés pour les programmes résidant sur hôte ou sur réseau de stockage.

Responsabilités du client

Le client devra :

- Communiquer avec un spécialiste des services Hewlett Packard Enterprise dans les 90 jours suivant la date d'achat en vue de planifier la prestation de service.
- Accorder à Hewlett Packard Enterprise un accès complet et sans restriction à tous les sites où le service sera fourni.
- S'assurer de la disponibilité, à tout moment pendant la prestation du service, d'un ou plusieurs collaborateurs pouvant fournir un accès de niveau administrateur aux systèmes sur lesquels le travail sera exécuté
- Autoriser l'accès aux applications liées à la mise en œuvre du logiciel BC et leur manipulation, sauf indication contraire dans l'énoncé des travaux de niveau 3.
- Désigner une personne responsable parmi son personnel qui, au nom du client, fournira toutes les approbations; fournira de l'information; s'assurera que tout le matériel, tous les micrologiciels et logiciels requis par le spécialiste des Services Hewlett Packard Enterprise pour la prestation du service sont disponibles et détenir les licences logicielles appropriées; et sera de plus en mesure d'assister HPE dans l'exécution du service.
- Assumer la responsabilité de toutes les sauvegardes et restaurations de données.
- Remplir la liste de vérification préalable à l'exécution du service (incluant les renseignements de configuration de la baie, le cas échéant) et la renvoyer au spécialiste des services au moins deux semaines avant le début de la prestation du service.
- Coordonner avec HPE le déploiement de services sur le matériel et les logiciels entretenus par un tiers (s'il y a lieu).
- S'assurer que tous les micrologiciels et pilotes nécessaires au bon fonctionnement de l'environnement sont installés avant la prestation du service.
- S'assurer que tout le matériel, les micrologiciels et les logiciels dont aura besoin le spécialiste des Services HPE pour la prestation du service sont disponibles et que le client détient les licences appropriées pour les produits logiciels.
- S'assurer du respect de tous les préalables indiqués à la section « Admissibilité au service ».
- Mener toute activité raisonnable pour aider Hewlett Packard Enterprise à repérer et à résoudre les problèmes, à la demande de HPE.
- Fournir un lieu de travail adéquat pour la prestation du service, y compris la mise à disposition d'une ligne téléphonique externe, l'électricité et tout accès réseau requis.
- Fournir des serveurs et un réseau conformes aux exigences des logiciels additionnels, tels que Replication Solution Manager

Dispositions générales et autres exclusions

Hewlett Packard Enterprise se réserve le droit de facturer le temps ou le matériel lié au travail effectué en sus de l'ensemble des services prévus en vue de réunir les préalables ou de répondre aux exigences auxquelles le client n'aurait pas répondu.

Hewlett Packard Enterprise se réserve le droit de modifier le prix de ce service si le client ne planifie pas ses activités ou ne répond pas aux exigences requises pour la prestation du service dans les 90 jours suivant l'achat.

La capacité de Hewlett Packard Enterprise à fournir ce service dépend de la collaboration entière et en temps opportun du client avec HPE, ainsi que de l'exhaustivité et de l'exactitude de tout renseignement fourni à HPE par le client.

Des parties de ce service peuvent être exécutées à distance ou sur site, à la discrétion de Hewlett Packard Enterprise.

Le service est assuré durant les heures d'ouverture normales de HPE. La prestation du service en dehors des heures est possible moyennant des frais supplémentaires.

Ce service est fourni en tant qu'événement unique et continu. Si le manque de disponibilité des ressources du Client ou toute autre restriction retarde l'installation ou nécessite des visites supplémentaires au-delà du calendrier défini pour le service, des frais supplémentaires peuvent s'appliquer.

Des frais de déplacement peuvent s'appliquer; veuillez communiquer avec le bureau HPE le plus proche.

Certaines activités, dont les suivantes, mais sans s'y limiter, ne sont pas incluses dans ce service :

- L'entretien requis de matériel et de logiciels gérés par Hewlett Packard Enterprise en raison de causes externes.
- Les services qui, selon Hewlett Packard Enterprise, sont requis en raison de tentatives non autorisées d'installation, de réparation, de maintenance ou de modification du matériel, des micrologiciels ou des logiciels par des personnes ne faisant pas partie du personnel de HPE.

Renseignements supplémentaires

Pour obtenir de plus amples renseignements sur les services d'assistance Hewlett Packard Enterprise, contactez l'un de nos bureaux de vente partout dans le monde ou visitez l'un des sites Web suivants :

hpe.com/services/support

hpe.com/services/lifecycleevent

© Copyright 2005-2006, 2011, 2016 Hewlett Packard Enterprise Development LP. L'information contenue dans les présentes peut être modifiée sans préavis. Les seules garanties applicables aux produits et aux services Hewlett Packard Enterprise sont stipulées dans les déclarations de garantie explicites qui accompagnent ces produits ou ces services. Aucune disposition des présentes ne doit être interprétée comme constituant une garantie supplémentaire. Hewlett Packard Enterprise décline toute responsabilité quant aux éventuelles erreurs ou omissions techniques ou rédactionnelles qui pourraient être constatées dans le présent document.

Cette fiche technique, y compris les fiches techniques supplémentaires, est régie par les conditions de vente standard de HPE ou le contrat d'achat du client avec Hewlett Packard Enterprise, le cas échéant.

5982-3533FCCA, mars 2017 rév. 3