

Service d'installation et de démarrage du logiciel HP StoreOnce Recovery manager Central



HP Services

Avantages du service

- Permet à vos équipes IT de rester concentrés sur les tâches essentielles et prioritaires.
- Réduit le temps de mise en œuvre et les conséquences (impact et risques) pour votre environnement de stockage.
- Assure la réussite de la mise en œuvre en offrant les garanties de planification et de coordination de l'installation HP.
- Le service est livré par un spécialiste expérimenté et tient compte des configurations recommandées par HP et des meilleures pratiques du domaine.
- Exploitation plus efficace du logiciel HP StoreOnce Recovery Manager Central (transfert de connaissance de la part du spécialiste service HP lors de la mise en œuvre sur site).

Caractéristiques du service

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

Le service d'installation et de démarrage du logiciel HP StoreOnce Recovery Manager Central permet le déploiement de votre logiciel HP StoreOnce Recovery Manager Central avec des fonctionnalités conçues pour garantir la bonne installation dans votre environnement de stockage et tirer le meilleur parti de votre investissement de stockage.

En complément de votre nouveau logiciel de stockage HP StoreOnce Recovery Manager Central, le service d'installation et de démarrage du logiciel HP StoreOnce Recovery Manager Central fournit un ensemble de fonctionnalités avec le déploiement de vos produits logiciels sous licence HP StoreOnce Recovery Manager Central en fonctionnement. Avec l'assistance de votre administrateur de stockage informatique désigné, un spécialiste service HP déploie votre logiciel HP StoreOnce Recovery Manager Central d'une manière décrite plus en détails ci-dessous.

Ce service de mise en œuvre est limité aux environnements supportés. Contactez HP pour plus d'informations sur les environnements pris en charge. La création de scripts n'est pas incluse dans ce service, mais peut être envisagée moyennant un coût supplémentaire (les scripts peuvent faciliter l'intégration et l'automatisation de bout en bout de votre environnement).

Caractéristiques du service

Tableau 1 – Caractéristiques du service

Désignation	Descriptif de la prestation
Planification et coordination du service	<p>Un ingénieur HP planifie toutes les prestations nécessaires conjointement avec le client ; ceci inclut l'identification des conditions préalables à l'installation et la planification du service au moment convenu avec le client qui, sauf accord particulier avec ce dernier, devra se situer pendant les jours et heures de bureau standard et en dehors des jours fériés. Tout service livré en dehors des heures ouvrées HP standard pourra faire l'objet d'une facturation supplémentaire. Le spécialiste service HP assure les activités de planification et de coordination décrites ci-dessous (à distance ou sur site, à la discrétion de HP).</p> <p>Le spécialiste service HP exécute les activités de planification et de coordination suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none">• Communiquer avec le client et répondre aux questions de celui-ci relatives à la livraison du service.• En suivant une checklist de pré-livraison, vérifier que tous les prérequis nécessaires à la prestation dont le Client est responsable sont respectés.• Planifier le déploiement du logiciel HP StoreOnce Recovery Manager Central au moment convenu avec le client.• Organiser une brève consultation avec le client pour l'aider à définir ses objectifs de déploiement des logiciels et de configuration des baies en fonction de ses besoins en matière de performances des applications, de disponibilité et de configuration des volumes virtuels.• Conseiller le client sur les meilleures pratiques de déploiement du logiciel HP StoreOnce Recovery Manager Central.• Fournir un planning d'installation écrit qui servira de guide pour la coordination des livrables d'installation et de mise en route.

Tableau 1 – Caractéristiques du service (suite)

Désignation	Descriptif de la prestation
Déploiement du service	<p>Pour le déploiement du logiciel HP StoreOnce Recovery Manager Central, le spécialiste service HP exécute les activités suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none">• Coordonner le plan d'installation.• Confirmer que tous les prérequis identifiés sur la checklist de pré-livraison ont été respectés par le client, notamment que la version requise du système d'exploitation HP est installée et opérationnelle.• Installer le logiciel HP StoreOnce Recovery Manager Central conformément aux spécifications du produit et en tenant compte des restrictions définies dans la section « Limites du service » du présent document.• Vérifier que les clés de produit correspondant au produit logiciel HP StoreOnce Recovery Manager Central acheté sont installées et actives (ou, le cas échéant, installer et activer ces clés). <p>Le spécialiste service effectue les opérations d'installation, de configuration et de vérification, soit :</p> <ul style="list-style-type: none">• Pour les logiciels sur les baies, l'installation du logiciel en accord avec le plan d'installation écrit et les meilleures pratiques de configuration dans le cadre des activités de planification du service.• Pour les logiciels extérieurs aux baies, l'installation du logiciel sur un serveur (fourni par le client et disposant d'un environnement d'exploitation respectant les prérequis minimum du produit), l'activation du logiciel et la configuration nécessaire à l'établissement de la connectivité entre le ou les serveurs et le produit de stockage HP StoreOnce Recovery Manager Central.
Tests de vérification de l'installation (IVT)	<p>Le spécialiste service effectue les tests de vérification de l'installation permettant de confirmer que l'installation est terminée, en particulier que :</p> <ul style="list-style-type: none">• Le logiciel HP StoreOnce Recovery Manager Central est opérationnel et, dans le cas de HP StoreOnce Recovery Manager Central for VMware, la confirmation que les snapshots de test peuvent être pris et montés et que les machines virtuelles sont accessibles.• Les journaux d'événements reçoivent des données.
Session d'initiation du client	<p>Le spécialiste service HP organise un transfert de connaissance d'une durée maximum d'une (1) heure pour le ou les produits logiciels ci-dessous pour lequel ou lesquels le client a acheté le service, avec examen des informations de configuration et démo des opérations de base du logiciel HP StoreOnce Recovery Manager Central qui vient d'être installé.</p> <p>En général, cette session d'initiation inclut les activités suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none">• Fournir un aperçu de l'architecture du logiciel HP StoreOnce Recovery Manager Central.• Montrer les opérations de base du logiciel HP StoreOnce Recovery Manager Central, qui inclut pour le logiciel HP StoreOnce Recovery Manager for VMware la démonstration de planification, la sauvegarde de machines virtuelles qui ne sont pas en production et la restauration des machines virtuelles.• Vérifier que le client sait accéder à la documentation produit.• Indiquer au client comment accéder aux informations de dépannage.• Indiquer au client comment contacter HP pour support technique.• Procéder à une courte séance de questions-réponses avec le client. <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. Cette séance de présentation aura lieu le jour où l'installation sera terminée. Le client est chargé de convoquer les personnes qui doivent assister à cette session de présentation et de fournir la logistique nécessaire à HP pour présenter cette session de présentation.</p>

Limites du service

Le service sur site est fourni sous la forme d'un déplacement unique sur un site physique pour un (1) produit logiciel StoreOnce Recovery Manager Central.

La liste ci-dessous (non exhaustive) présente les activités exclues de cette prestation :

- Intégration avec des composants matériels ou logiciels non supportés par le produit de stockage HP ou par le logiciel HP StoreOnce Recovery Manager Central.
- Mise en oeuvre dans l'environnement existant du client (dont SAN, hôtes et applications) d'évolutions de type suivant : révisions logicielles, y compris correctifs à chaud (hotfix), correctifs (patch), Service Packs ou mises à jour à partir de versions antérieures.
- Pour le logiciel HP StoreOnce Recovery Manager Central, le transfert de données du client d'un système de stockage existant à un produit de stockage HP ; (la migration des données est disponible sous forme de service distinct).
- Pour le logiciel HP StoreOnce Recovery Manager Central, le chargement du système d'exploitation sur les machines virtuelles, la configuration de plusieurs clusters à 2 nœuds ou de plusieurs hôtes autonomes (soit plus de 10 machines virtuelles au total), ou activités sur plusieurs sites client. (ces différentes activités peuvent être envisagées moyennant un surcoût).
- Conception ou implémentation de configurations à disponibilité élevée et autres configurations complexes telles que la mise en cluster de certains hôtes (à l'exception de la mise en cluster spécifiée explicitement dans le présent document).
- Conception ou implémentation de volumes logiques sur des hôtes (et des systèmes de fichiers associés).
- Reconception ou reconfiguration des baies existantes (y compris reconfiguration matérielle).pour évolution matérielle ou installation de modules logiciels complémentaires.
- Installation de mises à niveau du système d'exploitation HP.
- Retour à une version antérieure (downgrade) du système d'exploitation et du logiciel HP. (cette activité est limitée aux versions supportées et compatibles avec la configuration matérielle du système de stockage HP).
- Exécution d'une modélisation ou des tests des performances.
- Installation ou configuration de produits complémentaires, dont (liste non exhaustive) : serveurs, système d'exploitation d'hôte, logiciel agent d'hôte, logiciel de multiroutage, cartes bus d'hôte, réseau, structure de SAN et logiciel de sauvegarde pour entreprises.
- Migration de données existantes vers la nouvelle baie ou vers une nouvelle configuration dans une baie existante.
- Chargement, gestion ou manipulation des données du client.
- Tests fonctionnels des applications ou dépannage de la connectivité, du réseau ou de la compatibilité, problèmes non liés au produit HP.
- Sauvegarde, restauration et support technique du système d'exploitation, d'autres logiciels ou/et de données.
- Toute restauration ou récupération de données endommagées.
- Tout service non mentionné explicitement dans ce document.

Éligibilité au service

Les clients sont éligibles à la fourniture de ce service s'il respecte les prérequis suivants :

- Les systèmes d'exploitation existants du client doivent être compatibles et supportés par le ou les logiciels HP StoreOnce Recovery Manager Central dont l'installation est prévue.
- Les produits de stockage HP du client doivent être entièrement opérationnels dans un environnement et une configuration supportés par HP, et la connectivité nécessaire doit être disponible et opérationnelle.

- Le client doit installer les produits recommandés pour les hôtes, les SAN ou/et les applications : mises à niveau logicielles, correctifs (patch), pilotes, agents d'hôte ou/et logiciel de multiroutage avant des services sur site.
- Il est de la responsabilité du client de fournir les serveurs, les stations de travail et le réseau (y compris la connectivité appropriée à l'environnement de production du client) qui satisfont aux exigences du logiciel HP StoreOnce Recovery Manager Central.
- Pour le logiciel HP StoreOnce Recovery Manager Central, le client doit s'assurer que les applications ou les machines virtuelles sont installées, configurées et opérationnelles ; le ou les serveurs d'application ou les machines virtuelles se trouvent dans une configuration supportée ; les données des applications ou les machines virtuelles résident sur le produit de stockage HP.

Responsabilités du client

Le client est tenu aux obligations suivantes :

- Dans un délai de 90 jours à compter de la date d'achat, contacter un spécialiste service HP pour planifier la livraison du service.
- (Selon projet) Coordonner avec le spécialiste service HP les activités de déploiement prévues sur du matériel ou des logiciels sous contrat de maintenance tiers.
- S'assurer que tous les prérequis de service identifiés dans la section « Éligibilité au service » ont été respectés avant la livraison du service (ou de l'installation).
- Compléter la checklist HP de pré-livraison et la renvoyer au spécialiste service au moins deux semaines avant le début du service sur site (y compris le cas échéant, informations de configuration des baies).
- 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 HP dispose de tout l'équipement (matériel, logiciels, microprogrammes, etc.) nécessaire à la livraison de ce service et que les logiciels sont couverts par les licences appropriées. Plus généralement, se mettre à la disposition de HP 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.
- Fournir l'assistance Administration/Réseau nécessaire pour assurer la connectivité sur site et à distance avec le produit de stockage HP sur lequel le logiciel HP StoreOnce Recovery Manager Central doit être installé.
- Fournir toute l'assistance d'administration nécessaire pour activer la connectivité de bout en bout du système de stockage HP, y compris le réseau, la structure SAN et l'hôte.
- Fournir le provisionnement du serveur et du réseau qui satisfont aux exigences des logiciels de stockage supplémentaires.
- S'assurer que toutes les dépendances (système d'exploitation HP, microprogrammes ou pilotes) pour l'environnement ont été traitées avant la livraison du service sur site, y compris le chargement du système d'exploitation sur les machines virtuelles utilisées pour la démo de HP StoreOnce Recovery Manager Central 3PAR pour VMware.
- Préparer les données échantillons/de test nécessaires à la livraison du service, le cas échéant.
- Adhérer, le cas échéant, aux conditions générales de licences qui régissent l'utilisation des outils HP nécessaires à la livraison du service ou des outils de support technique utilisés pour la supervision à distance et en continu.
- Assumer la responsabilité de toutes les opérations de sauvegarde et de restauration des données.
- Fournir un espace de travail adapté à la mise en oeuvre 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.
- Autoriser l'accès total et illimité de HP à tous les lieux concernés par la livraison du service.
- Sur demande de HP, effectuer toute autre activité raisonnable pouvant aider HP à identifier ou à résoudre les problèmes.

Dispositions générales/autres exclusions

HP se réserve le droit de facturer toute tâche supplémentaire à effacer (en temps et en matériel) au coût du service décrit dans le présent document et qui résulterait de la nécessité d'exécuter les prérequis nécessaires à la livraison de ce service ou toute autre condition non remplie par le client.

HP 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.

La capacité de HP à livrer ce service dépendra de la collaboration pleine et rapide du client avec HP, ainsi que de l'exactitude et de l'exhaustivité des informations et des données communiquées par le client à HP.

Le service est effectué pendant les heures ouvrées standard de HP. 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 du service ou exige des visites complémentaires dépassant la portée définie pour le service, une facturation supplémentaire pourra être appliquée.

À la seule discrétion de HP, le service pourra être livré à distance (si c'est le cas et que le client demande une prestation sur site, des frais supplémentaires pourront être facturés).

Dans certaines circonstances, des frais de déplacement pourront être appliqués (pour plus de détails, contactez votre bureau HP local).

La liste ci-dessous (non exhaustive) présente les activités exclues de cette prestation :

- Déployer le service sur un matériel non couvert par une garantie HP ou par un contrat de maintenance HP.
- Déployer le service sur un matériel couvert par un contrat de maintenance conclu avec une société tierce.
- Services rendus obligatoires, de l'avis de HP, du fait de tentatives non autorisées par du personnel extérieur à HP en vue d'installer, réparer, modifier ou assurer la maintenance d'éléments (matériel, logiciels, microprogrammes).
- Services qui sont rendus obligatoires pour des causes non liées au matériel ou aux logiciels couverts par un contrat de maintenance HP.
- Tout service non mentionné explicitement dans ce document.

Références de commande

Pour plus de détails, ou pour commander le service HP StoreOnce Recovery Manager Central Software Installation and Startup Service, veuillez contacter votre représentant HP local et indiquez la ou les références appropriées :

- HA124A1#5WD (U7PE6E) pour HP StoreOnce Recovery Manager Central Base Installation and Startup Service
- HA124A1#5WE (U7PE7E) pour HP StoreOnce Recovery Manager Central VMware Installation and Startup Service

Plus de détails...

Pour plus d'informations sur HP Services, contactez l'un de nos bureaux implantés dans le monde entier ou consultez l'un des sites Web suivants :

Support technique HP : hp.com/services/support

Services HP Care Pack : hp.com/services/carepack

Abonnez-vous sur
hp.com/go/getupdated



Partagez ce document avec des collègues

© Copyright 2014 Hewlett-Packard Development Company, L.P. Les informations contenues dans le présent document peuvent être modifiées à tout moment et sans préavis. Les seules garanties applicables aux produits et aux services HP sont présentées dans les déclarations de garantie explicites qui accompagnent ces produits ou ces services. Aucune information contenue dans ces déclarations ne saurait être considérée comme constituant une extension de garantie ou une condition complémentaire (expresse ou implicite, de fait ou de droit). HP décline toute responsabilité quant aux éventuelles erreurs ou omissions techniques ou linguistiques qui pourraient être constatées dans le présent document.

Les HP Technology Services sont régis par les conditions générales HP (associées au service fourni ou indiquées au client au moment de l'achat).

4AA5-6254FRE, créé en février 2015

