

Servicios de instalación y puesta en marcha de HP para los Sistemas de copia de seguridad D2D

Servicios de HP

Datos técnicos



El Servicio de instalación y puesta en marcha de HP para los Sistemas de copia de seguridad D2D 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 productos del Sistema de copia de seguridad D2D de HP en su entorno.

Este servicio cubre la instalación y configuración de todos los productos D2D de HP, excepto las variantes D2D1xxx.

Ventajas del servicio

- Instalación y puesta en marcha por un especialista técnico de HP
- Disponibilidad de un especialista de servicio de HP 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 prerequisites del servicio antes de la instalación
- Permite que sus recursos informáticos 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 verificación de la instalación (IVT)
- Sesión de orientación del cliente



Características del servicio

Tabla 1. Características del servicio

| Característica | Especificaciones de la prestación |
|--|--|
| Planificación del servicio | <p>Un especialista en el servicio de HP 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.</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 D2D de HP• 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 y 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 HP y el cliente |
| Realización 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• Conexión de los cables suministrados por el cliente y de red de funcionamiento previo al hardware• Validación de la operación y la instalación de todas las licencias del sistema D2D (en caso necesario)• Integración de SAN, donde el sistema D2D puede requerir configuración adicional en la SAN mediante sus conexiones de fibra• Demostración de la configuración de un host• Entrega de la documentación de la configuración al cliente |
| Pruebas de verificación de la instalación (IVT) | <p>HP 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 HP llevará a cabo una sesión de orientación de hasta una hora de duración sobre el uso del producto y el soporte de HP.</p> <p>Los temas pueden incluir:</p> <ul style="list-style-type: none">• Visión general y expectativas para la tecnología de deduplicación• Cómo configurar las alertas de correo electrónico• Más información sobre las bibliotecas y las unidades de cinta adjuntas 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> |

Requisitos para el servicio

Nota: Si los requisitos previos a continuación no se cumplen desde el principio, HP 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 realización de este servicio los clientes deberán cumplir los siguientes requisitos:

- El cliente puede 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 HP.
- 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; HP proporcionará información sobre lo que se requiere para que este host cumpla con la especificación requerida, pero no instalará ni configurará las aplicaciones de backup, resolverá problemas ni configurará la red, ni instalará otro software.

Limitaciones del servicio

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

- Desarrollo y/o implementación de una estrategia de copia de seguridad/replicación en el entorno D2D
- Instalación y/o configuración del software de copia de seguridad para admitir el sistema D2D; este software se instala en los host, no en el Sistema de copia de seguridad D2D de HP
- La configuración de nuevas librerías de cinta, el equipamiento de estas librerías con soportes, 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 VLS 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 de instalación (en caso necesario)
- Integración de aplicaciones o integración de productos o periféricos de otros distribuidores no están incluidos con 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 una Declaración del trabajo asociado

Responsabilidades del cliente

El Cliente se compromete a:

- Contactar con un especialista de los servicios HP 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
- Asignar a un empleado de entre el personal del Cliente quien otorgará las aprobaciones en nombre de éste; proporcionará información; asegurará de que todo el hardware, firmware y software que necesitará el especialista de servicio de HP para prestar el servicio esté disponible y de que los productos de software cuenten con las licencias debidas; en caso contrario, estará dispuesto para ayudar a HP mediante la facilitación de la prestación del servicio por parte de HP
- Cumplir los términos y condiciones de las licencias con respecto al uso de cualquier herramienta de servicio de HP utilizada para facilitar el suministro de este servicio, si procede
- Conservar, y proporcionar a HP si así se lo solicita, las licencias de software originales, los contratos de licencia, las claves de licencia y la información de registro del servicio de suscripción, según corresponda a este servicio
- Encargarse de todas las operaciones de copia de seguridad y restauración de datos
- Conceder a HP acceso total sin restricciones a todos los lugares en los que se realizará el servicio
- Permitir al personal de HP 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 HP la implementación del servicio en productos mantenidos por terceros (en caso de ser aplicable)

Disposiciones generales/Otras exclusiones

HP se reserva el derecho de 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 prerequisites del servicio u otros requisitos no satisfechos por el cliente.

HP 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 HP de prestar este servicio depende de la cooperación plena y puntual del cliente con HP, así como la exactitud y precisión de todos los datos e información que le facilite.

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

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

Los servicios prestados fuera del horario laboral estándar de HP pueden estar sujetos a un cargo adicional.

En algunas áreas geográficas pueden aplicarse cargos por desplazamiento. Póngase en contacto con un representante local de HP para obtener más información.

Más información

Para más información sobre los servicios de HP, póngase en contacto con cualquiera de nuestras oficinas de ventas mundiales o visite uno de los siguientes sitios web:

Servicios de soporte HP: www.hp.com/hps/support

Servicios Care Pack de HP: www.hp.com/services/carepack

