

Services d'installation et de démarrage HP pour les systèmes de sauvegarde D2D

HP Services

Données techniques



Le service d'installation et de démarrage HP pour les systèmes de sauvegarde D2D offre la planification, le déploiement du service, le test de vérification de l'installation et une session d'initiation pour vous aider à déployer les fonctionnalités des produits HP D2D Backup System dans votre environnement.

Ce service couvre l'installation et la configuration de tous les produits HP D2D sauf les variantes D2D1xxx.

Avantages du service

- Installation et démarrage par un ingénieur HP
- Disponibilité de l'ingénieur HP pour répondre aux questions de base durant la prestation de ce service
- Mise en œuvre du service à une date et une heure ouvrées, planifiées avec le client
- Vérification avant l'installation que toutes les conditions requises pour la mise en œuvre du service sont réunies
- Permet à vos ressources informatiques de rester concentrées sur les tâches essentielles et prioritaires
- Installation rapide, dans la mesure où toutes les conditions requises pour cette dernière sont réunies avant le début de la prestation
- Disponibilité système améliorée

Caractéristiques du service

- Planification du service
- Déploiement du service
- Test de vérification de l'installation (IVT)
- Session d'initiation du client



Caractéristiques du service

Tableau 1. Caractéristiques du service

Désignation	Descriptif des prestations
Planification du service	<p>Un ingénieur HP contactera le client pour examiner les attentes et valider que toutes les conditions avant livraison sont remplies ou qu'elles seront remplies avant installation.</p> <p>Les activités de planification du service incluent :</p> <ul style="list-style-type: none">• La communication et la vérification des conditions environnementales et matérielles requises pour l'installation de HP D2D System.• La collecte, à l'aide d'une liste de vérification de pré-livraison, des informations nécessaires au plan de déploiement, incluant :<ul style="list-style-type: none">- Un contrôle du logiciel de sauvegarde qui sera utilisé (l'installation ou la configuration logicielle n'est pas incluse, cependant, si tel est le cas, elle peut être utilisée pour vérification).- La confirmation que l'hôte à utiliser pour la démonstration de la configuration de l'hôte correspond aux spécifications requises.• Un accord sur la configuration proposée et la vérification des critères de réalisation du service.• La création d'un plan d'installation écrit qui servira de base à la réalisation de ce service.• La planification de la prestation de service à un moment convenu entre HP et le client.
Déploiement du service	<p>Les activités de déploiement sont les suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none">• Installation du matériel dans un rack fourni par le client, incluant des kits de mise à niveau de capacité.• Connexion au matériel d'un câble réseau pré-installé fourni par le client ;• Validation de l'installation et du fonctionnement du système D2D pour tout accord de licence (le cas échéant) ;• Intégration SAN où le système D2D peut nécessiter une configuration supplémentaire sur le SAN via ses connexions à fibre optique.• Configuration et démonstration de la configuration d'un hôte ;• Mise à disposition d'une documentation sur la configuration pour le client ;
Test de vérification de l'installation (IVT)	<p>HP exécute le test de vérification de l'installation appropriée requis pour vérifier le fonctionnement de la configuration.</p>
Session d'initiation du client	<p>Une fois l'installation terminée, l'ingénieur HP effectue une session d'initiation d'une heure sur l'utilisation du produit et la prise en charge par HP.</p> <p>Les thèmes peuvent porter sur :</p> <ul style="list-style-type: none">• Des généralités et des attentes relatives à la technologie de dédoublement ;• La manière de configurer des alertes de messagerie électronique ;• Des informations sur les bibliothèques réseau et les lecteurs de bande ;• Des avis sur les stratégies de sauvegarde ; <p>La session d'initiation est informelle et n'est pas conçue comme une activité scolaire ou se substituant à une formation produit formelle.</p>

Conditions requises pour le service

Remarque : si les conditions ci-dessous ne sont pas remplies dès le début, HP peut, via des services supplémentaires achetés par le client, travailler avec le client pour vérifier que toutes les conditions de pré-livraison sont remplies.

Le Client peut prétendre à la prestation de ce service s'il remplit les conditions suivantes :

- Le client doit disposer de racks appropriés avec assez d'espace pour monter le matériel.
- Tous les câbles doivent être fournis et prêt à être utilisés.
- Le client doit avoir demandé et obtenu la licence requise.
- Le client doit fournir un environnement d'exploitation physique approprié, prenant en compte toutes les recommandations environnementales formulées par HP.
- L'infrastructure Ethernet/IP doit être installée, configurée et doit fonctionner normalement.
- Pour les sites distants en cours de configuration, des passerelles doivent être mises œuvre entre ces différents sites.
- Pour une connexion directe le cas échéant, une bibliothèque ou un lecteur de bande existant(e), configuré(e) et en cours de fonctionnement doit déjà être installé(e).

- Un logiciel de sauvegarde approprié installé et configuré est nécessaire pour les étapes de vérification impliquant la sauvegarde des données.
- Le client doit fournir un hôte pris en charge sur le bon sous-réseau pour démontrer le processus de configuration de l'hôte ; HP fournit des informations sur ce qui est nécessaire pour fournir à cet hôte les spécifications requises mais il n'installera pas ou ne configurera pas les applications de sauvegarde, ne dépannera pas ou ne configurera pas le réseau ou n'installera pas d'autres logiciels.

Limites du service

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

- Le développement et/ou l'implémentation d'une stratégie de sauvegarde ou de réplication dans l'environnement D2D ;
 - L'installation et/ou la configuration du logiciel de sauvegarde pour prendre en charge le système D2D ; Ce logiciel est installé sur les hôtes et non sur le système de sauvegarde HP D2D Backup System.
 - La configuration de nouvelles bibliothèques de bande, l'intégration de supports dans de telles bibliothèques, la validation du fonctionnement des bibliothèques ou la configuration des tâches de sauvegarde ;
 - La configuration de sauvegardes pour les autochargeurs de bande, les bibliothèques de bande ou les périphériques NAS et VLS sur les réseaux ou par connexion directe à l'aide d'applications de sauvegarde prises en charge ;
 - L'installation ou la configuration de commutateurs réseau, de routeurs ou de hubs. Ces périphériques disposent de leurs propres services d'installation matérielle (le cas échéant).
 - Intégration des applications ou intégration de produits ou périphériques tiers non inclus avec le système ;
 - tests opérationnels des applications ou autres tests demandés ou exigés par le Client ;
 - Déploiement d'un service sur un matériel couvert par un contrat de maintenance conclu avec une société tierce ;
- Tout service non mentionné explicitement dans ce document ou dans l'énoncé des travaux associé.

Responsabilités du Client

Le Client a les obligations suivantes :

- Contacter un ingénieur HP pour planifier l'exécution de la prestation de service dans un délai de 90 jours à compter de la date d'achat ;
- S'assurer que toutes les conditions identifiées à la rubrique « Conditions requises pour le service » sont remplies ;
- S'assurer que toutes les conditions identifiées à la rubrique « Conditions requises pour le service » sont remplies ;
- Sortir les produits de leurs emballages et placer ces derniers à proximité du lieu d'installation ;
- S'assurer que tout l'équipement devant être désinstallé se trouve dans un environnement de travail sûr ;
- Fournir un espace de travail adapté à la mise en œuvre du service, notamment l'accès à une ligne téléphonique extérieure, des prises de courant et toutes les connexions réseau requises ;
- Affecter une personne désignée dans l'équipe du client qui, au nom du client, va accorder toutes les approbations ; Fournir des informations ; S'assurer de la disponibilité du matériel, des microprogrammes et des logiciels nécessaires à l'ingénieur HP pour offrir ce service et vérifier que tous les logiciels sont couverts par une licence valable ; Et aussi être disponible pour assister HP lors de la prestation de ce service ;
- Adhérer, le cas échéant, aux conditions générales de licence qui régissent l'utilisation des outils de maintenance HP afin de faciliter la mise en œuvre du présent service ;
- Conserver et fournir à HP, sur demande, toutes les licences logicielles d'origine, tous les contrats de licence, toutes les clés de licence et informations relatives à l'enregistrement du service par abonnement, selon les conditions d'application du service ;
- Assumer la responsabilité de toutes les opérations de sauvegarde et de restauration de données ;
- Autoriser l'accès total et illimité de HP à tous les sites concernés par la prestation de service ;
- Accorder l'accès inconditionnel et total au personnel HP pour la prise en charge de tous les produits logiciels. Si des restrictions de sécurité s'appliquent à des systèmes pris en charge, il peut être demandé au client d'assumer certaines responsabilités supplémentaires pour la maintenance du système et du logiciel.
- Coordonner avec HP le déploiement du service pour les matériels/logiciels tiers sous contrat de maintenance (le cas échéant).

Dispositions générales/autres exclusions

HP se réserve le droit de facturer toute tâche supplémentaire d'un coût supérieur (en temps et en matériel) à celui du service objet des présentes et qui résulterait de la nécessité de mettre en place les conditions préalables à la mise en œuvre du service objet des présentes 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 l'intervention concernée et ne s'acquitte pas des tâches préalables qui lui reviennent dans les 90 jours à compter de la date d'achat.

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

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

- Déploiement d'un service sur un matériel non couvert par une garantie ou un contrat de maintenance HP ;
- Déploiement d'un service sur un matériel couvert par un contrat de maintenance conclu avec une société tierce ;
- Services dont la mise en œuvre est, de l'avis de HP, occasionnée par l'intervention non autorisée de personnes étrangères au personnel de HP qui ont tenté d'installer, de réparer, de maintenir ou de modifier du matériel, des microprogrammes ou des logiciels.
- Service requis pour des raisons non liées au matériel ou aux logiciels qui font l'objet de la maintenance HP ;
- Tout service non mentionné explicitement dans ce document.

Tout service dispensé en dehors des heures ouvrées standard de HP peut faire l'objet d'une facturation supplémentaire.

Des frais de transport peuvent s'appliquer en fonction des zones géographiques. Contactez votre représentant HP local pour plus d'informations.

Pour en savoir plus

Pour plus d'informations sur HP Services, contactez votre ingénieur commercial HP ou consultez l'un des sites Web suivants :

Services de maintenance HP : www.hp.com/hps/support

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

