

Serviço HP de instalação e inicialização para dispositivos ProCurve conectados em rede com fio

Serviços da HP

Informações técnicas



O serviço HP de instalação e inicialização para dispositivos ProCurve conectados em rede com fio ajuda a colocar seu dispositivo HP ProCurve em rede para funcionar rapidamente, coordenando instalação, configuração e verificação do novo dispositivo. Estes serviços podem ajudar você a colocar o dispositivo ProCurve em rede on-line ou a acrescentar um novo ProCurve a uma rede já existente, oferecendo uma solução adequada às suas necessidades de negócios. ProCurve também possui dispositivos avançados em rede que podem utilizar esse serviço para cuidar da instalação e da configuração básica, conforme especificado na folha de configuração de cada dispositivo. Com dispositivos avançados em rede, o Cliente receberá uma sessão de orientação sobre esses recursos.

Benefícios do serviço

Este serviço oferece os seguintes benefícios para a sua empresa:

- Menos tempo para atingir a produtividade desejada, para que você aproveite ao máximo seus investimentos
- Prazo e custos de implementação reduzidos
- Menos impactos nas operações de negócio relacionados à instalação
- Mais suporte para a solução
- Disponibilidade de um especialista em serviços da HP para esclarecer dúvidas durante a sessão de orientação ao Cliente
- Maior capacidade de sua equipe em permanecer concentrada nas operações de sua empresa

Destaques dos recursos do serviço

- Coordenação das atividades de instalação em rede e inicialização
- Criação do arquivo de configuração para o dispositivo
- Desembalagem e verificação do novo dispositivo
- Testes de verificação da instalação e inicialização

- Confirmação dos níveis de revisão de software
- Montagem em rack
- Download da configuração
- Conexão dos dispositivos com cabo de acordo com um mapa de cabeamento
- Verificação do funcionamento
- Sessão de orientação ao Cliente

Especificações

Tabela 1. Recursos do serviço

Recurso	Especificações do serviço
Coordenação das atividades de instalação em rede e inicialização	A HP conversa com o Cliente para elaborar um cronograma listando as tarefas e os recursos necessários para prestar esses serviços. Para facilitar a coordenação das atividades, o Cliente deve fornecer à HP o endereço da instalação e os nomes das pessoas de contato.
Criação do arquivo de configuração	A HP envia ao Cliente uma folha de configuração para o dispositivo que está sendo usado. O Cliente deve preencher a folha e enviá-la para a HP, junto com um diagrama de topologia da rede. A HP, então, cria o arquivo de configuração personalizado para aquele dispositivo. Para dispositivos HP ProCurve avançados em rede, a folha de configuração indica quais recursos não podem ser configurados usando esse serviço.
Desembalagem e verificação	O especialista de serviços da HP tira o dispositivo da embalagem, colocada pelo Cliente no lugar onde o dispositivo será instalado. O especialista confere o conteúdo de cada caixa conforme a lista de itens incluídos e verifica se não há nenhum dano físico na parte externa do dispositivo.
Testes de verificação da instalação e inicialização	O especialista de serviços da HP verifica as revisões de hardware e instala módulos e acessórios no dispositivo. O especialista de serviços da HP liga o dispositivo e verifica se ele é aprovado no autoteste.
Confirmação das revisões de software	O especialista de serviços da HP estabelece uma sessão de console e verifica se o software está com um nível de revisão adequado. Se o nível de revisão não for adequado, o especialista de serviços da HP irá baixar a revisão de software necessária no dispositivo.
Montagem em rack	O especialista de serviços da HP encaixa os suportes de montagem adequados no dispositivo. Depois o dispositivo é montado em um rack já existente com suporte da HP para o produto, ou em uma superfície de montagem adequada com furos de parafuso já abertos.
Download da configuração	O especialista de serviços da HP baixa o arquivo de configuração personalizado, criado pela HP como parte do serviço. O especialista de serviços da HP também pode baixar uma configuração previamente criada fornecida pelo Cliente, caso solicitado.
Dispositivos com cabos	O especialista de serviços da HP conecta o cabo de cada porta do dispositivo conforme o mapa de cabeamento fornecido pelo Cliente, que associa os cabos identificados com as respectivas portas.

Verificação do funcionamento

O especialista de serviços da HP verifica a conectividade da camada 2 ou da camada 3 com os dispositivos da infraestrutura adjacente, para confirmar se o tráfego está passando corretamente nas respectivas portas. Depois o registro de eventos é examinado para ver se há alguma mensagem inesperada. Se alguma mensagem desse tipo for encontrada, o especialista de serviços irá analisar se ela se refere a um problema de hardware ou software no dispositivo que está sendo instalado, a um problema de configuração no dispositivo que está sendo instalado, ou a algum problema com os cabos ou dispositivo adjacente conectado a uma porta no dispositivo que está sendo instalado. Os problemas de hardware ou software no dispositivo sendo instalado serão resolvidos como parte desses serviços.

Para as configurações criadas sob medida pela HP, o especialista de serviços resolverá os problemas de configuração decorrentes de erro na criação do arquivo de configuração. No caso de problemas decorrentes de cabeamento ou dispositivo adjacente conectado a uma porta no dispositivo que está sendo instalado, o especialista de serviços da HP irá mostrar à equipe do Cliente as informações no dispositivo que está sendo instalado que podem ser usadas para ajudá-lo na solução do problema. Para dispositivos HP ProCurve avançados em rede, algumas etapas de verificação podem exigir acesso ao equipamento do Cliente.

Sessão de orientação ao Cliente

O especialista de serviços da HP dá uma sessão de orientação para que a equipe do Cliente conheça os LEDs e outros aspectos físicos do dispositivo. O especialista de serviços demonstra como estabelecer uma sessão de console para iniciar mudanças de configuração, ver o registro de eventos ou ver as informações estatísticas. A estrutura geral da documentação do produto e o conteúdo geral do site da HP para produtos ProCurve são analisados. Além disso, o especialista de serviços explica como funciona a cobertura da garantia do dispositivo e como entrar em contato com a HP para obter assistência. Para dispositivos HP ProCurve avançados em rede, a sessão de orientação explica como o Cliente pode usar os recursos avançados que não fazem parte do escopo desse serviço.

Responsabilidades do cliente

Cabe ao Cliente:

- Entrar em contato com a HP para agendar a prestação do serviço até 90 dias após compra
- Designar uma pessoa da equipe do Cliente que, em nome do cliente, irá conceder todas as aprovações, fornecer informações e, de outra forma, estar disponível para assessorar a HP na prestação desse serviço
- Assegurar que todos os pré-requisitos do serviço, conforme identificados na seção “Elegibilidade do serviço”, sejam preenchidos
- Assegurar a preparação do local (ex.: energia, refrigeração etc.) onde o hardware será instalado
- Verificar se todos os cabos foram previamente instalados, testados e identificados
- Verificar se o rack ou a superfície de montagem sobre a qual o dispositivo será colocado foi preparada para a instalação do dispositivo
- Verificar se todos os equipamentos necessários ao especialista de serviços da HP estão disponíveis no local onde serão instalados
- Providenciar um mapa de cabeamento com o diagrama de todos os cabos previamente identificados a serem conectados no dispositivo que está sendo instalado
- Preencher a folha de configuração fornecida pela HP para o serviço e, conforme descrito na folha, providenciar um diagrama com a topologia de rede mostrando todos os dispositivos de rede existentes (se for o caso) e o dispositivo HP ProCurve que está sendo implantado
- Permitir acesso pleno e irrestrito da HP a todos os locais onde o serviço será prestado
- Propiciar área de trabalho adequada à realização do serviço, incluindo acesso a uma linha telefônica externa, energia e as conexões de rede necessárias
- Ser responsável por todas as operações de backup e restauração de dados

Limitações do serviço

Atividades como as citadas abaixo estão excluídas desse serviço, porém não são as únicas passíveis de exclusão:

Implementação do serviço em hardware que não seja ProCurve, ou em hardware ProCurve que não esteja coberto por garantia da HP nem por contrato de manutenção de serviço.

- Planejamento, projeto, implementação ou avaliação da arquitetura de rede já existente do Cliente, com exceção das etapas mínimas necessárias para completar alguma configuração personalizada adquirida separadamente do dispositivo ProCurve que está sendo implantado
- Serviços que, segundo a HP, são necessários devido a tentativas não autorizadas por pessoal não pertencente à HP de instalar, reparar, manter ou modificar hardware, firmware ou software
- Serviços necessários devido a causas alheias ao dispositivo ProCurve que está sendo implantado por esse serviço
- Qualquer serviço não especificado explicitamente neste documento

Para dispositivos ProCurve em rede, alguns recursos avançados do produto ficam excluídos da configuração do serviço de instalação e inicialização para dispositivos ProCurve conectados em rede com fio. Esses recursos do produto, os quais estão listados na seção de exclusão da folha de configuração da HP, podem ser configurados e cobrados mediante fração de tempo e material. Observe que os dispositivos ProCurve avançados em rede apresentam limitações mais significativas a respeito de quais recursos do produto devem ser configurados como parte desse serviço.

Dependendo da estratégia de implantação, os dispositivos ProCurve avançados em rede podem requerer a paralisação da rede enquanto o produto é configurado. O Cliente deve se planejar para esse tempo de inatividade.

Elegibilidade do serviço

Todos os Clientes que adquiriram hardware HP ProCurve que ainda esteja na embalagem original estão qualificados para a prestação desse serviço, até 90 dias após a data da compra.

Disposições gerais/Outras exclusões

- Esse serviço encontra-se disponível somente durante o horário comercial local da HP. Qualquer prestação de serviço fora desses horários implicará taxas adicionais.
- O suporte da HP a hardware e software não fabricados nem fornecidos pela HP não implica nem garante que esse hardware funcionará no ambiente do Cliente, nem implica conformidade com as regulamentações governamentais locais.
- A HP se reserva o direito de cobrar, mediante fração de tempo e material, por qualquer trabalho adicional além e acima do preço deste pacote de serviços que possa resultar do trabalho necessário para atender aos pré-requisitos do serviço não atendidos pelo Cliente.
- Esse serviço está disponível sem nenhum acréscimo de despesa de viagem em um raio de 80 quilômetros de um centro de serviço da HP. Qualquer prestação de serviço além dessa distância implicará custos de tempo e viagem para o especialista em serviços da HP a taxas vigentes para o local do Cliente.

Informações para pedidos

Os serviços de implantação da HP são contratados como um HP Care Pack com preço fixo. Para fazer o pedido, entre em contato com um representante de vendas da HP ou com um revendedor autorizado.

Para obter mais informações

Para obter mais informações sobre os serviços da HP, entre em contato com um de nossos escritórios de venda em todo o mundo ou acesse um destes sites:

Serviços de suporte da HP: www.hp.com/hps/support

Serviços HP Care Pack: www.hp.com/hps/carepack

© 2010 Hewlett-Packard Development Company, L.P. As informações contidas neste documento estão sujeitas a alterações sem aviso prévio. As únicas garantias para produtos e serviços da HP são as estabelecidas nas declarações de garantia expressa que acompanham tais produtos e serviços. Nada aqui contido deve ser interpretado como constituindo garantia adicional. A HP não se responsabiliza por omissões, erros técnicos ou erros editoriais contidos neste documento.

Os serviços de suporte ao cliente HP, são regidos pelo Documento CAM07, pelos termos e condições de venda e serviços HP, pelas condições comerciais da HP ou pelo contrato global com a HP.

