



# Família HP MSA

## Serviços HP Care Pack

Este documento ajuda os parceiros de canal HP a selecionar o Serviço HP Care Pack mais adequado ao produto de hardware HP específico.



Produtos cobertos: MSA20, MSA30, MSA50, MSA60, MSA70, MSA500, MSA1000, MSA1500 e MSA1510i.

### 1. Suporte da garantia HP

- MSA 20/30/50/60/70: 3 anos apenas com troca de peças
- MSA 500: Resposta no próximo dia útil no local por 3 anos (peças e mão-de-obra incluídas)
- Pacotes MSA 1000/1500/1510i e MSA1500 SATA para Data Center: Resposta no próximo dia útil no local no primeiro ano (peças e mão-de-obra incluídas); apenas troca de peças no segundo e terceiro anos
- MSA 1000/1500/1510i para pequenas empresas, Starter SAN kit, HP Unix SAN Starter kit: sem garantia no nível do kit. Apenas no nível do conteúdo
- Kits de atualização de alta disponibilidade de MSA: sem garantia para gabinete no nível do kit.

### 2. Resumo de disponibilidade de Serviços HP Care Pack

	Serviços de implantação		Serviços de hardware			
	Instalação	Instalação e inicialização	NBD	4 horas, 13x5	4 horas, 24x7	CTR em 6 horas, 24x7
MSA 20/30/50/60/70/500	●		●	●(*)	●	●
MSA1000/1500/1510i, incluindo todos os Starter Kits	●	●(*)	●	●(*)	●	●
Kits de HA do MSA	●(*)		Não há necessidade de HP Care Pack. Kits de HA são cobertos pelo MSA HP Care Pack			
Pacotes MSA1500 SATA para Data Center 9/18 TB.	Não há HP Care Pack disponível no nível de pacote, apenas no nível de conteúdo (isto é, 1 x MSA1500 ctrl + 2/3 x MSA20)					

	Suporte a HW e SW				
	Support Plus	Support Plus 24	Proactive Essentials	Proactive 24	Critical Service
MSA 20/30/50/60/70/500	⌘	⌘		⌘	⌘
MSA1000/1500/1510i, incluindo todos os Starter SAN Kits	⌘	⌘	●(*)	⌘	⌘
Kits de HA do MSA	Não há necessidade de HP Care Pack. Kits de HA são cobertos pelo MSA HP Care Pack				
Pacotes MSA1500 SATA para Data Center 9/18 TB.	Não há HP Care Pack disponível no nível de pacote, apenas no nível de conteúdo (isto é, 1 x MSA1500 ctrl + 2/3 x MSA20)				

● Disponíveis como Serviços Commercial e Enterprise HP Care Pack

⌘ Disponíveis como Serviços Enterprise HP Care Pack

(\*) Níveis recomendados de Serviços HP Care Pack

NBD: No próximo dia útil CTR: Chamada para reparo HW: Hardware SW: Software

(\*\*) Proactive Essentials somente disponível em alguns países, por favor entre em contato com o time de Suporte Local para confirmar se este pacote está disponível em sua área.

### 3. Níveis recomendados de Serviços HP Care Pack

- Suporte a hardware por 3 anos, 13x5 com resposta em 4 horas
- Proactive Essentials
- Instalação e inicialização

#### Instalação e inicialização

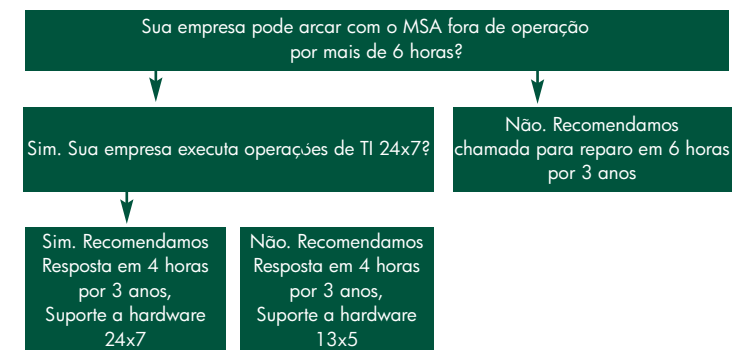
#### Benefícios dos Serviços HP Care Pack

- A instalação precisa e rápida de hardware de MSA do cliente é essencial para ajudá-lo a obter retorno máximo do investimento em armazenamento de MSA
- O especialista em serviços com certificação da HP proporciona a experiência necessária para assegurar uma instalação rápida e eficiente. Também é oferecido acesso direto ao centro de suporte qualificado HP, se necessário

#### Recursos dos Serviços HP Care Pack

- A análise da pré-instalação verifica todos os pré-requisitos do serviço
- A instalação do hardware inclui inspeção e conexão física
- Verificação de níveis adequados de patches do SO com níveis de revisão de firmware na controladora
- Implementação de configuração aprovada em MSA
- Implementação de projeto personalizado e aprovado de disco virtual (conforme detalhado na análise de pré-instalação)
- Integração limitada de SAN (até 4 portas de interconexão de SAN pré-existent)
- Verificação de que o MSA implementado atende às especificações conforme acordado na fase de pré-instalação
- Testes de verificação para confirmar a funcionalidade do MSA e a adesão aos padrões de qualidade da instalação pela HP
- Documentação da configuração e breve orientação do cliente, oferecendo uma visão geral do novo design

#### Principais perguntas para ajudar a determinar qual nível de Serviço HP Care Pack deve-se vender:



#### Descrição dos níveis recomendados de Serviços HP Care Pack

#### Benefícios dos Serviços HP Care Pack

- Estender a garantia-padrão do hardware do MSA com a solicitação de serviço no local por 3 anos assegura disponibilidade e capacidade de manutenção do MSA do cliente na infra-estrutura de TI
- Assegurando o máximo de tempo em operação ou disponibilidade – que o cliente determina pelo intervalo de chamada escolhido e o tempo de cobertura do serviço – os clientes aumentam o retorno do investimento em MSA

## Recursos dos Serviços HP Care Pack

Recursos dos Serviços HP Care Pack	Suporte a hardware 13x5 em 4 horas	Suporte a hardware 24x7 em 4 horas	Suporte a hardware com chamada para reparo em 6 horas, 24x7
Períodos de cobertura			
13x5 nos dias úteis, 13 horas, exceto feriados	●		
24x7, 24 horas, incluindo feriados		●	●
Resposta a hardware no local			
Em 4 horas no mesmo dia útil	●	●	
Compromisso de atendimento a chamadas para reparo em até 6 horas			●
Recursos para hardware			
Substituição de peças e trabalho até a conclusão	●	●	●
Envio flexível de chamadas por telefone e Internet e diagnóstico remoto	●	●	●
Gerenciamento hierárquico	●	●	●
Ferramentas de suporte eletrônico e na Internet			
Instant Support Enterprise Edition (ISEE)	●	●	●

### Benefícios do Serviço Proactive: Proactive Essentials

- Otimizar habilidades de gerente de suporte à conta designado pela HP para detecção e solução rápida de problemas
  - Melhorar disponibilidade do MSA com gerenciamento de patch e firmware
- Nota: É necessário adquirir um HP Care Pack por dispositivo de armazenamento. Proactive Essentials é um pacote proativo independente; o cliente também deve adquirir suporte reativo separadamente

### Recursos do Serviço Proactive: Proactive Essentials

- Equipe de suporte ao cliente: trabalha com o cliente para cumprir objetivos de negócios e de TI
- Plano de suporte de conta: descreve os serviços a serem prestados pela HP, define funções e responsabilidades, fornece informações específicas ao local e analisa os ativos do cliente
- Análise das atividades e planejamento de suporte semestral propicia uma oportunidade para discussão de tendências, alterações planejadas de operações e do ambiente de TI
- Análise e gerenciamento semestrais de firmware e software de armazenamento/SAN: monitora e apresenta recomendações sobre atualizações de firmware e software que podem ser instaladas
- Suporte da HP com informações por meio eletrônico: recurso on-line abrangente para obter instantaneamente conhecimentos, ferramentas e serviços personalizados.

## 4. Códigos de produto de Serviços Commercial (fixo) e Enterprise (flexível) HP Care Pack

- Faça o orçamento de Serviços Enterprise HP Care Pack, porque eles garantem serviços melhores em uma perspectiva de qualificação, solução de problemas e gerenciamento de contratos. É necessário o uso de uma ferramenta de configuração como SBW/Watson
- Faça o orçamento de Serviços Commercial HP Care Pack, se o MSA for solicitado como produto independente

## Códigos de produto de Serviços Enterprise HP Care Pack

Instalação/instalação e inicialização		HA113A1 / HA114A1	
3 anos	Chamada para reparo em 6 horas, suporte a HW 24x7	HA105A3/4/5	+ Faixa adequada
	Support Plus	HA109A3/4/5	
	Support Plus 24	HA110A3/4/5	

Exemplo: Support Plus 24 por 3 anos para MSA1000 = HA110A3 # 6FG

	MSA 20/30/50	MSA 60/70	MSA 500	MSA1000 base e Starter Kit	MSA1500/MSA1510i base	MSA1500/1510i Starter Kit	ProLiant Pack cluster MSA500/1k
Instalação	U8132E		U6458E	U4368E		UB958E	N/D
Instalação e inicialização	N/D		N/D	UA868E		UA868E	U2870E
Kit de atualização do HA (*)	N/D		UC717E	UC717E		UC717E	N/D
NBD	U8128E	UF301E	Garantia	U6355E	UB950E	UB153E	Garantia
Suporte a HW em 4 horas, 13x5	U8129E	UF302E	U6455E	U6356E	UB951E	UB154E	U4560E
Suporte a HW em 4 horas, 24x7	U8130E	UF303E	U6456E	U6357E	UB952E	UB155E	U4561E
CTR em 6 horas, 24x7	U8131E	UF304E	U6457E	U9934E	UB953E	UB156E	U4562E

## Códigos de produto de Serviços Commercial HP Care Pack

(\*) Os kits de atualização de HA do MSA (para MSA500/1000/1500/1510i) não exigem Serviços HP Care Pack específicos para suporte contínuo; isso é coberto pelos Serviços HP Care Pack de Starter Kit. Apenas para instalação de kit de atualização de HA de MSA, solicite UC717E além dos Serviços HP Care Pack (básico ou inicialização) de instalação de Starter Kit.

Nota: Não existem Serviços HP Care Pack disponíveis para pacotes de data center de MSA 1500 (AG426AM e AG427AM). O suporte deve ser vendido e registrado em relação aos componentes do pacote, isto é, AG426A = MSA1500 (AA986A) + 2 x MSA20 e AG427AM = MSA1500 (AA986A) + 3 x MSA20.

## 5. Outros Serviços HP disponíveis

- Serviços HP Proactive Support
- Serviço HP SAN Solution: (serviço de implementação de SAN disponível apenas como Enterprise HP Care Pack para configurações do tipo empresarial)
- Serviços HP Education

## 6. Outros recursos da HP

Para obter mais informações sobre Serviços HP Care Pack para HP MSA, visite: [www.hp.com/hps/carepack](http://www.hp.com/hps/carepack)  
 Para obter mais informações sobre Serviços HP SAN Solution, visite: [www.hp.com/hps/storage](http://www.hp.com/hps/storage)  
 Para obter mais informações sobre Serviços HP Care Pack Education para produtos de armazenamento, visite: <http://education.hp.com/carepack>  
 Para encontrar a faixa adequada do HP Care Pack, visite: <https://www.tools.hp.com/sbw/cats.html>  
 Para obter mais informações sobre HP MSA, visite: [www.hp.com/go/msa](http://www.hp.com/go/msa)

© Copyright 2007 Hewlett-Packard Development Company, L.P. As informações contidas neste documento estão sujeitas a alterações sem aviso. 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.

