



HP Storage Essentials

Folha de apontamentos dos Serviços HP Care Pack

Este documento ajuda os parceiros de canal HP a selecionar o Serviço HP Care Pack mais adequado para HP Storage Essentials.

1. Suporte da garantia HP

Serviços Deployment não inclusos, mas considerados imprescindíveis

2. Resumo de disponibilidade de Serviços HP Care Pack

	Serviço Storage Essentials Solution			Suporte a software		Suporte a HW e SW			
	Nível 1: Instalação e inicialização	Nível 2: Implementação	Nível 3: Integração	9x5	24x7	Support Plus	Support Plus 24	Proactive 24	Critical Service
Storage Essentials	•	•(*)	•	⌘	⌘	⌘	⌘(*)	⌘	⌘

- Implantação pela HP necessária (*)
 - ⌘ Disponíveis como Serviços Enterprise HP Care Pack
 - (*) Níveis recomendados de Serviços HP Care Pack
- HW: Hardware SW: Software

3. Níveis recomendados de Serviços HP Care Pack

- SupportPlus 24 por 3 anos
- Implementação, ou seja, Serviço Storage Essentials Solution, nível 2

Serviço Storage Essentials Solution

Nível 1: Instalação e inicialização

Oferece serviços de implementação básica para o conjunto de produtos HP Storage Essentials. Instalação, configuração, teste, documentação de software e uma sessão de orientação ao cliente inclusos.

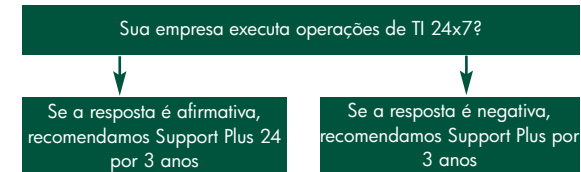
Nível 2: Implementação

Inclui deliverable do Nível 1 acrescido de uma solução de documentos projetada de acordo com as necessidades de negócios do cliente, a qual compreende gerenciamento de projetos, atividades de design, implementação ajustada, teste, transferência de conhecimentos, geração de relatórios, análise dos dados por parte de um especialista em serviços da HP e recomendações para atendimento aos requisitos de negócios que o cliente determinou como objetivos para o serviço. O Storage Essentials oferece uma ampla variedade de objetivos relacionados ao Gerenciamento de Recursos de Armazenamento, Gerenciamento de SAN, Solução de Problemas e Abastecimento.

Nível 3: Integração

Inclui deliverables do Nível 2 acrescidos da integração da solução de gerenciamento de armazenamento HP Storage Essentials à estrutura de gerenciamento de sistemas de TI da organização. Os serviços HP OpenView do Nível 3 podem também ser usados para criar relatórios personalizados usando-se o módulo Report Designer ou para executar serviços de projeto personalizados com base em uma declaração de trabalho.

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



Serviços combinados de hardware e software

Serviços combinados de hardware e software		
Recursos dos Serviços HP Care Pack	Support Plus	Support Plus 24
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	•	•
Resposta a software		
Em duas horas	•	•
Recursos para hardware		
Substituição de peças e trabalho até a conclusão	•	•
Recursos de software		
Suporte por telefone	•	•
Atualizações de Licença para uso (LTU) de software	•	•
Atualizações de produtos e de documentação de software	•	•
Recursos compartilhados de hardware e software		
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)	•	•

Códigos de produto de Serviços Enterprise HP Care Pack

	3 anos	4 anos	5 anos	
Suporte a software 9x5	HA106A3	HA106A4	HA106A5	+ Faixa adequada (consulte o link Faixas de HP Care Pack na seção de recursos adicionais)
Suporte a software 24x7	HA107A3	HA107A4	HA107A5	
Support Plus (13x5)	HA109A3	HA109A4	HA109A5	
Support Plus 24	HA110A3	HA110A4	HA110A5	
Proactive 24	HA111A3	HA111A4	HA111A5	
Critical Service	HA112A3	HA112A4	HA112A5	

Exemplo: Support Plus 24 por 3 anos para T4284A = HA110A3 # 65D

4. Outros Serviços HP disponíveis

- Serviços HP Education

5. Outros recursos da HP

Para obter mais informações sobre Serviços HP Care Pack para HP Storage Essentials, visite:

www.hp.com/go/storageservices

Para obter mais informações sobre Serviços HP Care Pack Education para HP Storage Essentials, 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 Storage Essentials, visite:

www.hp.com/go/storageessentials

© 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.

