



Servidores Alpha, HP 9000 e Integrity

Referencia rápida de HP Care Pack Services

Este documento ayuda a los Socios de canal de HP a seleccionar el HP Care Pack Service más adecuado para los siguientes productos HP:



Integrity: rx16xx, rx26xx, rx36xx, rx46xx, rx56xx, rx66xx, rx76xx, rx86xx
 HP 9000: rp24xx, rp34xx, rp44xx, rp54xx, rp74xx, rp84xx
 Alpha: DS15, DS25, ES45, ES47, ES80, GS80, GS160, GS320, GS1280
 Para Superdome, consulte la Referencia rápida de HP Care Pack de Superdome.

1. Soporte de garantía HP

Integrity	HP 9000	Alpha	Soporte de garantía
rx16xx, rx2620, rx2640	rp24xx, rp34xx	Todos los Alpha	1 año, respuesta el siguiente día hábil, respuesta en el sitio
rx2660, rx36xx, rx46xx, rx56xx, rx66xx	rp44xx, rp54xx		3 años, respuesta el siguiente día hábil, respuesta en el sitio
rx76xx	rp74xx		1 año, respuesta el siguiente día hábil, respuesta en el sitio más instalación
rx86xx	rp84xx		1 año, respuesta el mismo día hábil, respuesta en el sitio más instalación

2. Disponibilidad de HP Care Pack Services

Servidores	Servicios de despliegue		Soporte de hardware				Soporte de software	
	Factory Express	Instalación	NBD	4 horas, 13x5	4 horas, 24x7	6 horas CTR 24x7	9x5	24x7
Alpha	⌘	⌘ (*)	⌘	⌘	⌘	⌘	⌘	⌘
rx16xx, rx26xx, rx36xx, rx46xx, rx66xx, rp34xx, rp44xx	⌘ (*)	⌘	⌘	⌘	⌘	⌘	⌘	⌘
rp 74xx y rx 76xx	⌘	En paquete	⌘	⌘	⌘	⌘	⌘	⌘
rp 84xx y rx 86xx	⌘	En paquete	⌘	⌘	⌘	⌘	⌘	⌘

Servidores	Soporte de HW y SW			
	Support Plus	Support Plus 24	Proactive 24	Critical Service
Alpha	⌘	⌘ (*)	⌘	⌘
rx16xx, rx26xx, rx36xx, rx46xx, rx66xx, rp34xx, rp44xx	⌘	⌘ (*)	⌘	⌘
rp 74xx y rx 76xx	⌘	⌘	⌘ (*)	⌘
rp 84xx y rx 86xx	⌘	⌘	⌘	⌘ (*)

⌘ Disponible como HP Care Pack Services empresariales
 (*) Niveles recomendados de HP Care Pack
 CTR: Desde la llamada hasta la reparación NBD: Siguiente día hábil SW: Software HW: Hardware
 Entry-level HP 9000: rp24xx, rp34xx, rp44xx, rp54xx
 Entry-level Integrity: rx16xx, rx26xx, rx36xx, rx46xx, rx56xx, rx66xx

3. Niveles recomendados de HP Care Pack Services

Factory Express Services e Instalación del producto, Instalación y puesta en marcha

3.1. Factory Express Services

Ventajas de los HP Care Pack Services

- Estas soluciones configuradas, personalizadas e integradas de fábrica y los servicios de despliegue le permiten a su cliente elegir cómo construir, probar, integrar, recibir e implementar su servidor blade

Características de los HP Care Pack Services

- Existen cinco niveles de servicio que incluyen: configuración del sistema personalizada, integración de hardware y rack, carga de aplicaciones, embalaje especial, etiquetado de activos, administración de imagen, diseño de soluciones, y configuración y encendido en el sitio

3.2. Instalación y puesta en marcha del producto

Ventajas de los HP Care Pack Services

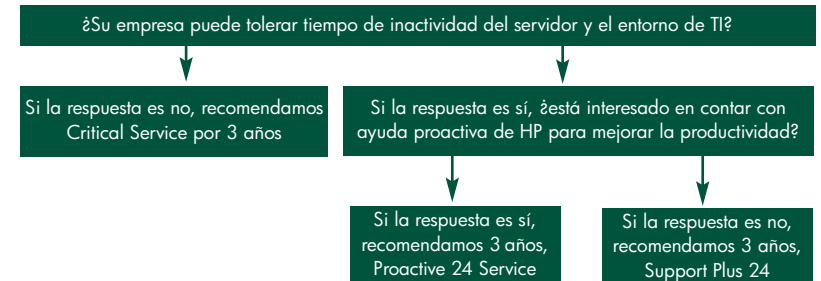
- La instalación precisa y rápida por parte de un Especialista en servicio de HP es vital para ayudar a que su cliente logre un desempeño óptimo del sistema y maximice el retorno sobre su inversión en el servidor HP desde el principio

Características de los HP Care Pack Services

La revisión previa a la instalación verifica todos los prerrequisitos para este servicio

- La instalación de hardware incluye la inspección, ensamble y conexión física
- Pruebas de verificación para confirmar el funcionamiento del servidor HP y la adhesión a los estándares de calidad de instalación de HP
- Instalación del sistema operativo o aplicaciones de software para los que se compró el servidor HP
- Configuración de los servicios de impresión y redes
- Actividades de puesta en marcha personalizada para dar soporte a las necesidades exclusivas de configuración de su entorno de TI
- Documentación básica y sesión de orientación al cliente que le brinda una breve visión de las características del nuevo producto

Preguntas clave que lo ayudarán a determinar qué nivel de HP Care Pack Service vender:



Características de los HP Care Pack Services

Características de los HP Care Pack Services	Support Plus 24	Proactive 24 Service	Critical Service
Ventanas de cobertura			
24x7, 24 horas incluyendo feriados	●	●	●
Respuesta para hardware en el sitio			
4 horas, el mismo día hábil	●	●	
Compromiso de atención de 6 horas desde la llamada hasta la reparación			●
Recursos de hardware			
Reemplazo de piezas y trabajo hasta la finalización	●	●	●
Administración del inventario de piezas			Mejorado
Inspección del entorno del sitio			●
Respuesta de Software			
2 horas	●	●	
Inmediato			●
Características de software			
Soporte telefónico	●	●	●
Actualizaciones de software de licencia de uso (LTU)	●	●	●
Actualizaciones de productos de software y documentos	●	●	●
Características de hardware y software compartidas			
Número de teléfono dedicado			●
Recuperación del sistema prioritaria			●
Envío de llamada flexible por teléfono e Internet y diagnóstico remoto	●	●	●
Administración del escalonamiento	●	●	Mejorado
Características proactivas			
Plan de soporte de cuenta		●	●
Consultoría operacional y técnica		●	
Asesoramiento técnico de colaboración comercial			●
Planificación y revisiones de soporte		Bianual	Trimestral
Revisión de actividad de soporte		Trimestral	Trimestral
Análisis de parches de SO/análisis de hardware firmware		Bianual	Trimestral
Servicios técnicos			
Biblioteca de infraestructura de TI (ITIL)			●
Servicios técnicos de nivel B		Anual	Bianual
Verificación de disponibilidad			Anual
Verificación del buen funcionamiento del sistema		Anual	Trimestral
Equipo de soporte			
Equipo de soporte asignado al cliente		●	●
Gerente de soporte de cuenta		●	●
Ingeniero del centro de soporte de cuenta			●

Características de los HP Care Pack Services	Support Plus 24	Proactive 24 Service	Critical Service
Equipo de soporte			
Ingeniero de misión crítica			●
Herramientas de soporte a través de Internet y electrónicas			
Instant Support Enterprise Edition (ISEE)	●	●	Avanzadas
Sistemas operativos			
Microsoft®	●	●	●
Linux®	●	●	●
Unix®- HP-UX	●	●	●
OpenVMS	●	●	●

4. Números de referencia de los HP Care Pack Services comerciales (Fijos) y empresariales (Flexibles)

Instalación	HA113A1	+ Banda adecuada	
Instalación y puesta en marcha	HA114A1		
Implementación	HA115A1		
Servicios Factory Express	HA45xA1 (x = 1 a 5)	+ servicios de banda "a la carta" también disponibles	
3 años	Support Plus 24	HA110A3	+ Banda adecuada
	Proactive 24	HA111A3	
	Critical Service	HA112A3	

- No hay HP Care Pack Services comerciales disponibles para estos productos
- Cotice los HP Care Pack Services empresariales utilizando las herramientas de configuración SBW/Watson
Ejemplo: 3 años, Support Plus 24 para rx1600 = HA110A3 #6

5. Otros HP Services relevantes disponibles

- Servicios independientes: soporte sólo de hardware o software (ej., 6 horas CTR)
- Servicios técnicos; HP Education Services

6. Recursos adicionales HP

Para conocer más acerca de HP Care Pack Services para servidores HP, visite: www.hp.com/hps/carepack
 Para conocer más acerca de HP Factory Express Services, visite: <http://factoryexpress.corp.hp.com/index.html>
 Para conocer más acerca de HP Care Pack Education Services para servidores HP, visite: <http://education.hp.com/carepack/>
 Para encontrar la banda de HP Care Pack adecuada, visite: <https://www.tools.hp.com/sbw/cats.html>
 Para conocer más acerca de los servidores HP, visite: www.hp.com/go/servers
 Para conocer más acerca de los servidores Alpha, visite: www.hp.com/go/alpha
 Para conocer más acerca de los servidores Integrity, visite: www.hp.com/go/integrity
 Para conocer más acerca de los servidores HP9000, visite: www.hp.com/go/hp9000

© Copyright 2007 Hewlett-Packard Development Company, L.P. La información contenida en el presente documento está sujeta a cambios sin previo aviso. Las únicas garantías para productos y servicios HP están establecidas en las declaraciones de garantía explícitas que acompañan a dichos productos y servicios. Ninguna información contenida en este documento debe ser interpretada como una garantía adicional. HP no se responsabiliza por errores técnicos o de edición ni por omisiones contenidas en el presente documento.

