VMware

Referencia rápida de Servicios HP Care Pack

Este documento ayuda a los Socios de canal de HP a seleccionar el Servico HP Care Pack más adecuado para VMWare.

VMware Infrastructure 3 (VI3): Starter, Estándar y Empresarial

1. Soporte de HP incluído (empaquetado) con la licencia

- 1 año, Asistencia telefónica 9x5, 2 horas para devolución de la llamada
- 1 año de actualización de "Licencia de uso"
- Servicios de despliegue no incluídos con el producto (deben comprarse por separado). Consulte la sección "Servicios de despliegue"

2. Resumen de disponibilidad de Servicios HP Care Pack

	Instalación y puesta en marcha	Soporte de software		Soporte de HW y SW			
		9x5	24x7	Support Plus	Support Plus 24	Proactive 24	Critical Service
VMware	●(*)	●	●(*)	●	●	●	●

● Disponible como Servicios HP Care Pack comerciales y empresariales
(*) Niveles recomendados de Servicios HP Care Pack
HW: Hardware SW: Software

3. Niveles recomendados de Servicios HP Care Pack

- Soporte de software 3 años, 24x7
- Instalación y puesta en marcha

Servicio de instalación y puesta en marcha (I&S Service)

- Descripción
  - Instala el software VMware
  - Valida que esté funcionando correctamente
  - Disponible también como una solución personalizada (SOW)
  - Está disponible como un paquete para el VI3 Starter, Estándar y Empresarial (incluye instalación del VMware VirtualCenter Management Server)
- Paquetes VI3 disponibles
  - Paquete I, UF370E: Starter (instalación en 1 servidor)
  - Paquete II, UF366E: Estándar (instalación en hasta 2 servidores)
  - Paquete III, UF367E: Empresarial (instalación en hasta 4 servidores)
  - Paquete IV, HA329A1 o HA329AE: Servicio de despliegue personalizado (SOW)
- Estuche especial, paquete VI3 + PEVMS: Se requieren VI3 I&S y PEVMS I&S (UD546E)

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

¿Su negocio ejecuta operaciones 24x7?

→ Si la respuesta es sí, recomendamos Soporte de software 3 años, 24x7

→ Si la respuesta es no, recomendamos Soporte de software 3 años, 9x5

Beneficios de los Servicios HP Care Pack

- Mejoran la capacidad de administración de la TI en general
- Aumentan la eficiencia y la productividad del servicio
- Disminuyen el tiempo de inactividad de la aplicación al acelerar la detección y resolución de problemas
- Reducen los costos de adquisición y operativos

Características de los Servicios HP Care Pack

Características de los Servicios HP Care Pack	Soporte de software, 9x5	Soporte de software, 24x7	Support Plus 24
Ventanas de cobertura			
9x5 días hábiles, 9 horas excluyendo feriados	●		
24x7, 24 horas incluyendo feriados		●	●
Respuesta de software			
2 horas	●	●	●
Características de software			
Soporte telefónico	●	●	●
Actualizaciones de software de Licencia de uso (LTU)	●	●	●
Actualizaciones de productos de software y documentos	●	●	●
Envío de llamada flexible por teléfono e Internet y diagnóstico remoto	●	●	●
Administración del escalonamiento	●	●	●
Respuesta para hardware en el sitio			
4 horas			●
Recursos de hardware			
Reemplazo de piezas y trabajo hasta la finalización			●
Envío de llamada flexible por teléfono e Internet y diagnóstico remoto			●
Administración del escalonamiento			●
Herramientas de soporte mediante Internet y electrónicas			
Instant Support Enterprise Edition (ISEE)			●

Números de referencia de los Servicios HP Care Pack comerciales y bandas empresariales

	Números de referencia de los Servicios HP Care Pack comerciales					Servicios HP Care Pack empresariales - Bandas	
Nombre de los artículos	Instalación y puesta en marcha (ver las Notas para determinar las cantidades)	Soporte de SW 1 año, 9x5, ilimitado	Soporte de SW 1 año, 24x7, ilimitado	Soporte de SW 3 años, 9x5, ilimitado	Soporte de SW 3 años, 24x7, ilimitado	Bandas de instalación (ver las Notas para determinar las cantidades)	Bandas de soporte
SW VMware ESX Starter 2P Lic	UF370E	En paquete	UE820E	UE821E	UE822E	5N0	75U
VMware ESX Starter 2P Lic + SW PEVMS	UF370E+ UD546E	En paquete	UF610E	UF611E	UF612E	5N0 + 5FU	75X
VMware ESX Standard 2P Lic	UF366E	En paquete	UE823E	UE824E	UE825E	5N1	75V
VMware ESX Standard 2P Lic + PEVMS	UF366E+ UD546E	En paquete	UE832E	UE833E	UE834E	5N1 + 5FU	75Y
VMware ESX Enterprise 2P Lic	UF367E	En paquete	UE826E	UE827E	UE828E	5N2	75W
VMware ESX Enterprise 2P Lic + PEVMS	UF367E+ UD546E	En paquete	UE835E	UE836E	UE837E	5N2 + 5FU	75Z
SW VMware VI3 Ent 8x2P BL Paquete 2P Lic	UF367E	En paquete	UF125E	UF592E	UF593E	5N2	77T
VMware VI3 Ent 8x2P BL Paquete 2P Lic + SW PEVMS	UF367E+ UD546E	En paquete	UF613E	UG706E	UG707E	5N2 + 5FU	78T
VMware VDI 100 Ent 16P Lic	UF367E	En paquete	UF594E	UF595E	UF596E	5N2	77U
VMware VDI 100 Std 16P Lic	UF366E	En paquete	UF597E	UF598E	UF599E	5N1	77V
Lic Servidor de administración VMware VirtualCenter	No corresponde, incluida en la instalación de VI3	En paquete	UE838E	UE839E	UE840E	No corresponde, incluida en la instalación de VI3	76A
VMware Vmotion 2P Lic	No disponible	En paquete	UE855E	UE856E	UE857E	No disponible	76B
SW VMware Consolidated Backup 2P Lic	No disponible	En paquete	UG894E	UG895E	UG896E	No disponible	78L

Notas: UF370E o banda 5N0: Para 1 servidor
UF366E o banda 5N1: Para hasta 2 servidores
UF367E o banda 5N2: Para hasta 4 servidores
UD546E o banda 5FU: Misma cantidad que UF366E/banda 5N1 o UF367E/ banda 5N2
El Servicio de despliegue personalizado puede utilizarse en cualquier situación y con cualquier producto

Números de referencia de los Servicios HP Care Pack empresariales

Instalación y puesta en marcha	HA114A1				+ Banda adecuada (Ver la tabla anterior o el enlace web de HP Care Pack Bands en la sección Recursos adicionales)
	1 Año	3 años	4 años	5 años	
Soporte de software, 9x5	No corresponde	HA106A3	HA106A4	HA106A5	
Soporte de software, 24x7	HA107A1	HA107A3	HA107A4	HA107A5	
Support Plus, 13x5	HA109A1	HA109A3	HA109A4	HA109A5	
Support Plus 24	HA110A1	HA110A3	HA110A4	HA110A5	
Proactive Essentials, 13x5	HA325A1	HA325A3	HA325A4	HA325A5	
Proactive Essentials, 24x7	HA324A1	HA324A3	HA324A4	HA324A5	
Proactive 24	HA111A1	HA111A3	HA111A4	HA111A5	
Critical Service	HA112A1	HA112A3	HA112A4	HA112A5	

4. Otros Servicios HP relevantes

- Servicios HP Education

5. Recursos adicionales HP

Para conocer más acerca de los Servicios HP Care Pack para VMWare, visite: www.hp.com/hps/carepack
Para conocer más acerca de los HP Care Pack Education Services para VMWare, 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 VMWare, visite: www.hp.com/go/vmware

© 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.

4AA1-1929SPL Impreso en México Septiembre de 2008