Familia MSA HP

Referencia rápida de Servicios HP Care Pack

Este documento ayuda a los Socios de canal de HP a seleccionar el Servicio HP Care Pack más para los siguientes productos de hardware HP específicos:

Productos cubiertos: MSA20, MSA30, MSA50, MSA60, MSA70, MSA500, MSA1000, MSA1500 y MSA1510i.

1. Soporte de garantía HP

- MSA 20/30/50/60/70: 3 años, cambio de piezas solamente
- MSA 500: 3 años, respuesta al siguiente día hábil, en el sitio, piezas y mano de obra incluidas)
- Paquetes para Centros de datos MSA 1000/1500/1510i y MSA1500 SATA: 1° año, respuesta al siguiente día hábil, en el sitio (piezas y mano de obra incluidas); 2° y 3° año, cambio de piezas solamente
- MSA 1000/1500/1510i Pequeñas empresas, Starter SAN kit, HP Unix SAN Starter kit: sin garantía a nivel del kit. Sólo a nivel de contenido
- Kits de actualización de alta disponibilidad MSA: sin garantía a nivel del kit Gabinete

2. Resumen de la disponibilidad de los Servicios HP Care Pack

	Servicios de despliegue		Servicios de hardware			
	Instalación	Instalación y puesta en marcha	NBD	4 horas, 13x5	4 horas, 24x7	6 horas CTR, 24x7
MSA 20/30/50/60/70/500	●(*)		●	●(*)	●	●
MSA1000/1500/1510i, incl. todos los Starter Kits	●	●(*)	●	●(*)	●	●
MSA HA Kits	●		No es necesario un HP Care Pack. Los HA kits están cubiertos por el HP Care Pack del MSA			
Centro de datos MSA1500 SATA Paquetes de 9/18TB.	No hay un HP Care Pack disponible a nivel del paquete, sólo a nivel del contenido(es decir, 1 x MSA1500 ctrl + 2/3 x MSA20)					

	Soporte de HW y SW				
	Support Plus	Support Plus 24	Proactive Essentials**	Proactive 24	Critical Service
MSA 20/30/50/60/70/500	⌘	⌘		⌘	⌘
MSA1000/1500/1510i, incl. todos los Starter SAN Kits	⌘	⌘	●(*)	⌘	⌘
MSA HA Kits	No es necesario un HP Care Pack. Los HA kits están cubiertos por el HP Care Pack del MSA				
Centro de datos MSA1500 SATA Paquetes de 9/18TB.	No hay un HP Care Pack disponible a nivel del paquete, sólo a nivel del contenido (es decir, 1 x MSA1500 ctrl + 2/3 x MSA20)				

** Proactive Essentials solo disponible en algunos paises, por favor contactar al team de Soporte Local para confirmar si este paquete esta disponible en su area.

● Disponibles como Servicios HP Care Pack comerciales y empresariales

⌘ Disponible como Servicios HP Care Pack empresarial

(*) Niveles recomendados de Servicios HP Care Pack

NBD: Siguiente día hábil CTR: Desde la llamada hasta la reparación HW: Hardware SW: Software

3. Niveles recomendados de Servicios HP Care Pack

- Soporte de hardware 3 años, respuesta en 4 horas, 13x5
- Proactive Essentials
- Instalación y puesta en marcha

Instalación y puesta en marcha

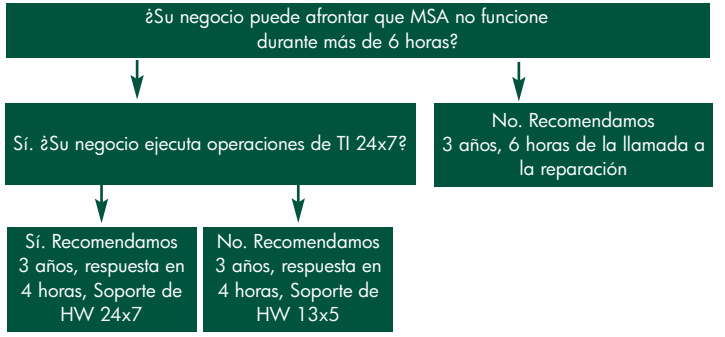
Ventajas de los Servicios HP Care Pack

- La instalación precisa y rápida del hardware de MSA del cliente es vital para ayudarlos a lograr el máximo retorno sobre su inversión en almacenamiento MSA
- El especialista en servicio certificado de HP brinda la experiencia necesaria para asegurar que se realice una instalación rápida y eficiente. También tienen acceso directo al centro de soporte calificado de HP, si fuera necesario

Características de los Servicios HP Care Pack

- La revisión previa a la instalación verifica todos los prerrequisitos para este servicio
- La instalación de hardware incluye la inspección y conexión física
- Verificación de los niveles de parches del SO adecuados con los niveles de revisión del firmware en el controlador
- Implementación de una configuración de MSA aprobada
- Implementación de un diseño de disco virtual personalizado aprobado (como se detalló en la revisión previa a la instalación)
- Integración de SAN limitada (para hasta 4 puertos de interconexión SAN preexistentes)
- Verificación de que el MSA implementado cumpla con las especificaciones como se acordó en la fase previa a la instalación
- Pruebas de verificación para confirmar la funcionalidad del MSA y la adhesión a los estándares de calidad de instalación de HP
- Documentación de la configuración y una breve orientación al cliente que le brinda una revisión del nuevo diseño

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



Descripción de los niveles recomendados de Servicios HP Care Pack

Ventajas de los Servicios HP Care Pack

- La extensión de la garantía de hardware del MSA con un rápido Servicio en el sitio durante 3 años asegura que el MSA del cliente esté disponible y en servicio dentro de su infraestructura de TI
- Al asegurar este tiempo de actividad o disponibilidad máximo, que el cliente determina mediante la ventana de llamada y el tiempo de cobertura del sistema elegidos, incrementarán el retorno de su inversión en MSA

Características de los Servicios HP Care Pack

Características de los HP Care Pack Services	Soporte de hardware, 4 horas, 13x5	Soporte de hardware, 4 horas, 24x7	Soporte de hardware, 6 horas, de la llamada a la reparación, 24x7
Ventanas de cobertura			
13x5 días hábiles, 13 horas excluyendo los feriados	●		
24x7, 24 horas incluyendo los feriados		●	●
Respuesta para hardware en el sitio			
4 horas, el mismo día hábil	●	●	
Compromiso de atención dentro de las 6 horas de la llamada a la reparación			●
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 a través de Internet y electrónicas			
Instant Support Enterprise Edition (ISEE)	●	●	●

Beneficios del Proactive Service: Proactive Essentials

- Aprovecha las habilidades de un Gerente de soporte de cuenta asignado de HP para acelerar la detección y resolución de problemas
- Mejora la disponibilidad de su MSA con administración de parches y firmware

N.B. Debe comprarse un HP Care Pack por dispositivo de almacenamiento. Proactive Essentials es un paquete proactivo independiente; el cliente también debe comprar soporte reactivo por separado

Características del Proactive Service: Proactive Essentials

- Equipo de soporte al cliente: trabaja con el cliente para ocuparse de los objetivos de negocios y TI
- Plan de soporte de cuenta: describe los servicios que brindará HP, define los roles y responsabilidades, brinda
  información específica para el sitio y revisa los activos del cliente
- Planificación de soporte y revisión de actividad bianual: brinda una oportunidad para discutir las tendencias, cambios planificados al entorno de TI y operaciones
- Análisis y administración de firmware y software de almacenamiento/SAN bianuales: monitorea y brinda recomendaciones con respecto a las actualizaciones de firmware y software instalables
- Soporte de información electrónico de HP: recurso integral en línea para obtener conocimiento, herramientas y servicios instantáneos y personalizados

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

- Cotice los Servicios HP Care Pack empresariales ya que garantizarán un mejor servicio desde la perspectiva de la calificación, detección y solución de problemas y administración de contratos. Requieren el uso de una herramienta de configuración tal como SBW/Watson
- Cotice los Servicios HP Care Pack comerciales si se pide el MSA como un producto independiente

Números de referencia de los Servicios HP Care Pack empresariales

Instalación/Instalación y puesta en marcha		HA113A1 / HA114A1	
3 años	Soporte de HW 6 horas de la llamada a la reparación, 24x7	HA105A3/4/5	+ Banda adecuada
	Support Plus	HA109A3/4/5	
	Support Plus 24	HA110A3/4/5	

Ejemplo: 3 años, Support Plus 24 para MSA1000 = HA110A3 # 6FG

Números de referencia de los Servicios HP Care Pack comerciales

	MSA 20/ 30/50	MSA 60/70	MSA 500	MSA1000 base y starter kit	MSA1500/ MSA1510i base	MSA1500/ 1510i starter kit	ProLiant Pack cluster MSA500/1k
Instalación	U8132E		U6458E	U4368E		UB958E	N/D
Instalación y puesta en marcha	N/D		N/D	UA868E		UA868E	U2870E
Kit de actualización para HA (*)	N/D		UC717E	UC717E		UC717E	N/D
NBD	U8128E	UF301E	Garantía	U6355E	UB950E	UB153E	Garantía
Soporte de HW 4 horas, 13x5	U8129E	UF302E	U6455E	U6356E	UB951E	UB154E	U4560E
Soporte de HW en 4 horas, 24x7	U8130E	UF303E	U6456E	U6357E	UB952E	UB155E	U4561E
6 horas, CTR, 24x7	U8131E	UF304E	U6457E	U9934E	UB953E	UB156E	U4562E

(*) Los kits de actualización para MSA HA (para MSA500/1000/1500/1510i) no requieren Servicios HP Care Pack específicos para soporte continuo; éste está cubierto por los Servicios HP Care Pack para el Starter kit. Sólo para la instalación de un kit de actualización para MSA HA, pida un UC717E además de los Servicios HP Care Pack de instalación del starter kit (básico o de puesta en marcha).
Nota: No hay Servicios HP Care Pack disponibles para los paquetes del centro de datos MSA 1500 (AG426AM y AG427AM). El soporte debería venderse y registrarse contra los componentes del paquete, es decir AG426A = MSA1500 (AA986A) + 2 x MSA20 y AG427AM = MSA1500 (AA986A) + 3 x MSA20.

5. Otros Servicios HP relevantes disponibles

- HP Proactive Support Services
- HP SAN Solution Service: (El servicio de implementación de SAN sólo está disponible como un HP Care Pack empresarial para las configuraciones de tipo empresarial)
- HP Education Services

6. Recursos adicionales HP

Para conocer más acerca de los Servicios HP Care Pack para MSA HP, visite: www.hp.com/hps/carepack
Para conocer más acerca de los HP SAN Solution Services, visite: www.hp.com/hps/storage
Para conocer más acerca de los HP Care Pack Education Services para productos de almacenamiento, 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 MSA HP, visite: www.hp.com/go/msa

© 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.

invent

4AA1-1932SPL Impreso en México Enero de 2008