



HP Fibre Channel Switches

Referencia rápida de Servicios HP Care Pack

Parte 1

Este documento ayuda a los Socios de canal de HP a seleccionar el Servicio HP Care Pack más para los productos de la familia HP Fibre Channel Switches.

1. Soporte de garantía HP

- 1-1-1 (1 año, respuesta al siguiente día hábil, en el sitio [piezas y mano de obra incluidas]), cubre el firmware y el software incorporado que no se vende

2. Disponibilidad de Servicios HP Care Pack

Switches	Servicios de despliegue		Servicios de hardware				Soporte de HW y SW			
	Instalación Servicio	Instalación Servicio	NBD	4 horas, 13x5	4 horas, 24x7	6 horas CTR 24x7	Support Plus	Support Plus 24	Pro-active 24	Critical Service
Hasta 64 puertos	●	●(*)	●	●	●(*)	●	●	●	⌘	⌘
Más de 64 puertos	⌘	⌘(*)	⌘	⌘	⌘(*)	⌘	⌘	⌘	⌘	⌘
Ruteador multiprotocolo	⌘	⌘(*)	⌘	⌘	⌘	⌘	⌘	⌘(*)	⌘	⌘
Power Pack	●	⌘(*)	⌘	⌘	⌘	⌘	●	●(*)	⌘	⌘

● Disponibles como Servicios HP Care Pack comerciales y empresariales

⌘ Disponible como Servicios HP Care Pack empresarial

(*) Niveles recomendados de HP Care Pack

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

3. Servicios HP Care Pack recomendados

- Soporte de hardware 3 años, respuesta en 4 horas, 24x7 o Support Plus 24 para switches Power pack
- Servicio de Solución de SAN

Servicio de Solución de SAN

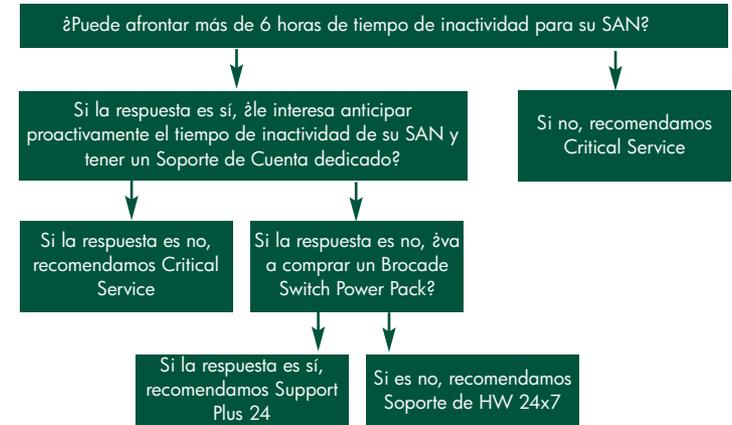
Ventajas de los Servicios HP Care Pack

- Instalación de los switches Fibre Channel en entornos de SAN (de acuerdo con) los estándares de calidad de HP por parte de especialistas capacitados en servicios
- Asegura que el switch esté funcionando de manera rápida y eficiente, con mínima interrupción a las operaciones del cliente y la máxima tranquilidad mental, ayudándolos a darse cuenta de los rápidos retornos sobre su inversión en la SAN

Características de los Servicios HP Care Pack

- Existen tres niveles para adecuarse a las necesidades de negocios del cliente. Los niveles 2 y 3 son para entornos de SAN más complejos:
 - Nivel 2: Integra su SAN dentro de un entorno de almacenamiento complejo, heterogéneo, dentro de un único edificio
 - Nivel 3: Integra su SAN dentro de un entorno de almacenamiento complejo, heterogéneo que abarca múltiples sitios

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



Características de los Servicios HP Care Pack

Características de los Servicios HP Care Pack	Soporte de HW solamente		Soporte para hardware y software combinado	
	Soporte de HW 4 horas, 24x7	Support Plus 24	Proactive 24	Critical Service
Ventanas de cobertura				
24x7, 24 horas incluyendo los feriados	●	●	●	●
Respuesta en el sitio para hardware.				
4 horas, el mismo día hábil	●	●	●	
Compromiso de atención dentro de las 6 horas después de la llamada para solicitar reparación				●
Respuesta de Software				
2 horas		●	●	
Inmediato				●
Recursos de hardware				
Reemplazo de piezas y trabajo hasta la finalización	●	●	●	●
Administración del inventario de piezas				Mejorado
Inspección del entorno del sitio				●
Características de software				
Soporte telefónico		●	●	●
Actualizaciones de software de licencia de uso (LTU)		●	●	●
Actualizaciones de productos de software y docum.		●	●	●
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 de la escalación	●	●	●	Mejorado

Características de los HP Care Pack Services	Soporte de HW solamente	Soporte para hardware y software combinado		
	Soporte de HW 4 horas, 24x7	Support Plus 24	Proactive 24	Critical Service
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				•
Ingeniero de misión crítica				•
Herramientas de soporte a través de Internet y electrónicas				
Instant Support Enterprise Edition (ISEE)	•	•	•	Avanzadas

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

- Cotice los Servicios HP Care Pack empresariales utilizando las herramientas de configuración SBW/Watson
- No hay Servicios HP Care Pack comerciales disponibles para switches con más de 64 puertos

Números de referencia de los Servicios HP Care Pack empresariales

3 años	Soporte de HW en 4 horas, 24x7	HA104A3	+ Banda adecuada
	Support Plus 24	HA110A3	
	Proactive 24	HA111A3	
	Critical Service	HA112A3	

Ejemplo: Soporte de hardware 3 años, respuesta en 4 horas, 24x7 para (A7427A) MDS 9140 = HA104A3 #8JM

Números de referencia de los Servicios HP Care Pack

Familia de producto	Serie	Instalación	Soporte de HW por 3 años, 4 horas, 13x5	Soporte de HW por 3 años, 4 horas, 24x7	3 años, Soporte Plus	3 años, Soporte Plus 24	3 años, Proactivo 24
Brocade 8 puertos		U5988E	U2088E	U2089E			
Brocade 16 puertos		U5988E	H4620E	H4621E			
Brocade 32 puertos		U5988E	UA259E	UA260E			
Brocade 64 puertos		U5988E	H5546E	H5547E			
Brocade 16 puertos Power Pack		U5988E			U5957E	U5958E	
Brocade 32 puertos Power Pack		U5988E			UF199E	UF200E	
Brocade 256 puertos		U5988E	UC008E	UC009E			
Brocade iSCSI Blade para 4/256 SAN Director		U5988E			UC019E	UC020E	
Brocade Blade SAN Switch serie 4Gb y 4/12		U5988E	UE437E	UE438E			
Brocade Blade SAN Switch 4Gb Power Pack		U5988E			UE728E	UE729E	
Brocade Blade SAN Switch 4/24		U5988E	UC008E	UC009E			
Brocade Blade SAN Switch 4/24 Power Pack		U5988E	UD570E	UD571E			
McData Blade SAN Switch 4Gb		U5988E	U9277E	U9278E			
Cisco MDS 9020 Fabric Switch		U5988E	UF972E	UF973E			
Cisco MDS 9124e Fabric Switch para HP c-Class BladeSystem		U5988E	UG017E	UG018E			
Cisco MDS 9140 Fabric Switch		U5988E	U9280E	U9281E			

© 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.





HP Fibre Channel Switches

Referencia rápida de Servicios HP Care Pack

Parte 2

5. Otros Servicios HP relevantes

- HP Education Services brinda cursos específicos sobre administración de switches y tecnología SAN

6. Recursos adicionales HP

Para conocer más acerca de los Servicios HP Care Pack para productos SAN, 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 SAN, 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 switches Fibre Channel y los ruteadores multiprotocolo HP, visite:

www.hp.com/go/san

© 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.

