HP Storage Essentials

Resumen de Servicios HP Care Pack para HP Storage Essentials

Este documento ayuda a los Socios de canal de HP a elegir el Servicio HP Care Pack que se adapta mejor a HP Storage Essentials.

1. Soporte de garantía HP

Los servicios de despliegue no están incluidos pero son obligatorios

2. Resumen de disponibilidad de Servicios HP Care Pack

	Servicio Storage Essentials Solution			Soporte de software		Soporte de HW y SW			
	Nivel 1: Instala-ción y puesta en marcha	Nivel 2: Implemen tación	Nivel 3: Integra-ción	9x5	24x7	Support Plus	Support Plus 24	Proactive 24	Critical Service
Storage Essentials	•	•(*)	•	⌘	⌘	⌘	⌘(*)	⌘	⌘

- • Se requiere despliegue de HP (*)
- ⌘ Disponible como Servicios Enterprise HP Care Pack
- (*) Niveles de Servicios HP Care Pack recomendados
- HW: Hardware SW: Software

3. Niveles recomendados de Servicios HP Care Pack

- 3 años, Support Plus 24
- Implementación, es decir, Servicio Storage Essentials Solution, Nivel 2

Servicio Storage Essentials Solution

Nivel 1: Instalación y puesta en marcha

Suministra servicios de implementación básicos para la suite de productos HP Storage Essentials. Incluye instalación de software, configuración, pruebas, documentación y sesión de orientación al cliente.

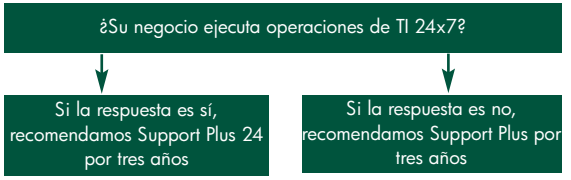
Nivel 2: Implementación

Incluye los servicios de Nivel 1 más una solución documentada diseñada para responder a las necesidades de negocios del cliente que incluye administración de proyectos, actividades de diseño, implementación personalizada, pruebas, transferencia de conocimiento, informes, análisis de datos por parte de un especialista en servicio de HP y recomendaciones para responder a las necesidades del cliente que los clientes elijan como objetivo para este servicio. Storage Essentials ofrece una amplia gama de objetivos relacionados con administración de recursos de almacenamiento, administración de SAN, diagnóstico y solución de problemas y aprovisionamiento.

Nivel 3: Integración

Incluye los servicios de Nivel 2 más integración de la solución de administración de almacenamiento HP Storage Essentials en la estructura de administración de sistemas de TI de la organización. Los servicios HP OpenView de Nivel 3 también pueden usarse para crear informes personalizados usando el módulo Report Designer o para realizar servicios de diseño personalizados con base en una declaración de trabajo.

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



Características de los Servicios HP Care Pack

Servicios combinados para hardware y software		
Características de los Servicios HP Care Pack	Support Plus	Support Plus 24
Ventanas de cobertura		
13x5 días hábiles, 13 horas excluyendo feriados	●	
24x7, 24 horas incluyendo feriados		●
Respuesta para hardware en el sitio		
4 horas, el mismo día hábil	●	●
Respuesta de software		
2 horas	●	●
Recursos de hardware		
Reemplazo de piezas y trabajo hasta la finalización	●	●
Recursos de software		
Soporte telefónico	●	●
Actualizaciones de software de Licencia de uso (LTU)	●	●
Actualizaciones de productos de software y documentos	●	●
Recursos de hardware y software compartidos		
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)	●	●

Códigos de producto de Servicios Enterprise HP Care Pack

	3 años	4 años	5 años	
Soporte de software, 9x5	HA106A3	HA106A4	HA106A5	+ Banda adecuada (consulte el enlace de bandas de HP Care Pack en la sección de recursos adicionales)
Soporte de 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	

Ejemplo: 3 años, Support Plus 24 para T4284A = HA110A3 # 65D

4. Otros servicios HP relevantes

- Servicios HP Education

5. Recursos adicionales HP

Para conocer más acerca de los HP Care Pack Services para HP Storage Essentials, visite:
www.hp.com/go/storageservices
Para conocer más acerca de los HP Care Pack Education Services para HP Storage Essentials, 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 HP Storage Essentials, visite:
www.hp.com/go/storageessentials

© 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

4AA1-2066SPL. Febrero, 2008