

# Servicio de instalación y puesta en marcha para dispositivos de red ProCurve

## Servicios de HP

### Datos técnicos



El Servicio de instalación y puesta en marcha para dispositivos de red ProCurve lo ayuda a tener sus dispositivos de red HP ProCurve listos y en funcionamiento coordinando la instalación, la configuración y la verificación del nuevo dispositivo. Estos servicios pueden ayudarlo a poner su red ProCurve en línea o a agregar un nuevo dispositivo ProCurve a una red existente, suministrando una solución que se adapta a sus necesidades de negocios. ProCurve también tienen dispositivos de red avanzados que pueden utilizar este servicio para suministrar instalación y configuración básica como se especifica en la hoja de trabajo de configuración de cada dispositivo. Junto con los dispositivos de red avanzados, el cliente recibirá una sesión de orientación sobre sus recursos. .

### **Beneficios del servicio**

Este servicio le brinda los siguientes beneficios a su negocio:

- Tiempo hasta la productividad mejorado, para que pueda aprovechar al máximo sus inversiones
- Menor tiempo y costo de implementación
- Menor impacto en sus operaciones relacionado con la instalación
- Mayor capacidad de soporte para su solución
- Disponibilidad de un especialista en servicio de HP para responder preguntas durante la sesión de orientación con el cliente
- Mayor capacidad de concentración para que su personal mantenga su negocio en funcionamiento

### **Características destacadas del servicio**

- Coordinación de las actividades de instalación y puesta en marcha de la red
- Creación de un archivo de configuración para el dispositivo
- Desembalaje y verificación del nuevo dispositivo
- Pruebas de verificación de la instalación y encendido

- Confirmación de los niveles de revisión del software
- Montaje en rack
- Descarga de la configuración
- Dispositivos de cable conectados en base a un mapa de cableado
- Verificación del funcionamiento
- Sesión de orientación al cliente

## Especificaciones

### Cuadro 1. Características del servicio

Servicio	Especificaciones del servicio
<b>Coordinación de las actividades de instalación y puesta en marcha de la red</b>	HP trabajará junto al cliente para desarrollar un cronograma destacando las tareas y recursos necesarios para suministrar estos servicios. Para facilitar la coordinación de las actividades, el cliente debe proporcionar a HP la dirección del sitio local y los nombres de contacto locales.
<b>Creación de un archivo de configuración</b>	HP enviará al cliente una hoja de trabajo de configuración para el dispositivo que será instalado. El cliente debe completar la hoja de trabajo y enviarla a HP junto con un diagrama de topología de la red actual en funcionamiento. Entonces, HP creará el archivo de configuración personalizado para ese dispositivo. Para los dispositivos de red HP ProCurve avanzados, la hoja de trabajo de configuración indicará la configuración de los recursos que deberán ser considerados como servicios adicionales.
<b>Desembalaje y verificación</b>	El especialista en entrega de servicios de HP retirará el dispositivo de la caja de envío que el cliente colocó en el lugar donde se debe instalar el dispositivo. El contenido de cada caja será confirmado a partir de una lista de elementos incluidos y se verificará la existencia de daños en la parte exterior del dispositivo.
<b>Pruebas de verificación de la instalación y encendido</b>	El especialista en entrega de servicios de HP verificará las revisiones de hardware e instalará cualquier módulo o accesorio en el dispositivo que se haya adquirido como parte del mismo servicio. El especialista en entrega de servicios encenderá el dispositivo y verificará que se realice correctamente la autoprueba.
<b>Confirmación de las revisiones del software</b>	De requerirse el especialista en servicios de HP establecerá una sesión de consola y confirmará que el software se encuentra en un nivel de revisión adecuado. Si el nivel de revisión no es el adecuado, el especialista en servicios de HP descargará la revisión necesaria para el software al dispositivo.
<b>Montaje en rack</b>	Si el dispositivo fue adquirido con los elementos de instalación el especialista en servicios de HP conectará los soportes de montaje apropiados al dispositivo. A continuación, el dispositivo se montará en un rack existente admitido por HP para el producto o en una superficie de montaje apropiada cuyas perforaciones para los tornillos ya hayan sido realizadas.
<b>Descarga de la configuración</b>	De requerirse el especialista en entrega de servicios de HP descargará el archivo de configuración de diseño personalizado creado por HP como parte del servicio. El especialista en entrega de servicios de HP también puede descargar un archivo de configuración creado previamente por el cliente, si se lo solicita.
<b>Dispositivos con cable</b>	Si fueron adquiridos los servicios y cableado correspondiente el especialista en entrega de servicios de HP conectará los cables de cada puerto del dispositivo en base al mapa de cableado provisto por el cliente que identifica cada cable etiquetado previamente para cada puerto de acuerdo a la nomenclatura que el cliente haya definido.

<b>Verificación del funcionamiento</b>	<p>Mediante herramientas o comandos básicos el especialista en entrega de servicios de HP verificará la conectividad de capa 2 o capa 3 con dispositivos de infraestructura adyacentes, confirmando que el tráfico está pasando correctamente en los puertos apropiados. Se verificará el registro de eventos para ver si hay mensajes inesperados. Si se encuentran mensajes de ese tipo, el especialista en entrega de servicios determinará si se deben a un problema de hardware o de software en el dispositivo que se está instalando, a un problema de configuración en el dispositivo que se está instalando o si se trata de un problema de cableado o de un dispositivo adyacente conectado a un puerto del dispositivo que se está instalando. En caso de problemas de hardware o software de ese tipo en el dispositivo que se está instalando, estos serán resueltos como parte de los servicios.</p> <p>Para configuraciones de HP personalizadas para el cliente, el especialista resolverá los problemas de configuración que se deban a un error en la creación del archivo de configuración. Para problemas debidos al cableado o a un dispositivo adyacente conectado a un puerto del dispositivo que se está instalando, el especialista en servicios de HP le mostrará al personal del cliente la información en el dispositivo que se está instalando que pueda usarse para ayudarlos a resolver el problema. Para los dispositivos de red avanzados HP ProCurve, algunos pasos de verificación pueden requerir el acceso al equipo del cliente o servicios adicionales que deberán evaluados como una propuesta complementaria.</p>
<b>Sesión de orientación al cliente</b>	<p>En el momento de haber realizado la instalación o puesta en marcha del dispositivo de red el especialista en entrega de servicios de HP realizará una sesión de orientación para familiarizar al personal del cliente con los LED y otros aspectos físicos del dispositivo. El especialista en entrega de servicios realizará una demostración de hasta por dos horas, de cómo establecer una sesión de consola para iniciar cambios en la configuración, cómo observar el registro de eventos u otra información estadística. También se revisará la estructura general de la documentación del producto y el contenido general del sitio web de HP para los productos ProCurve. Además, el especialista en entrega de servicios explicará la cobertura de la garantía para el dispositivo y cómo entrar en contacto con HP para obtener asistencia. Para los dispositivos de red avanzados HP ProCurve, la sesión de orientación explicará de qué forma el cliente puede utilizar los recursos avanzados como parte de un servicio adicional.</p>

## Responsabilidades del cliente

El cliente deberá:

- Notificar a HP la programación para la entrega de este servicio dentro de los 90 días posteriores a la compra
- Asignar una persona del personal del cliente quien, en nombre del cliente, concederá todas las aprobaciones, suministrará información y estará disponible para facilitar a HP la entrega de este servicio
- Asegurarse de que se cumplan todos los prerequisites del servicio identificados en "Elegibilidad para el servicio"
- Asegurarse de que se haya realizado la preparación del local (como energía, refrigeración, etc.) donde se instalará el hardware
- Asegurarse de que todo el cableado haya sido instalado, probado y etiquetado previamente
- Asegurarse de que el rack o la superficie de montaje donde se fijará el dispositivo haya sido preparada para la instalación
- Asegurarse de que todo el hardware que el especialista en entrega de servicios de HP necesitará para la prestación de este servicio esté disponible en el lugar donde se realizará la instalación
- Suministrar un mapa de cableado que diagrame cada cable pre etiquetado que deba conectarse al dispositivo que se está instalando
- Completar la hoja de trabajo de configuración proporcionada por HP para el servicio y, como se describe en dicha hoja de trabajo, suministrar un diagrama de topología de red que muestre todos los dispositivos de red existentes (si corresponde) y el dispositivo HP ProCurve que se está desplegando.
- Permitir a HP el acceso total e irrestricto a todos los locales en los que se efectuará el servicio

- Suministrar un área de trabajo adecuada para la prestación del servicio, incluyendo acceso a una línea telefónica externa, energía eléctrica y todas las conexiones de red necesarias
- Responsabilizarse por todas las operaciones de copia de seguridad de datos y de restauración

## Limitaciones del servicio

Las siguientes actividades, sin limitarse a ellas, se encuentran excluidas de este servicio:

Despliegue del servicio en hardware que no sea ProCurve o en hardware ProCurve no cubierto por una garantía o contrato de mantenimiento de servicio de HP

- Planeamiento, diseño, implementación o evaluación de la arquitectura de red existente del cliente con excepción de los pasos mínimos necesarios para completar una configuración personalizada comprada de forma opcional para el dispositivo ProCurve que se está desplegando
- Servicios que, en la opinión de HP, se requieren debido a intentos no autorizados por parte de personal que no es de HP de instalar, reparar, mantener o modificar hardware, firmware o software
- Servicios necesarios debido a causas externas al dispositivo ProCurve que se está desplegando mediante este servicio
- Cualquier servicio que no esté claramente especificado en este documento

Para dispositivos de red ProCurve, algunos recursos avanzados del producto están excluidos de la parte de configuración del Servicio de instalación y puesta en marcha para dispositivos ProCurve de red. Estos recursos del producto, que se enumeran en la sección de exclusión de la hoja de trabajo de configuración, pueden configurarse en base al tiempo y materiales necesarios. Observe que todos los dispositivos de red ProCurve avanzados tienen más limitaciones significativas con relación a qué recursos del producto se configurarán como parte de este servicio:

Dependiendo de la estrategia de despliegue, los dispositivos de red ProCurve avanzados pueden requerir tiempo de inactividad de la red mientras se configura el producto. El cliente deberá planear dicho tiempo de inactividad.

## Elegibilidad para el servicio

Todos los clientes que hayan comprado hardware HP ProCurve que aún esté en su caja de envío original son elegibles para la prestación de este servicio dentro de los 90 días posteriores a la compra.

## Cláusulas generales/Otras exclusiones

- Este servicio sólo se encuentra disponible durante el horario comercial local de HP. Cualquier entrega de servicios fuera de este horario implicará un cargo adicional.
- La admisión de HP de hardware y software de otros fabricantes o proveedores no implica garantías de que dicho hardware funcionará en el entorno del cliente ni implica el cumplimiento de reglamentaciones gubernamentales.
- HP se reserva el derecho de cobrar, en base a tiempo y materiales, cualquier trabajo adicional que exceda el alcance del precio del paquete de servicios y que pueda resultar del trabajo requerido para cumplir con los prerequisites que no hayan sido provistos por el cliente.
- Este servicio se encuentra disponible sin costo adicional por viaje dentro de los 80 km (50 millas) de un centro de servicio HP. Cualquier entrega de este servicio más allá de esta distancia implicará costos de tiempo y de viaje para el especialista en entrega de servicios de HP a la tarifa habitual para el local del cliente.

## Información para pedidos

Los Servicios de despliegue HP se solicitan como HP Care Pack con precio fijo. Para pedidos, póngase en contacto con un representante de HP o un revendedor autorizado de HP.

## Para obtener más información

Para obtener más información sobre los servicios de HP, entre en contacto con cualquiera de nuestras oficinas de ventas en todo el mundo o visite nuestros sitios web en:

**Servicios de soporte HP:** [www.hp.com/hps/support](http://www.hp.com/hps/support)

**Servicios HP Care Pack:** [www.hp.com/hps/carepack](http://www.hp.com/hps/carepack)

© 2010 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.

Los servicios de tecnología de HP se rigen por los términos de pedido único de HP para soporte o por el acuerdo de compra del cliente con HP

