



Linux

Serviços HP Care Pack

Parte 1

Este documento ajuda os parceiros de canal HP a selecionar o Serviço HP Care Pack mais adequado ao sistema operacional Linux®.

1. Serviços de suporte HP

Os itens para Linux sempre são vendidos com serviços de suporte HP (obrigatório).

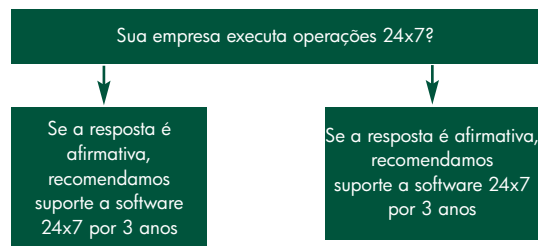
2. Resumo de disponibilidade de Serviços HP Care Pack

Existem três soluções de serviços predefinidas para servidores HP Superdome que proporcionam ao cliente uma opção de serviços de ciclo de vida para atender aos requisitos individuais da empresa. Todos incluem instalação e inicialização.

- Disponíveis como Serviços Commercial e Enterprise HP Care Pack

	Serviços de implantação	Suporte a software		Suporte a HW e SW					
		9x5	24x7	Support Plus	Support Plus 24	Proactive Essentials	Proactive 24	Critical Service	Mission Critical Partnership
Linux	●	●(*)	●	●(*)	●	●	●	●	●

(*) Serviços HP Care Pack recomendados
HW: Hardware SW: Software



3. Níveis recomendados de Serviços HP Care Pack

Suporte a software 24x7 por 3 anos

Principais perguntas para ajudar a determinar qual nível de Serviço HP Care Pack deve-se vender:

3.1. Instalação e inicialização do sistema operacional Linux

O Serviço HP Installation and Startup para sistema operacional Linux está disponível em dois pacotes de serviços:

- Pacote 1

Serviço de conteúdo e preço fixos, que consiste na instalação do Linux no local, configuração e inicialização em uma única plataforma de servidor HP ProLiant ou Integrity compatível.

Para servidores HP ProLiant IA-32 que usam U8141E ou HA114A1-5H4. Para servidores HP Integrity IA-64 baseados em Itanium que usam HA114A1-5FP.

- Pacote 2

Serviço com orçamento personalizado, com base em uma Descrição do Trabalho, que consiste em qualquer um ou todos os serviços do Pacote 1 e serviços mais complexos definidos na Descrição do Trabalho.

3.2. Serviços de suporte HP

Recursos dos HP Care Pack Services	Suporte a software 9x5	Suporte a software 24x7	Support Plus 24
Em 9 horas, 9x5 nos dias úteis, exceto feriados	●		
Em 24 horas, 24x7, incluindo feriados		●	●
Resposta a software			
Em duas horas	●	●	●
Recursos de software			
Suporte por telefone	●	●	●
Atualizações de Licença para uso (LTU) de software	●	●	●
Atualizações de produtos e de documentação de software	●	●	●
Envio flexível de chamadas por telefone e internet e diagnóstico remoto	●	●	●
Gerenciamento hierárquico	●	●	●
Resposta a hardware no local			
Em quatro horas			●
Recursos para hardware			
Substituição de peças e trabalho até a conclusão			●
Envio flexível de chamadas por telefone e internet e diagnóstico remoto			●
Gerenciamento hierárquico			●
Ferramentas de suporte eletrônico e na Internet			
Instant Support Enterprise Edition (ISEE)			●

Serviço HP Proactive Essentials

O serviço Proactive Essentials para sistemas operacionais Linux oferece suporte proativo (entry-level) e reativo a software: foco em melhorar gerenciamento, segurança e desempenho de sistemas operacionais Linux

Serviço HP Proactive 24

O Serviço HP Proactive 24 integra suporte proativo e reativo a hardware e software. Inclui gerente de conta designado, que atua como contato principal do cliente na organização de suporte da HP para serviços proativos e lidera a equipe do serviço Proactive 24.

Serviço HP Critical

O Serviço HP Critical é uma solução de suporte abrangente a software e hardware para organizações que executam aplicativos críticos para a empresa e não podem tolerar paralisações, pois o impacto nos negócios é significativo.

Serviço HP Mission-Critical Partnership

Este serviço amplia o contrato Serviço HP Proactive 24 ou Serviço HP Critical e é o nível mais alto de suporte HP para missão crítica. O serviço se destina a clientes que precisam de um ambiente de TI continuamente disponível para uma importante solução de negócios.

4. Códigos de produto de serviços Commercial (fixo) e Enterprise (flexível) HP Care Pack

4.1. Industry Standard Servers (ISS)*

ISS	Códigos de produto de Serviços Commercial HP Care Pack				Serviços Enterprise HP Care Pack – Faixas	
Nome do artigo	Suporte ilimitado a SW por servidor 9x5 por 1 ano	Suporte ilimitado a SW por servidor 24x7 por 1 ano	Suporte ilimitado a SW por servidor 9x5 por 3 anos	Suporte ilimitado a SW por servidor 24x7 por 3 anos	Faixas aplicáveis a todos os níveis de serviço	
SuSE Linux 1 a 2 CPUs IA32	U8260E	U8262E	U8261E	U8263E	1 ano	6GP
					3 anos	7BZ
SuSE Linux 3 a 16 CPUs IA32	UB928E	UB929E	UB930E	UB931E	1 ano	7C1
					3 anos	7C2
SuSE Linux versão 10 1 CPU	UE859E	UE860E	UE861E	UE862E	1 ano	76H
					3 anos	76J
SuSE Linux versão 10 2 a 32 CPUs	UE863E	UE864E	UE865E	UE866E	1 ano	76K
					3 anos	76L
RedHat Versão 3 e 4 Linux Enterprise IA32	UA272E	UA274E	UA273E	UA276E	1 ano	7BT
					3 anos	7BU
RedHat Versão 3 e 4 Linux Advanced Server IA32	UA277E	UA279E	UA278E	UA286E	1 ano	7BV para 9x5 e 7BW para 24x7
					3 anos	7BX para 9x5 e 7BY para 24x7
Debian Linux para x86	UA103E	UA104E	UF620E	UF621E	1 e 3 anos	77W
Nome do artigo	Suporte a software 9x5 por 1 ano, 10 incidentes	Suporte a software 24x7 por 1 ano, 10 incidentes	Suporte a software 9x5 por 1 ano, 25 incidentes	Suporte a software 24x7 por 1 ano, 25 incidentes		
RedHat Versão 3 e 4 Linux Advanced Server IA32 e RedHat Linux Advanced Server IA32	U3402E	U3406E	U3407E	U3408E	Faixas na tabela acima	
SuSE Linux – Todas as versões	U9935E	U9936E	U9937E	U9938E		

* Para a versão 5 do RedHat, a oferta de suporte está incluída nos códigos do produto (Licença)

* Para SuSE, a oferta de suporte será incluída no produto (Licença) em futuro próximo

4.2 Business Critical Systems (BCS)*

BCS	Códigos de produto de serviços Commercial HP Care Pack				Serviços Enterprise HP Care Pack – Faixas	
Nome do produto	Suporte ilimitado a SW por servidor 9x5 por 1 ano	Suporte ilimitado a SW por servidor 24x7 por 1 ano	Suporte ilimitado a SW por servidor 9x5 por 3 anos	24x7 por 3 anos Suporte ilimitado a SW por servidor	Faixas aplicáveis a todos os níveis de serviço	
SuSE Linux 1 a 2 CPUs IA64	TBD	TBD	TBD	TBD	1 ano	6L5
					3 anos	6L7
SuSE Linux 3 a 16 CPUs IA64	TBD	TBD	TBD	TBD	1 ano	6L6
					3 anos	6L8
SuSE Linux versão 10 2 a 32 CPUs	TBD	TBD	TBD	TBD	1 ano	69M
					3 anos	69N
RedHat Versão 3 e 4 Linux Enterprise IA64	TBD	TBD	TBD	TBD	1 ano	6MC
					3 anos	6MD
RedHat Versão 3 e 4 Linux Advanced Server IA64	TBD	TBD	TBD	TBD	1 ano	6L1 para 9x5 e 6L2 para 24x7
					3 anos	6L3 para 9x5 e 6L2 para 24x7

* Para a versão 5 do RedHat, a oferta de suporte está incluída nos códigos do produto (Licença)

* Para SuSE, a oferta de suporte será incluída no produto (Licença) em futuro próximo

Códigos de produto de serviços Enterprise HP Care Pack		
	1 ano	3 anos
Suporte a software 9x5	HA106A1	HA106A3
Suporte a software 24x7	HA107A1	HA107A3
Support Plus	HA109A1	HA109A3
Support Plus 24	HA110A1	HA110A3
Proactive 24	HA111A1	HA111A3
Critical Service	HA112A1	HA112A3
Proactive Essentials 13x5	HA325A1	HA325A3
Proactive Essentials 24x7	HA324A1	HA324A3

Exemplo: Support Plus 24 por 3 anos para servidor RedHat Linux Enterprise IA32 = HA110A3 # 7BU

© Copyright 2007 Hewlett-Packard Development Company, L.P. As informações contidas neste documento estão sujeitas a alterações sem aviso. As únicas garantias para produtos e serviços da HP são as estabelecidas nas declarações de garantia expressa que acompanham tais produtos e serviços. Nada aqui contido deve ser interpretado como constituindo garantia adicional. A HP não se responsabiliza por omissões, erros técnicos ou erros editoriais contidos neste documento.

4AA0-9959PTL Rev.1 Impresso no Brasil Fevereiro de 2008





Linux

Serviços HP Care Pack

Parte 2

5. Outros serviços HP relevantes disponíveis

Serviços HP Education.

6. Outros recursos da HP

Para obter mais informações sobre serviços HP Care Pack para Linux, visite:

www.hp.com/hps/carepack

Para obter mais informações sobre serviços HP Care Pack Education para Linux, visite:

<http://education.hp.com/carepack>

Para saber mais sobre Linux, visite:

<http://www.hp.com/go/Linux>

© Copyright 2007 Hewlett-Packard Development Company, L.P. As informações contidas neste documento estão sujeitas a alterações sem aviso. As únicas garantias para produtos e serviços da HP são as estabelecidas nas declarações de garantia expressa que acompanham tais produtos e serviços. Nada aqui contido deve ser interpretado como constituindo garantia adicional. A HP não se responsabiliza por omissões, erros técnicos ou erros editoriais contidos neste documento.

