Unidades de fita HP

Serviços HP Care Pack

Este documento ajuda os parceiros de canal HP a selecionar o Serviço HP Care Pack mais adequado a estes produtos HP:

Básico: DAT24, DAT 40, DAT72, DLT VS80, DLT VS160
DAT USB básica: DAT 24, DAT 40, DAT 72
Topo de linha: SDLT 320, SDLT 600, Ultrium 215, Ultrium 230, Ultrium 232, Ultrium 460, Ultrium 448, Ultrium 920 e Ultrium 960

Os Serviços HP Care Pack estão disponíveis para unidades de fita independentes. Não há Serviços HP Care Pack para unidades de fita internas. Quando instalado em servidores HP, o Care Pack do servidor cobre unidades de fita internas. Quando instalado em servidores de outros fabricantes, a HP não pode oferecer serviços no local, pois não prestamos serviços para servidores de outros fornecedores. O cliente tem a opção de adquirir um contrato de suporte de vários fornecedores, quando o suporte é realmente necessário. A garantia já contém o mais alto nível disponível de serviço de troca de peças. Portanto, não é possível atualizá-lo com um HP Care Pack.

1. Suporte da garantia HP

- Resposta no local no próximo dia útil por 3 anos, apenas troca de peças e suporte por telefone 9x5 durante a vigência da garantia*
- Serviços de instalação não incluídos com o produto

* Troca de peças por 1 ano apenas para DAT 24 USB básica

	Serviços de implantação	Suporte a hardware				Suporte a HW e SW			
	Instalação	NBD	4 horas, 13x5	4 horas, 24x7	CTR em 6 horas, 24x7	Support Plus	Support Plus 24	Proactive 24	Critical Service
Básico	●(*)	●	●	●	●	⌘	⌘	⌘	⌘
Topo de linha	●(*)	●	●(*)	●	●	⌘	⌘	⌘	⌘

(*)

2. Disponibilidade dos Serviços HP Care Pack

● Disponíveis como Serviços Commercial e Enterprise HP Care Pack
⌘ Disponíveis como Serviços Enterprise HP Care Pack
(*) Níveis recomendados de HP Care Pack
NBD: No próximo dia útil HW: Hardware SW: Software CTR: Chamada para reparo
Nota: Nos Serviços Commercial HP Care Pack, a duração é limitada a 3 anos ou pós-garantia de 1 ano.

3. Níveis recomendados de Serviços HP Care Pack

- Instalação

Benefícios dos Serviços HP Care Pack

- Este serviço assegura configuração e utilização de tape array para backup no tempo mínimo possível

Recursos dos Serviços HP Care Pack

Disponibilidade de especialista da HP Service para:

- Instalação rápida, com todos os pré-requisitos do serviço atendidos antes da instalação
- Instalação de acordo com as especificações do fabricante, melhorando a capacidade de suporte ao hardware instalado pela HP
- Testes de verificação da instalação
- Fornecimento de orientação sobre a unidade de fita
- Resposta a questões sobre uso e manutenção

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

Você faz backup fora do horário comercial?

Se a resposta é afirmativa, recomendamos 3 anos de suporte a HW, com resposta em 4 horas 24x7

Se a resposta é negativa, recomendamos 3 anos de resposta em 4 horas para suporte a HW 13x5

Benefícios dos Serviços HP Care Pack

- Os dois níveis de suporte solucionam problemas de unidades de fita que costumam ocorrer nos procedimentos de backup e recuperação
- O suporte a hardware 24x7 assegura que todos os problemas relacionados a unidade de fita possam ser solucionados ao ocorrerem (a maioria dos problemas de backup ocorre fora do horário normal de expediente)

Recursos dos Serviços HP Care Pack

Recursos dos Serviços HP Care Pack	Suporte a hardware 13x5 em 4 horas	Suporte a hardware 24x7 em 4 horas
Períodos de cobertura		
13x5 nos dias úteis, 13 horas, exceto feriados	●	
24x7, 24 horas, incluindo feriados		●
Resposta a hardware no local		
Em 4 horas no mesmo dia útil	●	●
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)	●	●

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

Códigos de produto de Serviços Commercial HP Care Pack

		Básico	Topo de linha
Instalação		U2090E	
3 anos	Próximo dia útil	H3155E	H3157E
	Suporte a HW em 4 horas, 13x5	H4616E	H4617E
	Suporte a HW em 4 horas, 24x7	U2068E	H4622E
	Chamada para reparo em 6 horas, suporte a HW 24x7	U6358E	U6359E

Códigos de produto de Serviços Enterprise HP Care Pack

Próximo dia útil	HA101A3	+ Faixa adequada
Suporte a hardware 13x5 com resposta em 4 horas	HA103A3	
Suporte a hardware 24x7 com resposta em 4 horas	HA104A3	
Chamada para reparo em 6 horas, suporte a hardware 24x7	HA105A3	
Support Plus	HA109A3	
Support Plus 24	HA110A3	
Proactive 24	HA111A3	
Critical Service	HA112A3	
Instalação	HA113A1	

Faixas	Básico	Topo de linha
Instalação	596	596
Suporte	455	450

Exemplo: Support Plus 24 por 3 anos para SDLT 600 = HA110A3 # 450

5. Outros Serviços HP disponíveis

- HP Education Serviços

6. Outros recursos da HP

Para obter mais informações sobre Serviços HP Care Pack para unidades de fita HP, visite: www.hp.com/hps/carepack
Para obter mais informações sobre Serviços HP Care Pack Education para unidades de fita HP, visite: http://education.hp.com/carepack
Para obter mais informações sobre soluções de unidades de fita HP, visite: www.hp.com/go/tape

© 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.

4AA1-0499PTL Rev.1 Impresso no Brasil Março de 2008