



HP Care Pack

Soporte para
ambientes de
misión crítica

Especificaciones

Critical Service

descripción del servicio

El Servicio HP de Misión Crítica (CS) es una solución integral de soporte para empresas que trabajan con aplicaciones que no pueden tolerar una interrupción en su funcionamiento, sin que esto represente un significativo impacto negativo para sus operaciones. El Servicio HP de Misión Crítica le ofrece una combinación de servicios proactivos y reactivos especialmente diseñados para aumentar al máximo la disponibilidad y rendimiento de su infraestructura de TI. Con menos interrupciones en el servicio y una mayor disponibilidad, usted podrá reducir sus costos y obtener mayores ventajas competitivas.

El Servicio HP de Misión Crítica aumenta al máximo la disponibilidad y rendimiento de su infraestructura, a través de un marco de trabajo basado en la metodología ITIL (Information Technology Infrastructure Library), que le ofrece procesos integrados ampliamente comprobados y las mejores prácticas en la industria. HP designa un equipo de soporte compuesto por Especialistas Certificados con amplia experiencia en ambientes complejos de cómputo. Este equipo realiza una evaluación de su infraestructura, cuyos resultados se utilizan para diseñar una estrategia que alinee su ambiente de TI con los objetivos de su empresa. Posteriormente el equipo de soporte se reúne con usted trimestralmente para revisar el avance y la alineación continua de sus metas.

Trabajando en estrecha colaboración con su personal, un "Account Manager" dirige al equipo de soporte de HP, para ayudarle a identificar y administrar la entrega de los más avanzados Servicios de Asesoría Técnica, que le permitirán lograr mejoras sustanciales en áreas como la disponibilidad, administración de la capacidad, planeación del cambio y seguridad.

Y en caso de que llegara a ocurrir algún problema, el Servicio HP de Misión Crítica emplea ágiles procesos de restauración y recuperación. Usted recibe una conexión directa con los especialistas de HP, que tomarán todas las acciones necesarias para resolver rápidamente el problema. HP se compromete, asimismo, a resolver sus problemas de hardware dentro de un tiempo máximo de 6 horas, a partir del momento en que se recibe su llamada.

Del mismo modo, el equipo de Especialistas en Hardware Certificados cuenta con las más avanzadas herramientas y tecnologías de soporte remoto. Estas herramientas le ofrecen una amplia gama de funciones, incluyendo el monitoreo remoto de la estabilidad de su ambiente, para ayudarle a reducir al mínimo las interrupciones, elevar su productividad y obtener un rendimiento más alto sobre su inversión en tecnología informática.

Y con el fin de cubrir sus necesidades particulares, este servicio es modular y escalable, ya que se integra con todos los elementos clave de su infraestructura de TI (incluyendo servidores, almacenamiento, redes de almacenamiento (SAN) y redes) y puede adquirirse de acuerdo a las necesidades de soporte de su ambiente. Las funciones y características de los diferentes módulos son desarrolladas por equipos especializados en cada una de estas áreas de tecnología.

La integración de este servicio a su ambiente de misión crítica, nos permite brindarle un soporte integral a su infraestructura, además de que a través de este servicio, HP trabaja con usted en sus iniciativas de TI, permitiéndole enfocarse más en su propio negocio y en la productividad de su empresa.

beneficios para usted

Aumente al máximo la disponibilidad y rendimiento de su ambiente de TI

- Acceso a un equipo de Especialistas Certificados que conocen perfectamente su negocio
- Colaboración y transferencia de conocimiento
- Servicios proactivos a través de toda su infraestructura de TI (vea más adelante)
- Anticipo y planea los cambios

Resuelva rápidamente sus problemas

- Punto único de contacto para todos los servicios de soporte de su ambiente de TI
- Conexión directa con técnicos altamente especializados
- Envío inmediato de especialistas en hardware para resolver problemas críticos
- Monitoreo en tiempo real de la estabilidad de su ambiente
- Compromisos para la reparación del hardware

Principales características del servicio

Equipo de Soporte al Cliente

Tabla 1

Recursos Básicos

- Equipo de Soporte al Cliente
"Account Manager"
Representante en el Centro de Respuesta
Especialista de Hardware
Capacitado en Misión Crítica

Recursos Opcionales

- Ingeniero Designado del Centro de Respuesta

Mejoras Opcionales

Tabla 4

Servicio Básico

- Servicios de Misión Crítica para ambientes SAP

Servicios Proactivos

Tabla 2

Servicios Básicos

- Asesoría Técnica y en Operaciones
- Plan de Soporte de Cuenta
- Revisión Anual de la Disponibilidad ("Availability Checkup")
- Revisión Trimestral de las Actividades de Soporte
- Sesiones Trimestrales de Revisión y Planeación de los Servicios de Soporte
- Análisis y Administración Trimestral de Parches para el Sistema/Ambiente Operativo*
- Actualización Trimestral del Firmware de los Servidores, IOS de Red y microcódigo de almacenamiento/SAN*
- Análisis y Administración Trimestral del Software y Firmware de Almacenamiento/SAN*
- Servicios de Asesoría Técnica
- Revisión Anual del Estado de Salud del Sistema*
- Evaluación Anual de la Alta Disponibilidad de las Soluciones de Almacenamiento*
- Evaluación de la Capacidad de Soporte de la Red de Área de Almacenamiento*
- Garantía de Interconexión para SAN*
- Evaluación Ambiental de las Instalaciones
- Soporte e Información Electrónica HP
- Actualizaciones de Software
- Asistencia para la Planeación de la Capacitación

Servicios Reactivos

Tabla 3

Servicios Básicos

- Compromiso Call-to-Repair para la Reparación del Hardware en un Tiempo Máximo de 6 Horas
- Servicio de Respuesta Crítica
- Teléfono de Servicio Directo
- Respuesta Inmediata / Intervención por parte de especialistas de hardware y software certificados
- Envío de un especialista de hardware capacitado en alta disponibilidad para la resolución de problemas
- Escalamiento Acelerado del Servicio
- Administración Mejorada del Inventario de Partes
- Recepción Flexible de Llamadas
- Asistencia para Productos de Otros Fabricantes

Servicios opcionales

- Inventario de Partes Dedicado

* La prestación de estos servicios para áreas específicas de su ambiente tecnológico – como servidores, almacenamiento, SAN y redes – está sujeta a la contratación del módulo o los módulos de servicio correspondientes.

Servicios Opcionales

- Análisis y Administración Adicional de Parches para el Sistema/Ambiente Operativo*
- Asistencia y Asesoría Adicional
- Asistencia y Asesoría Adicional para el Hardware
- Servicios Adicionales de Asesoría Técnica
- Revisión del Estado de Salud de la Disponibilidad ("Availability Health Check")
- Créditos para Capacitación
- Análisis Ambiental Integral

Tabla 1. Equipo de Soporte al Cliente

Características del Servicio	Especificaciones
Equipo de Soporte al Cliente	<p>HP designa un Equipo de Soporte a su organización. El equipo se compone de un conjunto de expertos en TI, altamente calificados y/o certificados que trabajan con usted para alcanzar los objetivos de negocio y tecnológicos de su empresa.</p> <p>El equipo consiste de:</p> <ul style="list-style-type: none">• Un "Account Manager"• Un Representante en el Centro de Respuesta• Un Especialista en Hardware Capacitado en Misión Crítica <p>Este equipo está disponible de lunes a viernes, excepto días festivos, en horas hábiles de oficina. El equipo también podrá estar a su disposición en otros horarios de servicio, según se establezca previamente de mutuo acuerdo. (Los servicios de soporte fuera de horas hábiles se contratan por separado. El horario está sujeto a la disponibilidad local de recursos. Para mayor información pregunte a su distribuidor autorizado HP).</p>
"Account Manager"	<p>El "Account Manager" coordina los recursos técnicos de HP y de nuestros socios, funcionando como administrador y punto único de contacto de todos los servicios de soporte de su ambiente de TI. El "Account Manager" funge como su contacto primario con HP y trabaja estrechamente con su personal técnico y de sistemas, para asegurarse de que exista una alineación continua con los objetivos de su empresa. El "Account Manager" también coordina el empleo de recursos adicionales cuando se requieran habilidades específicas, como por ejemplo los servicios de especialistas en diferentes sistemas operativos o SANs. Para ayudarlo a alcanzar sus metas y garantizar la mejora continua, el "Account Manager" desarrolla, de común acuerdo con usted, un Plan de Soporte de Cuenta, administra y proporciona servicios de asesoría técnica, lleva a cabo revisiones periódicas, administra proyectos, participa en sus juntas internas, le transfiere nuestra amplia base de conocimiento y las mejores prácticas, y coordina a todos los demás recursos de HP, según se requiera. A consideración de HP, su "Account Manager" le proporcionará todos los servicios necesarios, ya sea de forma remota o en sus instalaciones.</p>
Representante en el Centro de Respuesta	<p>Su Representante en el Centro de Respuesta (RCAA por sus siglas en inglés) monitorea las llamadas hechas al Centro de Respuesta HP, identifica las tendencias y problemas potenciales y se asegura que sus llamadas sean atendidas de manera oportuna. También genera un Informe trimestral de las Actividades de Soporte, basado en las llamadas recibidas en el Centro de Respuesta HP durante el trimestre anterior. Y para ayudarlo a reducir los riesgos, su Representante en el Centro de Respuesta realiza un análisis detallado de parches, revisa los resultados con usted y le proporciona un paquete personalizado de parches para su instalación. Más aún, el RCAA se pone en contacto con usted, en caso de que surja algún problema clasificado de software y trabaja con usted para apoyarlo en la implantación de la corrección del problema.</p>

Especialista de Hardware
Capacitado en Misión Crítica

El Especialista de Hardware es responsable de los servicios proactivos relacionadas con el hardware y trabaja con su "Account Manager" para proporcionarle una solución de soporte integral. El especialista revisa con usted las notas de servicio del hardware HP, así como la actualización del firmware de los servidores HP, del IOS de red y del microcódigo de almacenamiento/SAN. El especialista también instala las actualizaciones de hardware y firmware acordadas, le proporciona mantenimiento preventivo a dispositivos seleccionados y coordina la entrega de los estudios ambientales.

Recursos opcionales

Ingeniero Designado en el
Centro de Respuesta

El Ingeniero Designado en el Centro de Respuesta (NRCE por sus siglas en inglés) es el recurso técnico que resuelve los problemas de software que no sean críticos, administra el perfil operativo de su ambiente, participa en las revisiones de soporte según corresponda y visita anualmente sus instalaciones para asegurarse de tener una imagen clara de su ambiente de hardware y software y de sus necesidades operativas. Este conocimiento le permite a su NRCE resolver los problemas de software rápidamente y de manera efectiva. El NRCE también actúa como su Representante en el Centro de Respuesta.

Si su NRCE no está disponible por un período extendido de tiempo, se le asignará un ingeniero de respaldo. El NRCE está disponible de lunes a viernes, excepto días festivos, en horas hábiles de oficina.

Tabla 2. Servicios Proactivos

Características de Servicio	Especificaciones
Servicios Básicos	
Asesoría Técnica y en Operaciones	El Equipo de Soporte al Cliente de HP trabaja en estrecha colaboración con su personal para formar una sólida relación de negocios. HP trabajará para conocer sus metas de su negocio y su ambiente de TI, con el fin de lograr mejoras continuas en el rendimiento y la disponibilidad de su infraestructura. Más aún, HP trabaja de cerca con usted para desarrollar sólidos procedimientos y procesos de administración del cambio.
Plan de Soporte de Cuenta	<p>El Plan de Soporte de Cuenta traza el plan para su solución de Servicios HP de Misión Crítica. Después de reunirse con su personal de sistemas, el "Account Manager" desarrolla el plan en el que se describen los objetivos de negocio y tecnológicos de su empresa, así como los detalles de los servicios que HP le proporcionará para ayudarlo a alcanzar dichas metas. También define los roles y responsabilidades, documenta su ambiente de misión crítica y describe el plan detallado para ayudarlo a lograr sus acuerdos de nivel de servicios. El plan se revisa periódicamente con usted, para examinar su avance y los ajustes requeridos, de acuerdo con los cambios en las necesidades de su empresa.</p> <p>Al inicio del periodo de soporte del Servicio HP de Misión Crítica se realiza una auditoría para obtener un inventario detallado de su hardware y software, y registrar su configuración y topología. Esta información le ayuda a HP a resolver más fácilmente los problemas, le da soporte a sus operaciones diarias y contribuye con información valiosa para las tareas de planeación.</p>
Revisión de la Disponibilidad ("Availability Checkup")	Este servicio le proporciona una revisión de alto nivel de su infraestructura de TI comparada con sus requerimientos de disponibilidad. Las áreas que HP evalúa incluyen tecnología, procesos, gente y ambiente físico. Los resultados del análisis se resumen en un informe, que le proporciona también recomendaciones para mejorar los niveles de disponibilidad y reducir los factores de riesgo. Las recomendaciones de este informe servirán como base para las acciones que se realizarán durante la entrega de los servicios de misión crítica.
Revisión de las Actividades de Soporte	Trimestralmente, el Representante en el Centro de Respuesta le proporciona un informe de las Actividades de Soporte, en el que se documentan las llamadas de soporte reactivo, la tendencia de las llamadas y los factores potenciales de riesgo.

Revisión y Planeación de los Servicios de Soporte	El Equipo de Soporte al Cliente realizará sesiones trimestrales de Revisión y Planeación de los Servicios de Soporte en sus instalaciones. Durante la revisión usted y el equipo examinarán el Informe de Actividades de Soporte, evaluarán las actividades continuas de soporte, revisarán las medidas acordadas y determinarán, de forma detallada, los cambios en su ambiente. Esta revisión a fondo, también le dará la oportunidad de revisar las tendencias, discutir los cambios programados en su ambiente y sus operaciones, así como el impacto que estos cambios tendrán en sus requerimientos de soporte. Estas sesiones serán foros abiertos de comunicación.
Análisis y Administración de Parches para el Sistema/ Ambiente Operativo (un servidor o sistema operativo)	<p>Para sistemas operativos HP-UX, MPE, Tru64 Unix, Open VMS y Linux, su Representante en el Centro de Respuesta monitoreará todos los parches que estén disponibles, y discutirá con usted, semestralmente, los parches recomendados. Posteriormente, HP le proporcionará un conjunto personalizado de parches para que usted los instale. En el caso de HP-UX, el análisis de parches cubre tanto el sistema operativo, como el ambiente operativo (OE), si éste se instaló en el servidor. HP también podrá proporcionarle información básica y asistencia por teléfono para que usted pueda instalar los parches. Asimismo, se podrán ordenar análisis adicionales de parches para cubrir otros sistemas operativos, ambientes operativos, servidores, o bien para aumentar la frecuencia del análisis.</p> <p>En el caso de los sistemas operativos Microsoft, HP le entrega un resumen escrito de los Paquetes de Servicio Microsoft (Service Pack), en el que se tratan las características de los más recientes paquetes de servicio para aplicaciones de servidor y sistemas operativos Microsoft. De igual manera, HP le proporciona análisis personalizados de los nuevos Paquetes de Servicio Microsoft. Cada análisis está diseñado a la medida de los servidores indicados en su plan de soporte que trabajen con los sistemas operativos Windows NT® o Windows 2000 o con productos Microsoft creados específicamente para el servidor, como el conjunto de aplicaciones BackOffice. Un especialista de HP cubre todas las piezas clave de información necesarias para tener éxito en la evaluación e instalación de los Paquetes de Servicio.</p>
Actualización del Firmware de los Servidores, IOS de Red y microcódigo de Almacenamiento/SAN	Periódicamente, HP lanza actualizaciones del Firmware para servidores, dispositivos de almacenamiento y SAN. Estas actualizaciones están dirigidas a evitar problemas potenciales, proporcionar una funcionalidad adicional o mejorar el rendimiento. Junto con la planeación adecuada para reducir al mínimo la interrupción en sus operaciones, HP le proporciona las actualizaciones adecuadas y las instala, en caso de ser necesario.
Análisis y Administración del Software y Firmware de Almacenamiento/SAN (un solo arreglo de discos)	HP monitorea todas las actualizaciones generales de software y/o firmware y, semestralmente, recomienda aquellas que se pueden instalar en el arreglo de discos y switches SAN seleccionados. El soporte básico para la instalación de estas actualizaciones se proporciona por teléfono. El servicio de instalación del firmware y/o software en sus instalaciones también está disponible para algunos dispositivos seleccionados.
Servicios de Asesoría Técnica	El Servicio de Misión Crítica incluye dos Servicios de Asesoría Técnica "Nivel B" por año, o su equivalente. La lista de posibles servicios incluye tópicos como la disponibilidad, administración de la capacidad y el rendimiento, administración del cambio, seguridad y administración de la infraestructura. Para mayor información, vea la tabla 6 del presente documento.
Revisión del Estado de Salud del Sistema (Específico para Servidores)	Anualmente, HP utiliza herramientas de diagnóstico para evaluar el ambiente de cómputo de un servidor. Se realiza una serie de pruebas de diagnóstico para comparar su ambiente de cómputo con las prácticas de administración de sistemas generalmente aceptadas. A partir de esto, HP le proporciona un informe detallado de los resultados, destacando las condiciones que requieran de resolución o investigación y recomendando el curso de acción más adecuado. También se pueden incluir, de forma opcional, revisiones adicionales.
Evaluación de la Alta Disponibilidad de las Soluciones de Almacenamiento (Específico para Almacenamiento)	Anualmente, HP realiza una evaluación de la alta disponibilidad de uno de sus arreglos de disco. Esta evaluación incluye un análisis detallado de su ambiente físico, la configuración del arreglo y sus versiones de software y firmware. La evaluación también examina la capacidad de soporte, la conectividad al servidor y la configuración de la Red de Área de Almacenamiento (SAN). Una vez terminada la evaluación, HP le proporciona un informe y un resumen con resultados y recomendaciones.

Evaluación de la Capacidad de Soporte de la Red de Área de Almacenamiento (Específico para SAN)	El Servicio HP de Misión Crítica con cobertura para SAN incluye la evaluación de la capacidad de soporte de su Red de Área de Almacenamiento (SAN), con la que se identifican los problemas que pudieran tener un impacto negativo en la estabilidad o capacidad de soporte, y se recomiendan los cambios pertinentes. El contrato de Servicio HP de Misión Crítica para SAN incluye una Evaluación inicial de su SAN en el primer año, la cual se actualiza durante los años siguientes, a condición de que este nivel de soporte se siga adquiriendo.
Garantía de Interconexión para SAN (Específico para SAN)	<p>Los clientes del Servicio HP de Misión Crítica con cobertura para SAN son elegibles a la Garantía de Interconexión para SAN del 100%.</p> <p>Esta garantía le asegura la existencia de una ruta de comunicación, a través de la infraestructura SAN existente, de tal manera que los servidores y los dispositivos de almacenamiento siempre puedan comunicarse. Antes de la activación de la garantía, deberá cumplirse con ciertas actividades y requisitos previos, tanto por parte de HP como del cliente. También se requerirá de compromisos específicos por parte del cliente, incluyendo facilitar el acceso a los servicios de soporte remoto y la adopción de procedimientos específicos de administración del cambio.</p> <p>Para conocer los requisitos y obtener mayor información sobre esta garantía, consulte el anexo "Garantía de Interconexión para SAN" o póngase en contacto con el representante HP en su localidad.</p>
Estudio Ambiental del Sitio	Los productos HP han sido diseñados para operar dentro de rangos de corriente, temperatura, contaminación y humedad específicos. Aunque usted es totalmente responsable de asegurarse que su ambiente cumpla con estas especificaciones, periódicamente, HP monitorea las condiciones ambientales de su sitio (normalmente en conjunto con otras actividades programadas en sus instalaciones) y le recomienda las modificaciones pertinentes que haya detectado durante dichas revisiones.
Soporte e Información Electrónica HP	HP le proporciona un recurso integral en línea para obtener información, herramientas y servicios personalizados de forma inmediata. Este sitio le ofrece herramientas para que usted mismo resuelva problemas, asistencia confiable y personalizada, foros de discusión y cursos de capacitación en línea, así como acceso instantáneo a los contenidos más completos de TI de varios fabricantes y múltiples plataformas disponibles en el mercado. Usted podrá acceder a este sitio a través de la siguiente dirección: http://www.itrc.hp.com .
Actualizaciones de Software	<p>Conforme se den a conocer nuevas versiones para productos seleccionados de software de HP, las actualizaciones y manuales de referencia se pondrán a disposición de sus administradores de sistemas. Para los productos de software de otros fabricantes, HP le proporcionará las actualizaciones, si éstas son parte del servicio, tan pronto como los fabricantes las pongan a nuestra disposición. Asimismo, HP le podrá proporcionar instrucciones sobre la forma de obtener las actualizaciones de software de otros fabricantes, incluidas en este servicio, ya sea a través de HP o directamente del fabricante. Las actualizaciones de software y la documentación se podrán enviar en diferentes medios de almacenamiento, incluyendo cinta, disco, documentos impresos, comunicación electrónica, DVD o CD-ROM.</p> <p>Usted podrá usar y copiar las actualizaciones de software HP en cada sistema cubierto por este servicio, tal como se estipula en el Anexo E16 – Términos y Condiciones de Ventas y Servicios y el Anexo SS5 –, en el contrato de Servicio de Soporte HP o en el Contrato de Servicios de Soporte HP Care Pack, si se compran a través de un Distribuidor Autorizado HP.</p>
Asistencia para la Planeación de la Capacitación	Como parte del Servicio HP de Misión Crítica, usted recibirá información de cursos especialmente diseñados para aumentar el conocimiento técnico y de procesos de su personal de TI. Su "Account Manager" le ayudará a ponerse en contacto con el Centro de Servicios Educativos HP.
servicios opcionales	
Análisis y Administración Adicional de Parches para el Sistema/Ambiente Operativo (un servidor o un OS/OE)	Si su ambiente de TI incluye más de un sistema operativo, ambiente operativo o versión de sistema operativo, entonces cada trimestre deberá realizarse un servicio adicional de Análisis y Administración de Parches para el Sistema/Ambiente Operativo en cada sistema o ambiente operativo. Esta opción le ofrece este servicio adicional para un OS/OE.

Asistencia y Asesoría Adicional	Si requiere de ayuda proactiva adicional usted puede comprar tiempo adicional de soporte por parte de su "Account Manager" o Representante en el Centro de Respuesta. Los tópicos tratados durante estos días adicionales pueden ser tanto técnicos como operativos. Su "Account Manager" le ayudará a determinar estas actividades con base en sus necesidades. El servicio de Asistencia y Asesoría Adicional se da en horas hábiles de oficina, a menos que usted haya contratado la opción de asistencia adicional fuera del horario de servicio.
Asistencia y Asesoría Adicional para el Hardware	Usted puede adquirir ayuda proactiva y personalizada adicional por parte de su especialista en hardware. Este servicio se proporciona durante las horas hábiles de oficina, a menos que usted haya contratado la opción de asistencia adicional fuera del horario de servicio.
Servicios Adicionales de Asesoría Técnica	Los Servicios de Asesoría Técnica HP son una parte esencial de la manera en que HP le ayuda a mantener el rendimiento de sus sistemas de TI de acuerdo a sus expectativas. Los Servicios de Asesoría Técnica HP mejoran su capacidad para administrar de forma proactiva sus configuraciones de TI y prácticas operativas con el fin de darle la estabilidad, rendimiento y seguridad que su empresa necesita. No obstante, es posible que usted tenga que contratar servicios específicos adicionales para alcanzar determinados objetivos. Su "Account Manager" puede ayudarlo a determinar estas actividades con base en sus necesidades. Para mayor información vea la tabla 6.
"Availability Health Check"	El "Availability Health Check" le proporciona información sobre los riesgos potenciales para el ambiente de cómputo de su empresa. A través de entrevistas personales entre HP y los miembros de su personal administrativo y de sistemas, HP identifica las ventajas y los puntos vulnerables que afectan la disponibilidad de su tecnología informática. Este servicio le proporciona recomendaciones para la implementación de las prácticas de administración de TI aceptadas en la industria, así como las mejores prácticas de HP, con un especial enfoque en los elementos que afectan directamente la disponibilidad, rendimiento y confiabilidad de sus sistemas.
Créditos para Capacitación	Usted puede adquirir créditos para educación y entrenamiento que le permitirán a su personal ampliar y reforzar su conocimiento técnico y de procesos. Su "Account Manager" puede ayudarlo a diseñar un programa educativo que cumpla con los objetivos comerciales y de disponibilidad de su empresa.
Análisis Ambiental Integral	Este servicio le proporciona un análisis integral y detallado del ambiente físico de su centro de datos, incluyendo temperatura, humedad, campos electromagnéticos, sistemas eléctricos, interferencias de la frecuencia de radio y sistemas de emergencia. Un informe completo señala todos los aspectos que no están de acuerdo con las especificaciones y recomienda formas para reducir las interrupciones en el servicio, debidas a factores físicos o ambientales. HP puede guiarlo en la planeación e implementación de las recomendaciones por un cargo adicional.

Tabla 3. Servicios Reactivos

Características del Servicio	Especificaciones
Servicios Básicos	
Servicio de Respuesta Crítica – Hardware y Software <ul style="list-style-type: none"> • Teléfono de Servicio Directo • Respuesta Inmediata / Intervención para la Resolución de Problemas Críticos • Envío de un especialista capacitado (CE) 	<p>Puesto que su negocio depende de reducir al mínimo las interrupciones en el servicio cuando ocurre una falla, HP le proporciona un servicio de Recuperación Prioritaria – un robusto conjunto de procesos reactivos integrados para hardware y software, que le ofrece acceso inmediato a personal técnico especialmente capacitado de HP, que le ayudará a restaurar su sistema en el menor tiempo posible. Cuando usted llama al número de teléfono de servicio directo, éste lo pone en contacto con un Especialista en Recuperación, quien cuenta con una amplia experiencia en complejos ambientes de cómputo y tiene acceso total a la información de su ambiente, sistemas y necesidades específicas de soporte. En caso de que exista un problema de hardware, un especialista de hardware capacitado en alta disponibilidad es enviado inmediatamente a sus instalaciones cuando la situación lo requiera.</p> <p>Además de encargarse de la resolución inicial del problema, reunir información sobre la falla y obtener una definición del problema, el Especialista en Recuperación emplea procedimientos para escalar el servicio, obtiene acceso a recursos de alto nivel de HP y al personal técnico especializado, según sea necesario. El Especialista en Recuperación está disponible de forma remota en el Centro de Respuesta HP las 24 horas del día, los 365 días del año.</p>

<p>Compromiso para la Resolución de Problemas de Hardware</p> <ul style="list-style-type: none"> • Compromiso call-to-repair de reparación en 6 horas (Servidores y soluciones de almacenamiento/SAN seleccionadas) 	<p>En caso de que surja algún problema crítico con el hardware cubierto por este servicio, HP hará todos los esfuerzos comercialmente razonables para hacer que el equipo vuelva a funcionar de manera normal, en el menor tiempo posible. HP se compromete a resolver problemas de hardware dentro de un lapso de 6 horas, a partir de su llamada al Centro de Respuesta HP. Este servicio no incluye la recuperación del sistema operativo y otras aplicaciones de software, así como los puntos señalados más adelante en este documento.</p> <p>El compromiso call-to-repair para la reparación del hardware en 6 horas está disponible hasta una distancia de 80 km. a partir de la Oficina de Soporte HP responsable de proporcionar el servicio. Para distancias mayores a los 80 Km los tiempos y costos se incrementarán, tal como se señala en la tabla 7 del presente documento.</p>
<p>Compromiso de respuesta para problemas de software que no sean críticos</p>	<p>HP le proporcionará en forma ilimitada asistencia remota, para las llamadas autorizadas a través del Centro de Respuesta HP, para la resolución de problemas de software no críticos. Las llamadas de servicio se atenderán en un lapso de 2 horas. Este servicio de asistencia está disponible las 24 horas, los 365 días del año, para los sistemas operativos seleccionados, software para arreglos de disco HP, software SAN y para otros productos seleccionados de software HP y de otros fabricantes. Para el resto de los productos de software HP, el servicio de asistencia está disponible de lunes a viernes, excepto días festivos, en horas hábiles de oficina.</p>
<p>Escalamiento Acelerado del Servicio</p> <ul style="list-style-type: none"> • Estado Prioritario de Llamadas • Acceso a Técnicos Especialistas 	<p>HP ha establecido un procedimiento formal de escalamiento del servicio para resolver problemas complejos de soporte. Para los clientes del Servicio de Misión Crítica, HP utiliza a sus recursos de más alto nivel, a fin de resolver los problemas críticos en el menor tiempo posible. Y si la situación requiere de recursos adicionales, la gerencia local de HP coordina el proceso, haciendo rápidamente una lista de las habilidades y recursos necesarios con las que cuentan los expertos de HP y nuestros socios para resolver el problema.</p>
<p>Administración Mejorada del Inventario de Partes</p>	<p>Para apoyar los compromisos de reparación del hardware, HP mantiene un inventario especial de partes y refacciones para los clientes del Servicio HP de Misión Crítica. Este inventario se encuentra ubicado en las oficinas de HP y es administrado para permitir un acceso y disponibilidad continuas, a fin de responder de manera oportuna a las solicitudes de refacciones de los Especialistas de Hardware.</p>
<p>Recepción Flexible de Llamadas</p>	<p>Las solicitudes de servicio, tanto electrónicas como por teléfono, serán atendidas las 24 horas del día, los 7 días de la semana. Con base en sus preferencias, la respuesta puede darse por teléfono, Internet, correo electrónico o fax, dependiendo de la disponibilidad de estos servicios.</p>
<p>Asistencia para Productos de Otros Fabricantes</p>	<p>Si durante la resolución del problema, se determina que éste radica en el producto de algún otro fabricante, HP le ayudará a informar del problema al distribuidor o fabricante, a condición de que usted tenga un contrato válido de servicio con dicho distribuidor o fabricante.</p>
<p>Servicios opcionales</p>	
<p>Inventario de Partes Dedicado</p>	<p>Usted también tiene la opción de contar con un kit individual de partes y refacciones dedicadas para hardware de misión crítica, ya sea en sus propias instalaciones o en una de las instalaciones de HP. Este inventario cubre las necesidades particulares de su ambiente y es administrado proactivamente por HP.</p>

Tabla 4. Mejoras opcionales

Características del Servicio	Especificaciones
Servicios opcionales	
Servicios de Misión Crítica para SAP	<p>Cuando los sistemas SAP resulten esenciales para su negocio, HP puede ayudarle a lograr que sus sistemas SAP cumplan con los objetivos de su empresa. Para ello, HP ha creado el Servicio de Misión Crítica para SAP. Este servicio le proporciona un equipo de soporte formado por ingenieros capacitados y certificados como Consultores Técnicos de SAP, lo que les permite comprender mejor las interacciones que hay entre los componentes HP y SAP, así como prevenir y resolver los</p>

problemas de manera más efectiva.

Los servicios proactivos incluyen:

- extensión de la administración y análisis de parches para incluir un análisis coordinado con el software SAP,
- análisis mensual de las tendencias de rendimiento, incluyendo informes y recomendaciones,
- planeación anual de la capacidad, y
- colaboración de negocios enfocada en SAP

Y en caso de que ocurriera algún problema, los procesos de soporte de HP y SAP están vinculados para proporcionarle una resolución rápida e integrada del problema con una sola llamada por teléfono a HP o SAP.

Tabla 5. Tecnologías y Herramientas de Soporte

Como cliente del Servicio HP de Misión Crítica usted recibe un conjunto de tecnologías, herramientas y procesos que le permiten lograr los niveles más altos de disponibilidad. Éstos han sido diseñados para ayudarle a prevenir problemas críticos y facilitarle a HP la tarea de reparar y restaurar rápidamente su ambiente de TI, en caso de que ocurra algún problema. A través de una conexión segura con los ingenieros de soporte de HP y el Centro de Soporte de Misión Crítica (MCSC por sus siglas en inglés), estas herramientas realizan una amplia gama de tareas proactivas, como la obtención automática de datos sobre la configuración y la topología de su ambiente. Esta información ayuda a los ingenieros a identificar rápidamente los cambios y a analizar sistemáticamente sus configuraciones, buscando irregularidades en sus parches de software, actualizaciones de firmware o notas de servicio. Además de esto, los ingenieros de soporte de HP reciben alertas automáticas de problemas potenciales detectados por los analizadores proactivos y pueden empezar a trabajar en una solución inmediatamente, utilizando herramientas de diagnóstico y resolución remota. El Equipo de Soporte al Cliente le proporcionará los detalles específicos para su configuración.

Tabla 6. Servicios de Asesoría Técnica HP

Los Servicios de Asesoría Técnica HP son una parte esencial de la manera en que HP le ayuda a mantener el rendimiento de sus sistemas de TI, de acuerdo con sus expectativas. Usted puede personalizar su solución con estos servicios adicionales para enfocarse en los aspectos clave de su negocio, eligiendo los tópicos que mejor se adapten a las necesidades de su infraestructura de TI, como la administración de la capacidad y el rendimiento, la coordinación de la actualización a nuevas versiones, el desarrollo de la estrategia de seguridad, la administración de configuraciones o la implementación de nuevas tecnologías. Los Servicios de Asesoría Técnica HP mejoran su capacidad para administrar de forma proactiva sus configuraciones y prácticas operativas, con el fin de lograr la estabilidad, rendimiento, disponibilidad y seguridad que su empresa necesita. Los Servicios de Asesoría Técnica HP complementan la capacidad de su personal de sistemas y le ofrecen soluciones flexibles, efectivas y económicas.

Los Servicios de Asesoría Técnica HP están disponibles en tres niveles estándar, basados en la complejidad del servicio. Nivel A, Nivel B y Nivel C, según la designación de HP. Por ejemplo, el "Availability Checkup" es un tópico Nivel B, en tanto que el inventario de los Activos del Sistema es un tópico Nivel A. El Servicio HP de Misión Crítica incluye dos (2) servicios Nivel B o su equivalente. Otros Servicios de Asesoría Técnica pueden añadirse como opciones a su contrato según se necesite. Como cliente del Servicio HP de Misión Crítica usted también puede usar la designación de su servicio de la siguiente manera: tres tópicos Nivel A son equivalentes a un tópico nivel B y dos tópicos Nivel B son equivalentes a uno tópico Nivel C. Algunos Servicios de Asesoría Técnica se cotizan de acuerdo con la complejidad de su infraestructura de TI y por lo tanto se ofrecen como servicios personalizados, cuyo precio se basa en la cotización. Su "Account Manager" puede ayudarlo a determinar la forma en que estos servicios pueden ajustarse a la medida de sus necesidades. Una muestra representativa de servicios se incluye en cada una de las siguientes categorías. Para obtener una lista completa de los servicios disponibles en su país, póngase en contacto con su representante autorizado HP. La lista que aparece a continuación se proporciona únicamente con fines informativos.

Enfoque del Servicio	Descripción
<p>Administración de la Disponibilidad</p> <ul style="list-style-type: none"> • "Availability Checkup" • "Availability Health Check" • Evaluación de las Soluciones de Almacenamiento de Alta Disponibilidad • Implementación de MC ServiceGuard • Auditoría de Red 	<p>Para lograr el nivel de disponibilidad que su ambiente de cómputo requiere, es necesario lograr la combinación adecuada de tecnología, gente y procesos. HP posee Servicios Técnicos que le ayudan a evaluar la disponibilidad de su ambiente, así como otros que le apoyan en la implementación de la tecnología o las recomendaciones de mejores prácticas para lograr sus objetivos de disponibilidad.</p>
<p>Administración de la Capacidad</p> <ul style="list-style-type: none"> • Rendimiento y Utilización de Recursos • Servicio para Garantizar la Consistencia del Cluster • Análisis del Rendimiento de las Soluciones de Almacenamiento • Optimización del Ancho de Banda de la Red • Evaluación del Rendimiento/Optimización de la Red 	<p>HP cuenta con servicios de asesoría técnica que le ayudarán a asegurar que su infraestructura de TI tenga la capacidad y rendimiento necesarios para satisfacer las cambiantes necesidades de su empresa. Al comprender los complejos datos de rendimiento y utilización e identificar los cuellos de botella, usted podrá comparar sus objetivos con las demandas actuales y tener confianza en sus decisiones respecto a la administración de la capacidad de su infraestructura de TI.</p>
<p>Administración de Nuevas Versiones</p> <ul style="list-style-type: none"> • Servicios de Instalación y Puesta en Operación del Servidor • Planeación de la Migración de la Plataforma • Servicio de Migración de los Datos de Almacenamiento • Planeación de la Actualización de SAN 	<p>Para instalar con éxito una nueva versión de hardware o software se requiere de un enfoque coordinado que cubra todos los aspectos, tanto técnicos como no técnicos, de la implementación. HP cuenta con Servicios de Asesoría Técnica que le ayudarán a acelerar la implementación y a minimizar las fallas en el funcionamiento de sus equipos. Estos servicios de planeación e instalación reducen la interrupción en sus operaciones, administrando el riesgo y evitando la aparición de problemas inesperados.</p>
<p>Administración de la Seguridad</p> <ul style="list-style-type: none"> • Evaluación de la Seguridad en Internet • Revisión de la Seguridad • Taller de Trabajo para la Planeación de la Seguridad 	<p>El acceso no autorizado a la información y los servicios de su empresa puede exponerla a pérdidas tanto financieras como de imagen pública. Los Servicios de Asesoría Técnica HP le ayudan a identificar e implementar sólidas prácticas y políticas de seguridad. HP puede proporcionarle un análisis a profundidad de su actual esquema de seguridad y la forma en que se compara con los estándares de la industria.</p>
<p>Administración del Cambio y la Configuración</p> <ul style="list-style-type: none"> • Planeación del Cambio • Revisión de la Configuración de la Red • Inventario de los Activos del Sistema 	<p>Una imagen clara y precisa de su infraestructura de TI es la base para un ambiente estable y confiable. HP cuenta con Servicios de Asesoría Técnica que le ayudarán a desarrollar inventarios detallados de hardware y software, administrar las versiones y la configuración y garantizarle que sus niveles actuales de soporte cubrirán sus necesidades.</p>

Administración de la Infraestructura

- Servicio de Implementación de LUN
- Revisión de la Solución de Administración de la Red
- Revisión de la Solución de Recuperación
- Revisión del Respaldo de Datos
- Implementación de la Red de Área de Almacenamiento

Los Servicios de Asesoría Técnica HP le permiten aumentar al máximo el valor de su inversión poniendo a su disposición nuestro amplio conocimiento y experiencia. De esta manera, su personal de sistemas puede concentrarse en sus propias tareas y responsabilidades, al mismo tiempo que HP le ayuda a administrar proactivamente su infraestructura de TI. El resultado es una administración fluida, continua y eficiente y un menor riesgo de interrupción en sus operaciones.

Infraestructura Ambiental

- Distribución e Instalación del Centro de Datos
- Reubicación del Centro de Datos
- Evaluación Ambiental del Sitio

Una instalación bien planeada y administrada es la base para un ambiente sano de TI. Los Servicios de Asesoría Técnica HP le ayudan a desarrollar una instalación que esté diseñada para darle la máxima confiabilidad, facilidad de mantenimiento y seguridad. HP puede ayudarle a seleccionar, diseñar y administrar una instalación que apoye sus actuales objetivos de TI y le permita crecer en el futuro.

Tabla 7. Tiempos de Respuesta para la Resolución de Problemas de Hardware

Distancia desde la Oficina de Soporte HP Responsable del Servicio	Tiempo de Respuesta	Compromiso Call-to-Repair para la Reparación del Hardware ⁽¹⁾
0-80 Km.	atención inmediata	6 horas
81-160 Km.	atención inmediata	8 horas
161-320 Km.	8 horas	no aplica
más de 320 Km.	no aplica	no aplica

¹ El Compromiso de Reparación del Hardware puede variar de acuerdo al producto, el ambiente del cliente y la ubicación de sus instalaciones. Este compromiso se establece al momento de contratar el servicio y está sujeto a la disponibilidad de recursos.

Elegibilidad

Los cargos y áreas de servicio pueden variar de acuerdo a la ubicación geográfica. Para mayor información sobre los productos que cubre el Servicio HP de Misión Crítica, pregunte al representante de ventas HP en su localidad.

El Servicio HP de Misión Crítica únicamente está disponible para los servidores, dispositivos de almacenamiento, arreglos de disco, redes y SAN seleccionados. Para mayor información consulte al representante de ventas HP en su localidad.

Restricciones y Responsabilidad del Cliente

Los servicios de soporte proporcionados dentro del marco de trabajo de un contrato se limitan al ambiente de TI que se encuentre bajo la administración directa de un administrador de sistemas. A menos que se especifique o disponga de otra manera, los servicios proactivos y de consultoría se realizarán en horas hábiles de oficina. La prestación del Servicio HP de Misión Crítica para las diferentes áreas tecnológicas de su ambiente (p. ej. servidores, almacenamiento, SAN y redes) está sujeta a la contratación previa del módulo o los módulos de servicio correspondientes

Compromiso de Soporte Reactivo

Los compromisos de soporte reactivo del Servicio HP de Misión Crítica requieren que todos los dispositivos cubiertos por este contrato de servicio reciban al menos una revisión trimestral de parches, a menos que sean versiones duplicadas e idénticas de otros dispositivos cubiertos por este contrato de servicio, en los cuales ya se haya hecho la revisión arriba señalada.

Los compromisos call-to-repair para la reparación del hardware indican el periodo del tiempo que transcurre desde que se realiza la llamada por teléfono al Centro de Respuesta HP, hasta el momento en que HP determina que el hardware ha sido reparado.

Los compromisos call-to-repair requieren la conexión de una consola remota. Los compromisos call-to-repair para la reparación del hardware están sujetos a que usted proporcione acceso inmediato y sin restricciones al sistema. Los compromisos call-to-repair no son aplicables cuando se dificulta o se niega el acceso físico o remoto al sistema.

HP va hasta sus instalaciones y le proporciona toda la mano de obra, partes y materiales necesarios para mantener sus productos de hardware en condiciones operativas adecuadas. HP diagnosticará y corregirá las deficiencias y fallas en el funcionamiento del producto. Las refacciones y los productos utilizados para la reparación del hardware son nuevos o su equivalente; las partes reemplazadas pasarán a ser propiedad de HP.

Una vez que el ingeniero de HP llega a sus instalaciones, continuará dando el servicio hasta que los productos nuevamente funcionen en forma adecuada, o en tanto se logre un progreso razonable. El trabajo podrá suspenderse temporalmente, si son necesarios partes o recursos adicionales y se reanudará cuando éstos estén disponibles. HP podrá instalar las mejoras de ingeniería en su sistema, que sean necesarias para mantener la compatibilidad con las partes y refacciones suministradas por HP.

El compromiso de soporte reactivo concluirá con la verificación, por parte de HP, mediante el uso de herramientas de diagnóstico u otros medios de que ha sido corregida la falla en el funcionamiento. A su consideración, HP podrá reemplazar el producto, temporal o permanentemente, a fin de cumplir con el compromiso de reparación. Los compromisos de soporte reactivo no incluyen el tiempo que se requiere para la recuperación de datos o aplicaciones de software. El servicio se podrá proporcionar utilizando herramientas de diagnóstico o soporte remoto, servicio en el lugar de trabajo o una combinación de ellos. HP determinará el método apropiado con el fin de proporcionarle al cliente un servicio de soporte efectivo y oportuno. En caso de que únicamente sea necesario reemplazar una parte, que el cliente mismo pueda reemplazar para que el sistema vuelva a operar normalmente, el compromiso de tiempo para la reparación del hardware no será aplicable.

El compromiso call-to-repair para la reparación del hardware no cubre lo siguiente:

- Reparación de dispositivos de red o problemas relacionados con la red (a menos que se contrate un servicio adicional para los productos de red Cisco)
- Recuperación del sistema operativo, aplicaciones de software y datos
- Cualquier periodo de indisponibilidad que no haya sido causado directamente por una falla en el hardware
- Fallas debidas a la omisión del cliente en incorporar los arreglos al sistema, reparaciones, parches o modificaciones proporcionadas por HP con anterioridad
- Fallas debidas a la omisión del cliente en tomar las acciones preventivas recomendadas por HP con anterioridad
- La resolución de problemas de interconectividad y compatibilidad

HP se reserva el derecho de modificar el compromiso call-to-repair de acuerdo con las condiciones específicas de configuración, ubicación y ambiente en el que se encuentre el producto del cliente.

Recepción de Llamadas

Los problemas relacionados con software o actualizaciones de software HP pueden reportarse al Centro de Respuesta HP, por medio de teléfono, Internet, correo electrónico o fax, dependiendo de la disponibilidad de estos servicios. HP dará acuse de recibo de la solicitud de servicio, pero se reserva el derecho de determinar la mejor forma de resolver los problemas reportados.

Contratación del Servicio

El Servicio HP de Misión Crítica se contrata por un periodo de 12 o 36 meses y se paga por adelantado. Usted deberá incluir todos los servicios y funciones opcionales en el contrato original (o en la renovación del mismo). La disponibilidad del servicio puede variar, dependiendo de los recursos locales.

NOTA: Es probable que exista un período de hasta 30 días, a partir de la fecha en que se contrató el servicio o la fecha en que el sistema llega a sus instalaciones, lo que suceda al último, antes de que el compromiso call-to-repair para la reparación del hardware y los demás compromisos de servicio entren en vigor. Durante esta fase inicial del servicio, el Equipo de Soporte al Cliente HP realizará los inventarios de hardware y software necesarios, establecerá los procesos, evaluará la disponibilidad de su ambiente e implementará los elementos específicos del Servicio HP de Misión Crítica para la infraestructura correspondiente. En caso de que ocurra algún problema crítico durante esta fase inicial, HP le proporcionará un servicio de soporte 24 x 7 y hará todos los esfuerzos comercialmente razonables, para cumplir con el compromiso de resolución de los problemas de hardware.

Para mayor información

Para mayor información sobre el Servicio HP de Misión Crítica u otros Servicios de Soporte de HP, póngase en contacto con cualquiera de nuestros representantes de ventas en todo el mundo o visite nuestra página Web en <http://www.hp.com> y seleccione su país.

La información técnica contenida en el presente documento está sujeta a cambios sin previo aviso.

Los Servicios de Soporte HP se rigen por lo establecido en el Anexo SS5 y los Términos y Condiciones de Ventas y Servicios HP, los Términos de Negocios HP o el Contrato Global de Servicios HP.

© Copyright Hewlett-Packard Company 2003

5981-6646SPL

