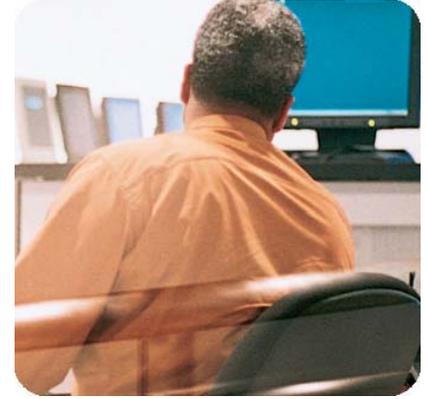


Servicios HP

servicios HP Care Pack para
servidores de misión crítica

Experiencia total del cliente

Usted obtiene los beneficios de nuestros servicios proactivos en el lugar de trabajo, procesos definidos de escalamiento y rápidos servicios reactivos, todo ello respaldado por una infraestructura global de 65,000 profesionales de TI en 105 centros de operaciones y respuesta ubicados en más de 160 países. Los servicios HP le dan una asistencia precisa, permitiéndole elegir entre una amplia variedad de niveles de soporte que cubren toda su infraestructura de TI, así como las necesidades específicas de su empresa. Y los servicios HP Care Pack correspondientes para sistemas de red y almacenamiento le proporcionan además una solución de soporte integrado para su ambiente. Asimismo, le dan la flexibilidad de crear soluciones que integren el soporte a través de todo su ambiente de TI – con base en sus necesidades reales. Trabajar con Servicios HP le permite obtener la asistencia que necesita para mantener el control y darle mayor valor a su negocio a través de sus inversiones en tecnología.



Los servicios hp care pack para servidores de misión crítica le permiten a los profesionales de TI crear soluciones que le dan un mayor valor a su negocio retos comerciales

Con una presión cada vez más grande por elevar la productividad y asegurar el máximo rendimiento sobre la inversión, la tarea de implementar una infraestructura de TI que le dé soporte a las necesidades de su empresa es un gran reto. Con el fin de cubrir estas demandas, las compañías están estableciendo centros de datos, consolidando sus servidores con tecnologías más nuevas y poderosas y utilizando más herramientas de administración para reducir o eliminar las interrupciones en el servicio. La creciente necesidad de información accesible y confiable pone asimismo una mayor presión en la capacidad técnica de su personal y su presupuesto. En resumen, usted debe obtener resultados comerciales sostenidos, pero con menos gente y recursos. Además, cuando su negocio depende de sus servidores, usted necesita servicios proactivos que aumenten al máximo su disponibilidad, y servicios de soporte reactivo que reduzcan al mínimo el impacto de las interrupciones – todo a través de compromisos de respuesta bien definidos y un punto de contacto único para todos los servicios. De igual manera, para ser competitivas las empresas deben contar con el mejor ambiente de TI en su clase, el cual pueda adaptarse y responder a iniciativas de negocios que le permitan enfrentar las cambiantes condiciones del mercado.

tecnología informática que le da mayor valor a su negocio

Con cuarenta años de experiencia y liderazgo en soluciones de soporte para la infraestructura, HP le puede ayudar a crear el mejor ambiente de TI en su clase. Trabajar lado a lado con nuestros clientes desarrollando complejas soluciones de servicio nos ha permitido entender las necesidades de soporte de sus Servidores de Misión Crítica. Nuestro conocimiento en el diseño, construcción y operación de una infraestructura adaptable nos han colocado entre los principales proveedores de Servicios para Infraestructuras de TI. Nuestro enfoque preventivo reduce al mínimo la interrupción en sus operaciones y nuestro experto equipo de soporte reacciona rápidamente en caso de ocurra algún problema. Los Servicios HP Care Pack forman la base para que usted pueda construir e implementar una solución de TI que aumente la confiabilidad de toda su infraestructura y la productividad de sus usuarios. Ya sea que usted necesite servicios de soporte básico para hardware y software, soporte las 24 horas del día, los 7 días de la semana, o soporte de misión crítica para sus servidores, HP cuenta con el servicio adecuado de acuerdo a sus necesidades.

HP se enfoca en las condiciones específicas de su negocio y se basa en nuestro amplio conocimiento y experiencia, así como nuestra cobertura global para darle los servicios de soporte que usted necesita. De esta manera usted obtiene la confiabilidad que busca con un servicio de asistencia y soporte global proporcionado por personal altamente calificado y certificado en HP-UX, Tru64 UNIX®, Microsoft®, Linux®, MPE y Open VMS. Nuestras alianzas con socios como BEA®, Brocade®, los principales distribuidores de Linux®, Microsoft®, Oracle®, SAP® y Veritas® nos permiten ofrecerle la más amplia experiencia de soporte en la industria. En combinación con otras soluciones de soporte para su infraestructura, incluyendo almacenamiento y redes, usted recibe el nivel correcto de servicio para todas las necesidades de su ambiente de tecnología informática.

servicios adicionales

servicios de implementación y puesta en operación

Instalación, puesta en operación e implementación de sus productos de hardware y software para que su solución de TI empiece a trabajar lo más pronto posible. Y en caso necesario, los servicios de administración de proyectos le garantizan que la implementación de su proyecto siga las estrictas normas de calidad de HP.

recuperación total

El Servicio de Recuperación Total HP le permite mantener la continuidad de sus operaciones al mismo tiempo que protege los activos de su empresa en caso de que ocurra algún desastre. El Servicio de Recuperación Total extiende la cobertura de su contrato de garantía o mantenimiento proporcionándole servicios de reparación o replazo de su equipo HP dañado durante un desastre.

educación

Los servicios educativos HP integran paquetes de capacitación en línea, al ritmo de los usuarios, y los tradicionales cursos en el salón de clases. Los servicios educativos HP le proporcionan el programa de aprendizaje integrado más avanzado para dominar las nuevas tecnologías.

paquetes de servicios de acuerdo a sus necesidades

Los Servicios HP Care Pack le proporcionan un conjunto completo de opciones de soporte de hardware y software integradas de acuerdo a sus necesidades.

servicio de misión crítica

Para reducir el riesgo de una interrupción en el servicio, los Servicios de Misión Crítica utilizan procesos comprobados, las mejores prácticas y tecnologías de soporte líderes en la industria diseñadas especialmente para cubrir las necesidades de sus ambientes de misión crítica. Este nivel combina servicios proactivos y reactivos para garantizar la máxima disponibilidad y rendimiento. Ningún otro proveedor puede igualar nuestro compromiso call-to-repair de reparación en 6 horas en todo el mundo.*

servicio proactivo 24

El Servicio HP Proactivo 24 complementa los recursos de su empresa con asesoría y asistencia proactivas que le ayudan a mejorar la efectividad de su ambiente de tecnología informática.

servicios de soporte plus/soporte plus 24

Soporte Plus y Soporte Plus 24 le ofrecen un conjunto integrado de servicios de hardware y software para su infraestructura de TI. Asimismo, le proporcionan actualizaciones de software para los productos seleccionados HP y de otros fabricantes.

servicios de soporte de hardware

Servicios de soporte remoto y en el lugar de trabajo de alta calidad. HP le ofrece una gama completa de opciones de soporte de hardware que cubren sus objetivos y tiempos de respuesta específicos.

servicios de soporte de software

Acceso rápido y confiable a los Centros de Respuesta HP y actualizaciones de software para los productos seleccionados HP y de otros fabricantes.

Todos estos niveles de servicio incluyen Soporte Electrónico, el servicio de HP que le ofrece ayuda, capacitación y colaboración en línea.

* Sujeto a los términos y condiciones estipuladas en el contrato de servicio.

niveles de servicio

	Respuesta en 4 horas 24x7	Respuesta el mismo día en 4 horas 13x5	Respuesta al Siguiete Día Hábil	Actualización de Productos de Software	Soporte Telefónico o para el Software	Instalación	Soporte Plus	Soporte Plus 24	Proactivo 24	Servicio de Misión Crítica
servidores HP9000	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
Superdome								●	●	●
basados en itanium®	●	●	●			●	●	●	●	●
basados en itanium2	●	●	●			●	●	●	●	●
AlphaServers	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
servidores HP3000	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●

La disponibilidad de los servicios puede variar de región a región.

Para mayor información acerca de los servicios HP Care Pack, por favor visítenos en www.hp.com/services/carepack.

©2003 Hewlett-Packard. La información contenida en el presente documento está sujeta a cambios sin previo aviso y se proporciona "tal como es" sin ninguna garantía al respecto. Las garantías para los productos HP se encuentran estipuladas en las declaraciones de garantía limitada que acompañan a cada producto. Nada en el presente documento deberá constituir o interpretarse como una garantía adicional. HP no será responsable por los errores u omisiones técnicas o de edición que se encuentren en el presente documento. [M0503 N/P 5981-6231ENUC](#)

