

## Servicios HP

servicios HP Care Pack para  
servidores hp proliant y tc



Paquetes de servicio que hacen más sencilla su experiencia de soporte

Con una amplia variedad de opciones de soporte especialmente diseñadas para sus sistemas HP ProLiant y tc, los servicios HP Care Pack hacen que la selección sea una tarea más fácil y sencilla. Del mismo modo, nuestros precios preestablecidos con un cómodo pago inicial hacen que la decisión de compra sea igualmente fácil. La administración también se realiza en un abrir y cerrar de ojos gracias a un punto de contacto único para todos los servicios.

Y lo mejor de todo: usted obtiene una resolución oportuna de los problemas, la más alta calidad de soporte y el más amplio conocimiento y experiencia en la industria, con la consistencia y cobertura de principio a fin que

## obtenga el respaldo de los profesionales en soporte con los servicios hp para servidores hp proliant y tc

### cuando usted necesite en realidad una alta disponibilidad

Si al igual que muchas otras compañías usted corre sus aplicaciones de misión crítica en un servidor HP ProLiant o en un cluster HP ProLiant, eso significa que no puede darse el lujo de sufrir una interrupción en sus operaciones, lo que podría dar por resultado una pérdida en las utilidades o poner en peligro la satisfacción de sus clientes.

Sin embargo, si lo que realmente necesita es un 100% de disponibilidad, entonces se requiere de algo más que la garantía estándar. Usted necesita un servicio confiable y consistente de alta calidad con un punto de contacto único para todas sus necesidades de soporte.

### los servicios HP Care Pack le dan más de lo que usted necesita

Para ayudarlo a mantener sus servidores en pleno funcionamiento, hemos reunido nuestros servicios con mayor demanda en paquetes especialmente diseñados para sus sistemas HP ProLiant y tc. Proporcionados por ingenieros certificados con una amplia experiencia, estos paquetes le permiten aumentar al máximo la utilización y el rendimiento de sus servidores y enfocar sus recursos en dar soporte a las operaciones clave de su empresa.

Varios niveles de servicio le permiten seleccionar los servicios HP Care Pack que mejor se ajusten a las necesidades reales de su negocio y su presupuesto. Los servicios HP Care Pack para servidores HP ProLiant, Soporte Plus y Soporte Plus 24 le dan la posibilidad de integrar servicios de hardware y software en un solo paquete y elevar así la disponibilidad de su infraestructura de TI.



Los servicios HP Care Pack para servidores HP ProLiant y tc le ofrecen varias opciones a escoger

Con los HP Care Pack para servidores HP ProLiant y tc, usted puede elegir:

- mayor cobertura de la garantía
- varios niveles de servicio, desde respuesta al siguiente día hábil hasta cobertura las 24 horas del día, los 7 días de la semana y el compromiso call-to-repair de reparación en un máximo de 6 horas a partir de su llamada. \*
- soporte plus y soporte plus 24 (únicamente para proliant)—un conjunto integrado de servicios de soporte de hardware y software en un solo paquete
- niveles consistentes de soporte en el hardware, los componentes de red y el software del sistema a partir del momento mismo de la compra del producto
- cobertura consistente y predecible con una red de servicio de más de 38,000 técnicos y profesionales en más de 160 países.

## el poder de la experiencia

Le ofrecemos avanzados servicios y herramientas de diagnóstico remoto que son capaces de predecir las interrupciones en el servicio – a menudo antes de que éstas afecten a sus operaciones. El servicio HP Care Pack de Monitoreo Remoto Automático (ARMS) le permite revisar automáticamente el rendimiento y la capacidad de sus servidores, anticipando así los problemas y proponiendo soluciones. Además, ningún otro proveedor de servicios puede igualar nuestro compromiso call-to-repair de reparación del hardware en un tiempo máximo de seis horas\*, que le garantiza los niveles más altos de disponibilidad de acuerdo a las necesidades de su empresa.

Asimismo, a través de sólidas alianzas con los principales fabricantes de hardware, software y productos de red, HP ha desarrollado el más amplio conocimiento en este campo – dando soporte a más de 20,000 productos de 1,300 fabricantes en la industria. También contamos con más de 28,000 consultores certificados Microsoft® en todo el mundo, 3,000 expertos en Linux® y más de 18,000 consultores certificados en UNIX®. Con base en este profundo conocimiento, nuestros profesionales de soporte le proporcionan un servicio de soporte experto en una amplia variedad de ambientes que le permiten lograr una mayor estabilidad de manera económica.

Nuestra gente, socios y tecnología son parte de una organización de servicios que ha ganado premios en todo el mundo. En una encuesta realizada por AMI-Partners en el 2002 entre la Pequeña Empresa en los Estados Unidos obtuvimos el primer lugar en servicios de asistencia y soporte.

## con el liderazgo y la calidad de los servicios hp

HP está perfectamente calificado para dar soporte a los servidores de misión crítica de su empresa ya que entendemos mejor que nadie la forma de diseñar, construir y operar una infraestructura de TI adaptable. Nuestro enfoque preventivo reduce al mínimo la interrupción en sus operaciones, mientras que nuestros experimentados equipos de soporte reaccionan rápidamente ante cualquier problema. Como diseñador y constructor de sus servidores HP ProLiant y tc, HP conoce más que nadie la forma de mantenerlos en pleno funcionamiento.

Los servicios HP Care Pack para servidores HP ProLiant y tc son un componente clave en la oferta de servicios de soporte al cliente de HP. Nuestro conocimiento y experiencia en múltiples tecnologías y ambientes de misión crítica, procesos proactivos y enfoque colaborativo le ayudan a aumentar al máximo la disponibilidad de los cada vez más sofisticados ambientes de tecnología informática de su empresa.

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

### niveles de servicio

	Respuesta en 4 horas 24x7	CTR en 6 horas	Respuesta en 4 horas 13x5	Respuesta al Siguiete Día Hábil	ARMS*	Instalación	Instalación y Puesta en Operación	Soporte Plus	Soporte Plus 24	Proactivo 24	Servicios de Misión Crítica
series tc	●	●	●	●	●	●					
ProLiant serie 300	●	●	●	●	●	●	●	●	●	◐	◐
ProLiant series 500/700	●	●	●		●	●	●	●	●	●	●
ProLiant e-class/p-class	●	●	●	●		●	●				
Clusters	●	●	●			●	●	●	●	●	●
HP ProLiant Essentials						●	●			●	●

● – Disponible

◐ – Disponibilidad limitada

\*únicamente en Latinoamérica



invent

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](http://www.hp.com) y elija su país.

©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 5981-6230ENUC