



Servicios HP

Soporte para  
ambientes de  
misión crítica

Especificaciones

## Proactive 24 Service

### descripción del servicio

El Servicio HP Proactive 24 (P24) es una solución integral de soporte de hardware y software especialmente diseñada para ayudarle a obtener el máximo rendimiento sobre su inversión. El Servicio HP Proactive 24 combina asistencia técnica líder en la industria, con servicios proactivos de cuenta, para cubrir toda su infraestructura y mejorar así la estabilidad, disponibilidad y eficiencia operativa de su ambiente de TI.

El Servicio HP Proactive 24 le permite aprovechar las mejores prácticas de HP, dándole acceso a nuestra amplia experiencia y base de conocimiento técnico en todo el mundo. Un "Account Manager" designado le servirá de contacto primario para todos los servicios proactivos dentro de la organización de soporte de HP y coordinará los recursos adicionales que se necesiten. El "Account Manager" trabajará estrechamente con usted para conocer su infraestructura de TI y sus objetivos, con el fin de ayudarle a identificar áreas de mejora en su capacidad de soporte. Adicionalmente, se reunirá con usted dos veces al año para garantizar una alineación constante de sus objetivos con las necesidades comerciales de su empresa.

Aunque el propósito de HP es evitar los problemas a través de medidas proactivas, este servicio incluye además asistencia integral, en caso de que ocurra alguna falla en el hardware o software. Para asegurar que sus problemas serán resueltos rápidamente, el Servicio HP Proactive 24 le ofrece soporte las 24 horas del día los 7 días de la semana, con un tiempo de respuesta de dos horas para problemas de software y un compromiso de respuesta de cuatro horas en el lugar de trabajo para problemas de hardware. Asimismo HP cuenta con las más avanzadas tecnologías y herramientas de soporte remoto para monitorear de forma proactiva sus operaciones, y que ayudan a reducir caídas de sistemas y a resolver rápidamente los problemas.

Y con el fin de cubrir las necesidades particulares de su empresa, este servicio es modular. El Servicio HP Proactive 24 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 sus productos de hardware.

HP le ofrece asimismo servicios de asistencia técnica y capacitación para complementar su paquete de Servicio HP Proactive 24. Estos servicios le permiten personalizar sus servicios de soporte conforme a los requisitos de su infraestructura de tecnología informática.

La integración del Servicio HP Proactive 24 a su ambiente de misión crítica le da la capacidad de mejorar la eficiencia total de sus operaciones. A través de él, HP trabaja con usted en sus iniciativas de TI, permitiéndole enfocarse en su negocio y en la productividad de su empresa.

### beneficios para usted

Aumente su efectividad

- "Account Manager" designado que se enfoca en las mejoras técnicas y operacionales específicas de su ambiente
- Las mejores prácticas compartidas y transferencia de conocimiento
- Servicios proactivos a través de toda su infraestructura de TI

Resuelva rápidamente los problemas más complejos

- Procesos integrados y diagnóstico de problemas para toda su infraestructura de TI
- Punto único de contacto para sus servicios de soporte
- Respuesta rápida a sus problemas de hardware y software

## principales características del servicio

equipo de soporte al cliente (tabla 1)	servicios proactivos (tabla 2)	servicios reactivos (tabla 3)
<p>recursos básicos</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Equipo de Soporte al Cliente               <ul style="list-style-type: none"> <li>– “Account Manager”</li> <li>– Representante en el Centro de Respuesta</li> </ul> </li> </ul> <p>recursos opcionales</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Especialista de Hardware Capacitado en Misión Crítica</li> <li>• Ingeniero Designado en el Centro de Respuesta</li> </ul>	<p>servicios básicos</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Asesoría Técnica y en Operaciones</li> <li>• Plan de Soporte de Cuenta</li> <li>• Revisión Trimestral de las Actividades de Soporte</li> <li>• Sesiones Semestrales de Revisión y Planeación de los Servicios de Soporte</li> <li>• Análisis y Administración Semestral de Parches para el Sistema/Ambiente Operativo*</li> <li>• Análisis y Administración Semestral de Firmware y Software de Almacenamiento/SAN*</li> <li>• Servicios de Asesoría Técnica*</li> <li>• Revisión Anual del Estado de Salud del Sistema*</li> <li>• Mantenimiento Preventivo de los Arreglos de Disco*</li> <li>• Evaluación de la Capacidad de Soporte de la Red de Área de Almacenamiento (SAN)*</li> <li>• Evaluación de la Alta Disponibilidad de las Soluciones de Almacenamiento*</li> <li>• Estudio Ambiental del Sitio</li> <li>• Servicios de Soporte e Información Electrónica HP</li> <li>• Actualizaciones de Software</li> <li>• Asistencia para la Planeación de la Capacitación</li> </ul> <p>servicios opcionales</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Análisis y Administración Adicional de Parches para el Sistema/Ambiente Operativo</li> <li>• Asistencia y Asesoría Adicional</li> <li>• Asistencia y Asesoría Adicional para el Hardware</li> <li>• Σερviceios Aδixιονάλec δε Acecopía Tίχνιχα</li> <li>• Créditos para la Educación</li> <li>• Análisis Ambiental Integral</li> </ul>	<p>servicios básicos</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tiempo de Respuesta en Cuatro Horas en el Lugar de Trabajo para la Resolución de Problemas de Hardware</li> <li>• Compromiso de Respuesta en Dos Horas para la Resolución de Problemas de Software</li> <li>• Escalamiento del Servicio</li> <li>• Recepción Flexible de Llamadas</li> <li>• Asistencia para Productos de Otros Fabricantes</li> </ul>
<p>mejoras opcionales (tabla 4)</p>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Servicios Proactivos para SAP</li> </ul>		

\* La prestación de estos servicios en áreas específicas de su ambiente tecnológico (p. ej. servidores, almacenamiento, SAN, redes) está sujeto a la contratación del módulo o los módulos de servicio correspondientes.

## tabla 1. equipo de soporte al cliente

características del servicio	especificaciones
recursos básicos	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Equipo de Soporte al Cliente</li> </ul>	<p>HP designa un Equipo de Soporte al Cliente para su organización. El equipo se compone de un conjunto de expertos en TI, altamente calificados y certificados, que trabajan con usted para alcanzar los objetivos comerciales y tecnológicos de su empresa.</p> <p>El equipo consiste de:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Un "Account Manager"</li> <li>Un Representante en el Centro de Respuesta</li> </ul> <p>Este equipo está disponible de lunes a viernes, excepto días festivos, en horas normales 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 del horario normal de oficina se contratan por separado. El horario está sujeto a la disponibilidad local de recursos. Para mayor información pregunte a su distribuidor autorizado HP.</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>"Account Manager"</li> </ul>	<p>El "Account Manager" designado es su representante ante HP y el punto de contacto técnico para los servicios continuos de soporte de su ambiente de TI que HP Proactive 24 le ofrece. Para ayudarlo a alcanzar sus objetivos, el "Account Manager" trabaja con usted para desarrollar y revisar periódicamente un Plan de Soporte de Cuenta, establecido de mutuo acuerdo. Trabajando en estrecha relación con su equipo técnico y de sistemas, el "Account Manager" sirve como contacto primario para asegurarse de que sus problemas de soporte se resuelvan de manera oportuna, así como para coordinar los recursos adicionales de HP que se requieran, como por ejemplo los especialistas en tecnología que se emplean para la entrega de los diferentes módulos (servidores, almacenamiento, SAN y redes). Su "Account Manager" también coordina los servicios de soporte de software en el lugar de trabajo, administra la entrega de servicios de asesoría técnica, realiza las revisiones periódicas de soporte y le da a conocer las mejores prácticas en la industria. A consideración de HP, el "Account Manager" le proporcionará los servicios mencionados anteriormente, ya sea de forma remota, o directamente en sus instalaciones.</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Representante en el Centro de Respuesta</li> </ul>	<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>
recursos opcionales	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Especialista de Hardware Capacitado en Misión Crítica</li> </ul>	<p>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.</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Ingeniero Designado en el Centro de Respuesta</li> </ul>	<p>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.</p> <p>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.</p>

## tabla 2. servicios proactivos

características del servicio	especificaciones
servicios básicos	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Asesoría Técnica y en Operaciones</li> </ul>	<p>Su "Account Manager" establece una fuerte relación de trabajo con su equipo. HP le ayudará a alinear sus objetivos tecnológicos con sus recursos y a optimizar la capacidad de su infraestructura de TI. Además de la guía y asesoría que le proporciona su "Account Manager" durante las operaciones, HP puede ayudarlo a reducir el riesgo al mínimo, así como las posibles interrupciones en sus operaciones, a través de los servicios de asistencia para la administración de cambios.</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Plan de Soporte de Cuenta</li> </ul>	<p>Después de reunirse con usted y su personal de sistemas, el "Account Manager" desarrolla un Plan de Soporte de Cuenta y describe los servicios que HP le proporcionará, define los roles y responsabilidades, le da información específica sobre sus instalaciones y documenta su ambiente. El plan se actualiza semestralmente durante el tiempo que dure el contrato.</p> <p>Al principio del periodo de soporte del Servicio HP Proactive 24, HP registrará la información técnica relativa a la configuración del ambiente cubierto por este servicio, incluyendo los datos sobre el sistema operativo y el hardware del servidor, los mapas LUN de Almacenamiento y las topologías de red IP y SAN, según sea aplicable. Con esta información HP dará soporte a sus operaciones diarias, le ayudará a realizar planes futuros y se auxiliará para aislar más rápido las fallas. La información técnica de la configuración se renueva semestralmente y se documenta en su Plan de Soporte de Cuenta como referencia.</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Revisión de las Actividades de Soporte</li> </ul>	<p>Trimestralmente, su 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 de su organización, la tendencia de las llamadas y los factores potenciales de riesgo.</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Sesión de Revisión y Planeación de los Servicios de Soporte</li> </ul>	<p>El Equipo de Soporte al Cliente designado realizará en sus instalaciones sesiones semestrales de Revisión y Planeación de los Servicios de Soporte. Durante la revisión usted y el equipo discutirán el Informe Trimestral de Actividades de Soporte, evaluarán las actividades continuas de soporte, revisarán las medidas acordadas y documentarán de forma detallada los cambios en su ambiente. Esta revisión a fondo, también le da la oportunidad de revisar las tendencias, discutir los cambios programados en su ambiente y sus operaciones comerciales, así como el impacto que estos cambios tendrán en sus requerimientos de soporte. Estas sesiones son foros abiertos de comunicación.</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Análisis y Administración de Parches para el Sistema/Ambiente Operativo (un servidor o sistema operativo)</li> </ul>	<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>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Análisis y Administración de Firmware y Software de Almacenamiento/SAN (un solo arreglo de discos)</li> </ul>	<p>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.</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Servicios de Asesoría Técnica (Específico para Servidores)</li> </ul>	<p>Si usted adquiere el Servicio HP Proactive 24 para uno o más servidores, éste incluirá un Servicio Técnico "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. Usted puede elegir los temas de la lista de servicios disponibles o desarrollar un servicio técnico personalizado con el apoyo de su "Account Manager". Para mayor información, vea la tabla 6 que se encuentra más adelante en este documento.</p>

- **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.
- **Mantenimiento Preventivo de los Arreglos de Disco (Específico para Almacenamiento)** Para las familias de productos HP StorageWorks Disk Array XP y EVA, HP visita proactivamente sus instalaciones a intervalos regulares programados por HP. Durante estas visitas, un especialista en hardware le da mantenimiento preventivo de rutina a los componentes electrónicos del sistema, de acuerdo con las especificaciones operativas del arreglo de discos.
- **Evaluación de la Capacidad de Soporte de la Red de Área de Almacenamiento (Específico para SAN)** El "Account Manager" evalúa la capacidad de soporte de su Red de Área de Almacenamiento (SAN), identifica los problemas que pudieran tener un impacto negativo en la estabilidad o capacidad de soporte y recomienda los cambios pertinentes. El contrato de Servicio HP Proactive 24 incluye una Evaluación inicial de la Capacidad de Soporte 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.
- **Evaluación de la Alta Disponibilidad de los Arreglos de Disco (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.
- **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** 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 CDROM.  
  
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.
- **Asistencia para la Planeación de la Capacitación** Como parte del Servicio HP Proactive 24, 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** 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** Si requiere de ayuda proactiva adicional usted puede comprar tiempo adicional de soporte por parte de su "Account

- Asesoría Adicional 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.
- “Availability Checkup” El “Availability Checkup” le proporciona una revisión de alto nivel de la suficiencia de su infraestructura de TI con respecto a sus requisitos de disponibilidad, de acuerdo con las necesidades comerciales de su empresa. Las áreas que HP evaluará incluyen tecnología, procesos, gente y ambiente físico. Los resultados del análisis se resumen en un informe que le proporciona además recomendaciones para mejorar los niveles de disponibilidad y reducir los factores de riesgo.
- Créditos para Educación 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	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Compromiso de Respuesta para la Resolución de Problemas de Hardware</li> </ul>	<p>HP le proporciona servicios reactivos en sus instalaciones para la resolución de problemas de hardware con un tiempo de respuesta dentro de un lapso de 4 horas a partir del momento en que sean reportados. Este servicio está disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana.</p> <p>Para mayor información, vea los Tiempos de Respuesta en la tabla 7.</p> <p>* En el caso de tecnologías de almacenamiento totalmente redundantes, es posible que haya tiempos de respuesta diferentes para la reparación o reemplazo de los componentes redundantes. Para mayor información consulte la tabla 7.</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Compromiso de Respuesta para la Resolución de Problemas de Software</li> </ul>	<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 tanto críticos, como 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>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Escalamiento del Servicio</li> </ul>	<p>HP ha establecido un procedimiento formal de escalamiento del servicio para resolver problemas complejos de software. 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>

- **Recepción Flexible de Llamadas** 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.
- **Asistencia para Productos de Otros Fabricantes** 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.

## tabla 4. mejoras opcionales

características del servicio	especificaciones
Servicios Proactivos 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 Proactivo para SAP. Este servicio le proporciona soporte proactivo y la resolución integrada de problemas entre HP y SAP. El servicio incluye:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• extensión del análisis y administración de parches para incluir un análisis coordinado con SAP,</li> <li>• análisis mensual de las tendencias de rendimiento, incluyendo informes y recomendaciones,</li> <li>• planeación anual de la capacidad, y</li> <li>• colaboración de negocios enfocada en SAP</li> </ul> <p>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 telefónica a HP o SAP. El Equipo de Soporte al Cliente SAP de HP consisten de ingenieros capacitados y certificados como Consultores Técnicos de SAP, lo que les permite comprender mejor las interacciones existentes entre la infraestructura HP y las aplicaciones SAP, así como a prevenir y resolver los problemas de manera más efectiva.</p>

## tabla 5. tecnologías y herramientas de soporte

Como cliente del Servicio HP Proactive 24, usted recibe los beneficios que le ofrecen las herramientas y tecnologías HP, las cuales le ayudan a prevenir problemas críticos y a facilitar el trabajo de HP para reparar y restaurar rápidamente su ambiente de TI, en caso de que ocurra algún problema. A través de conexiones seguras, los ingenieros de soporte de HP reciben alertas automáticas de problemas potenciales en el hardware, detectadas por herramientas de análisis proactivo y comienzan a trabajar inmediatamente en una solución, 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 Proactive 24 incluye un servicio 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 Proactive 24 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 ayudarle 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
<b>Administración de la Disponibilidad</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• “Availability Checkup”</li> <li>• “Availability Health Check”</li> <li>• Evaluación de las Soluciones de Almacenamiento de Alta Disponibilidad</li> <li>• Implementación de MC ServiceGuard</li> <li>• Auditoría de Red</li> </ul>	<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>
<b>Administración de la Capacidad</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Rendimiento y Utilización de Recursos</li> <li>• Servicio para Garantizar la Consistencia del Cluster</li> <li>• Análisis del Rendimiento de las Soluciones de Almacenamiento</li> <li>• Optimización del Ancho de Banda de la Red</li> <li>• Evaluación del Rendimiento/Optimización de la Red</li> </ul>	<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>
<b>Administración de Nuevas Versiones</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Servicios de Instalación y Puesta en Operación del Servidor</li> <li>• Planeación de la Migración de la Plataforma</li> <li>• Servicio de Migración de los Datos de Almacenamiento</li> <li>• Planeación de la Actualización de SAN</li> </ul>	<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>
<b>Administración de la Seguridad</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Evaluación de la Seguridad en Internet</li> <li>• Revisión de la Seguridad</li> <li>• Taller de Trabajo para la Planeación de la Seguridad</li> </ul>	<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>
<b>Administración del Cambio y la Configuración</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Planeación del Cambio</li> <li>• Revisión de la Configuración de la Red</li> <li>• Inventario de los Activos del Sistema</li> </ul>	<p>Una imagen precisa y controlada 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>
<b>Administración de la Infraestructura</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Servicio de Implementación de LUN</li> <li>• Revisión de la Administración de la Red</li> <li>• Revisión de la Solución de Recuperación</li> <li>• Revisión del Respaldo de Datos</li> <li>• Implementación de la Red de Área de Almacenamiento</li> </ul>	<p>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.</p>
<b>Infraestructura Ambiental</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Distribución e Instalación del Centro de Datos</li> <li>• Reubicación del Centro de Datos</li> <li>• Evaluación Ambiental del Sitio</li> </ul>	<p>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.</p>

## tabla 7. tiempos de respuesta para la resolución de problemas de hardware

áreas de servicio	<p>Todos los tiempos de respuesta son aplicables únicamente si sus instalaciones se localizan dentro de un radio de 40 Km. de la Oficina de Soporte HP responsable de proporcionar el servicio. El traslado hasta sitios localizados dentro de un radio de 40 Km. de la Oficina de Soporte HP se hará sin cargos adicionales. No obstante, si el sitio se encuentra a más de 40 Km., se cobrará un cargo por transporte con base en la distancia hasta sus instalaciones.</p> <p>Las áreas de servicio y los cargos pueden variar de acuerdo a la ubicación geográfica.</p> <p>Los tiempos de respuesta para sitios ubicados a más de 40 Km. de la Oficina de Soporte HP se incrementarán de la siguiente manera:</p> <table><tr><td>distancia desde la oficina de soporte hp dentro de los 40 Km.</td><td>tiempo de respuesta de 4 horas</td></tr><tr><td>&gt; a 61 km</td><td>Se establece al momento de ordenar el servicio y está sujeto a la disponibilidad de recursos</td></tr></table>	distancia desde la oficina de soporte hp dentro de los 40 Km.	tiempo de respuesta de 4 horas	> a 61 km	Se establece al momento de ordenar el servicio y está sujeto a la disponibilidad de recursos
distancia desde la oficina de soporte hp dentro de los 40 Km.	tiempo de respuesta de 4 horas				
> a 61 km	Se establece al momento de ordenar el servicio y está sujeto a la disponibilidad de recursos				
tiempos de respuesta	<p>A consideración de HP, el servicio puede proporcionarse utilizando herramientas de diagnóstico y soporte remoto, servicios en el lugar de trabajo u otros métodos para la prestación del servicio, así como una combinación de los mismos. Otros métodos pueden incluir el envío por medio de mensajería de refacciones para que el cliente los reemplace él mismo, como un mouse o teclado, o inclusive toda una unidad de reemplazo para ciertos productos. HP determinará el método más apropiado a fin de proporcionarle al cliente un servicio de soporte efectivo y oportuno.</p> <p>Los compromisos de servicio en el lugar de trabajo en un tiempo determinado no serán aplicables si el servicio se puede realizar por medio del uso de herramientas de diagnóstico o soporte remoto o por otros métodos, tal como se describe arriba.</p> <p>Para tecnologías de almacenamiento totalmente redundante (p. ej. arreglos de almacenamiento XP), el compromiso de respuesta en un tiempo determinado es aplicable únicamente para problemas críticos, según lo determine HP, los cuales pudieran afectar negativamente las operaciones comerciales o el rendimiento. Los tiempos de respuesta para problemas que no sean críticos pueden variar.</p> <p>Este servicio no incluye, entre otras cosas:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• La restauración del sistema operativo, aplicaciones de software y datos</li><li>• La resolución de problemas de interconectividad y compatibilidad</li><li>• Los servicios necesarios debido a que el cliente no realice los arreglos al sistema, reparaciones, parches o modificaciones indicadas por HP</li><li>• Los servicios necesarios debido a que el cliente no tome las acciones preventivas recomendadas por HP.</li></ul>				
elegibilidad	<p>Los cargos y áreas de servicio pueden variar de región a región. Para mayor información sobre los productos que cubre el Servicio HP Proactive 24, pregunte a su representante de ventas HP en su localidad.</p> <p>El Servicio HP Proactive 24 únicamente está disponible para los servidores, dispositivos de almacenamiento, arreglos de disco, redes y SAN seleccionados. Para mayor información consulte a su representante de ventas HP en su localidad.</p>				
restricciones y responsabilidad del cliente	<p>Los servicios proporcionados dentro del marco de un contrato de soporte 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 normales de oficina. La prestación del Servicio HP Proactive 24 para las diferentes áreas tecnológicas de su ambiente (p. ej. servidores,</p>				

almacenamiento, SAN y redes) está sujeta a la contratación previa del módulo o los módulos de servicio correspondientes.

Es posible que los ambientes grandes o complejos requieran la compra de un mayor número de módulos específicos para el ambiente y la tecnología del Servicio HP Proactive 24.

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 Proactive 24 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 podrá variar, dependiendo de los recursos locales.

para mayor  
información

Para mayor información sobre el Servicio HP Proactive 24 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.

Microsoft y Windows son marcas registradas de Microsoft Corporation. La información técnica contenida en el presente documento está sujeta a cambios sin previo aviso.

Los Servicios Iniciales y de Soporte de Sistemas 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

5981-6651SPL

