



Servicios de Soporte HP Care Pack

Soporte su infraestructura IT
con facilidad y flexibilidad





El éxito de su empresa depende, en buena parte, de mantenerse próximo a sus clientes y de gestionar eficazmente una red compleja de proveedores. Para conseguirlo, usted necesita unos sistemas de IT sumamente confiables: un entorno informático robusto, que permanezca en funcionamiento y le permita concentrarse en los procesos empresariales que constituyen la base de su negocio.



En la siguiente tabla usted encontrará la relación de entregables que recibirá como beneficio por haber tomado el servicio HP Care Pack:

Característica	Especificaciones	Garantía de Fábrica	Respuesta al siguiente día hábil para Hardware	Respuesta en 4 horas 13x3 para hardware	24x7 para hardware	6 horas Call-to-repair para hardware	Support Plus	Support Plus 24	Proactive 24	Critical support
Entregables básicos	Soporte telefónico y vía web	X	X	X	X	X	X	X	X	X
	Reporte ilimitado de incidentes	X	X	X	X	X	X	X	X	X
	Número 800	X	X	X	X	X	X	X	X	X
	Materiales	X	X	X	X	X	X	X	X	X
	Servicio completo hasta la conclusión del trabajo	X	X	X	X	X	X	X	X	X
	Servicio de soporte e información electrónica HP a través del ITRC	X	X	X	X	X	X	X	X	X
	Alianzas con proveedores estratégicos	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Equipo de soporte al cliente	Account manager								X	X
	Representante en el centro de respuesta								X	X
	Especialista de hardware capacitado en misión crítica								opcional	X
	Ingeniero designado del centro de respuesta								opcional	opcional
Servicios Reactivos	Tiempo de respuesta para hardware en 4 horas en el sitio del cliente, Lunes a Viernes			X			X			
	Tiempo de respuesta para hardware en 4 horas en el sitio del cliente, 7 días x 24 horas				X			X	X	
	Compromiso de respuesta para software en 2 horas, Lunes a Viernes						X			
	Compromiso de respuesta para software en 2 horas, 7 días x 24 horas							X	X	X
	Licencia de uso y actualizaciones de software						X	X	X	X
	Actualizaciones de material y documentación de software						X	X	X	X
	Soporte con acceso remoto		X	X	X	X	X	X	X	X
	Escalamiento del servicio		X	X	X	X	X	X	X	X
	Recepción flexible de llamadas		X	X	X	X	X	X	X	X
	Asistencia en productos de otros fabricantes								X	X
	Auditoría inicial sobre la configuración del sistemas						X			X
	Compromiso de resolución para hardware de 06 horas, 7 días x 24 horas						X			X
	Respuesta crítica						X			X
	Teléfono de servicio directo									X
	Respuesta inmediata / Intervención para problemas críticos									X
	Despacho inmediato del especialista de hardware asignado									X
	Administración mejorada del inventario de partes									X
Partes dedicadas									opcional	
Entregables proactivos	Asesoría técnica y en operaciones								X	X
	Plan de soporte a la cuenta								X	X
	Revisión trimestral de actividades de soporte								X	X
	Planificación y revisión de los servicios de soporte								semestral	trimestral
	Análisis y administración de parches del sistema operativo (OS) *								semestral	trimestral
	Análisis y administración de Server Firmware, y software de almacenamiento/SAN *								semestral	trimestral
	Actualización de Server Firmware, IOS de red y microcódigo de almacenamiento/SAN *								semestral	trimestral
	Servicios de asesoría técnica *								X	X
	Revisión anual del buen estado del sistema *								X	X
	Mantenimiento preventivo de los arreglos de disco *								X	X
	Evaluación de la capacidad de soporte de la red de área de almacenamiento (SAN)*								X	X
	Evaluación de la alta disponibilidad de las soluciones de almacenamiento								X	X
	Actualizaciones de software								X	X
	Asistencia en planificación para la capacitación								X	X
	Garantía de interconexión para SAN *								X	X
	Evaluación ambiental de las instalaciones								X	X
	Herramientas para soporte proactivo remoto (HAO, ISEE, PRS, MTO)								opcional	X
	Actualizaciones del firmware, software de la red y notificación de problemas críticos *									X
	Análisis y administración adicional de parches para el sistema/ambiente operativo *								opcional	opcional
	Asistencia y asesoría adicional								opcional	opcional
	Asistencia y asesoría adicional para el hardware								opcional	opcional
	Servicios adicionales de asesoría técnica								opcional	opcional
Availability health check								opcional	opcional	
Availability check-up								opcional	opcional	
Creditos para la educación								opcional	opcional	
Análisis ambiental integral								opcional	opcional	
Servicios proactivos para SAP									opcional	
Servicio crítico para HP OpenView *								opcional	opcional	
Soporte para ambiente Open SAN*								opcional	opcional	
Soporte para ambiente Open Network*									opcional	
Tiempo de restauración									opcional	

* Aplicable para productos seleccionados



El éxito de su empresa depende, en buena parte, de mantenerse próximo a sus clientes y de gestionar eficazmente una red compleja de proveedores. Para conseguirlo, usted necesita unos sistemas de IT sumamente confiables: un entorno informático robusto, que permanezca en funcionamiento y le permita concentrarse en los procesos empresariales que constituyen la base de su negocio.



Todos los niveles de servicios HP Care Pack están respaldadas por el conocimiento y el liderazgo de HP en la industria, su amplia experiencia dentro de entornos de red y la sólida alianza con las firmas líderes en tecnología a nivel mundial

HP Care Pack: Una solución de servicio para cada necesidad empresarial

Los servicios HP Care Pack son la manera más fácil de asegurar la máxima disponibilidad de sus productos HP. Son servicios de soporte, sumamente fáciles de adquirir y de proporcionar, ponen a su disposición todo lo que usted buscaba: cobertura integral, consistencia a escala mundial, y gran calidad de servicio.

Los servicios HP Care Pack incluyen diversas alternativas, todas ellas respaldadas por la mayor organización mundial de atención al cliente. Este amplio espectro de servicios abarca desde el soporte en garantía y los servicios proactivos de misión crítica, hasta servicios integrados para toda una infraestructura de IT. Asimismo, contempla los productos más populares, como son servidores UNIX®, Linux® y Windows®, productos móviles, equipos de red, equipos desktops, impresoras, soluciones de almacenamiento y software de gestión. Sean cuales sean sus necesidades, apreciará usted los resultados: mayor productividad del personal y reducción de las costosas caídas de sistema.

Niveles de servicio que se ajustan a sus necesidades específicas

Servicios críticos: Le ofrecemos servicios proactivos que maximizan el rendimiento y la disponibilidad, y que suministramos mediante procesos de eficacia demostrada, las mejores prácticas y las tecnologías de soporte más avanzadas.

De hecho, ningún otro proveedor iguala actualmente nuestro compromiso en plazos de reparación*

Además de ofrecerle servicio inmediato, nuestro equipo se reúne con usted cada trimestre para tratar sobre posibles mejoras en aspectos como la disponibilidad, la gestión de la capacidad, la planificación de cambios y la seguridad.

Servicio Proactivo 24: Soporte a medida para su hardware y su software, consistente en asesoramiento y asistencia para su infraestructura de IT. Incluye un plazo de respuesta de dos horas para los problemas de software, y de cuatro horas para los de hardware. Colaboramos con su personal de IT, recomendando cambios que mejoren el rendimiento, y monitoreando continuamente las operaciones.

Servicios Soporte Plus/Soporte Plus 24: Un conjunto integrado de servicios de hardware y de software que refuerzan la disponibilidad de su infraestructura de IT. En caso necesario, también puede incluir las actualizaciones de software.

Servicios de mantenimiento de hardware: Un soporte de gran calidad, tanto remoto como a domicilio, para los equipos HP. Le ofrecemos diversas opciones de respuesta, hasta nuestro compromiso de reparación en un plazo de 6 horas.*

Servicios de mantenimiento de software: Disponga de un acceso rápido y confiable a nuestro Centro de Asistencia Telefónica, y reciba las nuevas versiones de los parches de software, de los productos de software de HP y de terceros soportados por HP, y la documentación. Además, cuenta también con el acceso electrónico ITRC.

Intercambio en el día siguiente*, devolución a HP, daños accidentales, recuperación total: Un servicio puerta a puerta de gran calidad, a un precio muy asequible, que incluye asistencia telefónica, recogida, reparación y entrega en un plazo de tres días laborables.



Servicios de implantación y puesta en marcha: Consisten en la instalación, puesta en marcha o implantación del producto, garantizando el cumplimiento de los estándares de calidad establecidos por HP.

HP Care Pack para productos nuevos y fuera de garantía Niveles de HP Care Pack para diferentes tecnologías

	Servicio de mantenimiento de Hardware					Soporte de Software	Servicio de instalación y puesta en marcha	business continuity & recovery services	Soporte Plus	Servicios Premium		
	Reparación en 6 horas	Respuesta 4 horas 24x7	4 horas el mismo día	Día siguiente laborable (a domicilio)	Envío a HP					Soporte Plus 24	Proactivo 24	Servicio Cristal
Servidores de misión crítica		X	X	X		X	X	•	X	X	•	•
Servidores HP ProLiant	•	X	X	X		X	X	•	X	X	•	•
Almacenamiento	High-end		X	X		X			X	X	•	•
	Low-end	•	X	X	X	X	X	•	X	X		
Equipos de red		X	X	X		X	X	•	X	X	•	•
Equipos desktop	PCs		X	X	X		X	•				
	Portátiles				X	X	X	•				
	Pocket PCs				X	X	X	•				
Impresoras	High-end			X	X		X					
	Low-end			X	X	X	X					

X Disponible en Centro América, el Caribe, Puerto Rico, Ecuador, Colombia y Venezuela

• Disponible en Puerto Rico, Colombia y Venezuela

* Verificar disponibilidad del servicio en el país

Esta matriz es un revisión general de los niveles de servicio disponibles de acuerdo a las diferentes líneas de productos. Para más información respecto a estos servicios para productos y/o modelos específicos, o información adicional referentes a los servicios HP Care Pack, por favor ingrese en Internet a: www.hp.com/services/carepack o si prefiere contactarse con un representante de ventas local.



0 800 hpinvent
0 800 4746836

www.hp.com/ve/pyme

© 2004 Hewlett-Packard Company - Todos los derechos reservados. HP y el logo de HP son marcas registradas en la oficina de patentes y marcas registradas de los Estados Unidos de Norteamérica - Los nombres de otros productos y compañías aquí mencionadas puede ser marcas comerciales o marcas registradas por sus respectivas compañías - La disponibilidad de los accesorios pueden variar de acuerdo al distribuidor - HP no es responsable por algún error tipográfico y/o fotográfico en este material.



i n v e n t