

# HP Service Anywhere

Inteligencia conectada



## Beneficios del servicio

Los beneficios relacionados con Service Anywhere incluyen lo siguiente:

- Se reducen los costos de capital inicial que normalmente están asociados a las inversiones en TI, ya que se aprovecha el entorno del data center que mantiene HP. HP implementa Service Anywhere utilizando una infraestructura ubicada en una instalación de data center de HP, monitorea la disponibilidad del sistema 24x7 y proporciona soporte de infraestructura relacionado 24x7, incluso actualizaciones periódicas de las aplicaciones.
- Se libera al cliente de la responsabilidad de la operación y el mantenimiento diarios de las ofertas de HP Software. HP se encarga de mantener y dotar de personal a un Centro de operaciones de servicio (SOC) 24x7, que es el punto único de contacto para todos los problemas relacionados con la infraestructura y el soporte de Service Anywhere.
- Los data center de HP SaaS disponen de una infraestructura incorporada que admite alta disponibilidad, redundancia y conmutación por error.

Service Anywhere es la solución de administración de servicios de TI del software como servicio (SaaS) de HP. Tiene todas las capacidades clave que se esperan en un centro de servicios ITIL y más. Creada en una moderna arquitectura de SaaS con tecnología de Big Data HP HAVEn incorporada líder del sector, HP Service Anywhere es fácil de usar y simple de administrar.

La atractiva experiencia de usuario creada para ITSM con la administración de TI social y análisis de big data ofrece inteligencia conectada en la aplicación. La inteligencia conectada pone a disposición de los usuarios el 100% de los datos de negocios relevantes para las capacidades superiores de resolución de problemas y toma de decisiones que mejoran la eficiencia del personal y la calidad del servicio.

HP Service Anywhere se desarrolló a partir de la plataforma en nube multi-tenant de HP y cumple los requisitos empresariales de escalabilidad, actualización y recuperación ante desastres.

## Características del servicio

Servicio	Especificaciones de la entrega
<b>Instalación y configuración del producto</b>	<p>Como parte del servicio estándar, HP proporcionará dos instancias de Service Anywhere: desarrollo (DEV) y producción (PROD). Si se compran sistemas adicionales, estos se implementarán de manera coherente con el sistema DEV. HP aprovisionará la infraestructura, incluyendo las redes, el hardware y el software necesarios para respaldar la aplicación Service Anywhere. Además, proporcionará supervisión 24x7 de la aplicación y de la infraestructura utilizando monitores de sistema líderes del sector para brindar disponibilidad. Los componentes en el sitio son instalados y configurados en las instalaciones por el cliente o los consultores contratados por el cliente. HP no opera componentes en el sitio en nombre del cliente.</p>
<b>Herramientas de HP SaaS</b>	<p><b>Alertas y notificaciones</b></p> <p>Service Anywhere incluye el acceso al portal SaaS, que cuenta con un sistema de notificaciones centralizado que proporciona comunicaciones proactivas para el cliente con relación a los cambios en las aplicaciones, el mantenimiento planificado y las interrupciones.</p> <p><b>Informes avanzados</b></p> <p>Los clientes de Service Anywhere pueden acceder trimestralmente a informes sobre la disponibilidad del sistema de producción por medio de un enlace en la plataforma HP SaaS.</p>
<b>Soporte al cliente de SaaS</b>	<p>HP se encarga de mantener y dotar de personal a un SOC 24x7 que es el punto único de contacto para todos los problemas relacionados con la infraestructura y el soporte de Service Anywhere. HP proporcionará soporte continuo al cliente durante la vigencia del contrato. El cliente puede ponerse en contacto con HP, 24x7x365, por teléfono o mediante la Web. El SOC proporcionará soporte directamente al cliente o coordinará la entrega de soporte de HP Software. La prioridad de la solicitud determinará los tiempos de respuesta y resolución que se proporcionan en <a href="http://portal.saas.hp.com/slo">portal.saas.hp.com/slo</a>.</p>
<b>Administración de seguridad y auditorías</b>	<p>HP SaaS se somete al proceso de certificación anual de ISO 27001:2013 (emitida por IQNet, la red más grande del mundo de organismos líderes de certificación) de nuestras instalaciones de datos por parte de la Standards Institution of Israel (SI), que incluye organización, instalaciones de procesamiento, datos y privacidad de los clientes, tecnología y datos de servicios, marketing, finanzas y RR. HH. Solo HP, con un portafolio de SaaS basado en más de una década de experiencia trabajando y ofreciendo las marcas líderes del mundo, puede ofrecer de forma creíble niveles de disponibilidad y seguridad de clase empresarial.</p> <p>El cliente es responsable de la administración y cuentas de usuarios y grupos para Service Anywhere y debe asegurarse de que solo usuarios válidos y autorizados tengan acceso a Service Anywhere. Esto incluye: permisos y privilegios para usuarios y grupos; combinaciones de nombres de cuentas; políticas de contraseñas; y procedimientos de autenticación. Esos usuarios accederán al sistema solo para usar la aplicación. El cliente prohibirá el uso de herramientas de hackers, como analizadores de puertos, descifradores de contraseñas y sensores de redes, en el entorno HP SaaS. Además, el cliente no podrá realizar pruebas de carga.</p> <p>Para proteger el entorno interno, HP SaaS implementó una serie de medidas de seguridad físicas, firewalls y enrutadores, listas de control de acceso, fortalecimientos del sistema operativo y otros procesos. Cada data center cuenta con protección física, como cámaras de video en todos los puntos de acceso y en el perímetro, acceso mediante tarjetas electrónicas y tarjetas de ID e identificación visual realizada por personal de seguridad 24x7. Las medidas de seguridad adicionales incluyen lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Políticas de contraseñas sólidas</li> <li>• Autenticación de dos factores para dispositivos de red</li> <li>• Acceso controlado a las contraseñas de la base de datos o del sistema</li> </ul>
<b>Disponibilidad de nivel de servicio (SLA)</b>	<p>Service Anywhere está diseñado para cumplir con un nivel de servicio de disponibilidad del 99,9 por ciento. El objetivo de nivel de servicio de disponibilidad de SaaS comienza en la fecha de puesta en funcionamiento, ocasión en la que el cliente y los usuarios finales acceden al entorno de producción con los datos de producción. El objetivo de nivel de servicio de disponibilidad de SaaS no se aplicará a los problemas de rendimiento ocasionados por:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Una congestión, reducción de velocidad o indisponibilidad global de Internet</li> <li>• Indisponibilidad de servicios genéricos de Internet (por ejemplo, servidores DNS)</li> <li>• Indisponibilidad debido a un virus o ataques de hackers</li> <li>• Eventos de fuerza mayor, según lo descrito en los términos del contrato</li> <li>• Acciones o inacciones del cliente (a menos que estas se deban a una orientación expresa de HP) o de terceros ajenos a HP</li> <li>• Los equipos del cliente o de hardware informático, software o infraestructura de red de terceros que no estén bajo el control exclusivo de HP</li> <li>• Mantenimiento programado de la infraestructura de SaaS</li> </ul> <p>A continuación se proporcionan más detalles de la disponibilidad del nivel de servicio, incluido un enlace a la definición de SLA.</p>

## Recursos del servicio (continuación)

Recurso	Especificaciones de la entrega
<b>Recuperación ante desastres</b>	<p>HP desarrolló, como parte de su enfoque de administración de riesgos, procesos y procedimientos para la recuperación ante posibles situaciones de desastre.</p> <p>Para responder al improbable caso de que se produzca una pérdida total del data center, HP SaaS replica todos los datos del cliente, posibilitando el almacenamiento en un data center alternativo. Todos los data centers tienen capacidad de reserva, lo que permite que HP SaaS transfiera los servicios críticos de un data center afectado por un desastre.</p> <p>Los data centers de HP que proporcionan SaaS están diseñados y probados para una amplia gama de situaciones de desastre, las cuales incluyen incendios, pérdida de conectividad de Internet, violaciones de seguridad física e interrupciones en el suministro de energía.</p>
<b>Política de copias de seguridad y retención de datos</b>	<p>La exportación de base de datos para Service Anywhere y la copia de seguridad de base de datos se retienen durante cinco días. Todos los sistemas de archivos se ejecutan en un almacenamiento conectado en red en clúster replicado que dispone de almacenamiento RAID.</p> <p>HP puede archivar los datos transaccionales de Service Anywhere (por ejemplo, tickets de incidentes y alertas asociadas, registros de actividades, activos retirados, etc.) que tengan más de 36 meses de antigüedad a su entera discreción, con notificación previa de ello al cliente. Los datos que no se han archivado se pondrán a disposición del cliente.</p>
<b>Administración de la capacidad y del rendimiento</b>	<p>Todas las capas de la infraestructura de SaaS se monitorean de forma proactiva en lo que respecta a la capacidad y el rendimiento. La arquitectura de HP brinda capacidad adicional para aplicaciones, bases de datos y almacenamiento según lo necesario, con base en la utilización de Service Anywhere por parte del cliente.</p>
<b>Administración de cambios</b>	<p>HP utiliza un conjunto de métodos y procedimientos estandarizados para lograr un manejo eficiente y rápido de los cambios en la infraestructura y la aplicación, lo cual permite que los cambios beneficiosos se lleven a cabo con menos interrupciones en el servicio.</p>
<b>Actualizaciones de aplicaciones</b>	<p>Como parte del servicio, HP proporciona actualizaciones periódicas para Service Anywhere. HP determina, a su entera discreción, el cronograma y el contenido de las actualizaciones. HP aplicará estas actualizaciones de acuerdo con el proceso de administración de cambios descrito anteriormente.</p>
<b>Integraciones</b>	<p>HP admite integraciones a Service Anywhere por medio del portal de servicios web proporcionado. Los servicios web se pueden utilizar para permitir varias operaciones de lectura, creación, actualización y eliminación en Service Anywhere. Los clientes son responsables del desarrollo de soluciones que utilicen los servicios web ofrecidos. Los problemas que resulten del uso de los servicios web serán responsabilidad del cliente.</p>
<b>Administración de conocimiento</b>	<p>Los usuarios pueden crear y presentar determinados tipos de contenido (artículos de conocimiento, preguntas frecuentes, guías prácticas, novedades, anuncios, políticas, documentación, informes técnicos) en beneficio de la comunidad de usuarios. Cuando presente contenido, el cliente debe cumplir con la Política de uso aceptable y la Política de privacidad de HP. Se prohíbe expresamente a los clientes utilizar propiedad intelectual o información de identificación personal de propiedad de HP en la creación de contenido presentado a través de la aplicación de conocimiento.</p>
<b>Períodos de mantenimiento</b>	<p><b>Período de mantenimiento semanal:</b> una hora a la semana, los domingos, entre 0:00 y 1:00 hora del Pacífico (PST/PDT)</p> <p><b>Período de mantenimiento mensual:</b> cuatro horas al mes, el tercer domingo de cada mes, entre 0:00 y 4:00, hora del Pacífico (PST/PDT)</p> <p>HP puede cambiar esos períodos a su entera discreción; para ello, debe notificar al cliente con al menos un mes de anticipación.</p> <p>Estos períodos se utilizarán en caso de necesidad. Los períodos de mantenimiento planificado se programarán con al menos dos semanas de anticipación si se necesita que el cliente realice alguna acción; de lo contrario, se programarán con al menos cuatro días de anticipación. Los sistemas del cliente pueden estar sujetos a actualizaciones obligatorias de las aplicaciones que son programadas por anticipado por HP SaaS. Estas actualizaciones de aplicaciones pueden requerir tiempo de inactividad además de las ventanas de mantenimiento anteriores causadas por tiempo de inactividad planificado para implementar actualizaciones periódicas de aplicaciones.</p>

## Responsabilidades de HP

HP proporcionará consultores remotos con las competencias necesarias para proporcionar Service Anywhere.

Función de HP	Responsabilidades
<b>Gerente de éxito del cliente (CSM) de SaaS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Supervisa el proceso de incorporación del cliente</li> <li>• Respalda los cambios en el contrato</li> <li>• Proporciona revisiones periódicas</li> </ul>
<b>Personal del Centro de operaciones de servicio (SOC) de SaaS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Actúa como principal punto de contacto para los problemas relativos a la disponibilidad de la infraestructura de SaaS y a las solicitudes de servicios, que son llevadas a cabo por el cliente para todos los servicios (por ejemplo, soporte y mantenimiento)</li> <li>• Está disponible 24x7</li> <li>• Para los elementos que el SOC no pueda resolver, asignará los tickets al grupo adecuado</li> </ul>
<b>Personal de operaciones (ops) de SaaS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Supervisa la disponibilidad de los sistemas hospedados en SaaS</li> <li>• Lleva a cabo las tareas relacionadas con el sistema, como las copias de seguridad, el archivo y la restauración de instancias, de acuerdo con las prácticas y el cronograma estándar de HP</li> <li>• Proporciona soporte de aplicaciones e infraestructura para Service Anywhere</li> </ul>

## Responsabilidades del cliente

Las responsabilidades del cliente presentadas a continuación se aplican a Service Anywhere.

Función del cliente	Responsabilidades
<b>Responsable del negocio</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Es el responsable de la relación de negocios entre el cliente y HP</li> <li>• Es el responsable de la relación de negocios con el conjunto de departamentos y organizaciones que utilizan HP Service Anywhere</li> <li>• Se hace cargo de los asuntos contractuales</li> </ul>
<b>Gerente de proyectos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Coordina los recursos del cliente según lo necesario</li> <li>• Actúa como punto de contacto entre el cliente y HP</li> <li>• Impulsa la comunicación en lo que respecta al cliente</li> <li>• Actúa como punto de escalamiento para la resolución de problemas y para los problemas relacionados con los servicios</li> </ul>
<b>Administrador de Service Anywhere</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Actúa como principal punto de contacto para los usuarios finales de Service Anywhere del cliente</li> <li>• Resuelve los problemas del usuario final</li> <li>• Abre tickets con el HP SOC luego de verificar si se trata de un problema de producto y si el cliente dispone de un ticket existente referente al problema identificado</li> <li>• Actúa como principal punto de contacto del cliente en lo que respecta al trabajo con los equipos de soporte de HP (SOC y ops)</li> <li>• Efectúa la administración de datos de HP Service Anywhere</li> <li>• Dirige la validación continua de las soluciones</li> <li>• Capacita a la comunidad de usuarios finales</li> <li>• Coordina las actividades relacionadas con la infraestructura en las instalaciones del cliente</li> </ul>
<b>Usuario de Service Anywhere</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aprovecha la funcionalidad del producto diseñado por el administrador de Service Anywhere</li> <li>• Brinda comentarios periódicos al administrador de Service Anywhere con relación a las posibles áreas de mejora</li> </ul>

## Supuestos y dependencias

Los supuestos y dependencias relacionados con Service Anywhere incluyen lo siguiente:

- La fecha de inicio del servicio es la fecha en que el pedido de compra (PO) del cliente se registra en el sistema de administración de pedidos de HP.
- El cliente es responsable del mantenimiento de la lista de usuarios que tienen autorización para acceder al sistema, lo cual incluye crear nombres de usuarios y contraseñas y mantener la precisión y confidencialidad de la lista, de acuerdo con las políticas internas del cliente.
- El cliente realizará las actividades de validación relacionadas con la implementación y configuración de aplicaciones externas durante el inicio del servicio y las etapas en curso. Esto incluye la validación posterior a la aplicación de paquetes de servicio o parches de producto de emergencia a cada una de las instancias de Service Anywhere del cliente, de acuerdo con el cronograma de cambios.
- El cliente debe disponer de conectividad a Internet para tener acceso a Service Anywhere.
- Los servicios de HP SaaS se entregarán de forma remota.
- El cliente será responsable de todas las limpiezas de datos y de la precisión de los datos que formen parte de las importaciones. Estas actividades deben llevarse a cabo en conformidad con el cronograma del proyecto. HP SaaS no se responsabilizará de la precisión de los datos proporcionados en las importaciones.

El cliente acepta responder de manera oportuna a las solicitudes de datos empresariales y técnicos, documentación e información adicional o de asistencia necesarias para proporcionar Service Anywhere. El cliente es responsable de la precisión e integridad de la información suministrada.

## Disponibilidad del nivel de servicio

Un resumen de los detalles y la medición del nivel de servicio se encuentran en: [portal.saas.hp.com/sla](https://portal.saas.hp.com/sla). Este enlace describirá el método de medición y los créditos de servicio que pueden ganarse cuando no se cumple el 99,9 por ciento del SLA. El crédito de servicio descrito en el documento del SLA es el único y exclusivo recurso a disposición de los clientes en caso de incumplimiento de los SLA.



## Contacto de HP Software as a Service (global)

### Web

[gateway.saas.hp.com/msg/actions/showLogin.action](http://gateway.saas.hp.com/msg/actions/showLogin.action)  
(se requiere un registro)

### Dirección

HP Software as a Service  
1140 Enterprise Way  
Sunnyvale, CA 94089  
Estados Unidos

### Números de teléfono por región

Consulte el siguiente enlace para obtener los Números universales internacionales de llamada gratuita (UIFN):

[portal.saas.hp.com/site/html/contact.mss](http://portal.saas.hp.com/site/html/contact.mss)

## Presentación de llamadas de soporte

Los usuarios autorizados del cliente pueden ponerse en contacto con HP para obtener soporte de SaaS 24x7 mediante el portal web o por teléfono. El cliente mantendrá una lista de usuarios autorizados que pueden ponerse en contacto con el SOC, el cual proporcionará soporte directamente al cliente o coordinará la entrega de soporte de HP Software.

## Objetivos de respuesta y resolución

Un resumen de los objetivos de nivel de servicio para las solicitudes de servicios del cliente se encuentra disponible en [portal.saas.hp.com/slo](http://portal.saas.hp.com/slo).

Estos objetivos de nivel de servicio están sujetos a modificaciones de acuerdo con los cambios en las necesidades de soporte.

### Suscripción al servicio

<b>Plazo</b>	12 meses a cinco años a menos que se indique lo contrario en el documento de pedido.
<b>Usuarios</b>	15 usuarios como mínimo a menos que se indique lo contrario en el documento de pedido. Los usuarios pueden ser designados, concurrentes o una combinación de designados y concurrentes según se indica en el documento de pedido.
<b>Usuarios de Employee Self Service</b>	No hay cargo para los usuarios de la aplicación Employee Self Service.

## Términos adicionales

El cliente reconoce que tiene el derecho de comprar servicios y productos de HP por separado.

HP se reserva el derecho de hacer que esta hoja de datos expire de acuerdo con la fecha de expiración del presupuesto adjunto o, en caso de que esta fecha no se haya especificado, luego de 45 días de su entrega.

Esta hoja de datos se rige por los términos de HP vigentes para SaaS. Una copia de los términos se encuentra adjunta; además, es posible solicitarla.

### Conozca más en

[hp.com/go/SaaS](http://hp.com/go/SaaS)

[hp.com/go/ServiceAnywhere](http://hp.com/go/ServiceAnywhere)

**Suscríbese para recibir actualizaciones**  
[hp.com/go/getupdated](http://hp.com/go/getupdated)



Compartir con colegas



Calificar este documento

