



HP Datacenter Care para multiproveedor

Servicio HP Datacenter Care

Esta adenda de la hoja de datos del servicio HP Datacenter Care describe las características de servicio de HP Datacenter para multiproveedor, una extensión opcional del servicio HP Datacenter Care. Bajo el ámbito del servicio HP Datacenter Care, se detallará con precisión en una Declaración de trabajo (SOW) mutuamente acordada y ejecutada el hardware y las características del soporte reactivo y proactivo que se entregarán, incluido el soporte multiproveedor, si se adquiere, en función de los requisitos de su caso concreto.

Especificaciones

Tabla 1. Especificaciones

Enfoque del servicio	Descripción
Proveedor de servicios principal	<p>HP Datacenter Care para multiproveedor proporciona soporte para productos que reúnan los requisitos (Productos multiproveedor cubiertos), tal y como se define en la Declaración de trabajo ejecutada. Ha sido diseñado para entornos de centro de datos que contengan equipos de varios fabricantes. El objetivo consiste en proporcionar el alto nivel de soporte de HP en todo el centro de datos del cliente.</p> <p>HP proporciona un punto único de responsabilidad a través del cual presta el soporte para el centro de datos y proporciona las herramientas y recursos necesarios para entregar la capacitación adecuada trabajando con otros proveedores y fabricantes en la resolución de los problemas que puedan presentar los productos multiproveedor cubiertos. Esta colaboración puede incluir especialistas en sistemas operativos, servidores, almacenamiento y redes, capaces de resolver los problemas cubiertos en estas plataformas.</p> <p>Asimismo, HP proporciona al cliente el valor de la consolidación, la integración y la optimización. La consolidación se proporciona mediante una sola factura, un solo punto de contacto y una sola vista del entorno. Esta consolidación puede ayudar a proporcionar ahorros tanto financieros como operativos, al evitar que el cliente se vea obligado a gestionar contratos independientes con varios proveedores. El equipo de cuenta asignado puede ayudar a impulsar la integración vinculando procesos de servicio, personas, sistemas y motores empresariales claves a fin de reducir la complejidad y los riesgos asociados. Además, estos recursos pueden ayudar al cliente a identificar oportunidades para mejorar su entorno buscando eficacias operativas, capacidad de respuesta y oportunidades para la mejora del rendimiento.</p>
Metodología de servicios	<p>La Declaración de trabajo detallará los servicios que deben prestarse y los recursos encargados de prestarlos para los productos multiproveedor cubiertos en el entorno. La Declaración de trabajo se ocupará de áreas como las siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none">• El ámbito de los servicios para los productos multiproveedor cubiertos y sus limitaciones, de haberlas• Las responsabilidades del cliente, incluido si los OEM requieren que el cliente disponga de un acuerdo de soporte activo directamente firmado con ellos para poder recibir determinadas revisiones y actualizaciones de software, firmware y sistema operativo. Cuando así se requiera, el cliente será dirigido al OEM correspondiente, quien podrá requerir un contrato de servicio para recibirlo, ya sea directamente o a través de HP en calidad de agente del cliente, con sujeción a la aprobación del OEM y la ejecución de cualquier acuerdo aplicable que pueda requerir dicho OEM para permitir a HP actuar en nombre del cliente• Nivel de cobertura de respuesta para hardware; Las opciones de cobertura de hardware serán las enumeradas en la hoja de datos del servicio HP Datacenter Care para productos multiproveedor cubiertos, de haberla, y pueden proporcionar servicios dependientes de la configuración definidos en la Declaración de trabajo

Tabla 1. Especificaciones *(continuación)*

Enfoque del servicio	Descripción
	<p>Este servicio proporciona el desarrollo de un plan de soporte de cuenta, incluidos los procesos y procedimientos de escalación.</p> <p>HP, a su discreción exclusiva, puede utilizar recursos de terceros o de los OEM para prestar los servicios reactivos.</p> <p>Cuando sea aplicable, el director de soporte de cuenta (ASM, HP Account Support Manager) puede ayudar al cliente a establecer acuerdos de agencia con HP y el OEM, si es necesario.</p>
<p>Características principales</p>	
Gestión de relaciones	<p>La gestión de relaciones del servicio HP Datacenter Care incluye un equipo de soporte de HP asignado a la cuenta que trabaja para entender los objetivos de TI y empresariales del cliente y garantizar su consecución.</p> <p>La planificación del soporte y las sesiones de revisión prestadas bajo el servicio Datacenter Care del cliente incorporan revisiones de cuenta para los productos multiproveedor cubiertos, con la periodicidad que se detalle en la Declaración de trabajo (habitualmente, trimestral).</p> <p>La Declaración de trabajo detallará el modelo de prestación (y los agentes de prestación concretos) para cada sistema multiproveedor del entorno.</p> <p>Como parte del servicio, HP se hará cargo del ámbito de servicios para los productos multiproveedor cubiertos y cualquier limitación correspondiente.</p> <p>Las herramientas de gestión de activos de HP incluyen la identificación de los sistemas multiproveedor en el entorno.</p> <p>Los servicios pueden incluir formación de HP, si así lo requiere el cliente. Los servicios de formación pueden incluir capacitación independiente de la plataforma para software de código abierto y software de sistema operativo (SO). La formación sobre sistemas operativos y hardware propios de la plataforma corre a cargo exclusivamente del OEM correspondiente.</p>
Gestión de llamadas mejorada	<p>La gestión de llamadas mejorada es un conjunto de procesos reactivos integrados y acelerados diseñados para tratar incidencias de hardware y software. HP ha establecido un proceso de escalación formal para gestionar las incidencias, para lo cual ha contratado recursos de HP adecuados y/o proveedores externos de productos multiproveedor cubiertos para ayudar en la resolución de problemas.</p>
Servicios prestados	<p>Una vez que se formaliza una solicitud de servicio con HP, la propia HP trabajará durante el plazo de cobertura de hardware o software acordado para aislar el problema correspondiente de los productos multiproveedor cubiertos e identificarlo remotamente, corregirlo y resolverlo.</p> <p>Este servicio puede incluir búsquedas en las bases de datos de conocimientos de HP y los OEM de algunos productos de este tipo a fin de recabar información acerca del producto, encontrar respuestas a preguntas de soporte y participar en foros de soporte, de haberlos.</p>
<p>Opciones de enfoque de servicio</p>	
Servicios proactivos opcionales	<p>Las siguientes características opcionales también están disponibles. En caso de adquirirse, se detallarán en la Declaración de trabajo.</p>
Servicios ambientales	<p>Los siguientes servicios ambientales especificados en la hoja de datos del servicio HP Datacenter Care, que son independientes de la plataforma, están disponibles para los productos multiproveedor cubiertos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Asesoramiento operativo y técnico, que incluye servicios ITIL; estos servicios no incluyen asesoramiento específico de plataforma. • Análisis de las recomendaciones de HP para la implementación de cambios y mejoras potenciales en los productos multiproveedor cubiertos e identificados durante las reuniones de servicio y revisión.

Tabla 1. Especificaciones (continuación)

Opciones de enfoque de servicio	Descripción
Servicios de servidor	<p>Este servicio puede incluir el análisis y la gestión de revisiones del sistema operativo para los productos multiproveedor cubiertos.</p> <p>Los requisitos OEM específicos para la gestión de parches se especificarán en la Declaración de trabajo.</p> <p>Análisis del firmware y el software del servidor</p> <p>Los OEM de los productos multiproveedor cubiertos pueden lanzar periódicamente actualizaciones de firmware para el análisis de servidores y software. Estas actualizaciones pueden abordar incidencias potenciales, proporcionar funcionalidad añadida o mejorar el rendimiento. Además, proporcionan información importante para reducir las interrupciones de las operaciones del cliente. Los OEM también pueden proporcionar las actualizaciones que correspondan. Trimestralmente (o como se establezca en los planes de lanzamiento de versiones del OEM y se documente en la Declaración de trabajo), el cliente y HP revisarán las actualizaciones disponibles y determinarán un plan de acción para instalar las necesarias. Tal y como se ha indicado anteriormente, algunos OEM requerirán que el cliente disponga de un acuerdo de soporte activo firmado directamente con ellos para recibir determinadas revisiones y actualizaciones de software, firmware y sistema operativo.</p> <p>Servicios HP System Healthcheck (servidor)</p> <p>Los servicios HP System Healthcheck están disponibles para plataformas especificadas incluidas en el entorno, en función de lo indicado en la Declaración de trabajo.</p>
Almacenamiento	<p>Los servicios de servidor pueden incluir soporte para dispositivos de almacenamiento de conexión directa para productos multiproveedor cubiertos. No obstante, los productos de almacenamiento autónomos no reúnen los requisitos de cobertura bajo estos servicios, pero pueden adquirirse los correspondientes por separado e incluirse en una Declaración de trabajo personalizada.</p>
Características proactivas opcionales	<p>Pueden existir búsquedas periódicas de revisiones críticas para algunos productos multiproveedor cubiertos. En caso de estar disponible, el proceso y los requisitos de estas búsquedas se detallarán en la Declaración de trabajo.</p>
Requisito previos del servicio	<p>Para reunir los requisitos establecidos para estos servicios, toda la infraestructura y los dispositivos de TI multiproveedor cubiertos por el servicio HP Datacenter Care deben estar sujetos a un soporte reactivo válido prestado por HP. El acuerdo del servicio Datacenter Care Service se añade a la cobertura del acuerdo de soporte de HP existente. La infraestructura y los dispositivos de TI cubiertos por este servicio se documentarán en una Declaración de trabajo.</p>
Limitaciones del servicio	<p>HP no se hace responsable del rendimiento o falta de rendimiento de otros proveedores, sus productos o sus servicios de soporte.</p> <p>Si HP actúa en calidad de agente del cliente, las obligaciones de HP se limitarán exclusivamente al ámbito del acuerdo para operar como agente, sin que por ello se asigne el acuerdo de soporte entre el cliente y el proveedor a HP. El cliente seguirá siendo responsable de cumplir sus obligaciones bajo dichos acuerdos, incluido el abono de todas las tarifas aplicables.</p>

Regístrese y reciba las actualizaciones
hp.com/go/getupdated



Comparta con colegas

HP Technology Services se rigen por los términos y condiciones de servicio de HP facilitados al cliente en el momento de la compra.

© Copyright 2013, 2015 Hewlett-Packard Development Company, L.P. La información incluida en este documento está sujeta a cambios sin previo aviso. Las únicas garantías de los productos y servicios de HP figuran en las declaraciones expresas de garantía que se incluyen con ellos. Nada de lo aquí indicado debe interpretarse como una garantía adicional. HP no se hace responsable de los errores u omisiones técnicos o editoriales aquí contenidos.

