



# HPE Datacenter Care para nube

## Servicios de soporte contractual de HPE

### Características más destacadas del servicio

#### Características del servicio

- Especialista de soluciones de nube (CSS) asignado
- Evaluación y planificación de perfil de la solución de nube
- Análisis de versión de la solución de nube y asesoramiento sobre la gestión del ciclo de vida
- Comprobación de estado de la configuración de la solución de nube
- Sesiones de asesoramiento operativo y técnico para la solución de nube
- Jornadas del equipo de soporte al cliente
- Experiencia de soporte diferenciada para arquitecturas de referencia y soluciones definidas por el cliente para cada caso

Esta adenda de la hoja de datos del servicio HPE Datacenter Care describe HPE Datacenter para nube, una extensión opcional del servicio HPE Datacenter Care. Bajo el servicio HPE Datacenter Care, una declaración de trabajo (SOW) mutuamente acordada y ejecutada detallará la combinación precisa de características de soporte reactivo y proactivo prestadas sobre la base de las características de servicio (consulte la tabla "Características del servicio"). Los clientes deben adquirir un número mínimo de características de servicio y satisfacer los requisitos previos aplicables, identificados a continuación, para poder optar a recibir estos servicios.

HPE Datacenter Care para nube proporciona asesoramiento para ayudarle a gestionar y operar la solución de nube HPE Helion. Este servicio incluye un especialista de soluciones de nube (CSS) para proporcionar asesoramiento proactivo sobre áreas como las revisiones de producto, la gestión del ciclo de vida, la configuración de mejores prácticas y el uso de la solución. El especialista se asigna a su organización y trabaja estrechamente con otros miembros del equipo de soporte de cuenta asignado de Datacenter Care para proporcionar asistencia y soporte, todo ello personalizado para sus requisitos y la solución de nube HPE Helion instalada en su organización.

Tabla 1. Características del servicio

Característica	Especificaciones de la prestación
<b>Especialista de soluciones de nube (CSS) asignado</b>	<p>Se asigna un especialista de soluciones de nube (CSS) para trabajar con el cliente. EL CSS está capacitado para prestar soporte al software de nube HPE Helion y la infraestructura de HPE que utiliza el software para conformar una solución de nube HPE Helion. El CSS tiene un papel proactivo y presta su parte del servicio HPE Datacenter Care para nube con arreglo a un programa predeterminado, durante el horario laboral estándar local de HPE. Las características de servicio que realiza el CSS se prestan remotamente. No obstante, el cliente puede optar por la prestación in situ de estas características, sujeta a un cargo adicional. Los dos modos de prestación están sujetos a la disponibilidad local. El CSS trabaja con el responsable de soporte de cuentas (ASM) para coordinar las características de HPE Datacenter Care para nube con la gestión de las relaciones y las características proactivas de HPE Datacenter Care.</p>
<b>Evaluación y planificación de perfil de la solución de nube</b>	<p>Esta característica de servicio obligatoria definirá el perfil y documentará la configuración de la solución de nube HPE Helion al entrar en vigor el contrato de servicio que registrará la actuación del especialista de soluciones de nube (CSS). El perfil se utilizará para configurar el soporte reactivo y proactivo, según corresponda, para la solución de nube HPE Helion, y se actualizará regularmente para mantener su precisión.</p> <p>A la entrada en vigor del contrato de servicio, el CSS realizará una evaluación de la solución de nube HPE Helion, así como de los procesos operativos y la capacitación del cliente, a fin de identificar posibles oportunidades de mejora. El CSS seguirá identificando oportunidades de mejora potenciales durante toda la vigencia del contrato. Las recomendaciones se analizarán con el cliente y se gestionará cualquier implementación de acciones que escapen al ámbito del servicio a través de un proceso de gestión de cambios, tal y como establezca la declaración de trabajo (SOW). Las jornadas del equipo de soporte al cliente disponibles pueden utilizarse para financiar acciones que escapen al ámbito del servicio HPE Datacenter Care para nube.</p>
<b>Análisis de versión de la solución de nube y asesoramiento sobre la gestión del ciclo de vida</b>	<p>Esta característica de servicio obligatoria proporciona un informe a nivel de solución diseñado para ayudar al cliente a mantener la solución de nube HPE Helion actualizada y compatible. El especialista de soluciones de nube (CSS) entregará y explicará al cliente un informe a nivel de solución que incluirá análisis y recomendaciones actualizadas sobre los componentes dependientes de la solución. El CSS también analizará las últimas y próximas revisiones de producto de la solución de nube HPE Helion a fin de ayudar al cliente con la planificación de la gestión de su ciclo de vida. Durante las sesiones, el CSS proporcionará al cliente las notificaciones y los boletines aplicables. Esta característica se entregará trimestralmente (o con la periodicidad acordada en la declaración de trabajo (SOW)). El análisis podrá incluir asesoramiento general sobre la implementación, pero no planes detallados de implementación ni la propia implementación de actualizaciones.</p>

Tabla 1. Características del servicio *(continuación)*

Característica	Especificaciones de la prestación
<b>Comprobación de estado de la configuración de la solución de nube</b>	Esta característica opcional proporciona un análisis de la configuración del cliente dirigida a ayudar a mejorar la disponibilidad y estabilidad de la solución de nube HPE Helion. El especialista de soluciones de nube (CSS) entregará y explicará al cliente un informe a nivel de solución donde se destacarán los posibles problemas de configuración en los componentes dependientes. Esta característica puede entregarse anualmente (o con la periodicidad acordada en la declaración de trabajo (SOW)). El análisis podrá incluir asesoramiento general sobre la implementación, pero no planes detallados de implementación ni la propia implementación de recomendaciones.
<b>Sesiones de asesoramiento operativo y técnico para la solución de nube</b>	Esta característica de servicio obligatoria proporciona sesiones de asesoramiento operativo y técnico sobre la solución de nube HPE Helion sujeta al soporte, con la frecuencia que se acuerde en la declaración de trabajo (SOW). El especialista de soluciones de nube (CSS) se reunirá con el cliente de forma periódica en sesiones que no durarán más de una (1) hora. Algunos ejemplos de los temas que podrán tratarse incluyen la capacidad de la solución, la funcionalidad del software de nube HPE Helion o los problemas que experimente el cliente con su solución de nube HPE Helion. Para permitir que el CSS pueda preparar los análisis, el cliente presentará cualquier asunto que desee tratar con una antelación mínima de 10 días. La periodicidad habitual de esta característica es trimestral, aunque pueden incluirse sesiones adicionales en los servicios. La finalidad de estas sesiones consiste en ofrecer un asesoramiento general durante el plazo asignado. Pueden adquirirse jornadas del equipo de soporte al cliente como característica de servicio opcional si el cliente requiere asesoramiento o asistencia que escape al ámbito de estas sesiones de asesoramiento.
<b>Jornadas del equipo de soporte al cliente</b>	Las jornadas del equipo de soporte al cliente son una característica opcional del servicio HPE Datacenter Care. HPE Datacenter Care para nube proporciona jornadas del equipo de soporte al cliente adicionales que pueden emplearse para actividades disponibles, tal y como determine HPE, que estén relacionadas con la solución de nube HPE Helion y que no estén incluidas entre las características estándar del servicio HPE Datacenter Care para nube. La persona que preste una actividad de servicio procederá de un grupo de recursos técnicos para que el cliente reciba el especialista que necesita. Cualquier actividad de servicio asociada con las jornadas del equipo de soporte al cliente podrá prestarse remotamente o in situ, a discreción de HPE. Algunos ejemplos de las actividades relevantes para las soluciones de nube HPE Helion que pueden estar cubiertas incluyen la implementación de actualizaciones de versiones, la planificación detallada de actualizaciones y capacidades o la implementación de proveedores de recursos adicionales en CloudSystem Enterprise, como Amazon Web Services (AWS) o VMware® vCenter. El número de jornadas del equipo de soporte al cliente se documentará en la declaración de trabajo (SOW). El número concreto de jornadas que se asignarán a las actividades relacionadas con la solución de nube HPE Helion se determinará como parte del proceso de planificación y análisis del soporte Datacenter Care.
<b>Experiencia de soporte diferenciada para arquitecturas de referencia y soluciones definidas por el cliente para cada caso</b>	Gracias al perfil de la solución de nube, los especialistas de soluciones técnicas de HPE conocen la configuración del cliente y pueden proporcionar la misma experiencia de llamada sensible a la solución para las arquitecturas de referencia de HPE Helion y las soluciones HPE Helion definidas por el cliente que la que proporciona Datacenter Care para las soluciones integradas de HPE Helion y HPE Converged Systems combinados con el software HPE Helion.

Tabla 2. Servicios Datacenter Care opcionales

Característica	Especificaciones de la prestación
	<p>HPE Datacenter Care para nube se complementa con una gama de servicios opcionales disponibles en el servicio HPE Datacenter Care que permiten al cliente cubrir componentes o requisitos de servicio adicionales que pueden resultar relevantes para su solución de nube, pero que escapan al ámbito del servicio HPE Datacenter Care para nube. Los siguientes servicios opcionales se detallarán en la declaración de trabajo (SOW), si se adquieren. Estos servicios opcionales se describen en esta tabla.</p>
<b>HPE Datacenter Care con soporte de HPE Software</b>	<p>Cuando el centro de datos del cliente incluye software adquirido como un producto independiente a HPE Software (es decir, que no se incluye como parte del paquete de software CloudSystem), HPE Datacenter Care con soporte de HPE Software permite que HPE Technology Services y el soporte de HPE Software trabajen en equipo utilizando los contratos de soporte firmados por el cliente con ambas organizaciones para proporcionar una experiencia de HPE conjunta que incluye gestión de llamadas mejorada, así como gestión de las relaciones y la opción de prestaciones proactivas conjuntas identificadas. Tenga en cuenta que esta experiencia conjunta con HPE Software está sujeta a una serie de requisitos mínimos de nivel de soporte.</p>
<b>Automatización de la infraestructura de HPE Datacenter Care</b>	<p>Con la automatización de la infraestructura de HPE Datacenter Care (DC-IA), la infraestructura del centro de datos se trata como software que se puede diseñar, documentar, probar y cuyas versiones se pueden controlar con las mismas herramientas y procesos que utilizan habitualmente los desarrolladores de software. DC-IA proporciona al cliente asesoramiento, soporte y herramientas diseñadas para configurar y operar su centro de datos. Las soluciones de nube HPE Helion proporcionan una infraestructura programable que puede integrarse con las soluciones DC-IA.</p>
<b>Servicios de soporte operativo de HPE Datacenter Care</b>	<p>Los servicios de soporte operativo de HPE Datacenter Care (DC OSS) pueden ayudar al cliente a obtener el máximo rendimiento de su personal de TI. Los servicios de soporte operativo de HPE Datacenter Care se han diseñado para proporcionar supervisión de la infraestructura con plazos de respuesta y servicio especificados, tareas de administración de sistemas diarias y ejecución de cambios. Si el cliente dispone de DC OSS y HPE Datacenter Care para nube, el especialista de soluciones de nube (CSS) colaborará con el equipo de servicios de soporte operativo de HPE Datacenter Care (DC OSS) para completar el perfil del entorno del cliente. El equipo de DC OSS será informado de cualquier prestación de HPE Datacenter Care para nube proporcionada al cliente. Los servicios de DC OSS se centran en la infraestructura utilizada por la solución de nube HPE Helion y no se extienden hasta el software de nube HPE Helion.</p>
<b>HPE Flexible Capacity Service</b>	<p>HPE Flexible Capacity Service está diseñado para los clientes que buscan las ventajas de un modelo de pago por uso en la nube, pero que necesitan que la infraestructura esté ubicada en su propio emplazamiento. Con este servicio de utilidad, el cliente paga únicamente por la capacidad que utiliza, aunque con sujeción a un compromiso mínimo, a medida que extiende y amplía su infraestructura de nube privada. Este modelo de pago por uso puede aplicarse a servidores, almacenamiento, redes y software de HPE utilizados por la solución de nube HPE Helion, a condición de que dichos productos estén disponibles bajo HPE Flexible Capacity. HPE Flexible Capacity Service puede incluir características del servicio HPE Datacenter para nube en productos aplicables bajo contrato.</p>

## Cobertura tecnológica

HPE Datacenter Care para nube se ha diseñado para soluciones de nube que utilizan productos de software de nube HPE Helion. Puede consultar la lista de productos compatibles (SPL, Supported Products List) que enumera los productos de software de nube HPE Helion admitidos por HPE Datacenter Care para nube en [hpe.com/services/DCCloudsupportedproducts](https://hpe.com/services/DCCloudsupportedproducts).

Las soluciones de nube que cumplen los requisitos y que están cubiertas por HPE Datacenter Care para nube incluyen el software de nube HPE Helion y los componentes de infraestructura de HPE que utiliza dicha solución de nube, como los servidores, el almacenamiento y los productos de red de HPE. Las soluciones de nube que cumplen los requisitos pueden adquirirse en varios formatos, incluidas soluciones integradas de HPE Helion, HPE Converged Systems combinados con software HPE Helion, arquitecturas de referencia HPE Helion o soluciones HPE Helion definidas por el cliente (es decir, soluciones de nube diseñadas por el cliente combinando el software de nube HPE Helion y componentes de infraestructura de HPE adquiridos como productos independientes). La lista SPL incluye información sobre las soluciones de nube aplicables. Corresponde a HPE la decisión final sobre si las configuraciones reúnen los requisitos para los servicios de soporte.

## Limitaciones del servicio

HPE Datacenter Care para nube está sujeto a algunas limitaciones y exclusiones. Éstas incluyen, a título enunciativo:

- Las características de HPE Datacenter Care para nube no se aplican a componentes de soluciones de varios proveedores.
- Las características de HPE Datacenter Care para nube no se aplican a software de HPE que no esté integrado en el paquete de software de HPE Helion CloudSystem (consulte la sección "Cobertura tecnológica" para obtener más información). Consulte "HPE Datacenter Care con soporte de HPE Software" en la tabla "Servicios Datacenter Care opcionales" para obtener información sobre las características que pueden proporcionarse con estos productos.
- En general, las características de HPE Datacenter Care para nube no admiten nubes públicas, excepto en el caso del software de gestión de nube utilizado para interactuar con proveedores de nube pública. HPE Datacenter Care para nube no incluye colaboración de soporte con proveedores de servicios de nube pública.

- Las siguientes características de HPE Datacenter Care para nube son obligatorias: Evaluación y planificación de perfil de la solución de nube, Análisis de versión de la solución de nube y asesoramiento sobre la gestión del ciclo de vida, y Sesiones de asesoramiento operativo y técnico para la solución de nube. Para recibir una experiencia de soporte completa, se recomienda incluir también la Comprobación de estado de la configuración de la solución de nube y las Jornadas del equipo de soporte al cliente. Si no se incluye la Comprobación de estado de la configuración de la solución de nube, no serán aplicables los requisitos previos de la Comprobación del estado del sistema y la Evaluación técnica de alta disponibilidad del almacenamiento.
- Las características proactivas de HPE Datacenter Care para nube se proporcionan en horarios y días laborables estándares locales de HPE, excluidos festivos de HPE, con arreglo a la agenda desarrollada durante el proceso de planificación y revisión del soporte. El cliente puede solicitar cambios de la agenda con una antelación mínima de 10 días laborables. Como excepción, el cliente puede solicitar que se realice una actividad de servicio (por ejemplo, la recopilación de datos para los informes a nivel de solución de nube) fuera de los horarios y días laborables locales de HPE. La aceptación de este tipo de excepciones, que estarán sujetas a cargos adicionales, es responsabilidad exclusiva del especialista de soluciones de nube (CSS).
- El CSS desempeña un papel proactivo y no responderá a los casos de soporte reactivo.
- Las características del Análisis de versión de la solución de nube y asesoramiento sobre la gestión del ciclo de vida y de la Comprobación de estado de la configuración de la solución de nube no incluyen la planificación detallada ni la implementación de la gestión de cambios. En caso de estar disponibles, las jornadas del equipo de soporte al cliente pueden utilizarse si el cliente desea recibir asistencia en esas áreas.
- HPE Datacenter Care para nube no incluye servicios de "out-tasking", como la administración diaria de sistemas. Consulte "Servicios de soporte operativo de HPE Datacenter Care" de la tabla "Servicios Datacenter Care opcionales" para obtener información sobre este tipo de servicios.
- El cliente debe elegir las actividades de servicio basadas en HPE Helion disponibles de HPE para su aprovisionamiento bajo la característica de servicio opcional de las jornadas del equipo de soporte al cliente. HPE trabajará con el cliente para explicar las actividades de servicio disponibles si se adquiere esta opción.

## Requisitos previos del servicio

HPE Datacenter Care para nube es un servicio de ampliación opcional del servicio Datacenter Care. Para poder recibir estos servicios, el cliente debe disponer de cobertura de HPE Datacenter Care en todos los componentes de servidor y almacenamiento de HPE, así como contar con el software de HPE Helion incluido como parte de su configuración de la solución de nube HPE Helion tratado en la sección de "Cobertura tecnológica". Asimismo, debe adquirir las siguientes características opcionales de Datacenter Care para los componentes de la solución HPE Helion, según corresponda:

- Servidores de HPE: análisis y gestión de firmware y software de servidor, comprobación del estado del sistema
- Almacenamiento de HPE: evaluación técnica de alta disponibilidad del almacenamiento

Consulte la hoja de datos de HPE Datacenter Care para obtener información adicional sobre las características de HPE Datacenter Care.

## Responsabilidades del cliente

El cliente:

- Será responsable de probar cualquier recomendación preventiva antes de implementarla en la producción, a fin de garantizar la interoperabilidad dentro de su entorno de TI. Antes de implementar cualquier recomendación, el cliente deberá leer y comprender todos los requisitos previos, procedimientos o exigencias que se especifiquen en la documentación de soporte. La implementación de cualquier recomendación se encuentra fuera del ámbito de estos servicios y estará sujeta al proceso de gestión de cambios
- Notificará a la mayor brevedad al especialista de soluciones de nube (CSS) o al responsable de soporte de cuentas (ASM) la existencia de cualquier hardware añadido o cambio en la configuración de la solución de nube HPE Helion del cliente
- Proporcionará una conexión segura para facilitar la prestación remota del servicio

## Más información

Para obtener información adicional sobre HPE Datacenter Care, HPE Datacenter Care para nube y los servicios opcionales de HPE Datacenter Care, póngase en contacto con el representante de ventas de HPE Technology Services o visite [hpe.com/services/datacentercare](http://hpe.com/services/datacentercare).



Regístrese y reciba las actualizaciones



© Copyright 2015 Hewlett Packard Enterprise Development LP. La información contenida en este documento está sujeta a cambios sin previo aviso. Las únicas garantías de los productos y servicios de HPE figuran en las declaraciones expresas de garantía incluidas en los mismos. Ninguna información contenida en este documento debe interpretarse como una garantía adicional. Hewlett-Packard Enterprise no se responsabilizará de los errores u omisiones técnicos o editoriales que pudiera contener el presente documento.

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

4AA6-2937ESE, enero de 2016