

HPE Datacenter Care para hiperescala

Servicios de soporte

Esta adenda de la hoja de datos de Hewlett Packard Enterprise (HPE) Datacenter Care describe el servicio HPE Datacenter Care para hiperescala, una oferta de HPE Datacenter Care diseñada para entornos de hiperescala. Las descripciones de las características incluidas en este documento pueden proporcionarse junto con las descritas en la hoja de datos de Datacenter Care en función de sus requisitos. Una declaración de trabajo (SOW) mutuamente acordada y ejecutada detallará la combinación precisa de hardware admitido, así como de características de soporte reactivo y proactivo, que se proporcionarán en función de las características del servicio de hiperescala detalladas en este documento y en cualquier otra característica de servicio de Datacenter Care indicada en la declaración de trabajo (SOW).

HPE Datacenter Care para hiperescala ayuda a dar soporte y hacer evolucionar entornos de computación homogéneos de gran escala. El servicio está adaptado a las necesidades específicas de clientes como usted, que operan sus entornos de TI a escala, y proporciona acceso rápido a los especialistas y el soporte personalizado que se necesita para apoyar entornos de computación de hiperescala.

Su equipo de soporte de cuenta de Datacenter Care se diseña para proporcionar la ayuda y capacitación personalizadas que necesita para gestionar la escala de su centro de datos. Un responsable de soporte de cuentas (ASM) asignado será la persona de contacto central para su organización. El ASM contará con capacitación en el entorno de centros de datos de hiperescala y utilizará su experiencia para proporcionar asesoramiento operativo y técnico que ayudará a su organización a optimizar el funcionamiento de su entorno de hiperescala. Además, el ASM puede proporcionar información, como los informes de planificación del soporte y de incidencias trimestrales, y puede recomendar soluciones adicionales potenciales basándose en el conocimiento de las necesidades de su organización, así como de las funcionalidades de HPE que se han diseñado para ayudar a darles respuesta.

El acceso a especialistas se proporciona a través de la conexión con el Centro de excelencia (COE) de hiperescala, donde podrá acceder a un equipo de profesionales especializados en hiperescala que conocerán su empresa y estarán preparados para prestar asistencia cuando necesite ayuda con una incidencia o problema que su servicio de asistencia no consiga resolver. Estos especialistas estarán disponibles para resolver sus problemas y preguntas críticos sobre el funcionamiento de su centro de datos de hiperescala.

Además de los servicios principales de Datacenter Care para hiperescala, están disponibles algunas opciones de servicio de hiperescala que pueden ayudarle a alcanzar sus objetivos empresariales específicos. La opción de servicio in situ programado de HPE permite establecer una visita in situ programada periódica semanal de un especialista de servicio de HPE que se encargará de las reparaciones de hardware cubierto. El servicio de gestión de repuestos de HPE le permite disponer de un proceso para obtener piezas de repuesto in situ mediante un sistema de autoservicio que cuenta con un inventario que mantiene HPE.

Tabla 1. Características del servicio

Característica	Especificaciones de la prestación
Responsable de soporte de cuentas (ASM)	El responsable de soporte de cuentas (ASM) de HPE es una persona asignada a la cuenta que colabora con el cliente para comprender sus necesidades específicas y adaptar su experiencia de soporte en consecuencia. El ASM será la persona de contacto principal permanente en la relación del cliente. El ASM proporciona al cliente un plan de soporte de cuenta y es un participante clave del análisis de la actividad de soporte.
Plan de soporte de cuenta	Al inicio del periodo de soporte de servicios, el responsable de cuentas (ASM) de HPE y el personal de TI del cliente desarrollarán un plan de soporte de cuenta (ASP) mutuamente acordado. El cliente deberá proporcionar de forma oportuna los recursos capacitados para ayudar al desarrollo del plan de soporte de cuenta. El plan de soporte de cuenta (ASP) también detallará las funciones y las responsabilidades, junto con la información de contacto y los procedimientos de escalación, y se completará en colaboración con el cliente como parte de la fase de puesta en marcha de este servicio.
Análisis y planificación de soporte	Dos veces al año, el responsable de soporte de cuentas (ASM) de HPE convocará reuniones de planificación y revisión in situ para ayudar a alinear las actividades de soporte de HPE con los requisitos empresariales que hayan cambiado, así como con cualquier nueva tecnología o servicio de TI. Todos los cambios en el ámbito estarán sujetos al proceso de gestión de cambios que se establece en la declaración de trabajo (SOW). Estas revisiones dan la oportunidad de analizar las tendencias, los cambios planificados en la empresa y el entorno de TI del cliente, así como el impacto que dichos cambios tendrán en los requisitos de soporte del cliente. Cualquier requisito de soporte adicional puede identificarse y analizarse, y también estará sujeto al proceso de gestión de cambios. Estas sesiones de análisis proporcionan un foro de comunicación abierto donde el cliente puede compartir sus objetivos empresariales y de TI, así como comprender los cambios en el servicio, de haberlos, que pueden ser necesarios durante su vigencia.
Análisis de la actividad de soporte	HPE también será responsable de proporcionar al cliente un informe de la actividad de soporte trimestral (o con la periodicidad acordada en la declaración de trabajo (SOW)) que documente la información de llamadas de soporte reactivo realizadas al Centro de excelencia de hiperescala durante ese periodo específico. El informe ayudará a identificar tendencias y resaltar factores de riesgo potenciales. Además, puede incluir recomendaciones de HPE. Cualquier implementación de las recomendaciones escapa al ámbito de estos servicios y estará sujeta al proceso de gestión de cambios. HPE también analizará el volumen de llamadas del cliente al Centro de excelencia de hiperescala y lo comparará con el umbral establecido en la declaración de trabajo (SOW). En base a este análisis de los volúmenes reales y umbrales acordados, podrá modificarse el precio de los servicios si el volumen de llamadas supera dichos umbrales acordados.

Tabla 1. Características del servicio (continuación)

Característica	Especificaciones de la prestación
Acceso a los especialistas	El acceso a los especialistas proporciona una experiencia de gestión de llamadas mejorada y personalizada para las necesidades de los clientes que ejecutan entornos de centro de datos de hiperescala. Este acceso permite al cliente recibir la ayuda de especialistas técnicos de HPE procedentes del Centro de excelencia de hiperescala para: i) resolver incidencias de soporte cubiertas y críticas, específicas de su entorno de hiperescala; y ii) recibir un soporte de asesoramiento general específico para el entorno de hiperescala del cliente en respuesta a preguntas sobre las fases anteriores y posteriores a la implementación, para áreas como la configuración del sistema, las versiones de firmware y la interoperabilidad. Para obtener información adicional sobre el acceso al Centro de excelencia de hiperescala de HPE, consulte la sección "Limitaciones del servicio".
Respuesta rápida a incidencias críticas de hardware y software (24x7)	El cliente puede ponerse en contacto con HPE 24 horas al día, los 7 días de la semana. Cuando el cliente llama debido a una incidencia crítica, HPE puede transferirlo a un especialista de soluciones técnicas (TSS) o devolverle la llamada en un plazo de 15 minutos. El TSS está formado para abordar los problemas de entornos informáticos complejos y cuenta con acceso a la gama completa de recursos y conocimientos técnicos de HPE para ayudar a resolver dichos problemas a la mayor brevedad. En el caso de que se trate de un problema de hardware para el que se requiera presencia in situ, un especialista de hardware se desplazará a las instalaciones del cliente de conformidad con el nivel de servicio reactivo del hardware del dispositivo afectado. Además de proporcionar la resolución de problemas inicial, el TSS recopila los datos del error y define el incidente, mediante el uso de procedimientos rigurosos de escalación y de gestión de casos, y con la colaboración adicional de especialistas técnicos, en caso de ser necesario. Para las incidencias críticas, HPE puede facilitar una revisión posterior al incidente, a su criterio. Esta actividad se ha diseñado para ayudar a identificar las mejoras que el cliente o HPE podrían realizar para evitar que ocurran incidencias similares o para mejorar la gestión de las mismas en el futuro.
Intervención programada in situ	Esta característica de servicio envía al especialista de HPE in situ, un día a la semana, a una hora programada, durante el horario y las jornadas laborales de HPE, excluidos festivos de HPE, a las instalaciones del cliente para realizar tareas de resolución de problemas y reparación de productos de hiperescala cubiertos que presenten fallos. El servicio puede prestarse utilizando piezas proporcionadas por HPE o piezas con marca de HPE y proporcionadas por el cliente, si éste utiliza una estrategia de gestión de piezas de repuesto in situ. Un representante autorizado de Hewlett Packard Enterprise llegará al emplazamiento del cliente para iniciar el servicio de mantenimiento de hardware entre las 08:00 y las 17:00, hora local, durante las visitas semanales programadas en los días de la semana acordados, excluidos festivos de HPE.

Limitaciones del servicio

El precio de estos servicios se establece a condición de que el cliente no supere un umbral específico de volumen de llamadas al Centro de excelencia de hiperescala, tal y como se establece en la declaración de trabajo (SOW). El volumen de llamadas del cliente se analizará y supervisará en consecuencia. HPE se reserva el derecho de modificar el precio de los servicios si el umbral indicado se supera durante dichos análisis. El cliente deberá acceder a los especialistas del Centro de excelencia de hiperescala exclusivamente para las llamadas o incidencias detalladas en la tabla de características del servicio (consulte la tabla 1). HPE Datacenter Care para hiperescala se ha diseñado para clientes que operan sus centros de datos en una arquitectura de escalabilidad horizontal, con un entorno de computación homogéneo y que disponen de un servicio de asistencia propio con capacidad para realizar sus propios diagnósticos y descartar todos los problemas que no estén relacionados con el hardware, así como de identificar problemas de producto rutinarios, como los fallos de componentes de hardware, y ponerse en contacto con HPE para la obtención de piezas únicamente cuando se haya identificado la pieza defectuosa.

Requisitos para el servicio

Todos los componentes de hardware de HPE cubiertos por el acuerdo de servicio de Datacenter Care para hiperescala deben contar con un servicio de soporte de hardware reactivo de HPE o una cobertura de garantía de producto con una vigencia mínima de tres años. Solamente aquellos entornos de computación bajo el soporte de un servicio de asistencia de cliente interno dedicado a ayudar con la clasificación de problemas descrita anteriormente pueden optar a estos servicios. Póngase en contacto con HPE para obtener información adicional acerca de qué configuraciones de hiperescala reúnen los requisitos para poder optar a estos servicios.

Responsabilidades del cliente

El cliente identificará a la persona de contacto principal y al equipo interno que colaborarán con el equipo de cuenta de HPE en el desarrollo, la implementación y la supervisión continuada del plan de soporte de la cuenta. El cliente debe proporcionar un servicio de asistencia interno a cargo de personal capacitado para resolver problemas básicos antes de ponerse en contacto con el Centro de excelencia de hiperescala, tal y como se describe detalladamente en las "Limitaciones del servicio".

Más información

Para obtener más información sobre los servicios de HP, póngase en contacto con cualquiera de nuestras oficinas de ventas mundiales o visite nuestro sitio web: hpe.com/services/



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 Hewlett Packard Enterprise 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.

4AA6-3460ESE, enero de 2016