

Servicios HP

servicios HP Care Pack
para ambientes de



cuando su negocio depende de la información, cuenta con los servicios HP Care Pack para ambientes de almacenamiento

Nadie conoce los ambientes de almacenamiento mejor que hp

En un informe publicado por Gartner/ Dataquest de septiembre del 2002 con el título *Surgen los líderes en el mercado de los servicios de almacenamiento*, HP aparece como el líder mundial en servicios de almacenamiento en red. ** no contratados por fuera ?? esto último no tiene sentido en la frase, más no se a que se refería la frase original en inglés**

HP es también el principal proveedor de productos para redes de área de almacenamiento en el mundo, con más de 100 petabytes en 2001. En una encuesta realizada por AMI-Partners en el 2002 entre la Pequeña Empresa de los Estados Unidos se menciona que esto es más del doble de nuestro competidor más cercano. En la sección de negocios de la revista *TIME* de marzo del 2003, HP ocupa el primer lugar en el mercado mundial de productos de almacenamiento. Y el Informe Trimestral de IDC de las empresas con mayores ingresos en la industria durante el tercer trimestre de 2002 señala que HP tiene el 22% del mercado de almacenamiento externo.

la información es el recurso más importante en la actualidad

Hoy en día las empresas trabajan con aplicaciones de misión crítica que hacen un uso cada vez más intensivo de la información. Es por eso que usted debe proporcionar un acceso rápido, confiable y seguro a volúmenes cada vez más grandes de datos y es muy probable que se encuentre administrando una capacidad de almacenamiento que vaya de terabytes a petabytes.

Los sistemas de almacenamiento guardan el activo más importante de su organización: la información sobre sus clientes, proveedores y otros aspectos comerciales clave. Si se pierden o no se tiene acceso a estos datos, su compañía podría suspender sus operaciones. Y si la pérdida es permanente, esto podría significar el final de su negocio.

los servicios hp care pack para ambientes de almacenamiento mejoran su rendimiento, confiabilidad y disponibilidad

Los expertos de HP pueden ayudarle a mejorar el rendimiento, confiabilidad y disponibilidad de su ambiente de almacenamiento con la línea más completa de servicios de soporte en la industria, incluyendo garantías de disponibilidad y protección de la información. Los servicios HP Care Pack le ofrecen una gama completa de servicios para ambientes de almacenamiento en red compuestos por productos de varios fabricantes y aplicaciones con un uso intensivo de datos, todo ello con base en nuestra avanzada metodología de servicios, ampliamente comprobada a través del tiempo. Ya sea que usted necesite servicios básicos de hardware y software, soporte las 24 horas los 7 días de la semana o servicios de soporte de misión crítica para sus sistemas de almacenamiento, HP tiene el servicio que usted busca.

Nuestra larga experiencia en el desarrollo de soluciones de almacenamiento, nuestro profundo conocimiento y experiencia como los principales proveedores de almacenamiento en red y nuestros años de proporcionar servicios de misión crítica líderes en la industria hacen de HP el socio ideal para dar soporte a su información.

paquetes de servicios diseñados de acuerdo a sus necesidades

Además de los servicios de soporte básico, los servicios HP Care Pack para ambientes de almacenamiento de misión crítica incluyen dos paquetes de servicio que integran soporte de hardware y software. El Servicio HP Proactive 24 complementa los recursos de TI de su organización con asesoría y asistencia proactivas que le ayudan a optimizar la efectividad de su ambiente de almacenamiento. Y para compañías que no pueden darse el lujo de sufrir una interrupción en el funcionamiento de sus sistemas sin que esto afecte seriamente sus operaciones, el Servicio HP de Misión Crítica combina servicios proactivos y reactivos que les aseguran la máxima disponibilidad y rendimiento.



Los servicios hp care pack para ambientes de almacenamiento le ofrecen varias opciones a escoger

Como punto de contacto único para todos sus servicios de soporte, HP le proporciona:

- soporte de hardware y software en el lugar de trabajo con flexibles tiempos de respuesta, incluyendo respuesta en cuatro horas y compromisos de reparación call-to-repair de seis horas*
- soporte para ambientes SAN compuestos por productos de varios fabricantes
- evaluación técnica, resolución de problemas y aislamiento de fallas en ambientes SAN
- herramientas de soporte y monitoreo remoto líderes en la industria
- servicios de planeación de los recursos de soporte y revisiones periódicas
- evaluaciones técnicas del arreglo de almacenamiento
- servicios de administración del arreglo central de almacenamiento
- planeación y documentación de las actualizaciones de software y firmware
- planeación y asistencia en la administración del cambio

garantía de disponibilidad

Para que usted pueda tener acceso en todo momento a la información que necesita, HP le ofrece una garantía de disponibilidad de los datos del 100% en ambientes XP como parte de un contrato de servicios de soporte de misión crítica. Esta garantía se proporciona a través de medidas proactivas, monitoreo remoto continuo y procesos de administración del cambio.

Para redes de área de almacenamiento (SAN) le ofrecemos nuestra garantía de interconectividad SAN del 100%.[†] Nuestras evaluaciones de la configuración y disponibilidad, monitoreo remoto, servicios reactivos prioritarios y sólidas medidas proactivas le proporcionan una comunicación ininterrumpida a través de toda su red de área de almacenamiento. Y las herramientas de soporte remoto líderes en la industria que utilizamos para asegurar la disponibilidad y estabilidad de su ambiente nos ayudan a hacer que estas garantías sean una realidad.

experiencia comprobada

Y en el caso de que usted tuviera algún problema, le ofrecemos el servicio experto de nuestros equipos de soporte de almacenamiento. Con los servicios HP Care Pack para ambientes de almacenamiento, usted también obtiene un punto de contacto único para todos los servicios de soporte de los diferentes productos que componen su infraestructura de TI. Nuestras sólidas alianzas con Brocade®, McData®, Informix®, Oracle®, SAP®, VERITAS®, Legato® y Cisco® y el equipo más grande en el mundo de ingenieros de soporte para SAN certificados por Brocade le permiten a nuestros profesionales de servicios ofrecerle la mayor experiencia y conocimiento de principio a fin para ayudarle a integrar sus soluciones de almacenamiento a su ambiente de TI.

con el liderazgo y la calidad de los servicios hp

En HP entendemos la forma en que sus soluciones de almacenamiento trabajan junto con el resto de su ambiente de TI y sus procesos de negocios. Nuestro enfoque preventivo reduce al mínimo la interrupción de sus operaciones, mientras que nuestro profundo conocimiento y experiencia en la industria le dan a nuestro equipo de soporte la capacidad de reaccionar rápidamente ante cualquier problema, en caso de que ocurra.

Los servicios HP Care Pack para ambientes de almacenamiento son un componente clave de la oferta de servicios de soporte al cliente de HP. Nuestro conocimiento y experiencia en múltiples tecnologías y ambientes de misión crítica. procesos proactivos

niveles de servicio

	Call-To- Repair en 6 horas	Respuesta en 4 horas 24x7	Respuesta en 4 horas 13x5	Respuesta al Siguiete Día Hábil	Actualización de Productos de Software	Soporte de Software	Software 24x7	Instalación	Instalación y Puesta en Operación	Soporte Plus	Soporte Plus 24	Proacti vo 24	Servicio de Misión Crítica
Switches	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
Productos de líneas similares	●	●	●	●				●	●	●	●	●	
Sistemas de disco HP SureStore	●	●	●					●		●	●	●	
Arreglos de rango medio	●	●	●		●	●	●	●	●	●	●	●	●
Arreglos empresariales	●	●	●		●	●	●	●	●	●	●	●	●
Productos NAS	●	●	●			●	●	●	●	●	●	●	
Software					●	●	●	●	●	●	●		
Intercambiadores Ópticos de CDs	●	●	●					●	●	●	●	●	

● – Disponible ● – Disponibilidad Limitada

La disponibilidad de los servicios puede variar de región a región.

Para mayor información acerca de los servicios HP Care Pack, visítenos en www.hp.com y seleccione su país.

