

Garantía estándar vs HP Support Services

	Garantía estándar	Support Services
Objetivo	Protege contra defectos de fabricación	Protege el negocio de tiempos de inactividad debido a fallos y averías
Compromiso	No existe compromiso de respuesta ni reparación del HW	Niveles de servicio y tiempos de respuesta y reparación comprometidos
Modo de apertura llamada	Garantía Call Center 9:00-17:00 Insight RS+ Web	Call Center dedicado 24x7 Insight RS+ Web
Seguimiento de llamadas	De Lun-Vier 9:00 – 17:00	Seguimiento continuado dependiendo del SLA de Support Services
Cobertura horaria	Diferente: Garantía por defecto dependiendo de los componentes	Posibilidad de elegir entre diferentes SLA Para algunos productos, las opciones heredan el SLA del producto principal
Piezas de repuesto	No disponibles antes del próximo día laborable (NBD en adelante) No se asegura stock local de piezas.	El mismo día laborable si es requerido por el SLA contratado Stock local y posibilidad de envíos express
Modo y tiempo de intervención	Onsite sólo para piezas NO catalogadas como Customer Self Repair	Respuesta in situ garantizada en aquellos casos en que la llamada no haya quedado completamente resuelta de manera remota, de acuerdo al SLA de los Servicios de soporte
Tiempo de recuperación del HW garantizado	No disponible	Disponible Servicio de soporte CTR 6h (desde el inicio de la llamada)
Soporte SW	No proporcionado	Soporte conjunto siempre incluido en Foundation Care (HP Server) o soporte de Software integral. Soporte colaborativo para SW de terceros.

Principales herramientas HP Servicios

Support Services Central (anteriormente Care Pack Central)

¿Qué servicios puedo vender junto con un determinado equipo?

<https://ssc.hp.com/portal/site/ssc/>

Hewlett Packard Enterprise Support Center

¿En qué estado se encuentra un equipo de mi cliente? ¿está en garantía? ¿tiene un servicio de soporte registrado? ¿tiene un contrato de mantenimiento?

www.hp.es/compruebatugarantia

Página de registro Hewlett Packard Enterprise

¿Dónde puedo registrar un servicio de soporte y adjuntar la información que necesita mi cliente?

https://h41268.www4.hp.com/live/index_e.aspx?qid=8517

Tfno HP Care Pack: 902 220030

Buzón de contacto de registros

Para cualquier incidencia con la compra o registro de tus servicios de soporte remítela a:

emeafixed-supportservices@hpe.com

Los 4 bloques principales del portfolio

Soporte para Infraestructura Convergente

Foundation Care	Proactive Care	Soporte para el entorno
Soporte reactivo que mantiene mi Infraestructura Convergente	Añade Soporte preventivo y asesoramiento técnico	Soporte a la medida para todo el entorno, acorde a los niveles de servicio comprometidos con el usuario final
	Proactive Care Advanced Con asesoramiento técnico personalizado y soporte prioritario	
Foundation Care		Los servicios Per-event a lo largo de todo el ciclo de la tecnología para ayudar a mejorar el valor del negocio del IT

Comparativa niveles de servicio TS Support

Contenidos	Foundation Care	Proactive Care	Proactive Care Advanced	Datacenter Care
Atención incidencias				
Atención telefónica preferente	X	V	V	V
Gestión prioritaria de incidencias críticas	X	X	V	V
Soporte colaborativo para SW de terceros	V	V	V	Opcional
Niveles de soporte HW disponibles	CTR/24x7/NBD	CTR/24x7/NBD	CTR (especialista HW asignado)/24x7/NBD	CTR (especialista HW asignado)/24x7/NBD
Servicios Proactivos				
Recursos para proactividad	X	Grupo de especialistas atención telefónica (TAM)	Especialista asignado atención in-situ (ASM)	ASM y TAM asignados
Tecnología de soporte remoto	Recomendada	Requerida	Requerida	Recomendada
Histórico de incidencias, detalle y tendencias	X	Trimestral	Trimestral	Según acuerdo
Análisis de los niveles de revisión y FW/SW	X	Semestral	Semestral	Según acuerdo
Chequeo preventivo de la configuración	X	Semestral	Semestral	Según acuerdo
Seguimiento personalizado del servicio	X	X	Semestral	Según acuerdo
Asistencia técnica y operacional	X	X	10 créditos por dispositivo*	A la medida
Cotización	Precio por dispositivo Care Pack de 3, 4 o 5 años o contrato	Precio por dispositivo Care Pack de 3, 4 o 5 años o contrato	Precio por dispositivo Care Pack de 3, 4 o 5 años o contrato	Contrato por entorno. Care Packs para extensión a nuevos dispositivos

* Para dispositivos configurados con Proactive Care Advanced. Consultar catálogo de actividades proactivas que pueden realizarse con cargo a créditos

**Hewlett Packard
Enterprise**

Ofertas Imbatibles TOP Value + Support Services

Promociones vigentes Julio 2017



¡No olvides proteger
tu servidor ML30!

DESTACADO

Support Service: H1AS0E

Hasta **50%** de descuento

Servicio ML 30 G9
HPE Foundation Care 3 años día siguiente

84,2€ PVP recomendado

Support Service: H1AV6E

Hasta **40%** de descuento

Servicio ML 30 G9
HPE Foundation Care 5 años día siguiente

185€ PVP recomendado

¡No olvides proteger
tu servidor DL360!



Support Service: U7AL9E

Hasta **50%** de descuento

Servicio DL360 G9
HPE Foundation Care 3 años 24*7

709,7€ PVP recomendado



¡No olvides proteger
tu servidor ML350!

Support Service: U7BH3E

Hasta **60%** de descuento

Servicio ML 350 G9
HPE Foundation Care 4 años día siguiente

368€ PVP recomendado

Support Service: U7BK1E

Hasta **60%** de descuento

Servicio ML 350 G9
HPE Foundation Care 5 años día siguiente

606€ PVP recomendado

Support Service: U7BF5E

Hasta **40%** de descuento

Servicio ML 350 G9
HPE Foundation Care 3 años día siguiente

227,5€ PVP recomendado

Support Service: U7BG1E

Hasta **60%** de descuento

Servicio ML 350 G9
HPE Foundation Care 3 años 24*7

580€ PVP recomendado



¡No olvides proteger
tu servidor DL380!

Support Service: U7AE5E

Hasta **50%** de descuento

Servicio DL380 G9
HPE Foundation Care 3 años 24*7

1.082,2€ PVP recomendado

¡No olvides proteger
tu MSA!



Support Service: U2MR7E

Hasta **50%** de descuento

Servicio MSA 2000
HPE Foundation Care 5 años día siguiente

1.862€ PVP recomendado

Support Service: U2MR7E

Hasta **50%** de descuento

Servicio MSA 2000
HPE Foundation Care 3 años día siguiente

1.078€ PVP recomendado

Support Service: U2MR7E

Hasta **50%** de descuento

Servicio MSA 2000
HPE Foundation Care 3 años 24*7

1.997€ PVP recomendado

* Para más información consultar en link siguiente: <https://partner.hpe.com/login>



ML30 Soporte Foundation
Care día siguiente

Hasta 50%

Support Services

Soporte Post-garantías

30%



Top Value soporte e
instalaciones **ISS**

Hasta 60%

Ofertas Support Services



Nuevos soportes **MSA**

Hasta 50%



Nuevos soportes

Networking

tiempo respuesta 4 horas

TS Support Credits

Jornadas
proactivas de ingeniero

Hasta 50%



Soporte **Oneview** 24x7

Hasta 50%