

Principales herramientas HP Servicios

Support Services Central (anteriormente Care Pack Central)

¿Qué servicios puedo vender junto con un determinado equipo?

<https://ssc.hpe.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:

tscarepackemea@hp.com

Adios HP Care Pack, Hola Support Service

Technology Support Services se recicla y lanza nueva nomenclatura para todo su portfolio.

¿Qué supone el cambio de nombre?

Con la separación el 1 de noviembre de 2015, el término de HP Care Pack ha pasado a ser específico del portfolio HP Inc. y por lo tanto ya no es posible usarlo para ofertas de soporte paquetizados de Hewlett Packard Enterprise.

Pero entonces... ¿Desaparecen los care pack?

No. TSS continuará ofertando todo su portfolio de servicios bajo el modelo actual de servicio paquetizados con un precio fijo y bajo el nombre de "Support Services" independientemente de si los servicios de soporte se venden conjuntamente con la infraestructura (antiguos HP Care Pack) o a lo largo del ciclo de vida de la solución.

¿Cómo puedo diferenciar los servicios paquetizados que vendo conjuntamente con la infraestructura con los servicios contractuales o los servicios técnicos?

En los casos en que sea necesario esta diferenciación nos referiremos con los siguientes términos "packaged support services" y "contractual support services"

¿Todo esto implica un cambio en el portfolio de servicios de TS Support?

No. En los últimos años, Technology Support Services ha redefinido su portfolio con propuestas de valor diferenciadas para adaptarse a las necesidades de nuestros clientes. A partir del 1 de Noviembre, estas propuestas se mantienen con su misma nomenclatura tan solo incorporando el término HPE.

HPE Datacenter Care

HPE Foundation Care

HPE Proactive Care Advanced

HPE Flexible Capacity

HPE Proactive Care

HPE Lifecycle Event Services

Los 4 bloques principales del portfolio

Soporte para Infraestructura Convergente

Foundation Care

Soporte reactivo que mantiene mi Infraestructura Convergente

Proactive Care

Añade Soporte preventivo y asesoramiento técnico

Proactive Care Advanced

Con asesoramiento técnico personalizado y soporte prioritario

Soporte para el entorno

Datacenter Care

Soporte a la medida para todo el entorno, acorde a los niveles de servicio comprometidos con el usuario final

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