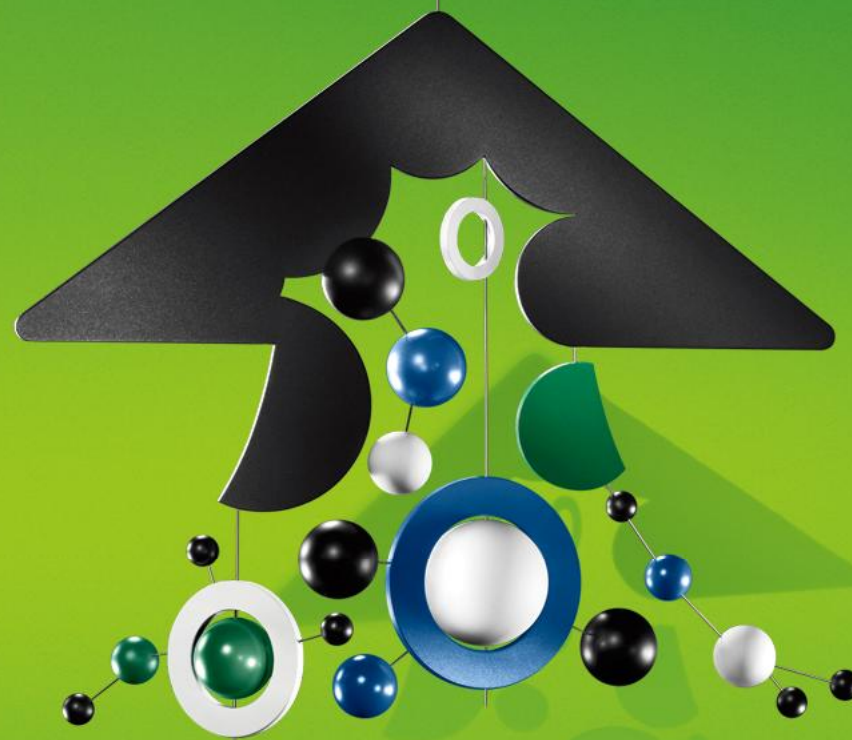


# HP Care Pack



by Nazar Golovkov  
[nazar.golovkov@hp.com](mailto:nazar.golovkov@hp.com)

Мурманск

© 2008 Hewlett-Packard Development Company, L.P.  
The information contained herein is subject to change without notice

# Стандартная гарантия:

## Защита от заводского брака

- q Единый уровень без приоритетов
- q Запчасти без приоритета
- q Не всегда включены работы по диагностике и замене на месте установки
- q Часто без поддержки ПО
- q Не включает инсталляцию

Потенциальные затраты на  
ремонт



# С какими проблемами может столкнуться заказчик при внедрении

- ∅ Обучение и внедрение своими силами отнимает много времени
- ∅ Неполное использование потенциала продукта
- ∅ Возможность вывода из строя оборудования в процессе установки
- ∅ Отвлечение специалистов (неэффективное использование ресурсов)



## Проблемы с которыми заказчик может столкнуться в процессе эксплуатации

- ❌ Программное обеспечение остается без поддержки
- ❌ Стандартная гарантия на часть продуктов закончится уже в первый год
- ❌ Базовой поддержки не достаточно для обслуживания критичного оборудования
- ❌ Сбой может произойти в любое время
- ❌ В итоге бизнес простаивает



ВАМ скучно и одиноко?

# HP Care Pack



**Защита бизнеса от простоя**

- **Услуги инсталляции**
- **Гарантированное время реакции или восстановления**
- **Поддержка ПО**
- **Возможность выбора уровня обслуживания**
- **Без дополнительных затрат**
- **Проактивная поддержка**

# HP Care Pack

## Настройка и ввод в эксплуатацию

Внедрение  
Implementation

Ввод в  
эксплуатацию

Startup

Инсталляция  
Installation



## What the ... is Care Pack?

**HP Care Pack** – это пакет сервисных услуг, расширяющий условия стандартной гарантии:

- По сроку обслуживания;
- По уровню обязательств перед заказчиком;

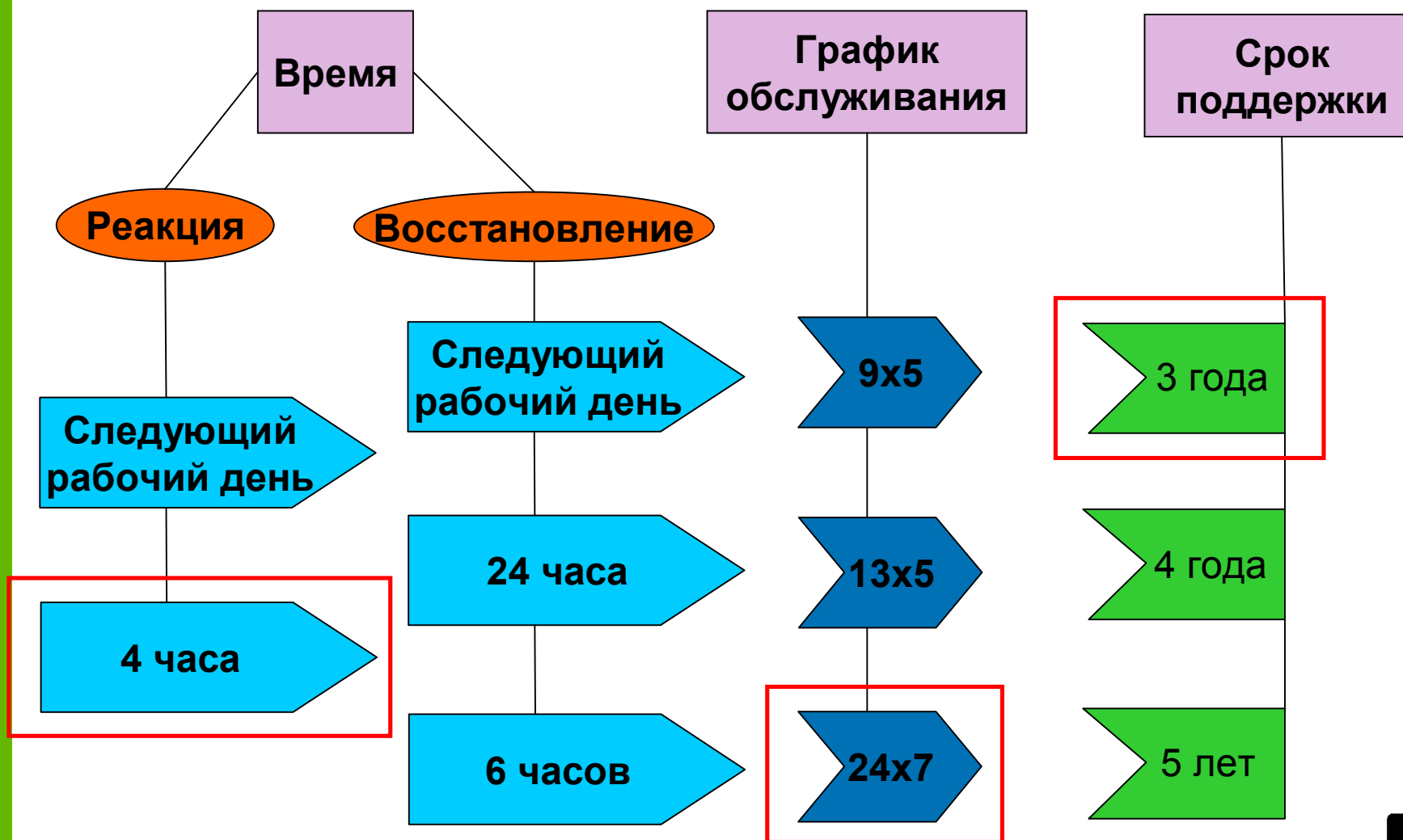


HP CARE PACK

# ПОДДЕРЖКА HP Care Pack

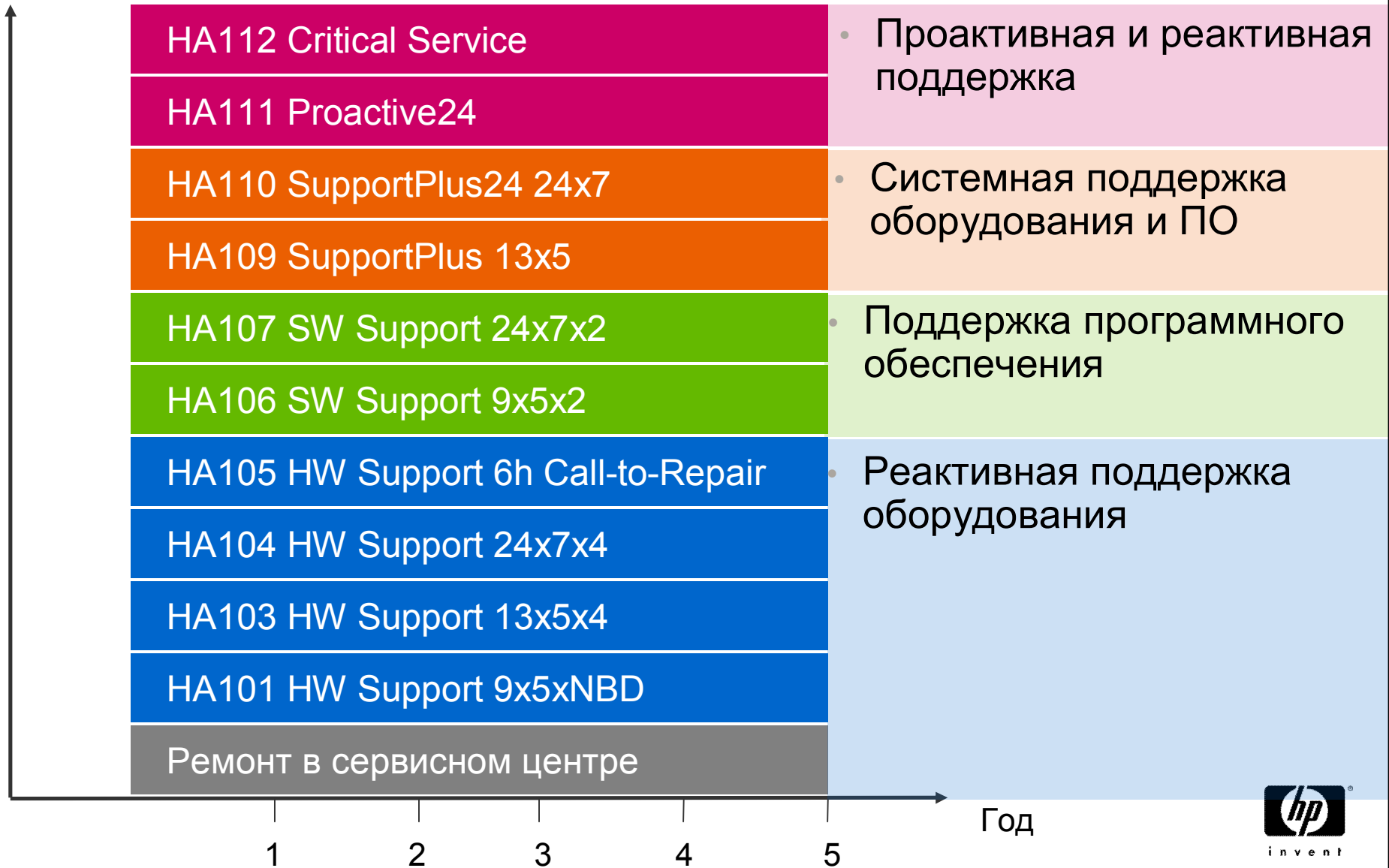


HP CARE PACK



# Уровни поддержки HP Care Pack

Сервис



# Ремонт в СЦ

HA112 Critical Service

HA111 Proactive24

HA110 SupportPlus24 24x7x4

HA109 SupportPlus 13x5x4

HA107 SW Support 24x7x4

HA106 SW Support 9x5x2

HA105 HW Support 6h/NBD Call-to-Repair

HA104 HW Support 24x7x4

HA103 HW Support 13x5x4

HA101 HW Support 9x5xNBD

Ремонт в сервисном центре

## Ремонт в сервисном центре

Доставку оборудования в СЦ осуществляет заказчик.

Перечень сервисных центров и их специализаций находится на <http://www.hp.ru/support/partners/>

# NBD 9x5

HA112 Critical Service

HA111 Proactive24

HA110 SupportPlus24 24x7x4

HA109 SupportPlus 13x5x4

HA107 SW Support 24x7x4

HA106 SW Support 9x5x2

HA105 HW Support 6h/NBD Call-to-Repair

HA104 HW Support 24x7x4

HA103 HW Support 13x5x4

HA101 HW Support 9x5xNBD

Ремонт в сервисном центре

## NBD 9x5

- продление или расширение стандартной гарантии на период до 3х, 4-х или 5 лет.
- в рабочие дни с 9 до 18 местного времени
- время реакции следующий рабочий день после размещения заявки
- телефонные консультации по восстановлению работоспособности
- выполнение работ по восстановлению работоспособности на месте эксплуатации

Поддержка доступна в виде FIX (Uxxxx) и FLEX (HAxxx) паков



# HW Support 13x5x4 и 24x7x4

HA112 Critical Service

HA111 Proactive24

HA110 SupportPlus24 24x7x4

HA109 SupportPlus 13x5x4

HA107 SW Support 24x7x4

HA106 SW Support 9x5x2

HA105 HW Support 6h/NBD Call-to-Repair

HA104 HW Support 24x7x4

HA103 HW Support 13x5x4

HA101 HW Support 9x5xNBD

Ремонт в сервисном центре

- продление или расширение стандартной гарантии на период до 3х, 4-х или 5 лет.

- в рабочие дни в расширенные рабочие часы с 9 до 22 местного времени (для 13x5x4)

- круглосуточно 7 дней в неделю (для 24x7x4)

- время реакции 4 часа

- телефонные консультации по восстановлению работоспособности

- выполнение работ по восстановлению работоспособности на месте эксплуатации

Поддержка доступна в виде FIX (Uxxxx) и FLEX (HAxxx) паков



# 6h Call-To-Repair

Critical Service
Proactive24
SupportPlus24 24x7x4
SupportPlus 13x5x4
SW Support 24x7x4
SW Support 9x5x2
<b>HW Support Call-to-Repair</b>
HW Support 24x7x4
HW Support 13x5x4
HW Support 9x5xNBD
Ремонт в сервисном центре

- расширенная поддержка на период 3,4,5 лет
- гарантированное время восстановления 6 часов в радиусе 80 км от СЦ
- в радиусе 81-160км от СЦ гарантированное время восстановления 24 часа
- возможна круглосуточная поддержка, в т.ч. выходные дни (24x7 6h CTR – электронный пак или опция расширенной поддержки в виде флекса-пака HA105) или в расширенные рабочие часы (13x5 6h CTR – только электронный пак)
- телефонные консультации по восстановлению работоспособности
- выполнение работ по восстановлению работоспособности на месте эксплуатации
- 14 городов (Москва, Санкт-Петербург, Нижний-Новгород, Екатеринбург, Ростов-на-Дону, Новосибирск, Самара, Казань, Хабаровск, Владивосток, Красноярск, Краснодар, Пермь, Иркутск)

# NBD Call-To-Repair

Critical Service
Proactive24
SupportPlus24 24x7x4
SupportPlus 13x5x4
SW Support 24x7x4
SW Support 9x5x2
<b>HW Support Call-to-Repair</b>
HW Support 24x7x4
HW Support 13x5x4
HW Support 9x5xNBD
Ремонт в сервисном центре

- Только для серверов HP ProLiant/Blades в виде электронного пака

- расширенная поддержка на период 3,4,5 лет

- гарантированное время восстановления NBD (следующий рабочий день) с момента обращения

- телефонные консультации по восстановлению работоспособности

- выполнение работ по восстановлению работоспособности на месте эксплуатации

- выезд инженера/доставка в радиусе 160км от СЦ

- 14 городов (Москва, Санкт-Петербург, Нижний-Новгород, Екатеринбург, Ростов-на-Дону, Новосибирск, Самара, Казань, Хабаровск, Владивосток, Красноярск, Краснодар, Пермь, Иркутск)

- только в электронных Care Pack!!!

new

## 24h Call-To-Repair

Critical Service
Proactive24
SupportPlus24 24x7x4
SupportPlus 13x5x4
SW Support 24x7x4
SW Support 9x5x2
<b>HW Support Call-to-Repair</b>
HW Support 24x7x4
HW Support 13x5x4
HW Support 9x5xNBD
Ремонт в сервисном центре

- расширенная поддержка на период 3,4,5 лет
- гарантированное время восстановления 24h с момента обращения
- телефонные консультации по восстановлению работоспособности в режиме 24x7
- выполнение работ по восстановлению работоспособности на месте эксплуатации
- выезд инженера/доставка в радиусе 160км от СЦ
- 14 городов (Москва, Санкт-Петербург, Нижний-Новгород, Екатеринбург, Ростов-на-Дону, Новосибирск, Самара, Казань, Хабаровск, Владивосток, Красноярск, Краснодар, Пермь, Иркутск)
- только в электронных Care Pack!!!

Для ProLiant, Blade System, MSA, EVA4400

# Поддержка программного обеспечения

HA112 Critical Service
HA111 Proactive24
HA110 SupportPlus24 24x7x4
HA109 SupportPlus 13x5x4
HA107 SW Support 24x7x4
HA106 SW Support 9x5x2
HA105 HW Support 6h/NBD Call-to-Repair
HA104 HW Support 24x7x4
HA103 HW Support 13x5x4
HA101 HW Support 9x5xNBD
Ремонт в сервисном центре

- расширенная поддержка на период 1,3,4,5 лет
- поддержка программного обеспечения
- консультации по восстановлению работоспособности
- обновления, патчи и апдейты для ПО
- возможна круглосуточная поддержка, в т.ч. в выходные дни (24x7) или только в рабочее время (9x5)
- время реакции – обратный звонок заказчику не более чем через 2 часа после размещения заявки

Поддержка доступна в виде FIX (Uxxxx) и FLEX (HAxxx) паков



# Системная поддержка SupportPlus и SupportPlus24

HA112 Critical Service

HA111 Proactive24

HA110 SupportPlus24 24x7x4

HA109 SupportPlus 13x5x4

HA107 SW Support 24x7x4

HA106 SW Support 9x5x2

HA105 HW Support 6h/NBD Call-to-Repair

HA104 HW Support 24x7x4

HA103 HW Support 13x5x4

HA101 HW Support 9x5xNBD

Ремонт в сервисном центре

Системная поддержка оборудования и ПО

- расширенная поддержка на период 1,3,4,5 лет

- поддержка программного обеспечения

- обновления, патчи и апдейты для ПО

- возможна круглосуточная поддержка, в т.ч. в выходные дни (SupportPlus24) или в расширенные рабочие часы (SupportPlus)

- телефонные консультации по восстановлению работоспособности

- время реакции для оборудования – 4 часа

- время реакции для ПО – обратный звонок заказчику не более чем через 2 часа после размещения заявки

- выполнение работ по восстановлению работоспособности на месте эксплуатации

- выезд инженера/доставка в радиусе 160км от СЦ

# HP Care Pack DMR



- DMR – defective media retention
- Заказчик не возвращает отказавшие жесткие диски НЕЗАВИСИМО ОТ КОЛИЧЕСТВА ПОЛОМОК
- Доступен для различных уровней поддержки
- Доступен для серверов, СХД, персональных систем
- Доступен в виде flexible Care Pack (расширенная гарантия с фабрики) для всех продуктов ESS (Integrity/EVA/XP)
- Доступен в виде электронных Care Pack для всех volume продуктов ESS (ProLiant/Blade/AiO/X1xxx/LHN/MS ^ ^)



Государственные организации, финансовые структуры, силовые ведомства и др.

Все организации, не допускающие передачи наружу «чувствительной» или персональной информации



# HP Care Pack DMR

## доступные в рамках DMR уровни:

- next day onsite response (реагирование на след-й раб-й день), то есть и для стандартной гарантии
- 13x5x4 (реагирование 4 часа, окно 13x5)
- 24x7x4 (реагирование 4 часа, окно 24x7)
- 24h Call-To-Repair (ремонт в течение 24 часов) – окт'09
- 6h Call-To-Repair (ремонт в течение 6 часов)

Разница в цене между DMR и обычным пакетом того же уровня для систем MSA в среднем 12<sup>14%</sup>

Для DL380/ML370 G6 для пакета 6h CTR на 3 года разница составляет 5.5-6.5%



# Новости географии и сервисов НР (локальные склады)

## Появились пакеты 24h CTR 24x7 для ProLiant/Blades

Сервисы восстановления 24x7 за 6 часов (6h CTR), за 24 часа (24h CTR 24x7) и на следующий рабочий день (NBD CTR) доступны в **11** городах без изменений. Еще около 60 городов с доступностью не более 5 дней CTR

Value продукты (EML/ESL/EVA/XP/Integrity) поддерживаются везде.



# При покупке **HP Care Pack** для серверов **HP** **BladeSystem**

поддержка оказывается  
в любой точке России!



# HP CARE PACK NEWS

HP отменяет территориальные ограничения обслуживания для оборудования ESSN (ProLiant, BladeSystem, MSA, MSL...) по **HP Care Pack**

При наличии **HP Care Pack** оборудование ESSN будет обслуживаться на всей территории России



# HP CARE PACK NEWS

HP увеличивает радиус обслуживания

IPG & PSG (commercial) по **HP Care Pack**

**160км\* -> 220км\*\***



\* От СЦ

\*\* по стандартной гарантии остается 160км



# Стоимость поддержки (без скидок!)

- \$100 в месяц (корзина с3000 набитая блейдами 8 шт BL460 с уровнем Next Business Day Call-To-Repair)
- \$50 в месяц (DL380 с уровнем **6h Call-To-Repair**) или всего **6% В ГОД** от цены сервера.

# Проактивная поддержка для ключевых систем

Какая система является ключевой для Вашего бизнеса?

- Задача проактивных услуг:

1. Проанализировать и предупредить возможные отказы оборудования и нестыковки в ПО
2. Обеспечить своевременное обновление систем, их устойчивость и высокую доступность
3. Обеспечить оптимальную производительность

Хотели бы вы лететь на самолете, не прошедшем предупредительную предполетную проверку?



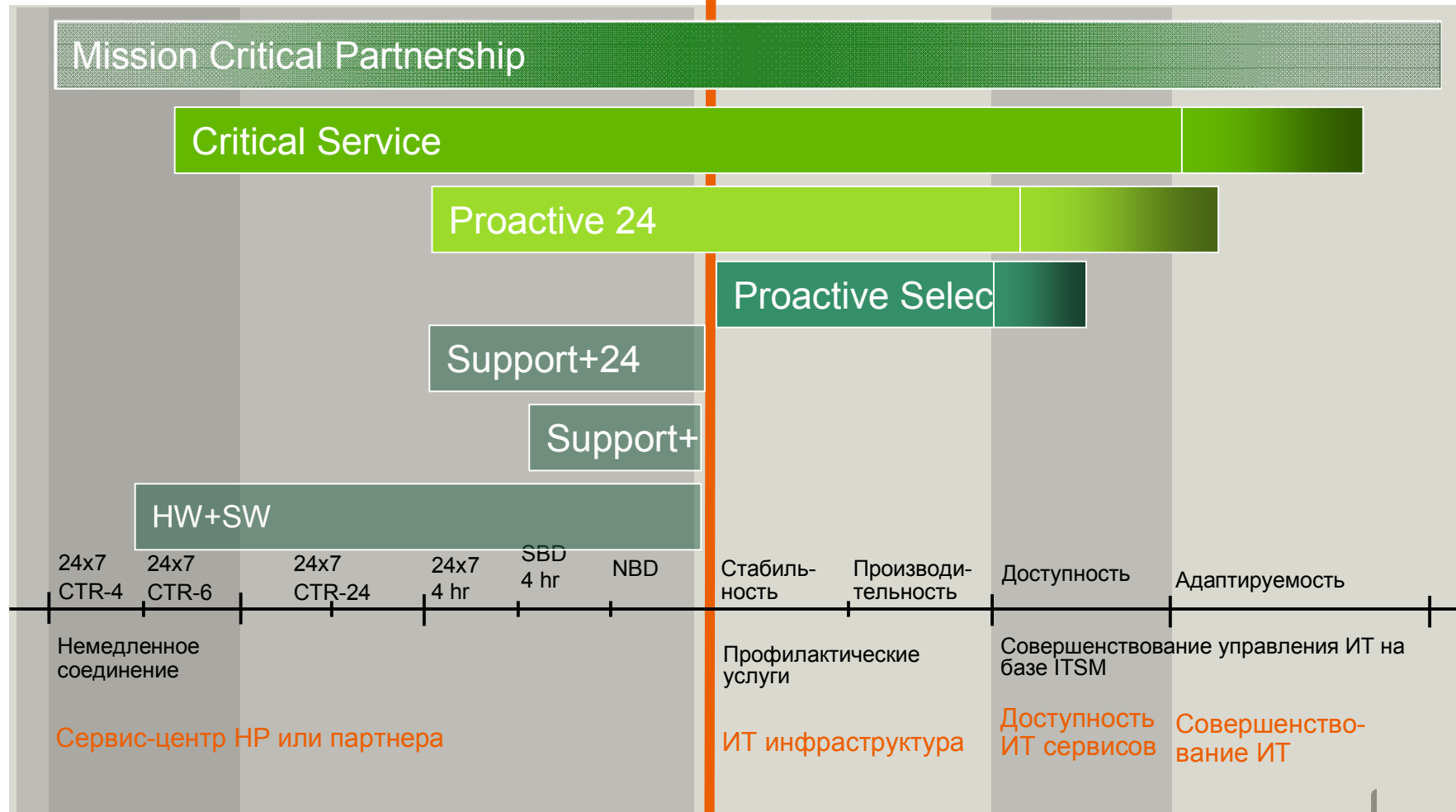
# Проактивные сервисы

- Û Индивидуальная работа с клиентом
- Û Выделенный заказчику менеджер поддержки
- Û Согласованный план технической поддержки
- Û Проактивные сервисы и рекомендации
- Û Постоянный удаленный мониторинг оборудования
- Û Регулярное планирование мероприятий по техподдержке
- Û Ежемесячный анализ проведенных операций

# Proactive Select в структуре Сервисов

Цель: своевременное решение возникшей проблемы  
 Уровень реактивной поддержки

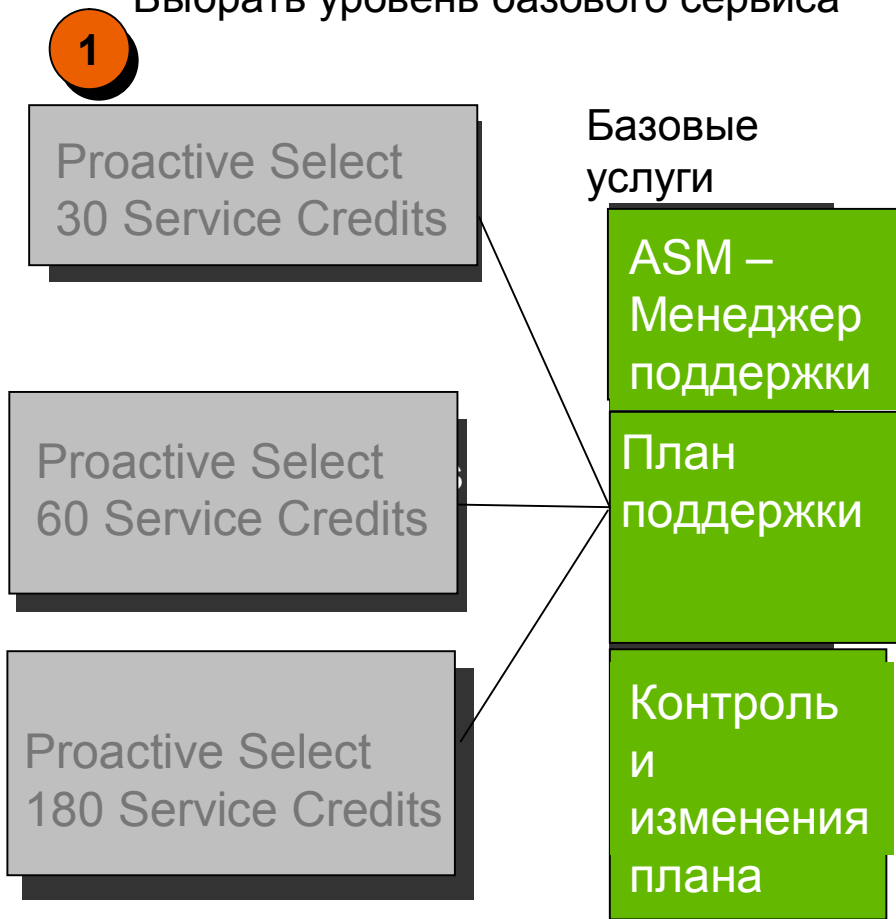
Цель: Предотвращение проблем и совершенствование ИТ сервисов  
 Проактивные услуги



# HP Proactive Select

Просто, как раз, два, три..

1 Выбрать уровень базового сервиса

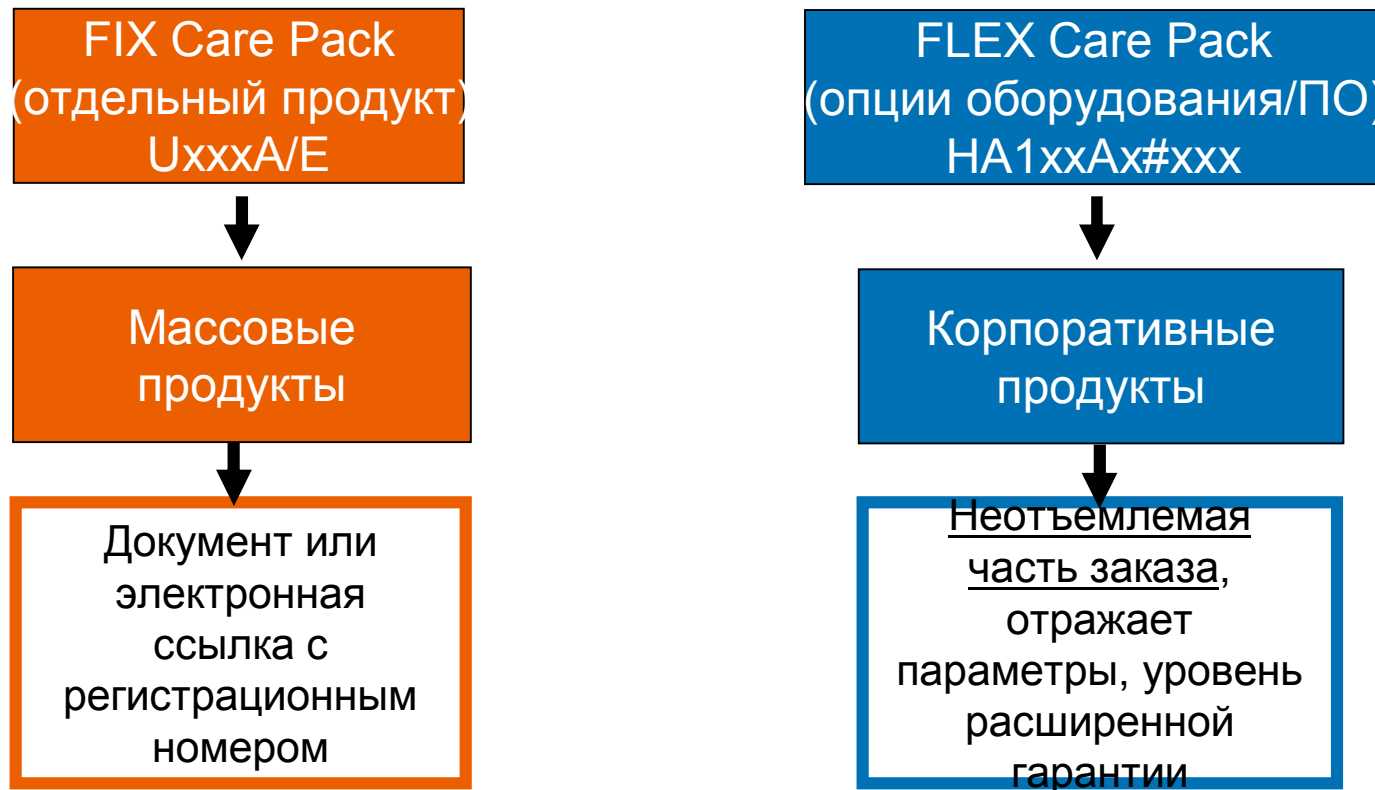


2 ASM помогает выбрать требуемые сервисы из списка

Services	МЕНЮ	Credits
Support Planning & Review		5
Support Activity Review		15
Server firmware update		10
System health check (remote)		6
Blade Technology Bulletin		10
Blade technology and toolset assessment		40
OS/OE Patch Analysis		5
Cluster Consistency Service		33
EVA firmware update service		12
EVA Performance Analysis		36
EVA Vdisk/LUN design and implementation		24
Storage high availability technical evaluation		5
Storage array high availability technical assessment		30
Storage/SAN FW & SW analysis and management		20
ITSM Quick Assessment		30
ITSM Intermediate Assessment		150
Quick Thermal Assessment		40
Assessment service for SAN		24
Security quick assessment		30
VMware Capacity Planner Asst Service – 50 servers		33
VMware Capacity Planner Asst Service – 200		49
Custom Deliverable		custom

3 Закажите пакеты поддержки ПО и оборудования HP Care Pack, соответствующие Вашим задачам

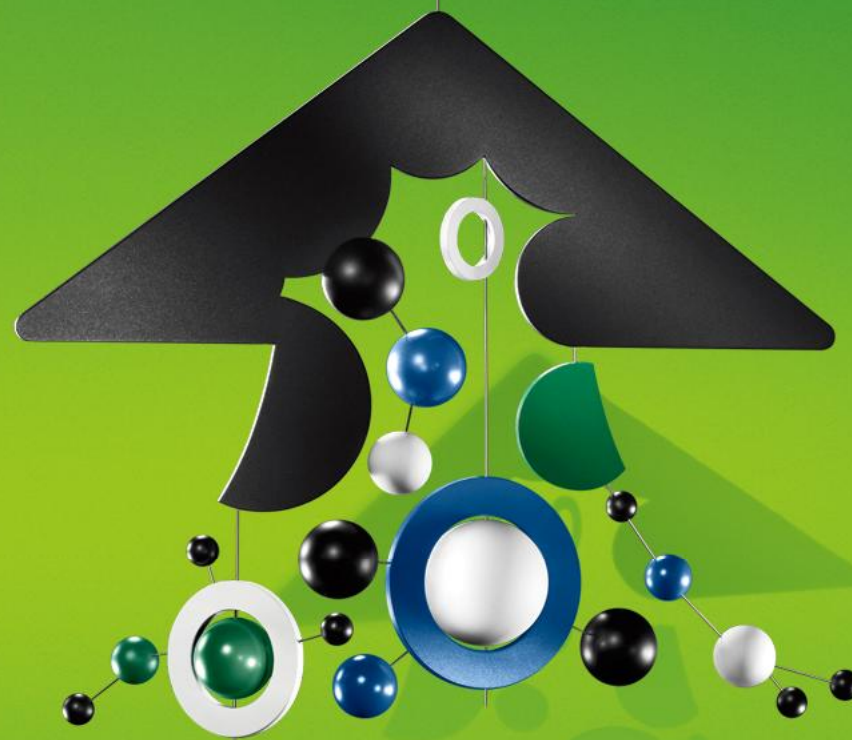
# Формы продажи технической поддержки



*FIX 6h Call-to-Repair = FLEX 6h Call-To-Repair*

*FIX NBD Call-to-Repair = нет FLEX аналога*

# HP Care Pack для ISS



# Серверы ProLiant

ProLiant DL140



Сервер – 1 год NBD, onsite (1-1-1)

SATA диски – 1 год

ProLiant DL380



HP Care Pack

5 лет 6h Call-To-Repair\*

Сервер – 3 года NBD, onsite (3-3-3)

на все внутренние компоненты:  
блок питания, SATA-диски,  
UPS, консоль, монитор, KVM и  
т.д.

UPS R1500



UPS – 3 года, parts only (3-0-0)

\* - пример

# Специально для семейства серверов ProLiant HP Care Pack NBD Call-to-Repair

Фиксированное время ремонта – 1 рабочий день

Выезд инженера в радиусе 160 км от СЦ

Действие сервиса (наличие склада):

Москва, Санкт-Петербург, Нижний-Новгород, Екатеринбург, Ростов-на-Дону

Новосибирск, Самара, Казань, Хабаровск, Владивосток, Красноярск, Краснодар, Пермь,  
Иркутск

## Для других городов ...

Список городов на <http://www.hp.ru/support/partners/>

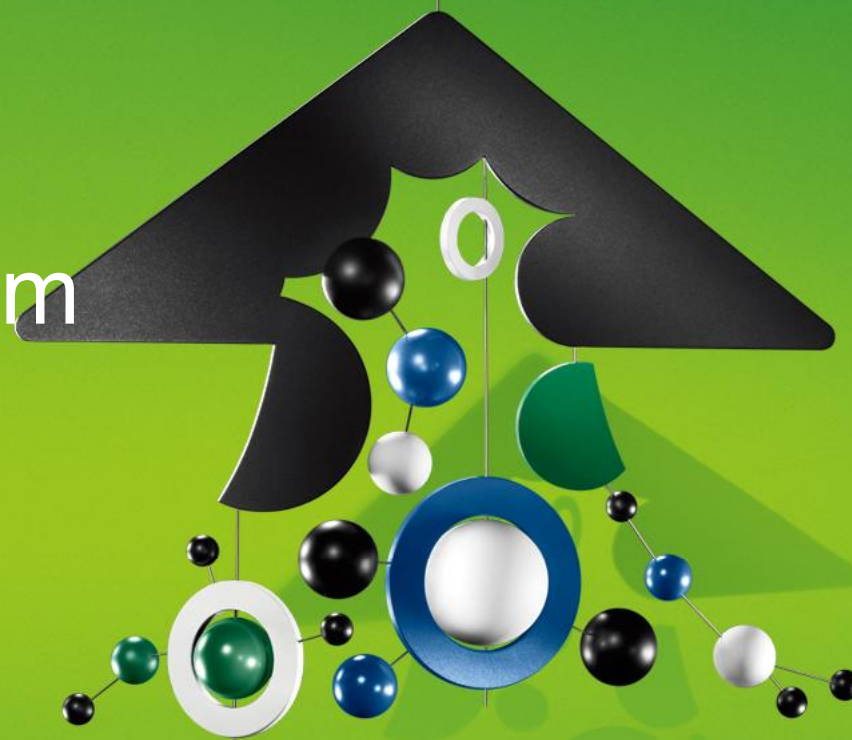


# ...для Мурманска

Запчасть высылается на следующий рабочий день  
(CTR)



# HP Care Pack для BladeSystem



# Сервисы для HP BladeSystem

Полный комплекс услуг по вводу в эксплуатацию и поддержке

## Ввод в эксплуатацию – разнообразие сервисов

- § Запуск BladeSystem c7000 + ICE + OS
- § Запуск BladeSystem c3000 + ICE + OS
- § Запуск BladeSystem c3000 + OS
- § Запуск сетевой инфраструктуры HP BladeSystem

## Варианты поддержки во время эксплуатации

- § Расширение гарантии до 5 лет
- § 4 часа реакции 13x5 или 24x7
- § Next Business Day Call-To-Repair на сервера и полки c7000 и c3000
- § 6h Call-To-Repair в режиме 24x7



# Ввод в эксплуатацию HP BladeSystem

Installation & Startup for HP BladeSystem c-Class – быстрая и квалифицированная установка и запуск инфраструктуры

## Вариант 1 - Запуск BladeSystem c3000/c7000 + ICE + OS

- Сервис включает:
  - Планирование установки
  - Сборка серверов и полки
  - Монтаж полки, инсталляция серверов, интерконнекта, Virtual Connect Ethernet (в полке) и опций питания
  - Установка и настройка HP Insight Control Environment и скриптов ОС (до 2-х) через RDP
  - Установка и настройка Service Essentials Remote Support Pack
  - Краткий курс по использованию оборудования для заказчика

## Вариант 2 - Запуск BladeSystem c3000 + OS

- Сервис включает :
  - Планирование установки
  - Сборка серверов и полки
  - Монтаж полки, инсталляция серверов, интерконнекта, Virtual Connect Ethernet (в полке) и опций питания
  - Установка 1 операционной системы (Windows or Linux) на каждый сервер в полке (с DVD)
  - Краткий курс по использованию оборудования для заказчика

Подходит для

Первой установки BladeSystem Enclosure



# Запуск сетевой инфраструктуры HP BladeSystem

Сервис Enhanced network Installation & Startup для BladeSystem – настройка сетевой инфраструктуры для максимально эффективного использования BladeSystem



Подходит для

внедрения:

Cisco Catalyst 3020 or

HP GbE2c Interconnect SW

Virtual Connect

Сервис включает в себя:

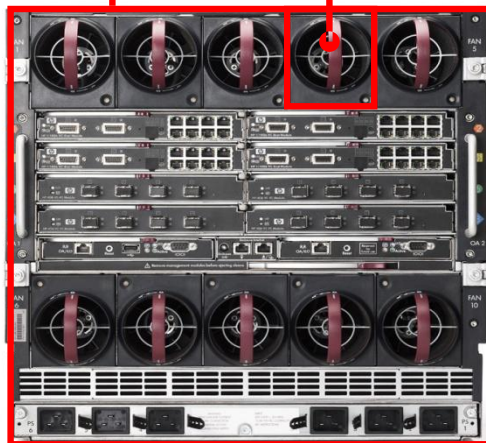
- Планирование сети
  - Адресация
  - Ширина каналов для серверов/приложений
  - Сегментация LAN
  - Uplinks и port aggregation
  - Приоритизация трафика
  - Безопасность портов
- Проверка сетевого ПО
- Конфигурация сетевых устройств (таких как Virtual Connect)
- Проверка выполненных работ

# Базовая гарантия BladeSystem

C7000 Enclosure



Шасси – 3 года NBD (3-3-3)



<p>BL260c</p> <p>1 год (1-1-1)</p>	<p>BL46xc</p>	<p>BL480c</p>	<p>BL68xc</p>	<p>Integrity BL860c/870c</p>	<p>Storage Blades</p>	<p>Tape Blades</p> <p>3 года (3-0-0)</p>
3 года (3-3-3)						

SATA диски – 1 год

<p>LAN/FC Interconnect/ Pass Thru</p> <p>h</p> <p>h</p>	<p>Virtual Connect</p> <p>h</p> <p>h</p>
1 год NBD (1-1-1)	

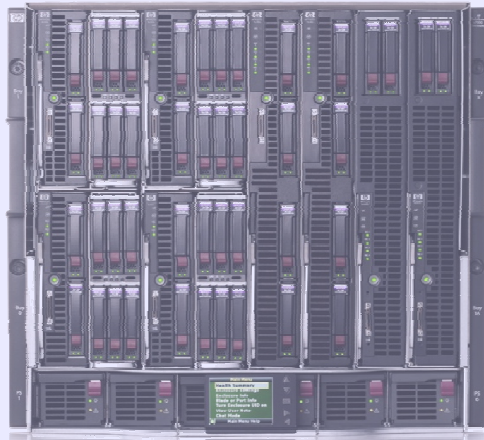
<p>SAN</p>
1 год NBD (1-1-1)

<p>Infiniband</p> <p>1-0-0/3-3-3</p>
--------------------------------------



# HP Care Pack для BladeSystem

## C7000 Enclosure



BL260c



BL2xx  
Care Pack

BL46xc



BL4xx  
Care Pack

BL480c



BL68xc



BL6xx  
Care Pack

Integrity  
BL860c/870c



BL8xx  
Care Pack\*

Storage  
Blades



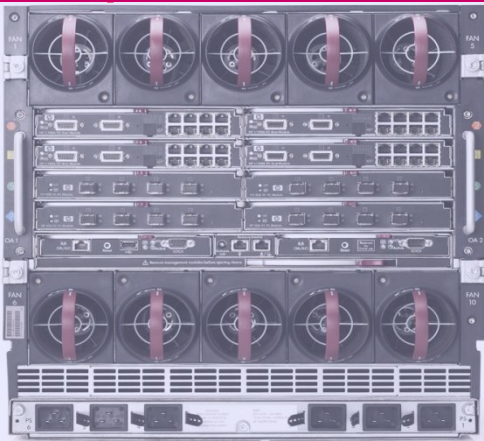
Storage  
Blade  
Care Pack

Tape Blades



Tape Blade  
Care Pack

## Enclosure Care Pack c3000/c7000



LAN/FC  
Interconnect/  
Pass Thru

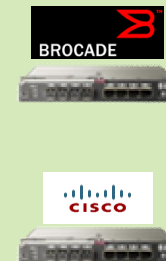


Virtual Connect



## SAN switches Care Pack

SAN



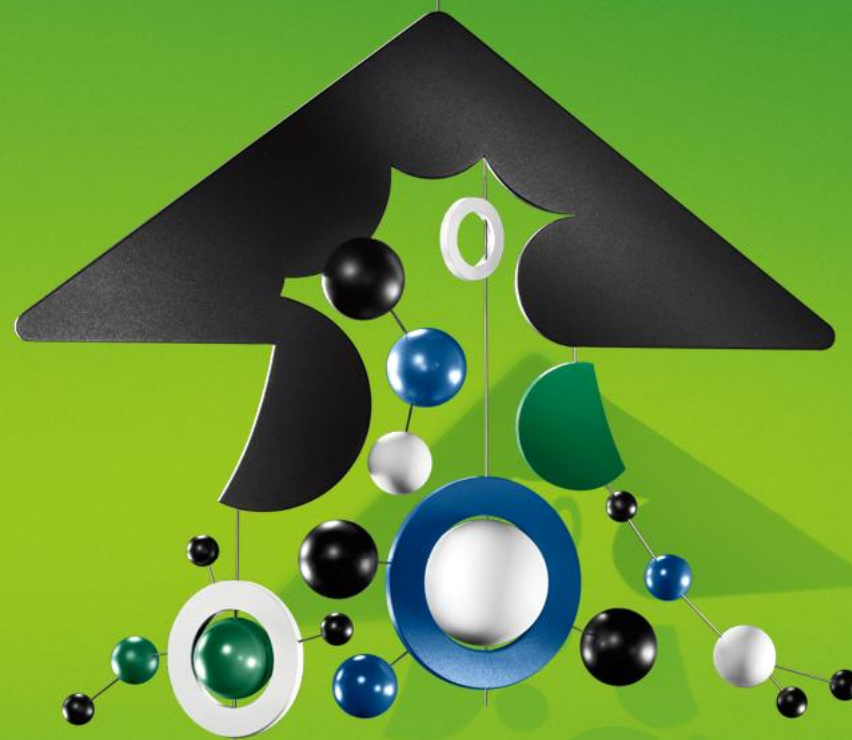
## Infiniband Care Pack

Infiniband



\* - доступны только в виде FLEX Care Pack – вместе с оборудованием

# HP Care Pack для СХД



# EVA4400

& EVA4400 StarterKit



## Стандартная гарантия:

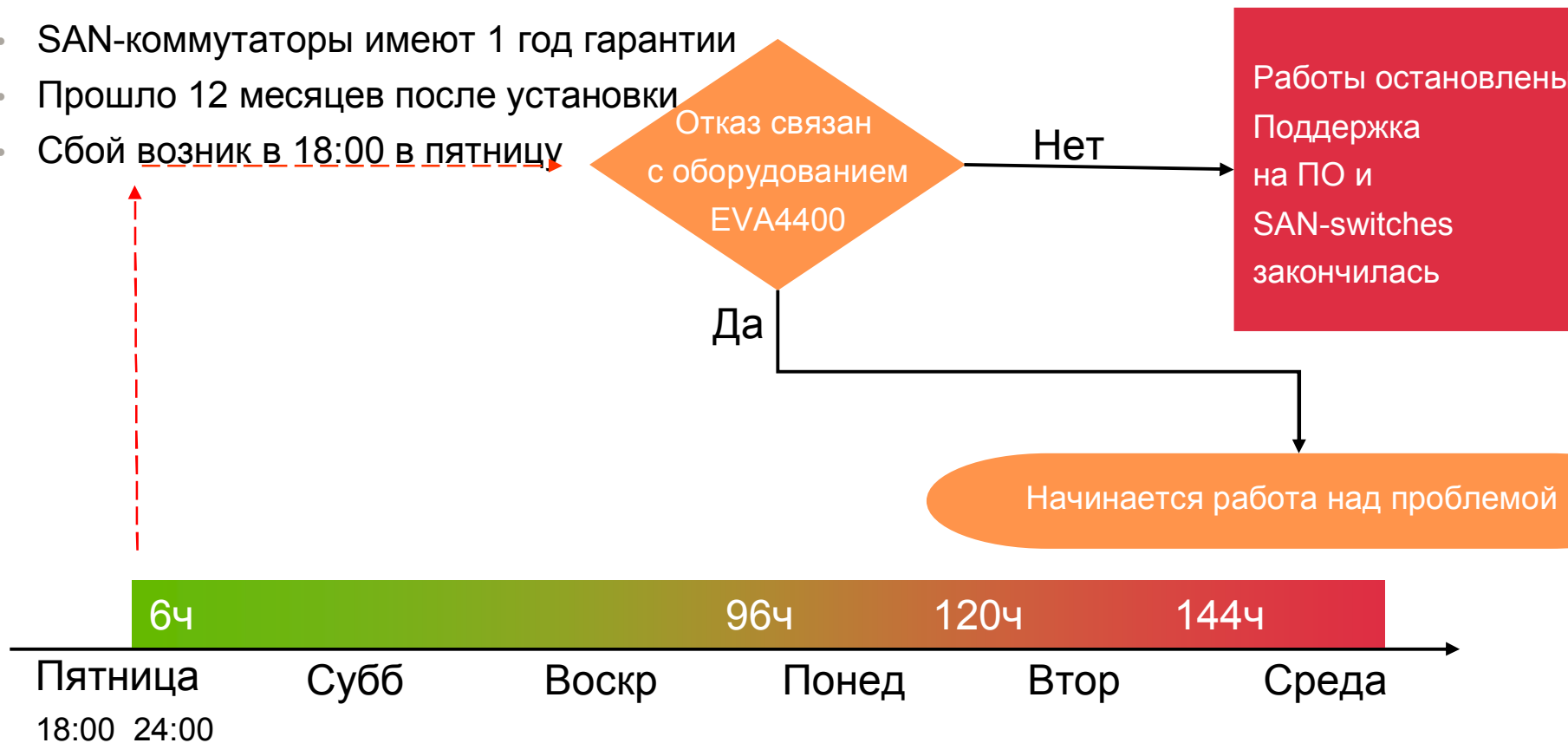
- 3 года, **9 x 5**, реакция на следующий рабочий день
- Услуги по установке **не включены**
- ПО Command View – 1 год 9x5 удаленной поддержки

## Рекомендуемые сервисы:

- Ввод в эксплуатацию - HP Installation & Startup  
*достаточно 1 сервиса для сборки, монтажа и настройки (установка Command view включена)*
- 3 year, Support Plus 24  
*(Круглосуточная поддержка оборудования и ПО в течение 3х лет)*  
или
- 3 year, Next Business Day Hardware Onsite Support  
*(продление базовой гарантии на HW до 3х лет)*

# Достаточно ли стандартной гарантии на EVA?...

- EVA4400 имеет 3-летнюю гарантию с реагированием на следующий рабочий день на оборудование и 1 год на ПО Command View/Business Copy/Continuous Access
- SAN-коммутаторы имеют 1 год гарантии
- Прошло 12 месяцев после установки
- Сбой возник в 18:00 в пятницу



# Сервис по запуску EVA4400 и SmartStart

## сравнение

	Работы включенные в сервис по установке массива (Installation & Startup)	SmartStart 1.0
<b>Планирование процесса установки</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Планирование и согласование действий, а так же составление графика работ</li> <li>Специально подготовленный инсталляционный план включающий конфигурацию EVA и VDisk разбивку</li> <li>Проверка на соответствие всех предварительных условий таких как версии firmware, патчей ОС и драйверов</li> </ul>	
<b>Монтаж оборудования</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Сборка и монтаж EVA (до максимальной конфигурации)</li> <li>Подключение в сеть и запуск</li> </ul>	
<b>Инсталляция Command View</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Проверка управляющего сервера на соответствие требованиям</li> <li>Инсталляция и настройка Command View</li> </ul>	Средствами SmartStart, но с проверкой только лишь HBA и настройками по
<b>Конфигурирование EVA</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Инициализация EVA</li> <li>Конфигурирование массива согласно подготовленному плану</li> </ul>	Средствами SmartStart, но с настройками по умолчанию (1-2 дисковых групп)
<b>Средства удаленного мониторинга (опционально)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Инсталляция и настройка средств удаленного мониторинга WEBES/ISEE</li> </ul>	
<b>Подключение хостов</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Проверка хостов на соответствие требованиям</li> <li>Подключение хостов к массиву через существующую SAN</li> </ul>	Средствами SmartStart, но только для ОС Windows, HBA и MPIO
<b>Завершение установки</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Контрольное тестирование массива</li> <li>Документирование конфигурации массива</li> <li>2-х часовой курс по использованию и конфигурированию массива</li> </ul>	

# MSA2000



## Стандартная гарантия:

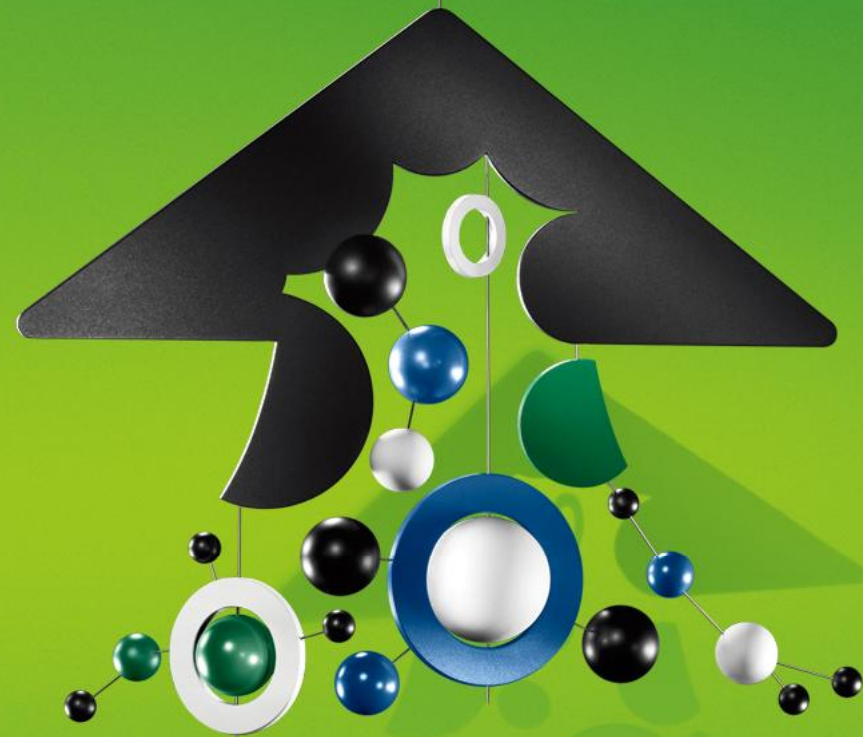
- 3 года, замена запасных частей в СЦ (1 год для SATA дисков)
- Услуги по установке не включены
- ПО SnapShot/VolumeCopy – **поддержка не включена**

## Рекомендуемые сервисы:

- 3 year, Next Business Day Hardware Onsite Support
- 3 year, 6h Call-To-Repair Onsite Support
- 3 year, 24x7 Software Support
- Установка и настройка - *HP Installation & Startup* для массива и ПО SnapShot/VolumeCopy

# Warranty check

Инструмент для проверки  
уровня поддержки



# Warranty Look-Up. Проверяется статус зарегистрированной поддержки от производителя <http://h20000.www2.hp.com/bizsupport/TechSupport/WarrantySingleLookup.jsp>

warranty lookup results - HP Business Support Center - Avant Browser

Address: <http://h20000.www2.hp.com/bizsupport/TechSupport/WarrantyResults.jsp?prodSeriesId=254940&prodTypeId=15351&sn=GB80438FEK&pn=311143-421&country=RU&nickname=&source=single&x=39&y=5&locale=>

**warranty lookup results**

The expiration dates below are based on the date of purchase, as indicated if you registered your product with HP. If you did not register your product, the dates returned are an estimate of the actual warranty term.

You may have purchased an HP Care Pack that is not reflected below. If you have an HP Care Pack ID, you can view the details using the [HP Care Pack Registration Lookup](#) tool.

[new warranty lookup >>](#)

result 1 of 1

Serial Number	GB80438FEK
Product Number	311143-421
Product Line	SYSTEMS DIVISION
Product Description	HP DL380R04 X3.4/800-1MB EU Server
Country	Russia
Date of Warranty Check	14 Sep 2005

---

Warranty Type	Base Warranty
Start Date	17 Sep 2004

---

<b>Hardware Maintenance On-Site</b>	
Status	Active
Start Date	17 Sep 2004
End Date	17 Sep 2007
Service Level	Standard Office Hours, Standard Office Days, Next Available Engineer, Onsite, Next Business Day Response, Customer Calls
Deliverables	Hardware Problem Diagnosis Material Repair

---

<b>Software Support</b>	
Status	Expired
Start Date	17 Sep 2004
End Date	16 Dec 2004
Service Level	Standard Office Hours, Standard Office Days, Next Available Technical Resource, Electronic, Next Available Technical Resource, Remote, Reasonable Commercial Effort Restoral Time, 2 Hours Off-Site Response, Customer Calls
Deliverables	Technical Support

[new warranty lookup >>](#)

Краткое описание продукта

Тип гарантии

Статус гарантии, дата начала и окончания гарантии

Описание уровня поддержки

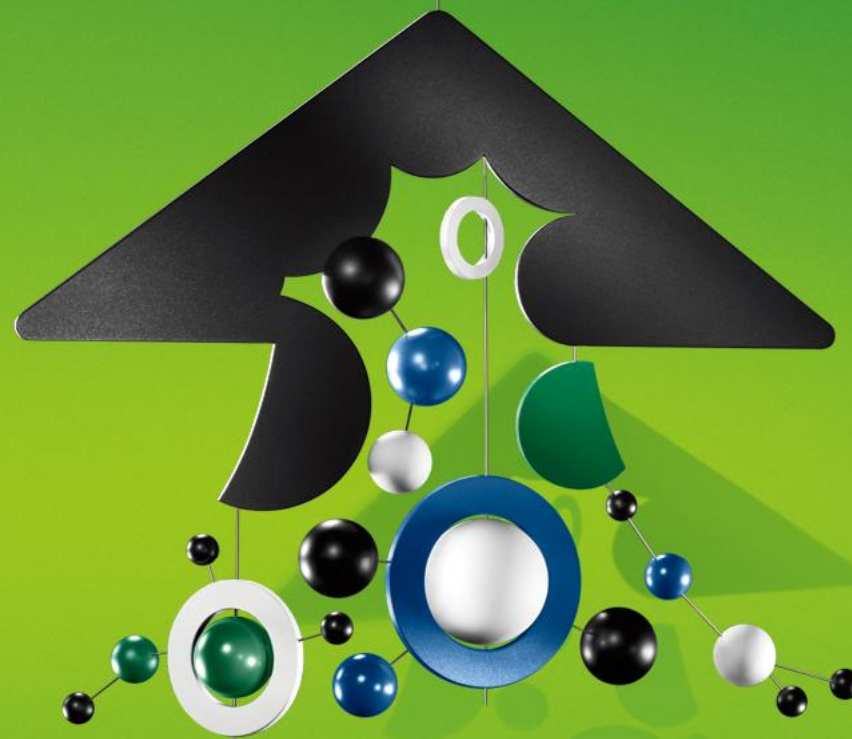
Гарантия на программное обеспечение-90 дней

warranty lookup resu...

Done

Start | Inboxes - Microsoft Outlook | Avant Browser | L:\Barsukova\HP\_Care... | C:\Documents and Sett... | WarLU1.JPG - Paint | 14:34

# Product Bulletin



File Edit Pricing Update Links Help


Data Source Update History Print PDF Search Find Text Internet Price Quick Quote Full Screen Favorites Help

**Worldwide QuickSpecs**

Lookup By Name

- Welcome
- Blade PCs
- Clustering
- Desktops
- High Performance Compu
- HP 9000 Servers
- HP Carrier Grade Plat**
- HP Integrity Servers and
- HP NonStop Servers
- HP ProCurve Networking
- HP ProLiant Servers**
- Integrity Blades**
- Monitors
- Networking Products
- Notebooks/Portables
- Options/Accessories
- Pocket PCs
- Point of Sale (POS)
- Software
- Storage Products**
- Tablet PCs
- Thin Clients
- Workstations**
- Retired Products

Welcome



Welcome to the  
**HP Product Bulletin**

Worldwide QuickSpecs

Files were last updated on  
четверг - Сентябрь 24<sup>th</sup>, 2009  
at 2:40 pm

Search the Worldwide QuickSpecs files for text or by the last modified date

HP Product Bulletin

File Edit Pricing Update Links Help

Data Source Update History Print PDF Search Find Text Internet Price Quick Quote Full Screen Favorites

Worldwide QuickSpecs

Lookup By Name

- Storage Products
  - All-in-One Storage
  - Disk Backup Syst
  - Disk Storage Syst
    - HP StorageWork
    - Disk Enclosures
    - Enterprise Virtu
      - HP SmartSt
      - HP StorageW
      - HP Storage
      - HP Storage
      - HP StorageW
      - HP Storage
      - HP Storage
    - HP LeftHand SAN
    - Modular Smart
    - XP Disk Arrays
  - Host Bus Adapter:
    - Information Managem
    - NAS Systems
      - ProLiant Storage Serv
    - Routers, Gateway
    - Scalable NAS
    - Storage Blades

HP StorageWorks 4400 Enterprise Virtual Array

QuickSpec QuickSpec Changes

JBOD Support (behind XP)	Yes		
Drive Interface (per controller)	Two 4Gb/s FC-AL ports per controller in redundant pairs, two paths to each dual ported drive		
Variable Speed Redundant Blowers	Yes		
Environmental Monitoring Unit	Monitors Power and Temperature	Monitors Power and Temperature	Monitors Power and Temperature
Regulatory approvals	UL, CSA, TUV, FCC, CE MARK, CTICK, BSMI, VCCI	UL, CSA, TUV, FCC, CE MARK, CTICK, BSMI, VCCI	UL, CSA, TUV, FCC, CE MARK, CTICK, BSMI, VCCI
Fibre Channel Switches & Directors	Optical Switches and Directors: <a href="http://h18006.www1.hp.com/storage/soninfrastructure/switches.html">http://h18006.www1.hp.com/storage/soninfrastructure/switches.html</a>		
Warranty	3-3 9x5 NBD for the array; 3-0 parts only for the disk drives		

\* More EVA4400 performance information is available at: [www.hp.com/go/eva4400](http://www.hp.com/go/eva4400), Resource Library.

\*\* The 600GB 15K hard disk drive will be available later in 2009

EVA 4400 Capabilities

- Easy to install and configure in just a few hours (for a factory configured unit) with the SmartStart configuration utility\*
- Virtualization abilities allow for easy management and excellent capacity utilization
- Start small and increase capacity as the business grows
- Business application and HP BladeSystem integration
- Excellent reliability and availability. HP's data shows that most customers are achieving 99.999% availability with the EVA 4x00/6x00/8x00
- Support for integrated application (block) and file storage solution with EVA file services offerings
- Support for dual-ported 4 Gb/s FC disk drive and 2 Gb/s dual-ported Fibre Attached

Find text within this document

Find Text

WARRANTY

Find Next

Search from the beginning of the document

## ТЕЛЕФОН

подбора CarePack

+7 (495) 797 3520 доб.3

бесплатный для регионов:

8 (800) 700 3520 доб. 3

[carepack@hp.sovintel.ru](mailto:carepack@hp.sovintel.ru)



# Как разместить заявку на обслуживание по Care Pack

- Телефонные номера для бесплатного звонка из регионов:
- +7 (495) 797 3520 или 8-800-700-3520 - гарантия
- +7 (495) 797 3525 или 8-800-700-3525 – контракты и Care Pack
- Пожалуйста, обратите внимание на то, что, в зависимости от оборудования и уровня поддержки, звонить нужно по разным телефонам!
- Найти соответствующий телефон можно на [www.hp.ru](http://www.hp.ru) в разделе "связь с HP".
- Или по этой ссылке:  
[http://welcome.hp.com/country/ru/ru/contact/phone\\_assist.html](http://welcome.hp.com/country/ru/ru/contact/phone_assist.html)

# Полезные ссылки

## HP Care Pack коммерческого класса

### Вся информация о HP Care Pack

- Брошюра «Вопросы и ответы»
- Условия предоставления услуг
- Описание рекомендованной поддержки для различных продуктов
  - [www.hp.ru/services/carepack/index.htm](http://www.hp.ru/services/carepack/index.htm)
- **Регистрация электронного HP Care Pack**
  - [https://h30125.www3.hp.com/csn/salesmktg/elfpack/elf\\_registration\\_physical\\_intro.asp?code=ELER::-USA](https://h30125.www3.hp.com/csn/salesmktg/elfpack/elf_registration_physical_intro.asp?code=ELER::-USA)
  - необходимо подготовить следующие данные:
    - серийный номер HP Care Pack
    - серийный номер оборудования, продуктовый номер оборудования, дата продажи
    - адрес расположения оборудования и контактная информация

# Полезные ссылки

## Гарантия

- HP Product Bulletin
  - [h18000.www1.hp.com/products/quickspecs/Division/Division.html](http://h18000.www1.hp.com/products/quickspecs/Division/Division.html)
- Информация о гарантии на виды продукции (PDF)
  - Серверы Integrity и HP9000
    - [docs.hp.com](http://docs.hp.com) (искать по названию документа BCS Global Limited Warranty)
  - Системы хранения данных
    - [h18006.www1.hp.com/products/storageworks/warranty.html](http://h18006.www1.hp.com/products/storageworks/warranty.html)
  - ProLiant
    - [h18004.www1.hp.com/products/servers/platforms/warranty/index.html](http://h18004.www1.hp.com/products/servers/platforms/warranty/index.html)
  - Другие продукты HP
    - [h20000.www2.hp.com/bizsupport/TechSupport/ProductRoot.jsp?docIndexId=178706](http://h20000.www2.hp.com/bizsupport/TechSupport/ProductRoot.jsp?docIndexId=178706)
- **Warranty Look-Up**
  - Информация о поддержке на имеющийся у заказчика продукт HP по продуктовому и серийному номеру изделия
    - [www2.itrc.hp.com/service/ewarranty/warrantyInput.do](http://www2.itrc.hp.com/service/ewarranty/warrantyInput.do)
    - Информация об истечении гарантии также может быть получена через HP System Insight Manager **Remote Support Pack**

# Thanks!

Technology for better business outcomes



i n v e n t