

HP Performance Center en Software as a Service Premium



Principales beneficios

- Estructura de tarifas de pago por uso.
- Administración de autoservicio.
- Amplia gama de protocolos.
- Capacidad para generar carga a partir de ubicaciones hospedadas en SaaS, basadas en la nube e internas.
- Puntos de HP SiteScope incluidos para monitoreo.
- 100 usuarios virtuales incluidos.
- Capacidad para ejecutar pruebas con Días de usuario virtual.
- Gerente de éxito del cliente (CSM) asignado.
- Capacidad para ejecutar usuarios virtuales de HP Network Virtualization.
- Capacidad para ejecutar múltiples procesos de pruebas paralelos.
- Capacidad para agregar monitores de HP AppPulse para el monitoreo posterior a la prueba.
- Capacidad para utilizar HP StormRunner Load para pruebas en ráfaga

Logro de validación del rendimiento en toda la empresa

Ya sea que desee estandarizar en una plataforma de prueba específica o desarrollar un centro de excelencia (CoE) de pruebas de rendimiento, puede basar su iniciativa de pruebas de rendimiento en el software HP Performance Center. HP Performance Center se desarrolló a partir de HP LoadRunner. Con HP Performance Center usted puede:

- Probar una amplia gama de aplicaciones, incluidas las últimas tecnologías web y móviles, aplicaciones ERP/CRM, y muchos sistemas heredados;
- Ejecutar pruebas de alta escala con hardware mínimo, que incluye una combinación de entornos físicos y virtuales, incluyendo la infraestructura de nube pública;
- Identificar cuellos de botella del rendimiento de extremo a extremo con herramientas avanzadas de monitoreo y análisis y garantizar que las aplicaciones nuevas o actualizadas cumplan con los requisitos de rendimiento de su empresa.

HP Performance Center on SaaS

La oferta HP Performance Center on Software as a Service Premium es una oferta de Software como Servicio (SaaS) de nivel empresarial que proporciona ingeniería de rendimiento centralizada. La solución, basada en HP Performance Center, está diseñada para equipos distribuidos con una autoridad centralizada (por ejemplo, un Centro de Excelencia) que necesiten respaldar múltiples líneas de negocios, informes completos, licencias flexibles y capacidad para aumentos temporales que excedan las necesidades básicas.

La oferta está basada en una plataforma de PC multi-tenant con controladores y generadores de carga dedicados. Está disponible con plazos de 1 a 5 años y también de 1 y 3 meses.

HP PC on SaaS Premium se ofrece como una oferta de solo servicio y también como una suscripción amplia de SaaS. SaaS permite un menor tiempo para la obtención de valor, ya sea que necesite acceso rápido y seguro al software, o contrate expertos que lo ayuden a impulsar la eficiencia en su práctica de prueba del rendimiento. Con HP PC Premium on SaaS, los clientes pueden ejecutar pruebas de rendimiento continuas con un costo total de propiedad (TCO) más bajo y un modelo de costo operativo previsible. Los beneficios de la implementación en nube incluyen la reducción de recursos para administrar la tecnología real y la eliminación de la carga de las migraciones o actualizaciones. Todo esto permite a nuestros clientes beneficiarse de las últimas innovaciones tecnológicas de HP Software mientras se concentran en ejecutar su estrategia de negocios central y en crear resultados comerciales como ventaja competitiva.

La oferta, que se pone a disposición cinco días hábiles después del registro de la orden de compra en el sistema de administración de pedidos de HP, viene con una consola de administración de autoservicio y cuenta con el respaldo de un servicio de nivel empresarial.

Tabla 1. Módulos y disponibilidad de HP Performance Center on SaaS

Módulo	Disponibilidad
Componentes de software	
HP Performance Center	Sí
HP Performance Center Controller	Sí
HP PC Virtual User Generator	Sí
HP PC Load Generators	Sí ¹
HP SaaS Admin Console	Sí
Protocolos	
<p>HP Performance Center on SaaS admite todos los protocolos de HP Performance Center, algunos de los cuales, como los protocolos de DCOM, plantillas y usuarios virtuales de GUI, solo se admiten en generadores de carga proporcionados por el cliente.</p> <p>No hay límite en la cantidad de usuarios virtuales que se pueden ejecutar en HP Performance Center on SaaS. La cantidad de usuarios virtuales que pueden ejecutarse en un único generador de carga está limitada por la memoria y la CPU utilizada por el tipo de usuario virtual (definido en el Apéndice).</p>	
Administración	
Administración de usuarios	Autoservicio
Gestión del proyecto	Autoservicio
Personalizaciones	Autoservicio, con base en proyectos
SaaS empresarial	
Soporte	24x7x365, por teléfono o mediante la Web
Disponibilidad	Objetivo de nivel de servicio del 99,9 por ciento
Actualizaciones	Incluidas
Seguridad	Certificación ISO/IEC 27001:2005

¹Sujeto a compra.

Especificaciones

Tabla 2. Características del servicio

Servicio	Especificaciones de la entrega																								
Controladora	<p>El acceso a una controladora se incluye con la tarifa básica. Puede comprarse acceso a controladoras adicionales para admitir varios procesos de pruebas paralelos o una gran cantidad de usuarios virtuales.</p> <p>Las controladoras están dedicadas al cliente y disponibles para pruebas 24x7. Las controladoras se pueden compartir en los proyectos de HP PC del cliente y se deben reservar en HP PC Scheduler para evitar conflictos. Según la necesidad, es posible dedicar controladoras a proyectos de HP PC individuales o a grupos de proyectos de HP PC.</p> <p>Una controladora admite hasta 75.000 usuarios virtuales y 30 generadores de carga.</p>																								
Generadores de carga	<p>Los generadores de carga se pueden comprar en HP SaaS o el cliente puede proporcionarlos utilizando la tecnología OFW (over the firewall). La tecnología OFW permite que los clientes pongan los generadores de carga detrás del firewall corporativo para probar aplicaciones internas y generar cargas desde cualquier lugar del mundo. HP SaaS proporciona generadores de carga desde sitios de HP SaaS, HP Cloud y Amazon EC2.</p> <p>Los generadores de carga están dedicados al cliente y disponibles para pruebas 24x7. Además, los generadores de carga se pueden compartir entre los proyectos de HP PC del cliente. Los generadores de carga compartidos deben reservarse en HP PC Scheduler para evitar conflictos. Según la necesidad, es posible dedicar generadores de carga a proyectos de HP PC individuales o a grupos de proyectos de HP PC.</p> <p>Los generadores de carga hospedados en SaaS, HP Cloud y Amazon EC2 admiten un subconjunto de los protocolos disponibles en HP Performance Center. Para ver una lista completa de protocolos admitidos en los generadores hospedados en SaaS, HP Cloud y Amazon EC2 consulte el "Soporte del generador-protocolo" en el Apéndice.</p>																								
Servicios avanzados	<p>La tarifa básica incluye el acceso a un gerente de éxito del cliente (CSM) asignado y el acceso al equipo de consultoría de HP SaaS. El CSM coordina todos los recursos de HP involucrados en la cuenta y los socios con cada cliente para ayudar a alcanzar los objetivos durante la vigencia del contrato con HP SaaS. El equipo de consultoría de HP SaaS puede ayudar en lo que respecta a las mejores prácticas, la habilitación en SaaS, los ajustes iniciales y la configuración. Esto no incluye scripting ni servicios de ejecución. Los servicios avanzados incluyen 120 horas de tiempo del CSM por año y 80 horas de tiempo del consultor técnico de solución.</p>																								
Días de usuario virtual	<p>Los Días de usuario virtual (VUD) pueden comprarse con la oferta premium y deben utilizarse antes de que finalice el plazo de la oferta premium.</p>																								
Integraciones y complementos	<table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>Disponible para plazos de año o más</th> <th>Disponible para plazos menores que 1 año</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>HP Application Lifecycle Management (ALM)</td> <td>Sí</td> <td>Sí</td> </tr> <tr> <td>Monitores over the firewall</td> <td>Sí</td> <td>Sí</td> </tr> <tr> <td>Generadores de carga over the firewall</td> <td>Sí</td> <td>Sí</td> </tr> <tr> <td>HP SiteScope</td> <td>Sí</td> <td>Sí</td> </tr> <tr> <td>HP Diagnostics</td> <td>Sí</td> <td>No</td> </tr> <tr> <td>HP Network Virtualization</td> <td>Sí</td> <td>Sí</td> </tr> <tr> <td>Suplantación de IP</td> <td>No</td> <td>No</td> </tr> </tbody> </table>		Disponible para plazos de año o más	Disponible para plazos menores que 1 año	HP Application Lifecycle Management (ALM)	Sí	Sí	Monitores over the firewall	Sí	Sí	Generadores de carga over the firewall	Sí	Sí	HP SiteScope	Sí	Sí	HP Diagnostics	Sí	No	HP Network Virtualization	Sí	Sí	Suplantación de IP	No	No
		Disponible para plazos de año o más	Disponible para plazos menores que 1 año																						
	HP Application Lifecycle Management (ALM)	Sí	Sí																						
	Monitores over the firewall	Sí	Sí																						
	Generadores de carga over the firewall	Sí	Sí																						
	HP SiteScope	Sí	Sí																						
	HP Diagnostics	Sí	No																						
HP Network Virtualization	Sí	Sí																							
Suplantación de IP	No	No																							
Personalización	<p>La personalización del flujo de trabajo y los campos definidos por el usuario se encuentran disponibles por proyecto. La personalización está disponible como autoservicio por medio de la interfaz de usuario de HP PC. Los servicios del consultor técnico de HP SaaS no incluyen personalización de configuración y soporte.</p>																								
HP PC on SaaS Consola de administración	<p>El módulo HP PC Site Administration no está disponible. La administración de autoservicio está disponible por medio de HP SaaS Administration Console, con los siguientes recursos clave: administración de usuarios flexible y escalable; gestión de proyectos; administración de credenciales; aplicación de políticas de seguridad; segregación y definición de funciones; y administración de pista de auditoría.</p>																								
Capacitación grabada para autoservicio	<p>El cliente tendrá acceso a una capacitación a pedido sobre el portal de HP SaaS, con contenido registrado disponible para la capacitación básica delta acerca de las nuevas versiones de HP PC, y a una capacitación de usuarios para la Administration Console de HP PC on SaaS.</p>																								
Herramientas de sistema de HP SaaS	<p>Alertas y notificaciones se encuentran disponibles por medio de un sistema de notificaciones centralizado que proporciona comunicaciones proactivas para el cliente relativas a los cambios en las aplicaciones, el mantenimiento planificado y las interrupciones. Los informes sobre la disponibilidad del sistema de producción están disponibles en el portal HP SaaS.</p>																								

Especificaciones (continuación)

Tabla 3. Servicios operacionales

Recurso	Especificaciones del servicio
Versión admitida	HP SaaS puede proporcionar la versión más reciente de HP PC admitida por SaaS. Aunque no se escatiman esfuerzos para ayudar a asegurar la compatibilidad con la versión más reciente de HP PC a disposición general (GA), puede ser que esta compatibilidad se postergue si se considera que es lo más conveniente para los clientes de HP SaaS.
Aprovisionamiento y configuración de la solución	Se pondrán a disposición, por lo menos, una controladora y un generador de carga hospedado en SaaS (si se compra) dentro de los cinco días hábiles después del registro de la orden de compra en el sistema de administración de pedidos de HP. Las controladoras y generadores de carga adicionales (si se compran) se programarán como parte del nuevo proyecto en incorporación del cliente. HP SaaS no opera ni administra componentes en el sitio, como generadores y monitores de carga OFW, sondas y mediadores de diagnóstico, HP SiteScope y HP Network Virtualization, en nombre del cliente.
Actualizaciones programadas	<p>HP SaaS llevará a cabo actualizaciones de versión menores e instalaciones de parches binarios de HP PC como parte del servicio cuando una versión de actualización se ponga a disposición general y se valide en el entorno de SaaS.</p> <p>HP ofrece actualizaciones de versión mayores de HP PC como parte del servicio cuando una versión de actualización se pone a disposición general y se valida en el entorno de HP SaaS. Las actualizaciones de versión mayores son actualizaciones de versión significativas para el producto. Si se trata de actualizaciones que exigen más de un día para completarse, cada actualización de versión principal incluirá un plan de proyecto detallado, establecido de común acuerdo con el cliente.</p> <p>HP SaaS proporcionará un período de actualización de tres meses para cada actualización de versión mayor. El período de actualización, que se anunciará una vez que se lance la nueva versión en HP SaaS, deberá comenzar por lo menos un mes después de concluida la validación. Los intervalos de tiempo de actualización se pondrán a disposición durante todo el período de actualización y se asignarán "por orden de llegada". Entonces, la fecha exacta de la actualización en el período se determinará según las preferencias del cliente.</p> <p>Durante el período de actualización, el nuevo entorno se pondrá a disposición del cliente por lo menos un mes antes de la fecha de actualización programada. El cliente podrá solicitar un máximo de cinco proyectos para copiarlos en el nuevo entorno, posibilitando la validación y la capacitación durante el período. HP SaaS pondrá a disposición, por lo menos, un controlador y un generador de carga para la validación y la capacitación, pero la disponibilidad se determinará "por orden de llegada" mediante HP PC Scheduler. El cliente deberá "aceptar" el nuevo entorno antes del comienzo de la actualización programada. El Cliente podrá hacer una nueva programación con base en la disponibilidad restante. Luego de una actualización de versión mayor, el cliente será responsable de la validación y modificación de los scripts, según sea necesario.</p>
Mantenimiento programado	HP SaaS reserva un período semanal de dos horas (domingos, 00:00 a 02:00, zona horaria del Pacífico) y un período mensual de cuatro horas (domingo, en el bloque de 00:00 a 04:00, zona horaria del Pacífico). Estos períodos se utilizarán conforme sea necesario. El mantenimiento planificado se programará con al menos dos semanas de anticipación si se necesita que el cliente realice alguna acción; de lo contrario, se programará con al menos cuatro días de anticipación.
Copia de seguridad de datos	La copia de seguridad de base de datos de la oferta Premium HP PC se retiene para los cinco días calendario más recientes. Todos los sistemas de archivo se ejecutan en un almacenamiento conectado en red en clúster replicado que dispone de almacenamiento RAID.
Scripts y pruebas de carga	Los scripts que se ejecutan en los sistemas HP SaaS tendrán tiempos de reflexión o tiempos de espera de 5 segundos o más entre las transacciones en el script y entre las iteraciones del script a fin de emular el comportamiento del usuario real. Cuando se ejecuta un script de prueba de carga el registro debe desactivarse.
Retención de datos	<p>La política de retención de datos estándar de HP SaaS PC se aplica a la infraestructura de HP SaaS para clientes activos.</p> <p>No se incluyen los componentes en las instalaciones.</p> <p><i>Resultados de pruebas no ordenados hasta cinco días hábiles</i></p> <p>Los resultados de pruebas no ordenados son resultados posteriores a la prueba de carga que están en archivos de datos ubicado en un generador de carga que no logró realizar la importación a la controladora de SaaS a través del agente.</p> <p><i>Resultados de ejecución, resultados de prueba ordenados hasta siete días</i></p> <p>Los resultados de pruebas ordenados son archivos de datos que se encuentran en el servidor de controladora que no logró realizar el paso de procesamiento del analizador para producir un informe de resultados de ejecución.</p> <p><i>Resultados de ejecución para proyectos activos hasta un año</i></p> <p>Plazo durante el cual HP SaaS puede ayudar a asegurar el almacenamiento de resultados antiguos.</p> <p><i>Resultados de ejecución para proyectos inactivos hasta un año</i></p> <p>Plazo durante el cual HP SaaS almacenará un proyecto inactivo después de la expiración del plazo de servicio.</p> <p><i>Proyectos inactivos hasta un año después de finalizado el plazo del servicio</i></p> <p>Plazo durante el cual se almacenará un proyecto después del fin del plazo de servicio.</p>
Restauración de proyectos	Las restauraciones de proyectos a causa de daños de HP PC se proporcionan durante todo el plazo del servicio. Las solicitudes de restauración deben enviarse mediante una solicitud de servicio al centro de operaciones de servicio (SOC) de HP SaaS. El tiempo de respuesta depende de la gravedad del impacto de negocios. Según lo que solicite el cliente, los proyectos restaurados podrán guardarse en un dominio temporal para permitir el acceso de visualización o podrán sobrescribir una versión de producción del proyecto. Los proyectos restaurados y guardados en un dominio temporal se eliminarán después de cinco días hábiles. Las restauraciones de proyectos no se pueden utilizar para realizar control de versiones o copias de seguridad temporales.

Especificaciones (continuación)

Tabla 3. Servicios operacionales (continuación)

Recurso	Especificaciones del servicio
Extracción de proyectos	Una vez completado el plazo del servicio, el cliente puede solicitar la extracción de proyectos de HP PC para retenerlos. Si no se entrega una notificación conforme a la política de retención de datos de HP PC, HP SaaS no archivará y eliminará los proyectos. El cliente es responsable de forma exclusiva por solicitar y retener extracciones de proyectos, según sea necesario.
Extracción de sistema	Las migraciones de sistema se producen cuando un cliente migra de un sistema Performance Center en las instalaciones a HP SaaS o de HP SaaS a un sistema Performance Center en las instalaciones. Todas las migraciones de sistema tendrán un alcance independiente del contrato de HP SaaS y podrán cobrarse por separado.
Administración de seguridad y auditorías	<p>HP SaaS y su infraestructura cumplen con la Norma de Seguridad Internacional, ISO/IEC 27001:2005 HP es auditada anualmente por los servicios de consultoría de IQNet como parte del mantenimiento de este cumplimiento para su negocio de SaaS.</p> <p>El cliente es responsable de la administración de cuentas de usuarios y grupos para la aplicación de HP SaaS y debe asegurarse de que solo usuarios válidos y autorizados tengan acceso a la infraestructura y aplicación de HP SaaS. Esto incluye las siguientes tareas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Permisos y privilegios para usuarios y grupos; • Combinaciones de nombres de cuentas, políticas de contraseñas y procedimientos de autenticación. <p>Los usuarios tendrán acceso al sistema y lo utilizarán únicamente para trabajar con la aplicación. El cliente prohibirá el uso de herramientas de hackers, como analizadores de puertos, descifradores de contraseñas y sensores de redes, en el entorno HP SaaS. El cliente no podrá realizar pruebas de carga en los sistemas Premium HP PC.</p> <p>HP SaaS implementó una serie de medidas de seguridad físicas, firewalls y enrutadores, listas de control de acceso, fortalecimientos del sistema operativo y otros procesos.</p> <p>HP SaaS proporciona:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Políticas de contraseñas sólidas; • Autenticación de dos factores para dispositivos de red; • Acceso controlado a las contraseñas de la base de datos o del sistema; • Cada data center cuenta con protección física, como cámaras de video en todos los puntos de acceso y en el perímetro, acceso mediante tarjetas electrónicas y tarjetas de ID e identificación visual realizada por personal de seguridad 24x7. Todas las visitas deben solicitarse por adelantado; de lo contrario, se niega el acceso.
Objetivo de nivel de servicio de disponibilidad	<p>La oferta Premium HP PC está diseñada para cumplir con un objetivo de nivel de servicio de disponibilidad del 99,9 por ciento. El objetivo de nivel de servicio de disponibilidad de HP SaaS comienza en la fecha de puesta en funcionamiento, ocasión en la que el cliente y los usuarios finales acceden al entorno de producción con los datos de producción.</p> <p>El objetivo de nivel de servicio de disponibilidad de HP SaaS no se aplicará a los problemas de rendimiento:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ocasionados por una congestión, reducción de velocidad o indisponibilidad global de Internet; • Ocasionados por la indisponibilidad de servicios de Internet genéricos (por ejemplo, servidores DNS) en función de virus o ataques de hackers, etc; • Ocasionados por eventos de fuerza mayor, según lo descrito en los términos; • Que resulten de acciones o inacciones del cliente (a menos que estas se deban a una orientación expresa de HP) o de terceros ajenos a HP; • Que resulten de los equipos del cliente o de hardware informático, software o infraestructura de red de terceros que no estén bajo el control exclusivo de HP; • Que resulten del mantenimiento programado de la infraestructura de HP SaaS.
Monitoreo de servicios	HP proporciona supervisión 24x7 de la infraestructura Premium HP PC utilizando monitores de sistema para brindar disponibilidad.
Recuperación ante desastres	<p>HP cuenta con procesos y procedimientos para la recuperación ante posibles situaciones de desastre.</p> <p>HP SaaS replica todos los datos del cliente para posibilitar el almacenamiento en un data center alternativo. Todos los data centers tienen capacidad de reserva, lo cual permite que HP SaaS transfiera los servicios críticos de un data center afectado por un desastre.</p> <p>Los data centers de HP que proporcionan la oferta Premium HP PC están diseñados y probados para una amplia gama de situaciones de desastre, que incluyen incendios, pérdida de conectividad de Internet e interrupciones en el suministro de energía.</p>
Administración de la capacidad y del rendimiento	Todas las capas de la infraestructura de HP SaaS se monitorizan de forma proactiva en lo que respecta a la capacidad y el rendimiento. La arquitectura de HP SaaS permite agregar capacidad a las aplicaciones, las bases de datos y el almacenamiento. La capacidad aumentará según sea necesario, a medida que la utilización de la oferta Premium HP PC por parte del cliente se expanda.
Administración de cambios	HP utiliza un conjunto de métodos y procedimientos estandarizados para lograr un manejo eficiente y rápido de los cambios en la infraestructura y la aplicación, lo cual permite que los cambios beneficiosos se lleven a cabo con una reducción de interrupciones en el servicio.

Responsabilidades de HP

HP proporciona consultores remotos con las competencias necesarias para ofrecer HP PC Premium on SaaS

Función de HP	Responsabilidades
Cliente de SaaS Gerente de éxito (CSM)	<p>Actúa como coordinador de la relación con HP.</p> <ul style="list-style-type: none">• Se hace cargo de los asuntos contractuales, como la entrega y las renovaciones de SaaS.• Se encarga de la coordinación de los recursos de HP, que incluyen los expertos en sistemas y procesos necesarios.• Facilita la mentoría continua.• Actúa como punto de contacto de escalamiento entre el cliente y HP en lo que respecta a los problemas enviados al equipo del SOC que exigen escalamiento.• Se encarga de la coordinación con el cliente durante el mantenimiento del sistema necesario y regular.• Supervisa el proceso de incorporación del cliente. <p>HP PC on SaaS incluye una asignación anual de 80 horas de CSM. Pueden comprarse días de CSM adicionales por un cargo adicional.</p>
SOC de SaaS	<ul style="list-style-type: none">• Punto de contacto principal para las solicitudes de servicio. El cliente puede comunicarse con el centro de operaciones para todos los servicios, como soporte y mantenimiento, o problemas relacionados con la disponibilidad del SaaS.• Proporciona soporte de la aplicación PC 24x7.• Proporciona soporte de la infraestructura PC 24x7.
Personal de operaciones (ops) de SaaS	<ul style="list-style-type: none">• Monitorea la disponibilidad de los sistemas hospedados en SaaS.• Lleva a cabo las tareas relacionadas con el sistema, como las copias de seguridad, el archivo y la restauración de instancias, de acuerdo con las prácticas estándar de HP.
Solución técnica SaaS Consultor	<ul style="list-style-type: none">• Proporciona soporte de segundo nivel para las solicitudes de servicio del cliente.• Ofrece al cliente acceso a sesiones de habilitación pregrabadas de la solución.• Proporciona mejores prácticas y orientación de scripting y pruebas de carga. <p>HP PC Premium on SaaS incluye una asignación anual de 80 horas de TSC. Pueden comprarse días de TSC adicionales por un cargo adicional.</p>
Capacitación y mentoría de SaaS	<p>HP proporciona sesiones remotas en inglés mentoría y capacitación de instructores sobre algunos recursos del producto por medio de sesiones de capacitación remota basadas en la Web, de acuerdo con lo convenido entre las partes. La primera sesión de capacitación se concentrará en cómo utilizar PC y está destinada a los usuarios finales de PC. Esta sesión presenta los módulos y las funciones de HP PC a los usuarios. También presenta a los usuarios la biblioteca de SaaS para responder preguntas comunes. La segunda sesión de capacitación cubre la administración de HP PC y está destinada a los administradores de PC. La capacitación incluye capacitación de administración y personalización de proyectos y responde a las preguntas más comunes relacionadas con la administración. Estas sesiones de capacitación grabadas se proporcionan a pedido.</p> <p>Las capacitaciones no tienen el objetivo de sustituir la capacitación formal dirigida por un instructor (ILT). Una vez que se habilita el primer conjunto de usuarios para utilizar HP PC, el CSM del cliente trabajará con él para establecer un programa de capacitación de instructores, de modo tal que la base de usuarios del cliente sea capacitado por el personal de capacitación de instructores del cliente a medida que crece el nivel de adopción. Todas las actividades de mentoría se proporcionarán mediante interacciones con el equipo de proyecto del cliente durante el trabajo; no se incluye capacitación formal para administradores de sistema o usuarios finales.</p>

Responsabilidades del cliente

Las responsabilidades del cliente que se presentan a continuación se aplican a HP PC Premium en SaaS.

Función del cliente	Responsabilidades
Responsable del negocio	<ul style="list-style-type: none">• Es el responsable de la relación de negocios entre el cliente y HP.• Es el responsable de la relación de negocios con el conjunto de departamentos y organizaciones que utilizan los productos y servicios de HP PC.• Se hace cargo de los asuntos contractuales.
Gerente de proyectos	<ul style="list-style-type: none">• Coordina los recursos del cliente según lo necesario.• Actúa como punto de contacto entre el cliente y HP.• Impulsa la comunicación en lo que respecta al cliente.• Actúa como punto de escalamiento para la resolución de problemas y para los problemas relacionados con los servicios.
Propietario de PC (administrador de PC)	<ul style="list-style-type: none">• Actúa como primer punto de contacto para los usuarios finales de HP PC en lo que respecta a la identificación de problemas.• Realiza la administración de usuarios y proyectos de PC.• Proporciona soporte de capa 1 y trabaja con HP para proporcionar soporte de capa 2.• Coordina las pruebas del usuario final, según sea necesario.• Dirige la validación continua de la solución.• Capacita a la comunidad de usuarios finales.• Coordina actividades relacionadas con la infraestructura en las instalaciones del cliente.• Es responsable por cualquier personalización.
Experto en la materia	<ul style="list-style-type: none">• Aprovecha las funciones de producto diseñadas por los administradores de HP PC.• Proporciona comentarios periódicos al administrador de HP PC para ayudar a identificar posibles áreas de mejora.• Realiza las pruebas cuando se necesita.
Capacitación y mentoría de SaaS	<p>HP proporciona sesiones remotas en inglés mentoría y capacitación de instructores sobre algunos recursos del producto por medio de sesiones de capacitación remota basadas en la Web, de acuerdo con lo convenido entre las partes. La primera sesión de capacitación se concentrará en cómo utilizar PC y está destinada a los usuarios finales de PC. Esta sesión presenta los módulos y las funciones de HP PC a los usuarios. También presenta a los usuarios la biblioteca de SaaS para responder preguntas comunes. La segunda sesión de capacitación cubre la administración de HP PC y está destinada a los administradores de PC. La capacitación incluye capacitación de administración y personalización de proyectos y responde a las preguntas más comunes relacionadas con la administración. Estas sesiones de capacitación grabadas se proporcionan a pedido.</p> <p>Las capacitaciones no tienen el objetivo de sustituir la capacitación formal dirigida por un instructor (ILT). Una vez que se habilita el primer conjunto de usuarios para utilizar HP PC, el CSM del cliente trabajará con él para establecer un programa de capacitación de instructores, de modo tal que la base de usuarios del cliente sea capacitado por el personal de capacitación de instructores del cliente a medida que crece el nivel de adopción. Todas las actividades de mentoría se proporcionarán mediante interacciones con el equipo de proyecto del cliente durante el trabajo; no se incluye capacitación formal para administradores de sistema o usuarios finales.</p>

Apéndice

Compatibilidad de generador-protocolo

Este apéndice enumera los protocolos admitidos en los generadores de carga hospedados en HP SaaS y la cantidad máxima de usuarios virtuales de cada tipo que pueden admitirse en estos generadores.

Soporte de protocolo

Tipo de usuario virtual	¿Admitido en generadores de carga hospedados en SaaS?	Cantidad de usuarios virtuales admitidos por generador de carga
Sybase CTlib	No	-
DB2 CLI	No	-
Siebel-DB2 CLI	No	-
MS SQL Server Informix	No	-
ODBC	No	-
Siebel-MS SQL	No	-
Oracle (capa 2)	No	-
Siebel-Oracle	No	-
Sybase DBlib	No	-
COM/DCOM	No	-
CORBA-Java	No	-
Domain Name Resolution (DNS)	Sí	2000
File Transfer Protocol (FTP)	Sí	100
Internet Messaging (IMAP)	Sí	100
Lightweight Directory Access Protocol (LDAP)	Sí	1000
MS Exchange (MAPI)	No	-
Post Office Protocol 3 (POP3)	Sí	1000
Simple Mail Transfer Protocol (SMTP)	No	-
Tuxedo 6	Sí	2000
Tuxedo 7	Sí	2000
Windows® Sockets	Sí	2000
Citrix® ICA	Sí*	50
Jacada	No	100
Remote Terminal Emulation (RTE)	Sí	100
Action Message Format (AMF)	Sí	100

Apéndice (continuación)

Tipo de usuario virtual	¿Admitido en generadores de carga hospedados en SaaS?	Cantidad de usuarios virtuales admitidos por generador de carga
RealPlayer	Sí	100
i-mode	Sí	1000
VoiceXML	Sí	2000
WAP	Sí	2000
Palm	Sí	100
Multimedia Messaging Service (MMS)	Sí	1000
CORBA-Java	Sí*	100
RMI Java	Sí*	100
Jacada	Sí*	100
JMS	Sí*	100
Microsoft® Remote Desktop Protocol (RDP)	Sí	50
Arquitectura orientada a servicios (SOA), Web y multimedia	Sí	2000
Multimedia, Rich Internet Applications (RIA)	Sí	100
Oracle NCA	No	-
Oracle Web Applications 11i (C&S para Oracle)	Sí	100
PeopleSoft Enterprise (C&S para PeopleSoft)	Sí	100
Siebel-Web	Sí	2000
PeopleSoft-Tuxedo	Sí	100
SAP®-Web	Sí	2000
SAP (Click and Script)	Sí	100
SAP GUI	Sí*	100
SAP GUI/SAP-Protocolo web doble	Sí*	100
Plantilla C++.NET (add-in de Visual Studio)	No	100
Media Player (MMS)	Sí	100
Web (clic y script)	Sí	100
Web (HTTP/HTML)	Sí	2000

Apéndice (continuación)

Tipo de usuario virtual	¿Admitido en generadores de carga hospedados en SaaS?	Cantidad de usuarios virtuales admitidos por generador de carga
SAP GUI	Sí*	100
SAP GUI/SAP-Protocolo web doble	Sí*	100
Plantilla C++ .NET (add-in de Visual Studio)	No	100
Media Player (MMS)	Sí	100
Web (clic y script)	Sí	100
Web (HTTP/HTML)	Sí	2000
Simple Mail Transfer Protocol (SMTP)	No	-
Tuxedo 6	Sí	2000
Tuxedo 7	Sí	2000
Windows Sockets	Sí	2000
Citrix ICA	Sí*	50
Jacada	No	-
Remote Terminal Emulation (RTE)	Sí	100
Action Message Format (AMF)	Sí	100
Ajax (Click and Script)	Sí	100
MQSeries-Cliente	Sí	100
MQSeries-Servidor	Sí	100
Servicios web	Sí	2000
Enterprise JavaBeans Protocol (EJB)	Sí*	100
C Vuser	Sí	1000
Java Vuser	Sí*	100
JavaScript Vuser	Sí	-
VB Vuser	No	-
Plantilla VB.NET (adicional de Visual Studio)	No	-
VB.NET Vuser	No	-
VB Script Vuser	No	-

* La configuración para este protocolo en los generadores de carga SaaS requiere tiempo adicional.

Objetivos de respuesta y resolución

Un resumen de los objetivos de nivel de servicio para las solicitudes de servicios del cliente se encuentra disponible en el siguiente sitio: portal.saas.hp.com/slo.

Estos objetivos de nivel de servicio están sujetos a modificaciones de acuerdo con los cambios en las necesidades de soporte.

Envío de solicitudes de servicio

HP SaaS se encarga de mantener y dotar de personal a un centro de operaciones de servicio (SOC) 24x7x365, que es el punto único de contacto para las solicitudes relacionadas con la oferta Premium HP PC. HP puede proporcionar soporte continuo a lo largo de la duración del contrato. Los usuarios autorizados del cliente pueden ponerse en contacto con el SOC de HP SaaS mediante el portal web o por teléfono las 24 horas del día, los 7 días de la semana, los 365 días del año; la gravedad de cada solicitud determinará su tiempo de respuesta y resolución. El cliente mantendrá una lista de usuarios autorizados que pueden contactar al SOC. El SOC puede proporcionar soporte al cliente directamente o coordinará la entrega de soporte de Software HP.

Componentes y servicios opcionales

Los componentes adicionales que funcionan con HP SaaS Performance Center y sus servicios asociados pueden comprarse como se describe a continuación.

HP Network Virtualization on HP SaaS Performance Center

Descripción del servicio HP NV

El componente HP Network Virtualization (NV) optimiza las pruebas de rendimiento ejecutadas en HP SaaS Performance Center al incorporar condiciones de red reales en el entorno de pruebas de rendimiento. Los archivos de resultados de HP PC almacenan automáticamente los resultados de datos y pruebas del componente HP NV que facilita el análisis de los resultados. HP Network Virtualization se brinda junto con la oferta HP SaaS Performance Center Dedicated.

Especificaciones del servicio HP NV

El equipo de HP SaaS puede habilitar el componente HP NV en la controladora del cliente y cada generador de carga para el que se compró el componente HP NV. Cuando está habilitado, el cliente puede tener acceso al módulo HP NV y puede configurarlo según sea necesario para sus pruebas de carga.

Pruebas en ráfaga con HP SaaS

Descripción del servicio de prueba de ráfaga

Nuestra prueba de ráfaga incluirá 10.000 usuarios virtuales web que se ejecutarán en una prueba que se realizará en la plataforma HP StormRunner Load. Una vez iniciadas, todas las pruebas deben completarse en el período de pruebas de 8 horas. El período de pruebas de 8 horas no puede dividirse en partes durante varios días.

Monitoreo con HP AppPulse

Descripción del servicio HP AppPulse

HP AppPulse es un producto de monitoreo hospedado por HP SaaS. Los scripts desarrollados para Performance Center pueden implementarse en HP AppPulse para proporcionar a los usuarios visibilidad sobre el desempeño de sus aplicaciones una vez que pasan a producción. Para obtener más información sobre HP AppPulse, consulte: pronq.com/software/app-pulse.

Contacto de Software as a Service

Web

my.pronq.com

Las credenciales iniciales se enviarán al punto de contacto principal del cliente.

Comuníquese con nosotros por correo

HP Software as a Service
1140 Enterprise Way
Sunnyvale, CA 94089
EE. UU.

Números de teléfono por región

Presuposiciones

Las presuposiciones relacionadas con esta oferta incluyen lo siguiente:

- El cliente debe disponer de conectividad de Internet para tener acceso a la oferta Advanced HP PC;
- Los servicios HP SaaS se prestan de forma remota y solo están disponibles en inglés;
- La fecha de inicio del servicio es la fecha en que la orden de compra (PO) del cliente se registra en el sistema de administración de pedidos de HP;
- El cliente acepta responder de manera oportuna a las solicitudes de datos empresariales y técnicos, documentación e información adicional o de asistencia necesarios para proporcionar la oferta Advanced HP PC. El cliente es responsable de la precisión e integridad de la información suministrada;
- El cliente realizará las actividades de validación relacionadas con la implementación y configuración de aplicaciones externas durante el inicio del servicio y las etapas en curso. Esto incluye la validación posterior a la aplicación de paquetes de servicio o parches de producto de emergencia a la instancia de aplicación de la oferta Advanced HP PC de acuerdo con el cronograma de cambios;
- La importación de datos del cliente requiere que la información se encuentre disponible para el equipo de HP SaaS en el formato designado y en el paso de implementación adecuado, según lo definido y acordado en el plan de proyecto;
- El cliente será responsable de todas las limpiezas de datos y de la precisión de los datos que formen parte de las importaciones. Estas actividades deben llevarse a cabo en conformidad con el cronograma del proyecto. HP no se responsabilizará de la precisión de los datos proporcionados en las importaciones;
- La renovación del servicio HP SaaS no es automática y estará sujeta a una nueva orden de compra.

Términos adicionales

Completa	Sin gasto de capital inicial. Esta es una de las mejores formas de adaptar los patrones de utilización y las necesidades de negocios a los gastos.
Solo servicio	Para clientes que ya disponen de licencias perpetuas. Incluye la capacidad de pasar de una implementación en las instalaciones a HP SaaS.
Plazos	Se dispone de plazos de uno a cinco años. Se encuentran disponibles plazos de uno y tres meses.

HP se reserva el derecho de hacer que esta hoja de datos expire de acuerdo con la fecha de vencimiento del presupuesto adjunto o, en caso de que esta fecha no se haya especificado, 45 días después de su entrega.

Esta hoja de datos se rige por los términos de HP vigentes para Software as a Service. Se puede solicitar una copia de los términos.

Conozca más en
hp.com/go/saas/pc

Regístrese para recibir actualizaciones
hp.com/go/getupdated



Compartir con colegas



Calificar este documento

© Copyright 2013-2014 Hewlett-Packard Development Company, L.P. La información que contiene este documento está sujeta a cambios sin aviso. Las únicas garantías para los productos y servicios HP se establecen en las declaraciones expresas de garantía que acompañan a dichos productos y servicios. Ninguna información contenida en este documento debe interpretarse como una garantía adicional. HP no se hará responsable de errores técnicos o de edición ni de omisiones en el presente documento.

Citrix es una marca comercial registrada de Citrix Systems, Inc. y/o una o más de sus subsidiarias y puede estar registrada en la Oficina de Marcas y Patentes de los Estados Unidos y en otros países. Microsoft y Windows son marcas comerciales del grupo de empresas Microsoft. Oracle y Java son marcas comerciales registradas de Oracle y/o de sus afiliadas. SAP es la marca comercial o la marca comercial registrada de SAP SE en Alemania y en muchos otros países.

