

# Servicio HPE Proactive 24

## Servicios de soporte

### Ventajas del servicio

HPE Proactive 24 ayuda a mejorar la eficacia del entorno de TI mediante:

- Un responsable de soporte de cuentas (ASM) centrado en las mejoras operativas y técnicas específicas para su entorno\*
- Mejores prácticas compartidas de Hewlett Packard Enterprise
- Servicios proactivos para toda la infraestructura de TI\*

HPE Proactive 24 ayuda a solucionar rápidamente problemas complejos mediante el uso de:

- Procesos integrados y diagnósticos de problemas para la infraestructura de TI\*
- Un punto único de soporte
- Respuesta rápida a las incidencias de software y hardware

El servicio HPE Proactive 24 es una solución integrada de hardware y software que combina asistencia técnica con servicios proactivos de cuenta para cubrir su infraestructura de TI y ayudarle a mejorar la estabilidad, disponibilidad y eficacia operativa de su entorno de TI.

El servicio HPE Proactive 24 permite aprovechar las mejores prácticas de Hewlett Packard Enterprise accediendo a profesionales de TI con una sólida formación. El responsable de soporte de cuentas asignado (ASM) será su contacto principal para los servicios proactivos dentro de la organización de soporte de HPE y se ocupará de coordinar a otros recursos especializados, si corresponde. Como pasos preliminares, el ASM colaborará estrechamente con los miembros designados de su personal de gestión de TI para familiarizarse con sus objetivos e infraestructura\*, así como con sus objetivos empresariales. Esta información se utilizará para crear un plan de soporte global de cuenta para su infraestructura de TI\*, identificar posibles problemas a la hora de prestar el soporte y avanzar hacia el cumplimiento de sus objetivos empresariales y de TI. A continuación, el ASM asignado se reunirá con los miembros de su personal de gestión de TI cada seis meses para revisar el rendimiento y efectuar los ajustes necesarios.

Aunque el objetivo consiste en evitar los problemas con medidas proactivas, HPE Proactive 24 también incluye asistencia completa en caso de que se produzcan incidencias de hardware o software. Asimismo, el equipo de especialistas de Hewlett Packard Enterprise cuenta con destacadas herramientas y tecnologías remotas diseñadas para supervisar activamente operaciones específicas, en función de las necesidades, a fin de ayudarle a reducir el tiempo de inactividad y resolver antes los problemas de TI.

Hewlett Packard Enterprise es consciente de que su infraestructura de TI\* agrupa diversas tecnologías, como servidores, dispositivos de almacenamiento, SAN, redes y sistemas operativos. HPE Proactive 24 es modular y escalable con el objeto de abordar las necesidades de su infraestructura heterogénea de TI\*. El componente principal de HPE Proactive 24 es un módulo de servicios de entorno que contiene un conjunto de sólidas características proactivas desarrolladas para satisfacer las necesidades de toda su infraestructura de TI\*. Además, HPE Proactive 24 incluye varios módulos de servicios tecnológicos diseñados para satisfacer las necesidades específicas proactivas de los servidores, dispositivos de almacenamiento, SAN, redes, sistemas operativos e hipervisores de su infraestructura de TI\*. Se puede adquirir cada módulo de servicios tecnológicos para el primer dispositivo de cada tipo de tecnología, en función de las necesidades. Las características incluidas en los distintos módulos de servicios tecnológicos se entregan por técnicos especializados en las áreas tecnológicas correspondientes.

\* Infraestructura o entorno de TI especificado por el cliente para quedar cubierto por el ámbito de HPE Proactive 24

Si requiere asistencia proactiva para algún dispositivo adicional de su infraestructura de TI\*, HPE Proactive 24 ofrece módulos de ampliación de servicios específicos para cada tipo de servidor, dispositivo de almacenamiento, SAN, red, sistema operativo e hipervisor. Estos módulos pueden adquirirse en función de las necesidades.

También pueden adquirirse servicios proactivos opcionales centrados en SAP, mejoras de gestión de servicios de TI (ITSM), formación de Hewlett Packard Enterprise o servicios de HPE Proactive Select (para áreas como la virtualización, la gestión del almacenamiento de datos, la optimización de infraestructuras, las evaluaciones, la seguridad, los análisis de rendimiento y la gestión de firmware) para completar el servicio HPE Proactive 24. Estos servicios opcionales le permiten personalizar aún más HPE Proactive 24 para adaptarlo a sus requisitos empresariales y de TI.

## Características más destacables del servicio

Tabla 1. Equipo de cuenta de Hewlett Packard Enterprise

Características principales
<ul style="list-style-type: none"> <li>– ASM asignado</li> </ul>

Tabla 2. Características proactivas

Características principales	Características opcionales
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Prestaciones principales del módulo de servicios de entorno:                             <ul style="list-style-type: none"> <li>– Asesoramiento operativo y técnico</li> <li>– Plan de soporte de la cuenta</li> <li>– Análisis y planificación de soporte</li> <li>– Análisis de la actividad de soporte</li> <li>– Sondeo del entorno del sitio</li> <li>– Centro de recursos de TI de HPE</li> <li>– Asistencia para la planificación de la formación de HPE</li> </ul> </li> <li>• Prestaciones principales del módulo de servicios de servidor:                             <ul style="list-style-type: none"> <li>– Gestión y análisis de revisiones del sistema operativo</li> <li>– Comprobación del estado del sistema</li> <li>– Créditos para el servicio HPE Proactive Select</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestión y análisis adicionales de las revisiones del sistema operativo</li> <li>• Asesoramiento y asistencia adicionales</li> <li>• Asesoramiento y asistencia de hardware adicionales</li> <li>• Créditos de servicio HPE Proactive Select adicionales</li> <li>• Créditos de educación de HPE</li> <li>• Ampliaciones de servicios tecnológicos específicos:                             <ul style="list-style-type: none"> <li>– Ampliación proactiva de servicios de servidor</li> <li>– Ampliación proactiva de servicios de sistema operativo</li> <li>– Ampliación proactiva de servicios de almacenamiento</li> <li>– Ampliación proactiva de servicios de SAN</li> <li>– Ampliación proactiva de servicios de red</li> </ul> </li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Prestaciones principales del módulo de servicios de almacenamiento:                             <ul style="list-style-type: none"> <li>– Gestión y análisis del software y el firmware de almacenamiento</li> <li>– Evaluación de alta disponibilidad del almacenamiento</li> <li>– Mantenimiento proactivo de matrices de almacenamiento</li> </ul> </li> <li>• Prestaciones principales del módulo de servicios de SAN:                             <ul style="list-style-type: none"> <li>– Gestión y análisis del software y el firmware de SAN</li> <li>– Evaluación de compatibilidad con el soporte de la SAN</li> </ul> </li> <li>• Prestaciones principales del módulo de servicios de red:                             <ul style="list-style-type: none"> <li>– Gestión y análisis del software y el firmware de red</li> <li>– Notificación de incidencias críticas de la red</li> <li>– Informe de activos de red</li> </ul> </li> </ul>	

**Tabla 3. Características reactivas**

<p><b>Características principales (disponibles con el servicio HPE Proactive 24 y HPE Proactive 24 Contractual)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Periodo de cobertura de servicio predeterminado (24x7)</li> <li>• Transferencia flexible de llamadas</li> <li>• Gestión de escalación</li> <li>• Diagnóstico y soporte remoto de incidencias de hardware y software</li> <li>• Solución de soporte electrónico remoto de HPE</li> <li>• Asistencia para productos de terceros</li> <li>• Acceso a información y servicios de soporte electrónicos</li> <li>• Características de soporte reactivo de hardware predeterminadas:             <ul style="list-style-type: none"> <li>– Soporte de hardware in situ</li> <li>– Plazo predeterminado de respuesta in situ para soporte de hardware, 4 horas, 24x7</li> <li>– Piezas y material</li> <li>– Finalización del trabajo comenzado</li> </ul> </li> </ul>	<p><b>Características principales adicionales disponibles para HPE Proactive 24 con servicios de retención de soportes defectuosos</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Característica de soporte reactivo de hardware:             <ul style="list-style-type: none"> <li>– Retención de soportes defectuosos</li> <li>– Retención íntegra de materiales defectuosos</li> </ul> </li> </ul>	<p><b>Características opcionales (disponibles con el servicio HPE Proactive 24 Contractual EXCLUSIVAMENTE)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Características de soporte reactivo de hardware opcionales:             <ul style="list-style-type: none"> <li>– Actualización de la respuesta de hardware a la respuesta in situ en 2 horas</li> <li>– Compromiso de plazo de reparación desde la llamada para hardware</li> <li>– Auditoría anticipada (sólo para la opción de plazo de reparación desde la llamada)</li> <li>– Gestión del inventario mejorado de piezas (sólo para la opción de plazo de reparación desde la llamada)</li> <li>– Retención de soportes defectuosos</li> <li>– Retención íntegra de materiales defectuosos</li> </ul> </li> <li>• Características de soporte reactivo de software opcionales:             <ul style="list-style-type: none"> <li>– Actualización de la respuesta de software a una respuesta remota en 30 minutos para incidencias críticas</li> <li>– Interlocutores telefónicos designados adicionales</li> <li>– Opciones de actualización del software y la documentación</li> <li>– Compatibilidad con versiones anteriores/maduras</li> </ul> </li> </ul>
--	--	--

**Tabla 4. Opciones de nivel de servicio (sólo disponible con el servicio HPE Proactive 24 Contractual)**

<p><b>Periodo de cobertura</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Periodo de cobertura predeterminado:             <ul style="list-style-type: none"> <li>– 24 horas, siete días a la semana (24x7)</li> </ul> </li> <li>• Opciones de periodo de cobertura:             <ul style="list-style-type: none"> <li>– Horario de trabajo habitual, días laborables estándar (9x5)</li> <li>– 13 horas, días laborales estándar (13x5)</li> <li>– 16 horas, días laborales estándar (16x5)</li> <li>– 24 horas, días laborales estándar (24x5)</li> <li>– Ampliación de cobertura para horas adicionales</li> <li>– Ampliaciones de cobertura para días adicionales</li> </ul> </li> </ul>	<p><b>Opciones de soporte reactivo de hardware</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Plazo de respuesta para soporte de hardware in situ</li> <li>• Opciones de plazos de respuesta para soporte de hardware in situ:             <ul style="list-style-type: none"> <li>– Respuesta in situ en 4 horas (predeterminado)</li> <li>– Respuesta in situ en 2 horas</li> </ul> </li> <li>• Compromiso de plazo de reparación desde la llamada para hardware</li> <li>• Opciones del compromiso de tiempo de reparación desde la llamada:             <ul style="list-style-type: none"> <li>– Plazo de reparación desde la llamada de 4 horas</li> <li>– Plazo de reparación desde la llamada de 6 horas</li> <li>– Plazo de reparación desde la llamada de 8 horas</li> </ul> </li> </ul>
---	--

**Tabla 5. Mejoras opcionales (disponibles tanto con los servicios de soporte HPE Proactive 24 como con HPE Proactive 24 Contractual, salvo indicación en contrario)**

<ul style="list-style-type: none"> <li>– Mejora para SAP</li> <li>– Servicio de mejora fundamental de ITSM de HPE</li> <li>– Soporte para entornos de SAN abiertos (sólo disponible con los servicios HPE Proactive 24 Contractual)</li> <li>– Soporte para entornos de red abiertos (sólo disponible con los servicios HPE Proactive 24 Contractual)</li> </ul>
--

Tabla 1. Equipo de cuenta de Hewlett Packard Enterprise

Característica o servicio	Especificaciones de la prestación
<b>Características principales</b>	
<b>ASM asignado</b>	<p>Hewlett Packard Enterprise asigna un responsable de soporte de cuentas (ASM) a la organización del cliente. El ASM es el punto de contacto técnico del cliente para el soporte continuado del entorno de TI. El ASM forma, junto a los especialistas en TI, el equipo de Hewlett Packard Enterprise asignado a la cuenta. El ASM dirige este equipo de HPE y colabora con el cliente para desarrollar y revisar periódicamente el plan de soporte de la cuenta acordado mutuamente y diseñado para ayudar a satisfacer los objetivos de TI del cliente. Algunas actividades adicionales:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Asesoramiento operativo y técnico, así como la explicación de las mejores prácticas de HPE.</li> <li>• Coordinación de actividades proactivas.</li> <li>• Coordinación de recursos adicionales de HPE cuando se requieran conocimientos específicos (por ejemplo, especialistas en almacenamiento o redes).</li> <li>• Organización de actividades de análisis y planificación de soporte</li> <li>• Organización de análisis de las actividades de soporte</li> <li>• Supervisión de problemas, revisiones y recomendaciones que podrían afectar al entorno del cliente.</li> <li>• Gestión y análisis de revisiones del sistema operativo</li> <li>• Análisis y recomendación de firmware (para dispositivos de almacenamiento y SAN).</li> <li>• Informes de tendencias y actividades de servicio.</li> <li>• Recomendación de actividades proactivas.</li> </ul> <p>Los servicios que se requieran se proporcionarán de forma remota o in situ, a discreción de HPE. El equipo asignado a la cuenta está disponible de lunes a viernes, durante el horario de trabajo habitual de HPE, excluidos festivos de HPE. Si se solicita, el equipo puede estar disponible en otros horarios, a condición de que así se acuerde y planifique con antelación. (El soporte fuera del horario de trabajo habitual se adquiere por separado y está sujeto a la disponibilidad local. Para obtener más información, póngase en contacto con una oficina local de Hewlett Packard Enterprise).</p>

Tabla 2. Características proactivas

Característica o servicio	Especificaciones de la prestación
<b>Características principales</b>	
<b>Descripción general de las principales características proactivas</b>	<p>HPE Proactive 24 incluye una serie de servicios proactivos para infraestructuras de TI de misión crítica. Este servicio es modular y escalable. El componente principal de HPE Proactive 24 es un módulo de entorno que aborda las necesidades proactivas de la infraestructura de TI de misión crítica general del cliente (especificada por éste).</p> <p>HPE Proactive 24 incluye también diversos módulos de servicios tecnológicos diseñados para satisfacer las necesidades específicas proactivas de los servidores, dispositivos de almacenamiento, redes de área de almacenamiento (SAN), redes y sistemas operativos.</p> <p>Aunque la adquisición del módulo de entorno de HPE Proactive 24 es obligatoria, el cliente puede solicitar módulos tecnológicos en función de las necesidades de la infraestructura de TI de misión crítica especificada por el cliente.</p> <p>En las siguientes secciones de la Tabla 2, cada subtítulo aparece seguido del título de un módulo proactivo entre paréntesis. Por ejemplo: Asesoramiento operativo y técnico (entorno). De este modo, se pretende facilitar la comprensión de la lista de actividades realizadas dentro de cada módulo proactivo de HPE Proactive 24.</p>
<b>Prestaciones principales del módulo de servicios de entorno</b>	<p>Hewlett Packard Enterprise ofrecerá las siguientes prestaciones principales del módulo de servicios de entorno como parte de HPE Proactive 24.</p>

Tabla 2. Características proactivas (continúa)

Característica o servicio	Especificaciones de la prestación
<b>Asesoramiento operativo y técnico (entorno)</b>	El responsable de soporte de cuentas (ASM) colabora estrechamente con los miembros designados del personal técnico del cliente y ayuda a alinear los objetivos de TI del cliente con sus recursos, al tiempo que mejora las funcionalidades de su infraestructura de TI. Además del asesoramiento que proporciona el ASM durante las operaciones en curso, Hewlett Packard Enterprise puede ayudar a minimizar riesgos y las posibles interrupciones de las operaciones empresariales ofreciendo asistencia para la gestión de cambios.
<b>Plan de soporte de la cuenta (entorno)</b>	El responsable de soporte de cuentas (ASM) desarrollará el plan de soporte de la cuenta después de reunirse con los miembros designados del personal de TI del cliente. El plan se alinearán con los objetivos empresariales y de TI del cliente, así como con los factores esenciales de éxito, a fin de contribuir a mejorar el funcionamiento del entorno de TI del cliente. El plan especifica los servicios que proporcionará Hewlett Packard Enterprise, documentando el entorno del cliente y describiendo el plan detallado de asistencia para cumplir los acuerdos de nivel de servicio internos. Los objetivos principales del plan de soporte de la cuenta consisten en ayudar al cliente a mitigar los riesgos e impulsar una mejora continua. El plan se actualizará cada seis meses mientras el contrato esté vigente con el fin de reflejar los cambios que se produzcan en los objetivos de TI y empresariales del cliente, así como para ayudar a garantizar la alineación de los servicios. Al comienzo del periodo de soporte del servicio HPE Proactive 24, Hewlett Packard Enterprise registrará información de configuración técnica específica del entorno cubierto, incluida información acerca del hardware de host y del sistema operativo, las asignaciones del número de unidad lógica (LUN) de almacenamiento y las topologías de redes SAN e IP, según corresponda. Esta información complementa las operaciones diarias del cliente, ayuda a preparar los esfuerzos de planificación futuros y permite agilizar el aislamiento de averías. La información de configuración técnica se actualiza cada seis meses y se documenta en el plan de soporte de la cuenta, además de publicarse en el repositorio de documentos del Hewlett Packard Enterprise Support Center, <a href="http://hpedocrepository.imanageshare.com">hpedocrepository.imanageshare.com</a> para su consulta por el cliente.
<b>Análisis y planificación de soporte (entorno)</b>	El responsable de soporte de cuentas (ASM) organiza sesiones in situ de análisis y planificación de soporte cada seis meses. Durante estas sesiones, el cliente y el ASM analizan el soporte proporcionado por Hewlett Packard Enterprise durante el periodo anterior, incluidos los asuntos clave que surjan del informe de acciones de soporte y los resultados de las actividades de HPE Proactive 24. Estos análisis también permiten comentar las tendencias, los cambios planificados en la empresa y el entorno de TI del cliente, y el impacto que dichos cambios tendrán en los requisitos de soporte del cliente. Asimismo, se puede identificar y comentar cualquier posible requisito de soporte adicional. Estos análisis proporcionan un foro de comunicaciones abiertas destinado a ayudar al cliente a compartir sus objetivos de TI y empresariales, así como a alinear HPE Proactive 24 con sus necesidades de forma continuada. Durante estos análisis, el ASM podrá compartir las mejores prácticas de HPE, así como ofrecer asesoramiento operativo y técnico de TI relacionado con los proyectos y requisitos operativos actuales y futuros del cliente.
<b>Análisis de la actividad de soporte (entorno)</b>	Hewlett Packard Enterprise proporciona al cliente un informe trimestral de las actividades de soporte que documenta la información de las llamadas de soporte reactivas realizadas durante ese periodo. El informe destaca los factores potenciales de riesgo e incluye las recomendaciones correspondientes.
<b>Sondeo del entorno del sitio (entorno)</b>	Los productos de Hewlett Packard Enterprise están diseñados para operar dentro de unos rangos de alimentación, temperatura, contaminantes aéreos y humedad específicos. Aunque el cliente es el responsable de garantizar que el entorno de TI cumpla estas especificaciones, HPE supervisa periódicamente las condiciones del entorno en el sitio del cliente (junto a otras actividades in situ programadas) y aconseja al cliente modificaciones basadas en los resultados de dichas inspecciones.
<b>Centro de recursos de TI de HPE (entorno)</b>	Hewlett Packard Enterprise ofrece un recurso en línea completo para obtener conocimientos especializados, herramientas y servicios. Este sitio de TI completo ofrece herramientas de autorresolución, asistencia personalizada y fiable, nueva formación y foros en línea, así como acceso instantáneo al contenido de TI multiproveedor y multiplataforma más completo disponible.

Tabla 2. Características proactivas (continúa)

Característica o servicio	Especificaciones de la prestación
<b>Asistencia para la planificación de cursos de formación de HPE (entorno)</b>	<p>Como parte de la actividad de asesoramiento operativo y técnico descrita anteriormente, el cliente puede solicitar un análisis de la formación y el desarrollo que ayudaría a perfeccionar los conocimientos técnicos y sobre procesos del personal de TI. En ese caso, el responsable de soporte de cuentas (ASM) organiza una breve reunión con el cliente para identificar sus necesidades específicas y elabora un borrador del plan de formación. Asimismo, el ASM puede ayudar al cliente a contactar con el Centro de formación para clientes de HPE. El cliente puede consultar el listado de planes de estudios y descripciones detalladas de cursos en el sitio web de los servicios de educación de HPE: <a href="http://hpe.com/ww/learn">hpe.com/ww/learn</a>.</p> <p>Como actividad opcional adicional, el equipo de servicios de educación de HPE desarrolla cursos personalizados o soluciones de aprendizaje extremo a extremo adaptados a los requisitos de formación específicos del cliente.</p>
<b>Prestaciones principales del módulo de servicios de servidor</b>	<p>Al adquirir el módulo de servicios de servidor Proactive, Hewlett Packard Enterprise proporcionará las siguientes prestaciones principales. El módulo de servicios de servidor incluye el primer servidor y una instancia de sistema operativo de dicho servidor.</p>
<b>Gestión y análisis de revisiones del sistema operativo (servidor)</b>	<p>La gestión y el análisis de revisiones se suministra para un sistema operativo o hipervisor instalado en un solo servidor o partición.</p> <p>Cada seis meses, Hewlett Packard Enterprise examinará con el cliente todas las revisiones publicadas desde el último análisis y realizará recomendaciones para el entorno cubierto por el contrato de soporte. HPE también hará recomendaciones para prestar asistencia en la gestión de cambios.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• En el caso de los sistemas operativos propietarios HP-UX y NonStop, HPE proporciona un paquete personalizado y un informe de las revisiones recomendadas para su instalación por el cliente.</li> <li>• En el caso de los sistemas operativos Tru64 UNIX® y OpenVMS, HPE proporciona un informe personalizado de las revisiones recomendadas para su instalación por el cliente.</li> <li>• En el caso de los sistemas operativos propietarios de HPE, ésta proporcionará el último paquete de revisiones recomendadas (Power Patch Bundle) para su instalación por el cliente.</li> <li>• En el caso de los sistemas operativos de Microsoft®, HPE proporciona instrucciones escritas sobre el Service Pack de Microsoft aplicable, donde se tratan las características de los últimos service pack del sistema operativo y las aplicaciones de servidor de Microsoft. Además, HPE proporciona notificaciones mensuales sobre las revisiones de seguridad de Microsoft y notificaciones trimestrales sobre los productos HPE-Microsoft compatibles, todas ellas aplicables a los servidores descritos en el plan de soporte de cuenta del cliente.</li> <li>• En el caso del sistema operativo Linux, HPE examina las notificaciones de revisiones de Linux publicadas por proveedores de Linux y recomienda las revisiones aplicables al entorno del cliente en función de las versiones Red Hat y SUSE, para su instalación por el cliente.</li> <li>• Para los hipervisores VMware y Microsoft Hyper-V, HPE examina las notificaciones de revisiones publicadas por los proveedores y recomienda las revisiones que son aplicables al entorno del cliente.</li> </ul> <p>Puede encargar un análisis adicional de las revisiones con el fin de aumentar su frecuencia de análisis o ampliarlo para incluir otros sistemas operativos e hipervisores en el entorno del servicio HPE Proactive 24 del cliente.</p>
<b>Comprobación del estado del sistema (servidor)</b>	<p>Anualmente, Hewlett Packard Enterprise utiliza herramientas de diagnóstico con el fin de evaluar el entorno de computación para un sistema operativo individual en un solo servidor físico o partición*. HPE realizará una serie de pruebas de diagnóstico para comparar el entorno de computación del cliente con las prácticas aceptadas de gestión de sistemas. Posteriormente, HPE proporcionará un informe donde se detallen los resultados y subrayen las condiciones que requieran solución o investigación, y las medidas oportunas recomendadas.</p> <p>(* Se ofrecen instancias adicionales de comprobación del estado del sistema (como opción) para evaluar cada servidor o sistema operativo adicional del entorno del cliente cubierto por HPE Proactive 24. El responsable de soporte de cuentas (ASM) puede prestar asistencia adicional en función de las necesidades del cliente.</p>
<b>Créditos para el servicio HPE Proactive Select (servidor)</b>	<p>Para los clientes que adquieran el Servicio HPE Proactive 24 con servidores en el entorno, Hewlett Packard Enterprise ofrece 30 créditos al año desde el menú de servicios de Proactive Select. El cliente cuenta con la flexibilidad de elegir una actividad del menú predefinido que aborda áreas como la virtualización, la gestión del almacenamiento de datos, la optimización de infraestructuras, las evaluaciones, los análisis de rendimiento y la gestión de firmware. El cliente también puede optar por trabajar con el ASM y utilizar estos 30 créditos de servicio para una actividad personalizada. La Tabla 7 ofrece información más detallada.</p>

Tabla 2. Características proactivas (continúa)

Característica o servicio	Especificaciones de la prestación
<b>Prestaciones principales del módulo de servicios de almacenamiento</b>	Al adquirir el módulo de servicios de almacenamiento proactivo, Hewlett Packard Enterprise proporcionará las siguientes prestaciones principales.
<b>Gestión y análisis del software y el firmware de almacenamiento (almacenamiento)</b>	Cada seis meses, Hewlett Packard Enterprise revisará las actualizaciones de software y firmware relativas al almacenamiento y hará recomendaciones acerca de las actualizaciones de software y firmware específicas del entorno del cliente cubierto por HPE Proactive 24. HPE también proporcionará asistencia en la planificación de las actualizaciones recomendadas. A petición del cliente, HPE proporcionará soporte básico para la instalación de las actualizaciones recomendadas por teléfono.
<b>Evaluación de alta disponibilidad del almacenamiento (almacenamiento)</b>	Anualmente, Hewlett Packard Enterprise realiza una evaluación de alta disponibilidad en una matriz de almacenamiento del cliente. La evaluación incluye un análisis del entorno físico, la configuración de la matriz y las versiones del firmware y el software. Al término de la evaluación, HPE entrega al cliente un informe y un resumen sobre los resultados y las recomendaciones.
<b>Mantenimiento preventivo de matrices de almacenamiento (almacenamiento)</b>	Para la gama de productos Hewlett Packard Enterprise XP Disk Array, HPE realiza una visita proactiva anual in situ a una hora previamente acordada. Durante estas visitas, un especialista de hardware realiza tareas de mantenimiento preventivo de los componentes del sistema electrónico de conformidad con las especificaciones operativas de la matriz de almacenamiento.
<b>Prestaciones principales del módulo de servicios de SAN</b>	Al adquirir el módulo de servicios proactivos de SAN, Hewlett Packard Enterprise proporcionará las siguientes prestaciones principales.
<b>Gestión y análisis del software y el firmware de SAN (SAN)</b>	Cada seis meses, Hewlett Packard Enterprise revisará las actualizaciones de software y firmware relativas a la SAN y hará recomendaciones acerca de las actualizaciones de software y firmware específicas aplicables en el entorno del cliente cubierto por HPE Proactive 24. HPE también proporcionará asistencia en la planificación de las actualizaciones recomendadas. A petición del cliente, HPE proporcionará soporte básico para la instalación de las actualizaciones recomendadas por teléfono.
<b>Evaluación de la compatibilidad con el soporte de la SAN (SAN)</b>	Hewlett Packard Enterprise evalúa la compatibilidad con el soporte de la SAN del cliente. Se identifican los problemas que pueden llegar a afectar a la estabilidad y la compatibilidad con el soporte, y se recomiendan los cambios correspondientes. La primera vez que se selecciona el soporte para SAN, se incluye una evaluación de compatibilidad con el soporte de la SAN. La evaluación se actualiza anualmente mientras dure el soporte de la SAN.
<b>Prestaciones principales del módulo de servicios de red</b>	Al adquirir el módulo de servicios proactivos de red, Hewlett Packard Enterprise proporcionará las siguientes prestaciones principales.
<b>Gestión y análisis del software y el firmware de red (red)</b>	Periódicamente, se publican nuevas actualizaciones del firmware y el software de red por parte de Hewlett Packard Enterprise y otras organizaciones de las que HPE es proveedor autorizado de servicios. Estas actualizaciones pueden resolver incidencias en potencia, proporcionar funcionalidades añadidas y ayudar a mejorar el rendimiento. Si las actualizaciones son aplicables al entorno cubierto por HPE Proactive 24 del cliente, el equipo de Hewlett Packard Enterprise asignado a la cuenta las analizará con el cliente durante las reuniones de inspección y planificación de soporte.
<b>Notificación de incidencias críticas de la red (red)</b>	Hewlett Packard Enterprise informará al cliente acerca de incidencias críticas de software que puedan afectar al funcionamiento de la red, cuando HPE lo estime necesario. La notificación va destinada específicamente al software de dispositivos de red de HPE y de organizaciones de las que HPE es proveedor autorizado de servicios, siempre que todos los dispositivos se encuentren dentro del ámbito del entorno cubierto por HPE Proactive 24.
<b>Informe de activos de red (red)</b>	Anualmente, el equipo de Hewlett Packard Enterprise asignado a la cuenta lleva a cabo una auditoría de los equipos de red para representar la topología de red del cliente. Además, el cliente recibirá un informe que describe la jerarquía de red, las versiones del software de red, los dispositivos de hardware y los cambios realizados desde la auditoría anterior.

Tabla 2. Características proactivas (continúa)

Característica o servicio	Especificaciones de la prestación
<b>Características opcionales</b>	<b>Las características opcionales están sujetas a cargos adicionales.</b>
<b>Gestión y análisis de revisiones del sistema operativo adicionales (servidor)</b>	Si el entorno de TI del cliente incluye varias versiones de un sistema operativo o hipervisor, Hewlett Packard Enterprise proporcionará la gestión y el análisis de las revisiones adicionales, a petición del cliente. Esta opción proporciona una actividad de gestión y análisis de revisiones para un sistema operativo o hipervisor.
<b>Asesoramiento y asistencia adicionales (entorno)</b>	Los clientes que requieran ayuda proactiva adicional pueden adquirir asesoramiento y asistencia adicionales de manos de varios integrantes del equipo de cuenta de Hewlett Packard Enterprise. Los asuntos tratados pueden ser técnicos u operativos. El responsable de soporte de cuentas (ASM) proporcionará asistencia para determinar estas actividades en función de las necesidades del cliente. Los servicios adicionales acordados se prestarán durante el horario laboral estándar de HPE, a menos que se haya adquirido un servicio de asistencia fuera del horario de trabajo. Póngase en contacto con un representante local de Hewlett Packard Enterprise para obtener más información.
<b>Asesoramiento de hardware y asistencia adicionales (entorno)</b>	Puede adquirirse asistencia de hardware proactiva y personalizada adicional. Los servicios adicionales acordados se prestarán durante el horario laboral estándar de HPE, a menos que se haya adquirido un servicio de asistencia fuera del horario de trabajo. Póngase en contacto con un representante local de Hewlett Packard Enterprise para obtener más información.
<b>Créditos de servicio HPE Proactive Select adicionales (entorno)</b>	Esta opción proporciona diez (10) créditos de servicio Proactive Select. El cliente cuenta con la flexibilidad de elegir una actividad del menú de servicios predefinidos de Proactive Select, o bien de trabajar con el responsable de soporte de cuentas (ASM) para definir una actividad personalizada en función de sus necesidades. Consulte la Tabla 7 para obtener información más detallada.
<b>Créditos de formación de HPE (entorno)</b>	El cliente puede adquirir créditos de formación de HPE para ampliar y reforzar sus conocimientos técnicos y sobre procesos de su personal.
<b>Ampliaciones de servicios para cada tecnología</b>	Muchos clientes tienen entornos de TI integrados por numerosos productos de hardware y software que requieren una atención proactiva y su inclusión en la planificación global de TI. Hewlett Packard Enterprise ofrece las características proactivas descritas en los módulos anteriores de servicios de tecnología principal para el primer dispositivo de cada tipo de tecnología. Cada dispositivo adicional se denomina ampliación. Las ampliaciones de servicios para cada tecnología que se describen a continuación han sido diseñadas para proporcionar una experiencia proactiva homogénea con todos los productos de hardware y software adicionales incluidos en dichos entornos. Antes de adquirir ampliaciones de servicios para cada tecnología, es necesario adquirir el módulo de servicio tecnológico principal asociado, indicado a continuación entre paréntesis.
<b>Ampliación de servicios proactivos de servidor (servidor)</b>	Esta ampliación incorpora un servidor adicional en el plan de soporte de la cuenta, reuniones de inspección y planificación de soporte cada seis meses, análisis de las actividades de soporte trimestrales así como la gestión y el análisis de revisiones de una instancia del sistema operativo del servidor cada seis meses.
<b>Ampliación de servicios proactivos de sistema operativo (servidor)</b>	Esta ampliación incorpora un tipo de sistema operativo o hipervisor adicional en el plan de soporte de la cuenta, planificación y análisis del soporte cada seis meses, análisis de las actividades de soporte trimestrales, comprobación anual del estado del sistema, así como la gestión y el análisis de revisiones cada seis meses.
<b>Ampliación de servicios proactivos de almacenamiento (almacenamiento)</b>	Esta ampliación incorpora un dispositivo de almacenamiento adicional en el plan de soporte de la cuenta, análisis y planificación de soporte cada seis meses, inspecciones de las actividades de soporte trimestrales, análisis y gestión del software y el firmware de almacenamiento cada seis meses, así como la evaluación anual de alta disponibilidad del almacenamiento.
<b>Ampliación de servicios proactivos de SAN (SAN)</b>	Esta ampliación incorpora dispositivos SAN adicionales en el plan de soporte de la cuenta, análisis y planificación de soporte cada seis meses, análisis de las actividades de soporte trimestrales, análisis y gestión del software y el firmware de la SAN cada seis meses, así como la evaluación de compatibilidad con el soporte de la SAN.
<b>Ampliación de servicios proactivos de red (red)</b>	Esta ampliación incorpora dispositivos de red adicionales en el plan de soporte de la cuenta, análisis y planificación de soporte cada seis meses, inspecciones de las actividades de soporte trimestrales, análisis y gestión periódica del software y el firmware de red, notificación de incidencias críticas y el informe anual de activos de la red.

Tabla 3. Características reactivas

Característica o servicio	Especificaciones de la prestación
<b>Características de servicio de HPE Proactive 24 Support y HPE Proactive 24 Contractual</b>	<b>Las siguientes características están disponibles tanto con los servicios de soporte HPE Proactive 24 como con HPE Proactive 24 Contractual.</b>
<b>Periodo de cobertura de servicio predeterminado (24x7)</b>	El periodo de cobertura especifica el tiempo durante el cual se prestan los servicios reactivos descritos, in situ o de forma remota. El periodo de cobertura predeterminado del servicio HPE Proactive 24 es de 24 horas al día, de lunes a domingo, incluidos festivos de HPE.
<b>Transferencia flexible de llamadas</b>	Las incidencias con hardware, software o actualizaciones de software cubiertos por Hewlett Packard Enterprise pueden notificarse al HPE Solution Center por teléfono, Internet, correo electrónico o fax, en función de la disponibilidad local. HPE confirmará la recepción de la solicitud de servicio, pero se reserva el derecho a determinar la resolución final para todas las incidencias notificadas. Las respuestas se proporcionarán por teléfono, Internet, correo electrónico o fax en función de las preferencias del cliente y la disponibilidad local. Los plazos de respuesta in situ para las solicitudes de servicio para hardware recibidas electrónicamente pueden variar.
<b>Gestión de escalación</b>	Hewlett Packard Enterprise ha establecido procedimientos formales de escalación para facilitar la resolución de problemas complejos. La dirección local de Hewlett Packard Enterprise coordina la escalación de problemas, incorporando la capacitación de los recursos adecuados de HPE o de terceros para ayudar a solucionar el problema.
<b>Diagnóstico y soporte remoto de incidencias de hardware y software</b>	<p>Cuando el cliente realice una solicitud de servicio y Hewlett Packard Enterprise haya emitido el acuse de recibo* de dicha solicitud, HPE trabajará durante el periodo de cobertura para aislar la incidencia de hardware o software y solucionarla remotamente con el cliente. Antes de desplazarse a las instalaciones del cliente, HPE puede iniciar y realizar diagnósticos con soluciones de soporte electrónico remoto para acceder a los productos cubiertos, o bien utilizar otros medios a su alcance para resolver la incidencia de forma remota.</p> <p>Las incidencias que afecten al hardware o software con cobertura se pueden notificar a HPE por teléfono o a través del sitio web, en función de la disponibilidad local, o como un evento de notificación de equipo automatizado a través de las soluciones de soporte electrónico remoto de HPE 24 horas al día, 7 días a la semana. HPE acusará recibo de la solicitud de servicio registrando la llamada, asignando un ID de caso y comunicándolo al cliente. HPE se reserva el derecho de determinar la resolución final de todas las incidencias notificadas.</p> <p>* Consulte la sección "Requisitos previos del servicio" para obtener más información.</p>
<b>Solución de soporte electrónico remoto de HPE</b>	La solución de soporte electrónico remoto de HPE proporciona una sólida funcionalidad de solución y reparación de problemas, que puede incluir soluciones de acceso remoto a los sistemas. También ofrece un práctico punto de administración centralizado y proporciona una perspectiva a nivel de empresa de las incidencias abiertas y el historial de éstas. Los especialistas de servicio de Hewlett Packard Enterprise sólo utilizarán el acceso remoto al sistema previa autorización por escrito del cliente, de conformidad con lo acordado en el plan de soporte de la cuenta. El acceso remoto al sistema puede ayudar al especialista de servicio de Hewlett Packard Enterprise a acelerar la resolución de problemas e incidencias.
<b>Asistencia para productos de terceros</b>	Si durante la resolución de una incidencia que afecta a productos con soporte, se determina que el problema está relacionado con el producto de otro fabricante, Hewlett Packard Enterprise ayudará en la medida de lo posible al cliente para remitir el problema al fabricante, siempre que el cliente cuente con un contrato de soporte válido con dicho fabricante.

Tabla 3. Características reactivas (continuación)

Característica o servicio	Especificaciones de la prestación
<b>Acceso a información y servicios de soporte electrónicos</b>	<p>Como parte del servicio, Hewlett Packard Enterprise proporciona al cliente acceso a algunas herramientas electrónicas y basadas en web disponibles en el mercado. El cliente tiene acceso a:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Determinadas funcionalidades disponibles para usuarios registrados con derecho a ello, como descargar determinadas revisiones de software de HPE, suscribirse a notificaciones de servicios proactivos relativos al hardware y participar en foros de soporte con otros usuarios registrados donde se solucionan problemas y se comparten mejores prácticas</li> <li>• Búsquedas ampliadas basadas en web en documentos de soporte técnico para ayudar a resolver los problemas rápidamente</li> <li>• Determinadas herramientas de diagnóstico de servicio propiedad de HPE con acceso protegido por contraseña</li> <li>• Una herramienta basada en web para enviar preguntas directamente a HPE. La herramienta ayuda a solucionar los problemas rápidamente con un proceso de clasificación previa que dirige la solicitud de servicio o soporte al especialista cualificado para responder a la pregunta. También permite ver el estado de las solicitudes de servicio o soporte enviadas, incluidos los casos expuestos por teléfono</li> <li>• Bases de datos de conocimiento, cortesía de HPE y otros fabricantes para determinados productos de terceros, donde los clientes pueden buscar y recuperar información acerca del producto, encontrar respuestas a preguntas de soporte, participar en foros de soporte y descargar revisiones de software. Este servicio puede estar limitado por restricciones de acceso de terceros</li> <li>• El portal de licencias y actualizaciones de software, que ofrece al cliente acceso electrónico para recibir, gestionar de forma proactiva y planificar las actualizaciones de productos de software. El acceso al portal se realiza a través del Centro de soporte de HPE</li> </ul>
<b>Características predeterminadas de soporte reactivo de hardware</b>	<p><b>Soporte de hardware in situ</b></p> <p>Si se producen incidencias de hardware que Hewlett Packard Enterprise considera que no se pueden resolver de forma remota, un representante autorizado de Hewlett Packard Enterprise proporcionará soporte técnico in situ para los productos de hardware cubiertos con el fin de devolverlos a su estado operativo normal. En determinados productos, HPE puede, a su exclusivo criterio, optar por sustituirlos en lugar de repararlos. Los productos se sustituirán por otros nuevos o funcionalmente equivalentes. Los productos sustituidos pasarán a ser propiedad de HPE.</p> <p>Una vez que el representante autorizado de Hewlett Packard Enterprise llegue a las dependencias del cliente, seguirá prestando el servicio, ya sea in situ o de forma remota, y a criterio de HPE, hasta que los productos se reparen. El trabajo puede suspenderse temporalmente si se necesitan piezas o recursos adicionales, pero se reanudará cuando estén disponibles.</p> <p>La reparación se considera finalizada cuando HPE verifica que se ha corregido el mal funcionamiento del hardware o que éste se ha sustituido.</p> <p>"Reparación ante fallo": Además, en el momento de la prestación del soporte técnico in situ, HPE puede:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Instalar mejoras disponibles de diseño, tanto para garantizar que los productos de hardware cubiertos operen correctamente como para mantener la compatibilidad con las piezas de repuesto de hardware suministradas por HPE.</li> <li>• Instalar actualizaciones de firmware disponibles, definidas por HPE como no instalables por el cliente, para los productos de hardware cubiertos y que, en opinión de HPE, sean necesarias para restablecer el correcto funcionamiento o mantener la compatibilidad con el soporte de HPE de dichos productos</li> </ul> <p>"Reparación bajo petición": Además, durante las horas de cobertura, HPE instalará actualizaciones de firmware críticas definidas por HPE como no instalables por el cliente, a petición de éste. Las actualizaciones críticas de firmware son las recomendadas por la división de productos de HPE para su instalación inmediata.</p> <p>Con independencia de cualquier disposición en contrario que se establezca en este documento o en los términos actuales de ventas estándar de HPE, HPE cubrirá y sustituirá, para determinadas matrices de almacenamiento empresarial y productos de cinta empresariales, las baterías defectuosas o agotadas si son críticas para el funcionamiento adecuado de los productos cubiertos.</p>
<b>Plazo predeterminado de respuesta in situ para soporte de hardware: 4 horas, 24x7</b>	<p>El plazo predeterminado de respuesta in situ para soporte de hardware del servicio HPE Proactive 24 es de 4 horas, con un periodo de cobertura de 24x7. Si se producen incidencias de hardware con cobertura que no se puedan solucionar de manera remota, se desplazará un representante autorizado de Hewlett Packard Enterprise al emplazamiento del cliente para iniciar el servicio de mantenimiento de hardware en un plazo de 4 horas a partir de que HPE haya registrado y acusado recibo de la solicitud de servicio, según se especifica en "Requisitos previos del servicio".</p>

Tabla 3. Características reactivas (continuación)

Característica o servicio	Especificaciones de la prestación
<b>Piezas de repuesto y materiales</b>	<p>Hewlett Packard Enterprise proporcionará las piezas de repuesto y materiales compatibles con HPE necesarios para mantener en funcionamiento el producto de hardware cubierto, incluidas las piezas y los materiales para las mejoras de ingeniería disponibles requeridas por HPE para asegurar la compatibilidad con el soporte del producto. Las piezas de repuesto que proporcione HPE serán nuevas o presentarán un rendimiento funcionalmente equivalente al de las nuevas. Las piezas sustituidas pasarán a ser propiedad de HPE. Los clientes que deseen conservar, desmagnetizar o destruir físicamente las piezas sustituidas recibirán una factura y se les pedirá que abonen su precio de lista.</p> <p>Los suministros y consumibles no están cubiertos y no se proporcionarán como parte de este servicio. Se aplican los términos y condiciones de garantía estándares a los suministros y consumibles. La reparación o sustitución de cualquier pieza de suministro o consumible es responsabilidad del cliente. Se aplican algunas excepciones; póngase en contacto con Hewlett Packard Enterprise para obtener información adicional. En el caso de que un consumible reúna los requisitos de cobertura, a juicio de HPE, no se aplicarán los compromisos de plazo de reparación desde la llamada y tiempos de respuesta in situ a su reparación o sustitución.</p> <p><b>Vida útil máxima/Usó máximo admitido:</b> Las piezas y componentes que hayan alcanzado el final de su vida útil máxima y/o sus limitaciones de uso máximo, tal y como se indique en el manual de funcionamiento del fabricante correspondiente, las especificaciones rápidas del producto o la hoja de datos técnica del mismo, no se proporcionarán, repararán ni sustituirán como parte de este servicio.</p>
<b>Finalización del trabajo comenzado</b>	<p>Una vez que el representante autorizado de Hewlett Packard Enterprise llegue a las dependencias del cliente, seguirá prestando el servicio, ya sea in situ o de forma remota, y a criterio de HPE, hasta que los productos se reparen. El trabajo puede suspenderse temporalmente si se necesitan piezas o recursos adicionales, pero se reanudará cuando estén disponibles.</p> <p>La modalidad de finalización del trabajo comenzado se aplica únicamente a los niveles de servicio de hardware de tiempo de respuesta in situ.</p> <p>La reparación se considera finalizada cuando HPE verifica que se ha corregido el mal funcionamiento del hardware o que éste se ha sustituido.</p>
<b>Características de soporte reactivo de software predeterminadas</b>	<p><b>Soporte de software</b></p> <p>Cuando se registra un problema de software, un técnico del Hewlett Packard Enterprise Solution Center responderá a la llamada en el plazo de dos horas. Las llamadas recibidas y atendidas fuera del periodo de cobertura del servicio se registrarán en el próximo día que el cliente tenga cobertura de servicio (puede variar según la ubicación geográfica). HPE proporciona soporte correctivo para resolver problemas de los productos de software identificables y que el cliente puede reproducir. HPE también proporciona soporte para ayudar al cliente a identificar problemas que son difíciles de reproducir. Además, el cliente recibe asistencia para resolver problemas y determinar parámetros para las configuraciones admitidas.</p>
<b>Actualizaciones de productos de software y documentación</b>	<p>Cuando Hewlett Packard Enterprise publica actualizaciones de software, proporciona al cliente las últimas revisiones y los manuales de referencia más recientes. En el caso de software de terceros determinado, HPE proporcionará las actualizaciones de software a medida que las facilite el fabricante o HPE indicará al cliente la forma de obtenerlas directamente del tercero en cuestión. El cliente recibirá también una clave de licencia o código de acceso, o bien instrucciones sobre cómo obtenerlos, cuando sean necesarios para descargar, instalar o ejecutar la última versión de software.</p> <p>Para la mayor parte del software de HPE y de terceros compatible con HPE, las actualizaciones estarán disponibles a través del portal de actualizaciones y licencias de software al que se accede desde el HPE Support Center. El portal de actualizaciones y licencias de software proporciona al cliente acceso electrónico para recibir y gestionar de forma proactiva actualizaciones de documentación y productos de software.</p> <p>Es posible que en el caso de software de terceros compatible con HPE, el cliente deba descargar las actualizaciones directamente desde el sitio web del proveedor.</p>

Tabla 3. Características reactivas (continuación)

Característica o servicio	Especificaciones de la prestación
<b>Actualizaciones de licencias de uso de software</b>	El cliente recibe las actualizaciones de las licencias de uso del software de HPE o de terceros compatible con HPE para cada sistema, zócalo, procesador, núcleo de procesador o licencia de software de usuario final cubierto por este servicio, según se establezca en las condiciones de la licencia de software de Hewlett Packard Enterprise o del fabricante original. Las condiciones de la licencia serán las descritas en los términos de la licencia de software de HPE que correspondan a la licencia de software subyacente y obligatoria como requisito previo del cliente, o las estipuladas por el otro fabricante de software, si fueran aplicables, incluidas condiciones de licencia de software adicionales que puedan acompañar a las actualizaciones de software suministradas de conformidad con este servicio.
<b>Método recomendado de actualización de software y documentación de Hewlett Packard Enterprise</b>	Hewlett Packard Enterprise determinará el procedimiento recomendado de actualización para el software de HPE o el software de terceros compatible con HPE. El principal método de entrega de actualizaciones de software y de documentación se realizará mediante descarga desde el portal de licencias y actualizaciones de software o un sitio web alojado por el otro fabricante.
<b>Característica principal adicional para el servicio de soporte HPE Proactive 24 con retención de soportes defectuosos</b>	<b>Tenga en cuenta que esta característica está disponible para el servicio de soporte HPE Proactive 24 con retención de soportes defectuosos. No está disponible para los servicios de soporte HPE Proactive 24 estándar.</b>
<b>Característica de soporte reactivo de hardware</b>	
<b>Retención de soportes defectuosos</b>	Para los productos que cumplan los requisitos, esta característica de servicio opcional permite que el cliente conserve los componentes de la unidad de disco duro, disco de estado sólido (SSD)/Flash defectuosos o que el cliente no desea entregar porque el disco ("unidad de disco o SSD/Flash") cubierto por este servicio contiene datos sensibles. Todas las unidades de disco o SSD/Flash de un sistema cubierto se incluirán en la retención de soportes defectuosos.
<b>Retención íntegra de materiales defectuosos</b>	Además de la retención de soportes defectuosos, esta característica de servicio permite al cliente retener componentes adicionales que Hewlett Packard Enterprise haya indicado que presentan funcionalidades de retención de datos, como los módulos de memoria. Todos los componentes de retención de datos de un sistema cubierto que cumplan los requisitos deben incluirse en la retención íntegra de materiales defectuosos. Los componentes que se pueden retener bajo esta característica de servicio se describen en el documento ubicado en <a href="http://hpe.com/services/cdmr">hpe.com/services/cdmr</a> .
<b>Características opcionales del servicio HPE Proactive 24 Contractual (sólo para productos que cumplan los requisitos)</b>	<b>Las siguientes características opcionales están disponibles para productos que cumplan los requisitos y solamente como parte del servicio HPE Proactive 24 Contractual. Las características opcionales están sujetas a cargos adicionales.</b>
<b>Características de soporte reactivo de hardware opcionales</b>	
<b>Actualización de la respuesta de hardware a la respuesta in situ en 2 horas</b>	Esta actualización cambia el plazo de respuesta de hardware in situ en 4 horas a 2 horas. Un representante de Hewlett Packard Enterprise autorizado se desplazará a las instalaciones del cliente durante el periodo de cobertura contratado para iniciar el servicio de mantenimiento de hardware en un plazo de 2 horas tras el registro de la solicitud de servicio.

Tabla 3. Características reactivas (continuación)

Característica o servicio	Especificaciones de la prestación
<b>Compromiso de plazo de reparación desde la llamada para hardware</b>	<p>Se puede adquirir la opción de compromiso de plazo de reparación para los productos que reúnan los requisitos en lugar del plazo de respuesta in situ para soporte de hardware. Si existen incidencias críticas (gravedad 1 o 2) con el hardware cubierto que no pueden resolverse remotamente, Hewlett Packard Enterprise hará todos los esfuerzos comercialmente razonables para restablecer su funcionamiento en cumplimiento del compromiso de plazo de reparación desde la llamada especificado. Para incidencias no críticas (gravedad 3 o 4) o a petición del cliente, HPE se reunirá con éste para programar la hora de inicio acordada previamente de la acción correctora, y el compromiso de plazo de reparación desde la llamada comenzará a dicha hora. Los niveles de gravedad de las incidencias se definen en las "Disposiciones generales".</p> <p>El plazo de reparación se refiere al periodo de tiempo que transcurre desde que HPE recibe y acusa recibo de la solicitud de servicio inicial, según se especifica en los "Requisitos previos del servicio". Asimismo, el plazo de reparación desde la llamada finaliza con la decisión de HPE de que el hardware se ha reparado o cuando la petición de servicio notificada se cierra con la explicación por parte de HPE de que actualmente no requiere intervención in situ.</p> <p>La reparación se considera finalizada cuando HPE verifica que el defecto de hardware se ha corregido, el hardware ha sido sustituido o, en el caso de determinados productos de almacenamiento, el acceso a los datos del cliente se ha restablecido. La verificación puede realizarse mediante una prueba automática de encendido, una prueba de diagnóstico específica o una inspección visual del funcionamiento correcto. A su exclusivo criterio, HPE determinará el nivel de pruebas necesario para verificar que el hardware está reparado. A su discreción, HPE puede sustituir temporal o permanentemente el producto para cumplir el compromiso de plazo de reparación. Los productos se sustituirán por otros nuevos o funcionalmente equivalentes. Los productos sustituidos pasarán a ser propiedad de HPE.</p>
<b>Auditoría inicial</b>	<p>Hewlett Packard Enterprise, a su sola discreción, puede requerir una auditoría de los productos con cobertura. Si se requiere dicha auditoría, un representante autorizado de Hewlett Packard Enterprise se pondrá en contacto con el cliente y éste dispondrá los medios necesarios para realizarla en el plazo inicial de 30 días. Durante la auditoría, se recopilará información clave de configuración del sistema y se hará un inventario de los productos cubiertos. La información recopilada en la auditoría permite a HPE programar y mantener inventarios de piezas de repuesto en la ubicación y el nivel adecuados. Asimismo, un ingeniero de resolución de Hewlett Packard Enterprise podrá sondear y resolver incidencias potenciales de hardware, así como completar su reparación de la forma más rápida y eficaz posible. A criterio exclusivo de HPE, la auditoría se puede realizar in situ, mediante acceso remoto al sistema, con herramientas de auditoría remotas o por teléfono. Si HPE requiere una auditoría, el compromiso de plazo de reparación desde la llamada para hardware no será efectivo hasta cinco (5) días laborables posteriores a la finalización de la auditoría.</p> <p>Asimismo, HPE se reserva el derecho a disminuir el nivel del servicio a un plazo de respuesta in situ o a cancelar el contrato de servicio si no se siguen las recomendaciones críticas de la auditoría o ésta no se realiza en el plazo de tiempo especificado, a menos que el retraso sea provocado por HPE.</p>
<b>Gestión mejorada del inventario de piezas</b>	<p>Para poder cumplir los compromisos de plazo de reparación desde la llamada de Hewlett Packard Enterprise, se mantiene un inventario de piezas de repuesto críticas para los clientes de este servicio. Este inventario se almacena en unas instalaciones designadas por HPE. Las piezas se gestionan con el fin de aumentar la disponibilidad del inventario y se encuentran a disposición de los representantes autorizados de Hewlett Packard Enterprise que respondan a llamadas que cumplan los requisitos.</p>
<b>Retención de soportes defectuosos</b>	<p>Para los productos que cumplan los requisitos, la opción de la característica de servicio de retención de medios defectuosos permite que el cliente conserve los componentes de la unidad de disco duro o SSD/Flash defectuosa que cumpla los requisitos a los que el cliente no quiera renunciar si el disco ("unidad de disco o SSD/Flash") que cubre este servicio contiene datos confidenciales. Todas las unidades de disco o SSD/Flash que cumplan los requisitos de un sistema cubierto se incluirán en la retención de soportes defectuosos.</p>
<b>Retención íntegra de materiales defectuosos</b>	<p>Además de la retención de soportes defectuosos, esta característica de servicio permite al cliente retener componentes adicionales que Hewlett Packard Enterprise haya indicado que presentan funcionalidades de retención de datos, como los módulos de memoria. Todos los componentes de retención de datos de un sistema cubierto que cumplan los requisitos deben incluirse en la retención íntegra de materiales defectuosos. Los componentes que se pueden retener bajo esta característica de servicio se describen en el documento ubicado en <a href="http://hpe.com/services/cdmr">hpe.com/services/cdmr</a>.</p>

Tabla 3. Características reactivas (continuación)

Característica o servicio	Especificaciones de la prestación
<b>Características de soporte reactivo de software opcionales</b>	
<b>Actualización de la respuesta de software a una respuesta en 30 minutos para incidencias críticas</b>	Esta actualización permite devolver las llamadas de solicitud de servicio de software críticas (gravedad 1 y 2) en un plazo de 30 minutos. La cobertura está disponible para todos los periodos seleccionados.
<b>Interlocutores telefónicos designados adicionales</b>	Con este servicio, se incluyen tres interlocutores telefónicos del cliente designados. El cliente tiene la opción de adquirir soporte para interlocutores telefónicos adicionales.
<b>Opciones de actualización del software y la documentación</b>	El cliente puede declinar la recepción o notificación de actualizaciones de software si ya las recibe a través de un contrato de soporte técnico. Para determinados productos, el cliente puede optar por recibir actualizaciones del software y la documentación en soportes físicos (normalmente, CD o DVD). Si el tipo de soporte elegido no está disponible, Hewlett Packard Enterprise recomendará el método de entrega de actualizaciones de software y documentación.
<b>Compatibilidad con versiones anteriores/maduras</b>	El soporte para versiones anteriores y productos de software maduros (los productos de software maduros son aquellos para las que no se van a lanzar más revisiones) está disponible como dos ofertas de servicio opcionales diseñadas para responder a necesidades concretas de los clientes: <ul style="list-style-type: none"> <li>- La compatibilidad de versiones anteriores/maduras con apoyo de ingeniería incluye la escalación a ingenieros para que puedan desarrollar soluciones o alternativas a los problemas descubiertos si HPE decide que son necesarias.</li> <li>- La compatibilidad con versiones anteriores/maduras sin apoyo de ingeniería no incluye escalaciones a ingeniería, un servicio que puede ser necesario si no existen revisiones o soluciones alternativas para resolver un problema.</li> </ul> Para obtener información adicional detallada sobre los productos y las versiones para los que está disponible el soporte de versiones anteriores/maduras, póngase en contacto con su representante de ventas local de Hewlett Packard Enterprise.

Tabla 4. Opciones de nivel de servicio [sólo disponible con el servicio HPE Proactive 24 Contractual]

Opción de nivel de servicio	Especificaciones de la prestación
<b>Disponibilidad de las opciones de nivel de servicio</b>	No todas las opciones de nivel de servicio están disponibles para todos los productos. Las opciones de nivel de servicio que el cliente haya elegido se especificarán en la documentación contractual del cliente.
<b>Periodo de cobertura</b>	El periodo de cobertura especifica el tiempo durante el cual se prestan los servicios descritos, in situ o de forma remota. Las llamadas recibidas fuera de este periodo de cobertura se registrarán en el momento en que se realice la llamada a Hewlett Packard Enterprise, aunque no se acusará recibo de ellas, tal y como se describe en las "Disposiciones generales", hasta el día siguiente para el cual el cliente tenga un periodo de cobertura. Las opciones de periodo de cobertura disponibles para los productos que cumplan los requisitos se especifican en la tabla de opciones de nivel de servicio. Todos los periodos de cobertura están sujetos a la disponibilidad local. Póngase en contacto con una oficina de ventas local de Hewlett Packard Enterprise para conocer los detalles de disponibilidad del servicio.
<b>Periodo de cobertura predeterminado:</b>	
<b>24 horas, siete días a la semana (24x7)</b>	El servicio está disponible 24 horas al día, de lunes a domingo, incluidos festivos de HPE.
<b>Opciones de periodo de cobertura</b>	
<b>Horario de trabajo habitual, días laborables normales (9x5)</b>	9 horas al día, de 8:00 a 17:00, hora local, de lunes a viernes, excluidos festivos de HPE
<b>13 horas, días laborables normales (13x5)</b>	13 horas al día, de 08:00 a 21:00, hora local, de lunes a viernes, excluidos festivos de HPE
<b>16 horas, días laborables normales (16x5)</b>	16 horas al día, de 8:00 a 00:00, hora local, de lunes a viernes, excluidos festivos de HPE
<b>24 horas, días laborables normales</b>	24 horas al día, de lunes a viernes, excluidos festivos de HPE
<b>Ampliación de cobertura para horas adicionales</b>	El periodo de cobertura se amplía para definir horas personalizadas de cobertura que incluyen las horas individuales adicionales antes o después del periodo de cobertura seleccionado.
<b>Ampliaciones de cobertura para días adicionales</b>	El periodo de cobertura se amplía aplicando las horas de cobertura seleccionadas a otros días de la semana, incluidos: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sábados, excepto festivos de HPE</li> <li>• Domingos (requiere cobertura de sábados y festivos)</li> <li>• Festivos de HPE, si coinciden en un día de la semana que de otra forma estaría incluido en el plazo de cobertura seleccionado</li> </ul>
<b>Opciones de soporte reactivo de hardware</b>	
<b>Plazo de respuesta para soporte de hardware in situ</b>	<p>En las incidencias de hardware con cobertura que no se puedan solucionar de manera remota, Hewlett Packard Enterprise hará todos los esfuerzos comercialmente razonables para dar una respuesta in situ en un periodo de tiempo especificado.</p> <p>El plazo de respuesta in situ se refiere al periodo de tiempo que se inicia cuando HPE recibe y acusa recibo* de la solicitud de servicio inicial. El tiempo de respuesta in situ finaliza cuando un representante autorizado de Hewlett Packard Enterprise llega a las instalaciones del cliente, o cuando el evento notificado se cierra con la explicación por parte de HPE de que actualmente no requiere intervención in situ.</p> <p>Los plazos de respuesta se miden sólo durante el periodo de cobertura y se pueden ampliar hasta el día siguiente de dicho periodo de cobertura. Las opciones de plazo de respuesta disponibles para los productos que cumplan los requisitos se especifican en la tabla de opciones de niveles de servicio. Todos los plazos de respuesta están sujetos a la disponibilidad local. Póngase en contacto con una oficina de ventas local de Hewlett Packard Enterprise para conocer los detalles de disponibilidad del servicio.</p> <p>* Consulte la sección "Requisitos previos del servicio" para obtener más información.</p>

Tabla 4. Opciones de nivel de servicio [sólo disponible con el servicio HPE Proactive 24 Contractual] (continúa)

Opción de nivel de servicio	Especificaciones de la prestación																		
<b>Opciones de plazos de respuesta para soporte de hardware in situ:</b>																			
<b>Respuesta in situ en 4 horas (predeterminado)</b>	El plazo predeterminado de respuesta in situ para el soporte de hardware es de 4 horas para el servicio HPE Proactive 24. Un representante autorizado de Hewlett Packard Enterprise llegará al emplazamiento del cliente durante el periodo de cobertura para iniciar el servicio de mantenimiento de hardware en un plazo de 4 horas desde que HPE haya registrado y acusado recibo de la solicitud de servicio.																		
<b>Respuesta in situ en 2 horas</b>	La respuesta in situ se produce en 2 horas																		
<b>Zonas de desplazamiento: respuesta de hardware in situ</b>	Todos los plazos de respuesta in situ para hardware se aplican únicamente a los emplazamientos situados a una distancia máxima de 40 km (25 millas) del centro de soporte designado por HPE. Los desplazamientos a lugares que se encuentren en un radio de 320 km (200 millas) del centro de soporte designado por HPE están cubiertos sin coste adicional. Si el emplazamiento se encuentra a más de 320 km de distancia del centro de soporte designado por HPE, se aplicará un cargo adicional por desplazamiento. Las zonas de desplazamiento y los cargos pueden variar en algunas ubicaciones geográficas. Para emplazamientos situados a más de 40 km (25 millas) del centro de soporte designado por HPE, se modificarán los plazos de respuesta, tal y como se especifica en la tabla siguiente.																		
	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Distancia con el centro de soporte designado por HPE</th> <th>Tiempo de respuesta in situ para hardware de 2 horas</th> <th>Tiempo de respuesta in situ para hardware de 4 horas</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>0–40 km (0–25 millas)</td> <td>2 horas</td> <td>4 horas</td> </tr> <tr> <td>41–80 km (26–50 millas)</td> <td>Se fija al realizar el pedido y está sujeto a la disponibilidad de recursos</td> <td>4 horas</td> </tr> <tr> <td>81–160 km (51-100 millas)</td> <td>No disponible</td> <td>4 horas</td> </tr> <tr> <td>161–320 km (101–200 millas)</td> <td>No disponible</td> <td>8 horas</td> </tr> <tr> <td>Más de 320 km (+200 millas)</td> <td>No disponible</td> <td>Se fija al realizar el pedido y está sujeto a la disponibilidad de recursos</td> </tr> </tbody> </table>	Distancia con el centro de soporte designado por HPE	Tiempo de respuesta in situ para hardware de 2 horas	Tiempo de respuesta in situ para hardware de 4 horas	0–40 km (0–25 millas)	2 horas	4 horas	41–80 km (26–50 millas)	Se fija al realizar el pedido y está sujeto a la disponibilidad de recursos	4 horas	81–160 km (51-100 millas)	No disponible	4 horas	161–320 km (101–200 millas)	No disponible	8 horas	Más de 320 km (+200 millas)	No disponible	Se fija al realizar el pedido y está sujeto a la disponibilidad de recursos
Distancia con el centro de soporte designado por HPE	Tiempo de respuesta in situ para hardware de 2 horas	Tiempo de respuesta in situ para hardware de 4 horas																	
0–40 km (0–25 millas)	2 horas	4 horas																	
41–80 km (26–50 millas)	Se fija al realizar el pedido y está sujeto a la disponibilidad de recursos	4 horas																	
81–160 km (51-100 millas)	No disponible	4 horas																	
161–320 km (101–200 millas)	No disponible	8 horas																	
Más de 320 km (+200 millas)	No disponible	Se fija al realizar el pedido y está sujeto a la disponibilidad de recursos																	
<b>Compromiso de plazo de reparación desde la llamada para hardware</b>	Se puede elegir la opción de compromiso de plazo de reparación de hardware para los productos que reúnan los requisitos en lugar del plazo de respuesta in situ para hardware. Si se producen incidencias de hardware con cobertura, un representante de Hewlett Packard Enterprise autorizado llegará al emplazamiento del cliente para iniciar el servicio de mantenimiento de hardware a partir del momento en que HPE haya registrado y acusado recibo de la solicitud de servicio, según se especifica en "Requisitos previos del servicio".																		
<b>Opciones de compromiso de plazo de reparación de hardware:</b>																			
<b>Plazo de reparación desde la llamada de 4 horas</b>	Hewlett Packard Enterprise hará todos los esfuerzos comercialmente razonables para restablecer el funcionamiento del hardware en un plazo de 4 horas a partir del momento en que HPE registre y acuse recibo de la solicitud de servicio, si la hora entra dentro del plazo de cobertura.																		

Tabla 4. Opciones de nivel de servicio (sólo disponible con el servicio HPE Proactive 24 Contractual) (continúa)

Opción de nivel de servicio	Especificaciones de la prestación																
<b>Plazo de reparación desde la llamada de 6 horas</b>	Hewlett Packard Enterprise hará todos los esfuerzos comercialmente razonables para restablecer el funcionamiento del hardware en un plazo de 6 horas a partir del momento en que HPE registre y acuse recibo de la solicitud de servicio, si la hora entra dentro del plazo de cobertura.																
<b>Plazo de reparación desde la llamada de 8 horas</b>	Hewlett Packard Enterprise hará todos los esfuerzos comercialmente razonables para restablecer el funcionamiento del hardware en un plazo de 8 horas a partir del momento en que HPE registre y acuse recibo de la solicitud de servicio, si la hora entra dentro del plazo de cobertura.																
<b>Zonas de desplazamiento: compromiso de plazo de reparación desde la llamada para hardware</b>	<p>El compromiso de plazo de reparación desde la llamada para hardware está disponible para emplazamientos situados a menos de 80 km (50 millas) de un centro de soporte designado por HPE. Para emplazamientos ubicados a una distancia de entre 81 y 160 km (51 a 100 millas) del centro de soporte designado por HPE, el compromiso de plazo de reparación desde la llamada para hardware se ajustará, tal y como se muestra en la tabla siguiente.</p> <p>Las zonas que requieren desplazamiento pueden variar según la ubicación geográfica.</p> <p>Tenga en cuenta que no se ofrecen compromisos de plazo de reparación desde la llamada para emplazamientos ubicados a más de 160 km (100 millas) del centro de soporte designado por HPE.</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Distancia con el centro de soporte designado por HPE</th> <th>Plazo de reparación desde la llamada para hardware de 4 horas</th> <th>Plazo de reparación desde la llamada para hardware de 6 horas</th> <th>Plazo de reparación desde la llamada para hardware de 8 horas</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>0–80 km (0–50 millas)</td> <td>4 horas</td> <td>6 horas</td> <td>8 horas</td> </tr> <tr> <td>81–160 km (51-100 millas)</td> <td>6 horas</td> <td>8 horas</td> <td>10 horas</td> </tr> <tr> <td>Más de 160 km (más de 100 millas)</td> <td>No disponible</td> <td>No disponible</td> <td>No disponible</td> </tr> </tbody> </table>	Distancia con el centro de soporte designado por HPE	Plazo de reparación desde la llamada para hardware de 4 horas	Plazo de reparación desde la llamada para hardware de 6 horas	Plazo de reparación desde la llamada para hardware de 8 horas	0–80 km (0–50 millas)	4 horas	6 horas	8 horas	81–160 km (51-100 millas)	6 horas	8 horas	10 horas	Más de 160 km (más de 100 millas)	No disponible	No disponible	No disponible
Distancia con el centro de soporte designado por HPE	Plazo de reparación desde la llamada para hardware de 4 horas	Plazo de reparación desde la llamada para hardware de 6 horas	Plazo de reparación desde la llamada para hardware de 8 horas														
0–80 km (0–50 millas)	4 horas	6 horas	8 horas														
81–160 km (51-100 millas)	6 horas	8 horas	10 horas														
Más de 160 km (más de 100 millas)	No disponible	No disponible	No disponible														

**Tabla 5.** Mejoras opcionales (disponibles tanto con los servicios de soporte HPE Proactive 24 como con HPE Proactive 24 Contractual, salvo indicación en contrario)

Característica o servicio	Especificaciones de la prestación
<b>Nota</b>	Tenga en cuenta que el uso de algunas de estas características en áreas tecnológicas específicas (servidores, almacenamiento, SAN o redes) del entorno de TI del cliente está supeditado a la adquisición PREVIA de los módulos de servicio tecnológicos correspondientes. Consulte la sección "Requisitos previos del servicio" para obtener más información.
<b>Mejora para SAP (servidor)</b>	<p>Los sistemas que ejecutan SAP son críticos para las operaciones empresariales. Con el fin de prestar asistencia al cliente para que su infraestructura de SAP cumpla los objetivos operativos y técnicos, la mejora del servicio HPE Proactive 24 para SAP proporciona soporte proactivo opcional y resolución integrada de problemas entre Hewlett Packard Enterprise y SAP. Las mejoras en las prestaciones para SAP son las siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Asistencia cada seis meses con las revisiones del sistema operativo, lo que incluye el análisis de la coordinación con productos SAP, teniendo en cuenta la combinación específica de sistema operativo, base de datos y componentes de SAP</li> <li>• Análisis trimestral de tendencias de rendimiento, informes y recomendaciones</li> <li>• Planificación anual de capacidad</li> <li>• Asesoramiento operativo y técnico centrado en SAP</li> </ul> <p>Las tecnologías de soporte remoto de HPE actúan a modo de plataforma para una mejor colaboración facilitando un puente de operaciones hacia SAP Solution Manager (SoLMan) en las instalaciones del cliente con el fin de sincronizar incidencias de manera automática. Los clientes que utilizan SAP SoLMan Service Desk pueden integrar las tecnologías de soporte remoto de HPE para gestionar las incidencias de todo el entorno SAP sin interrupciones. En caso de producirse un problema, los procesos de soporte de HPE y SAP están vinculados para proporcionar una solución rápida e integrada. Los equipos de soporte al cliente HPE SAP están integrados por responsables de cuentas técnicas (ASM) con formación y certificación de SAP. Ello les permite conocer mejor las interacciones entre HPE y SAP, además de evitar y resolver problemas relacionados con SAP de un modo efectivo.</p>
<b>Servicio de mejora fundamental de la gestión de servicios de TI (ITSM) de HPE (entorno)</b>	Este servicio opcional comienza con una evaluación de la gestión de servicios de TI (ITSM) para identificar riesgos potenciales en las áreas de soporte de servicio, prestación de servicios y gestión tecnológica. Esta evaluación se utiliza para crear un plan de mejora de servicios, que permitirá abordar y mitigar los riesgos identificados durante la evaluación de ITSM. Durante la vigencia del servicio, Hewlett Packard Enterprise también proporcionará asesoramiento y asistencia permanentes al cliente con el fin de contribuir a cumplir los objetivos previstos en el plan de mejora de servicios.
<b>Soporte para entornos SAN abiertos (SAN)*</b>	Hewlett Packard Enterprise proporciona un único punto de contacto para el soporte reactivo y proactivo de numerosas infraestructuras SAN abiertas (de varios proveedores). HPE se ocupará de detectar problemas y aislar errores de la infraestructura SAN multiproveedor del cliente, así como de gestionar la solución de problemas. Asimismo, HPE incorporará los dispositivos de la infraestructura SAN multiproveedor al plan de soporte de la cuenta del cliente y realizará análisis de soporte y de las actividades.
<b>Soporte para entornos de red abiertos (red)*</b>	Hewlett Packard Enterprise también puede ofrecer un único punto de contacto para el soporte reactivo y proactivo de numerosas redes abiertas (de varios proveedores). HPE se ocupará de detectar problemas y aislar errores de la red multiproveedor del cliente, así como de gestionar la solución de problemas. Asimismo, HPE incorporará los dispositivos multiproveedor al plan de soporte de la cuenta del cliente y realizará inspecciones de soporte y de las actividades.

\* Las características "Soporte para entornos de SAN abiertos" y "Soporte para entornos de red abiertos" sólo están disponibles como parte del servicio HPE Proactive 24 Contractual.

Tabla 6. Habilitación de tecnologías y herramientas

Objeto del servicio	Descripción
<b>Habilitación de tecnologías y herramientas</b>	<p>Con el fin de dar soporte a los clientes de HPE Proactive 24, Hewlett Packard Enterprise utiliza un potente grupo de herramientas y tecnologías para gestionar entornos de TI heterogéneos y complejos. Las tecnologías de soporte remoto integran la gestión de varios servidores, sistemas operativos, y dispositivos de red y almacenamiento.</p> <p>Este paquete de tecnologías de soporte remoto proporciona una amplia variedad de funcionalidades proactivas, incluidas la supervisión continua de eventos, la recopilación automática de datos de configuración y topología, y la notificación automatizada de problemas potenciales. La combinación de estas funcionalidades permite que el cliente mejore el tiempo de actividad del sistema, que los eventos no programados pasen al mantenimiento programado y que las incidencias que se produzcan se puedan resolver con mayor rapidez.</p> <p>La supervisión y el soporte electrónicos remotos que proporcionan estas tecnologías también permiten que los especialistas de servicio de Hewlett Packard Enterprise resuelvan las incidencias más rápido. Ello se logra mediante el uso de herramientas de detección y diagnóstico de problemas, así como a través de funcionalidades que proporcionan detalles específicos acerca de la configuración del cliente, identifican cambios de configuración y analizan sistemáticamente las configuraciones del cliente con respecto a las mejores prácticas de HPE.</p> <p>Partiendo de la base de que cualquier solución de soporte remoto debe proporcionar seguridad para el entorno de TI del cliente, estas tecnologías de soporte remoto cumplen con los requisitos de las prácticas y herramientas de seguridad estándares del sector. La rigurosa arquitectura de seguridad de HPE permite garantizar la integridad de los datos y la seguridad en las transacciones a través de una estructura de varios niveles y capas que utiliza el cifrado, la autenticación, los protocolos de seguridad estándares y las mejores prácticas del sector, todo ello integrado en los niveles físico, de red, de las aplicaciones y operativo.</p> <p>El cliente es responsable de mantener los datos de contacto configurados en la solución de soporte remoto que HPE utilizará para responder al fallo de un dispositivo.</p>

Tabla 7. Servicios HPE Proactive Select

Objeto del servicio	Descripción
<b>Servicios HPE Proactive Select</b>	<p>Los servicios HPE Proactive Select responden a la necesidad del cliente de mantener la eficacia, la rentabilidad y la calidad en el entorno de TI. El cliente cuenta con la flexibilidad de elegir entre diversas actividades de servicios, que incluyen la virtualización, la gestión del almacenamiento de datos, la optimización de infraestructuras, la alimentación y la refrigeración, las evaluaciones, la seguridad, los análisis de rendimiento y la gestión de firmware. Estas actividades de servicio abarcan una amplia variedad de dominios de tecnologías de la información, incluidos servidores, blades, sistemas operativos, almacenamiento, SAN, redes y software de proveedores independientes (ISV). El objetivo de los servicios HPE Proactive Select consiste en proporcionar la flexibilidad que el cliente necesita cubriendo las carencias de recursos y ofreciendo capacitación especializada siempre que se requiera.</p> <p>El responsable de soporte de cuentas (ASM) puede ayudar a determinar la mejor forma de adaptar estos servicios a las necesidades del cliente. Para obtener una lista completa de los servicios disponibles, póngase en contacto con un representante de Hewlett Packard Enterprise.</p>

**La información destacada en las secciones siguientes cubre todas las características disponibles con los servicios de soporte HPE Proactive 24 y HPE Proactive 24 Contractual. Consulte las Tablas 3, 4 y 5 de especificaciones para obtener más información acerca de las características adicionales disponibles exclusivamente con el servicio HPE Proactive 24 Contractual.**

## Limitaciones del servicio

Los servicios ofrecidos como parte de un contrato de soporte se limitan al entorno de TI que forme parte de la gestión diaria de un administrador de TI, en un país. A menos que se especifique o disponga lo contrario, los servicios proactivos y de asesoramiento se prestarán en el horario laboral estándar de HPE. Para instalar características específicas sobre tecnologías en el entorno del cliente (servidores, almacenamiento, SAN y redes), es preciso haber adquirido previamente los módulos de servicios tecnológicos correspondientes.

Este servicio sólo está disponible para determinados servidores, programas de software, dispositivos de almacenamiento, matrices de almacenamiento, redes y SAN. Las características de este servicio pueden variar o estar limitadas en función de software o dispositivos específicos. Para conocer la disponibilidad local o las limitaciones específicas, póngase en contacto con su oficina local de ventas de Hewlett Packard Enterprise.

El equipo de cuenta de Hewlett Packard Enterprise proporcionará las prestaciones proactivas requeridas en el horario de trabajo habitual de HPE, en días laborables estándar, in situ o de forma remota, a discreción de HPE.

Se puede adquirir por separado soporte proactivo fuera del horario de trabajo habitual y las jornadas laborales estándar de Hewlett Packard Enterprise, sujeto a disponibilidad local.

Hewlett Packard Enterprise se reserva el derecho de determinar la resolución final de todas las incidencias notificadas.

El ámbito del servicio de mejora fundamental de la gestión de servicios de TI (ITSM) de HPE no incluye actividades correctivas, cambios de configuración, análisis especializados de la configuración del sistema ni análisis de las revisiones o el firmware.

Hewlett Packard Enterprise no actúa como garante de la seguridad ni asume la responsabilidad correspondiente a esta tarea, y quiere subrayar que ninguna seguridad ofrece protección absoluta. Si bien estos servicios, que se prestan aplicando las mejores prácticas del sector, representan los esfuerzos de HPE en el ámbito de la seguridad, ningún método puede garantizar una protección total.

Las siguientes actividades quedan excluidas de HPE Proactive 24:

- Resolución de problemas de interconexión o compatibilidad
- Servicios requeridos porque el cliente no ha aplicado correcciones, reparaciones, revisiones o modificaciones del sistema proporcionadas por Hewlett Packard Enterprise

- Servicios requeridos porque el cliente no ha tomado las medidas preventivas aconsejadas previamente por Hewlett Packard Enterprise
- Servicios que, en opinión de Hewlett Packard Enterprise, son necesarios debido al intento no autorizado de instalar, reparar, mantener o modificar hardware, firmware o software por personal ajeno a HPE
- Pruebas operativas de aplicaciones u otro tipo de pruebas que el cliente solicite o precise
- Copia de seguridad y recuperación del sistema operativo, otro software y datos
- Servicios que, en opinión de Hewlett Packard Enterprise, son necesarios debido al tratamiento o al uso incorrecto de los productos o equipos

#### **Soporte de hardware in situ**

A discreción de Hewlett Packard Enterprise, el servicio se prestará mediante una combinación de soporte y diagnósticos remotos, servicios in situ y otros métodos de prestación de servicios. Otros métodos de prestación de servicios pueden incluir el envío, por mensajero, de piezas que deba sustituir el cliente, como un teclado, un ratón, determinadas unidades de disco duro u otras piezas clasificadas por HPE como reparables por el cliente (CSR, Customer Self Repair), o de un producto completo de sustitución. HPE determinará el método de entrega apropiado para ofrecer un soporte al cliente efectivo y puntual.

Si el servicio se puede realizar mediante diagnóstico remoto, soporte remoto u otros métodos de prestación de servicios anteriormente descritos, no se aplicará un plazo de respuesta in situ.

Si para que el sistema vuelva a funcionar sólo es necesario que el cliente sustituya una pieza, no se aplicará el plazo de respuesta in situ, en caso de que existiera. En tales casos, Hewlett Packard Enterprise tratará de enviar piezas clasificadas como reparables por el cliente (CSR) o una unidad de sustitución a sus instalaciones a través de la opción comercial de servicios de mensajería más rápida disponible en la zona.

#### **Compromiso de plazo de reparación desde la llamada para hardware**

Antes de que sea efectivo el compromiso de plazo de reparación desde la llamada para hardware, deberán transcurrir 30 días desde el momento de adquisición del servicio, periodo en el cual se configurarán y realizarán las auditorías y los procesos necesarios. Durante este periodo inicial de 30 días y hasta 5 días laborables adicionales tras la finalización de la auditoría, Hewlett Packard Enterprise ofrecerá un plazo de respuesta in situ de 4 horas.

Las opciones de plazo de reparación desde la llamada para hardware se especifican en la tabla de opciones de niveles de servicio. Todos los plazos de reparación desde la llamada están sujetos a la disponibilidad local. Póngase en contacto con una oficina de ventas local de Hewlett Packard Enterprise para conocer los detalles de disponibilidad.

El compromiso de plazo de reparación de hardware puede variar en función de los productos específicos.

El compromiso de plazo de reparación desde la llamada no se aplicará si el cliente solicita a Hewlett Packard Enterprise que prolongue el diagnóstico en lugar de ejecutar los procedimientos de recuperación del servidor recomendados.

Si el cliente solicita un servicio programado, el tiempo de reparación comienza a partir del plazo programado que se haya acordado.

A discreción de Hewlett Packard Enterprise, el servicio se prestará mediante una combinación de soporte y diagnósticos remotos, servicios in situ y otros métodos de prestación de servicios. Otros métodos de prestación de servicios pueden incluir el envío, por mensajero, de piezas que deba sustituir el cliente, como determinadas unidades de disco duro u otras piezas clasificadas por HPE como reparables por el cliente (CSR, Customer Self Repair), o de un producto completo de sustitución. HPE determinará el método de prestación adecuado para ofrecer un soporte efectivo y puntual al cliente y cumplir el compromiso de plazo de reparación desde la llamada, si corresponde.

Si para que el sistema vuelva a funcionar sólo es necesario que el cliente sustituya una pieza, no se aplicará el compromiso de plazo de reparación, en caso de que existiera. En tales casos, Hewlett Packard Enterprise tratará de enviar a sus instalaciones las piezas clasificadas como reparables por el cliente (CSR) que sean críticas para el funcionamiento del producto, a través de la opción comercial de servicios de mensajería más rápida disponible en la zona.

Hewlett Packard Enterprise se reserva el derecho de modificar el compromiso de reparación desde la llamada aplicable a la configuración, la ubicación y el entorno específicos del producto del cliente. Ello se establecerá en el momento de solicitar el contrato de soporte y está sujeto a la disponibilidad de los recursos.

Las siguientes actividades o situaciones suspenderán el cálculo del plazo de reparación desde la llamada (en su caso) hasta que se completen o resuelvan:

- Cualquier acción o inacción por parte del cliente o de terceros que influya en el proceso de reparación
- Cualquier proceso de recuperación manual o automatizada provocado por el mal funcionamiento del hardware, como una reconstrucción del mecanismo del disco, procedimientos de liberación de espacio o medidas para la protección de la integridad de los datos
- Cualquier otra actividad no específica de la reparación del hardware, pero necesaria para verificar que se ha corregido el mal funcionamiento de éste, como el reinicio del sistema operativo
- Tiempo de reconstrucción del mecanismo del disco o procedimientos de liberación de espacio
- Restauración o recuperación de datos comprometidos
- Cuando un número de unidad lógica (LUN) puede haberse bloqueado para proteger la integridad de los datos
- Cualquier periodo de no disponibilidad que no haya sido causado directamente por el fallo de hardware

**Soporte para entornos de SAN y de red abiertos**

Las siguientes opciones están excluidas del soporte para entornos de SAN y de red abiertos de Hewlett Packard Enterprise:

- Establecimiento de un contrato entre el proveedor externo y el cliente
- Establecimiento o ejecución del acuerdo de nivel de servicio de los productos o servicios del proveedor externo
- Solución de cambios de producto de terceros; reparación según sea necesario para restaurar la solución a su estado operativo original
- Subcontratación con un proveedor externo y facturación al proveedor en nombre del cliente

Hewlett Packard Enterprise no podrá ponerse en contacto con un proveedor externo en nombre del cliente a menos que éste haya designado a HPE como representante especial.

**Software**

Si el cliente no ha adquirido la licencia del sistema operativo ni el soporte reactivo correspondiente a un tercero, se debe adquirir el soporte de software de cada licencia y/o dispositivo que esté cubierto por este servicio para todos los servidores incluidos en el entorno del HPE Proactive 24.

Las actualizaciones de software no están disponibles para todos los productos de software. Cuando esta característica no esté disponible, no se incluirá en este servicio.

Para algunos productos, las actualizaciones de software sólo incluyen pequeñas mejoras. Las nuevas versiones de software deben adquirirse por separado.

**Limitaciones de las opciones de servicio de retención de soportes defectuosos y retención íntegra de materiales defectuosos**

Las opciones de servicio de retención de soportes defectuosos y retención íntegra de materiales defectuosos se aplican solamente a componentes de conservación de datos que cumplan los requisitos y que hayan sido sustituidos por Hewlett Packard Enterprise debido a un mal funcionamiento. No se aplican a la sustitución de componentes de conservación de datos que no presentan fallos.

Los componentes de conservación de datos considerados por HPE como consumibles y/o que hayan alcanzado el final de su vida útil máxima y/o su límite máximo de uso, tal y como se establezca en el manual de funcionamiento del fabricante, las especificaciones rápidas del producto o la hoja de datos técnicos del mismo, no estarán cubiertos por este servicio.

Se debe configurar y adquirir por separado la cobertura del servicio de retención de soportes defectuosos y de retención íntegra de materiales defectuosos para las opciones que HPE indique que requieren una cobertura independiente, si corresponde.

HPE supervisa permanentemente las tasas de fallo de estos componentes y se reserva el derecho a cancelar este servicio previo aviso de 30 días si considera, de manera razonable, que el cliente está abusando de la opción de servicio de retención de soportes defectuosos o de retención íntegra de materiales defectuosos (por ejemplo, cuando la sustitución de los componentes de conservación de datos defectuosos supera materialmente las tasas de fallo estándar del sistema afectado).

## Requisitos previos del servicio

En los compromisos de plazos de reparación desde la llamada o de respuesta in situ inferiores a 4 horas, Hewlett Packard Enterprise puede requerir una auditoría inicial. Antes de que sea efectivo el compromiso de plazo de reparación desde la llamada para hardware, deberán transcurrir 30 días desde el momento de adquisición del servicio, periodo en el cual se configurarán y realizarán las auditorías y los procesos necesarios. El compromiso de plazo de reparación desde la llamada de hardware o los tiempos de respuesta in situ inferiores a 4 horas no serán efectivos hasta cinco días laborables posteriores a la realización de la auditoría. Hasta ese momento, se aplicará un nivel de servicio de tiempo de respuesta in situ de cuatro horas para el hardware cubierto.

En las opciones de plazos de respuesta in situ para hardware, Hewlett Packard Enterprise recomienda encarecidamente que el cliente instale y utilice la solución de soporte remoto de HPE correspondiente, con una conexión segura a HPE, para habilitar la prestación del servicio.

En los compromisos de plazos de reparación desde la llamada para hardware, Hewlett Packard Enterprise requiere que el cliente instale y utilice la solución de soporte remoto correspondiente, con una conexión segura a HPE, para permitir la prestación del servicio. Para obtener más información acerca de los requisitos, las especificaciones y las exclusiones, póngase en contacto con un representante local de Hewlett Packard Enterprise. Si el cliente no implementa la solución de soporte remoto correspondiente, puede verse imposibilitada la capacidad de HPE para prestar el servicio con sujeción a los términos definidos, aunque por este mismo motivo no estará obligada a ello. Se aplicarán cargos adicionales por la recopilación manual de información del sistema para actividades de análisis proactivos.

Hewlett Packard Enterprise acusará recibo de la llamada registrando un caso, comunicando el ID correspondiente al cliente y confirmando tanto la gravedad de la incidencia como los requisitos de plazos para iniciar la acción correctora. Nota: En los eventos que se reciban a través de las soluciones de soporte electrónico remoto, HPE debe ponerse en contacto con el cliente, acordar con éste la gravedad de la incidencia y disponer el acceso al sistema antes de que empiece el compromiso de tiempo de reparación de hardware o el tiempo de respuesta de hardware in situ. Los niveles de gravedad de las incidencias se definen en las "Disposiciones generales".

Para poder adquirir este servicio, el cliente deberá disponer de la licencia correspondiente para usar la revisión del producto de software más actual en el instante inicial del periodo del Acuerdo de soporte; en caso contrario, podrá aplicarse un cargo adicional con el fin de que pueda acceder a este servicio.

Para el servicio opcional de mejora para SAP, Hewlett Packard Enterprise requiere que el cliente instale y utilice la solución de soporte remoto correspondiente, con una conexión segura a HPE, para permitir la prestación de esta opción.

## Responsabilidades del cliente

El cliente identificará a la persona de contacto principal y al equipo interno que colaborará con el equipo de Hewlett Packard Enterprise asignado a la cuenta en el desarrollo, la implementación y el análisis continuado del plan de soporte de la cuenta.

El compromiso de plazo de reparación desde la llamada está sujeto a que el cliente proporcione acceso inmediato y sin restricciones al sistema, a petición de Hewlett Packard Enterprise. El compromiso de plazo de reparación desde la llamada no será aplicable si se retrasa o se impide el acceso al sistema, incluidas la resolución física y remota de problemas y las evaluaciones de diagnósticos de hardware. Si el cliente solicita un servicio programado, el plazo de reparación desde la llamada comienza a partir de la hora programada y acordada.

A petición de Hewlett Packard Enterprise, se solicitará al cliente que ayude a HPE en sus esfuerzos para solucionar los problemas de forma remota. El cliente se compromete a:

- Iniciar pruebas automáticas e instalar y ejecutar otras herramientas y programas de diagnóstico
- Instalar las actualizaciones y revisiones de firmware que le correspondan
- Proporcionar toda la información necesaria para que Hewlett Packard Enterprise ofrezca una asistencia remota puntual y profesional, así como para permitir que HPE pueda determinar el nivel de compatibilidad con el soporte
- Realizar otras actividades razonables para ayudar a Hewlett Packard Enterprise a identificar o solucionar los problemas, a petición de HPE

Para HPE Proactive 24, Hewlett Packard Enterprise recomienda encarecidamente que el cliente instale la solución de soporte remoto correspondiente, con una conexión segura a HPE, y que facilite todos los recursos necesarios de conformidad con las notas de la versión de la solución de soporte remoto de HPE, a fin de que se puedan ofrecer las opciones y el servicio. Una vez instalada la solución de soporte remoto, el cliente debe mantener configurados los datos de contacto para que HPE pueda utilizarlos al responder al fallo de un dispositivo. Para obtener más información acerca de los requisitos, las especificaciones y las exclusiones, póngase en contacto con un representante local de Hewlett Packard Enterprise.

En aquellos casos en los que se envíen piezas para reparaciones o productos reparables por el cliente (CSR) para solucionar un problema, el cliente deberá devolver la pieza o el producto defectuoso en un plazo establecido por Hewlett Packard Enterprise. En el caso de que HPE no reciba la pieza o el producto defectuoso en el periodo de tiempo determinado o si el producto está desmagnetizado o está de otra forma dañado físicamente en la entrega, el cliente deberá pagar el precio de lista de HPE por la pieza o el producto defectuoso, según establezca HPE.

El cliente es responsable de instalar, en su debido momento, las actualizaciones críticas de firmware que le correspondan, así como las piezas reparables por el cliente (CSR) y los productos de sustitución que se le entreguen y que le correspondan.

El cliente se compromete a:

- Asumir la responsabilidad de registrarse para usar la utilidad electrónica de Hewlett Packard Enterprise o de otro fabricante a fin de acceder a las bases de datos de conocimientos u obtener información sobre los productos. HPE proporcionará información de registro al cliente, según sea preciso. Asimismo, para determinados productos, se podrá exigir al cliente que acepte términos y condiciones específicos del proveedor para poder usar la utilidad electrónica.
- Conservar y proporcionar a Hewlett Packard Enterprise, si así lo solicita, todas las licencias de software originales, los acuerdos de licencia, las claves de licencia y la información de registro del servicio de suscripción, según corresponda a este servicio
- Asumir la responsabilidad de poner en práctica las actualizaciones de productos de software y actuar ante las notificaciones de obsolescencia recibidas del Hewlett Packard Enterprise Support Center
- Usar todos los productos de conformidad con las condiciones actuales de licencias de software de Hewlett Packard Enterprise que correspondan a la licencia de software subyacente del cliente establecida como requisito previo o de conformidad con las condiciones de licencia vigentes de otro proveedor de software, si fuera aplicable, incluidas las condiciones de licencia de software adicionales que puedan acompañar a las actualizaciones de software proporcionadas a través de este servicio

El cliente será responsable de la seguridad de su propia información confidencial y propietaria. El cliente será responsable de sanear o eliminar de manera adecuada los datos de los productos que pueden sustituirse y devolverse a Hewlett Packard Enterprise como parte del proceso de reparación, para asegurar la protección de los datos del cliente. Para obtener más información sobre las responsabilidades del cliente, incluidas las descritas en la política de saneamiento de soportes y la política de tratamiento de soportes para clientes del sector sanitario de HPE, visite [hpe.com/mediahandling](http://hpe.com/mediahandling).

Si el cliente decide retener piezas de reparación cubiertas bajo la retención de soportes defectuosos y/o las opciones de servicio de retención de materiales defectuosos, es responsabilidad del cliente lo siguiente:

- Mantener el control físico de los componentes de conservación de datos cubiertos en todo momento durante la entrega del soporte por parte de Hewlett Packard Enterprise. HPE no será responsable de los datos contenidos en el componente de conservación de datos cubierto
- Asegurarse de que todos los datos confidenciales del cliente en el componente de retención de datos cubierto sean destruidos o permanezcan seguros
- Disponer de un representante autorizado para retener el componente de conservación de datos defectuoso, aceptar el componente de sustitución, proporcionar a Hewlett Packard Enterprise información de identificación de cada componente de conservación de datos que se retenga de conformidad con el contrato y, a petición de HPE, confirmar en un documento facilitado por HPE que se retiene el componente de conservación de datos
- Destruir el componente de conservación de datos que se ha retenido y/o asegurar que no se vuelve a utilizar
- Desechar todos los componentes de conservación de datos retenidos en cumplimiento de las leyes y normativas de protección medioambiental vigentes

En el caso de componentes de conservación de datos suministrados al cliente por Hewlett Packard Enterprise en modalidad de préstamo, arrendamiento o leasing, el cliente devolverá de inmediato los componentes de sustitución en el momento en que se produzca el vencimiento o la finalización del soporte de HPE. El cliente será el único responsable de eliminar todos los datos sensibles antes de devolver a HPE cualquier componente o producto prestado, arrendado o bajo leasing, y HPE no se hará responsable de mantener la confidencialidad o la privacidad de los datos sensibles que permanezcan en dichos componentes.

#### **Soporte para entornos de SAN y de red abiertos**

El cliente nombrará a Hewlett Packard Enterprise su representante especial y le otorgará plenos poderes y autoridad para actuar en su nombre exclusivamente para los fines específicos que se indican a continuación:

- Ponerse en contacto directamente con proveedores no asociados para iniciar una llamada de servicio de asistencia remota con respecto al producto del cliente
- Hacer un seguimiento directamente con el proveedor no asociado hasta que se resuelva el problema
- Facilitar la comunicación entre el proveedor no asociado y otros proveedores vinculados con la red del cliente, o entre el proveedor no asociado y Hewlett Packard Enterprise durante el proceso de aislamiento de fallos y resolución de problemas
- Proporcionar los números de teléfono e instrucciones de registro de llamadas para cada proveedor con el que el cliente desee que Hewlett Packard Enterprise se ponga en contacto en su nombre
- Proporcionar la información del contrato que describa el nivel de servicio que el cliente debe recibir del proveedor

Si el cliente no cumple estas responsabilidades, ni Hewlett Packard Enterprise ni ningún proveedor autorizado de servicios de Hewlett Packard Enterprise estarán obligados a prestar los servicios descritos.

#### **Disposiciones generales/Otras exclusiones**

El plazo de respuesta para soporte de hardware in situ, el compromiso de plazo de reparación desde la llamada y el plazo de respuesta remota de soporte de software pueden variar en función de la gravedad de la incidencia. El cliente determinará el nivel de la gravedad de la misma.

La gravedad de las incidencias se define como:

- Gravedad 1: Detención crítica: por ejemplo, el entorno de producción está detenido: sistema de producción o aplicación de producción en riesgo grave/detenido; corrupción/pérdida o riesgo de datos; empresa gravemente afectada; problemas de seguridad
- Gravedad 2: Críticamente degradado: por ejemplo, el entorno de producción está gravemente mermado; sistema de producción o aplicación de producción interrumpido/comprometido; riesgo de repetición; impacto significativo en la empresa
- Gravedad 3: Normal: por ejemplo, fallo o degradación en un sistema que no sea el de producción (por ejemplo, el sistema de prueba); sistema o aplicación de producción degradados con solución alternativa en funcionamiento; pérdida de funcionalidad no crítica; impacto limitado en la empresa
- Gravedad 4: Baja: por ejemplo, sin repercusión para la empresa o el usuario

## Información sobre pedidos

Para obtener más información sobre cómo solicitar el servicio HPE Proactive 24, póngase en contacto con un representante local de ventas de Hewlett Packard Enterprise y mencione los siguientes números de producto:

- Servicios de soporte HPE: Servicio HPE Proactive 24 HA111Ax o Servicio HPE Proactive 24 wDMR HG931Ax (x indica la duración del servicio en años: las opciones disponibles son 1, 3, 4 o 5 años)
- Servicios HPE Contractual: Servicio HPE Proactive 24 HA111AC

La cobertura del servicio requiere la existencia de un módulo válido de entorno HPE Proactive 24 en todo momento.

Para encargar el servicio con la característica de servicio de retención íntegra de materiales defectuosos, también debe encargarse la característica de servicio de retención de soportes defectuosos.

Tenga en cuenta las siguientes observaciones respecto al Servicio HPE Proactive 24 Contractual (HA111AC):

- Se seleccionan los compromisos de plazo de reparación desde la llamada para hardware opcionales en lugar de los plazos de respuesta in situ. El cliente no puede seleccionar el plazo de respuesta in situ y el compromiso de plazo de reparación desde la llamada para el mismo dispositivo de hardware.
- La gestión del inventario mejorado de piezas y la auditoría inicial se incluyen con los compromisos de plazo de reparación desde la llamada para hardware y no se pueden adquirir por separado.

## Más información

Para obtener más información sobre los servicios de soporte de Hewlett Packard Enterprise, póngase en contacto con cualquiera de nuestras oficinas de ventas mundiales o visite la siguiente página web: [hpe.com/services/support](http://hpe.com/services/support)



Regístrese y reciba las actualizaciones

  
Hewlett Packard  
Enterprise

© Copyright 2005, 2008-2010, 2012-2013, 2015 Hewlett Packard Enterprise Development LP. La información contenida en este documento está sujeta a cambios sin previo aviso. Las únicas garantías de los productos y servicios de Hewlett Packard Enterprise figuran en las declaraciones expresas de garantía incluidas en los mismos. Ninguna información contenida en este documento debe interpretarse como una garantía adicional. Hewlett Packard Enterprise no se responsabilizará de los errores u omisiones técnicos o editoriales que pudiera contener el presente documento.

HPE Technology Services se rigen por los términos y condiciones de servicio aplicables de HPE facilitados o indicados al cliente en el momento de la compra.

Intel, Pentium y Xeon son marcas comerciales de Intel Corporation en EE. UU. y otros países. Microsoft es una marca comercial registrada de Microsoft Corporation en EE. UU. UNIX es una marca comercial registrada de The Open Group.

4AA0-1614ESE, diciembre de 2015, Rev. 6