

Servicio HP Premium Support para productos HP TippingPoint



Resuelva los problemas de confiabilidad y seguridad de su red

Descripción general del servicio

El Servicio HP Premium Support para los productos HP TippingPoint consta de servicios de hardware y software que le permiten aumentar la disponibilidad, la confiabilidad y la seguridad de su red. Los recursos técnicos de HP TippingPoint trabajan con su equipo de TI para ayudarlo a resolver problemas de hardware y software con sus productos HP TippingPoint.

El Servicio HP Premium Support ofrece cambio avanzado de hardware para productos HP TippingPoint elegibles. Cuando es necesaria una devolución del hardware, HP envía un producto o una pieza de reemplazo a sus instalaciones sin cargos de flete. Los productos o las piezas de reemplazo son nuevos o equivalentes a nuevos en términos de rendimiento.

Cuando esté disponible, el Servicio HP Premium Support también le proporciona actualizaciones de software para productos HP TippingPoint elegibles, para ayudarlo a mejorar la seguridad de su red. Las actualizaciones de software y la documentación técnica pueden descargarse del HP TippingPoint Threat Management Center (TMC).

Además, el Servicio HP Premium Support le proporciona acceso las 24 horas del día, los 365 días del año, al soporte técnico tanto para software como para hardware, para ayudarlo a resolver los incidentes rápida y eficientemente.

El Servicio HP Premium Support también le proporciona filtros Digital Vaccine (DV) en dispositivos compatibles que brindan una inoculación rápida contra amenazas emergentes en su red. Estas DV se entregan al menos una vez por semana, y con mayor frecuencia cada vez que surjan vulnerabilidades y amenazas críticas, y pueden implementarse automáticamente sin que se requiera interacción del usuario. A través del sitio web de HP ThreatLinQ, el equipo de HP TippingPoint DV Labs proporciona información sobre cada filtro, así como también información sobre eventos de ataque que se producen a nivel global. Puede utilizar esta información para ajustar sus configuraciones y lograr una protección más completa.

Opcionalmente, el Servicio HP Premium Support puede comprarse con el servicio de suscripción de ReputationDV en dispositivos compatibles por un cargo adicional. ReputationDV proporciona una lista frecuentemente actualizada de direcciones IP y nombres DNS de hosts "malos conocidos" que han mostrado una conducta maliciosa. Los usuarios pueden implementar políticas para bloquear el tráfico de red que viene y va hacia estos sitios para proteger aún más sus redes de las amenazas emergentes.

Beneficios del servicio

- Ayuda a proteger su red de amenazas de seguridad conocidas y emergentes
- Mejora o mantiene el tiempo de actividad del sistema
- Proporciona acceso a los recursos técnicos de HP para solucionar problemas
- Contribuye a una mejora del rendimiento del sistema y disminuye el tiempo de inactividad que puede producirse debido a defectos de software
- Permite que sus recursos de TI se mantengan concentrados en sus tareas y prioridades principales
- Ofrece tiempos de respuesta confiables

Aspectos destacados del servicio

- Período de cobertura 24x7
- Administración del escalamiento
- Acceso a información y servicios de soporte electrónico
- Acceso remoto
- Diagnóstico de problemas y soporte remotos

Hardware

- Soporte técnico de hardware
- Intercambio avanzado

Software

- Licencia para la utilización de actualizaciones de software
- Acceso a recursos técnicos
- Actualizaciones de productos de software y documentación
- Soporte de software
- Soporte electrónico de software
- Soporte de asesoramiento para instalación
- Análisis y resolución de problemas
- Recursos de software y soporte operativo

Digital Vaccine (DV)

- Actualizaciones semanales de DV
- Actualizaciones de emergencia de DV
- ReputationDV (servicio opcional, se aplica cargo adicional)

Especificaciones

Tabla 1. Características generales del servicio

Servicio	Especificaciones de la entrega
Período de cobertura 24x7	El período de cobertura del servicio especifica el tiempo durante el cual el cliente puede llamar a HP. El servicio está disponible 24x7, incluidos los feriados de HP. Este período de cobertura se encuentra sujeto a la disponibilidad local.
Administración del escalamiento	HP estableció procedimientos formales de escalamiento para facilitar la resolución de problemas complejos. La gerencia local de HP coordina el escalamiento de problemas, obteniendo los recursos apropiados de HP o de terceros para ayudar a resolver problemas.
Acceso a soporte electrónico y servicios	Como parte de este servicio, HP proporciona acceso a determinadas herramientas electrónicas y basadas en la Web, que incluyen TMC. El cliente dispone de acceso a: <ul style="list-style-type: none">• Determinadas capacidades puestas a disposición de los usuarios registrados, como descarga de algunos parches de software y firmware HP, suscripción a avisos de servicios proactivos relacionados con hardware y participación en foros que permiten resolver problemas y compartir las mejores prácticas con otros usuarios registrados.• Búsquedas extendidas de documentos técnicos a través de la Web para facilitar una resolución más rápida de los problemas.• Herramientas de diagnóstico de servicio exclusivas de HP con acceso mediante contraseña.
Acceso remoto	A opción de HP y con la aprobación del cliente, pueden utilizarse ciertas herramientas de acceso remoto para facilitar la resolución de problemas. El uso de estas herramientas permite que HP trabaje de forma interactiva con el cliente y facilita el diagnóstico remoto de problemas en el sistema del cliente. El cliente puede optar por usar cualquiera de estas herramientas remotas para asistirlo en la resolución de solicitudes de servicio. Solo se deben utilizar herramientas aprobadas por HP como parte de este recurso.
Diagnóstico de problemas y soporte remotos	Cuando experimente un problema, el cliente debe utilizar canales de comunicación establecidos para iniciar una solicitud de soporte con HP. HP proporciona asistencia básica por teléfono o correo electrónico en materia de instalación, configuración de productos, ajustes y resolución de problemas. Para brindar asistencia remota o fuera de las instalaciones, HP puede solicitar al cliente que proporcione información relevante, inicie herramientas de diagnóstico y realice otras actividades de apoyo a pedido de HP. A continuación, HP trabaja de manera remota con el cliente para identificar el problema de hardware.

Tabla 2. Características del servicio de hardware

Servicio	Especificaciones de la entrega
Soporte técnico de hardware	Para asistencia en el diagnóstico y resolución de un problema de hardware para algunos productos HP, HP brinda al centro de asistencia técnica (TAC) o técnico certificado del cliente acceso prioritario a especialistas técnicos de Nivel 2 de HP a través de una comunicación telefónica o electrónica.
Cambio avanzado	HP confirmará, antes del cierre del horario comercial estándar, que una pieza o unidad se enviará antes de que HP reciba la pieza o unidad defectuosa. Dicho envío se iniciará en el plazo de un día hábil y se envía, generalmente, el mismo día hábil si las solicitudes se presentan antes de las 2 p.m., hora estándar del centro, en los Estados Unidos (CST). Fuera de los EE. UU., el envío está sujeto a los requisitos locales y la disponibilidad del transportista. El cliente debe devolver la pieza defectuosa en el plazo especificado por HP, que no será mayor a los 30 días desde el envío de la pieza de reemplazo por parte de HP. El producto reemplazado pasará a ser propiedad de HP. En caso de que la pieza no se devuelva dentro del período de tiempo especificado, se facturará al cliente al precio de lista completo en el país. HP asume todos los riesgos de pérdida o daño de las piezas en tránsito hasta el cliente o las piezas que se devuelven a HP. HP paga el costo de envío hacia y desde las instalaciones del cliente, dentro del país de compra.

Tabla 3. Características del servicio de software

Servicio	Especificaciones de la entrega
Licencia para la utilización de actualizaciones de software	<p>El cliente recibe la licencia de uso de actualizaciones de software referente a software de HP o de terceros con soporte de HP para cada sistema, socket, procesador, núcleo de procesador o licencia de software de usuario final que cuente con la cobertura de este servicio, según lo permitan los términos de la licencia del software HP o del fabricante original.</p> <p>Los términos de la licencia deben encuadrarse en lo descrito en los términos de licenciamiento de software de HP correspondientes a la licencia de software subyacente de requisito previo del cliente o deben estar de acuerdo con los términos actuales de licenciamiento del fabricante de software de terceros, si corresponde, incluido cualquier término de licenciamiento de software adicional que pueda acompañar las actualizaciones de software suministradas con este servicio.</p>
Acceso a recursos técnicos	<p>Para asistencia en el diagnóstico y resolución de un problema de software para algunos productos HP, HP brinda al TAC o técnico certificado del cliente acceso prioritario a especialistas técnicos de Nivel 2 de HP a través de una comunicación telefónica, por correo electrónico o electrónica para obtener asistencia a fin de resolver problemas de implementación de software u operativos.</p>
Actualizaciones de productos de software y documentación	<p>A medida que HP publica actualizaciones para software HP, las revisiones de software y los manuales de referencia más recientes se ponen a disposición del cliente. Para algunos productos de software de terceros, HP suministra actualizaciones de software cuando dichas actualizaciones sean puestas a disposición por el proveedor o HP puede proporcionar instrucciones sobre cómo obtener actualizaciones de software directamente del proveedor. Cuando sea necesario descargar, instalar o ejecutar las últimas revisiones del software, también se le entrega al cliente una clave de licencia o un código de acceso, o instrucciones para obtenerlos.</p> <p>Los productos, actualizaciones de software y mejoras de HP TippingPoint pueden descargarse del sitio web de TMC.</p> <p>Para otros productos de software de terceros con soporte de HP, puede que el Cliente necesite descargar actualizaciones directamente desde el sitio web del proveedor.</p> <p>Para determinados productos, HP brinda automáticamente actualizaciones de software y documentación al cliente ya sea en medios físicos o electrónicos cuando las nuevas revisiones estén disponibles comercialmente y de modo general.</p>
Soporte de software	<p>Una vez que el problema de software haya sido registrado, un ingeniero del Centro de soluciones HP responde a las llamadas telefónicas en el plazo de una hora y a los correos electrónicos dentro de las dos horas. HP suministra soporte correctivo para resolver problemas de producto de software identificables y reproducibles por el cliente. HP también proporciona soporte para ayudar al cliente a identificar problemas difíciles de reproducir. Además, el cliente recibe asistencia para diagnóstico y solución de problemas y para determinación de parámetros de configuración para las configuraciones admitidas.</p>
Soporte electrónico de software	<p>Como parte de este servicio, HP proporciona acceso a algunas herramientas electrónicas relacionadas con software y a herramientas y servicios basados en la Web, según corresponda.</p> <p>El cliente tiene acceso a determinadas capacidades puestas a disposición de los usuarios registrados, como realizar búsquedas de documentos de soporte técnico y bases de datos de conocimiento para facilitar una resolución más rápida de los problemas, descargar algunos parches de software y firmware de HP, participar en foros de soporte para resolver problemas y compartir mejores prácticas con otros usuarios registrados, y utilizar una herramienta basada en la Web para enviar preguntas directamente a HP.</p>

Tabla 4. Características del servicio de software

Servicio	Especificaciones de la entrega
Actualizaciones semanales de DV	<p>Las actualizaciones de DV, que ayudan a proporcionar protección contra amenazas nuevas y emergentes, se proporcionan al menos una vez a la semana a través del TMC. Las actualizaciones de DV pueden configurarse para realizarse automáticamente o mediante intervención manual.</p>
Actualizaciones de emergencia de DV	<p>Pueden proporcionarse actualizaciones adicionales en forma priorizada a medida que se identifiquen vulnerabilidades críticas.</p>
Actualizaciones de DV (servicio opcional)	<p>Las actualizaciones de Reputation DV, que incluyen direcciones IP y nombres de hosts “malos conocidos”, se proporcionan varias veces por día a través del TMC. Las actualizaciones de ReputationDV pueden configurarse para actualizarse automáticamente o a través de la intervención manual.</p>

Tabla 5. Opciones de nivel de servicio

Servicio	Especificaciones de la entrega
24x7, incluidos los feriados de HP	<p>Este servicio está disponible 24x7, incluidos los feriados de HP.</p>

Cobertura

- Los consumibles que incluyen, entre otros, medios extraíbles, baterías y lápices stylus de tablets, kits de mantenimiento y otros insumos, así como el mantenimiento por parte del usuario y los dispositivos que no son de HP, no están cubiertos por este servicio.
- Para los componentes discontinuados, puede requerirse una ruta de actualización. HP trabaja con el cliente para recomendar un reemplazo. No todos los componentes cuentan con reemplazos disponibles en todos los países debido a las capacidades de soporte local.

Responsabilidades del cliente

El cliente debe embalar y preparar adecuadamente para la recolección o el envío al centro de reparación designado de HP. HP puede solicitar que el cliente incluya con el producto defectuoso una impresión de los resultados de las pruebas automáticas realizadas anteriormente.

Si HP así lo solicita, el cliente o el representante autorizado de HP deberán registrar el producto de hardware para obtener soporte dentro de los 10 días posteriores a la compra de este servicio, utilizando las instrucciones de registro que se incluyen en el HP Care Pack o el documento de correo electrónico suministrado por HP, u otras instrucciones proporcionadas por HP. En caso de que se cambie de ubicación un producto cubierto, será necesario realizar el registro (o el ajuste adecuado en el registro existente de HP) dentro de los 10 días posteriores al cambio.

El cliente será responsable de instalar, oportunamente, las actualizaciones y parches de firmware críticos instalables por el cliente, así como también las piezas de autorreparación y las unidades de reemplazo que se le envíen. A fin de recibir soporte y protección de seguridad, el cliente debe tener una versión actualmente compatible de todo el software y tener las últimas actualizaciones de DV.

Además, el cliente:

- Necesita registrarse para usar instalaciones electrónicas de HP o de terceros para obtener información de producto de software, descargar parches de software o descargar nuevas revisiones de producto de software.
- Asume la responsabilidad de actuar ante cualquier notificación en papel o a través del correo electrónico que pueda recibir el cliente para descargar actualizaciones de software o para solicitar nuevas actualizaciones de software en medios, cuando la opción se encuentra disponible.
- Usa todos los productos de software de acuerdo con los términos de licenciamiento de software de HP actuales correspondientes a la licencia de software subyacente como requisito previo del cliente o de acuerdo con los términos actuales de licenciamiento del fabricante de software, si corresponde, incluso cualquier término de licenciamiento de software que pueda acompañar dichas actualizaciones de software provistas con este servicio.
- Retiene y suministra a HP, si se lo solicita, todas las licencias de software, los acuerdos de licencia, las claves de licencia originales y la información de registro de servicio de suscripción, según corresponda para este servicio.

- Es responsable de todas las operaciones de copia de seguridad de datos y de restauración.
- Suministra toda la información necesaria para que HP proporcione soporte remoto de forma oportuna y profesional y determine el nivel de elegibilidad de soporte.
- Acepta los términos y condiciones de la licencia relativa al uso de cualquier herramienta de servicio de HP utilizada para facilitar la entrega de este servicio, si corresponde.
- Es responsable de registrarse para utilizar las instalaciones electrónicas de HP para obtener información de productos de software y para descargar parches de software HP.

En los casos en que se envíen piezas para reparación por parte del cliente o productos de reemplazo para resolver un problema, el cliente será responsable de devolver la pieza o producto defectuoso dentro de un plazo determinado por HP. En caso de que HP no reciba la pieza o producto defectuoso dentro del período establecido o si la pieza o producto presenta daños físicos al ser recibida, se le solicitará al cliente el pago de una tarifa por la pieza o producto defectuoso, según lo determine HP.

Es responsabilidad del cliente quitar todos los datos personales o confidenciales del producto defectuoso antes de devolverlo a una ubicación designada de HP para repararlo o reemplazarlo; HP no se responsabiliza por los datos almacenados en el producto devuelto.

El cliente debe aceptar pagar cargos adicionales si el cliente solicita que HP instale actualizaciones de firmware o parches instalables por el cliente. Cualquier cargo adicional para el cliente se calculará en base al tiempo y los materiales, a menos que haya algún acuerdo previo por escrito entre HP y el cliente.

Limitaciones del servicio

A discreción de HP, el servicio se suministra utilizando una combinación de diagnóstico y soporte remoto, servicios prestados en el centro de reparación designado por HP y otros métodos de prestación de servicios. Otros métodos de prestación de servicios pueden incluir la entrega, a través de correo privado, de piezas sustituibles por el usuario, como un teclado o un mouse, o de una unidad de reemplazo completa. HP determina el método de prestación de servicios apropiado requerido para brindar soporte efectivo y oportuno al cliente.

Para el cliente con múltiples sistemas en la misma ubicación, HP podrá limitar el número de conjuntos de medios físicos que contienen las actualizaciones de producto o documentación de software suministradas como parte de este servicio.

El tiempo de respuesta aquí indicado se proporciona como un tiempo de respuesta inicial típico para las solicitudes de soporte técnico del cliente. El tiempo de respuesta no crea una exigencia u obligación legal para HP con respecto a cumplir siempre con el plazo de respuesta establecido.

Se excluye de este servicio cualquier actividad no especificada claramente en este documento o en una declaración de trabajo asociada.

Las siguientes actividades, entre otras, están excluidas de este servicio:

- Servicios requeridos debido a errores del cliente para incorporar reparaciones, parches o modificaciones de sistema provistas al cliente por HP.
- Servicios que, en la opinión de HP, se requieran en virtud de intentos no autorizados por parte de personal que no es de HP de instalar, reparar, mantener o modificar hardware, firmware o software.
- Copia de seguridad, recuperación y soporte del sistema operativo, de otros programas de software y de datos.
- Servicios que, en la opinión de HP, se requieran en virtud del tratamiento o del uso inadecuado del producto.
- Servicios requeridos debido a la omisión del cliente en adoptar acciones preventivas aconsejadas por HP.
- Pruebas operativas de las aplicaciones o pruebas adicionales solicitadas o requeridas por el cliente.

Disposiciones generales/Otras exclusiones

HP se reserva el derecho de cobrar, sobre la base del tiempo y los materiales, cualquier trabajo adicional que exceda el alcance del precio del paquete de servicios y que pueda resultar del trabajo requerido para cumplir con los requisitos previos u otros requisitos que no hayan sido cumplidos por el cliente.

La capacidad de HP para prestar este servicio depende de la colaboración completa y oportuna del cliente, así como también de la precisión y el carácter completo de toda información y datos que el cliente le brinde a HP.

Pueden aplicarse cargos por viaje en algunas ubicaciones geográficas. Póngase en contacto con un representante local de HP para conocer más detalles.

Información para pedidos

El Servicio HP Premium Support para los productos HP TippingPoint puede pedirse con el número de producto de servicio HK697A¹ y HP Premium Support más el Servicio ReputationDV puede pedirse con el número de producto de servicio H2W18A² así como también los números de productos Care Pack correspondientes.

^{1,2} El Servicio HP Premium Support para los productos HP TippingPoint se rige por el Portafolio de términos del cliente de HP a menos que se especifique lo contrario en el documento de cotización del soporte (los "Términos"). Todos los términos en mayúscula utilizados en esta hoja de datos, pero no definidos de otro modo, tienen el significado asignado en los Términos. En caso de conflictos entre esta hoja de datos y los Términos, prevalecerá esta hoja de datos.

Acerca de HP Enterprise Security

HP es un proveedor líder de soluciones de seguridad y cumplimiento para las empresas modernas que desean mitigar el riesgo en sus entornos híbridos y defenderse de amenazas avanzadas. Basada en productos líderes del mercado de HP ArcSight, HP Atalla, HP Fortify y HP TippingPoint, HP Security Intelligence Platform ofrece de forma exclusiva correlación avanzada, protección de la aplicación y defensa de la red para proteger la infraestructura de TI híbrida actual de amenazas cibernéticas sofisticadas. Conozca más en: hpenterprisesecurity.com/products/hp-tippingpoint-network-security.

Conozca más en
hp.com/networking/tippingpoint

Suscríbase para recibir actualizaciones
hp.com/go/getupdated



Compartir con colegas



Calificar este documento

