



Servicio HPE Firmware Update Analysis

Servicios de soporte

Ventajas del servicio

- Repasa y analiza el nivel de revisión de firmware actual del producto de Hewlett Packard Enterprise para el que se han adquirido estos servicios
- Proporciona recomendaciones de actualización del firmware destinadas a ayudar a mejorar la compatibilidad y disponibilidad de ese producto dentro de su entorno de TI
- Permite que sus recursos de TI se centren en sus tareas y prioridades principales
- Presta el servicio en un horario fijado de mutuo acuerdo y adecuado para su organización, entre las 8:00 y las 17:00 horas, hora local, de lunes a viernes, excluidos festivos de HPE.

Características más destacables del servicio

- Planificación y preparación
- Recopilación de datos
- Análisis y preparación de informes
- Presentación de informes

El servicio HPE Firmware Update Analysis ofrece recomendaciones de los niveles de revisión del firmware de servidores, productos de almacenamiento, dispositivos de red y soluciones de HPE seleccionados, teniendo en cuenta las dependencias de revisión pertinentes dentro de su entorno de TI.

Este servicio se vende como un bloque de cuatro (4) horas de trabajo del servicio Firmware Update Analysis (análisis de actualizaciones de firmware) por producto. Su representante de ventas de Hewlett Packard Enterprise trabajará con usted para calcular la cantidad de números de producto de servicio recomendada para su(s) producto(s) de HPE. HPE ejecutará el servicio correspondiente al producto seleccionado en función de las características del servicio especificadas en este documento y trabajará para prestarlas durante un periodo máximo de cuatro (4) horas. Pueden ser necesarias horas de servicio adicionales para completar un compromiso de análisis de actualizaciones de firmware para el producto seleccionado.

Mantener las revisiones de firmware actuales de los productos HPE puede brindarle mejoras y ayudarlo a evitar problemas conocidos. No obstante, determinar las revisiones de firmware correctas y evaluar la compatibilidad con otro software y hardware dentro de la infraestructura de TI es un proceso complejo. Los especialistas de servicio de Hewlett Packard Enterprise le ayudarán a evaluar la compatibilidad de determinados productos de terceros con el producto de firmware de HPE para el que se haya adquirido el servicio, y trabajará con usted para ayudar a determinar las actualizaciones de firmware de HPE necesarias. Póngase en contacto con HPE si desea más información en relación con la lista de productos seleccionados de terceros que se pueden evaluar como parte de este servicio.

Este servicio no incluye actualizaciones de firmware ni el derecho a ninguna actualización de firmware. Las recomendaciones no implican que dichas actualizaciones estén disponibles para los clientes, incluso si tienen un acuerdo de soporte actual con HPE. Cabe la posibilidad de que los clientes deban adquirir contratos de soporte adicionales para los productos recomendados. Este servicio no incluye el derecho a ninguna actualización. Contacte con su representante de Hewlett Packard Enterprise para obtener información relativa a los productos seleccionados para los cuales se encuentra disponible este servicio.

Tabla 1. Características del servicio

Característica	Especificaciones de la prestación
Planificación y preparación	<p>El especialista de Hewlett Packard Enterprise:</p> <ul style="list-style-type: none">• Comentaré el proceso, los resultados y la programación, y obtendrá la aprobación del Cliente• Comprobaré que se cumplen todos los requisitos previos para el servicio
Recopilación de datos	<p>El especialista de servicio de Hewlett Packard Enterprise recopila información pertinente del Cliente sobre el/los producto(s) que va(n) a analizarse y de cómo se conecta(n) a los demás productos del entorno de TI. A continuación, HPE utiliza sus herramientas correspondientes de recopilación de configuraciones para obtener la información sobre las revisiones de los productos de hardware y software seleccionados de HPE y de terceros presentes en el entorno.</p>
Análisis y preparación de informes	<p>El especialista de servicio de Hewlett Packard Enterprise analiza la información de las revisiones y elabora un informe de análisis del firmware. Este informe incluye información acerca de si HPE sigue prestando soporte para las revisiones de firmware actuales. Si hay disponible alguna revisión posterior, el informe recomienda las revisiones que el Cliente debería usar para cada producto. Con la intención de ayudar a minimizar por adelantado los problemas de compatibilidad, HPE puede indicar el orden recomendado para instalar las actualizaciones y sugerir la actualización de algunas revisiones de firmware o software seleccionado de terceros.</p>
Presentación de informes	<p>Hewlett Packard Enterprise presenta al Cliente un informe de sus resultados y recomendaciones basado en la información suministrada, que se comparte durante una sesión interactiva de preguntas y respuestas con los miembros principales del personal de TI del Cliente en la fecha de presentación programada.</p>

Limitaciones del servicio

Los servicios se prestarán durante un periodo máximo de cuatro (4) horas y se limitan específicamente a la prestación de servicios de análisis de actualizaciones de firmware del producto específico para el que se han adquirido dichos servicios. Las horas sin utilizar de las cuatro (4) asignadas para cada servicio de análisis de actualizaciones de firmware adquirido no podrán canjearse por créditos ni utilizarse para la prestación de estos servicios en ningún otro producto ni la prestación de ningún otro servicio o producto.

Los servicios se prestarán in situ o remotamente, a discreción de Hewlett Packard Enterprise, entre las 08:00 y las 17:00 horas, hora local, de lunes a viernes, excluidos festivos de HPE.

Estos servicios solo se limitan a las recomendaciones de Hewlett Packard Enterprise y están destinados a ayudar al Cliente a identificar y evaluar las actualizaciones de firmware y sus potenciales beneficios si se implementan. Se basan en la información disponible en el momento del análisis, incluida la información exacta e íntegra proporcionada por el Cliente, y se limitan al ámbito de aplicación de los productos cubiertos. Estas recomendaciones se ofrecen para ayudar a reducir el riesgo de que aparezcan problemas de compatibilidad entre versiones, pero no eliminan la posibilidad de que puedan surgir dichos problemas.

A discreción de Hewlett Packard Enterprise, la prestación del servicio utilizará una combinación de métodos de entrega remota e in situ.

Por una tarifa adicional, el Cliente puede adquirir un método de prestación del servicio in situ opcional si no desea permitir el uso de las tecnologías de soporte remoto para la prestación de estos servicios. En caso de adquirir este método adicional, el Cliente permitirá a Hewlett Packard Enterprise la instalación de sus herramientas de software propietarias para recopilar, analizar y consolidar localmente las recomendaciones de versiones correspondientes que representan el objetivo de la prestación de estos servicios. Cualquier dato recopilado durante la prestación se mantendrá en el emplazamiento del Cliente. Durante la fase de planificación y preparación, HPE se reunirá con el Cliente para analizar los requisitos de prestación in situ. A la finalización de los servicios, HPE proporcionará y estudiará con el Cliente el informe de análisis de firmware que incluye las versiones de firmware recomendadas de HPE para todos los productos de servidores, almacenamiento y redes de HPE. Asimismo, desinstalará y retirará las herramientas de software propiedad de HPE.

Este servicio se limita a los productos de Hewlett Packard Enterprise seleccionados en una única ubicación física del Cliente.

Salvo que se especifique lo contrario en este documento o en una declaración de trabajo (SOW), quedan excluidas del servicio actividades como las que se enumeran a continuación, a título enunciativo:

- Cualquier derecho a revisiones, actualizaciones de firmware, correcciones u otro software
- Actividades de seguimiento, incluida, a título enunciativo, la implementación de cualquier tipo de recomendación; los servicios para implementar las recomendaciones se ofrecen mediante un contrato independiente con Hewlett Packard Enterprise Services a cambio de una tarifa adicional
- Instalación o configuración de cualquier producto de hardware o software
- Carga, gestión, migración o manipulación de los datos de producción del Cliente
- Pruebas operativas de aplicaciones o solución de problemas de interconectividad o compatibilidad, compatibilidad de red o cualquier otro problema
- Cualquier actividad de recuperación o corrección, cambios de configuración, o instalación de firmware o revisiones

Requisitos para el servicio

El Cliente debe cumplir ciertos requisitos previos al inicio del servicio, entre los que se incluyen:

- El Cliente debe permitir al especialista de servicio de Hewlett Packard Enterprise usar las herramientas de recopilación de la configuración de HPE correspondientes para recopilar información de revisión de firmware y software.
- Este servicio debe adquirirse para cada uno de los productos de Hewlett Packard Enterprise que vaya a necesitar un análisis de firmware. Es posible que se requieran varias unidades de este servicio para completar un compromiso de análisis de actualizaciones de firmware.

Responsabilidades del cliente

El Cliente se compromete a:

- Proporcionar un lugar de trabajo adecuado para la prestación del servicio, con acceso a una línea de teléfono exterior, corriente y las conexiones de red necesarias
- Conceder a Hewlett Packard Enterprise acceso total sin restricciones a todos los lugares en los que se realizará el servicio
- Contactar con un especialista de servicio de Hewlett Packard Enterprise en un plazo de 90 días después de la fecha de la compra para programar la prestación del servicio.
- Asignar un responsable de su personal que, en su nombre, concederá todas las autorizaciones, proporcionará información y, en cualquier caso, estará disponible para ayudar a Hewlett Packard Enterprise en la prestación del servicio durante el(los) día(s) de prestación programado(s)
- Asignar o facilitar recursos capacitados para proporcionar la información que necesita Hewlett Packard Enterprise durante el(los) día(s) programado(s) de la prestación, como personal de TI para la presentación de los resultados de HPE.
- Proporcionar información acerca de cualquier problema conocido específico que exista en el entorno de TI del Cliente
- Asegurarse de que se cumplen todos los requisitos previos del servicio identificados en la sección 'Requisitos para el servicio'
- Cumplir los términos y condiciones de las licencias con respecto al uso de cualquier herramienta de servicio de Hewlett Packard Enterprise utilizada para facilitar la prestación de este servicio, si procede
- Proporcionar a Hewlett Packard Enterprise acceso puntual para usar sus herramientas de recopilación de datos durante el(los) día(s) programado(s) de la prestación
- Proporcionar puntualmente toda la información necesaria para respaldar la prestación en cumplimiento del programa acordado
- Asegurarse de que toda la información suministrada a Hewlett Packard Enterprise es precisa, está completa y ha sido actualizada

Si el Cliente adquiere el método de prestación in situ opcional, el Cliente deberá proporcionar una plataforma Microsoft® Windows® adecuada para albergar las herramientas y el software de recopilación de datos, análisis y elaboración de informes necesarios. El Cliente debe permitir la conexión de este equipo a los dispositivos que se van a analizar así como para la recopilación de datos de configuración. Si no resulta posible, el Cliente deberá proporcionar a Hewlett Packard Enterprise los datos de configuración necesarios para que HPE pueda prestar estos servicios.

Disposiciones generales/Otras exclusiones

Hewlett Packard Enterprise se reserva el derecho a modificar el precio de este servicio si el Cliente no planifica ni permite su implementación en el plazo de 90 días después de la contratación.

Hewlett Packard Enterprise se reserva el derecho a cobrar, sobre una base de tiempo y material, los trabajos adicionales que superen el alcance de este paquete de servicios que sean consecuencia de solucionar requisitos previos del servicio u otros requisitos no satisfechos por el Cliente.

La capacidad de Hewlett Packard Enterprise de prestar este servicio depende de la cooperación plena y puntual del Cliente con HPE, así como de la exactitud y precisión de todos los datos e información que le facilite.

Los servicios prestados fuera del horario laboral estándar de Hewlett Packard Enterprise pueden estar sujetos a cargos adicionales.

No se incluyen los gastos de desplazamiento pero podrían aplicarse; consulte con su oficina de Hewlett Packard Enterprise local.

Póngase en contacto con un representante local y autorizado de Hewlett Packard Enterprise para averiguar si una ubicación específica tiene derecho a este servicio.

Quedan excluidas de este servicio las siguientes actividades, entre otras:

- Cualquier otro servicio no especificado claramente en este documento
- 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 que no es de HPE

Información sobre pedidos

Este servicio está estructurado como un bloque de cuatro horas para el especialista de servicio de Hewlett Packard Enterprise durante el horario especificado. La mayoría de compromisos requerirán varias partidas de este servicio, en función del tipo y número de productos de HPE que vayan a analizarse. Para solicitar el servicio HPE Firmware Analysis, póngase en contacto con un representante de ventas o distribuidor autorizado de Hewlett Packard Enterprise para estimar las partidas de servicio HPE Firmware Update Analysis recomendadas para analizar el conjunto de productos de HPE que desea. Consulte los números de producto siguientes:

Para servicios de soporte configurables:

- HM001A1 para el servicio HPE Firmware Update Analysis (para los productos de almacenamiento de HPE)
- HM005A1 para el servicio HPE Firmware Update Analysis (para los servidores HPE Integrity)
- HL933A1 para el servicio HPE Firmware Update Analysis (para los servidores HPE Proliant)
- H6K69A1 para el servicio HPE Firmware Update Analysis (para los productos de red de HPE)

Para servicios de soporte no configurables:

- U1H19E para el servicio HPE Firmware Update Analysis (para los productos de almacenamiento de HPE)
- U1H20E para el servicio HPE Firmware Update Analysis (para los servidores HPE Integrity)
- U1H21E para el servicio HPE Firmware Update Analysis (para los servidores HPE Proliant)
- U1V80E para el servicio HPE Firmware Update Analysis (para los productos de red de HPE)

Para el servicio HPE Per Event:

- HM001AE para el servicio HPE Firmware Update Analysis

Para el servicio contractual de HPE:

- HM001AC para el servicio HPE Firmware Update Analysis

Más información

Para más información sobre los servicios de soporte, póngase en contacto con cualquiera de nuestras oficinas de ventas mundiales o visite la siguiente página web:
hpe.com/services/support



Regístrese y reciba las actualizaciones



**Hewlett Packard
Enterprise**

© Copyright 2013, 2015 Hewlett Packard Enterprise Development LP. La información incluida en este documento se podrá modificar 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. Nada de lo que aquí se indica debe interpretarse como una garantía adicional. Hewlett Packard Enterprise no se hará responsable de los errores u omisiones que pudiera contener este documento.

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

Microsoft y Windows son marcas comerciales registradas del grupo empresarial Microsoft en EE. UU.

4AA4-7727ESE, enero de 2016, Rev.2