

# Servicio HPE Foundation Care

## Servicios de soporte

### Características más destacables del servicio

- Selección de opciones de nivel de servicio de Foundation Care
- Administración de derivaciones
- Solución de soporte electrónico remoto de HPE
- Soporte básico de software y gestión de llamadas en colaboración para productos de software de HPE aptos y productos de otros fabricantes
- Acceso a información y servicios de soporte electrónicos
- **Soporte de hardware:**
  - Diagnóstico de problemas y soporte remotos
  - Soporte de hardware in situ
  - Piezas de repuesto y materiales
  - Actualizaciones de firmware para los productos seleccionados
  - Mantenimiento periódico (solo para determinados productos)
- **Soporte de software:**
  - Acceso a recursos técnicos
  - Actualizaciones de licencias de uso de software
  - Soporte de software
  - Soporte de asesoramiento de instalación
  - Soporte operativo y sobre características del software
  - Actualizaciones de productos de software y documentación
  - Método recomendado de actualización del software y la documentación de Hewlett Packard Enterprise
- **Características de servicio opcionales:**
  - Retención de soportes defectuosos (solo para determinados productos de hardware)
  - Retención de material defectuoso (solo para determinados productos de hardware)
  - Mantenimiento preventivo (solo para determinados productos de hardware; solo disponible con HPE Contractual Services)

HPE Foundation Care Service se compone de amplios servicios de software y hardware para ayudarle a aumentar la disponibilidad de su infraestructura de TI. Los recursos técnicos de Hewlett Packard Enterprise trabajan con su equipo de TI para resolver los problemas de hardware y software con HPE y con determinados productos de terceros.

Para productos de hardware que cubre HPE Foundation Care, el servicio incluye diagnóstico y soporte remotos, así como reparación in situ de hardware si es necesario resolver un problema. Para productos de hardware de HPE, este servicio también puede incluir soporte básico de software y Gestión de Llamadas en colaboración para determinados software de otros fabricantes. Contacte con HPE para obtener más información y determinación relativa a los productos de software aptos que pueden incluirse como parte de su cobertura de productos de hardware. Para productos de software que cubre HPE Foundation Care, HPE proporciona soporte técnico y acceso a los parches y actualizaciones de software. HPE publica actualizaciones para software y manuales de referencia tan pronto como están disponibles para determinados productos de software compatibles con HPE para cada sistema, núcleo de procesador y usuario final, como lo admita HPE o el fabricante original de la licencia de software. Las actualizaciones para determinados productos de software de terceros compatibles con HPE, cuando están disponibles desde el fabricante de software original.

Además, HPE Foundation Care proporciona acceso electrónico a información relativa a los productos y el soporte, que facilita a cualquier miembro del personal de TI localizar esta información esencial nivel comercial disponible. Para productos de terceros, el acceso está sujeto a la disponibilidad de información del fabricante original.

Puede elegir entre una conjunto de niveles de soporte reactivo para satisfacer sus necesidades operativas y de negocio.

Tabla 1. Características del servicio

Característica	Especificaciones de la prestación
	<p>Las opciones de nivel de servicio del soporte de HPE Foundation Care abajo indicadas dependen del producto. Se aplicarán los plazos de cobertura de soporte y los tiempos de respuesta para cubrir los productos de hardware y los plazos de cobertura de soporte de software y los tiempos de respuesta para cubrir los productos de software. Todos los plazos de cobertura están sujetos a la disponibilidad local. La elegibilidad de los productos puede variar. Póngase en contacto con una oficina de ventas HPE local para obtener información detalladas sobre la disponibilidad de servicios y la elegibilidad de los productos.</p> <p>Se incluyen características y descripciones adicionales en esta tabla.</p>
<b>Opciones de nivel de servicio de HPE Foundation Care</b>	<p>Para productos cubiertos por Foundation Care, Hewlett Packard Enterprise ofrece tres niveles de servicio diferentes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Servicio al siguiente día laborable (NBD) HPE Foundation Care</li> <li>• Servicio 24x7 HPE Foundation Care</li> <li>• Servicio al siguiente día laborable (CTR) HPE Foundation Care</li> </ul> <p>La cartera de HPE Foundation Care también ofrece los mismos tres niveles de servicio dentro de la inclusión de las funciones principales adicionales de retención de soportes de hardware defectuosos (DMR) y retención amplia de material dados de baja (CDMR). Consulte la tabla 2 para obtener detalles sobre DMR y CDMR.</p> <p>Los detalles de los niveles de servicio de HPE Foundation Care se describen en el texto siguiente.</p>
<b>Servicio al siguiente día laborable (NBD) HPE Foundation Care</b>	<p>Soporte de hardware:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Período de cobertura: Horario laborable normal, días laborables: El servicio está disponible durante 9 horas al día, de 8:00 a 17:00 horas, hora local, de lunes a viernes, salvo festivos HPE.</li> <li>• Plazo de respuesta in situ: Respuesta in situ al siguiente día laborable: En las incidencias de hardware con cobertura que no se puedan solucionar de manera remota, HPE hará todos los esfuerzos comercialmente razonables para dar una respuesta in situ al siguiente día laborable. Un representante de Hewlett Packard Enterprise autorizado llegará al emplazamiento del cliente durante el período de cobertura para iniciar el servicio de mantenimiento de hardware el día de cobertura posterior a la recepción de la llamada y el acuse de recibo de HPE. El tiempo de respuesta in situ especifica el período de tiempo que empieza cuando HPE recibe y gestiona la llamada, como se describe en la sección "Disposiciones generales/otras exclusiones". El tiempo de respuesta in situ finaliza cuando un representante de Hewlett Packard Enterprise autorizado 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 a domicilio. Las llamadas recibidas fuera del periodo de cobertura se registrarán para el día siguiente para el que el cliente tenga cobertura, plazo en el que se realizará el servicio.</li> </ul> <p>Soporte de software:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Período de cobertura: Horario laborable normal, días laborables: El servicio está disponible durante 9 horas al día, de 8:00 a 17:00 horas, hora local, de lunes a viernes, salvo festivos HPE.</li> <li>• Tiempo de respuesta remota: Cuando se registra un problema de software, un ingeniero del Centro de soluciones de Hewlett Packard Enterprise responderá a la llamada en el plazo de dos horas, según se indica en la sección "Soporte de software" de la tabla 1.</li> </ul>
<b>Servicio 24x7 HPE Foundation Care</b>	<p>Soporte de hardware:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Período de cobertura: 24x7: El servicio está disponible 24 horas al día, 7 días a la semana, incluidos los días festivos de HPE.</li> <li>• Plazo de respuesta in situ: Respuesta in situ en 4 horas: En el caso de incidencias con hardware cubierto que no se puedan solucionar de manera remota, HPE hará todos los esfuerzos comercialmente razonables para dar una respuesta in situ en un plazo de 4 horas. Un representante de Hewlett Packard Enterprise autorizado llegará al emplazamiento del cliente durante el plazo de cobertura para iniciar el servicio de mantenimiento de hardware en un plazo de cuatro horas desde la llamada y el acuse de recibo de HPE. El tiempo de respuesta in situ especifica el período de tiempo que empieza cuando HPE recibe y gestiona la llamada, como se describe en la sección "Disposiciones generales/otras exclusiones". El tiempo de respuesta in situ finaliza cuando un representante de Hewlett Packard Enterprise autorizado 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 a domicilio.</li> </ul> <p>Soporte de software:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Período de cobertura: 24x7: El servicio está disponible 24 horas al día, 7 días a la semana, incluidos los días festivos de HPE.</li> <li>• Tiempo de respuesta remota: Cuando se registra un problema de software, un ingeniero del Centro de soluciones de Hewlett Packard Enterprise responderá a la llamada en el plazo de dos horas, según se indica en la sección "Soporte de software" de la tabla 1.</li> </ul>
<b>Servicio al siguiente día laborable (CTR) HPE Foundation Care</b>	<p>Soporte de hardware:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Período de cobertura: 24x7: El servicio está disponible 24 horas al día, 7 días a la semana, incluidos los días festivos de HPE.</li> <li>• Plazo de respuesta in situ: Plazo de reparación en 6 horas: En caso de incidencias críticas (Gravedad 1 o 2), HPE hará todos los esfuerzos comercialmente razonables para restablecer el funcionamiento del hardware en un plazo de 6 horas tras la recepción inicial de la llamada. La disponibilidad de los plazos de reparación desde la llamada depende de la proximidad del cliente a un punto de soporte designado por HPE, como se describe en la sección "Zonas de desplazamiento".</li> </ul>

Tabla 1. Características del servicio *(continuación)*

Característica	Especificaciones de la prestación
	<p>Para incidencias no críticas (gravedad 3 o 4), o bajo petición del cliente, HPE se reunirá con éste para programar la hora de inicio acordada previamente de la acción correctiva, y el plazo de reparación comenzará en dicha hora. Los niveles de gravedad de las incidencias se definen en la sección "Disposiciones generales/Otras exclusiones".</p> <p>Los plazos de reparación se refieren al periodo de tiempo que comienza cuando la petición de servicio inicial ha sido recibida y reconocida por HPE, o bien al inicio de un trabajo programado de acuerdo con el Cliente, según se especifica en la sección "Disposiciones generales/Otras exclusiones". Asimismo, el plazo de reparación finaliza con la decisión de HPE de que el hardware se ha reparado, o cuando la solicitud de servicio notificada se cierra con la explicación por parte de HPE de que actualmente no requiere intervención a domicilio.</p> <p>La reparación se considera finalizada cuando HPE verifica que se ha corregido el defecto de hardware o se ha sustituido dicho hardware. HPE no se hace responsable de la pérdida de datos y el Cliente es responsable de implementar los procedimientos de copia de seguridad adecuados. A tal efecto, HPE puede realizar una prueba automática de encendido, un test de diagnóstico específico o una inspección visual del funcionamiento correcto. A su exclusivo criterio, HPE determinará el nivel de pruebas necesario para comprobar si el hardware está reparado. A su discreción, HPE puede sustituir temporal o permanentemente el producto para cumplir con el plazo de reparación desde la llamada. Los productos se sustituirán por otros nuevos o funcionalmente equivalentes. Los productos sustituidos pasarán a ser propiedad de HPE.</p> <p>Deben transcurrir 30 días desde el momento de adquisición del servicio, y realización de las tareas de configuración realización de auditorías y procesos necesarios, para que el tiempo desde la llamada hasta la reparación sea efectivo. Durante este periodo inicial de 30 días y hasta 5 días laborables adicionales tras la finalización de la auditoría, HPE ofrecerá un tiempo de respuesta in situ de 4 horas.</p> <p><b>Gestión mejorada del inventario de piezas</b></p> <p>Con el fin de respaldar los plazos de desde la llamada hasta la reparación (CTR) de HPE, se mantiene un inventario de piezas de repuesto críticas para los clientes que hayan seleccionado la opción de plazo desde la llamada hasta la reparación. Este inventario se guarda en unas instalaciones designadas por HPE. Estas piezas se gestionan con el fin de aumentar su disponibilidad en stock y los representantes autorizados de HPE pueden usarlas para atender las solicitudes de servicio que reúnan los requisitos.</p> <p>Soporte de software:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Período de cobertura: 24x7: El servicio está disponible 24 horas al día, 7 días a la semana, incluidos los días festivos de HPE.</li> <li>• Tiempo de respuesta remota: Cuando se registra un problema de software, un ingeniero del Centro de soluciones de Hewlett Packard Enterprise responderá a la llamada en el plazo de dos horas, según se indica en la sección "Soporte de software" de la tabla 1.</li> </ul>
	<p>Las características del soporte de HPE Foundation Care abajo indicadas dependen del producto. Hewlett Packard Enterprise proporcionará las características de soporte de hardware para productos de hardware cubiertos y las características de soporte de software par los productos de software cubiertos.</p>
<b>Administración de derivaciones</b>	<p>Hewlett Packard Enterprise ha establecido procedimientos formales de derivación para facilitar la resolución de problemas complejos. La administración local de Hewlett Packard Enterprise coordina la escalada de problemas mediante la enumeración de las habilidades de los recursos apropiados de HPE para ayudar al cliente en la resolución de problemas. En el caso de productos de software de otros fabricantes, para los que HPE proporciona servicios de soporte y actualizaciones, HPE seguirá los procesos de escalada acordados y establecidos entre HPE y el otros fabricante, para poder ayudar a solucionar el problema.</p>
<b>Solución de soporte electrónico remoto de HPE</b>	<p>La solución de soporte electrónico remoto de HPE ofrece sólidas funciones de solución de problemas y reparación para productos determinados. Incluye soluciones de acceso remoto al sistema y puede constituir un práctico punto central de administración, además de facilitar el control de incidentes abiertos y de historiales por parte de la empresa. El técnico de soporte de Hewlett Packard Enterprise solo usará el acceso remoto al sistema del cliente con su autorización. El acceso remoto al sistema permite al especialista de soporte de Hewlett Packard Enterprise localizar las incidencias más eficazmente y solucionarlas con mayor rapidez.</p>
<b>Soporte básico de software y gestión de llamadas en colaboración para productos de software de HPE aptos y productos de otros fabricantes</b>	<p>El soporte de software básico ofrece soporte telefónico 24 horas al día, 7 días a la semana para software de distribuidor independiente (ISV) que reside en hardware cubierto por HPE Foundation Care. En el caso del soporte de software básico, HPE investigará e intentará resolver los problemas pidiendo al Cliente que ejecute parches a disposición o en conocimiento de HPE. En algunos casos, el soporte puede estar limitado a la comunicación de una resolución conocida disponible a través de la instalación de una actualización o revisión de software, y el Cliente será dirigido a fuentes disponibles para las actualizaciones o revisiones aplicables, ya que el acceso a la reparación conocida requiere contratos de servicio adicionales con el respectivo proveedor de software. Si el problema sigue sin resolverse, la gestión de llamada en colaboración puede iniciarse previa solicitud del Cliente.</p>

Tabla 1. Características del servicio *(continuación)*

Característica	Especificaciones de la prestación
	<p>Si HPE determina que un problema ha sido provocado por un determinado software de distribuidor independiente y el problema no se puede resolver con las soluciones conocidas y disponibles aplicadas por el cliente, HPE iniciará, a petición de dicho cliente, la gestión de llamada en colaboración con el fabricante de software independiente (ISV). La gestión de llamada en colaboración puede proporcionarse solo en casos donde el Cliente tenga acuerdos de soporte activo correspondientes con los ISVs seleccionados y el Cliente haya dado los pasos necesarios para asegurar que HPE pueda enviar llamadas en nombre del Cliente con el propósito limitado de realizar una llamada de soporte con el fabricante. HPE contactará con el ISV y proporcionará información sobre el problema del Cliente, cuando la obtenga durante la llamada de servicio para soporte básico de software. Una vez que la llamada se haya trasladado al ISV, será responsabilidad de este resolver el problema del Cliente, el cual estará sujeto a los niveles de soporte del acuerdo entre el Cliente y dicho ISV. Una vez que se haya comunicado con el ISV, HPE finalizará la llamada de HPE, pero el Cliente o el ISV podrán retomar el problema de servicio con HPE, si es necesario, haciendo referencia al número de identificación de la llamada original.</p> <p>El servicio para soporte básico de software y la gestión de llamada en colaboración se aplican solo a software de ISV seleccionados, cuando dicho software no cuente con soporte de HPE. Cuando el software de ISV esté cubierto por el soporte de software de HPE, el soporte se presta tal y como se indica en el apartado "Soporte de software" de esta tabla. Nota: Para ver una lista de los productos de software no pertenecientes a HPE aptos para el soporte básico de software y la gestión de llamada en colaboración, consulte <a href="http://hpe.com/services/collaborativesupport">hpe.com/services/collaborativesupport</a>.</p>
<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>• ciertas características disponibles para los usuarios registrados, como descargar determinadas revisiones de software y actualizaciones de firmware de HPE, suscribirse a notificaciones de servicios proactivos relativos al hardware, participar en foros de soporte para la solución de problemas y compartir mejores prácticas con otros usuarios registrados</li> <li>• Búsquedas ampliadas basadas en web en documentos de soporte técnico, para ayudar a resolver los problemas rápidamente</li> <li>• Algunas 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; la herramienta 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 u otros fabricantes para algunos productos de otros fabricantes, 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>Soporte de hardware</b>	
<b>Diagnóstico de problemas y soporte remotos</b>	<p>Cuando el cliente realiza una llamada y Hewlett Packard Enterprise emite el acuse de recibo de la misma, según se describe en "Disposiciones generales/Otras exclusiones", HPE trabajará durante el plazo de cobertura para aislar la incidencia de hardware y solucionarla de manera remota con la ayuda del cliente. Antes de desplazarse a las instalaciones del cliente, HPE puede iniciar y realizar diagnósticos con soluciones de soporte electrónico remoto para tener acceso a los productos incluidos en el servicio, o bien utilizar otros medios a su alcance para resolver la incidencia de forma remota.</p> <p>HPE proporcionará asistencia telefónica en la instalación de firmware y software por parte del cliente, siempre que éste lo solicite, durante el plazo de cobertura de servicio.</p> <p>Con independencia del plazo de cobertura del Cliente, las incidencias que afecten al hardware o software con cobertura se pueden notificar a HPE a través de teléfono o el sitio Web, según la disponibilidad local, o como un evento de notificación de equipo automático a través de las soluciones de soporte electrónico remoto de HPE las 24 horas al día, 7 días a la semana. HPE se reserva el derecho de determinar la resolución final de todas las incidencias notificadas.</p>
<b>Soporte de hardware in situ</b>	
	<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 para devolverlos a su estado operativo normal. En determinados productos, HPE puede, a su exclusivo criterio, optar por sustituir los productos de hardware 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 llega a las instalaciones 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 defecto de hardware o se ha sustituido dicho hardware.</p>

Tabla 1. Características del servicio *(continuación)*

Característica	Especificaciones de la prestación
	<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 las mejoras de diseño disponibles para garantizar que los productos de hardware del cliente operen correctamente y 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 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 para hardware objeto de cobertura, a petición de este. Las actualizaciones críticas de firmware son las actualizaciones de firmware recomendadas por la división de productos de HPE para su instalación inmediata.</p> <p>Sin perjuicio de cualquier disposición en contrario contenida en este documento o en los términos actuales de ventas estándar de HPE, HPE cubrirá y sustituirá las baterías defectuosas o agotadas de matrices de almacenamiento empresarial y productos de cinta empresariales específicos, en caso de que sean críticas para el funcionamiento adecuado de los productos cubiertos.</p>
<p><b>Piezas de repuesto y materiales</b></p>	<p>Hewlett Packard Enterprise proporcionará las piezas de recambio y los materiales compatibles con HPE, necesarios para mantener en funcionamiento el producto de hardware con cobertura, incluidas las piezas y los materiales para las mejoras de ingeniería disponibles requeridas por HPE para asegurar la compatibilidad 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>Las piezas de suministros y consumibles no están incluidas y no se proporcionarán como parte de este servicio; los términos y condiciones de garantía estándares se aplican a las piezas de suministros y consumibles. La reparación o sustitución de todos los suministros o consumibles es responsabilidad del cliente. Pueden ser aplicables algunas excepciones; contacte con Hewlett Packard Enterprise para más información. Si una pieza consumible es compatible con la cobertura, según la determinación de HPE, los compromisos de plazo de reparación y los tiempos de respuesta in situ no se aplican a la reparación o sustitución de las piezas consumibles bajo cobertura.</p> <p><b>Uso/vida útil máximo admitido:</b> Las piezas y los componentes que hayan alcanzado 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>
<p><b>Actualizaciones de firmware para los productos seleccionados</b></p>	<p>A medida que Hewlett Packard Enterprise publique actualizaciones de firmware destinadas a productos de hardware de HPE, estas actualizaciones solo están disponibles para Clientes con un acuerdo activo que les da derecho a acceder a estas actualizaciones.</p> <p>Como parte de este servicio, los Clientes tendrán el derecho de descargar, instalar y utilizar las actualizaciones de firmware para los productos de hardware cubiertos por este servicio, sujeto a todas las restricciones de licencia aplicables en términos corrientes de venta estándar de HPE.</p> <p>HPE verificará el derecho a las actualizaciones por medios razonables (como un código de acceso u otro identificador), y el Cliente es responsable por el uso de cualquiera de estas herramientas de acceso de conformidad con los términos de esta hoja de datos y otros acuerdos aplicables con HPE. HPE puede tomar medidas razonables adicionales, incluidas auditorías, para verificar el cumplimiento del Cliente con los términos de sus acuerdos con HPE, incluyendo la hoja de datos. Para los Clientes con licencias para productos de software basados en firmware (características implementadas en firmware activado con la compra de un producto de licencia de software separado), el Cliente también debe tener, si está disponible, una cobertura activa de HPE Foundation Care o un acuerdo activo de Soporte de software de HPE relativo a los productos basados en firmware para recibir, descargar, instalar y utilizar las actualizaciones de firmware relacionadas. HPE proporcionará e instalará las actualizaciones de firmware, o ayudará al Cliente con su instalación, tal y como se ha descrito anteriormente en este documento, exclusivamente si el cliente dispone de la licencia para utilizar las actualizaciones de software relacionadas para cada sistema, zócalo, procesador, núcleo de procesador o la licencia de software de usuario final, en función de lo dispuesto en los términos de licencia de software de fabricante original o HPE original.</p>
<p><b>Mantenimiento periódico</b></p>	<p>Para ciertos productos refrigerados por agua específicos, Hewlett Packard Enterprise prestará servicios de mantenimiento periódico; la frecuencia y el alcance de estos servicios de mantenimiento periódico se definirán en el programa de mantenimiento periódico de los productos indicado en la documentación del producto. Para más información sobre los productos a los que se aplican estos servicios de mantenimiento periódico como parte de este servicio, contacte con su representante de ventas de Hewlett Packard Enterprise.</p> <p>Si está incluido el mantenimiento periódico, un representante autorizado de Hewlett Packard Enterprise se pondrá en contacto con el Cliente y este accederá a acordar el mantenimiento periódico que se haya de realizar en un momento acordado por ambas partes, dentro del horario laboral estándar local de HPE, salvo días festivos de HPE, y dentro del intervalo programado especificado, tal y como se indique en el programa de mantenimiento de productos, salvo que HPE estipule de otro modo por escrito. Los servicios prestados fuera del horario laboral estándar de HPE pueden estar sujetos a cargos adicionales.</p> <p>HPE planificará las actividades de mantenimiento necesarias e identificará y comunicará cualquier requisito previo al Cliente en el momento de ponerse en contacto con el Cliente para programar este servicio. El Cliente deberá proporcionar acceso al producto, garantizar que se hayan cumplido los requisitos previos y suministrar cualquier consumible, tales como los filtros y químicos necesarios en el momento del mantenimiento del producto.</p>

Tabla 1. Características del servicio *(continuación)*

Característica	Especificaciones de la prestación
<b>Sophorte de software</b>	
<b>Acceso a recursos técnicos</b>	El Cliente puede acceder a los recursos técnicos de Hewlett Packard Enterprise por teléfono, correo electrónico o fax (si están disponibles de forma local) para recibir asistencia en la solución de problemas operativos o la implementación de software.
<b>Actualizaciones de licencias de uso de software</b>	<p>El Cliente recibe la licencia para utilizar las actualizaciones del software de HPE o del software de otros fabricantes compatible con HPE para cada sistema, zócalo, procesador, núcleo de procesador o licencia de software de usuario final que tenga la cobertura de este servicio, según se establezca en las condiciones de la licencia de software original de HPE o del fabricante, siempre y cuando el Cliente haya adquirido de forma legítima la licencia de software original.</p> <p>Las condiciones de la licencia serán las descritas en 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 otras condiciones de licencia de software adicionales que puedan acompañar a las actualizaciones de software suministradas de acuerdo con este servicio.</p> <p>Para ciertos productos de otros fabricantes, en lugar de adquirir una licencia de producto de software inicial, este servicio proporciona al Cliente la capacidad de descargar desde un sitio web alojado por HPE u otro fabricante, la actual revisión del software y todas las actualizaciones del software publicadas durante el periodo del acuerdo de soporte.</p>
<b>Sophorte de software</b>	<p>Cuando se registra un problema de software, un ingeniero del Centro de soluciones de Hewlett Packard Enterprise 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 de configuración para las configuraciones admitidas.</p>
<b>Sophorte de asesoramiento de instalación</b>	<p>Se ofrece soporte de asesoramiento limitado y se restringe a asesoramiento básico para el cliente que se encuentra con dificultades para instalar un producto de software o que necesita asesoramiento sobre los métodos de instalación correctos y la actualización de aplicaciones independientes. También se proporciona soporte de asesoramiento limitado para los productos de software que se instalan en un entorno de red. El alcance de dicho soporte de asesoramiento queda a discreción de Hewlett Packard Enterprise.</p> <p>Las exclusiones a este soporte de asesoramiento incluyen, entre otras, las siguientes: cualquier descarga de paquetes de software completos o guía del Cliente durante una instalación desde el principio hasta el final. Estos servicios están disponibles por un cargo adicional y se adquieren por separado en HPE.</p>
<b>Sophorte operativo y sobre características del software</b>	Hewlett Packard Enterprise proporciona información, si está comercialmente disponible, sobre las características actuales de los productos, problemas conocidos y soluciones disponibles, y asesoramiento y asistencia operativa.
<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. En el caso de software de terceros, HPE proporcionará las actualizaciones de software a medida que el fabricante las ponga a disposición o HPE indicará cómo puede el Cliente obtenerlas directamente del fabricante 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 Centro de soporte de HPE. 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 algún software de terceros compatible con HPE, el cliente deba descargar las actualizaciones directamente desde el sitio web del proveedor.</p>
<b>Método recomendado de actualización del software y la documentación de Hewlett Packard Enterprise</b>	HPE determinará el procedimiento recomendado de actualización para el software de HPE o el software de terceros que sea 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 en un sitio Web alojado por el otro fabricante.

Tabla 2. Características del servicio

Característica	Especificaciones de la prestación
	<p>La cartera de Foundation Care también ofrece los siguientes niveles de servicio adicionales:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Servicio al siguiente día laborable NBD y DMR HPE Foundation Care</li> <li>• Servicio DMR y 24x7 HPE Foundation Care</li> <li>• Servicio CTR y DMR HPE Foundation Care</li> </ul>
<b>Retención de soportes defectuosos</b>	<p>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 o SSD/Flash defectuosa a los que el Cliente no quiera renunciar porque el disco ("unidad de disco o SSD/Flash") cubierto por este servicio contiene datos confidenciales. Todos los discos o unidades Flash/SSD compatibles de un sistema cubierto se incluirán en la retención de soportes defectuosos.</p>
<b>Conservación completa de materiales defectuosos</b>	<p>Además de la retención de soportes defectuosos, esta opción 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 conservar 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>
<b>Características opcionales disponibles solo con los Servicios contractuales de HPE</b>	
<b>Mantenimiento preventivo</b>	<p>Un representante autorizado de Hewlett Packard Enterprise visitará las instalaciones del Cliente a intervalos regulares programados. El Cliente debe llamar a HPE para solicitar y programar una visita de mantenimiento preventiva en los intervalos establecidos en el acuerdo.</p> <p>Durante la visita, el representante de HPE autorizado determinará el nivel de control que se realizará para los servicios de mantenimiento preventivo tales como diagnósticos, verificación de los registros de error en los sistemas cubiertos para encontrar posibles problemas de hardware y, si fuese necesario, abordando las reclamaciones sobre el sistema electrónico o mecánico y la limpieza o sustitución de las partes gastadas o defectuosas, o los elementos de mantenimiento.</p> <p>El representante también puede verificar los posibles problemas mediante la inspección de los cables y las conexiones de estos o los indicadores visuales de estado del hardware cubierto, comprobando los niveles de humedad y temperatura y comparándolos con las recomendaciones del proveedor; instalando mejoras de diseño pertinentes y actualizaciones de firmware según sea necesario, en la opinión de HPE, para mantener el producto de hardware. Puede que el representante realice un informe final sobre el estado del hardware.</p> <p>Los servicios de mantenimiento preventivo se prestarán entre las 8:00 y las 17:00 horas, hora local, de lunes a viernes (salvo festivos HPE), independientemente del plazo de cobertura.</p> <p>La disponibilidad y los suministros pueden variar según la región.</p>

## Limitaciones del servicio

Hewlett Packard Enterprise se reserva el derecho de determinar la resolución final de todas las solicitudes de servicio.

A criterio de Hewlett Packard Enterprise, el servicio se prestará mediante una combinación de soporte y diagnósticos remotos, servicios prestados in situ u otros métodos de prestación de servicios. Otros métodos de prestación de servicios incluyen el envío, por mensajero, de piezas que deba sustituir el Cliente, como un teclado, un ratón, ciertas unidades de disco duro u otras piezas clasificadas por HPE (CSR) como sustituibles por el Cliente, o un producto completo que requiera sustitución. HPE determinará el método de prestación adecuado para ofrecer un soporte efectivo y puntual al cliente y cumplir con el compromiso de plazo de reparación desde la llamada, si fuera aplicable.

Si el Cliente acepta que se suministre la pieza CSR o el CSR recomendado para que el sistema vuelva a funcionar, el nivel de servicio in situ no se aplicará. En dichos casos, la política de Hewlett Packard Enterprise es enviar con urgencia a las instalaciones del Cliente las piezas CSR críticas para el funcionamiento del producto. Para obtener más detalles acerca del proceso y las piezas de CSR, consulte [hpe.com/info/csr](http://hpe.com/info/csr)

Los compromisos de plazo de reparación y los tiempos de respuesta in situ no se aplican a la reparación o sustitución de baterías defectuosas o agotadas para las matrices de almacenamiento empresarial seleccionadas y los productos de cinta empresariales.

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

- Servicios requeridos porque el Cliente no ha aplicado correcciones, reparaciones, revisiones o modificaciones del sistema proporcionadas 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 que no es de HPE
- Pruebas operativas de aplicaciones u otro tipo de pruebas que el Cliente solicite o precise
- Servicios que, en opinión de Hewlett Packard Enterprise, son necesarios debido al tratamiento o al uso incorrecto de los productos o equipos
- Servicios requeridos porque el Cliente no ha tomado las medidas preventivas aconsejadas previamente por Hewlett Packard Enterprise
- Copia de seguridad y recuperación del sistema operativo, otro software y datos
- La instalación de cualquier actualización de software o de firmware que puede realizar el Cliente
- Localización de problemas de interconexión o compatibilidad
- Soporte de problemas relacionados con la red

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

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

Los plazos de respuesta dependen de la ubicación de su sitio, en relación a la oficina de soporte de Hewlett Packard Enterprise designada. Para comprobar la disponibilidad del servicio, contacte con su representante local de servicios de Hewlett Packard Enterprise.

Si, en opinión de Hewlett Packard Enterprise, un problema de hardware técnico no se puede resolver de forma remota, un representante de Hewlett Packard Enterprise autorizado proporcionará soporte técnico in situ para los productos de hardware cubiertos por el servicio, a fin de que vuelvan a funcionar. En determinados productos, HPE puede, a su exclusivo criterio, optar por sustituir los productos de hardware en lugar de repararlos. Los productos se sustituirán por otros nuevos o funcionalmente equivalentes. Los productos sustituidos pasarán a ser propiedad de HPE.

#### **Plazo de reparación de hardware**

Si Hewlett Packard Enterprise requiere una auditoría, el compromiso de plazo de reparación de hardware no será efectivo hasta los cinco (5) días laborables posteriores a la finalización de la auditoría. 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 importantes de la auditoría o esta no se realiza en el plazo de tiempo especificado.

El plazo de reparación de hardware puede variar para determinados productos.

El compromiso de plazo de reparación 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 plazo de reparación comienza a partir de la hora programada y acordada.



Las siguientes actividades o situaciones suspenderán el cálculo del plazo de reparación (en su caso) hasta que se complete o se resuelva:

- Cualquier acción o ausencia de ella 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 reconstrucción del mecanismo del disco, procedimientos de recuperación o medidas para la protección de la integridad de los datos
- Cualquier otra actividad no específica para la reparación del hardware necesaria para verificar que se ha corregido el mal funcionamiento del hardware, como el reinicio del sistema operativo

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

#### **Gestión de llamadas en colaboración sobre productos de software de otros fabricantes**

El Cliente debe tener acuerdos de soporte activos y adecuados con proveedores seleccionados y llevar a cabo los pasos necesarios para garantizar que HPE pueda enviar llamadas en nombre del Cliente con el único fin de realizar una llamada de soporte. HPE no podrá trasladar a los proveedores el número del caso de HPE existente y no asume responsabilidad alguna por el hecho de no hacerlo. HPE no se hace responsable del rendimiento o falta de rendimiento de otros proveedores, sus productos o sus servicios de soporte. Las obligaciones de HPE están limitadas a la realización de llamadas de soporte solamente y la compra de este servicio no asigna el acuerdo de soporte entre el Cliente y el proveedor a HPE. El Cliente todavía es responsable del cumplimiento de sus obligaciones bajo estos acuerdos, incluyendo el pago de todas las tarifas aplicables, incluyendo cualquier tarifa que se pueda aplicar como resultado del registro de llamadas con el proveedor.

#### **Retención de soportes defectuosos y retención amplia 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 funcionamiento defectuoso. No se aplican al intercambio de componentes de conservación de datos que no presentan fallos.

Los componentes de conservación de datos considerados por Hewlett Packard Enterprise como piezas consumibles y/o que hayan alcanzado el final de su vida útil admitida y/o sus limitaciones de uso máximo, 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.

La cobertura del servicio de retención de soportes defectuosos y retención íntegra de materiales defectuosos para las opciones que Hewlett Packard Enterprise indique que requieren cobertura por separado, si corresponde, se debe configurar y adquirir por separado.

Hewlett Packard Enterprise 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 excede materialmente las tasas de fallo estándar del sistema afectado).

#### **Soporte de software**

Las actualizaciones de software no están disponibles para todos los productos. 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.

## Zonas de desplazamiento

Todos los tiempos de respuesta in situ para hardware se aplican solo a los emplazamientos ubicados en un radio de 160 Km del punto de soporte designado por HPE. Los desplazamientos a lugares que se encuentren a 320 km 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, si proceden, pueden variar en algunas ubicaciones geográficas.

Para emplazamientos ubicados a más de 160 km del centro de soporte designado por HPE, se modificarán los plazos de respuesta, tal y como se especifica en la tabla siguiente.

Distancia con el centro de soporte designado por HPE	Tiempo de respuesta in situ para hardware en 4 horas .	Tiempo de respuesta in situ para hardware al día siguiente
0-80 km	4 horas	Día siguiente de cobertura
81-160 km	4 horas	Día siguiente de cobertura
161-320 km	8 horas	1 día de cobertura adicional
321-480 km	Se fija al realizar el pedido y está sujeto a la disponibilidad de recursos	2 días de cobertura adicionales
Más de 480 km	Se fija al realizar el pedido y está sujeto a la disponibilidad de recursos	Se fija al realizar el pedido y está sujeto a la disponibilidad de recursos

El compromiso de plazo de reparación está disponible para emplazamientos ubicados a una distancia de 80 km de un centro de soporte designado por HPE.

Si los emplazamientos están ubicados a una distancia de 81 a 160 km de un centro de soporte designado por HPE, se aplica un compromiso desde la llamada a la reparación de hardware ajustado, tal y como se muestra en la tabla siguiente.

El compromiso de plazo de reparación de hardware no está disponible para ubicaciones situadas a más de 160 km de un centro de soporte designado por HPE.

Distancia con el centro de soporte designado por HPE	Plazo de reparación desde llamada para hardware de 6 horas
0-80 km	6 horas
81-160 km	8 horas
Más de 160 km	No disponible

## Requisitos previos

El Cliente debe haber adquirido legítimamente la licencia para cualquier firmware subyacente que tenga la cobertura de estos servicios.

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 desde la llamada a la reparación de hardware, HPE requiere que el Cliente instale y utilice la solución de soporte remoto de HPE 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 de HPE 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 para la instalación in situ de firmware no instalable por el cliente, si el Cliente no implementa la solución de soporte remoto de HPE adecuada en los casos en que se recomiende y esté disponible. La instalación del software y firmware que puede instalar el Cliente es responsabilidad de éste. Se aplicarán cargos adicionales si el Cliente solicita que HPE instale actualizaciones de software y firmware instalables por el cliente. Todos los cargos adicionales para el Cliente serán en base al tiempo y a los materiales, a no ser que se acuerde de otra forma y por escrito entre HPE y el Cliente.

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 este dispondrá los medios necesarios para realizarla en el plazo inicial de 30 días. Durante la auditoría, se recopilará información importante 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 nivel adecuados. Asimismo, un técnico de soporte de HPE podrá sondear y localizar incidencias potenciales de hardware y repararlas de la forma más rápida y eficaz. A criterio exclusivo de HPE, la auditoría se puede realizar in situ, mediante el acceso remoto al sistema, con herramientas de auditoría remotas o por teléfono.

Si HPE solicita realizar una auditoría, deberán transcurrir 30 días desde el momento de adquisición del servicio, período en el cual se realizarán las tareas de configuración, auditorías y procesos, antes de que entre en vigor el compromiso de plazo de reparación del hardware. El compromiso de plazo de reparación de hardware no será efectivo hasta los cinco (5) 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 4 horas para el hardware con cobertura.

Asimismo, HPE se reserva el derecho a disminuir el nivel del servicio a un tiempo de respuesta in situ o a cancelar el contrato de servicio si no se siguen las recomendaciones importantes de la auditoría o esta no se realiza en el plazo de tiempo especificado a menos que el retraso sea provocado por HPE.

Para poder adquirir este servicio, el Cliente deberá tener la licencia correcta para usar la revisión compatible del software al inicio de la cobertura del acuerdo de soporte; en caso contrario, se le aplicarán cargos adicionales con el fin de que el cliente pueda acceder a este servicio.

## Responsabilidades del cliente

Si el Cliente no actúa según las responsabilidades especificadas para el cliente, HPE o el proveedor de servicios autorizados por Hewlett Packard Enterprise, a discreción de Hewlett Packard Enterprise, primero: no estará obligado a prestar servicios según se describe y segundo: proporcionará el servicio con coste a cargo del Cliente según las tarifas vigentes de tiempo y materiales.

El Cliente debe proporcionar información precisa y completa a tiempo, según lo requiere Hewlett Packard Enterprise para la prestación de los servicios.

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

Si se lo solicita Hewlett Packard Enterprise, el Cliente deberá ayudar a HPE en sus esfuerzos de solucionar el problema de manera 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
- Ejecutar secuencias de comando de recopilación de datos en nombre de Hewlett Packard Enterprise cuando no se puedan iniciar desde HPE Remote Support Technology
- 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 soporte idóneo
- Dentro de lo razonable, realizar las actividades que solicite Hewlett Packard Enterprise para ayudarle a identificar o solucionar los problemas

El Cliente es responsable de instalar, en su debido momento, las actualizaciones críticas de firmware que le correspondan, así como las piezas para reparaciones y los productos de sustitución que se le entreguen y que le correspondan.

Se aplicarán cargos adicionales si el Cliente solicita que Hewlett Packard Enterprise instale actualizaciones de software y firmware instalables por el cliente. Todos los cargos adicionales para el Cliente serán en base al tiempo y a los materiales, a no ser que se acuerde de otra forma y por escrito entre HPE y el Cliente.

El Cliente es responsable de iniciar y configurar todos los dispositivos compatibles y del mantenimiento de Hewlett Packard Enterprise Remote Support Technology con una conexión segura a HPE. El Cliente es responsable de proporcionar todos los recursos necesarios de acuerdo con las notas de la versión de la solución de soporte remoto para habilitar la provisión del servicio y las opciones. El Cliente también debe proporcionar el hardware necesario para alojar la solución de soporte remoto. Una vez instalada la solución de soporte remoto de HPE, el cliente debe mantener configurados los datos de contacto para que HPE pueda utilizarlos al responder a la avería de un dispositivo. El Cliente debe contactar con un representante local de Hewlett Packard Enterprise para obtener más detalles sobre los requisitos, las especificaciones y las exclusiones. En las llamadas programadas, el Cliente debe poner el equipo a disposición de HPE rápidamente para realizar las actividades correctivas a la hora acordada.

En aquellos casos en los que se envíen piezas para reparaciones o productos sustituibles por el cliente para solucionar un problema, el Cliente deberá devolver el producto o pieza defectuosa en un plazo establecido por Hewlett Packard Enterprise. En el caso de que HPE no reciba el producto o pieza defectuosa en el período de tiempo determinado o si el producto está desmagnetizado o está de otra forma dañado físicamente en la entrega, el Cliente tendrá que pagar el precio de catálogo de HPE por el producto o pieza defectuosa, según establezca HPE.

Para que Hewlett Packard Enterprise ofrezca la gestión de llamada en colaboración, el Cliente debe tener un acuerdo de soporte activo con el proveedor de software que incluya las características y el nivel de servicio requeridos que permitan al Cliente realizar llamadas y recibir soporte del proveedor. Si el proveedor lo requiere, el Cliente llevará a cabo los pasos necesarios para asegurar que HPE pueda realizar llamadas en nombre del cliente. Además, el Cliente debe ofrecer a HPE la información adecuada necesaria para que HPE pueda realizar una llamada de servicio al proveedor de software en nombre del cliente. HPE no podrá transferir las llamadas a los proveedores y no asume ninguna responsabilidad por fallos al hacerlo así. Las obligaciones de HPE están limitadas exclusivamente a la realización de llamadas de soporte. La compra de la gestión de llamada en colaboración no asigna a HPE el acuerdo de soporte entre el Cliente y el proveedor. El Cliente todavía es responsable del cumplimiento de sus obligaciones bajo estos acuerdos, que incluyen el pago de todas las tarifas aplicables, incluyendo cualquier tarifa que se pueda aplicar como resultado del registro de llamadas con el proveedor. HPE no se hace responsable del rendimiento o falta de rendimiento de otros proveedores, sus productos o sus servicios de soporte.

El Cliente se compromete a:

- Asumir la responsabilidad de registrarse para usar la utilidad electrónica de Hewlett Packard Enterprise o de otro fabricante para acceder a las bases de datos de conocimientos y obtener información sobre 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 se lo solicita, todas las licencias de software originales, los contratos de licencia, las claves de licencia y la información de registro de servicios 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 centro de soporte de Hewlett Packard Enterprise
- Usar todos los productos conforme a las condiciones de licencia de software de Hewlett Packard Enterprise que correspondan a la licencia de software subyacente del Cliente o conforme a 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

Si Hewlett Packard Enterprise se lo solicita, el Cliente o un representante de Hewlett Packard Enterprise autorizado debe activar el producto de hardware al que se va a dar soporte técnico en el plazo de 10 días desde la compra de este servicio, siguiendo las instrucciones de registro proporcionadas por HPE o dirigido por HPE de cualquier otro modo. En el caso de que un producto cubierto cambie de emplazamiento, la activación y el registro (o un ajuste apropiado al registro HPE existente) debe producirse en un plazo de 10 días desde que se efectúe el cambio.

El Cliente será responsable de la seguridad de la información confidencial y de propiedad de este. 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, incluyendo aquellas descritas en la política de saneamiento de soportes y la política de tratamiento de soportes para clientes del sector sanitario de Hewlett Packard Enterprise, visite [hpe.com/mediahandling](https://www.hpe.com/mediahandling).

Si el Cliente decide conservar piezas de reparación cubiertas bajo las opciones de servicio de retención de soportes defectuosos y/o servicio de retención íntegra de materiales defectuosos, será responsabilidad del Cliente:

- Retener los componentes de conservación de datos cubiertos que se sustituyan durante la prestación del soporte por parte de Hewlett Packard Enterprise
- 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 conservar el componente de conservación de datos defectuoso, aceptar el componente de sustitución, proporcionar a HPE información de identificación como el número de serie de cada componente de conservación de datos que se retenga de acuerdo con el contrato y, si HPE lo solicita, confirmar en un documento facilitado por HPE que se conserva 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 con las leyes y normativas de protección medioambiental vigentes

En el caso de componentes de conservación de datos suministrados por HPE 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 servicio de 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 hace responsable de mantener la confidencialidad o la privacidad de los datos confidenciales que queden en dichos componentes.

## Cobertura

Este servicio ofrece cobertura a productos de hardware específicos de la marca Hewlett Packard Enterprise y componentes soportados y suministrados por HPE, como unidades de memoria y DVD-ROM. Los accesorios conectados no están cubiertos por este servicio; pueden ser aplicables algunas excepciones<sup>1</sup>. Contacte con su representante de ventas de Hewlett Packard Enterprise para acceder a más información acerca de qué productos, accesorios y componentes están cubiertos por este servicio.

La cobertura para sistemas multi-distribuidor específicos incluye todos los componentes internos estándar suministrados por el distribuidor.

Es posible que se necesite una ruta de actualización para componentes y repuestos que ya no se fabrican. Las actualizaciones para las piezas o componentes que ya no se fabrican, en algunos casos, puede tener como resultado cargos adicionales para el cliente. Hewlett Packard Enterprise recomendará al Cliente un sustituto. Debido a la disponibilidad local, no habrá repuestos en todos los países para todos los componentes.

Con este servicio no están cubiertos los consumibles, entre los que se incluyen a título enunciativo, pero no limitativo, los soportes extraíbles, las baterías que puede sustituir el usuario, los kits de mantenimiento y otros consumibles, así como el mantenimiento del usuario.

Para algunos servidores y productos de almacenamiento, se cubrirán las CPU, los discos, las opciones y otros componentes principales internos y externos, si el soporte se ha configurado adecuadamente y si están incluidos en la lista del equipo del contrato en la sección de soporte de hardware (si procede).

Para los sistemas de almacenamiento y los servidores HPE ProLiant, el servicio del producto principal cubre las opciones de hardware con marca HPE que HPE no haya establecido como que requieran cobertura independiente, que sean válidas para el servidor, que se hayan adquirido al mismo tiempo o después y que estén dentro de la carcasa, así como productos UPS en torre suministrados y soportados por HPE. Estos artículos se cubrirán con el mismo nivel de servicio que el producto principal.

<sup>1</sup> En vigor a partir del 1 de agosto de 2015, los accesorios conectados no están cubiertos por este servicio; pueden aplicarse excepciones.

Para las carcasas HPE BladeSystem, este servicio cubre la carcasa, las fuentes de alimentación, los ventiladores, los dispositivos de la carcasa y las opciones que Hewlett Packard Enterprise no haya establecido como que requieren cobertura independiente.

Para los sistemas HPE Moonshot, el servicio cubre el chasis, las fuentes de alimentación, los ventiladores, los dispositivos del chasis y los servidores que HPE no haya establecido como que requieren cobertura independiente.

Para los servidores HPE ProLiant, las carcasas BladeSystem o el almacenamiento instalado en un bastidor, el servicio también cubre todas las opciones de bastidor válidas de HPE que HPE no haya establecido como que requieren cobertura independiente. La cobertura incluye productos UPS suministrados y soportados por HPE, que no superan los 12 kVA, conmutador KVM, consola y PDU, instalado en el mismo bastidor. La batería UPS se cubre por separado con sus propios términos y condiciones de garantía y está limitada a los términos del periodo de garantía aplicable.

Sin perjuicio de cualquier disposición de este documento, el servicio adquirido para el producto principal no se amplía a todas las opciones o todos los servidores HPE Moonshot. La cobertura del servicio para ciertas opciones o servidores Moonshot se debe configurar y adquirir por separado; en caso contrario, serán de aplicación los términos de la garantía estándar. Para acceder a una lista completa de las opciones HPE ProLiant y HPE BladeSystem y los servidores Moonshot que requieran cobertura independiente, visite [hpe.com/services/excludedoptions](http://hpe.com/services/excludedoptions)

Para los sistemas de redes de Hewlett Packard Enterprise, el servicio del producto principal cubre las opciones de hardware de la marca HPE que HPE no haya establecido como que requieran cobertura independiente, que sean aptas para el sistema, que se hayan adquirido al mismo tiempo o después y que estén dentro del sistema (por ejemplo, módulos de conectividad, transceptores y fuentes de alimentación internas).

## Disposiciones generales/Otras exclusiones

La distribución de algunas actualizaciones de software, acuerdos de licencia y claves de licencia puede realizarla directamente el fabricante del producto al Cliente, según proceda.

Cuando se proporcione este servicio para una solución que esté compuesta por varios productos Hewlett Packard Enterprise y/o de otros fabricantes, solo se ofrecerá soporte de software en actualizaciones que HPE ponga a disposición para la solución.

Hewlett Packard Enterprise acusará recibo de la llamada registrando un evento cuyo ID comunicará al cliente y confirmará la gravedad de la incidencia y los requisitos de plazo para iniciar la acción correctiva. Nota: En los eventos que se reciban a través de las soluciones de soporte electrónico remoto de HPE, 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.

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

Los niveles de gravedad de las incidencias se definen como:

- Gravedad 1: tiempo de inactividad crítico: por ejemplo, fallo en el entorno de producción: sistema de producción o aplicación de producción en fallo/en riesgo grave; corrupción/pérdida o riesgo de datos; empresa gravemente afectada; problemas de seguridad
- Gravedad 2: críticamente degradado: por ejemplo, entorno de producción gravemente afectado; 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 otro sistema que no sea el de producción (por ejemplo, el sistema de prueba); sistema o aplicación de producción degradados con solución alternativa funcionando; 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 productos que contengan unidades u opciones vendidas y soportadas de forma individual, todas las unidades u opciones vendidas y soportadas de forma individual deben estar en el contrato y en el mismo nivel que el producto base si ese nivel está disponible en esas unidades u opciones.

El soporte de software debe comprarse para cada sistema, procesador, núcleo de procesador, o usuario final en el entorno del Cliente que requerirá soporte.

La disponibilidad de las características y niveles de servicio puede variar según los recursos locales y puede estar restringida a determinados productos y zonas.

Para obtener más información sobre cómo solicitar HPE Foundation Care Service, contacte con un representante de ventas de Hewlett Packard Enterprise local y mencione los siguientes números de producto. La "x" indica los años de duración del servicio; las opciones son 1, 3, 4 o 5 años, o "C" para servicios contractuales).

- Servicio HPE Foundation Care NBD (H7J32Ax)
- Servicio HPE Foundation Care NBD y DMR (H7J33Ax)
- Servicio HPE Foundation Care 24x7 (H7J34Ax)
- Servicio HPE Foundation Care 24x7 y DMR (H7J35Ax)
- Servicio HPE Foundation Care CTR (H7J36Ax)
- Servicio HPE Foundation Care CTR y DMR (H7J37Ax)

CDMR requiere DMR y se puede seleccionar como opción configurable dentro de los niveles de servicio DMR o el nivel de servicio CDMR se configurará previamente con ambas características DMR y CDMR incluidas.

En función del punto de venta y la opción de nivel de servicio solicitada, pueden aplicarse otros números de producto. Consulte a un representante local de Hewlett Packard Enterprise o a un distribuidor de Hewlett Packard Enterprise qué número de producto se ajusta mejor a sus necesidades concretas.

## Más información

Para más información sobre HPE Foundation Care Service u otros servicios de soporte, póngase en contacto con cualquiera de nuestras oficinas de ventas en todo el mundo o visite el siguiente sitio web: [hpe.com/services/support](http://hpe.com/services/support)



Regístrese y reciba las actualizaciones



© Copyright 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.

4AA4-8876ESE, diciembre de 2015, Rev. 2