Hoja técnica

Servicio HPE Proactive Care Advanced

Servicios de Soporte

El Servicio HPE Proactive Care Advanced amplía el servicio HPE Proactive Care y está diseñado para ayudar a maximizar los beneficios de las inversiones en TI, mantener la estabilidad de la infraestructura de TI, lograr los objetivos empresariales y de los proyectos de TI, reducir los costes operativos y liberar al personal de TI para que se ocupe de otras tareas prioritarias. El responsable de soporte de cuentas (ASM) de HPE asignado proporciona asesoramiento técnico y operativo personalizado, incluidas las mejores prácticas que resultan de la amplia experiencia de soporte de HPE. HPE Proactive Care Advanced puede ayudar a ahorrar tiempo con el seguimiento y el análisis en tiempo real de los dispositivos que están conectados a HPE elaborando informes proactivos personalizados con recomendaciones para ayudar a evitar problemas en su infraestructura de TI. Su responsable de soporte de cuentas (ASM) también puede organizar el asesoramiento y la asistencia técnica por especialistas para complementar su propia capacitación de TI a fin de colaborar en proyectos específicos, mejoras de rendimiento u otras necesidades técnicas.

En caso de producirse una incidencia, la reducción del impacto en la empresa requiere una respuesta rápida y completa. El especialista de soluciones técnicas (TSS) de Hewlett Packard Enterprise ofrece una experiencia de llamada mejorada, destinada a proporcionar una rápida resolución de incidencias. Para las incidencias de gravedad 1, se asigna un responsable de eventos críticos (CEM) para llevar el caso y facilitar actualizaciones periódicas sobre su estado y progreso.

HPE Proactive Care Advanced utiliza Tecnología de Soporte en Remoto[1] para supervisar los dispositivos y recopilar datos, lo que permite una prestación más rápida del soporte y los servicios. Es necesario ejecutar la versión actual de la Tecnología de Soporte en Remoto para recibir todas las ventajas de este servicio de soporte.

[1] La Tecnología de Soporte en Remoto hace referencia a las herramientas de servicio exclusivas de Hewlett Packard Enterprise que se utilizan para conectar los productos HPE con Los Servicios de Delivery de HPE, incluyendo HPE Insight Remote Support, HPE STaTS y HPE Direct Connect.

Ventajas del Servicio

HPE Proactive Care Advanced puede ayudar a gestionar la infraestructura con características diseñadas para facilitar:

- Un aumento de la personalización y la responsabilidad a través de la asignación de un responsable de soporte de cuentas (ASM), que trabajará con su equipo de TI para compartir consejos técnicos específicos y mejores prácticas de Hewlett Packard Enterprise relevantes para sus proyectos y necesidades de TI
- Rápida solución de incidencias de la mano de recursos humanos avanzados, orientados a las soluciones y especialmente formados que gestionan el caso de principio a fin
- Asignación de un responsable de eventos críticos (CEM) para las incidencias de gravedad 1 a fin de acelerar la resolución y facilitar actualizaciones periódicas sobre el progreso para mantenerlo informado
- Recomendaciones sobre versiones de firmware y revisiones de software en los productos compatibles para evitar problemas[2]
- Identificación de riesgos y problemas a través de análisis proactivos periódicos basados en dispositivos que ayudan a garantizar que las configuraciones sean coherentes con las mejores prácticas de Hewlett Packard Enterprise[2]
- Acceso a asesoramiento técnico y servicios de los especialistas de Hewlett Packard Enterprise para mejorar su equipo con una capacitación específica

HPE Proactive Care Advanced incluye créditos que pueden utilizarse para seleccionar y financiar el servicio de asistencia especializada que necesite, cuando lo necesite. Puede elegir entre una gama de servicios técnicos predefinidos en el menú de HPE Proactive Select, o su responsable de soporte de cuentas (ASM) puede trabajar con usted para definir el asesoramiento específico o la asistencia que necesita. Para obtener información adicional sobre Proactive Select, visite hpe.com/services/proactiveselect.

[2] Requiere que el cliente instale y opere La Tecnología de Soporte en Remoto de HPE con la función de recopilación de datos activada para la prestación.

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

Tabla 1. Resumen de las características del Servicio

Recursos de soporte de HPE (consulte la tabla 2 para obtener más detalles)	• Responsable de soporte de cuentas (ASM) • Especialista de soluciones técnicas (TSS) • Responsable de eventos críticos (CEM) • Técnico de servicio (CE)
Prevención de problemas y capacitación técnica especializada (consulte la tabla 3 para obtener más detalles)	• Informe de versión de firmware y revisión de software[3] • Informe de análisis proactivo[3] • Informe de incidencias • Distribución de informes • Créditos para asesoramiento y servicios técnicos • Planificación y revisiones del soporte • Tecnología de Soporte en Remoto
Gestión de incidencias (consulte la tabla 4 para obtener más detalles)	• Gestión mejorada de llamadas • Gestión mejorada de incidencias críticas • Funcionalidad de registro de llamadas automático[3] – Soporte de software básico y gestión de llamadas colaborativas para determinado software de terceros en productos de hardware de HPE que cumplan los requisitos aplicables • Base de datos de conocimiento y acceso a HPE Support Center • Piezas de repuesto y materiales • Acceso a actualizaciones del firmware (para productos que reúnan los requisitos)
Niveles de servicio de gestión de incidencias (consulte la tabla 4 para obtener más detalles)	• Opciones de soporte reactivo de hardware en tres niveles: – Servicio HPE Proactive Care Advanced de día siguiente laborable – Servicio HPE Proactive Care Advanced, con respuesta en 4 horas, 24x7 – Servicio HPE Proactive Care Advanced con plazo de reparación de 6 horas desde la llamada • Soporte reactivo de software: – Soporte de software 24x7 – Actualizaciones de software y documentación de productos – Licencia para el uso de actualizaciones de software adquiridas a HPE – Método recomendado de actualización del software y la documentación de HPE
Características adicionales opcionales para HPE Proactive Care Advanced con servicios de retención de soportes defectuosos (consulte la tabla 4 para obtener más detalles)	• Retención de soportes defectuosos • Retención íntegra de materiales defectuosos
Acceso adicional opcional a capacitación técnica (consulte la tabla 5 para obtener más detalles)	• Proactive Select y Technical Services

[3] Requiere que el cliente instale y opere la Tecnología de Soporte en Remoto con la función de recopilación de datos activada para la prestación.

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

Tabla 2. Especificaciones: Recursos de soporte de HPE

CARACTERÍSTICA	ESPECIFICACIONES DE LA PRESTACIÓN
Recursos de soporte	Este cliente dispone de acceso a los siguientes especialistas técnicos capacitados.
Responsable de soporte de cuentas (ASM)	El responsable de soporte de cuentas (ASM) es una persona asignada a la cuenta que colabora con el cliente para comprender sus necesidades específicas y por tanto, adaptar su experiencia de soporte. El responsable de soporte de cuentas (ASM) puede recurrir a recursos especializados cuando sea necesario para ayudar a resolver las necesidades del cliente. La Tecnología de Soporte en Remoto se utiliza para facilitar al cliente informes proactivos programados basados en los productos. El responsable de soporte de cuentas (ASM) tratará estos informes y recomendaciones con el cliente durante el horario laboral habitual de HPE, excluidos festivos de HPE. El responsable de soporte de cuentas (ASM) puede prestar servicios in situ o de forma remota, a discreción de HPE.
Especialista de soluciones técnicas (TSS)	Los especialistas de soluciones técnicas facilitan soporte en remoto en caso de incidencias y gestionan los casos desde la recepción de la llamada hasta el cierre de la misma. Un especialista de soluciones técnicas (TSS) puede contratar recursos especializados adicionales, cuando sea necesario, para ayudar a resolver el problema. El especialista de soluciones técnicas (TSS) estará comprometido desde la creación del caso hasta el cierre del mismo para ayudar a asegurar una experiencia de soporte extremo a extremo homogénea para el cliente.
Responsable de eventos críticos (CEM)	Los responsables de eventos críticos (CEM) se asignan a casos de gravedad 1, como se define en la sección **Disposiciones generales/Otras exclusiones**. Un responsable de eventos críticos (CEM) es un recurso del centro de llamadas que se encarga de gestionar el proceso de incidencia, organizar recursos adicionales según sea necesario, gestionar el proceso de escalación y proporcionar actualizaciones periódicas para el cliente. La asignación de un responsable de eventos críticos (CEM) se realiza para agilizar la resolución de incidencias y mejorar la comunicación con los clientes.
Técnico de servicio (CE)	Los técnicos de servicio (CE) proporcionan reparaciones de hardware in situ cuando se requieren para resolver una incidencia. Para los clientes con niveles de servicio de día siguiente laborable y 24x7 de HPE Proactive Care Advanced, responderá el siguiente técnico de servicio (CE) disponible. Los clientes con nivel de servicio HPE Proactive Care Advanced con compromiso de reparación de 6 horas tras la llamada, tendrán un técnico de servicio (CE) asignado que responderá en caso de incidencia, si está disponible. Si no está disponible, la incidencia se reasignará al siguiente técnico de servicio (CE) disponible.

Tabla 3. Especificaciones: Prevención de problemas y capacitación técnica especializada

CARACTERÍSTICA	ESPECIFICACIONES DE LA PRESTACIÓN
	Hewlett Packard Enterprise publicará una serie de informes sobre los dispositivos en el marco del acuerdo de soporte de HPE Proactive Care Advanced. Estos informes se publicarán en el HPE Support Center para que el cliente pueda acceder a ellos. La Tecnología de Soporte en Remoto se utiliza para capturar los datos de revisión y configuración necesarios para permitir el análisis y la elaboración de informes. Tras la publicación de un informe, el responsable de soporte de cuentas (ASM) lo analizará con el cliente a la hora acordada durante el horario laboral local de HPE para asegurarse de que se comprenden con claridad las implicaciones de los problemas detectados y la priorización de las recomendaciones incluidas en el informe.
Informe de versiones de firmware y software	Los niveles de las versiones de firmware y software del cliente pueden afectar a la fiabilidad y la estabilidad de las TI. Dos veces al año, Hewlett Packard Enterprise analiza los productos cubiertos por el contrato de HPE Proactive Care Advanced y comprueba que presenten los niveles de revisión recomendados. HPE proporciona las siguientes prestaciones básicas mediante el uso de La Tecnología de Soporte en Remoto HPE , como parte de la actividad de recomendación de las versiones de firmware y El responsable de soporte de cuentas (ASM) analizará las recomendaciones con el cliente. HPE proporciona las siguientes prestaciones básicas mediante el uso de HPE Remote Support Technology, como parte de la actividad de recomendación de las versiones de firmware y software.[4] **Recomendaciones sobre la versión de firmware** El informe indicará las versiones de firmware instaladas y recomendadas para los productos incluidos en el contrato de HPE Proactive Care Advanced. El análisis de firmware se limita a los dispositivos cubiertos en el contrato. Asimismo, se realizará la instalación del firmware definido por Hewlett Packard Enterprise como no instalable por el cliente. HPE instalará las actualizaciones del firmware, si lo solicita el cliente, durante el periodo previsto para la cobertura del soporte de dispositivos de hardware, sin coste alguno para el cliente. Si HPE determina que el diseño de la actualización de firmware permite la instalación remota, podrán aplicarse tarifas adicionales para la instalación in situ de las actualizaciones de firmware no instalables por el cliente. HPE puede proporcionar soporte telefónico para el firmware considerado como instalable por el cliente durante el periodo de cobertura del soporte destinado al dispositivo de hardware correspondiente. El cliente puede adquirir servicios adicionales para instalar firmware instalable por el cliente.

[4] Requiere que el cliente instale y opere la Tecnología de Soporte en Remoto con la función de recopilación de datos activada para la prestación.

Tabla 3. Especificaciones: Prevención de problemas y conocimientos técnicos especializados *(continuación)*.

CARACTERÍSTICA	ESPECIFICACIONES DE LA PRESTACIÓN
	Recomendaciones sobre la versión de software Hewlett Packard Enterprise proporcionará al cliente análisis de revisiones y recomendaciones de actualización para todos los sistemas operativos en servidores compatibles, así como para el software de virtualización o el software necesario para operar dispositivos de almacenamiento cubiertos por el soporte HPE Proactive Care Advanced.[5] Las recomendaciones de actualización se proporcionan comparando la información sobre la versión actual del cliente con las últimas versiones compatibles. HPE Proactive Care Advanced proporciona al cliente recomendaciones generales de HPE, cuya finalidad consiste en resolver carencias críticas con dispositivos o productos individuales. Hewlett Packard Enterprise puede proporcionar asistencia telefónica, si así se solicita, para ayudar con la instalación de las revisiones del software compatible. El cliente puede adquirir servicios adicionales para que HPE instale revisiones y parches de software compatible. Para determinados sistemas operativos o software de virtualización[5] que no estén directamente cubiertos por un acuerdo de HPE Proactive Care Advanced, pero que se ejecuten en un servidor subyacente cubierto por el soporte HPE Proactive Care Advanced, HPE proporcionará un informe anual indicando las últimas revisiones de software disponibles. Póngase en contacto con un representante o partner de canal autorizado de Hewlett Packard Enterprise para obtener más información.
Informe de análisis proactivo	Dos veces al año, Hewlett Packard Enterprise realiza un análisis proactivo de los dispositivos cubiertos por HPE Proactive Care Advanced en el entorno informático del cliente. En el caso de los servidores HPE, así como de determinados productos de red y almacenamiento, este servicio proporciona una evaluación técnica del dispositivo que ha sido concebida para ayudar a identificar posibles problemas de configuración del sistema antes de que afecten a las operaciones empresariales del cliente. La Tecnología de Soporte en Remoto se utiliza para recoger, transportar y analizar datos de revisión y configuración, con el fin de identificar tendencias, revisiones o parámetros que puedan afectar al funcionamiento. En este análisis se utilizan procesos y herramientas de diagnóstico para comparar los dispositivos con las mejores prácticas de gestión o las recomendaciones de soporte de Hewlett Packard Enterprise. A continuación, HPE prepara un informe con los detalles de los resultados donde subraya los riesgos y problemas potenciales que deben ser solucionados o investigados, identifica las desviaciones de las mejores prácticas de HPE y recomienda una posible acción para resolver los problemas.[6] El cliente recibe un informe de los servidores, el almacenamiento y los productos de red con cobertura de Hewlett Packard Enterprise. El responsable de soporte de cuentas (ASM) analizará con el cliente las posibles implicaciones y recomendaciones sugeridas por HPE. La implementación de las recomendaciones es responsabilidad del cliente. No obstante, la asistencia adicional puede adquirirse a HPE.
Informe de incidencias	El cliente recibe un informe trimestral que detalla el historial y las tendencias del caso del cliente. El responsable de soporte de cuentas (ASM) analizará con el cliente el contenido, el detalle de las incidencias, la resolución y las tendencias a largo plazo.
Distribución de informes	Este servicio incluye el envío electrónico de los informes de versiones de firmware y software, de análisis proactivos y de incidencias. A través del portal HPE Support Center (HPESC), los informes se distribuyen utilizando funciones de seguridad diseñadas para mantener la confidencialidad. Los informes se publican en la cuenta del cliente de HPE Support Center, a la que sólo pueden acceder los usuarios autorizados del cliente.

[5] Encontrará una lista de los productos cubiertos por HPE Proactive Care Advanced, junto con los sistemas operativos y el software de virtualización seleccionados, en hpe.com/services/proactivecareadvancedsupportedproducts

[6] Requiere que el cliente instale y opere la Tecnología de Soporte en Remoto con la función de recopilación de datos activada para la prestación.

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

Tabla 3. Especificaciones: Prevención de problemas y conocimientos técnicos especializados *(continuación)*.

CARACTERÍSTICA	ESPECIFICACIONES DE LA PRESTACIÓN
Créditos para asesoramiento y servicios técnicos	HPE Proactive Care Advanced proporciona acceso a capacitación especializada en función de las necesidades. Ello mejora y complementa el equipo de TI del cliente con habilidades y capacitación cuando se necesitan. Para facilitar este acceso, se incluyen 10 créditos cada año del acuerdo de soporte del cliente para cada dispositivo configurado. Estos créditos se utilizan para financiar servicios técnicos, asesoramiento y asistencia. Un dispositivo configurado se define como un dispositivo con chasis configurado con componentes y software. Encontrará una lista de las categorías de dispositivos configurados que incluyen créditos en hpe.com/services/proactivecareadvancedsupportedproducts. Los clientes que crean necesitar más de lo que incluye la oferta estándar pueden adquirir fácilmente créditos adicionales, ya sea a la vez que el acuerdo de soporte o a lo largo de su vigencia, a través de HPE Proactive Select. Los créditos que se incluyen en el acuerdo HPE Proactive Care Advanced, cuya vigencia es anual, deben utilizarse para los servicios técnicos y de asistencia destinados a los productos y sistemas cubiertos por HPE Proactive Care Advanced. El responsable de soporte de cuentas (ASM) trabajará con el cliente para determinar cómo prefiere utilizarlos. Estos créditos anuales vencen al final de cada año, en la fecha de renovación del acuerdo de soporte de servicios Proactive Care Advanced del cliente. Los créditos no utilizados no se pueden transferir al siguiente año de vigencia del acuerdo de soporte y no son reembolsables.
Planificación y revisiones del soporte	El responsable de soporte de cuentas (ASM) y el cliente trabajarán juntos para desarrollar y documentar un plan de soporte. El responsable de soporte de cuentas (ASM) consultará con el cliente acerca de las próximas prioridades de TI y establecerá cómo se podrán utilizar las prestaciones y los servicios basados en créditos de Hewlett Packard Enterprise para obtener el máximo beneficio. Dado que las necesidades y las presiones a las que se ve sometido el departamento de TI cambian continuamente, este proceso se repite cada seis meses para asegurar una alineación continua y para analizar los resultados. Durante las reuniones de revisión semestrales, el responsable de soporte de cuentas (ASM) puede compartir las mejores prácticas de HPE y proporcionar asesoramiento operativo y técnico de TI para ayudar con la planificación del soporte.
Tecnología de Soporte en Remoto	El servicio HPE Proactive Care Advanced utiliza herramientas de servicio propietarias de Hewlett Packard Enterprise, a las que se hace referencia en esta hoja de datos como Tecnología de Soporte en Remoto. Remote Support es el método principal para facilitar la supervisión de eventos, la creación automatizada de casos y diversos informes proactivos. La versión actual de Tecnología de Soporte en Remoto, con la función de recopilación de datos habilitada, es un requisito previo para la prestación del servicio HPE Proactive Care Advanced. Si el cliente no instala y utiliza la versión actual de Tecnología de Soporte en Remoto, HPE no proporcionará el informe de versiones de firmware y software, el informe de análisis proactivo, el compromiso de plazo de reparación desde la llamada para hardware, la supervisión remota y los resultados del registro de llamadas automatizado del servicio Proactive Care Advanced. **Asistencia para la instalación de Tecnología de Soporte en Remoto** Tecnología de Soporte en Remotose pone a disposición de los clientes de HPE Support como una característica del servicio Proactive Care Advanced. El cliente es responsable de instalar Tecnología de Soporte en Remoto. Con el fin de garantizar una instalación correcta de Tecnología de Soporte en Remoto, HPE proporcionará hasta 8 horas de asesoramiento técnico remoto para la instalación y configuración inicial de Tecnología de Soporte en Remoto, a petición del cliente. El responsable de soporte de cuentas (ASM) determinará con el cliente si requiere asistencia al inicio del contrato. A continuación, ayudará a organizar la asistencia, si corresponde. Como parte de esta actividad, Hewlett Packard Enterprise explicará las características y ventajas de Tecnología de Soporte en Remoto y recomendará la configuración adecuada en función del tipo y número de dispositivos cubiertos por el soporte en el entorno HPE Proactive Care Advanced del cliente. A fin de cumplir en todo momento los requisitos de este servicio, el cliente es responsable de habilitar la transferencia de datos a Hewlett Packard Enterprise, añadir correctamente los dispositivos a la configuración, instalar futuras actualizaciones y mantener los detalles de contacto del cliente configurados en la solución Tecnología de Soporte en Remoto. El cliente reconoce y acepta instalar Tecnología de Soporte en Remoto durante el proceso de puesta en marcha del servicio.

Tabla 4. Especificaciones: Gestión de incidencias

CARACTERÍSTICA	ESPECIFICACIONES DE LA PRESTACIÓN
Gestión de llamadas mejorada	El cliente puede contactar con HPE 24 horas al día, los 7 días de la semana. Cuando el cliente llama debido a una incidencia crítica, HPE hará lo posible por ponerlo en contacto con un especialista de soluciones técnicas (TSS) o le devolverá la llamada en un plazo máximo de 15 minutos. El especialista de soluciones técnicas (TSS) está capacitado para resolver problemas de entornos informáticos complejos y cuenta con acceso a la gama completa de recursos y conocimientos técnicos de Hewlett Packard Enterprise destinados a diagnosticar y resolver dichos problemas rápidamente. En el caso de un problema de hardware que requiera un servicio in situ, se desplazará un técnico de servicio (CE) a las instalaciones del cliente de conformidad con el nivel de servicio reactivo para hardware in situ adquirido para el dispositivo afectado. Además de solucionar problemas, el especialista de soluciones técnicas (TSS) emplea rigurosos procedimientos de gestión y escalación de casos y aporta los especialistas técnicos adicionales que sean necesarios. Los tiempos de respuesta para el soporte de hardware in situ y el compromiso de plazo de reparación desde la llamada, así como los tiempos de respuesta del soporte remoto para el software, pueden variar en función de la gravedad de la incidencia y del nivel de cobertura in situ adquirido. El cliente determina el nivel de gravedad de la incidencia cuando registra o confirma el caso con Hewlett Packard Enterprise. Los niveles de gravedad de las incidencias se definen en la sección **Disposiciones generales/Otras exclusiones**. Cuando se realice una llamada solicitando servicio y Hewlett Packard Enterprise haya emitido[7] el acuse de recibo del caso, HPE trabajará para aislar el problema de hardware o software, localizarlo, poner remedio e intentar resolverlo de manera remota con el cliente. Antes de cualquier tipo de asistencia in situ, HPE puede iniciar y realizar pruebas diagnósticas remotas utilizando herramientas de automatización innovadoras para acceder a los productos cubiertos u otros medios a su alcance para facilitar la resolución remota del problema. Los casos de incidencias en los productos conectados de Hewlett Packard Enterprise utilizando Tecnología de Soporte en Remoto pueden crearse automáticamente 24 horas al día, los 7 días de la semana. Los clientes también pueden notificar problemas a HPE a través de un número de teléfono de acceso especial o electrónicamente a través de HPESC. Hewlett Packard Enterprise se reserva el derecho de determinar la resolución final de todos los problemas notificados.
Gestión de incidencias críticas mejorada	Hewlett Packard Enterprise utiliza herramientas integradas para la gestión de casos y procedimientos de escalación mejorados a fin de ayudar a resolver incidencias de soporte complejas. En el caso de las incidencias de gravedad 1, HPE encargará a un responsable de eventos críticos (CEM) que supervise y coordine internamente el proceso extremo a extremo y proporcione una asignación rápida y efectiva de la capacitación especializada adicional necesaria para acelerar la resolución de una incidencia. El responsable de eventos críticos (CEM) facilitará actualizaciones regulares sobre el progreso directamente al cliente. Para las incidencias de gravedad 1, HPE puede facilitar un análisis posterior al incidente a su discreción. Esta actividad permite identificar las mejoras sugeridas que el cliente o HPE podrían realizar para evitar que ocurran incidencias similares o para mejorar la gestión de las mismas en el futuro. Los niveles de gravedad de las incidencias se definen en la sección **Disposiciones generales/Otras exclusiones**.
Funcionalidad de registro de llamadas automático[8]	Para dispositivos compatibles, se habilitan funcionalidades de registro de llamadas automático de modo que los dispositivos envíen incidencias de servicio directamente a Hewlett Packard Enterprise utilizando Tecnología de Soporte en Remoto.[8]Las incidencias se envían con "datos del fallo" 24 horas al día, los 7 días de la semana, y se responde a las mismas en el plazo del nivel de servicio definido para el dispositivo asociado. Si se encuentra configurado, HPE Insight Online puede proporcionar un punto de visibilidad único para las incidencias y su resolución.

[7] Para obtener más información, consulte la sección "Disposiciones generales/Otras exclusiones".

[8] Requiere que el cliente instale y opere la Tecnología de Soporte en Remoto con la función de recopilación de datos activada para la prestación.

Tabla 4. Especificaciones: Gestión de incidencias *(continuación)*

CARACTERÍSTICA	ESPECIFICACIONES DE LA PRESTACIÓN
Soporte de software básico y gestión de llamadas colaborativa para productos de software de terceros en productos de hardware de HPE que reúnan los requisitos aplicables[9]	En los casos en que el cliente no ha adquirido el soporte HPE Proactive Care Advanced para determinados productos de software de terceros integrados en los equipos de hardware cubiertos por el soporte Proactive Care Advanced, Hewlett Packard Enterprise proporcionará las características del soporte de software básico y la gestión de llamadas colaborativas como se describe a continuación, en lugar del soporte de software HPE Proactive Care Advanced como se describe en la sección "Soporte de incidencias de software" de la tabla 4. El soporte de software básico para determinados productos de terceros se limita a lo siguiente: Hewlett Packard Enterprise intentará solucionar los problemas en estos productos aplicando o pidiendo al cliente que aplique las soluciones disponibles para HPE o de las que tenga conocimiento. En algunos casos, el soporte podrá limitarse a la comunicación de una solución conocida disponible mediante la instalación de una actualización o revisión de software, y el cliente será dirigido a las fuentes donde obtener las actualizaciones o revisiones aplicables, ya que el acceso a la reparación conocida requiere contratos de servicio adicionales con el proveedor de software respectivo. Si el problema sigue sin resolverse, puede iniciarse la gestión de llamada colaborativa, a petición del cliente. El soporte básico de software está disponible 24 horas al día, los 7 días de la semana. Si Hewlett Packard Enterprise determina que un problema ha sido provocado por el producto de un determinado proveedor de software independiente (ISV) y no puede resolverse con las soluciones conocidas y disponibles aplicadas por el cliente, HPE iniciará, a petición de dicho cliente, la gestión de llamada colaborativa con el ISV. La gestión de llamada colaborativa puede proporcionarse solamente cuando el cliente disponga de los acuerdos de soporte activos aplicables con los proveedores de software independiente (ISV) correspondientes y haya dado los pasos necesarios para asegurar que Hewlett Packard Enterprise pueda realizar llamadas de soporte al proveedor en nombre del cliente. HPE contactará con el ISV y proporcionará la información sobre el problema del cliente que haya obtenido durante la llamada de servicio del soporte básico de software. El método de contacto preferido consistirá en la comunicación telefónica del especialista de soluciones técnicas (TSS) de HPE con el ISV. No obstante, el proceso estará sujeto a la participación del proveedor y podrá variar de un ISV a otro. Una vez transmitida la llamada al ISV, será su responsabilidad resolver el problema del cliente. Una vez transmitida la llamada al ISV, estará sujeta a los niveles de soporte del acuerdo entre el cliente y dicho ISV. Una vez asegurada la participación del ISV, HPE finalizará su llamada, 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.
Base de datos de conocimiento y acceso a HPE Support Center	Hewlett Packard Enterprise proporciona acceso a HPESC como parte del servicio HPE Proactive Care Advanced. HPESC es el portal de soporte de nueva generación de HPE y representa un recurso en línea de gran ayuda. Las características más importantes de este portal personalizado incluyen HPE Insight Online (panel personalizado), foros de soporte, envío de casos de soporte, controladores, gestión de revisiones, páginas de productos, resolución guiada de problemas, problemas principales, detalles de contratos y garantías, y actualizaciones de software. Los créditos de servicio también se pueden gestionar a través del HPESC. El acceso a HPESC y sus funcionalidades se habilitan a través de la vinculación del HPE Passport del cliente con los acuerdos de servicio, un requisito indispensable para activar todas las funciones disponibles. Para obtener más información, visite hpe.com/support/hpesc A través del HPESC, el cliente tiene acceso a: • Informes Proactive Care publicados para el cliente. • Suscripción a notificaciones de servicios proactivos relacionados con el hardware y participación en foros de soporte para resolver problemas y compartir mejores prácticas con otros usuarios registrados. • Búsquedas ampliadas basadas en web en documentos de soporte técnico autorizados para ayudar a resolver los problemas rápidamente. • Determinadas herramientas de diagnóstico de servicio propietarias de Hewlett Packard Enterprise con acceso protegido por contraseña. • Una herramienta basada en web para enviar preguntas directamente a Hewlett Packard Enterprise. 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. La herramienta también permite ver el estado de las solicitudes de servicio o soporte enviadas, incluidos los casos expuestos por teléfono.
Base de datos de conocimientos y acceso al HPE Support Center (continuación)	• Bases de datos de conocimientos alojadas por Hewlett Packard Enterprise y terceros disponibles, en las que es posible realizar búsquedas de determinados productos de terceros para recuperar información de producto, encontrar respuestas a preguntas de soporte y participar en foros de asistencia. Este servicio puede estar sujeto a restricciones de acceso de terceros. • Servicios que el cliente puede examinar, seleccionar y programar utilizando créditos, y para los que puede ver el saldo actual de créditos disponibles.

[9] Para obtener una lista de los productos de software de terceros que reúnen los requisitos del soporte básico de software y la gestión de llamadas colaborativas, consulte hpe.com/services/collaborativesupport. Además de los productos cubiertos en esta lista, algunos productos de proveedores de software independientes (ISV) y variaciones sobre estas prestaciones se recogen en hpe.com/services/proactivecareadvancedsupportedproducts.

Tabla 4. Especificaciones: Gestión de incidencias *(continuación)*

CARACTERÍSTICA	ESPECIFICACIONES DE LA PRESTACIÓN
Piezas de repuesto y materiales	Hewlett Packard Enterprise proporcionará las piezas de repuesto y materiales necesarios para mantener en funcionamiento el producto de hardware cubierto, incluidas las piezas y los materiales necesarios para realizar las mejoras de diseño disponibles y recomendadas. Las piezas de repuesto que proporcione HPE serán nuevas o presentarán un rendimiento funcionalmente equivalente al de las nuevas. Todas las piezas sustituidas pasarán a ser propiedad de HPE a menos que se hayan adquirido opciones de retención de materiales defectuosos o retención íntegra de materiales defectuosos. 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. Los suministros y consumibles no están cubiertos y no se proporcionarán como parte de este servicio. Se aplican los términos y condiciones de garantía estándares a los suministros y consumibles. La reparación o sustitución de todos los suministros o consumibles es responsabilidad del cliente. Pueden ser aplicables algunas excepciones; póngase en contacto con Hewlett Packard Enterprise para obtener información adicional. En el caso de que un consumible reúna los requisitos de cobertura, a juicio de HPE, no se aplicarán los compromisos de plazo de reparación desde la llamada y tiempos de respuesta in situ a su reparación o sustitución. **Vida útil máxima/Uso máximo admitido** Las piezas y componentes que hayan alcanzado el final de su vida útil máxima y/o sus limitaciones de uso máximo, tal y como se indique en el manual de funcionamiento del fabricante correspondiente, las especificaciones rápidas del producto o la hoja de datos técnica del mismo, no se proporcionarán, repararán ni sustituirán como parte de este servicio.
Actualizaciones de firmware para productos seleccionados	A medida que Hewlett Packard Enterprise publique actualizaciones de firmware destinadas a productos de hardware de HPE, éstas solamente estarán disponibles para clientes con un acuerdo activo que les permita acceder a ellas. Los clientes de HPE Proactive Care Advanced tendrán derecho a descargar, instalar y utilizar las actualizaciones de firmware para los productos de hardware cubiertos por este servicio, con sujeción a todas las restricciones de licencia aplicables indicadas en los términos de venta estándares que HPE tenga en vigor en ese momento. Hewlett Packard Enterprise verificará el derecho a las actualizaciones utilizando medios razonables (como un código de acceso u otro identificador), y el cliente será responsable del uso de cualquiera de estas herramientas de acceso de conformidad con los términos de esta hoja de datos y otros acuerdos con HPE aplicables. Hewlett Packard Enterprise puede tomar medidas razonables adicionales, incluidas auditorías, para verificar el cumplimiento del cliente de los términos de sus acuerdos con HPE, incluida esta 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 independiente), el cliente deberá contar también, si está disponible, con un acuerdo activo de soporte de software de HPE 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 correspondientes en cada sistema, zócalo, procesador, núcleo de procesador o licencia de software de usuario final, en función de lo dispuesto en los términos de licencia de software de fabricante original o HPE original.
Opciones de nivel de servicio de la gestión de incidencias	
Soporte de incidencias de hardware y software	Cada nivel del servicio HPE Proactive Care Advanced incluye soporte para la prevención de problemas y la gestión de incidencias en productos de hardware y software. Para cada nivel de servicio de HPE Proactive Care Advanced, HPE proporciona todas las características del servicio principal de prevención de problemas que se indican en las tablas 2 y 3, así como las características principales del servicio de gestión de incidencias que se indican en la tabla 4. Para productos de hardware, la cartera de HPE Proactive Care Advanced ofrece tres niveles de servicio de hardware diferentes.[10] • Servicio HPE Proactive Care Advanced de siguiente día laborable • Servicio HPE Proactive Care Advanced, con respuesta en 4 horas, 24x7 • Servicio HPE Proactive Care Advanced con plazo de reparación desde la llamada de 6 horas La cartera de HPE Proactive Care Advanced también ofrece los mismos tres niveles de servicio con la inclusión de la retención de soportes defectuosos (DMR) y la retención íntegra de material defectuoso (CDMR) como características opcionales adicionales que el cliente puede adquirir en función de sus requisitos. Para los productos que cumplan los requisitos, la opción de la característica de servicio DMR, si se adquiere, permite que el cliente retenga la unidad de disco duro o SSD/Flash defectuosa a la que el cliente no quiera renunciar si el disco ("unidad de disco o SSD/Flash") cubierto por este servicio contiene información sensible. Todos los discos o unidades Flash/SSD que reúnan los requisitos de un sistema cubierto se incluirán en la característica de servicio DMR. Además de DMR, la característica de servicio CDMR, cuando se adquiere, permite al cliente retener componentes adicionales que HPE haya indicado que tienen funcionalidades de conservación de datos, como los módulos de memoria. Todos los componentes de retención de datos que cumplan los requisitos de un sistema con cobertura deberán participar en el CDMR. Los componentes que se pueden retener bajo esta característica de servicio se describen en el documento ubicado en hpe.com/services/cdmr.

[10] Puede ocurrir que no todos los niveles de servicio estén disponibles en todos los productos.

Tabla 4. Especificaciones: Gestión de incidencias *(continuación)*

CARACTERÍSTICA	ESPECIFICACIONES DE LA PRESTACIÓN
	En el caso de los productos de software, el servicio HPE Proactive Care Advanced proporciona soporte para software 24 horas al día, los 7 días de la semana, incluidos festivos de HPE. Cuando se registre una solicitud de servicio de software no crítica (gravedad 3 o 4), HPE responderá a la llamada en un plazo de 2 horas tras el registro de la solicitud de servicio. 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. El cliente recibe asistencia para solucionar las incidencias y resolver parámetros de configuración. En el caso de la respuesta de software crítica (gravedad 1 o 2), consulte la característica de servicio "Gestión de llamadas mejorada", descrita anteriormente en este documento. Las variaciones en los niveles de servicio reactivo de hardware de HPE Proactive Care Advanced se esbozan en la sección que sigue. Todos los plazos de cobertura están sujetos a la disponibilidad local. Póngase en contacto con una oficina de ventas local de Hewlett Packard Enterprise para conocer los detalles de disponibilidad del servicio.
Opciones de soporte de incidencias de hardware	
Servicio HPE Proactive Care Advanced de siguiente día laborable	Hewlett Packard Enterprise proporciona los siguientes niveles de servicio reactivo para los dispositivos concretos que se cubren en esta opción: **Periodo de cobertura del soporte de hardware:** • Horario de oficina normal, semana laboral estándar (9x5): El servicio in situ está disponible durante 9 horas al día, de 08:00 a 17:00, hora local, de lunes a viernes (excluidos festivos de HPE). **Plazo de respuesta de soporte de hardware in situ:** • Respuesta in situ al siguiente día laborable: Un representante autorizado de Hewlett Packard Enterprise (técnico de servicio) llegará al emplazamiento del cliente durante el periodo de cobertura in situ 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. Las características del servicio se definen en el área "Soporte de hardware in situ" de la sección **Limitaciones del servicio**. La disponibilidad de los tiempos de respuesta depende de la proximidad del emplazamiento del cliente a un centro de soporte designado por HPE. Para conocer más detalles, consulte la tabla 6. Póngase en contacto con HPE para obtener más información.
Servicio HPE Proactive Care Advanced, con respuesta en 4 horas, 24x7	Hewlett Packard Enterprise proporciona los siguientes niveles de servicio reactivo para los dispositivos concretos que se cubren en esta opción: **Periodo de cobertura del soporte de hardware:** • 24x7: el servicio está disponible 24 horas al día, 7 días a la semana, incluidos festivos de HPE. **Plazo de respuesta de soporte de hardware in situ:** • Respuesta in situ en 4 horas: Un representante autorizado de Hewlett Packard Enterprise (técnico de servicio) llegará al emplazamiento del cliente durante el periodo de cobertura in situ para iniciar el servicio de mantenimiento de hardware en un plazo de 4 horas desde la recepción de la llamada y el acuse de recibo de HPE. Las características del servicio se definen en el área "Soporte de hardware in situ" de la sección **Limitaciones del servicio**. La disponibilidad de los tiempos de respuesta depende de la proximidad del emplazamiento del cliente a un centro de soporte designado por HPE. Para conocer más detalles, consulte la tabla 6. Póngase en contacto con HPE para obtener más información.
Servicio HPE Proactive Care Advanced con plazo de reparación desde la llamada de 6 horas	Hewlett Packard Enterprise proporciona los siguientes niveles de servicio reactivo para los dispositivos concretos que se cubren en esta opción: **Periodo de cobertura del soporte de hardware:** • 24x7: el servicio está disponible 24 horas al día, 7 días a la semana, incluidos festivos de HPE. **Compromiso de plazo de reparación desde la llamada para hardware:** si existen incidencias críticas (gravedad 1 y 2), Hewlett Packard Enterprise hará todos los esfuerzos comercialmente razonables para restablecer el funcionamiento del hardware cubierto en un plazo de 6 horas tras la recepción de la llamada y el acuse de recibo de HPE. Las características del servicio se definen en las áreas "Soporte de hardware in situ" y "Compromiso de plazo de reparación desde la llamada para hardware" de la sección **Limitaciones del servicio**. La disponibilidad de los plazos de respuesta y de reparación tras la llamada dependen de la proximidad del emplazamiento del cliente a un centro de soporte designado por HPE. Para conocer más detalles, consulte la tabla 6. Póngase en contacto con HPE para obtener más información. Para incidencias no críticas (gravedad 3 y 4) o a petición del cliente, Hewlett Packard Enterprise se reunirá con éste para acordar y programar una hora de inicio para la acción reparadora. El compromiso de plazo de reparación desde la llamada comenzará en ese momento. Los niveles de gravedad de las incidencias se definen en la sección **Disposiciones generales/Otras exclusiones**. El plazo de reparación desde la llamada se refiere al periodo de tiempo que comienza cuando Hewlett Packard Enterprise recibe y acusa recibo de la llamada inicial 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 desde la llamada finaliza con la decisión de HPE de que el hardware se ha reparado o cuando el evento notificado se cierra con la explicación por parte de HPE de que actualmente no requiere intervención in situ.

Tabla 4. Especificaciones: Gestión de incidencias *(continuación)*

CARACTERÍSTICA	ESPECIFICACIONES DE LA PRESTACIÓN
	La reparación se considera finalizada cuando Hewlett Packard Enterprise 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 la verificación mediante una prueba automática de encendido, un diagnóstico autónomo o una verificación visual de que el funcionamiento es correcto. A su exclusivo criterio, HPE determinará el nivel de pruebas necesario para verificar que el hardware está reparado. A su exclusivo criterio, HPE puede sustituir de forma temporal o permanente el producto para cumplir el compromiso de 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. Antes de que sea efectivo el compromiso de plazo de reparación desde la llamada para hardware, deberán transcurrir 30 días desde el momento de adquisición del servicio, periodo en el cual se configurarán y realizarán las auditorías y los procesos necesarios. Durante este periodo inicial de 30 días y hasta 5 días laborables adicionales tras la finalización de la auditoría, Hewlett Packard Enterprise ofrecerá un plazo de respuesta in situ de 4 horas. Gestión de inventarios de piezas mejorado (solamente para compromiso de plazo de reparación desde la llamada) Para poder cumplir los compromisos de plazo de reparación desde la llamada de Hewlett Packard Enterprise, se mantiene un inventario de piezas de repuesto críticas para los clientes que han elegido esta opción. Este inventario se almacena en unas instalaciones designadas por HPE. Las piezas se gestionan con el fin de aumentar la disponibilidad del inventario y se encuentran a disposición de los representantes autorizados de Hewlett Packard Enterprise que respondan a llamadas que cumplan los requisitos.
Actualizaciones de productos de software y documentación	Cuando Hewlett Packard Enterprise publica actualizaciones de software, proporciona al cliente las últimas revisiones y manuales de referencia. En el caso de software de terceros determinado, HPE proporcionará las actualizaciones de software a medida que las facilite el fabricante o HPE indicará al cliente la forma de obtenerlas directamente del tercero en cuestión. El cliente recibirá también una clave de licencia o código de acceso, o bien instrucciones sobre cómo obtenerlos, cuando sean necesarios para descargar, instalar o ejecutar la última revisión de software.
	Para la mayor parte del software de Hewlett Packard Enterprise y el software de otros fabricantes determinados admitido por HPE, las actualizaciones estarán disponibles a través del portal de actualizaciones y licencias de software, en el HPESC. 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. Es posible que en el caso de software de terceros compatible con HPE, el cliente deba descargar las actualizaciones directamente desde el sitio web del proveedor.
Actualizaciones de licencias de uso de software	El cliente recibe la licencia para utilizar las actualizaciones del software de HPE o del software de terceros compatible con HPE para cada sistema, zócalo, procesador, núcleo de procesador o licencia de software de usuario final cubierto por este servicio, en función de lo que se establezca en las condiciones de la licencia de software de Hewlett Packard Enterprise o del fabricante original. Las condiciones de la licencia serán las descritas en los términos de la licencia de software de HPE que correspondan a la licencia de software subyacente y obligatoria como requisito previo del cliente, o las estipuladas por el otro fabricante de software, si fueran aplicables, incluidas condiciones de licencia de software adicionales que puedan acompañar a las actualizaciones de software suministradas de conformidad con este servicio.
Método recomendado de actualización de software y documentación de HPE	Hewlett Packard Enterprise determinará el procedimiento recomendado de actualización para el software de HPE o el software de terceros compatible con HPE. El principal método de entrega de actualizaciones de software y de documentación se realizará mediante descarga desde el portal de licencias y actualizaciones de software o un sitio web alojado por el otro fabricante.

Tabla 5. Especificaciones: Acceso adicional opcional a capacitación técnica

CARACTERÍSTICA	ESPECIFICACIONES DE LA PRESTACIÓN
Proactive Select y Technical Services	La provisión de experiencia técnica especializada constituye una característica opcional y una forma flexible de aumentar y complementar la capacitación del equipo de TI del cliente, proporcionando recursos especializados cuando se necesiten. Si el cliente desea acceder a los servicios técnicos de Hewlett Packard Enterprise, éstos pueden proporcionarse a través de la cartera de HPE Technical Services para cada evento o adquiriendo HPE Proactive Select. Los clientes de HPE Proactive Care Advanced pueden utilizar HPE Proactive Select para adquirir créditos adicionales. Para obtener información adicional sobre HPE Proactive Select, visite hpe.com/services/proactiveselect.

Tabla 6. Especificaciones: Zonas de desplazamientos de servicio

CARACTERÍSTICA	ESPECIFICACIONES DE LA PRESTACIÓN		
Ubicaciones geográficas	Las zonas de desplazamiento y los cargos, si proceden, pueden variar en algunas ubicaciones geográficas.		
Tabla de zonas de desplazamiento para el plazo de respuesta de hardware in situ	**Distancia desde el centro de soporte designado por HPE**	**Plazo de respuesta de soporte in situ de hardware de 4 horas**	**Plazo de respuesta de soporte in situ de hardware de siguiente día laborable**
	0–160 km (0-100 millas)	4 horas	Día siguiente de cobertura
	161-320 km (101-200 millas)	8 horas	1 día de cobertura adicional
	321-480 km (201–300 millas)	Establecido en el momento de la solicitud y sujeto a disponibilidad.	2 días de cobertura adicionales
	Más de 480 km (300+ millas)	Establecido en el momento de la solicitud y sujeto a disponibilidad.	Establecido en el momento de la solicitud y sujeto a disponibilidad.
Compromiso de plazo de reparación desde la llamada para hardware	El compromiso de plazo de reparación desde la llamada para hardware está disponible para emplazamientos situados a menos de 80 km (50 millas) de un centro de soporte designado por HPE. Las zonas de desplazamiento y los cargos pueden variar en algunas ubicaciones geográficas. No se ofrecen compromisos de plazo de reparación desde la llamada para emplazamientos ubicados a más de 160 km (100 millas) del centro de soporte designado por HPE. Para emplazamientos ubicados a una distancia de entre 81 y 160 km (51 a 100 millas) del centro de soporte designado por HPE, el compromiso de plazo de reparación desde la llamada para hardware se ajustará tal y como se muestra en la tabla siguiente.		
Tabla de zonas de desplazamiento para compromisos de plazo de reparación desde la llamada para hardware	**Distancia desde el centro de soporte designado por HPE**	**Compromiso de plazo de reparación desde la llamada para hardware de 6 horas**	
	0-80 km (0-50 millas)	6 horas	
	81–160 km (51-100 millas)	8 horas	
	Más de 160 km (100+ millas)	No disponible	

Limitaciones del servicio

Los servicios ofrecidos en el ámbito de un contrato de soporte HPE Proactive Care Advanced se limitan al entorno de TI bajo la gestión diaria directa de un administrador de TI, en un país. A menos que se especifique o disponga lo contrario, los servicios proactivos y de asesoramiento se realizarán en los días y horarios laborales locales habituales de HPE, excluidos festivos de HPE. Salvo que se indique lo contrario en este documento, el ámbito del servicio HPE Proactive Care Advanced se limita a los productos que figuran en el contrato de soporte HPE Proactive Care Advanced.

Si el cliente adquiere soporte HPE Proactive Care Advanced adicional, las prestaciones de servicio proactivas para los dispositivos adicionales se entregarán con los dispositivos existentes cubiertos por el contrato.

El informe de versiones de firmware y software y el informe de análisis proactivo requieren la instalación de la versión actual de Tecnología de Soporte en Remoto, con la función de recopilación de datos habilitada. Si Tecnología de Soporte en Remotono fuera compatible actualmente con ningún dispositivo, se le pedirá al cliente que recopile manualmente los datos necesarios para permitir a HPE incluir el dispositivo en los informes mencionados anteriormente. En este caso, HPE proporcionará al cliente instrucciones claras sobre cómo y cuándo debe recopilar y transferir manualmente los datos necesarios. Estos datos necesitan ser suministrados a HPE dentro de los plazos necesarios para que ésta los incluya en los informes mencionados anteriormente. De lo contrario, HPE no tendrá ninguna obligación de proporcionar los informes enumerados anteriormente sobre estos dispositivos y no podrá aplicarse descuento alguno a las tarifas del servicio HPE Proactive Care Advanced.

La lista actual de dispositivos admitidos está disponible como parte de las notas de versión para Insight Remote Support, que se encuentran en hpe.com/services/getconnected.

Ámbito de productos cubiertos
Este servicio está disponible exclusivamente para servidores, software, dispositivos de almacenamiento, matrices de almacenamiento, dispositivos de red y redes de área de almacenamiento seleccionados, como se indica en hpe.com/services/proactivecareadvancedsupportedproducts.

Las características de este servicio pueden variar o estar limitadas en función de software o dispositivos específicos. Para conocer la disponibilidad en su zona y cualquier limitación específica, póngase en contacto con su oficina local de ventas de Hewlett Packard Enterprise o con un representante de ventas de Hewlett Packard Enterprise.

Limitaciones generales
El equipo de entrega de Hewlett Packard Enterprise asignado proporcionará las prestaciones proactivas definidas en la tabla 3 en el horario laboral local habitual de HPE, excluidos festivos de HPE, in situ o de forma remota, a discreción de HPE. Si se requieren estas prestaciones fuera del horario laboral habitual, podrán aplicarse cargos adicionales y estarán sujetas a la disponibilidad local.

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

Quedan excluidas de este servicio las siguientes actividades, a título enunciativo:

- 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 ajeno a HPE
- Pruebas operativas de aplicaciones u otro tipo de pruebas que el cliente solicite o precise
- Servicios que, en opinión de HPE, 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 HPE
- Copia de seguridad y recuperación del sistema operativo, otro software y datos
- Implementación de cualquier recomendación de Hewlett Packard Enterprise proporcionada como parte de este servicio
- La instalación de cualquier actualización de software o firmware que pueda realizar el cliente

Compromiso de plazo de reparación desde la llamada para hardware
Si Hewlett Packard Enterprise requiere una auditoría inicial, el compromiso de plazo de reparación desde la llamada para hardware no será efectivo hasta que transcurra un plazo de cinco (5) días laborables tras la finalización de dicha 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 ésta no se realiza en el plazo de tiempo especificado.

Las opciones de plazo de reparación desde la llamada para hardware se especifican en la sección "Servicio Proactive Care Advanced con plazo de reparación desde la llamada de 6 horas de HPE" (consulte la tabla 4). Todos los plazos de reparación están sujetos a la disponibilidad local. Póngase en contacto con una oficina de ventas local de Hewlett Packard Enterprise para conocer los detalles de disponibilidad.

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

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

Si el cliente no instala y trabaja con la versión actual de Tecnología de Soporte en Remoto en todos los dispositivos, no se aplicará ningún compromiso de plazo de reparación desde la llamada. El compromiso de plazo de reparación desde la llamada tampoco está disponible para dispositivos no admitidos por Tecnología de Soporte en Remoto. El cliente sigue siendo responsable del pago total de todas las tarifas asociadas con la prestación de los servicios HPE Proactive Care Advanced.

Los compromisos de plazo de reparación desde la llamada y de tiempos de respuesta in situ no se aplican a la reparación o sustitución de baterías defectuosas o agotadas de determinadas matrices de almacenamiento empresarial y productos de cinta empresariales.

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

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

Si el cliente acepta realizar la reparación y se suministra una pieza reparable por el cliente (CSR) para que el sistema vuelva a funcionar, no se aplicará el nivel de servicio in situ. En dichos casos, la política de Hewlett Packard Enterprise consiste en enviar de forma urgente a las instalaciones del cliente las piezas CSR críticas para el funcionamiento del producto. Para obtener más detalles acerca del proceso y las piezas CSR, consulte hpe.com/info/csr.

Las siguientes actividades o situaciones suspenderán el cálculo del plazo de reparación (si corresponde) hasta que se completen o resuelvan:

- Cualquier acción o inacción por parte del cliente o de terceros que influya en el proceso de reparación
- Cualquier proceso de recuperación automatizado activado por el mal funcionamiento del hardware, como la reconstrucción del mecanismo de un disco o los procesos de liberación de espacio
- Cualquier otra actividad no específica de la reparación del hardware pero necesaria para verificar que se ha corregido el mal funcionamiento de éste, como el reinicio del sistema operativo

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

Soporte de hardware in situ
A discreción de Hewlett Packard Enterprise, el servicio se prestará mediante una combinación de soporte y diagnósticos remotos, servicios in situ y otros métodos de prestación de servicios. Otros métodos de prestación de servicios pueden incluir el envío, por mensajero, de piezas sustituibles por el cliente, como un teclado, un ratón, otras piezas clasificadas como CSR, o de un producto completo de sustitución. HPE determinará el método de entrega apropiado para ofrecer un soporte al cliente efectivo y puntual.

El plazo 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 tiempos de respuesta dependen de la ubicación del sitio del cliente en relación con la oficina de soporte de Hewlett Packard Enterprise designada. Para comprobar la disponibilidad del servicio, el cliente debe ponerse en contacto 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 autorizado de Hewlett Packard Enterprise proporcionará soporte técnico in situ para los productos de hardware cubiertos a fin de que vuelvan a operar correctamente. HPE puede, a su exclusivo criterio, optar por sustituir estos productos en lugar de repararlos. Los productos se sustituirán por otros nuevos o funcionalmente equivalentes. Los productos sustituidos pasarán a ser propiedad de HPE.

Una vez que el representante autorizado de Hewlett Packard Enterprise llegue a las dependencias del cliente, seguirá prestando el servicio, ya sea in situ o de forma remota, y a criterio de HPE, hasta que los productos se reparen. El trabajo puede suspenderse temporalmente si se necesitan piezas o recursos adicionales, pero se reanudará cuando estén disponibles. Esta condición de prestación completa del servicio hasta la reparación podría no aplicarse en el caso del soporte in situ para productos de escritorio, móviles y de consumidor. La reparación se considera finalizada cuando HPE verifica que se ha corregido el mal funcionamiento del hardware o que éste se ha sustituido.

Con independencia de cualquier disposición en contrario que se establezca en este documento o en los términos actuales de ventas estándar de Hewlett Packard Enterprise, HPE cubrirá y sustituirá, para determinadas matrices de almacenamiento empresarial y productos de cinta empresariales, las baterías defectuosas o agotadas si son críticas para el funcionamiento adecuado de los productos cubiertos.

Para incidencias con hardware cubierto que no se puedan solucionar remotamente, Hewlett Packard Enterprise hará todos los esfuerzos comercialmente razonables para responder en las dependencias del cliente, de conformidad con el nivel de cobertura reactiva in situ del dispositivo afectado.

El plazo de respuesta in situ especifica el periodo de tiempo que empieza cuando Hewlett Packard Enterprise recibe y acusa recibo de la llamada inicial, tal y como se describe en la sección **Disposiciones generales/Otras exclusiones**. El plazo de respuesta in situ finaliza cuando un representante autorizado de Hewlett Packard Enterprise llega a las instalaciones del cliente o cuando el evento notificado se cierra con la explicación por parte de HPE de que actualmente no se requiere la intervención in situ.

Los plazos de respuesta se miden sólo durante el plazo de cobertura y se pueden ampliar hasta el día siguiente del plazo de cobertura. Las opciones de plazo de respuesta disponibles para los productos que cumplan los requisitos se especifican en la tabla de opciones de niveles de servicio. Todos los plazos de respuesta están sujetos a la disponibilidad local. Póngase en contacto con una oficina de ventas local de Hewlett Packard Enterprise para conocer los detalles de disponibilidad del servicio.

En el caso de que se suministre una pieza reparable por el cliente (CSR) para que el sistema vuelva a funcionar, no se aplicará el plazo de respuesta in situ, en caso de que existiera. En dichos casos, la política de Hewlett Packard Enterprise consiste en enviar de forma urgente a las instalaciones del cliente las piezas CSR críticas para el funcionamiento del producto. Para obtener más información acerca del proceso y las piezas CSR, consulte: hpe.com/info/csr.

Software

Si el cliente dispone de varios sistemas en la misma ubicación, Hewlett Packard Enterprise puede limitar el número de conjuntos de soportes físicos que contengan las actualizaciones de productos de software y documentación que se ofrecen como parte de este servicio.

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.

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

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

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

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

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 supera materialmente las tasas de fallo estándar del sistema afectado).

Requisitos previos del servicio

Hewlett Packard Enterprise, a su sola discreción, puede requerir una auditoría de los productos con cobertura. Si se requiere dicha auditoría, un representante autorizado de Hewlett Packard Enterprise se pondrá en contacto con el cliente y éste dispondrá los medios necesarios para realizarla en el plazo inicial de 30 días. Durante la auditoría, se recopilará información clave de configuración del sistema y se hará un inventario de los productos cubiertos. La información recopilada en la auditoría permite a HPE programar y mantener inventarios de piezas de repuesto en la ubicación y nivel adecuados. Asimismo, HPE podrá inspeccionar y localizar incidencias potenciales de hardware para repararlas de la forma más rápida y eficaz. A criterio exclusivo de HPE, la auditoría se puede realizar in situ, mediante acceso remoto al sistema, con herramientas de auditoría remotas o por teléfono.

Si Hewlett Packard Enterprise solicita realizar una auditoría, se requerirá un plazo de 20 días desde el momento de adquisición del servicio para configurar y realizar las auditorías y procesos que deben completase antes de que pueda entrar en vigor el compromiso de plazo de reparación desde la llamada para hardware. El compromiso de plazo de reparación desde la llamada para hardware no será efectivo hasta que hayan transcurrido cinco (5) días laborables posteriores a la finalización de la auditoría. Hasta ese momento, se aplicará un nivel de servicio de plazo de respuesta in situ de 4 horas para el hardware cubierto.

Asimismo, Hewlett Packard Enterprise 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 ésta no se realiza en el plazo de tiempo especificado, a menos que el retraso sea provocado por HPE.

En el caso de los compromisos de plazo de reparación desde la llamada para hardware, para poder permitir la prestación del servicio, Hewlett Packard Enterprise requiere que todos los dispositivos y configuraciones sean compatibles con la tecnología Tecnología de Soporte en Remoto y que el cliente instale y trabaje con la versión actual de Tecnología de Soporte en Remoto sobre una conexión segura con HPE.

La instalación y el uso de Tecnología de Soporte en Remoto, incluida la instalación y activación de cualquier agente y la transferencia de datos a Hewlett Packard Enterprise, es necesaria para poder entregar el informe de versiones de firmware y software, el informe de análisis proactivo, el compromiso de plazo de reparación desde la llamada para hardware, la supervisión remota y el registro automático de llamadas del servicio HPE Proactive Care Advanced. Mientras el cliente no haya implementado Tecnología de Soporte en Remotoo si las configuraciones o dispositivos del cliente no son compatibles con Tecnología de Soporte en Remoto y el cliente no toma las medidas necesarias para entregar los datos necesarios a HPE, HPE no estará obligada a proporcionar los prestaciones afectadas, y el cliente seguirá siendo responsable del pago total de todas las tarifas asociadas con la prestación del servicio HPE Proactive Care Advanced.

La instalación del software y firmware instalable por el cliente es responsabilidad de éste. Se aplicarán cargos adicionales si el cliente solicita que Hewlett Packard Enterprise instale actualizaciones de software y firmware definidas como instalables por el cliente. Todos los cargos adicionales para el cliente serán en base al tiempo y a los materiales, salvo que exista un acuerdo anterior por escrito entre HPE y el cliente. Para poder adquirir este servicio, el cliente deberá tener la licencia oportuna para usar la revisión del producto de software más actual en el instante inicial del periodo del acuerdo de soporte; en caso contrario, podrá aplicarse un cargo adicional para que pueda acceder a este servicio.

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

Responsabilidades del cliente

Si el cliente no actúa de conformidad con sus responsabilidades especificadas, Hewlett Packard Enterprise o el proveedor de servicios autorizado de Hewlett Packard Enterprise, a discreción de HPE, i) no estará obligado a prestar los servicios descritos, o ii) prestará el servicio a expensas del cliente, aplicando las tarifas vigentes de materiales y tiempo.

El cliente debe proporcionar información precisa y completa, de manera oportuna, cuando así la requiera Hewlett Packard Enterprise para prestar los servicios.

En el caso de los servicios proactivos prestados por HPE Proactive Care Advanced, el cliente proporcionará a HPE la información de contacto del administrador del sistema (nombre, correo electrónico y número de teléfono) responsable de la viabilidad operativa de la infraestructura cubierta por HPE Proactive Care Advanced. El cliente identificará un coordinador y un equipo interno propio para trabajar en colaboración con el responsable de soporte de cuentas (ASM) asignado por Hewlett Packard Enterprise.

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

A petición de Hewlett Packard Enterprise, se solicitará al cliente que ayude a HPE en sus esfuerzos para solucionar los problemas de forma remota, así como en las prestaciones proactivas. 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 comandos de recopilación de datos en nombre de Hewlett Packard Enterprise cuando no se puedan iniciar desde Remote Support Technology.
- Proporcionar toda la información necesaria para que Hewlett Packard Enterprise ofrezca un soporte remoto puntual y profesional, así como para ayudar a HPE a determinar el nivel de soporte idóneo
- Realizar otras actividades razonables para ayudar a Hewlett Packard Enterprise a identificar o solucionar los problemas, a petición de HPE

El cliente es responsable de instalar y configurar todos los dispositivos compatibles, así como del mantenimiento de la opción de Tecnología de Soporte en Remoto correspondiente, con una conexión segura a Hewlett Packard Enterprise. El cliente es responsable de proporcionar todos los recursos necesarios de conformidad con las notas de versión de Tecnología de Soporte en Remoto para habilitar la prestación del servicio y las opciones. El cliente también debe proporcionar el hardware necesario para alojar Tecnología de Soporte en Remoto. Una vez que la solución de soporte remoto de HPE esté instalada, el cliente deberá mantener los datos de contacto configurados en la versión de Tecnología de Soporte en Remoto que HPE utilizará para responder al fallo de un dispositivo. El cliente debe ponerse en contacto con un representante local de Hewlett Packard Enterprise para obtener información adicional 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 acciones reparadoras a la hora acordada.

Cuando se envíen piezas CSR o productos de sustitución para solucionar un problema, el cliente deberá devolver la pieza o el producto defectuoso en el plazo establecido por HPE. En el caso de que HPE no reciba la pieza o el producto defectuoso en el plazo determinado o si el producto está desmagnetizado o dañado físicamente de otra forma en el momento de la entrega, el cliente deberá abonar el precio de lista de HPE de la pieza o el producto defectuoso, según establezca HPE.

Para que Hewlett Packard Enterprise pueda ofrecer la gestión de llamadas colaborativas, el cliente deberá disponer de 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. Si el cliente no satisface estos requisitos, HPE no será capaz de transferir las llamadas al proveedor y no asumirá responsabilidad alguna por no hacerlo. Las obligaciones de HPE están limitadas exclusivamente a la realización de llamadas de soporte. La adquisición de la gestión de llamadas colaborativas no asigna a HPE el acuerdo de soporte entre el cliente y el proveedor. El cliente sigue siendo responsable del cumplimiento de sus obligaciones bajo estos acuerdos, que incluyen el pago de todas las tarifas aplicables, entre ellas cualquiera que pueda aplicarse 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 será responsable de instalar de manera puntual las actualizaciones críticas de firmware definidas como instalables por el cliente, así como las piezas CSR y los productos de sustitución entregados al cliente.

El cliente será responsable de probar cualquier recomendación preventiva antes de implementarla en la producción, a fin de garantizar y confirmar la interoperabilidad dentro de su entorno de TI. Antes de la implementación de cualquier recomendación, el cliente deberá leer y comprender todos los requisitos previos, procedimientos o exigencias especificados en la documentación que acompañe a la actualización.

El cliente trabajará con Hewlett Packard Enterprise para programar la prestación de las características del servicio HPE Proactive Care Advanced identificadas para su entrega un número concreto de veces al año. La entrega se programará para cada periodo de 12 meses del acuerdo de soporte anual. No se extenderá ningún derecho o prestación de un periodo de 12 meses hasta el siguiente.

El cliente se compromete a:

- Asumir la responsabilidad de registrarse para usar la utilidad electrónica de Hewlett Packard Enterprise o de otro fabricante a fin de acceder a las bases de datos de conocimientos y obtener información sobre los productos; HPE proporcionará información de registro al cliente, según sea necesario; además, para determinados productos, se podrá exigir al cliente que acepte los términos y condiciones específicos del proveedor para poder usar la utilidad electrónica
- Conservar y proporcionar a Hewlett Packard Enterprise, si así lo solicita, las licencias de software originales, los acuerdos de licencia, las claves de licencia y la información de registro del servicio de suscripción, según corresponda a este servicio

- Asumir la responsabilidad de poner en práctica las indicaciones de las notificaciones impresas o por correo electrónico que reciba el cliente para descargar la actualización de software o para solicitar la nueva actualización de software en soportes, si esta opción está disponible
- Usar todos los productos de conformidad con las condiciones actuales de licencias de software de Hewlett Packard Enterprise que correspondan a la licencia de software subyacente del cliente establecida como requisito previo o de conformidad con las condiciones de licencia vigentes de otro proveedor de software, si fuera aplicable, incluidas las condiciones de licencia de software adicionales que puedan acompañar a las actualizaciones de software proporcionadas a través de este servicio

Si así lo solicitara Hewlett Packard Enterprise, el cliente o el representante autorizado de Hewlett Packard Enterprise debe activar el producto de hardware que estará sujeto al soporte en un plazo de 10 días desde la adquisición de este servicio, utilizando las instrucciones de registro de la documentación del Support Service o el documento de correo electrónico proporcionado por HPE, o en todo caso, del modo que indique HPE. En el caso de que un producto cubierto cambie de emplazamiento, la activación y el registro (o un ajuste apropiado al registro de HPE existente) debe producirse en un plazo de 10 días desde que se efectúe el cambio.

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

Si el cliente decide conservar piezas de reparación cubiertas bajo las opciones de las características del servicio de retención de soportes defectuosos y/o del 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 toda la información sensible del cliente en el componente de conservación de datos cubierto se destruya o permanezca segura

- Disponer de un representante autorizado para retener el componente de conservación de datos defectuoso, aceptar el componente de sustitución, proporcionar a Hewlett Packard Enterprise información de identificación, como el número de serie de cada componente de conservación de datos que se retenga de conformidad con el contrato y, a petición de HPE, confirmar en un documento facilitado por HPE que se retiene el componente de conservación de datos
- Destruir el componente de conservación de datos retenido y/o asegurarse que no se vuelve a utilizar
- Desechar todos los componentes de conservación de datos retenidos de conformidad con la legislación y normativa de protección medioambiental vigente

En el caso de componentes de conservación de datos suministrados al cliente por Hewlett Packard Enterprise en modalidad de préstamo, arrendamiento o leasing, el cliente devolverá de inmediato los componentes de sustitución en el momento en que se produzca el vencimiento o la finalización del 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 hará responsable de mantener la confidencialidad o la privacidad de los datos sensibles que permanezcan en dichos componentes.

Disposiciones generales/Otras exclusiones

Hewlett Packard Enterprise acusará recibo de la llamada registrando un caso, comunicando el ID correspondiente al cliente y confirmando tanto la gravedad de la incidencia como los requisitos de plazos para iniciar la acción correctora. Nota: en los eventos que se reciban a través de las soluciones de soporte electrónico remoto de HPE, ésta 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 a contar el plazo de reparación desde la llamada de hardware o plazo de respuesta de hardware in situ.

Los plazos de respuesta para el soporte de hardware in situ, los compromisos de plazo de reparación desde la llamada y los plazos 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 incidencia.

Los niveles de gravedad de las incidencias se definen como:

Tabla 7. Niveles de gravedad de las incidencias

Gravedad 1	Detención crítica	Por ejemplo, el entorno de producción está detenido; un sistema o una aplicación de producción está detenido o corre un riesgo grave; se han producido daños, pérdidas o riesgos en los datos; la empresa está gravemente afectada; hay problemas de seguridad.
Gravedad 2	Degradación crítica	Por ejemplo, el entorno de producción está gravemente mermado; un sistema o una aplicación de producción ha sido interrumpida o se ha visto comprometida; existe riesgo de que se repita; se produce un impacto significativo sobre la empresa.
Gravedad 3	Normal	Por ejemplo, fallo o degradación de un sistema distinto del de producción (por ejemplo, el sistema de pruebas); un sistema o una aplicación de producción se ha degradado, pero hay una solución alternativa en funcionamiento; pérdida de funcionalidad no crítica; el problema tiene un impacto limitado en la empresa.
Gravedad 4	Baja	Sin repercusión para la empresa o el usuario.

Información sobre pedidos

Todas las unidades y opciones con servicios de soporte comercializados individualmente deben encargarse con el mismo nivel de servicio que el producto o carcasa en el que se encuentran instaladas, siempre que dicho nivel de servicio esté disponible en esas unidades.

HPE Proactive Care Advanced no se ha diseñado para ser adquirido en configuraciones exclusivamente de software debido a la naturaleza integrada de las prestaciones de servicio. Por este motivo, el software y el hardware deberán adquirirse con el mismo nivel de servicio que HPE Proactive Care Advanced.

Disponibilidad local: el cliente podrá encargar alguna de las ofertas actuales de soporte de Hewlett Packard Enterprise. Algunas ofertas, características y coberturas (y productos relacionados) pueden no estar disponibles en todos los países o áreas.

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

Para obtener más información o para encargar el servicio HPE Proactive Care Advanced, póngase en contacto con un representante de ventas local o un distribuidor autorizado de Hewlett Packard Enterprise y mencione los siguientes números de producto (la x indica los años de duración del servicio; las opciones disponibles son 3, 4 o 5 años).

Tabla 8. Servicios de soporte HPE Proactive Care Advanced configurables/flexibles

H8B33Ax	HPE Proactive Care ADV NBD SVC
H8B34Ax	HPE Proactive Care ADV NBD wDMR SVC
H8B35Ax	HPE Proactive Care ADV 24x7 SVC
H8B36Ax	HPE Proactive Care ADV 24x7 wDMR SVC
H8B37Ax	HPE Proactive Care ADV CTR SVC
H8B38Ax	HPE Proactive Care ADV CTR wDMR SVC

Tabla 9. Servicios contractuales HPE Proactive Care Advanced

H8B33AC	HPE Proactive Care ADV NBD SVC
H8B34AC	HPE Proactive Care ADV NBD wDMR SVC
H8B35AC	HPE Proactive Care ADV 24x7 SVC
H8B36AC	HPE Proactive Care ADV 24x7 wDMR SVC
H8B37AC	HPE Proactive Care ADV CTR SVC
H8B38AC	HPE Proactive Care ADV CTR wDMR SVC

Para obtener la lista completa de servicios de soporte HPE Proactive Care Advanced no configurables/fijos, póngase en contacto con su representante de ventas o distribuidor de Hewlett Packard Enterprise local.

Recursos

Notas de la versión de Insight Remote Support:
hpe.com/services/getconnected

Lista de productos compatibles con HPE Proactive Care Advanced:
hpe.com/services/proactivecareadvancedsupportedproducts

Lista de productos de software para Collaborative Support proporcionado por HPE:
hpe.com/services/collaborativesupport

Servicios HPE Proactive Select:
hpe.com/services/proactiveselect

HPE Support Center:
hpe.com/support/hpesc

Política de saneamiento de soportes y política de tratamiento de soportes de HPE:
hpe.com/mediahandling

Retención íntegra de materiales defectuosos de HPE:
hpe.com/services/cdmr

Información de piezas reparables por el cliente (Customer Self-Repair):
hpe.com/info/csr

Más información

Para obtener información adicional sobre el servicio HPE Proactive Care Advanced u otros servicios de soporte, póngase en contacto con cualquiera de nuestras oficinas de ventas internacionales.

Obtenga más información en
hpe.com/services/support

Regístrese y reciba las actualizaciones

Hewlett Packard Enterprise

© Copyright 2014–2015 Hewlett Packard Enterprise Development LP. La información contenida en este documento está sujeta a cambios sin previo aviso. Las únicas garantías de los productos y servicios de Hewlett Packard Enterprise figuran en las declaraciones expresas de garantía incluidas en los mismos. Ninguna información contenida en este documento debe interpretarse como una garantía adicional. Hewlett Packard Enterprise no se responsabilizará de los errores u omisiones técnicos o editoriales que pudiera contener el presente documento.

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

4AA5-3259ESE, diciembre de 2015, Rev. 1