

Servicio HP Proactive Care Advanced



Servicios HP



El servicio HP Proactive Care Advanced amplía el servicio HP Proactive Care y está diseñado para ayudarlo a maximizar los beneficios de las inversiones de TI, mantener la estabilidad de la infraestructura de TI, lograr los objetivos de negocios y de proyecto de TI, reducir los costos operativos y liberar a su personal de TI para otras tareas prioritarias. Su Gerente de soporte de cuenta de HP (ASM) brinda asesoramiento técnico y operativo personalizado, que incluye las mejores prácticas de HP obtenidas a partir de la amplia experiencia de soporte de HP. HP Proactive Care Advanced puede ayudarlo a ahorrar tiempo con monitoreo y análisis en tiempo real de sus dispositivos que están conectados a HP, creando reportes proactivos personalizados con recomendaciones para ayudar a evitar problemas en su infraestructura de TI. Su ASM también puede ofrecer asistencia y asesoramiento técnicos de un especialista para complementar sus habilidades de TI para ayudarlo con proyectos específicos, mejoras del rendimiento u otras necesidades técnicas.

En caso de que se produzca un incidente, se requiere una respuesta rápida e integral para reducir el impacto en los negocios. Un especialista en soluciones técnicas de HP (TSS) brinda una experiencia de llamada optimizada destinada a suministrar una resolución rápida del incidente. Para los incidentes de gravedad 1, se asigna a un Gerente de eventos críticos (CEM) para dirigir el caso y brindarle actualizaciones periódicas de estado y progreso.

HP Proactive Care Advanced utiliza la tecnología HP Remote Support¹ para monitorear los dispositivos y reunir datos, lo que posibilita una entrega más rápida de soporte y servicios. Para disfrutar de todas las funciones y beneficios de este servicio de soporte se debe ejecutar la versión actual de la tecnología HP Remote Support.

¹ La tecnología HP Remote Support hace referencia a las herramientas de servicio exclusivas de HP utilizadas para conectar los productos HP a HP para la prestación del servicio, que incluyen HP Insight Remote Support, HP STaTS y HP Direct Connect.

Beneficios del servicio

HP Proactive Care Advanced puede ayudarlo a administrar su infraestructura con recursos destinados a brindar:

- Mayor responsabilidad y personalización a través de un ASM asignado, quien trabajará con su equipo de TI para compartir las mejores prácticas y asesoramiento técnico específico de HP pertinentes para sus necesidades y proyectos de TI;
- Resolución más rápida de incidentes a partir de recursos avanzados, especialmente capacitados y orientados a las soluciones, que administran el caso de principio a fin;
- Un CEM asignado a los incidentes de gravedad 1 para impulsar una resolución más rápida y brindar actualizaciones periódicas del progreso para mantenerlo informado;
- Recomendaciones sobre la versión de firmware y los parches de software en productos compatibles para ayudar a evitar problemas;²
- Identificación de los riesgos y problemas a través de detecciones proactivas periódicas basadas en los dispositivos que ayudan a asegurar que las configuraciones sean coherentes con las mejores prácticas de HP;²
- Acceso a asesoramiento y servicios técnicos de especialistas de HP para aumentar su equipo con habilidades y capacidades específicas.

HP Proactive Care Advanced incluye créditos que puede utilizar para seleccionar y financiar la asistencia de servicio especializado que necesita, cuando la necesita. Puede elegir a partir de una gama de servicios técnicos predefinidos en el menú de HP Proactive Select, o su ASM puede trabajar con usted para definir el asesoramiento o la asistencia específicos que necesita. Puede encontrar más información sobre Proactive Select en hp.com/services/proactiveselect.

²Requiere que el Cliente instale y opere la tecnología HP Remote Support con la función de recolección de datos activada para el servicio.

Características del servicio

Tabla 1. Descripción general de los recursos del servicio.

<p>Recursos de soporte de HP (ver detalles en la tabla 2)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Gerente de soporte de cuenta (ASM). • Especialista en soluciones técnicas (TSS). • Gerente de eventos críticos (CEM). • Ingeniero del cliente (CE).
<p>Prevención de problemas y experiencia técnica personalizada (ver detalles en la tabla 3)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Reporte de versión de firmware y software.³ • Reporte de detección proactiva.³ • Reporte de incidentes. • Distribución de reportes. • Créditos para asesoramiento y servicios técnicos. • Planificación y revisiones de soporte. • Tecnología HP Remote Support.
<p>Administración de incidentes (ver detalles en la tabla 4)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Manejo de llamadas optimizado. • Administración optimizada de incidentes críticos. • Capacidad de registro automático de llamadas.³ • Soporte básico de software y gestión de llamadas en colaboración para software seleccionado que no es HP en productos de hardware HP elegibles. • Base de datos de conocimientos y acceso al HP Support Center. • Piezas de repuesto y materiales. • Acceso a actualizaciones de firmware (para productos elegibles).
<p>Niveles de servicio de administración de incidentes (ver detalles en la tabla 4)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Opciones de soporte reactivo de hardware en tres niveles: <ul style="list-style-type: none"> – Servicio HP Next Business Day Proactive Care Advanced; – Servicio HP 4-hour 24x7 Proactive Care Advanced; – Servicio HP 6-hour Call-to-Repair Proactive Care Advanced. • Soporte reactivo de software: <ul style="list-style-type: none"> – Soporte de software 24x7; – Actualizaciones de productos de software y documentación; – Licencia para utilizar actualizaciones de software, si se compra a HP; – Método recomendado de actualización de software y documentación de HP.
<p>Recursos adicionales opcionales para HP Proactive Care Advanced con servicios de retención de medios defectuosos (ver detalles en la tabla 4)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Retención de medios defectuosos (DMR). • Retención amplia de material defectuoso (CDMR).
<p>Acceso adicional opcional a conocimiento técnico (ver detalles en la tabla 5)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Servicios Proactive Select y técnicos.

³Requiere que el Cliente instale y opere la tecnología HP Remote Support con la función de recolección de datos activada para el servicio.

Especificaciones

Tabla 2. Recursos de soporte HP.

Recurso	Especificaciones del servicio
Recursos de soporte	El Cliente tiene acceso a los siguientes especialistas técnicos capacitados.
Gerente de soporte de cuenta (ASM)	El Gerente de soporte de cuenta es un recurso asignado a la cuenta que colabora con el Cliente para conocer sus necesidades específicas y adaptar su experiencia de soporte correspondiente. El ASM puede aprovechar los recursos del especialista según sea necesario para responder a las necesidades del Cliente. La tecnología HP Remote Support se utiliza para brindar al Cliente reportes proactivos programados basados en el producto. El ASM analizará estos reportes y recomendaciones con el Cliente durante los días hábiles y en el horario comercial, con excepción de los feriados de HP. El ASM puede prestar servicios en el lugar o en forma remota, a discreción de HP.
Especialista en soluciones técnicas (TSS)	Los especialistas en soluciones técnicas brindan soporte de incidentes remoto y manejan los casos desde la recepción hasta el cierre de la llamada. Un TSS puede comprometer recursos especializados adicionales, según sea necesario, para ayudar a lograr la resolución. El TSS continuará comprometido desde la creación hasta el cierre del caso para ayudar a garantizar al Cliente una experiencia de soporte de punta a punta.
Gerente de eventos críticos (CEM)	Los gerentes de eventos críticos se asignan a los casos de gravedad 1, como se define en la sección Disposiciones generales/Otras exclusiones . Un CEM es un recurso del centro de llamadas responsable de gestionar el proceso del incidente, organizar recursos adicionales, según sea necesario, gestionar el proceso de escalamiento y brindar actualizaciones periódicas al Cliente. La asignación de un CEM está destinada a acelerar la resolución de incidentes y mejorar la comunicación con el Cliente.
Ingeniero del cliente (CE)	Los ingenieros del cliente ofrecen reparación de hardware en el lugar cuando sea necesario para resolver un incidente. Para los clientes a nivel del servicio Next Business Day 24x7 HP Proactive Care Advanced, responderá el siguiente CE disponible. Los clientes a nivel del servicio 6-hour Call-to-Repair HP Proactive Care Advanced tendrán un CE asignado que responderá a los incidentes, si está disponible. Si no está disponible, el incidente se dirigirá al siguiente CE disponible.

Tabla 3. Prevención de problemas y experiencia técnica personalizada.

Recurso	Especificaciones del servicio
Reportes de versión de firmware y software	<p>HP publicará una serie de reportes que cubren los dispositivos según el acuerdo de soporte de HP Proactive Care Advanced. Estos reportes se publicarán en el HP Support Center para que el Cliente los acceda. La tecnología HP Remote Support se utiliza para capturar los datos de revisión y configuración necesarios para permitir el análisis y la creación de reportes. Después de la publicación de un informe, el ASM revisará el reporte con el Cliente en un momento acordado durante el horario comercial local de HP para ayudar a asegurar que haya un entendimiento claro de las implicaciones de los problemas detectados, junto con la priorización de las recomendaciones incluidas en el reporte.</p> <p>La confiabilidad y estabilidad de TI pueden verse afectadas por los niveles de las revisiones de software y firmware del Cliente. Dos veces por año, HP revisa los productos del contrato de HP Proactive Care Advanced para verificar que estén en los niveles de revisión recomendados. HP brinda al Cliente un reporte que incluye recomendaciones para las versiones de software, parches y revisiones de firmware aplicables para cada dispositivo cubierto. El ASM revisará estas recomendaciones con el Cliente.</p> <p>HP prepara los siguientes documentos básicos con la tecnología HP Remote Support como parte de la actividad de recomendación de la versión de firmware y software.⁴</p> <p>Recomendaciones de la versión de firmware</p> <p>El reporte indicará las revisiones del firmware instalado y recomendado para los dispositivos cubiertos por el contrato de HP Proactive Care Advanced. El análisis del firmware se limita a dichos dispositivos cubiertos.</p> <p>También se proporciona instalación para el firmware definido por HP como no instalable por el cliente. HP instalará estas actualizaciones de firmware, si el Cliente lo solicita, durante el período de cobertura de soporte del dispositivo de hardware correspondiente sin cargo adicional para el Cliente. Si HP determina que la actualización del firmware está diseñada para instalación remota, entonces pueden aplicarse cargos adicionales para la instalación en el lugar de las actualizaciones de firmware no instalables por el cliente. HP puede brindar soporte telefónico para el firmware definido como instalable por el cliente durante el período de cobertura de soporte del dispositivo de hardware relacionado. El Cliente puede comprar servicios adicionales para implementar el firmware instalado por el cliente.</p> <p>Recomendaciones de la versión de software</p> <p>HP proporcionará al Cliente análisis de parches y recomendaciones de actualización para todos los sistemas operativos del servidor compatibles, software de virtualización o software necesario para operar los dispositivos de almacenamiento que están cubiertos por el soporte de HP Proactive Care Advanced.⁵ Las recomendaciones de actualización se proporcionan mediante una comparación de la información de la versión actual del Cliente con las últimas versiones compatibles. HP Proactive Care Advanced ofrece al Cliente las recomendaciones generales de HP, que están destinadas a resolver las brechas críticas con los dispositivos o productos individuales.</p> <p>HP puede ofrecer asistencia telefónica, si se solicita, para ayudar con la instalación de parches de software para el software compatible. El Cliente puede adquirir servicios adicionales para que HP instale revisiones y parches de software compatibles.</p> <p>Para algunos sistemas operativos o software de virtualización⁵ que no están directamente cubiertos por un acuerdo de HP Proactive Care Advanced, pero funciona en un servidor subyacente cubierto por el soporte de HP Proactive Care Advanced, HP proporcionará un reporte anual que indique las últimas revisiones de software disponibles.</p> <p>Consulte a un representante de HP o socio de canal autorizado de HP para obtener más detalles.</p>

⁴ Requiere que el Cliente instale y opere la tecnología HP Remote Support con la función de recolección de datos activada para el servicio.

⁵ Una lista de productos de HP Proactive Care Advanced compatibles con el sistema operativo y software de virtualización seleccionados, puede encontrarse en hp.com/go/proactivecareadvancedtechnology.

Tabla 3. Prevención de problemas y experiencia técnica personalizada (continuación).

Recurso	Especificaciones del servicio
Reporte de detección proactiva	<p>Dos veces por año, HP realiza una detección proactiva de los dispositivos compatibles con HP Proactive Care Advanced en el ambiente de computación del Cliente. Para los servidores y determinados productos de almacenamiento y redes de HP, este servicio brinda una evaluación técnica del dispositivo que está diseñada para ayudar a identificar los problemas potenciales de configuración del sistema antes de que afecten las operaciones de negocios del Cliente.</p> <p>La tecnología HP Remote Support se utiliza para recopilar, transportar y analizar datos de configuración y revisión para identificar tendencias, revisiones o parámetros que pueden afectar la operación. Este análisis utiliza herramientas y procesos de diagnóstico para comparar los dispositivos con las mejores prácticas de gerenciamiento de HP o recomendaciones de soporte. HP prepara luego un reporte que detalla las conclusiones y destaca los riesgos y problemas potenciales que requieren resolución o investigación, identifica las desviaciones de las mejores prácticas de HP y recomienda un curso de acción posible para resolverlos.⁶</p> <p>El Cliente recibe un informe para los servidores, almacenamiento y productos de red HP compatibles. El ASM revisará las posibles implicancias y las recomendaciones sugeridas por HP con el Cliente. La implementación de las recomendaciones es responsabilidad del Cliente. Sin embargo, puede adquirirse asistencia adicional de HP.</p>
Reporte de incidentes	<p>El Cliente recibe un reporte trimestral que detalla el historial y las tendencias de casos del Cliente. El ASM analizará el contenido del informe, el detalle del incidente, la resolución y las tendencias a largo plazo con el Cliente.</p>
Distribución de reportes	<p>Los reportes de versión de firmware y software, los reportes de detección proactiva y los reportes de incidentes se proporcionan electrónicamente como parte de este servicio. A través del portal HP Support Center (HPSC), los reportes se distribuyen con recursos de seguridad diseñados para mantener la confidencialidad. Los reportes se publican en la cuenta de HP Support Center del Cliente para que accedan los usuarios autorizados del Cliente.</p>
Créditos para asesoramiento y servicios técnicos	<p>HP Proactive Care Advanced brinda acceso a las aptitudes de los especialistas según sea necesario. Esto aumenta y complementa las aptitudes y capacidades del propio equipo de TI del Cliente de forma flexible. Para facilitar este acceso, cada año se incluyen 10 créditos del acuerdo de soporte del Cliente para cada dispositivo configurado. Estos créditos se utilizan para fondear "servicios técnicos", asesoramiento y asistencia técnicos. Un dispositivo configurado se define como un dispositivo de chasis configurado con componentes y software. Una lista de las categorías de los dispositivos configurados que incluyen créditos pueden encontrarse en hp.com/go/proactivecareadvancedtechnology.</p> <p>Los créditos adicionales pueden ser comprados fácilmente, con o durante el plazo del acuerdo de soporte, a través de HP Proactive Select por los Clientes que determinan que necesitan más de lo que se incluye en la oferta estándar. Los créditos incluidos en el acuerdo de HP Proactive Care Advanced deben utilizarse en forma anual para servicios y asistencia técnicos en productos y sistemas compatibles de HP Proactive Care Advanced. El ASM trabajará con el Cliente para determinar el uso preferido del Cliente para sus créditos. Estos créditos anuales expiran al final de cada año, en la fecha de aniversario del acuerdo de soporte de Proactive Services Advanced del Cliente. Cualquier crédito no utilizado no puede trasladarse al año siguiente del acuerdo de soporte y no es reembolsable.</p>
Planificación y revisiones de soporte	<p>El ASM y el Cliente trabajarán juntos para desarrollar y documentar un Plan de soporte. El ASM consultará con el Cliente sobre las próximas prioridades de TI y diseñará cómo pueden utilizarse los entregables y los servicios basados en créditos en HP para ayudar a brindar el máximo beneficio. Debido a que las necesidades y presiones en el departamento de TI cambian constantemente, este proceso se repite cada seis meses para ayudar a asegurar la alineación continua y revisar lo que se ha logrado. Durante las reuniones de revisión semestrales, el ASM puede compartir las mejores prácticas de HP y brindar asesoramiento operativo y técnico de TI para ayudar a planificar el soporte.</p>
Tecnología HP Remote Support	<p>El servicio HP Proactive Care Advanced utiliza herramientas de servicio exclusivas de HP, a las que se hace referencia en esta hoja de datos como tecnología HP Remote Support. La tecnología HP Remote Support es el método principal para proporcionar monitoreo de eventos, creación automatizado de casos y diversos reportes proactivos. La versión actual de la tecnología HP Remote Support, con la función de recolecciones de datos activada, es un requisito previo para la prestación del servicio HP Proactive Care Advanced. Si el Cliente no instala ni opera la versión actual de la tecnología HP Remote Support, HP no proporcionará el reporte de versión de firmware y software, el reporte de detección proactiva, el compromiso de tiempo desde la llamada hasta la reparación del hardware, el monitoreo remoto y los documentos de registro automático de llamadas del servicio Proactive Care Advanced.</p> <p>Asistencia para instalación de la tecnología HP Remote Support</p> <p>La tecnología HP Remote Support se pone a disposición de los clientes de HP Support como un recurso del servicio Proactive Care Advanced.</p> <p>El Cliente es responsable de instalar la tecnología HP Remote Support. A fin de asegurar una instalación exitosa de la tecnología HP Remote Support, HP brindará hasta 8 horas de asesoramiento técnico remoto para la instalación y configuración de la instalación inicial de la tecnología HP Remote Support a solicitud del Cliente. El ASM analizará esto con el Cliente al comienzo del contrato para determinar si se requiere asistencia y luego ayudará a organizar la asistencia, si fuese necesario.</p> <p>Como parte de esta actividad, HP explicará los recursos y beneficios de la tecnología HP Remote Support y recomendará la configuración adecuada basada en el tipo y la cantidad de dispositivos soportados en el ambiente de HP Proactive Care Advanced del Cliente.</p> <p>Para mantener la elegibilidad continua para este servicio, el Cliente es responsable de permitir la transferencia de datos a HP, agregar correctamente dispositivos a la configuración, instalar actualizaciones futuras y mantener los detalles de contacto del Cliente configurados en la solución de la tecnología HP Remote Support.</p> <p>El Cliente reconoce y acepta instalar la tecnología HP Remote Support durante el proceso de puesta en marcha del servicio.</p>

⁶ Requiere que el Cliente instale y opere la tecnología HP Remote Support con la función de recolección de datos activada para el servicio.

Tabla 4. Administración de incidentes.

Recurso	Especificaciones del servicio
Manejo de llamadas optimizado	<p>El Cliente puede comunicarse con HP las 24 horas del día, los 7 días de la semana. Cuando el Cliente llama con un incidente crítico, HP procura conectar al Cliente con un TSS o volver a llamarlo en un plazo de 15 minutos.</p> <p>El TSS está capacitado para resolver problemas en entornos de computación complejos y tiene acceso a la gama completa de conocimientos y recursos técnicos de HP empleados con el objetivo de ayudar a diagnosticar y resolver los problemas rápidamente. En caso de que haya un problema de hardware que requiera un servicio en el lugar, se envía a un CE al lugar de trabajo del Cliente de acuerdo con el nivel de servicio reactivo en el lugar del hardware para dicho dispositivo afectado. Además de proporcionar la resolución del problema, el TSS emplea procedimientos rigurosos de administración y escalamiento de casos y contrata a especialistas técnicos adicionales según sea necesario.</p> <p>Los tiempos de respuesta en el lugar para soporte de hardware y los compromisos de tiempo desde la llamada hasta la reparación, así como también los tiempos de respuesta de soporte remoto de software difieren según la gravedad del incidente y el nivel de cobertura en el lugar comprado. El Cliente determina el nivel de gravedad del incidente cuando registra o confirma un caso con HP. Los niveles de gravedad de los incidentes se definen en la sección Disposiciones generales/Otras exclusiones.</p> <p>Una vez que se haya realizado una solicitud de servicio y HP haya acusado⁷ recibo del caso, HP trabajará para aislar el problema de hardware o software y detectar, remediar e intentar resolver dicho problema con el Cliente de forma remota. Antes de prestar cualquier asistencia en el lugar, HP puede iniciar y realizar pruebas de diagnóstico remoto con herramientas innovadoras de automatización para acceder a los productos cubiertos o HP puede utilizar otros medios disponibles para facilitar la resolución remota del problema.</p> <p>Los casos de incidentes para productos conectados de HP con la tecnología HP Remote Support pueden crearse automáticamente las 24 horas del día, los 7 días de la semana. Los Clientes también pueden informar problemas a HP a través de un número de teléfono de acceso especial o en forma electrónica a través de HPSC.</p> <p>HP se reserva el derecho de determinar la resolución final de todos los problemas informados.</p>
Administración optimizada de incidentes críticos	<p>HP emplea herramientas integradas de administración de casos y procedimientos optimizados de escalamiento para ayudar a resolver incidentes de soporte complejos. Para los incidentes de gravedad 1, HP comprometerá a un CEM para que monitoree y coordine internamente el proceso de extremo a extremo y asegure la participación inmediata y eficaz de experiencia adicional para ayudar a acelerar la resolución de un incidente. El CEM proporcionará actualizaciones de avance periódicas directamente al Cliente. Para los incidentes de gravedad 1, HP puede proporcionar, a su discreción, una revisión posterior al incidente. Esta actividad ayuda a identificar cualquier mejora sugerida que pueden efectuar el Cliente o HP y está destinada a ayudar a evitar incidentes similares o mejorar el manejo de incidentes en el futuro.</p> <p>Los niveles de gravedad de los incidentes se definen en la sección Disposiciones generales/Otras exclusiones.</p>
Capacidad de registro automático de llamadas⁸	<p>Para los dispositivos compatibles, se activan las capacidades de registro automático de llamadas para que los dispositivos envíen incidentes de servicio directamente a HP con la tecnología HP Remote Support.⁸ Los incidentes se envían con "datos de falla" las 24 horas del día, los 7 días de la semana y se responden dentro del plazo del nivel de servicio del dispositivo asociado. Donde esté configurado, HP Insight Online puede brindar un único punto de visibilidad para los incidentes y la resolución.</p>
Soporte básico de software y gestión de llamadas en colaboración para software seleccionado que no es HP en productos de hardware HP elegibles⁹	<p>En casos en los que el Cliente no haya comprado el soporte HP Proactive Care Advanced para ciertos productos de software que no son HP que residen en equipos de hardware cubiertos por el soporte HP Proactive Care Advanced, HP proporcionará los recursos de Soporte básico de software y Gestión de llamada en colaboración, que se describen a continuación, en lugar del soporte de software HP Proactive Care Advanced según se describe en la sección "Soporte de incidente de software" de la tabla 4.</p> <p>El Soporte básico de software en ciertos productos de software que no son HP se limita a lo siguiente: HP tratará de resolver los problemas en estos productos mediante la aplicación o pidiendo al Cliente que aplique correcciones disponibles o conocidas por HP. En algunos casos, el soporte puede limitarse a la comunicación de una corrección conocida disponible a través de la instalación de una actualización o parche de software y el Cliente será orientado hacia las fuentes disponibles de las aplicaciones o parches correspondientes, ya que el acceso a la corrección conocida requiere un contrato de servicio adicional con el respectivo proveedor de software. Si el problema continúa sin resolverse, entonces puede iniciarse la Gestión de llamada en colaboración a pedido del Cliente. El Soporte básico de software está disponible 24 horas al día, 7 días por semana.</p> <p>Si HP determina que un problema se debe a cierto producto de un proveedor de software independiente (ISV) y el Cliente no logra resolverlo utilizando las correcciones conocidas disponibles, HP iniciará, a pedido del cliente, una Gestión de llamada en colaboración con el ISV.</p> <p>La Gestión de llamada en colaboración puede proporcionarse solo en casos en los que los Clientes tengan acuerdos de soporte activos adecuados con ciertos ISV y el Cliente haya adoptado las medidas necesarias para garantizar que HP puede presentar llamadas en nombre del Cliente para la finalidad limitada de realizar una llamada de soporte al proveedor. HP contratará al ISV y le proporcionará información básica sobre el problema del Cliente, de acuerdo con las conclusiones obtenidas durante la llamada de servicio de Soporte básico de software. HP pondrá el TSS a disposición para una conferencia telefónica con el ISV como método de participación preferido, pero el proceso está sujeto a la participación del proveedor y puede variar según el ISV. Una vez que la llamada haya hecho la transición al ISV, entonces es responsabilidad del ISV resolver el problema del Cliente. Una vez que se realizó la transición de la llamada al ISV, la llamada pasará a estar sujeta a los niveles de soporte del acuerdo entre el Cliente y ese ISV. Una vez que se haya contratado al ISV, HP cerrará su llamada, pero el Cliente o el ISV pueden, si fuese necesario, reanudar el incidente de servicio con HP mencionando el número de identificación original de la llamada.</p>

⁷ Consulte la sección "Disposiciones generales/Otras exclusiones" para conocer más detalles.

⁸ Requiere que el Cliente instale y opere la tecnología HP Remote Support con la función de recolecciones de datos activada para el servicio.

⁹ Para ver un listado de los productos de software que no son de HP elegibles para el Soporte básico de software y la Administración de Llamadas Colaborativas, consulte hp.com/go/collaborativesupport. Además de los productos cubiertos en esta lista, se incluyen algunos productos adicionales de ISV y variaciones de estos productos en hp.com/go/proactivecareadvancedtechnology.

Tabla 4. Administración de incidentes (continuación).

Recurso	Especificaciones del servicio
Base de datos de conocimientos y acceso al HP Support Center	<p>HP brinda acceso al HPSC como parte del servicio HP Proactive Care Advanced. HPSC es el portal de soporte de la próxima generación de HP que brinda un útil recurso en línea. Las características clave de este portal personalizado incluyen HP Insight Online (panel de control personalizado), foros de soporte, envío de casos de soporte, controladores, administración de parches, páginas de productos, resolución guiada de problemas, problemas más importantes, detalles del acuerdo y la garantía y actualizaciones de software. Los créditos de servicio también se pueden administrar a través de HPSC. El acceso y la funcionalidad de HPSC se habilitan a través de la vinculación del HP Passport del Cliente con los acuerdos de servicios, y debe efectuarse para activar todos los recursos disponibles. Para obtener más información, visite hp.com/go/hpsc.</p> <p>A través de HPSC, el Cliente tiene acceso a:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Reportes publicados de Proactive Care para el Cliente; • Suscripción a notificaciones de servicio proactivo relacionado con el hardware, y participación en foros de soporte para resolver problemas y compartir mejores prácticas con otros usuarios registrados; • Búsquedas expandidas de documentos de soporte técnico autorizados basadas en la Web, para permitir una resolución de problemas más rápida; • Algunas herramientas de diagnóstico de servicio exclusivas de HP con acceso mediante contraseña; • Una herramienta basada en la Web para enviar preguntas directamente a HP. La herramienta ayuda a resolver problemas rápidamente con un proceso de precalificación que encamina la solicitud de soporte o servicio al recurso calificado para responder la pregunta. Esta herramienta permite ver el estado de cada solicitud de soporte o servicio presentada, incluidos los casos presentados telefónicamente; • Búsqueda en bases de datos de conocimiento de HP o de terceros disponibles, para algunos productos de terceros, para encontrar información del producto, obtener respuestas a preguntas de soporte y participar en foros de soporte. Este servicio puede estar limitado por restricciones de acceso de terceros; • Servicios, que el Cliente puede examinar, seleccionar y programar utilizando créditos, así como también ver el saldo actual de los créditos disponibles.
Piezas de repuesto y materiales	<p>HP suministrará las piezas de repuesto y los materiales necesarios para mantener operativo el hardware cubierto, incluidas las piezas y los materiales para mejoras de ingeniería disponibles y recomendadas. Las piezas y los productos de reemplazo proporcionados por HP serán nuevos o funcionalmente equivalentes a nuevos en términos de desempeño. Todas las piezas reemplazadas pasan a ser propiedad de HP a menos que se hayan comprado las opciones de retención de material defectuoso o retención amplia de material defectuoso. A los clientes que deseen retener, desmagnetizar o de otro modo destruir físicamente las piezas reemplazadas se les cobrará y solicitará que paguen el precio de lista menos los descuentos aplicables referentes a la pieza de reemplazo.</p> <p>Los insumos y las piezas consumibles no se incluyen en el soporte y no se suministrarán como parte de este servicio. Los términos y condiciones de garantía estándar se aplican a los insumos y las piezas consumibles. La reparación o el reemplazo de insumos o piezas consumibles es responsabilidad del Cliente. Pueden aplicarse algunas excepciones. Comuníquese con HP para obtener más información. Si una pieza consumible es elegible para la cobertura, según lo determine HP, no se aplican los compromisos de tiempo desde la llamada hasta la reparación y los tiempos de respuesta en el lugar a la reparación o el reemplazo de la pieza consumible cubierta.</p> <p>Tiempo de vida útil máximo de soporte/uso máximo admitido</p> <p>Las piezas y los componentes que hayan alcanzado sus límites de tiempo de vida útil de soporte o de uso máximo admitido, según lo que se establece en el manual de funcionamiento del fabricante, en las especificaciones rápidas o en la hoja de datos técnicos del producto, no serán suministrados, reparados ni sustituidos como parte de este servicio.</p>
Actualizaciones de firmware para productos elegibles	<p>Cuando HP lanza actualizaciones de firmware con derechos para los productos de hardware de HP, estas actualizaciones solo se ponen a disposición de los clientes con un acuerdo activo que les da derecho a acceder a estas actualizaciones.</p> <p>Los clientes de HP Proactive Care Advanced tendrán derecho a descargar, instalar y utilizar actualizaciones de firmware para productos de hardware cubiertos por este servicio, sujetas a todas las restricciones de licencia aplicables en las condiciones de venta estándar vigentes de HP.</p> <p>HP verificará los derechos a las actualizaciones por medios razonables (como un código de acceso u otro identificador), y el Cliente es responsable de utilizar dichas herramientas de acceso de acuerdo con los términos de esta hoja de datos y otros acuerdos aplicables con HP.</p> <p>HP puede tomar medidas razonables adicionales, que incluyen auditorías, para verificar el cumplimiento de las condiciones de los acuerdos del Cliente con HP, incluida esta hoja de datos.</p> <p>En el caso de clientes con licencias para productos de software basados en firmware (recursos implementados en el firmware y activados mediante la compra de un producto con licencia de software independiente), el Cliente también deberá tener un contrato activo de HP Software Support (si este contrato se encuentra disponible) para recibir, descargar, instalar y utilizar las actualizaciones de firmware correspondientes. HP solamente proporcionará, instalará o ayudará al Cliente en la instalación de actualizaciones de firmware, según lo descrito anteriormente en este documento, solo si el Cliente dispone de la licencia para utilizar las actualizaciones de software correspondientes para cada sistema, socket, procesador o núcleo de procesador o una licencia de software de usuario final de acuerdo con lo permitido por los términos de la licencia de software original de HP o del fabricante original.</p>
Opciones a nivel del servicio de administración de incidentes	<p>Soporte de incidentes de hardware y software</p> <p>Cada nivel del servicio HP Proactive Care Advanced incluye prevención de problemas y soporte de administración de incidentes para productos de hardware y software. Para cada nivel de servicio HP Proactive Care Advanced, HP proporciona todos los recursos básicos del servicio de prevención de problemas indicados en las tablas 2 y 3, así como también los recursos básicos del servicio de administración de incidentes indicados en la tabla 4.</p> <p>Para los productos de hardware, el portafolio de HP Proactive Care Advanced ofrece tres niveles de servicio de hardware distintos:¹⁰</p> <ul style="list-style-type: none"> • Servicio HP Next Business Day Proactive Care Advanced; • Servicio HP 4-hour 24x7 Proactive Care Advanced; • Servicio HP 6-hour Call-to-Repair Proactive Care Advanced. <p>El portafolio de HP Proactive Care Advanced también ofrece los mismos tres niveles de servicio con la inclusión de retención de medios de hardware defectuosos (DMR) y retención amplia de material defectuoso (CDMR) como recursos principales adicionales que el Cliente puede optar por comprar según sus necesidades.</p> <p>Para ciertos productos, la opción del recurso de servicio de DMR, si se compra, permite que el Cliente retenga la unidad de disco duro o unidades SSD/Flash defectuosas elegibles a las que el Cliente no quiera renunciar debido a la información sensible que contiene el disco ("Unidad de disco o SSD/Flash") cubierto por este servicio. Todos los discos o unidades SSD/flash de un sistema cubierto deben incluirse en la DMR. Además de la DMR, la opción del recurso de servicio de CDMR, si se compra, permite que el Cliente retenga componentes adicionales designados por HP para retener datos, como los módulos de memoria. Todos los componentes elegibles que retienen datos en un sistema cubierto deben participar en la CDMR. Los componentes que pueden retenerse de acuerdo con este servicio se describen en el documento ubicado en hp.com/services/cdmr.</p>

¹⁰ Es posible que todos los niveles de servicio no estén disponibles en todos los productos.

Tabla 4. Administración de incidentes (continuación).

Recurso	Especificaciones del servicio
	<p>Para los productos de software, el servicio HP Proactive Care Advanced proporciona soporte de software las 24 horas del día, los 7 días de la semana, incluidos los feriados de HP. Una vez recibida una solicitud de servicio de software no crítico (gravedad 3 o 4), HP responderá a la llamada dentro de las 2 horas después del registro de la solicitud de servicio. HP suministra soporte correctivo para resolver problemas de producto de software identificables y reproducibles por el cliente. HP también proporciona soporte para ayudar al Cliente a identificar problemas difíciles de reproducir. El Cliente recibe asistencia para diagnóstico y solución de incidentes y para resolución de problemas relacionados con parámetros de configuración. Para la respuesta de software crítico (gravedad 1 o 2), consulte el recurso 'Manejo de llamadas optimizado' descrito anteriormente en este documento.</p> <p>Las variaciones de los niveles de servicio de hardware reactivo de HP Proactive Care Advanced se describen en la sección que se presenta a continuación. Todos los periodos de cobertura se encuentran sujetos a la disponibilidad local.</p> <p>Para obtener información detallada sobre la disponibilidad del servicio, póngase en contacto con la oficina de ventas local de HP.</p>
Opciones de soporte de incidentes de hardware	
Servicio HP Next Business Day Proactive Care Advanced	<p>HP proporciona los siguientes niveles de servicio reactivo para los dispositivos específicos cubiertos por esta opción:</p> <p>Período de cobertura de soporte de hardware:</p> <ul style="list-style-type: none"> Horario comercial estándar, días hábiles normales (9x5): El servicio en el lugar está disponible 9 horas al día, de 8 a 17, hora local, de lunes a viernes, excepto los feriados de HP. <p>Tiempo de respuesta de soporte de hardware en el lugar:</p> <ul style="list-style-type: none"> Respuesta en el lugar al siguiente día hábil: Un representante autorizado de HP (CE) llegará al lugar de trabajo del Cliente durante el período de cobertura en el lugar para comenzar el servicio de mantenimiento de hardware el día de cobertura posterior a la recepción y acuse de recibo de la solicitud de servicio por parte de HP. Los recursos del servicio se definen en el área Soporte de hardware en el lugar de la sección "Limitaciones del servicio". La disponibilidad de los tiempos de respuesta depende de la proximidad del lugar del Cliente a un centro de soporte designado por HP. Ver más detalles en la tabla 6. Póngase en contacto con HP para obtener más información.
Servicio HP 4-hour 24x7 Proactive Care Advanced	<p>HP proporciona los siguientes niveles de servicio reactivo para los dispositivos específicos cubiertos por esta opción:</p> <p>Período de cobertura de soporte de hardware:</p> <ul style="list-style-type: none"> 24x7: El servicio está disponible 24 horas al día, siete días por semana, incluidos los feriados de HP. <p>Tiempo de respuesta de soporte de hardware en el lugar:</p> <ul style="list-style-type: none"> Respuesta en 4 horas en el lugar: Un representante autorizado de HP (CE) llegará al lugar de trabajo del Cliente durante el período de cobertura en el lugar para comenzar el servicio de mantenimiento de hardware dentro de las 4 horas posteriores a la recepción y acuse de recibo de la solicitud de servicio por parte de HP. Los recursos del servicio se definen en el área Soporte de hardware en el lugar de la sección "Limitaciones del servicio". La disponibilidad de los tiempos de respuesta depende de la proximidad del lugar del Cliente a un centro de soporte designado por HP. Ver más detalles en la tabla 6. Póngase en contacto con HP para obtener más información.
Servicio HP 6-hour Call-to-Repair Proactive Care Advanced	<p>HP proporciona los siguientes niveles de servicio reactivo para los dispositivos específicos cubiertos por esta opción:</p> <p>Período de cobertura de soporte de hardware:</p> <ul style="list-style-type: none"> 24x7: El servicio está disponible 24 horas al día, siete días por semana, incluidos los feriados de HP. <p>Compromiso de tiempo desde la llamada hasta la reparación de hardware:</p> <p>Para incidentes críticos (gravedad 1 o 2), HP realizará los esfuerzos comercialmente razonables para hacer que el hardware cubierto vuelva a su condición operativa dentro de las 6 horas posteriores a la recepción y acuse de recibo de la llamada por parte de HP. Los recursos del servicio se definen en las áreas Soporte de hardware en el lugar y Compromiso desde la llamada hasta la reparación de hardware de la sección "Limitaciones del servicio". La disponibilidad de los tiempos de respuesta y los tiempos desde la llamada hasta la reparación depende de la proximidad del lugar del Cliente a un centro de soporte designado por HP. Ver más detalles en la tabla 6. Póngase en contacto con HP para obtener más información.</p> <p>Para los incidentes no críticos (gravedad 3 y 4) o a solicitud del Cliente, HP trabajará con el Cliente a fin de programar un momento acordado para que empiece a adoptarse la acción de reparación, y el compromiso de tiempo de la llamada a la reparación comenzará en ese momento. Los niveles de gravedad de los incidentes se definen en la sección Disposiciones generales/Otras exclusiones.</p> <p>El tiempo de la llamada a la reparación hace referencia al período de tiempo que comienza cuando HP recibe y acusa recibo de la llamada inicial o al momento de comenzar el trabajo programado de común acuerdo con el cliente, según lo especificado en la sección Disposiciones generales/Otras exclusiones. El tiempo desde la llamada hasta la reparación finaliza con la determinación de HP de que el hardware está reparado o cuando se cierra el evento informado con la explicación de que HP ha determinado que no se requiere actualmente intervención en el lugar.</p> <p>La reparación se considerará concluida luego de que HP verifique que se resolvió el problema de hardware o que se reemplazó el hardware. HP no se responsabiliza por ninguna pérdida de datos y el cliente es responsable por implementar los procedimientos de copia de seguridad apropiados. La verificación por parte de HP debe realizarse mediante una autoprueba de inicio, un diagnóstico independiente o la verificación visual del funcionamiento apropiado. A su exclusiva discreción, HP determinará el nivel de prueba necesario para verificar que el hardware está reparado. A su exclusiva discreción, HP puede reemplazar temporal o permanentemente el producto para cumplir el compromiso de tiempo desde la llamada hasta la reparación. Los productos de reemplazo serán nuevos o funcionalmente equivalentes a nuevos en términos de desempeño. Los productos reemplazados pasan a ser propiedad de HP.</p> <p>Se necesitarán 30 días desde la compra de este servicio, para realizar la configuración y las auditorías y procesos necesarios de modo tal que el compromiso de tiempo de la llamada a la reparación del hardware pueda entrar en vigencia. A lo largo de estos 30 días iniciales y durante hasta 5 días hábiles adicionales una vez finalizada la auditoría, HP ofrecerá un tiempo de respuesta en el lugar de 4 horas.</p> <p>Administración optimizada de inventario de piezas (solo con algunos compromisos de tiempo desde la llamada hasta la reparación)</p> <p>Para respaldar los compromisos de tiempo desde la llamada hasta la reparación de HP, se mantiene un inventario de piezas de reemplazo críticas para los Clientes que hayan seleccionado la opción de llamada hasta la reparación. Este inventario se almacena en una instalación de HP determinada. Estas piezas se administran para permitir una mayor disponibilidad de inventario y son accesibles para los representantes autorizados de HP que responden a ciertas llamadas.</p>
Actualizaciones de productos de software y documentación	<p>A medida que HP publica actualizaciones para software HP, las revisiones de software y los manuales de referencia más recientes se ponen a disposición del Cliente. Para algunos productos de software de terceros, HP suministrará actualizaciones de software cuando dichas actualizaciones sean puestas a disposición por el proveedor o proporcionará instrucciones sobre cómo obtener actualizaciones de software directamente a partir del proveedor. Cuando sea necesario descargar, instalar o ejecutar las últimas revisiones del software, también se le entregará al Cliente una clave de licencia o un código de acceso, o instrucciones para obtenerlos.</p>

Tabla 4. Administración de incidentes (continuación).

Recurso	Especificaciones del servicio
	<p>Para la mayor parte de los productos de software de HP y algunos productos de software de terceros con soporte de HP, las actualizaciones se pondrán a disposición a través del Portal de actualizaciones y licenciamiento de software, mediante el HPSC. El Portal de actualizaciones y licenciamiento de software le proporciona al Cliente acceso electrónico para recibir y administrar proactivamente actualizaciones de productos y documentación de software.</p> <p>Para otros productos de software de terceros con soporte de HP, puede que el Cliente necesite descargar actualizaciones directamente desde el sitio web del proveedor.</p>
Licencia para la utilización de actualizaciones de software	<p>El Cliente recibe la licencia de uso de actualizaciones de software referente a software de HP o de terceros con soporte de HP para cada sistema, socket, procesador, núcleo de procesador o licencia de software de usuario final que cuente con la cobertura de este servicio, según lo permitan los términos de la licencia del software HP o del fabricante original.</p> <p>Los términos de la licencia deben encuadrarse en lo descrito en los términos de licenciamiento de software de HP correspondientes a la licencia de software subyacente de prerequisite del Cliente o deben estar de acuerdo con los términos actuales de licenciamiento del fabricante de software de terceros, si corresponde, incluido cualquier término de licenciamiento de software adicional que pueda acompañar las actualizaciones de software suministradas con este servicio.</p>
Método recomendado de actualización de software y documentación de HP	<p>Para actualizaciones de software y documentación de HP o de terceros, el método recomendado será determinado por HP. El principal método de entrega para actualizaciones de software y documentación será mediante descarga desde el portal de actualizaciones y licenciamiento de software o desde un sitio web de un tercero.</p>

Tabla 5. Acceso adicional opcional a experiencia técnica.

Recurso	Especificaciones del servicio
Servicios Proactive Select y técnicos	<p>La provisión de experiencia técnica adicional es un recurso opcional y es una forma flexible de aumentar y complementar las habilidades del equipo de TI propio del Cliente, proporcionando capacidad especializada según sea necesario. Si el Cliente desea acceder a servicios técnicos de HP, dichos servicios pueden prestarse a través del portafolio de servicios técnicos de HP por evento o mediante la compra de HP Proactive Select. HP Proactive Select puede ser utilizado por los clientes de HP Proactive Care Advanced para comprar créditos adicionales. Puede encontrar más información sobre HP Proactive Select en hp.com/services/proactiveselect.</p>

Tabla 6. Zonas de viaje del servicio.

Recurso	Especificaciones del servicio															
Ubicaciones geográficas	Las zonas de viaje y los cargos pueden variar en algunas ubicaciones geográficas.															
Tabla de zonas de viaje para tiempo de respuesta de hardware en el lugar	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Distancia de un centro de soporte designado por HP</th> <th>Respuesta en 4 horas en el lugar para hardware</th> <th>Respuesta al día siguiente en el lugar para hardware</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>0-160 km (0-100 millas)</td> <td>4 horas</td> <td>Siguiente día de cobertura</td> </tr> <tr> <td>161-320 km (101-200 millas)</td> <td>8 horas</td> <td>1 día adicional de cobertura</td> </tr> <tr> <td>201-300 millas (321-480 km)</td> <td>Establecido al momento del pedido y sujeto a disponibilidad</td> <td>2 días adicionales de cobertura</td> </tr> <tr> <td>Más de 480 km (300 millas)</td> <td>Establecido al momento del pedido y sujeto a disponibilidad</td> <td>Establecido al momento del pedido y sujeto a disponibilidad</td> </tr> </tbody> </table>	Distancia de un centro de soporte designado por HP	Respuesta en 4 horas en el lugar para hardware	Respuesta al día siguiente en el lugar para hardware	0-160 km (0-100 millas)	4 horas	Siguiente día de cobertura	161-320 km (101-200 millas)	8 horas	1 día adicional de cobertura	201-300 millas (321-480 km)	Establecido al momento del pedido y sujeto a disponibilidad	2 días adicionales de cobertura	Más de 480 km (300 millas)	Establecido al momento del pedido y sujeto a disponibilidad	Establecido al momento del pedido y sujeto a disponibilidad
Distancia de un centro de soporte designado por HP	Respuesta en 4 horas en el lugar para hardware	Respuesta al día siguiente en el lugar para hardware														
0-160 km (0-100 millas)	4 horas	Siguiente día de cobertura														
161-320 km (101-200 millas)	8 horas	1 día adicional de cobertura														
201-300 millas (321-480 km)	Establecido al momento del pedido y sujeto a disponibilidad	2 días adicionales de cobertura														
Más de 480 km (300 millas)	Establecido al momento del pedido y sujeto a disponibilidad	Establecido al momento del pedido y sujeto a disponibilidad														
Compromiso de tiempo desde la llamada hasta la reparación del hardware	<p>El compromiso de tiempo desde la llamada hasta la reparación del hardware está disponible para lugares ubicados dentro de las 80 km (50 millas) de un centro de soporte designado por HP. Las zonas de viaje y los cargos pueden variar según las ubicaciones geográficas. El compromiso de tiempo desde la llamada hasta la reparación del hardware no está disponible para lugares ubicados a más de 160 km (100 millas) de un centro de soporte designado por HP. Para lugares ubicados entre 81 a 160 km (51 y 100 millas) de un centro de soporte designado por HP, se aplica un ajuste en el compromiso de tiempo de la llamada a la reparación del hardware, como se muestra en la siguiente tabla:</p>															
Tabla de zonas de viaje para compromiso desde la llamada hasta la reparación del hardware	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Distancia de un centro de soporte designado por HP</th> <th>6 horas desde la llamada hasta la reparación del hardware</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>0-80 km (0-50 millas)</td> <td>6 horas</td> </tr> <tr> <td>81-160 km (51-100 millas)</td> <td>8 horas</td> </tr> <tr> <td>Más de 160 km (100 millas)</td> <td>No disponible</td> </tr> </tbody> </table>	Distancia de un centro de soporte designado por HP	6 horas desde la llamada hasta la reparación del hardware	0-80 km (0-50 millas)	6 horas	81-160 km (51-100 millas)	8 horas	Más de 160 km (100 millas)	No disponible							
Distancia de un centro de soporte designado por HP	6 horas desde la llamada hasta la reparación del hardware															
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 prestados dentro del alcance de un acuerdo de soporte de HP Proactive Care Advanced se limitan al entorno de TI bajo la administración directa y diaria de un gerente de TI, en un país. A menos que se especifique o acuerde lo contrario, los servicios proactivos y de consultoría se prestan durante el horario comercial y los días hábiles normales de HP, con excepción de los feriados de HP. Excepto que se indique lo contrario en este documento, el alcance del servicio HP Proactive Care Advanced se limita a los productos cubiertos por el acuerdo de soporte de HP Proactive Care Advanced.

En los casos en los que el Cliente compre soporte de HP Proactive Care Advanced adicional, los productos del servicio proactivo para los dispositivos adicionales se entregarán con los dispositivos existentes contratados.

El reporte de versión de firmware y software y el reporte de detección proactiva requieren la instalación de la versión actual de la tecnología HP Remote Support con la función de recolecciones de datos activada. Si la tecnología HP Remote Support no admitiera actualmente ningún dispositivo, se solicitará al Cliente que reúna manualmente los datos necesarios para permitir que HP incluya dicho dispositivo en los reportes antes mencionados. En este caso, HP proporcionará al Cliente instrucciones claras sobre cómo y cuándo reunir y transferir manualmente los datos necesarios. Es necesario suministrar estos datos a HP dentro de los plazos requeridos a fin de que HP los incluya en los reportes antes mencionados. De lo contrario, HP no tendrá ninguna obligación de proporcionar los reportes antes indicados sobre estos dispositivos y, en consecuencia, no habrá reducción en los cargos de honorarios del servicio HP Proactive Care Advanced.

La lista de dispositivos compatibles actualmente está disponible como parte de las notas de versión de Insight Remote Support, que pueden encontrarse en hp.com/go/insightremotesupport.

Alcance de los productos cubiertos

Este servicio está disponible únicamente para algunos servidores, software, dispositivos de almacenamiento, arrays de almacenamiento, dispositivos de red y redes de área de almacenamiento, como se indica en hp.com/go/proactivecareadvancedtechnology.

Los recursos de este servicio pueden diferir, o limitarse, según los dispositivos o software específicos. Consulte con una oficina de ventas de HP o un representante de ventas de HP sobre las limitaciones específicas y la disponibilidad local.

Limitaciones generales

El personal de servicio de HP proporcionará los servicios proactivos necesarios definidos en la tabla 3 durante el horario comercial local normal de HP, excluidos los feriados de HP, de forma remota o en el lugar, a discreción de HP. Si estos servicios se requieren fuera del horario comercial estándar, pueden aplicarse cargos adicionales y están sujetos a la disponibilidad local.

HP se reserva el derecho de determinar la resolución final de todas las solicitudes de servicio.

Las siguientes actividades, entre otras, se encuentran excluidas de este servicio:

- Servicios necesarios en caso de que el Cliente haya dejado de incorporar correcciones de sistema, reparaciones, modificaciones o parches proporcionados por HP;
- Servicios que, en la opinión de HP, se requieran debido a intentos no autorizados por parte de personal que no es de HP de instalar, reparar, mantener o modificar hardware, firmware o software;
- Pruebas operativas de las aplicaciones o pruebas adicionales solicitadas o requeridas por el Cliente;
- Servicios que, en opinión de HP, son necesarios debido al tratamiento o uso inadecuado de los productos o equipos;
- Servicios necesarios en caso de que el Cliente haya dejado de adoptar alguna medida recomendada previamente por HP;
- Copias de seguridad y recuperación del sistema operativo, otros productos de software y datos;
- Implementación de alguna de las recomendaciones de HP ofrecidas como parte de este servicio;
- Instalación de cualquier actualización de firmware y/o de software instalable por el cliente.

Compromiso desde la llamada hasta la reparación del hardware

Si se requiere una auditoría inicial por parte de HP, el compromiso de tiempo de la llamada a la reparación de hardware no entrará en vigencia hasta cinco (5) días hábiles después de la finalización de la auditoría. Además, HP se reserva el derecho de cambiar el servicio a un tiempo de respuesta en el lugar mayor o de cancelar el contrato de servicio si las sugerencias críticas de la auditoría no se siguen o si no se realiza la auditoría dentro del plazo especificado.

Las opciones de tiempo desde la llamada hasta la reparación del hardware se especifican en la sección "Servicio HP 6-hour Call-to-Repair Proactive Care Advanced" (ver tabla 4). Todos los tiempos de la llamada a la reparación se encuentran sujetos a la disponibilidad local. Para obtener información detallada sobre la disponibilidad, póngase en contacto con la oficina de ventas local de HP.

El compromiso de tiempo de reparación del hardware puede variar para productos específicos.

El compromiso de tiempo desde la llamada hasta la reparación no se aplica cuando el Cliente opta por que HP prolongue el diagnóstico en lugar de ejecutar los procedimientos de recuperación del servidor recomendados.

No se aplica un compromiso de tiempo desde la llamada hasta la reparación si el Cliente no instala ni opera la versión actual de la tecnología HP Remote Support en todos los dispositivos. El compromiso de tiempo desde la llamada hasta la reparación tampoco está disponible para los dispositivos que no son compatibles con la tecnología HP Remote Support. El Cliente continúa siendo responsable del pago total de todos los cargos asociados con la prestación de los servicios HP Proactive Care Advanced.

Los compromisos de tiempo desde la llamada hasta la reparación y los tiempos de respuesta en el lugar no se aplican a la reparación o el reemplazo de baterías defectuosas o agotadas para algunos arrays de almacenamiento empresarial y productos de cinta empresariales.

Si el Cliente solicita un servicio programado, el período de reparación comienza en el momento programado acordado.

A discreción de HP, el servicio se proporcionará utilizando una combinación de diagnóstico y soporte remoto, servicios prestados en el lugar y otros métodos de prestación de servicios. Otros métodos de prestación de servicios pueden incluir la entrega al cliente, a través de un servicio de mensajería, de piezas de repuesto reemplazables por el cliente, como un teclado, un mouse, algunas unidades de disco duro y otras piezas clasificadas por HP como sustituibles por el cliente, o un producto de reemplazo completo. HP determinará el método de prestación adecuado para proveer el soporte al cliente de forma efectiva y oportuna y para cumplir con el compromiso de tiempo de la llamada a la reparación, en caso de que corresponda.

Si el Cliente acepta la reparación mediante autoservicio por parte del cliente (CSR) y se suministra una pieza de CSR para que el sistema vuelva a la condición operativa, no se aplicará el nivel de servicio en el sitio. En dichos casos, la práctica de HP es un envío expreso a la ubicación del Cliente de las piezas de CSR que son críticas para el funcionamiento del producto. Para conocer más detalles sobre el proceso CSR, consulte hp.com/go/selfrepair.

Las siguientes actividades o situaciones suspenderán el cálculo del tiempo de la llamada a la reparación (si corresponde) hasta que finalicen o se resuelvan:

- Cualquier acción o inacción del cliente o un tercero que impacte en el proceso de reparación;
- Cualquier proceso de recuperación automático disparado por el mal funcionamiento de hardware, como una reconstrucción de un mecanismo de disco o procedimientos de sustitución;
- Cualquier otra actividad no específica de la reparación de hardware, pero que se requiera para verificar que el mal funcionamiento del hardware fue corregido, como reiniciar el sistema operativo.

HP se reserva el derecho de modificar el compromiso de la llamada a la reparación de acuerdo con la configuración de producto, la ubicación y el entorno específicos del Cliente. Esto se establece al momento del pedido del acuerdo de soporte y está sujeto a la disponibilidad de recursos.

Soporte de hardware en el lugar

A discreción de HP, el servicio se proporcionará utilizando una combinación de diagnóstico y soporte remoto, servicios prestados en el lugar y otros métodos de prestación de servicios. Los otros métodos de prestación de servicios pueden incluir el suministro mediante un servicio de entrega de piezas de repuesto reemplazables por el cliente, como un teclado, un mouse y otras piezas clasificadas como CSR, o de un producto de reemplazo completo. HP determinará el método de prestación de servicios apropiado requerido para brindar soporte efectivo y oportuno al Cliente.

Es posible que el tiempo de respuesta en el lugar no se aplique si el servicio puede brindarse utilizando diagnóstico remoto, soporte remoto u otros métodos de entrega de servicios descritos anteriormente.

Los tiempos de respuesta dependen de la ubicación del lugar de trabajo del Cliente con relación a una oficina de soporte HP designada. Para verificar la disponibilidad del servicio, el Cliente debe comunicarse con su representante de servicios local de HP.

Para problemas técnicos de hardware que, de acuerdo con la opinión de HP, no puedan resolverse de forma remota, un representante autorizado de HP brindará soporte técnico en el lugar relativo a los productos de hardware cubiertos para volver a dejarlos en condición operativa. En lo que respecta a algunos productos, HP puede, a su entera discreción, optar por reemplazarlos en lugar de repararlos. Los productos de reemplazo serán nuevos o funcionalmente equivalentes a nuevos en términos de desempeño. Los productos reemplazados pasan a ser propiedad de HP.

Una vez que un representante autorizado de HP llegue a las instalaciones del Cliente, el representante continuará prestando el servicio (en el lugar o de forma remota, a discreción de HP) hasta que los productos estén reparados. El trabajo puede suspenderse temporalmente si se requieren piezas o recursos adicionales, pero se reanudará cuando estén disponibles. El trabajo hasta la finalización puede no aplicarse al soporte en el lugar suministrado para productos de desktop, móviles o de consumidor. La reparación se considerará concluida luego de que HP verifique que se resolvió el problema de hardware o que se reemplazó el hardware.

A pesar de cualquier indicación en contrario en este documento o en los términos de venta habituales de HP, para algunos arrays de almacenamiento empresariales y productos de cinta empresariales, HP cubrirá y reemplazará baterías defectuosas o agotadas que sean críticas para el funcionamiento adecuado del producto cubierto.

Para los incidentes con hardware cubierto que no puedan resolverse de forma remota, HP realizará los esfuerzos comercialmente razonables para responder en el lugar de acuerdo con el nivel de cobertura reactiva en el lugar del hardware comprado del dispositivo afectado.

Los tiempos de respuesta en el sitio especifican el período que comienza cuando HP recibe y acusa recibo de la llamada inicial, según se describe en la sección **Disposiciones generales/Otras exclusiones**. El tiempo de respuesta en el sitio finaliza cuando el representante autorizado de HP llega a las instalaciones del Cliente o cuando se cierra el evento informado con la explicación de que HP ha determinado que ya no se requiere intervención en el lugar.

Los tiempos de respuesta se miden solamente durante el período de cobertura y pueden ser postpuestos hasta el próximo día hábil que cuente con período de cobertura. Las opciones de tiempo de respuesta disponibles para los productos elegibles están especificadas en la tabla de opciones de nivel de servicio. Todos los tiempos de respuesta se encuentran sujetos a la disponibilidad local. Para obtener información detallada sobre la disponibilidad del servicio, póngase en contacto con la oficina de ventas local de HP.

En caso de que solo se requiera una pieza CSR para que el sistema vuelva a estar en condición operativa, entonces no se aplicará el tiempo de respuesta en el lugar. En dichos casos, la práctica de HP es un envío expreso a la ubicación del Cliente de las piezas de CSR que son críticas para el funcionamiento del producto. Para conocer más detalles sobre el proceso y piezas CSR, consulte: hp.com/go/selfrepair.

Software

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

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

Para algunos productos, las actualizaciones de software solamente incluyen mejoras secundarias. Las nuevas versiones de software deben comprarse por separado.

Limitaciones de las opciones de retención de medios defectuosos y del recurso de servicio de retención de material defectuoso

Las opciones de servicios de retención de medios defectuosos y retención amplia de material defectuoso solo se aplican a ciertos componentes que retienen datos sustituidos por HP debido a mal funcionamiento. No se aplican a ningún cambio de unidades que retienen datos que no sufrieron fallas.

Los componentes de retención de datos clasificados por HP como piezas de desgaste o que hayan alcanzado el plazo máximo de vida útil admitido o el límite de utilización máximo según lo establecido en el manual de instrucciones del fabricante, las especificaciones rápidas del producto o la hoja de datos técnica no son elegibles para la opción de servicio de retención de medios defectuosos.

Las coberturas de los servicios de retención de medios defectuosos y retención de material defectuoso para opciones que HP considere que requieran cobertura por separado, si corresponde, deben configurarse y comprarse por separado.

Las tasas de falla de unidades son supervisadas continuamente y HP se reserva el derecho de cancelar este servicio con un preaviso de 30 días en caso de que HP considere, de forma razonable, que el cliente está utilizando en exceso la opción de servicio de retención de medios defectuosos (como en el caso de que el reemplazo de los componentes que retienen datos exceda materialmente las tasas de falla estándar para el sistema en cuestión).

Prerrequisitos del servicio

HP, a su exclusiva discreción, puede requerir una auditoría de los productos cubiertos. Si se requiere dicha auditoría, un representante autorizado de HP se pondrá en contacto con el Cliente, que se comprometerá a hacer que la auditoría se realice dentro de los primeros 30 días. Durante la auditoría, se recopila la información de configuración clave del sistema y se realiza un inventario de los productos cubiertos. La información reunida en la auditoría permite que HP planifique y mantenga inventarios de piezas de reemplazo en el nivel y lugar adecuados y permite que HP verifique y detecte futuros incidentes de hardware para que las reparaciones puedan completarse en el menor tiempo y con la mayor eficiencia posibles. A exclusiva discreción de HP, la auditoría puede realizarse en el lugar, a través de acceso remoto al sistema, mediante herramientas de auditoría remota o por teléfono.

Si HP solicita una auditoría, se necesitarán 30 días desde la compra de este servicio para realizar la configuración y las auditorías y procesos que deban realizarse antes de que el compromiso de tiempo de la llamada a la reparación del hardware pueda entrar en vigencia. El compromiso de tiempo desde la llamada hasta la reparación del hardware no entrará en vigencia hasta cinco (5) días hábiles posteriores a la finalización de la auditoría. Hasta ese momento, el servicio del hardware cubierto se ofrecerá con un nivel de servicio de tiempo de respuesta en el lugar de 4 horas.

Además, HP se reserva el derecho de reducir el servicio a un tiempo de respuesta en el lugar o de cancelar el contrato de servicio si no se siguen las sugerencias de la auditoría crítica o si no se realiza la auditoría dentro del plazo especificado, a menos que la demora sea atribuible a HP.

Para compromisos de tiempo desde la llamada hasta la reparación del hardware, HP exige que todos los dispositivos y configuraciones deban ser compatibles con la tecnología HP Remote Support y que el Cliente deba instalar y operar la versión actual de la tecnología HP Remote Support con una conexión segura a HP, para permitir la prestación del servicio.

Se requieren la instalación y el uso de la tecnología HP Remote Support, incluida la instalación y activación de los agentes y la transferencia de datos a HP, para proporcionar el reporte de versión de firmware y software, el reporte de detección proactiva, el compromiso de tiempo desde la llamada hasta la reparación del hardware, el monitoreo remoto y los documentos de registro automatizado de llamadas del servicio HP Proactive Care Advanced. Durante todo ese tiempo que el Cliente no haya desplegado la tecnología HP Remote Support, o si las configuraciones o los dispositivos del Cliente no son compatible con la tecnología HP Remote Support y el Cliente no toma las medidas necesarias para proporcionar los datos requeridos a HP, HP no está obligada a proporcionar los servicios afectados, y el Cliente continúa siendo responsable del pago total de todos los cargos asociados con la prestación del servicio HP Proactive Care Advanced.

La instalación de firmware y software instalable por el cliente es responsabilidad del Cliente. Habrá cargos adicionales si el Cliente solicita que HP instale las actualizaciones de firmware y software instalables por el cliente. Cualquier cargo adicional para el Cliente será calculado en base al tiempo y los materiales, a menos que haya algún acuerdo previo por escrito entre HP y el Cliente. Para ser elegible para la compra de este servicio, el Cliente debe estar adecuadamente licenciado para el uso de la revisión del producto de software que esté actualizada al inicio del período del acuerdo de soporte; de lo contrario, puede aplicarse un cargo extra para permitir que el Cliente se encuadre en los requisitos de elegibilidad del servicio.

El Cliente debe haber adquirido lícitamente la licencia para cualquier firmware subyacente que estará cubierto por estos servicios.

Responsabilidades del cliente

Si el Cliente no actúa según las responsabilidades especificadas para el cliente, HP o el proveedor de servicios autorizado por HP, a exclusiva discreción de HP, i) no estará obligado a prestar los servicios descritos, o ii) prestará dicho servicio a cargo del Cliente, de acuerdo con las tarifas de tiempo y materiales vigentes.

El Cliente debe proporcionar información precisa y completa de forma oportuna según lo requiera HP para ejecutar los servicios.

Para los servicios proactivos prestados por el servicio HP Proactive Care Advanced, el Cliente proporcionará a HP la información de contacto del gerente del sistema correspondiente (nombre, correo electrónico y número de teléfono) para la persona principal responsable de la viabilidad operativa de la infraestructura cubierta de HP Proactive Care Advanced. El Cliente identificará un punto focal y un equipo interno del Cliente para trabajar en colaboración con el ASM asignado por HP.

El compromiso de tiempo de la llamada a la reparación está sujeto a que el Cliente suministre acceso inmediato e irrestricto al sistema, según lo solicite HP. El compromiso de tiempo desde la llamada hasta la reparación no se aplica cuando el acceso al sistema, incluido el acceso físico, la detección y solución de problemas y las evaluaciones de diagnóstico de hardware de forma remota sean retrasados o negados. Si el Cliente solicita un servicio programado, el período de la llamada a la reparación comienza a contarse en el momento programado acordado.

A solicitud de HP, el Cliente deberá apoyar los esfuerzos de resolución remota de problemas de HP así como los servicios proactivos. El Cliente hará lo siguiente:

- Iniciar autopruebas e instalar y ejecutar otros programas y herramientas de diagnóstico;
- Instalar actualizaciones y parches de firmware instalables por el Cliente;
- Ejecutar "scripts" de recolección de datos en nombre de HP cuando no pueden iniciarse a través de la tecnología de soporte remoto de HP;
- Suministrar toda la información necesaria para que HP proporcione soporte remoto de forma oportuna y profesional y determine el nivel de elegibilidad de soporte;
- Realizar otras actividades razonables para ayudar a HP a identificar o resolver problemas, según lo solicite HP.

El Cliente es responsable de instalar y configurar todos los dispositivos compatibles y de mantener la tecnología HP Remote Support apropiada con una conexión segura a HP. El Cliente es responsable de proporcionar todos los recursos necesarios de acuerdo con las notas de versión de la tecnología HP Remote Support para permitir la entrega de servicios y opciones. El Cliente también debe proporcionar todo el hardware necesario para el hosting de la tecnología HP Remote Support. Cuando se instala una solución de soporte remoto de HP, el Cliente también debe mantener los detalles de contacto configurados en la versión de la tecnología HP Remote Support que HP utilizará para responder a una falla en un dispositivo. El cliente debe ponerse en contacto con un representante local de HP para conocer más detalles sobre los requisitos, las especificaciones y las exclusiones. Para las llamadas programadas, el Cliente pondrá de inmediato a disposición de HP el equipo para las actividades correctivas en el momento acordado.

En los casos en que se envíen piezas CSR o productos de reemplazo para resolver un problema, el Cliente será responsable de devolver la pieza o producto defectuoso dentro de un plazo determinado por HP. En caso de que HP no reciba la pieza o producto defectuoso dentro del período establecido o si la pieza o producto está desmagnetizado o presenta otro tipo de daño físico al ser recibido, se le solicitará al Cliente el pago del precio de lista de HP por la pieza o producto defectuoso, según lo determine HP.

Para que HP pueda proporcionar Administración de Llamadas Colaborativas, el Cliente debe tener un contrato de soporte activo con el proveedor de software que incluya el nivel de servicio necesario y los recursos que le permitan realizar llamadas y recibir soporte del proveedor. Si el proveedor lo solicita, el Cliente tomará las medidas necesarias para asegurarse de que HP pueda realizar llamadas en su nombre. Además, el Cliente debe proporcionar a HP la información adecuada y necesaria para que HP inicie en su nombre una llamada de servicio con el proveedor de software. Si el Cliente no cumple con estos requisitos, HP no podrá transferir llamadas al proveedor y no se responsabilizará de ello. Las obligaciones de HP se limitan a la realización de llamadas de soporte. La compra del servicio de Administración de Llamadas Colaborativas no cede a HP el contrato de soporte entre el Cliente y el proveedor. El Cliente continúa siendo responsable del cumplimiento de sus obligaciones conforme a dichos contratos, que incluyen el pago de todas las tarifas aplicables y de cualquier tarifa que pueda aplicarse a consecuencia del registro de llamadas con el proveedor. HP no es responsable del rendimiento o del rendimiento deficiente de otros proveedores, de sus productos o de sus servicios de soporte.

El Cliente es responsable por instalar oportunamente actualizaciones de firmware críticas instalables por el cliente, así como también piezas y unidades de repuesto sustituibles por el cliente enviadas al Cliente.

El Cliente es responsable de probar las recomendaciones preventivas antes de la implementación en producción para garantizar y confirmar la interoperabilidad con su entorno de TI. Antes de la implementación de cualquier recomendación, el Cliente debe leer y comprender los prerrequisitos, procedimientos o requisitos según lo especificado en la documentación de respaldo de la actualización.

El Cliente trabajará con HP para programar la provisión de los recursos del servicio HP Proactive Care Advanced identificados para el servicio durante una cantidad especificada de veces en forma anual. El servicio se programará para cada período de 12 meses del acuerdo de soporte anual. No se trasladarán servicios o derechos de un período de 12 meses al siguiente.

El Cliente deberá:

- Asumir la responsabilidad por registrarse para usar las instalaciones electrónicas de HP o del proveedor para acceder a bases de conocimiento u obtener información de producto. HP proporcionará información de registro al cliente, según sea necesario. Además, para ciertos productos, puede requerirse que el Cliente acepte términos específicos del proveedor para usar las instalaciones electrónicas;
- Retener y suministrar a HP, si se lo solicita, todas las licencias de software, los acuerdos de licencia, las claves de licencia originales y la información de registro de servicio de suscripción, según corresponda para este servicio;
- Responsabilizarse por actuar ante cualquier notificación en papel o a través del correo electrónico que pueda recibir el Cliente para descargar actualizaciones de software o para solicitar nuevas actualizaciones de software en medios, cuando la opción se encuentra disponible;

- Usar todos los productos de software de acuerdo con los términos de licenciamiento de software de HP actuales correspondientes a la licencia de software subyacente como prerrequisito del Cliente o de acuerdo con los términos actuales de licenciamiento del fabricante de software, si corresponde, incluso cualquier término de licenciamiento de software que pueda acompañar dichas actualizaciones de software provistas con este servicio.

Si HP así lo solicita, el Cliente o el representante autorizado de HP deben activar el producto de hardware con soporte en el plazo de 10 días desde la compra de este servicio, usando las instrucciones de registro dentro de la documentación del Care Pack o el correo electrónico suministrado por HP, o de cualquier otra forma indicada por HP. En caso de que un producto cubierto cambie de ubicación, la activación y el registro (o la alteración adecuada de un registro ya existente en HP) deben realizarse dentro de los diez días posteriores a dicho cambio.

El Cliente es responsable de la seguridad de la información de su propiedad y de su información confidencial. El Cliente es responsable de sanitizar o eliminar adecuadamente los datos de los productos que pueden sustituirse y devolverse a HP como parte del proceso de reparación para asegurarse de proteger la información del Cliente. Puede encontrarse más información sobre las responsabilidades del Cliente, incluso las referentes a la política de HP de sanitización de medios y manipulación de medios para clientes del sector de salud, en hp.com/go/mediahandling.

Si el Cliente opta por retener piezas cubiertas por las opciones de servicio de retención de medios defectuosos y/o retención amplia de material defectuoso, el Cliente será responsable por:

- Retener los componentes de retención de datos cubiertos que se reemplacen durante el servicio de soporte de HP;
- Asegurarse de que cualquier dato sensible del Cliente en la unidad de disco duro sea destruido o se mantenga seguro;
- Tener un representante autorizado presente para retener los componentes de retención de datos defectuosos, aceptar los componentes de reemplazo, suministrar a HP información de identificación, como el número de serie, de cada componente de retención de datos, y a solicitud de HP, completar un documento provisto por HP reconociendo la retención de los componentes de retención de datos;
- Destruir los componentes de retención de datos retenidos y/o asegurarse de que la unidad no se ponga en uso nuevamente;
- Eliminar todos los componentes de retención de datos retenidas cumpliendo con las leyes y las reglamentaciones medioambientales correspondientes.

Para los componentes de retención de datos suministrados por HP al Cliente como producto en préstamo, alquiler o arrendamiento, el Cliente devolverá rápidamente los componentes de reemplazo al expirar o cancelarse el soporte de HP. El cliente será el único responsable por eliminar todos los datos sensibles antes de devolver a HP cualquiera de esos componentes en préstamo, alquiler o arrendamiento y HP no será responsable por mantener la confidencialidad o privacidad de los datos sensibles que permanezcan en dichos componentes.

Disposiciones generales/Otras exclusiones

HP acusará recibo de una llamada al registrar un caso, comunicar el identificador (ID) del caso al cliente y confirmar la gravedad del incidente del cliente y el tiempo requerido para el comienzo de la medida correctiva. Nota: para los eventos recibidos a través de las soluciones de soporte remoto electrónico de HP, HP debe comunicarse con el Cliente, determinar la gravedad del incidente con el Cliente y disponer el acceso al sistema antes de que comience el tiempo desde la llamada hasta la reparación o el período de tiempo de respuesta en el lugar para el hardware.

Los tiempos de respuesta de soporte de hardware en el lugar y los compromisos de tiempo desde la llamada hasta la reparación, así como también los tiempos de respuesta remota de soporte de software, pueden diferir según la gravedad del incidente. El Cliente determina el nivel de gravedad del incidente.

Los niveles de gravedad del incidente se definen de la siguiente forma:

Tabla 7. Niveles de gravedad del incidente

Gravedad 1	Detención crítica	Por ejemplo, entorno de producción detenido; sistema de producción o aplicación de producción detenidos/en riesgo grave; daños/pérdida o riesgo de los datos; negocio afectado gravemente; problemas de seguridad.
Gravedad 2	Degradación crítica	Por ejemplo, entorno de producción afectado gravemente; sistema de producción o aplicación de producción interrumpidos/comprometidos; riesgo de que vuelva a suceder; impacto significativo en el negocio
Gravedad 3	Normal	Por ejemplo, un sistema que no es de producción (por ejemplo sistema de prueba) detenido y afectado; un sistema de producción o aplicación de producción afectada con solución implementada; pérdida de funcionalidad no crítica; impacto limitado en el negocio
Gravedad 4	Baja	Sin impacto con relación al negocio o al usuario.

Información para pedidos

Todas las unidades y opciones con servicios HP Care Pack vendidos individualmente deben pedirse con el mismo nivel de servicio que el producto o gabinete en el que están instalados, si dicho nivel de servicio está disponible en esas unidades.

HP Proactive Care Advanced no está diseñado para ser comprado en configuraciones solo de software debido a la naturaleza integrada de los materiales del servicio. Por lo tanto, el software y hardware deben comprarse con el mismo nivel de servicio HP Proactive Care Advanced.

Disponibilidad local: El Cliente puede solicitar soporte a partir de las ofertas de soporte actuales de HP. Algunas ofertas, recursos y cobertura (y productos relacionados) pueden no estar disponibles en todos los países o áreas.

Para solicitar este servicio con el recurso de servicio de retención de material defectuoso, se debe solicitar también el recurso de servicio de retención de medios defectuosos.

Para obtener más información o para solicitar el Servicio HP Proactive Care Advanced, póngase en contacto con un representante de ventas local de HP o un revendedor autorizado de HP e indique los siguientes números de productos (la x indica la duración del servicio en años; las opciones son 3, 4 o 5 años).

Tabla 8. Servicios Care Pack configurables/flexibles de HP Proactive Care Advanced.

H8B33Ax	Servicio HP Next Business Day Proactive Care Advanced
H8B34Ax	Servicio HP Next Business Day with DMR Proactive Care Advanced
H8B35Ax	Servicio HP 4-hour 24x7 Proactive Care Advanced
H8B36Ax	Servicio HP 4-hour 24x7 with DMR Proactive Care Advanced
H8B37Ax	Servicio HP 6-hour Call-to-Repair Proactive Care Advanced
H8B38Ax	Servicio HP 6-hour Call-to-Repair with DMR Proactive Care Advanced

Tabla 9. Servicios contractuales de HP Proactive Care Advanced.

H8B33AC	Servicio HP Next Business Day Proactive Care Advanced
H8B34AC	Servicio HP Next Business Day with DMR Proactive Care Advanced
H8B35AC	Servicio HP 4-hour 24x7 Proactive Care Advanced
H8B36AC	Servicio HP 4-hour 24x7 with DMR Proactive Care Advanced
H8B37AC	Servicio HP 6-hour Call-to-Repair Proactive Care Advanced
H8B38AC	Servicio HP 6-hour Call-to-Repair with DMR Proactive Care Advanced

Para ver la lista completa de los servicios Care Pack no configurables/fijos de HP Proactive Care Advanced, póngase en contacto con su representante de ventas local o con su revendedor de HP.

Recursos

Notas de versión de Insight Remote Support:
hp.com/go/insightremotesupport

Lista de productos que cuentan con el soporte de HP Proactive Care Advanced:
hp.com/go/proactivecareadvancedtechnology

Lista de productos de software que cuentan con el soporte Colaborativo provista por HP:
hp.com/go/collaborativesupport

Servicios HP Proactive Select:
hp.com/services/proactiveselect

HP Support Center:
hp.com/go/hpsc

Política de HP de sanitización de medios y política de manipulación de medios:
hp.com/go/mediahandling

Retención amplia de material defectuoso de HP:
hp.com/services/cdmr

Información de autorreparación del cliente:
hp.com/go/selfrepair

Para obtener más información

Para obtener más información sobre el servicio HP Proactive Care Advanced u otros servicios de soporte de sistemas HP, póngase en contacto con cualquiera de nuestras oficinas de ventas en todo el mundo o visite nuestros sitios web en:

- Servicios de soporte HP: hp.com/services/support
- Servicios HP Care Pack: hp.com/services/carepack

Suscríbase para recibir actualizaciones
hp.com/go/getupdated



Compartir con colegas



Calificar este documento

© Copyright 2014 Hewlett-Packard Development Company, L.P. La información que contiene este documento está sujeta a cambios sin previo aviso. Las únicas garantías para los productos y servicios HP se establecen en las declaraciones expresas de garantía que acompañan a dichos productos y servicios. Ninguna información contenida en este documento debe interpretarse como una garantía adicional. HP no se hará responsable de errores técnicos o de edición ni de omisiones en el presente documento.

4AA5-3259SPL, octubre de 2014

