



HPE Software Flexible Care Support

Obtenga un mayor valor de sus soluciones de software HPE e infraestructura de TI.

Los entornos de TI de hoy en día son complejos y conllevan requisitos de tiempo críticos. HPE Software Flexible Care Support (“HPE FlexCare”) le permite obtener el máximo valor de su inversión gracias a la colaboración continua con el equipo de HPE Software Support.

HPE FlexCare constituye una cartera flexible de servicios de soporte diseñada con el objetivo de ofrecerle ayuda y apoyo para obtener el mayor provecho de sus productos y soluciones de HPE Software. Con la ayuda de los expertos de HPE Software, usted y sus equipos pueden incrementar el tiempo de actividad, optimizar el rendimiento, alcanzar los objetivos de servicio con sus clientes y mejorar el retorno de la inversión (ROI).

Refuerce su negocio con HPE FlexCare Support

- Aproveche la experiencia técnica y las mejores prácticas de Hewlett Packard Enterprise.
- Disfrute de los servicios flexibles y rentables que se ofrecen mediante un menú flexible.
- Compre créditos por adelantado para adaptarse a los ciclos de presupuesto y úselos para implementar servicios técnicos donde los necesite.
- Simplifique la experiencia de soporte de software general con un solo punto de contacto para todas sus interacciones con HPE Software Support.
- Disfrute de un tiempo de respuesta reducido gracias a unos objetivos de tiempo de respuesta más cortos.
- Reduzca el riesgo de interrupciones del servicio mediante un soporte y una planificación personalizados y proactivos hechos a su medida.
- Optimice la utilización del personal cambiando el enfoque del mantenimiento diario a la innovación; y
- Aproveche el servicio bajo demanda de los ingenieros de soporte técnico de HPE Software cuando lo necesite para complementar su propio equipo de soporte.

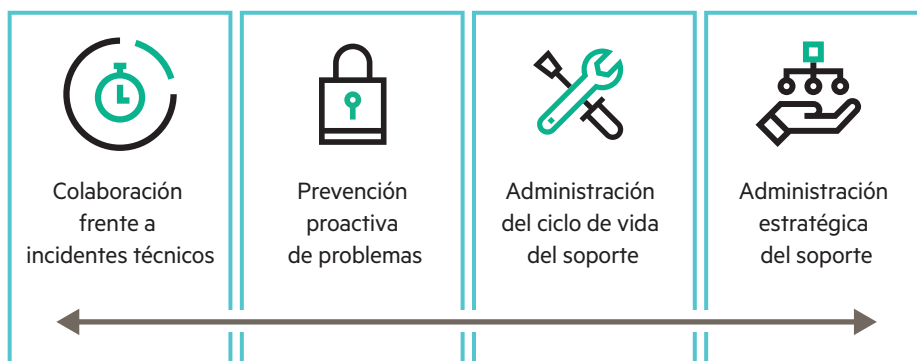


Figura 1. Refuerce su negocio con HPE FlexCare

Colaboración frente a incidentes técnicos con el ingeniero de soporte de cuentas asignado (NASE) de HPE FlexCare (“NASE”)

El NASE de HPE FlexCare permite aumentar el nivel de soporte que recibe de HPE Software. HPE asignará un ingeniero para cada familia de productos de HPE FlexCare incluida en el contrato de HPE FlexCare durante las horas de servicio de HPE FlexCare. El ingeniero analizará su entorno y podrá resolver los incidentes de soporte de una manera más eficiente y eficaz. Los incidentes técnicos se clasifican por orden de prioridad las 24 horas al día y los 7 días de la semana (si su contrato de soporte subyacente de HPE Software le ofrece un acceso 24x7 al personal de asistencia de HPE), lo que le permite ponerse en contacto con los expertos de HPE Software de forma rápida para resolver problemas. Fuera del horario laboral de los ingenieros asignados, los incidentes se asignan según su prioridad a un grupo de ingenieros especialistas de soporte (si su contrato de soporte subyacente de HPE Software le proporciona acceso 24x7 al personal de asistencia de HPE).

Las principales funciones y responsabilidades del NASE de HPE Flexcare incluyen las siguientes:

Cobertura

- Enfoque a nivel de familia de productos.

Administración de problemas

- El ingeniero asignado analiza su entorno concreto.
- El ingeniero asignado es responsable de la resolución de sus problemas.
- Gestión de casos de soporte prioritaria y avanzada fuera del horario comercial (si su contrato de soporte de HPE Software le ofrece un acceso 24x7 al personal de asistencia de HPE).
- Posibilidad de solucionar los incidentes de soporte de forma más efectiva y eficiente.
- Ofrece excelentes habilidades de resolución de problemas mientras gestiona el cliente durante periodos extremadamente críticos.
- Ofrece profundos conocimientos técnicos sobre una familia de productos determinada de HPE Software.

Prevención de problemas proactiva con el gestor técnico de cuentas (“TAM”) de HPE FlexCare

El TAM de HPE FlexCare hace más que ofrecer soporte a sus productos de HPE Software o administrarlos. El TAM le ayudará a aumentar el valor de cada familia de productos de HPE FlexCare incluida en el contrato de HPE FlexCare. Como su representante técnico, el TAM gestionará de forma proactiva todos los incidentes técnicos que cubra el soporte de HPE FlexCare para agilizar la resolución de problemas. Los incidentes técnicos se clasifican también por orden de prioridad las 24 horas al día y los 7 días de la semana (si su contrato de soporte subyacente de HPE Software le ofrece un acceso 24x7 al personal de asistencia de HPE), lo que le permite ponerse en contacto con los expertos de HPE Software de forma rápida para resolver problemas.

Los gestores técnicos de cuentas (TAM) de HPE Software poseen conocimientos expertos sobre los productos y están capacitados para ayudarle a simplificar y optimizar las operaciones de sus soluciones de HPE Software.

Las principales funciones y responsabilidades del TAM de HPE FlexCare incluyen las siguientes:

Cobertura

- Enfoque a nivel de familia de productos.

Administración de problemas

- Aprovechamiento de las mejores prácticas de HPE para reducir riesgos operativos y evitar dificultades habituales.
- Administración del suministro de los servicios técnicos proactivos.
- Administración y solución de problemas no resueltos mediante asistencia técnica o asumiendo la responsabilidad hasta su resolución.
- Ayuda para alimentar la base de conocimientos de su equipo con sesiones de puesta en común de información.
- Gestión de casos de soporte prioritaria y avanzada 24 horas al día, 7 días a la semana (si su contrato de soporte subyacente de HPE Software le ofrece un acceso 24x7 al personal de asistencia de HPE).

Administración de cuentas

- Uso compartido de guías para mejorar el ROI y agilizar la planificación de actualizaciones y migraciones.
- Elaboración de estadísticas de soporte y análisis de KPI trimestrales.
- Punto de contacto principal para cuestiones relacionadas con la tecnología.
- Administración proactiva del progreso en los planes y creación de informes sobre este; y
- Suministro de servicios técnicos proactivos de acuerdo con sus factores de éxito críticos.

Administración del ciclo de vida del soporte mejorado con HPE FlexCare Enterprise Services Manager (“ESM”)

El gestor de servicios empresariales (ESM) trabajará con usted y su equipo para ayudarles en los aspectos de su colaboración de soporte que no tienen que ver con la técnica. El ESM garantizará el cumplimiento del contrato mediante la identificación de las necesidades existentes y representará sus intereses frente al equipo de HPE Software Support para los productos y las soluciones de HPE Software que cubra su contrato de HPE FlexCare.

El ESM actúa como un embajador que aprovecha el soporte de los recursos locales y globales, con el objetivo de ofrecer niveles de servicio coherentes. El ESM proporcionará informes trimestrales detallados y tendencias de KPI de soporte; además, será responsable de analizar las tendencias y de ofrecer recomendaciones detalladas en función de dicho análisis.

Las principales funciones y responsabilidades del ESM de HPE Flexcare incluyen las siguientes:

Cobertura

- Se centra en el nivel de la solución del producto

Administración de problemas

- Administración y solución de problemas no resueltos; y
- Gestión de casos de soporte prioritaria y avanzada 24 horas al día, 7 días a la semana (si su contrato de soporte subyacente de HPE Software le ofrece un acceso 24x7 al personal de asistencia de HPE).

Administración de cuentas

- Programación de reuniones con I+D y administración de productos.
- Supervisión para optimizar la estabilidad o la disponibilidad de todos los productos de HPE Software.
- Representación del servicio y asesoramiento de confianza.
- Comprensión de sus necesidades con respecto a los planes de crecimiento estratégico y los resultados empresariales.
- Administración de actividades de escalado y comunicación, y apoyo en el intercambio de planes de acción técnicos por su parte y por parte de HPE.
- Garantía de que las actividades contractuales se cumplen.
- Elaboración de análisis estadísticos trimestrales.
- Coordinación del acceso a expertos en productos de HPE Software; y
- Asesoramiento operativo

Administración de recursos

- Administración y coordinación de todos los recursos asignados a una cuenta.

Administración estratégica de soporte con HPE FlexCare Account General Support Manager (“AGSM”)

El AGSM actúa como su embajador dentro de la organización de soporte de HPE para adaptarse al máximo a las necesidades de su negocio y optimizar los niveles de servicio apropiados en todo momento para todos sus bienes de HPE Software cubiertos por HPE FlexCare. Los incidentes técnicos se clasifican por orden de prioridad las 24 horas al día y los 7 días de la semana (si su contrato de soporte subyacente de HPE Software le ofrece un acceso 24x7 al personal de asistencia de HPE), lo que le permite ponerse en contacto con los expertos de HPE Software de forma rápida para resolver problemas.

El AGSM está a su disposición para realizar escalados, realizar evaluaciones empresariales trimestrales (QBR) remotas e in situ, celebrar reuniones para realizar análisis de tendencias, planificar el soporte y proporcionar asistencia estratégica, recomendaciones e informes de cuenta. El AGSM ofrece consejos y aumenta la coherencia de la coordinación de otros equipos de HPE Software.

Las principales funciones y responsabilidades del AGSM de HPE FlexCare incluyen las siguientes:

Cobertura

- Cobertura de todos los productos de HPE compatibles con HPE FlexCare.

Administración de problemas

- Administración y solución de problemas no resueltos.
- Gestión de casos de soporte prioritaria y avanzada 24 horas al día, 7 días a la semana (si su contrato de soporte subyacente de HPE Software le ofrece un acceso 24x7 al personal de asistencia de HPE).

Administración de cuentas

- Programación de reuniones con I+D y administración de productos.
- Supervisión estratégica de la estabilidad o la disponibilidad de todos los productos de HPE Software.
- Representación del servicio estratégica y asesoramiento de confianza.
- Comprensión de las metas estratégicas y los resultados empresariales deseados, así como de los niveles de soporte adecuados para alcanzarlos.
- Administración de actividades de escalado y comunicación y apoyo en el intercambio de planes de acción técnicos por su parte y por parte de HPE; y
- Responsabilidad sobre los KPI y las medidas operativas.

Administración de recursos

- Administra y coordina todos los recursos asignados en su contrato HPE FlexCare

HPE FlexCare para HPE Software Suites

HPE FlexCare para **HPE Software Suites** refuerza el nivel de soporte reactivo necesario para HPE Software Suites, una cartera integrada de software de HPE Software. Si los plazos de resolución son una prioridad para su empresa, este es el servicio de soporte que necesita.

Sus incidencias técnicas se ordenarán por prioridad de soporte, para que pueda acceder con mayor rapidez a los expertos de HPE Software que podrán resolver los problemas. Las incidencias se asignarán y procesarán por un equipo específico, que identificará el problema en HPE Software Suite, lo cual tendrá como resultado un encauzamiento prioritario al equipo de soporte especializado más adecuado y una resolución más rápida.

Cobertura

- Soporte para todos los productos incluidos en su HPE Software Suite.

Administración de problemas

- Equipo específico que identificará el problema en el HPE Software Suite.
- Encauzamiento prioritario al equipo de soporte especializado adecuado para una resolución más rápida.
- Tramitación avanzada de incidencias de soporte fuera del horario laboral habitual (en función de su contrato de HPE Software Enterprise Support); y
- Ingeniero de soporte avanzado con posibilidad de solucionar los incidentes de soporte de forma más efectiva y eficiente.

Paquetes básicos de HPE FlexCare: resumen de las entregas básicas

| Opciones HPE FlexCare | NASE | TAM | ESM | AGSM |
|---|------|-----|-----|------|
| Reactivo | | | | |
| Acceso directo a un NASE | x | | | |
| Soporte prioritario 24 horas al día, 7 días a la semana 1 | x | x | x | x |
| Primer contacto técnico ("FTC") mejorado | x | x | x | x |
| Evaluación de incidentes remota | | x | | |
| Gestión de incidencias técnicas | x | x | x | x |
| Proactivas | | | | |
| Asesor técnico proactivo | | x | | |
| Gestión de perfiles operativos | | x | | |
| Evaluaciones técnicas remotas o in situ | | x | | |
| Coordinación de escalado técnico | | x | | |
| Gestión de parches críticos y problemas | | x | x | x |
| Socio empresarial | | | | |
| Gestión de incidentes de soporte | | | x | x |
| Embajador de soporte | | | x | |
| Evaluaciones de soporte empresarial remotas o in situ | | | x | |
| Coordinación de escalado del negocio | | | x | |

Paquetes básicos de HPE FlexCare: resumen de las entregas básicas (continuación)

| Opciones HPE FlexCare | NASE | TAM | ESM | AGSM |
|--|------|-----|-----|------|
| Gestión de escalado empresarial mejorada | | | x | x |
| Socio estratégico | | | | |
| Ofrecimiento general de otros recursos alineados de HPE Software (en relación con el soporte, la gestión de productos y las actividades de investigación y desarrollo) | | | | x |
| Asesor estratégico | | | | x |
| Evaluaciones estratégicas in situ | | | | x |
| Cobertura del servicio | | | | |
| Adquirida por cada familia de productos de HPE Software 2 | x | x | | |
| Adquirida por cada solución de producto de HPE Software 3 | | | x | |
| Todas las soluciones de producto en HPE FlexCare | | | | x |

¹ Si su contrato de asistencia subyacente con HPE Software le proporciona acceso 24x7 al personal de asistencia de HPE.

^{2, 3} Flexibilidad para cambiar la solución/familia de productos de Software una vez durante el periodo contractual mediante aviso previo acordado.

Personalice su soporte FlexCare de software HP con complementos adicionales

Hay disponibles servicios opcionales adicionales en cualquier momento a lo largo de la duración de su contrato de soporte, mediante una combinación de créditos HPE FlexCare precomprados junto con un menú de servicios complementarios flexibles. Puede utilizar los créditos de HPE FlexCare para mejorar los servicios básicos de HPE FlexCare cuando lo desee, o ampliar los servicios de soporte existentes.

Los créditos de HPE FlexCare le ofrecen una manera flexible de aprovechar servicios adicionales de soporte tanto dinámicos como proactivos, que le ofrecerán lo que necesite cuando lo necesite. Puede adquirir créditos por adelantado, o bien a medida que los necesite; los créditos también se incluyen en los paquetes de HPE FlexCare. Puede escoger y solicitar los servicios mediante un menú de HPE FlexCare (consulte: hpe.com/support/flexcare). Los créditos de HPE FlexCare se adquieren anualmente y se deben utilizar antes de que finalice cada año del contrato de soporte.

Ejemplos de menús de créditos

- Nuevo uso de funciones y orientación en la configuración: para nuevas versiones de software, un técnico experto de HPE instruirá a su equipo de soporte sobre las nuevas características del producto y las consideraciones de configuración adicionales.
- Orientación en la resolución de problemas: un técnico experto de HPE orientará a su equipo de soporte para desarrollar las mejores prácticas en la resolución de problemas.
- Días de servicio técnico: disponibles para utilizar en la resolución (remota o in situ, y en horas laborables o no laborables) de uno o más temas de soporte técnico. Los temas de soporte técnico son esenciales para el mantenimiento de las operaciones y la disponibilidad de su entorno de HPE Software y se pueden definir durante la reunión de puesta en marcha. Los temas de soporte técnico comprenden, entre otras cosas, la gestión de la resolución de problemas, la gestión de parches in situ, etc.

Guardias en fines de semana: los recursos de HPE estarán en guardia durante el fin de semana para ofrecer soporte, p. ej. para la instalación, la actualización o la publicación planificadas.

Hay más detalles disponibles sobre los créditos de HPE FlexCare en [el sitio web de la cartera de HPE FlexCare](#).

Comparación de los paquetes básicos de HPE FlexCare

Compare las ofertas básicas de HPE FlexCare Support para determinar cuál se adapta mejor a sus necesidades.

| Componente de servicio básico de HPE FlexCare | Descripción del servicio | NASE | TAM | ESM | AGSM |
|---|---|------|-----|-----|------|
| Servicios reactivos mejorados | | | | | |
| Arranque de HPE FlexCare | Incluye un paquete personalizado y una conferencia telefónica de bienvenida para conocer a sus recursos de HPE FlexCare asignados, así como para comprobar los detalles relacionados con su contrato de soporte de HPE FlexCare. | x | x | x | x |
| Soporte prioritario de HPE Software | A los incidentes relacionados con productos cubiertos por HPE FlexCare se les asignará un nivel de prioridad mayor que a los incidentes cubiertos por los contratos de soporte normales de HPE Software. Sus incidencias serán derivadas a profesionales técnicos de HPE Software experimentados que le ayudarán a agilizar la resolución de problemas. Los incidentes técnicos se clasifican por orden de prioridad las 24 horas al día y los 7 días de la semana (si su contrato de asistencia subyacente con HPE Software le proporciona acceso 24x7 al personal de asistencia de HPE). | x | x | x | x |
| Punto principal de contacto de HPE Software para soporte reactivo | Su NASE es el principal punto de contacto para todos los incidentes de soporte reactivo de los productos seleccionados. En función de los productos que cubra su contrato de soporte de HPE FlexCare, se le podría asignar más de un NASE. | x | | | |
| Primer contacto técnico mejorado (FTC) | Recibirá los Objetivos de tiempo de respuesta siguientes para sus problemas técnicos reactivos con niveles de gravedad 1 y 2: Nivel de gravedad 1: primer contacto técnico en una (1) hora laborable Nivel de gravedad 2: primer contacto técnico en cuatro (4) horas laborables Para los niveles de gravedad 3 y 4, se ofrecerán los Objetivos de tiempo de respuesta correspondientes de HPE Software Enterprise Support para Enterprise Standard Support y Enterprise Basic Support, según proceda. | x | x | x | x |
| Coordinación con proveedores de soporte de software de terceros | Si se determina que el problema de una incidencia de soporte proviene del software de otro vendedor, HPE puede ayudarle en la recopilación de datos necesarios para informar acerca del problema a ese vendedor. Además, HPE puede ayudarle con el seguimiento del problema para comprobar que la solución progresa. Esta actividad requiere que posea un contrato de soporte válido con el otro vendedor. | x | x | x | x |
| Coordinación de escalado técnico | Su TAM designado le proporcionará orientación sobre el entorno con el objetivo de resolver los escalados en el período de tiempo más breve coordinando los recursos técnicos más apropiados de HPE. | | x | | |
| Servicios proactivos | | | | | |
| Reunión de puesta en marcha | Para un nuevo cliente de HPE FlexCare, su TAM designado y/o ESM/ AGSM realizarán una visita inicial in situ de un día para la entrega inicial del contrato de soporte de HPE FlexCare. Esto proporciona una oportunidad para que su TAM o ESM/AGSM se reúnan con el personal clave de su organización. Durante la reunión inicial, su TAM o ESM/AGSM recopilará información de cuenta específica para crear su plan de soporte de cuenta. Recibirá información detallada sobre sus productos de soporte de HPE FlexCare, incluyendo el protocolo de comunicación con su TAM o ESM/ AGSM. El objetivo de esta reunión es mejorar las relaciones laborales y la comunicación. | | x | x | x |

Comparación de los paquetes básicos de HPE FlexCare (continuación)

| Componente de servicio básico de HPE FlexCare | Descripción del servicio | NASE | TAM | ESM | AGSM |
|---|---|------|-----|-----|------|
| Evaluaciones remotas | Su TAM o ESM proporcionará revisiones remotas regulares para monitorizar proactivamente sus necesidades de Software de HPE (al menos una vez al mes, pero no más de una vez a la semana). Las revisiones de soporte son foros de comunicación a través de los cuales su TAM o ESM y su equipo crearán relaciones continuadas para mejorar constantemente su entorno informático. Estas reuniones le darán la oportunidad de debatir asuntos operativos, así como otros temas que desee abordar. | | x | x | |
| Gestión de perfiles operativos de clientes | HPE establecerá y mantendrá un perfil electrónico de su entorno de HPE Software. Esta información se usará durante la resolución de problemas y otras actividades de soporte proactivas. El perfil puede consistir en información técnica, de producto y de negocio del cliente que usted y su TAM consideren de utilidad. Todos los ingenieros de soporte de HPE Software tendrán el beneficio de acceder a la información contenida en el perfil del cliente, ahorrando tiempo en la comunicación de problemas. Esto permite una toma de decisiones mejor y más rápida durante el soporte reactivo, y un soporte proactivo más eficiente y mejor informado. | | x | | |
| Asesor técnico | Actuando como su asesor técnico, su TAM recibirá un aviso de todas sus incidencias, y controlará y hará un seguimiento del trabajo en curso, a través de los ciclos de vida de soluciones, participando con los especialistas de soporte si es necesario. Su TAM es su punto principal de contacto para consultas de sus incidencias técnicas, y puede ayudarle según lo necesite, con planes de acción y comunicación. | | x | | |
| Gestión de parches mejorada | Su TAM monitorizará proactivamente el lanzamiento de nuevas actualizaciones de productos y problemas de seguridad de su entorno de HPE Software, y revisará los planes de acción apropiados. Para ayudar en la reducción de interrupciones programadas de mantenimiento y proteger plenamente su entorno de HPE Software, su TAM puede ayudarle en la instalación de actualizaciones (se podrían necesitar días de servicio técnico adicionales). | | x | | |
| Evaluación técnica trimestral | Dos revisiones técnicas de FlexCare in situ y dos remotas, trimestrales, con su TAM. Esto incluye una revisión detallada de todas sus actividades de soporte proactivo y reactivo de HPE FlexCare. Los datos de los casos de soporte se analizan con el objetivo de identificar tendencias y planes de acción para reducir los riesgos y la posibilidad de recurrencia. | | x | | |
| Plan de soporte para cuentas | El plan de soporte de cuentas define los servicios, procesos y personal implicados en los procedimientos de soporte y escalado. Este plan establece las expectativas adecuadas con respecto al servicio de soporte. Los problemas e interrupciones no planificadas pueden reducirse porque toda la información requerida puede reunirse y comunicarse claramente, y podrá tener lugar un proceso resolutivo coordinado. Su TAM o ESM actualizará este plan de forma continuada, y cualquier cambio afectará a la entrega del soporte. | | x | x | x |
| Visitas a las instalaciones (una al año) | Recibirá una visita por familia de productos de HPE FlexCare de su TAM o su ESM, así como una visita de su AGSM. Viajarán a una ubicación que acuerden y dentro del horario laboral habitual. Bajo su petición, podrán participar en sus reuniones internas. Las visitas in situ proporcionarán un aprendizaje profundo de su entorno de gestión de HPE Software. El objetivo de esta reunión es mejorar las relaciones laborales y la coordinación, asegurando un soporte más eficiente. | | x | x | x |

Comparación de los paquetes básicos de HPE FlexCare (continuación)

| Componente de servicio básico de HPE FlexCare | Descripción del servicio | NASE | TAM | ESM | AGSM |
|---|--|------|-----|-----|------|
| Gestión de incidencias técnicas | El TAM o el ESM/AGSM son los principales responsables de gestionar sus incidencias. Además de trabajar con usted en la priorización de incidencias abiertas, el papel de los TAM o ESM/AGSM es proporcionar actualizaciones puntuales. Si HPE Software es consciente de incidencias que puedan afectar a su entorno, el TAM o ESM/AGSM se comunicará con usted acerca de las mismas, ofreciéndole la oportunidad de debatir cualquier impacto técnico. | | x | x | x |
| Gestión de incidencias empresariales | Un ESM controlará y vigilará todas sus incidencias de carácter empresarial para las familias de productos cubiertas por su contrato de HPE FlexCare. Su ESM le ayudará a crear planes y resolver el problema. | | | x | |
| Asesor empresarial | Su ESM es el principal punto de contacto para todos los asuntos de HPE Software de carácter empresarial para las familias de productos cubiertas por su contrato de HPE FlexCare. Actuará en su nombre dentro de los equipos de soporte de HPE y controlará el progreso de todas sus incidencias de soporte, coordinando a los numerosos equipos de HPE e iniciando las acciones apropiadas, según sea necesario. | | | x | |
| Gestión de parches y problemas críticos de HPE Software | Su ESM controlará proactivamente y compartirá cualquier problema de actualizaciones o clases asociado con su entorno de HPE Software y le notificará al respecto. Las actualizaciones críticas implican normalmente la seguridad del sistema, la pérdida de datos y el riesgo importante de interrupciones. | | | x | |
| Gestión de escalado empresarial mejorada | HPE ha establecido procedimientos de escalado formales para resolver problemas de software de HPE complejos, o problemas que tienen un impacto crítico en el cliente. Como una mejora de HPE Software Enterprise Support, el ESM/AGSM se hará responsable de la administración de extremo a extremo y asume una responsabilidad directa en cuanto a asegurarse de que se implementan los planes de acción para ayudar con los escalados, y participar con los recursos y administración de HPE más apropiados para ayudarle a resolver sus incidencias de soporte en menos tiempo. | | | x | x |
| Evaluaciones empresariales trimestrales | Dos revisiones empresariales de soporte de HPE FlexCare in situ y dos remotas, trimestrales, con su ESM. Esto incluye una revisión detallada de todas sus actividades de productos de soporte de HPE FlexCare, como el progreso de los programas, la revisión de métricas empresariales, los logros y las futuras metas. Los datos de los casos de soporte se analizan para identificar tendencias e identificar planes de acción para reducir los riesgos y la posibilidad de que vuelvan a ocurrir. | | | x | |
| Servicios estratégicos | | | | | |
| Asesor y facilitador estratégico | El AGSM se asociará con usted para asegurar su éxito y satisfacción, ayudándole a conseguir sus resultados empresariales deseados. El AGSM es el punto de contacto único que le permitirá interactuar con los equipos de soporte, investigación y desarrollo y gestión de productos, entre otros equipos de HPE Software, según sea necesario (tanto de forma reactiva como de forma proactiva). | | | | x |
| Revisiones estratégicas trimestrales | Se trata de evaluaciones estratégicas remotas o in situ trimestrales de soporte con su AGSM. Esto incluye evaluaciones detalladas de todas las actividades relacionadas con productos de HPE FlexCare Support, como el progreso de los programas, la evaluación de métricas empresariales, los logros y los objetivos futuros. Los datos de los casos de soporte se analizan para identificar tendencias e identificar planes de acción para reducir los riesgos y la posibilidad de que vuelvan a ocurrir. | | | | x |

Requisitos previos

Para acceder a HPE FlexCare, debe poseer un contrato válido de HPE Software Enterprise Support Basic o HPE Software Enterprise Support Standard. Si un cliente tiene un contrato de HPE Software Enterprise Support Standard, la priorización de incidentes también estará disponible 24 horas al día, 7 días a la semana. Nota: HPE Software Enterprise Basic Support (9x5) dejará de estar disponible de manera efectiva a partir del 1 de febrero de 2017.

Términos y condiciones

Le rogamos dirija sus preguntas sobre los precios de HPE FlexCare a su representante de ventas de soporte HPE Software. Todos los contratos HPE FlexCare se venden por país.

HPE FlexCare no está disponible para las ventas de nuevas licencias de los productos HPE Autonomy siguientes: IDOL, Connected Media, Archiving y eDiscovery.

Los precios podrán variar en función de la complejidad de su entorno.

Tenga en cuenta que HPE necesita un aviso previo mínimo de 3 semanas para cumplir la entrega efectiva de cualquier solicitud de servicio HPE FlexCare. HPE FlexCare se reserva el derecho de aumentar el coste de los créditos en un cincuenta por ciento (50 %) para cualquier servicio acordado por HPE que entre dentro del periodo de aviso previo mínimo de tres semanas.

Esta hoja de datos sobre FlexCare describe los términos y las condiciones del programa HPE FlexCare como complemento de la hoja de datos de HPE Software Enterprise. En este sentido, todos los términos que figuran en mayúsculas en el presente documento, pero que no aparezcan definidos en el mismo, tendrán los significados atribuidos a dichos términos en la hoja de datos sobre HPE Software Enterprise. Si los términos o condiciones de esta hoja de datos sobre FlexCare entran en conflicto con la hoja de datos sobre HPE Software Enterprise, los términos y condiciones de esta hoja de datos sobre FlexCare prevalecerán en todo lo que respecta a las licencias HPE FlexCare a las que se aplique la hoja de datos sobre HPE FlexCare (salvo que se establezca de otro modo de forma explícita en el presente documento o en la hoja de datos de HPE Software Enterprise).

Puede que los productos de adopción temprana dispongan de cobertura especializada y mejores prácticas reducidas.

Los objetivos de tiempo de respuesta se pueden consultar en la hoja de datos de HPE Software Enterprise Support.

Disponible entre las 8:00 y las 17:00 horas hora local en días laborables locales, excluyendo vacaciones y días festivos locales sobre la base de la ubicación del contrato de soporte HPE FlexCare. Se puede acceder al grupo prioritario de recursos de soporte de HPE FlexCare en función de las horas de cobertura del contrato de soporte de HPE Software subyacente. Si sus productos de HPE Software están bajo un contrato de soporte 24x7, tendrá cobertura 24x7 para el grupo de prioridad de recursos de soporte proporcionado bajo HPE FlexCare.

Los créditos de HPE FlexCare tienen una validez anual y caducan al final de cada año del contrato de soporte o al final de cada año de un contrato de varios años. Cuando sea necesario, las leyes locales dictarán el uso de los créditos sin utilizar. Cuando así sea necesario, el canje de créditos no utilizados se regirá por la legislación local.

Los créditos HPE FlexCare no utilizados no podrán ser objeto de reembolso, ni añadidos a otro contrato.

HPE se reserva el derecho de cobrar una tasa diaria por cualquier trabajo adicional que supere el precio del paquete de servicios que puedan resultar de un trabajo extra debido al tamaño o complejidad del entorno.

Los servicios de HPE FlexCare podrían no estar disponibles para todos los productos de HPE Software en todas las regiones. Cada pedido se revisará para determinar si HPE Software puede entregar el servicio relevante para los productos específicos de la región requerida. Si no, se le avisará en consecuencia. Por favor, consulte a su representante de ventas antes de hacer un pedido para confirmar la disponibilidad.

Soporte simultáneo de HPE FlexCare

Como parte de su contrato de soporte subyacente con HPE Software, estará autorizado para usar tanto la versión de software actual como la migrada, de forma simultánea ("Período de uso simultáneo de software migrado").

Durante cualquier período de uso simultáneo, solo estará autorizado a usar HPE FlexCare para sus familias y centros de productos actuales, o podrá transferir HPE FlexCare a sus productos de software migrados.

Consúltenos acerca de HPE FlexCare

Queremos asegurarnos de que obtiene el nivel de soporte adecuado para su negocio. A continuación, encontrará enlaces para obtener más información, pero es posible que prefiera ponerse en contacto con nosotros. Le explicaremos las opciones disponibles y las ventajas de las que se beneficiará su negocio gracias a HPE FlexCare. Póngase en contacto con su representante de ventas de HPE Software Support para debatir los precios de HPE FlexCare.

Consulte con su representante de HPE Software para obtener más información.

La comunidad de expertos en TI de HPE Software es su lugar para hacer contactos, aprender y participar mediante foros, eventos, blogs y más. Para obtener más información, visite hp.com/go/swcommunity.

Más información en
hpe.com/support/flexcare



Regístrese y reciba las actualizaciones