

Créditos de soporte de HPE Technology Services

Servicios HPE Lifecycle Event

El servicio de créditos de soporte de Hewlett Packard Enterprise (HPE) Technology Services le brinda la flexibilidad de elegir entre una variedad de actividades de servicio especializadas como evaluaciones, análisis de rendimiento, administración de firmware y mejores prácticas operativas de HPE para suplementar los servicios proporcionados bajo la cobertura de sus servicios de soporte activos con HPE. Las actividades de servicio han sido diseñadas para abarcar un amplio espectro de dominios de tecnología de TI incluyendo TI interna tradicional, big data, infraestructuras convergentes, nube e infraestructuras de TI híbridas. El enfoque del crédito le permite seleccionar los servicios que necesita, cuando los necesita cada año, para ayudarlo a maximizar su rendimiento de TI y lograr sus metas comerciales.

Beneficios del servicio

- Los créditos de soporte de HPE TS están diseñados para:
- Proporcionar acceso prepago flexible a una gama de servicios técnicos predefinidos y personalizados para el cliente para ayudarlo a cumplir mejor con sus objetivos de TI operativos, de rendimiento, de capacidad y de proyectos;
- Contrate la experiencia técnica de los especialistas de HPE para ayudar a su equipo interno de TI, lo que le proporciona habilidades necesarias poco frecuentes o recursos extra para manejar los picos de demanda;
- Logre un mayor tiempo de actividad, rendimiento y beneficios comerciales con sus inversiones de TI actuales;
- Ayude a simplificar y fortalecer los procedimientos operativos de TI utilizando las mejores prácticas de HPE;
- Los créditos de soporte de TS se venden en paquetes de 10 o 30 créditos por año con términos de 1, 3, 4 y 5 años;
- Los créditos se deben usar cada año para mantener el mejor valor constante;
- Un Asesor de crédito remoto (RCA) de HPE estará disponible para aconsejarlo y ayudarlo con la selección del servicio;
- El RCA de idioma local estará disponible durante las horas comerciales locales de HPE.

Características destacadas del servicio.

- Asesor de crédito remoto (RCA) de HPE.
- Créditos de soporte de TS.
- HPE Support Center.
- Crédito de soporte de HPE TS: servicio de 10 créditos por año (opcional).
- Crédito de soporte de HPE TS: servicio de 30 créditos por año (opcional).
- Un RCA de HPE está a su disposición para ayudarlo a canjear los créditos y ayudarlo con la selección del servicio, sin embargo no se proporciona como parte de este servicio consultoría en el sitio sobre el uso del crédito, aunque se encuentra disponible como servicio separado empleando un Gerente de soporte de cuenta local, si fuera necesario.

Tabla 1. Características del servicio

| Servicio | Especificaciones de la prestación |
|--|--|
| Asesor de crédito remoto (RCA) de HPE | El cliente iniciará una llamada al centro de atención de HPE para ponerse en contacto con el RCA de HPE. EL RCA tratará de llamar al cliente dentro de las dos (2) horas desde la presentación de la solicitud durante las horas y los días hábiles estándar locales, excluyendo los feriados de HPE, para discutir los requisitos del servicio y recomendarle y programar servicios del menú de crédito de soporte de TS basándose en sus necesidades. Si al cliente no le resulta conveniente que le devuelvan la llamada dentro de las 2 horas, puede solicitar un horario preferido de devolución de la llamada durante las horas comerciales locales. |
| Créditos de soporte de TS | Como se describe más detalladamente a continuación, el cliente puede canjear los créditos cada año a cambio de actividades de servicio que incluyen aquellas descritas en el menú de crédito de soporte de TS y también puede incluir actividades personalizadas en cuanto a precio y alcance, sujetas al acuerdo con HPE y a una Declaración de trabajo enunciada mutuamente. |
| HPE Support Center | Se pondrá a disposición del cliente el acceso al portal HPE Support Center para habilitar la autoadministración en línea de los servicios de crédito y las selecciones de servicios. El cliente controlará su propio uso autorizado del portal al canjear y programar los servicios, y será plenamente responsable de garantizar que el canje de créditos y la programación de servicios sean realizados solo por personas autorizadas. |

Tabla 2. Características opcionales del servicio

| Servicio | Especificaciones de la prestación |
|--|--|
| Crédito de soporte de HPE TS: servicio de 10 créditos por año | Este servicio proporciona una llamada de bienvenida y acceso a un RCA para ayudar con el canje del crédito, si fuera necesario. El servicio de 10 créditos por año está disponible con 1, 3, 4 y 5 años de duración, con 10 créditos disponibles por año a lo largo del período seleccionado. Estos 10 créditos pueden ser canjeados por actividades de servicio específicas descritas en el menú de crédito de soporte de TS o por actividades personalizadas si fueron acordadas con HPE. Los créditos elegibles para ser canjeados en cada período de 12 meses expirarán en el aniversario de la fecha de compra si no hubieran sido canjeados hasta ese momento. HPE proporcionará al cliente la información referente a las fechas de inicio y finalización del período durante el cual éste puede canjear los créditos de soporte de TS asociados. Los créditos no pueden ser prorrogados o canjeados de ninguna otra forma. |
| Crédito de soporte de HPE TS: servicio de 30 créditos por año | Este servicio proporciona una llamada de bienvenida y acceso a un RCA para ayudar con el canje del crédito, si fuera necesario. El servicio de 30 créditos por año está disponible con 1, 3, 4 y 5 años de duración, con 30 créditos disponibles por año a lo largo del período seleccionado. Estos 30 créditos pueden ser canjeados por actividades de servicio específicas descritas en el menú de crédito de soporte de TS o por actividades personalizadas si fueron acordadas con HPE. Los créditos elegibles para ser canjeados en cada período de 12 meses expirarán en el aniversario de la fecha de compra si no hubieran sido canjeados hasta ese momento. HPE proporcionará al cliente la información referente a las fechas de inicio y finalización del período durante el cual éste puede canjear los créditos de soporte de TS asociados. Los créditos no pueden ser prorrogados o canjeados de ninguna otra forma. |
| | El cliente puede comprar varios servicios de crédito de soporte de TS de 10 y 30 créditos para acumular el número de créditos necesarios para satisfacer sus necesidades esperadas durante cualquier período de 12 meses. En cualquier momento se pueden realizar compras adicionales para sumar más créditos con el fin de satisfacer las necesidades operativas y, si no su usaran dentro de los 12 meses, expirarán en el aniversario de la fecha de compra. |

Limitaciones del servicio

Los servicios no elegibles para el suministro a través del canje de crédito de soporte de HPE TS incluyen, entre otros, los siguientes:

- Servicios de mantenimiento de hardware y software;
- Servicios en hardware no cubierto por un acuerdo de mantenimiento de HPE;
- Servicios que, en la opinión de HPE, se requieren debido a intentos no autorizados por parte de personal que no es de HPE de instalar, reparar, mantener o modificar hardware, firmware o software;
- Servicios de instalación y puesta en marcha; sin embargo, se pueden agregar créditos de soporte de TS a los servicios de instalación y puesta en marcha para ser canjeados por la realización de servicios adicionales no provistos con los servicios de instalación y puesta en marcha.

Responsabilidades del cliente

Según lo requerido por HPE para prestar el servicio seleccionado, el cliente debe:

- Proporcionar al momento de la compra el nombre, la dirección de correo electrónico y el teléfono del contacto principal del cliente que usará el servicio;
- Si se lo solicita, registrar este servicio dentro de los 10 días de la compra para la habilitación adecuada (solo para servicios de paquete de soporte HPE fijos); HPE notificará al cliente si es necesario hacer el registro a través de la dirección de correo electrónico suministrada por este;
- Al contratar un RCA, proporcionar la información de contacto necesaria para habilitar la devolución de la llamada;
- Suministrar a HPE, 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;
- Garantizar el acceso oportuno e irrestricto de HPE a los sistemas e instalaciones del cliente, según sea necesario para la prestación del servicio;
- Designar a una persona autorizada de su equipo quien, en representación del cliente, otorgará todas las aprobaciones; suministrará información; garantizará que esté disponible todo el hardware, firmware y software que el especialista en servicios de HPE necesite con el objetivo de prestar este servicio y que los productos de software tengan las licencias correspondientes. Esta persona deberá estar disponible para colaborar con HPE con el fin de facilitar la prestación de este servicio;
- Suministrar un área de trabajo adecuada para la prestación del servicio en el sitio, incluyendo acceso a una línea telefónica externa, energía eléctrica y todas las conexiones de red necesarias;
- Garantizar que todos los prerrequisitos para las actividades seleccionadas por el cliente se hayan cumplido y que cualquier otra responsabilidad y/o requisito del cliente para la realización del servicio seleccionada se hayan cumplido;
- Proporcionar acceso remoto y toda la información necesaria para posibilitar una realización eficiente de las actividades analíticas;
- Responsabilizarse de todas las operaciones de copia de seguridad y restauración.

Disposiciones generales/otras exclusiones

- La prestación del servicio está disponible durante los días y horarios de trabajo comerciales locales normales de HPE, excluyendo los feriados de HPE.
- El cliente puede solicitar la prestación del servicio fuera de los horarios y días de trabajo comerciales estándar de HPE. Si dicha prestación está disponible, se aplicará un recargo por fuera de horario a las tarifas que se muestran en el menú de crédito de soporte de HPE sujeto a la aprobación de HPE.
- HPE prestará el servicio ya sea de forma remota o en el local, a discreción de HP.
- Los créditos de soporte de HPE TS deben ser canjeados en el país de compra.
- Los créditos de soporte de HPE TS no son transferibles.
- Ciertas actividades de servicio emplean herramientas de diagnóstico que utilizan un transporte seguro de datos para que HPE los analice y genere informes. Si el servicio seleccionado requiere recolección remota de datos, el cliente deberá permitir el acceso remoto de HPE.
- HPE se reserva el derecho de cargar, en base a tiempo y materiales, o consumir créditos adicionales según sea necesario para satisfacer los prerrequisitos del servicio o los problemas del servicio que no estén cubiertos por el servicio seleccionado, o para satisfacer otros requisitos que no cumpla el cliente al momento de la prestación.

Términos y condiciones de crédito de soporte de TS

- El cliente debe estar bajo un acuerdo de servicios de soporte activo con HPE a fin de ser elegible para comprar créditos de soporte de TS.
- Los créditos de soporte de TS pueden ser canjeados solo para los servicios elegibles especificados en el menú de crédito de soporte de HPE, que se encuentra en el portal de HPE Support Center (HPESC) o para ciertos servicios personalizados sujeto a la aprobación de HPE. HPE se reserva el derecho de modificar el menú de crédito de soporte de HPE ocasionalmente.

Hoja de datos

- Todos los servicios comprados usando créditos de soporte de TS deben ser proporcionados antes de la expiración de los créditos que se están canjeando.
- Todos los servicios comprados usando créditos de soporte de TS se rigen por los términos de ventas estándar actuales de Hewlett Packard Enterprise, que podrían incluir una hoja de datos complementaria o, si corresponde, el contrato de compra del cliente con Hewlett Packard Enterprise.
- Pueden aplicarse cargos por viaje, según lo determine HPE, a cualquier servicio comprado usando créditos de soporte de TS.
- Después de cualquier rescisión del acuerdo de servicios de soporte del cliente con HPE, HPE le reembolsará una cantidad proporcional por los créditos de soporte de TS no utilizados que no hayan expirado al momento de la rescisión.

Información para pedidos

Para obtener más información o para solicitar este servicio, póngase en contacto con el representante de ventas local o con el revendedor de HPE y haga referencia a los siguientes servicios de soporte flexibles de HPE (en los siguientes números de identificación de servicio, x representa la duración del servicio en años; las opciones son 1, 3, 4 o 5 años):

- SVC de 10 créditos por año de Servicio de crédito de soporte de HPE TS: HOJD4Ax;
- SVC de 30 créditos por año de Servicio de crédito de soporte de HPE TS: HOJD5Ax.

Para ver la lista completa de servicios de soporte fijos de HPE, póngase en contacto con su representante de ventas o su revendedor de HPE.

Más información

Para obtener más información sobre los servicios de soporte de Hewlett Packard Enterprise, póngase en contacto con cualquiera de nuestras oficinas de ventas en todo el mundo o visite el siguiente sitio web:

www.hpe.com/services/support