

Servicio diurno de asistencia técnica de atención al cliente de HPE

Servicios de soporte

Ventajas del servicio

- Acelera la consecución de efectividad operativa
- Proporciona asistencia a su personal de TI en una gran variedad de actividades de gestión operativa y de optimización gracias a las mejores prácticas de Hewlett Packard Enterprise y a los especialistas técnicos experimentados de Hewlett Packard Enterprise
- Ayuda a reducir los riesgos empresariales y los costes de los proyectos al ofrecer habilidades especializadas
- Permite que sus recursos de TI se concentren en sus tareas y prioridades principales
- Proporciona asistencia y servicios suplementarios rentables

Características más destacables del servicio

- Preparación del servicio
- Asignación de un especialista en servicio técnico experimentado de Hewlett Packard Enterprise
- Planificación del servicio
- Prestación del servicio
- Sesión de orientación del cliente (opcional)

El servicio diurno de asistencia técnica de atención al cliente de HPE le ofrece la flexibilidad de personalizar las tareas más allá del alcance de la cobertura estándar de los servicios técnicos de Hewlett Packard Enterprise. Los especialistas en servicios técnicos altamente capacitados pueden ayudarle con una gran variedad de actividades operativas, de optimización y de evaluación.

El enfoque de Hewlett Packard Enterprise se basa en un análisis y planificación exhaustivos, así como en una rápida ejecución, a fin de ayudarle a resolver los desafíos técnicos a los que se enfrenta. Mediante el uso de técnicas y procesos contrastados resultantes de la extensa experiencia adquirida durante numerosas operaciones realizadas con éxito para clientes empresariales de todo el mundo, nuestros especialistas técnicos le ayudarán a reducir el coste, el plazo y el riesgo empresarial habitualmente asociado con una amplia variedad de actividades técnicas, de gestión de cambios y de gestión de proyectos. El resultado final es una solución que le ayudará a satisfacer sus requisitos empresariales.

El servicio diurno de asistencia técnica de atención al cliente de HPE está disponible para todos los productos compatibles con Hewlett Packard Enterprise.

Este servicio no incluye las actividades relacionadas con la instalación y la implementación, ya que forman parte de un servicio disponible por separado: el servicio diurno de asistencia para la instalación e implementación de HPE.

Tabla 1. Características del servicio

Característica	Especificaciones de la prestación
Preparación del servicio	Hewlett Packard Enterprise contactará con el cliente para recopilar la información necesaria para ayudar a caracterizar su entorno, identificar al contacto del cliente para la ejecución del servicio y la gestión de cargas de trabajo a fin de verificar el plazo necesario para prestar el servicio.
Asignación de un especialista en servicio técnico experimentado de Hewlett Packard Enterprise	Hewlett Packard Enterprise asignará al cliente un especialista técnico experimentado que se encargará de prestar los servicios de asistencia técnica.
Planificación del servicio	El especialista en servicios de Hewlett Packard Enterprise identificará y enumerará al cliente todos los requisitos previos necesarios para la prestación del servicio, planificará la ejecución del servicio para aquellas actividades previstas que espera el cliente y mantendrá la flexibilidad para planificar actividades adicionales dentro del tiempo previsto permitido.
Prestación del servicio	El especialista en servicios de Hewlett Packard Enterprise desarrollará las actividades técnicas según la planificación del servicio y conforme al tiempo previsto para la prestación del servicio.

Tabla 2. Características opcionales del servicio

Característica	Especificaciones de la prestación
Sesión de orientación del cliente	Una vez completado el servicio, el especialista en servicios de Hewlett Packard Enterprise llevará a cabo una sesión de orientación sobre los resultados de las actividades realizadas y estará disponible para contestar a preguntas, según proceda, en el tiempo previsto para la prestación del servicio.

Limitaciones del servicio

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

- Actividades de diseño de servicios
- Actividades de instalación, implementación y despliegue con la correspondiente gestión de proyectos
- Servicios que, en opinión de Hewlett Packard Enterprise, son necesarios debido al intento no autorizado de instalar, reparar, mantener o modificar hardware, firmware o software por personal que no es de HPE
- Actividades de solución de fallos

Responsabilidades del cliente

El cliente se compromete a:

- Designar a un empleado de su plantilla que, en su nombre, concederá autorizaciones, proporcionará información y en cualquier caso estará disponible para ayudar a Hewlett Packard Enterprise a facilitar la prestación del servicio
- Asegurarse de que se cumplen todos los requisitos previos del servicio identificados durante la actividad de "Planificación del servicio"
- Asegurarse de que todo el hardware, firmware y software que necesite el especialista en servicios de Hewlett Packard Enterprise para prestar el servicio esté disponible y de que los productos de software cuenten con las licencias debidas
- Conceder a Hewlett Packard Enterprise acceso total sin restricciones a todos los lugares en los que se realizará el servicio
- Proporcionar un lugar de trabajo adecuado para la prestación del servicio, con acceso a una línea de teléfono exterior, corriente y las conexiones de red necesarias
- Encargarse de todas las operaciones de copia de seguridad y restauración de datos
- Identificar los puntos focales que correspondan para trabajar en colaboración con Hewlett Packard Enterprise

Disposiciones generales/otras exclusiones

- La capacidad de Hewlett Packard Enterprise de prestar este servicio depende de la cooperación plena y puntual del cliente con Hewlett Packard Enterprise, así como de la exactitud y precisión de todos los datos e información que el cliente le facilite a Hewlett Packard Enterprise.
- Hewlett Packard Enterprise se reserva el derecho a cobrar, en función del tiempo y materiales empleados, los trabajos adicionales que superen el alcance de este paquete de servicios que sean consecuencia de solucionar requisitos previos del servicio u otros requisitos no satisfechos por el cliente.

Información sobre pedidos

Utilice los siguientes números de producto de servicios para pedir los servicios de soporte flexible y fijo, así como los servicios contractuales y por evento:

- Para los servidores HPE Integrity: HA334A1, UU096E, HA334AE y HA334AC
- Para los servidores HPE ProLiant: HL251A1, UW806E, HL251AE y HL251AC
- Para los productos de almacenamiento HPE: HL922A1, UW807E, HL922AE y HL922AC

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 mundiales o visite la siguiente página web: hpe.com/services/support



Regístrese y reciba las actualizaciones


**Hewlett Packard
Enterprise**

© Copyright 2005, 2011, 2014, 2016 Hewlett Packard Enterprise Development L.P. La información contenida en este documento está sujeta a cambios sin previo aviso. Las únicas garantías para los productos y servicios de Hewlett Packard Enterprise se establecen en las declaraciones de garantía expresa que acompañan a tales productos y servicios. Ninguna información contenida en este documento debe interpretarse como una garantía adicional. Hewlett Packard Enterprise no se responsabiliza de los errores u omisiones de carácter técnico o editorial que puedan existir en este documento.

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

5982-4197ESE, abril de 2016, Rev. 3