

Servicio de soporte en colaboración de HPE

Servicios de soporte

Características más destacadas del servicio

• Soporte de software remoto en colaboración:

- Periodo de cobertura 24 horas al día, los 7 días de la semana, con respuesta remota en 2 horas
- Soporte de software básico
- Gestión de llamadas en colaboración

• Soporte de hardware:

- Diagnóstico y soporte remotos de problemas
- Soporte de hardware in situ
- Piezas de repuesto y materiales
- Opciones de periodos de cobertura de soporte de hardware
- Plazo de respuesta in situ para soporte de hardware
- Compromiso de plazo de reparación desde la llamada para soporte de hardware de 6 horas
- Mejora de la gestión del inventario de piezas (incluida con el compromiso de reparación desde la llamada)
- Finalización del trabajo comenzado
- Gestión de escalación
- Solución de soporte electrónico remoto de HPE (sólo para productos que reúnan los requisitos aplicables)
- Acceso a información y servicios de soporte electrónicos
- Retención de soportes defectuosos (opcional: sólo para productos que reúnan los requisitos aplicables)
- Retención íntegra de materiales defectuosos (opcional: sólo para productos que reúnan los requisitos aplicables)

El servicio de soporte en colaboración de HPE está diseñado para clientes que adquieren hardware de HPE con productos de software tanto de HPE como de terceros. El soporte en colaboración de HPE proporciona un primer punto de contacto para sus necesidades iniciales de soporte de hardware y software. HPE aporta los conocimientos de sus recursos técnicos a nivel global para ayudarle a solucionar sus problemas de soporte de software básico y hardware con una llamada a HPE.

Con el servicio de soporte en colaboración de HPE, no tiene que decidir si tiene un problema de hardware o de software. Puede hacer la primera llamada directamente a HPE y un profesional de soporte técnico de Hewlett Packard Enterprise determinará si el problema es de hardware o software. Si la incidencia notificada está relacionada con un producto de otro proveedor determinado y no puede corregirse aplicando soluciones conocidas, HPE se pondrá en contacto con el otro proveedor y creará una incidencia en su nombre bajo el acuerdo de soporte que mantenga en vigor con dicho proveedor. HPE también proporcionará la documentación necesaria del problema para ayudar al proveedor para acelerar la solución del problema. Si la incidencia se produce en un producto de hardware de HPE cubierto, HPE proporcionará soporte técnico de hardware, remoto o in situ, para solucionar el problema notificado.

Tabla 1. Características del servicio

Característica	Especificaciones de la prestación
Sophorte de software remoto en colaboración:	
Periodo de cobertura 24 horas al día, los 7 días de la semana, con respuesta remota en 2 horas	<p>Los clientes pueden llamar a Hewlett Packard Enterprise 24 horas al día, de lunes a domingo, incluidos festivos de HPE, para registrar con HPE una incidencia cubierta. Una vez que el cliente haya realizado una llamada y HPE acuse recibo de ésta, tal y como se describe en la sección "Disposiciones generales/Otras exclusiones", HPE responderá en un plazo de dos horas para iniciar el diagnóstico remoto y el soporte de software básico. Todos los periodos de cobertura están sujetos a la disponibilidad local. Póngase en contacto con una oficina de ventas local de Hewlett Packard Enterprise para obtener información detallada de la disponibilidad del servicio.</p>
Sophorte de software básico	<p>El servicio de soporte de software básico ofrece al cliente el aislamiento del problema y soporte correctivo, tal y como se describe a continuación, si existe una reparación conocida disponible para el problema de software notificado. Una vez que el cliente haya realizado una llamada y Hewlett Packard Enterprise acuse recibo de ésta, tal y como se describe en "Disposiciones generales/Otras exclusiones", HPE trabajará para identificar si la causa del problema del producto cubierto es un componente de software o de hardware.</p> <p>Si se determina que una incidencia está causada por el software cubierto de HPE o de otros proveedores, HPE ofrecerá soporte correctivo comunicando la reparación conocida y asesorando al cliente sobre cómo aplicarla. En algunos casos, el soporte correctivo podrá limitarse a la comunicación de una solución conocida disponible mediante la instalación de una actualización o revisión de software, y el cliente será dirigido a las fuentes donde obtenerlas, puesto que el acceso a la reparación conocida requiere contratos de servicio adicionales con HPE o el proveedor de software respectivo.</p> <p>La asistencia proporcionada con este servicio no resolverá problemas complejos, como instrucciones paso a paso para la instalación y configuración, ajustes de rendimiento o cualquier otro de naturaleza similar. Este servicio no elimina la necesidad de suscribir un contrato de soporte con el proveedor de productos ajeno a HPE (consulte la sección "Requisitos previos").</p> <p>HPE, a su exclusivo criterio, determinará cuándo un problema se considera complejo y debe ser resuelto por el proveedor de soporte externo.</p>
Gestión de llamadas en colaboración	<p>Si Hewlett Packard Enterprise determina que un problema está causado por un software de otro proveedor determinado, y el problema no se resuelve después de que el cliente aplique reparaciones disponibles conocidas, tal y como se define en las prestaciones de soporte de software básico, HPE iniciará, a petición del cliente, una llamada de servicio con el proveedor de software externo, a condición de que existan acuerdos de soporte adecuados entre el cliente y el proveedor externo que permitan a HPE realizar esta acción.</p> <p>Como parte del proceso de iniciación de la llamada, HPE proporcionará la documentación del problema resultante del proceso de solución de problemas de HPE. Con el fin de que HPE inicie la llamada de servicio con el proveedor externo en nombre del cliente, el cliente debe disponer de un contrato de soporte de software válido y en vigor con el proveedor de software que le permita realizar llamadas y recibir soporte. Asimismo, el cliente habrá tomado todas las medidas necesarias para asegurar que HPE pueda iniciar una llamada en su nombre y proporcionará a HPE la autorización necesaria y la información del contrato. El horario de cobertura de la gestión de llamadas en colaboración depende de los términos del acuerdo de soporte entre el cliente y el proveedor de software.</p> <p>Una vez establecida la comunicación con el proveedor del software, HPE finalizará la llamada de servicio, pero el cliente podrá volver a abrir la incidencia con HPE, si es necesario, haciendo referencia al número de identificación de la llamada original (se asignará un nuevo número de identificación de la llamada).</p>

Tabla 1. Características del servicio *(continuación)*

Característica	Especificaciones de la prestación
SopORTE de hardware:	
Diagnóstico y soporte remotos de problemas	<p>Una vez que el cliente haya realizado una llamada y Hewlett Packard Enterprise haya emitido el acuse de recibo correspondiente, tal y como se describe en la sección "Disposiciones generales/Otras exclusiones", y se haya diagnosticado que el problema se encuentra en el producto de hardware, HPE trabajará durante el periodo de cobertura del soporte de hardware para aislar la incidencia de hardware y solucionarla de forma remota con la ayuda del cliente.</p> <p>Antes de desplazarse a las instalaciones del cliente, HPE puede iniciar y realizar diagnósticos con soluciones de soporte electrónico remoto para acceder a los productos cubiertos, o bien utilizar otros medios a su alcance para resolver la incidencia de forma remota.</p> <p>HPE proporcionará asistencia telefónica para la instalación de firmware y software por el cliente, así como de piezas reparables por el cliente (CSR, Customer Self-Repair), durante el periodo de cobertura de servicio.</p> <p>Con independencia del periodo de cobertura del cliente, las incidencias que afecten al hardware cubierto se pueden notificar a HPE a través del teléfono o del portal web, en función de la disponibilidad local, o a través de las soluciones de soporte electrónico remoto de HPE como un evento de notificación de equipo automatizado, 24 horas al día, 7 días a la semana. HPE acusará recibo de la solicitud de servicio registrando la llamada, asignando un ID de caso y comunicándolo al cliente. HPE se reserva el derecho de determinar la resolución final de todas las incidencias notificadas.</p>
SopORTE de hardware in situ	<p>Si se producen incidencias de hardware que Hewlett Packard Enterprise considera que no se pueden resolver de forma remota, un representante autorizado de Hewlett Packard Enterprise proporcionará soporte técnico in situ para los productos de hardware cubiertos con el fin de devolverlos a su estado operativo normal. Para determinados servidores HPE ProLiant, HPE puede, a su exclusivo criterio, optar por sustituirlos en lugar de repararlos. Los productos se sustituirán por otros nuevos o funcionalmente equivalentes. Los productos sustituidos pasarán a ser propiedad de HPE.</p> <p>"Reparación ante fallo": Además, en el momento de la prestación del soporte técnico in situ, HPE puede:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Instalar las mejoras de diseño disponibles para ayudar a garantizar que los productos de hardware del cliente operen correctamente y mantener la compatibilidad con las piezas de repuesto de hardware suministradas por HPE. • Instalar actualizaciones de firmware disponibles, definidas por HPE como no instalables por el cliente, y que, en opinión de HPE, sean necesarias para que el producto cubierto por el servicio vuelva a funcionar o siga siendo compatible con HPE <p>"Reparación bajo petición": además, HPE instalará actualizaciones de firmware críticas definidas por HPE como no instalables por el cliente, a petición de éste, durante las horas de cobertura. Las actualizaciones críticas de firmware son las actualizaciones de firmware recomendadas por la división de productos de HPE para su instalación inmediata.</p>
Piezas de repuesto y materiales	<p>Hewlett Packard Enterprise proporcionará las piezas de repuesto y materiales autorizados por HPE y necesarios para mantener en funcionamiento el producto de hardware cubierto, incluidas las piezas y los materiales necesarios para realizar las mejoras de diseño disponibles y recomendadas. Las piezas de repuesto que proporcione HPE serán nuevas o presentarán un rendimiento funcionalmente equivalente al de las nuevas. Las piezas sustituidas pasarán a ser propiedad de HPE.</p> <p>Los suministros y consumibles no están cubiertos y no se proporcionarán como parte de este servicio. Se aplican los términos y condiciones de garantía estándares a los suministros y consumibles.</p> <p>Vida útil máxima/Uso máximo admitido Las piezas y componentes que hayan alcanzado el final de su vida útil máxima y/o sus limitaciones de uso máximo, tal y como se indique en el manual de funcionamiento del fabricante correspondiente o la hoja de datos técnica del mismo, no se proporcionarán, repararán ni sustituirán como parte de este servicio.</p>
Opciones de periodos de cobertura de soporte de hardware	<p>El periodo de cobertura de soporte de hardware especifica el tiempo durante el cual se prestan los servicios de soporte de hardware, in situ o de forma remota. Las llamadas recibidas fuera de este periodo se registrarán para el día siguiente en el que el cliente tenga un periodo de cobertura de servicio.</p> <p>Las siguientes opciones de periodo de cobertura están disponibles para los productos que cumplan los requisitos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Servicio el siguiente día laborable (NBD, Next Business Day): Horario de trabajo habitual, días laborables normales (9x5): el servicio está disponible 9 horas al día, de 8:00 a 17:00, hora local, de lunes a viernes, excluidos festivos de HPE. • 24x7: el servicio está disponible 24 horas al día, de lunes a domingo, incluidos festivos de HPE. <p>Todos los periodos de cobertura están sujetos a la disponibilidad local. Póngase en contacto con una oficina de ventas local de Hewlett Packard Enterprise para obtener información detallada de la disponibilidad del servicio.</p>

Tabla 1. Características del servicio *(continuación)*

Característica	Especificaciones de la prestación
Plazo de respuesta in situ para soporte de hardware	<p>En las incidencias de hardware con cobertura que no se puedan solucionar de manera remota, Hewlett Packard Enterprise hará todos los esfuerzos comercialmente razonables para dar una respuesta in situ en el plazo de respuesta especificado.</p> <p>El plazo de respuesta in situ especifica el periodo de tiempo que empieza cuando HPE recibe y acusa recibo de la llamada, tal y como se describe en la sección "Disposiciones generales/Otras exclusiones". El plazo de respuesta in situ finaliza cuando un representante autorizado de Hewlett Packard Enterprise llega a las instalaciones del cliente, o cuando el evento notificado se cierra con la explicación por parte de HPE de que actualmente no requiere intervención in situ.</p> <p>Los plazos de respuesta se miden sólo durante el periodo de cobertura y se pueden ampliar hasta el día siguiente de dicho periodo de cobertura.</p> <p>Para este servicio están disponibles los siguientes plazos de respuesta in situ:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Servicio de respuesta in situ el siguiente día laborable (NBD): un representante autorizado de Hewlett Packard Enterprise llegará al emplazamiento del cliente durante el periodo de cobertura para iniciar el servicio de mantenimiento de hardware el siguiente día laborable tras la recepción de la llamada y el acuse de recibo de HPE. Las llamadas recibidas fuera del periodo de cobertura se registrarán para el siguiente día laborable y el servicio se prestará a lo largo de ese siguiente día laborable. • Respuesta in situ en 4 horas: un representante autorizado de Hewlett Packard Enterprise llegará al emplazamiento del cliente durante el periodo de cobertura para iniciar el servicio de mantenimiento de hardware en un plazo de 4 horas desde la recepción de la llamada y el acuse de recibo de HPE. <p>Todos los plazos de respuesta están sujetos a la disponibilidad local. Póngase en contacto con una oficina de ventas local de Hewlett Packard Enterprise para obtener información detallada de la disponibilidad del servicio.</p>
Compromiso de plazo de reparación desde la llamada para soporte de hardware de 6 horas	<p>Se puede elegir el compromiso de plazo de reparación desde la llamada de 6 horas para los productos que reúnan los requisitos en lugar de un plazo de respuesta in situ.</p> <p>Si existen incidencias críticas (gravedad 1 y 2) con el hardware cubierto que no puedan resolverse remotamente, Hewlett Packard Enterprise hará todos los esfuerzos comercialmente razonables para restablecer el funcionamiento del hardware cubierto en un plazo de 6 horas tras la recepción de la llamada y el acuse de recibo de HPE.</p> <p>Para incidencias no críticas (gravedad 3 o 4), o a petición del cliente, HPE trabajará con éste para programar la hora de inicio acordada previamente de la acción correctiva, y el compromiso de plazo de reparación desde la llamada comenzará a dicha hora.</p> <p>Los niveles de gravedad de las incidencias se definen en la sección "Disposiciones generales/Otras exclusiones". El plazo de reparación desde la llamada se refiere al periodo de tiempo que transcurre desde que HPE recibe y acusa recibo de la llamada inicial, tal y como se especifica en la sección "Disposiciones generales/Otras exclusiones". Asimismo, el plazo de reparación desde la llamada finaliza con la decisión de HPE de que el hardware se ha reparado, o cuando el evento notificado se cierra con la explicación por parte de HPE de que actualmente no requiere intervención in situ. Los plazos de reparación se miden sólo durante el plazo de cobertura y se pueden ampliar hasta el día siguiente del plazo de cobertura.</p> <p>Todos los plazos de reparación desde la llamada están sujetos a la disponibilidad local. Póngase en contacto con una oficina de ventas local de Hewlett Packard Enterprise para obtener más información sobre la disponibilidad del servicio.</p> <p>La reparación se considera finalizada cuando HPE verifica que se ha corregido el mal funcionamiento del hardware o que éste se ha sustituido. A tal efecto, HPE puede realizar la verificación mediante una prueba automática de encendido, un diagnóstico autónomo o una verificación visual de que el funcionamiento es correcto. A su exclusivo criterio, HPE determinará el nivel de pruebas necesario para verificar que el hardware está reparado. A su exclusivo criterio, HPE puede sustituir temporal o permanentemente el producto para cumplir el compromiso de plazo de reparación. Los productos se sustituirán por otros nuevos o funcionalmente equivalentes. Los productos sustituidos pasarán a ser propiedad de HPE.</p> <p>Antes de que sea efectivo el compromiso de plazo de reparación desde la llamada para hardware, deberán transcurrir 30 días desde el momento de adquisición del servicio, periodo en el cual se configurarán y realizarán las auditorías y los procesos necesarios. Durante este periodo inicial de 30 días y hasta cinco (5) días laborables adicionales tras la finalización de la auditoría, HPE ofrecerá un tiempo de respuesta in situ de 4 horas.</p>
Mejora de la gestión del inventario de piezas (Incluida con el compromiso de reparación desde la llamada)	<p>Para poder cumplir los compromisos de plazo de reparación desde la llamada de Hewlett Packard Enterprise, se mantiene un inventario de piezas de repuesto críticas para los clientes de este servicio. Este inventario se almacena en unas instalaciones designadas por Hewlett Packard Enterprise. Las piezas se gestionan con el fin de aumentar la disponibilidad del inventario y se encuentran a disposición de los representantes autorizados de Hewlett Packard Enterprise que respondan a llamadas que cumplan los requisitos.</p>

Tabla 1. Características del servicio (continuación)

Característica	Especificaciones de la prestación
Finalización del trabajo comenzado	Una vez que el representante autorizado de Hewlett Packard Enterprise llegue a las dependencias del cliente, seguirá prestando el servicio, ya sea in situ o de forma remota, y a criterio de HPE, hasta que los productos se reparen. El trabajo puede suspenderse temporalmente si se necesitan piezas o recursos adicionales, pero se reanudará cuando estén disponibles. La reparación se considera finalizada cuando HPE verifica que se ha corregido el mal funcionamiento del hardware o que éste se ha sustituido.
Gestión de escalación	Hewlett Packard Enterprise ha establecido procedimientos formales de escalación para facilitar la resolución de problemas complejos de hardware. La dirección local de Hewlett Packard Enterprise coordina la escalación de problemas, incorporando la capacitación de los recursos adecuados de HPE y/o de terceros para ayudar a solucionar el problema.
Solución de soporte electrónico remoto de Hewlett Packard Enterprise	La solución de soporte electrónico remoto de Hewlett Packard Enterprise ofrece sólidas funcionalidades de solución de problemas y reparación. Puede incluir soluciones de acceso remoto al sistema y constituir un punto central de gestión, además de facilitar una perspectiva empresarial de las incidencias abiertas y sus historiales. El especialista de soporte de Hewlett Packard Enterprise sólo usará el acceso remoto al sistema del cliente con su autorización. El acceso remoto al sistema puede ayudar al especialista de soporte de Hewlett Packard Enterprise a proporcionar una resolución de problemas más rápida y eficiente.
Acceso a información y servicios de soporte electrónicos	Como parte del servicio, Hewlett Packard Enterprise proporciona acceso a determinadas herramientas electrónicas y basadas en web disponibles en el mercado. El cliente tiene acceso a: <ul style="list-style-type: none"> • Determinadas funcionalidades disponibles para usuarios registrados, como descargar firmware de HPE específico, suscribirse a notificaciones de servicios proactivos relativos al hardware y participar en foros de soporte con otros usuarios registrados donde se solucionan problemas y se comparten mejores prácticas • Búsquedas ampliadas basadas en web en documentos de soporte técnico, para ayudar a resolver los problemas rápidamente • Determinadas herramientas de diagnóstico de servicio propiedad de HPE con acceso protegido por contraseña • Una herramienta basada en web para enviar preguntas directamente a HPE. La herramienta ayuda a resolver problemas rápidamente con un proceso de clasificación previa que dirige la solicitud de servicio o soporte al recurso cualificado para responder a la pregunta y también permite visualizar el estado de cada solicitud de soporte o servicio enviada, incluidos los casos presentados telefónicamente • Búsqueda en las bases de datos de conocimientos de HPE o de terceros para determinados productos de terceros con el fin de obtener información de producto y respuestas a preguntas de soporte, participar en foros de soporte y descargar revisiones de software (Este servicio puede estar limitado por restricciones de acceso de terceros)

Tabla 2. Características opcionales del servicio

Característica	Especificaciones de la prestación
Retención de soportes defectuosos	Para los productos que cumplan los requisitos, esta característica de servicio opcional permite que el cliente conserve los componentes de la unidad de disco duro o SSD/Flash defectuosa a los que el cliente no quiera renunciar si el disco ("unidad de disco o SSD/Flash") que cubre este servicio contiene datos confidenciales. Todas las unidades de disco o SSD/Flash que cumplan los requisitos de un sistema cubierto se incluirán en la retención de soportes defectuosos. Con independencia de cualquier disposición en contrario que se establezca en este documento o en los términos de asistencia de pedido único de Hewlett Packard Enterprise, HPE renuncia al derecho a la toma de posesión y titularidad de una unidad de disco o SSD/Flash defectuosa cubierta por la característica de servicio opcional de retención de soportes defectuosos en el caso de que HPE suministre un producto de sustitución al cliente. El cliente retendrá todas las unidades de disco o SSD/Flash a las que dé soporte HPE según el acuerdo de soporte de HPE, y será plenamente responsable de la protección y privacidad de los datos que residan en dichas unidades de disco o SSD/Flash defectuosas.
Retención íntegra de materiales defectuosos	Además de la retención de soportes defectuosos, esta característica de servicio permite al cliente retener componentes adicionales que Hewlett Packard Enterprise haya indicado que presentan funcionalidades de retención de datos, como los módulos de memoria. Todos los componentes de retención de datos de un sistema cubierto que cumplan los requisitos deben incluirse en la retención íntegra de materiales defectuosos. Los componentes que se pueden retener bajo esta característica de servicio se describen en el documento ubicado en hpe.com/services/cdmr .
Presentación de informes	Hewlett Packard Enterprise presenta al cliente un informe de sus resultados y recomendaciones basado en la información suministrada, que se comparte durante una sesión interactiva de preguntas y respuestas con los miembros principales del personal de TI del cliente en la fecha de presentación programada.

Limitaciones del servicio

El soporte de software básico y la gestión de llamadas en colaboración se proporcionan exclusivamente para los productos de terceros y proveedores externos concretos enumerados en la lista de productos admitidos del soporte en colaboración de HPE en: hpe.com/services/collaborativesupport.

El cliente debe disponer de acuerdos de soporte activos y adecuados con proveedores seleccionados y llevar a cabo los pasos necesarios para garantizar que HPE pueda establecer llamadas de soporte con dichos proveedores en nombre del cliente. Hewlett Packard Enterprise no podrá trasladar a los proveedores el número de caso de HPE existente y renuncia a cualquier responsabilidad por el hecho de no hacerlo. HPE no se hace responsable del rendimiento o falta de rendimiento de otros proveedores, sus productos o sus servicios de soporte. Las obligaciones de HPE están limitadas exclusivamente a la realización de llamadas de soporte; la adquisición de este servicio no implica la cesión a HPE del acuerdo de soporte entre el cliente y el proveedor. El cliente sigue siendo responsable de cumplir sus obligaciones bajo dichos acuerdos, incluido el pago de todas las tarifas aplicables, así como cualquier tarifa que se pueda aplicar como resultado del registro de llamadas con el proveedor.

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

En el caso de que se suministre una pieza reparable por el cliente (CSR) para que el sistema vuelva a funcionar, no se aplicará el plazo de respuesta in situ, en caso de que existiera. En tales casos, Hewlett Packard Enterprise tratará de enviar a sus instalaciones las piezas clasificadas como reparables por el cliente (CSR) que sean críticas para el funcionamiento del producto. Para obtener más información acerca del proceso y las piezas reparables por el cliente (CSR, Customer Self-Repair), consulte hpe.com/info/csr.

Si el servicio se puede realizar mediante diagnóstico remoto, asistencia remota u otros métodos de prestación de servicios anteriormente descritos, no se aplicará un plazo de respuesta in situ.

Si Hewlett Packard Enterprise requiere una auditoría inicial, el compromiso de plazo de reparación desde la llamada para hardware no será efectivo hasta que transcurra un plazo de cinco (5) días laborables tras la finalización de dicha auditoría. Asimismo, HPE se reserva el derecho a disminuir el nivel del servicio a un plazo de respuesta in situ o a cancelar el contrato de servicio si no se siguen las recomendaciones importantes de la auditoría o ésta no se realiza en el plazo de tiempo especificado.

Los siguientes casos no están incluidos en el compromiso de tiempo de reparación (si es aplicable):

- Tiempo de reconstrucción del mecanismo del disco o procedimientos de liberación de espacio
- Cuando un número de unidad lógica (LUN) puede haberse bloqueado para proteger la integridad de los datos
- Cualquier restauración o recuperación de datos comprometidos
- Cualquier periodo de no disponibilidad que no sea consecuencia directa de un fallo de hardware

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

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

Si el cliente solicita un servicio programado, el plazo de reparación desde la llamada comienza a partir de la hora programada y acordada.

Después de que Hewlett Packard Enterprise haya diagnosticado que un problema notificado esté causado por el software incluido en la lista de productos de software de otros proveedores determinados, se haya iniciado una incidencia de servicio con el otro proveedor en nombre del cliente y se haya comunicado el ID de caso de soporte del otro proveedor al cliente, HPE cerrará el caso y no será responsable de ofrecer soporte técnico adicional para el problema al cliente.

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

- Resolución de problemas complejos cubiertos por el acuerdo de soporte del cliente con el proveedor externo
- Instalación, configuración y ajuste de rendimiento paso a paso
- Abastecimiento, derecho de uso y acceso a actualizaciones o revisiones de software de Hewlett Packard Enterprise o de proveedores externos
- Copia de seguridad, recuperación y soporte del sistema operativo, otro software y datos
- Pruebas operativas de aplicaciones u otro tipo de pruebas que el cliente solicite o precise
- Localización de problemas de interconexión o compatibilidad
- Soporte de problemas relacionados con la red
- Servicios requeridos porque el cliente no ha aplicado correcciones, reparaciones, revisiones o modificaciones del sistema proporcionadas por Hewlett Packard Enterprise
- Servicios requeridos porque el cliente no ha tomado las medidas preventivas aconsejadas previamente por Hewlett Packard Enterprise
- Servicios que, en opinión de Hewlett Packard Enterprise, son necesarios debido al tratamiento o al uso inapropiado de los productos o equipos
- Servicios que, en opinión de Hewlett Packard Enterprise, son necesarios debido al intento no autorizado de instalar, reparar, mantener o modificar hardware, firmware o software por personal ajeno a HPE

Limitaciones de la característica de servicio opcional de retención de soportes defectuosos

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

Los componentes de retención de datos definidos por Hewlett Packard Enterprise como piezas consumibles y/o que hayan superado su vida útil máxima y/o sus limitaciones de uso máximo, como se establece en el manual de funcionamiento del fabricante, las especificaciones rápidas del producto o la hoja de datos técnica del mismo, no reúnen los requisitos para la opción de servicio de retención íntegra de materiales defectuosos o de retención de soportes defectuosos.

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

Hewlett Packard Enterprise supervisa permanentemente las tasas de fallo de estos componentes y se reserva el derecho a cancelar este servicio, previo aviso de 30 días, si considera, de manera razonable, que el cliente está abusando de la opción de servicio de retención de soportes defectuosos o de retención íntegra de materiales defectuosos (por ejemplo, cuando la sustitución de los componentes de conservación de datos defectuosos supera materialmente las tasas de fallo estándar del sistema afectado).

HEWLETT PACKARD ENTERPRISE QUEDARÁ LIBRE DE CUALQUIER OBLIGACIÓN RELATIVA AL CONTENIDO Y LA DESTRUCCIÓN DE LOS COMPONENTES DE CONSERVACIÓN DE DATOS RETENIDOS POR EL CLIENTE. SIN PERJUICIO DE LO ESTABLECIDO EN CONTRA EN LOS TÉRMINOS DE VENTAS ESTÁNDAR ACTUALES DE HPE O LA HOJA DE DATOS TÉCNICOS, EN NINGÚN CASO HPE O SUS FILIALES, SUBCONTRATISTAS O PROVEEDORES SERÁN RESPONSABLES DE DAÑOS FORTUITOS, ESPECIALES O RESULTANTES, NI DE DAÑOS POR PÉRDIDA O USO INCORRECTO, DE LOS DATOS CUBIERTOS POR ESTE SERVICIO DE RETENCIÓN DE SOPORTES DEFECTUOSOS O DE RETENCIÓN ÍNTEGRA DE MATERIALES DEFECTUOSOS.

Zonas de desplazamiento

Todos los tiempos de respuesta in situ para hardware se aplican sólo a los emplazamientos ubicados en un radio de 160 km (100 millas) del punto de soporte designado por HPE. Los desplazamientos a lugares que se encuentren a 320 km (200 millas) del centro de soporte designado por HPE están cubiertos sin coste adicional. Si el emplazamiento se encuentra a más de 320 km de distancia del centro de soporte designado por HPE, se aplicará un cargo adicional por desplazamiento.

Las zonas de desplazamiento y los cargos, si proceden, pueden variar en algunas ubicaciones geográficas.

Para emplazamientos ubicados a más de 160 km del centro de soporte designado por HPE, se modificarán los plazos de respuesta, tal y como se especifica en la tabla siguiente.

El compromiso de plazo de reparación desde la llamada está disponible para emplazamientos ubicados en un radio de 80 km (50 millas) desde un centro de soporte designado por HPE.

Para emplazamientos ubicados a una distancia de entre 81 y 160 km (51 a 100 millas) del centro de soporte designado por HPE, se adaptará el compromiso de plazo de reparación desde la llamada para hardware, tal y como se muestra en la tabla siguiente.

Distancia desde el centro designado de HPE	Respuesta en 4 horas	Respuesta in situ al siguiente día
0-160 kilómetros (0-100 millas)	4 horas	Siguiente día de cobertura
161-320 km (101-200 millas)	8 horas	1 día de cobertura adicional
321-480 km (201-300 millas)	Se fija al realizar el pedido y está sujeto a la disponibilidad de recursos	2 días de cobertura adicionales
Más de 480 km (300 millas)	Se fija al realizar el pedido y está sujeto a la disponibilidad de recursos	Se fija al realizar el pedido y está sujeto a la disponibilidad de recursos

Si los emplazamientos están ubicados a una distancia de entre 81 y 160 km (51 a 100 millas) de un centro de soporte designado por HPE, se adaptará el compromiso de plazo de reparación desde la llamada para hardware, tal y como se muestra en la tabla siguiente.

Distancia hasta el centro de soporte designado por HPE	Compromiso de plazo de reparación desde la llamada para hardware de 6 horas
0-80 km (0-50 millas)	6 horas
81-160 km (51-100 millas)	8 horas
Más de 160 km (100 millas)	No disponible

No se ofrecen compromisos de plazo de reparación desde la llamada para emplazamientos ubicados a más de 160 km (100 millas) de un centro de soporte designado por HPE.

Distancia hasta el centro de soporte designado por HPE	Compromiso de plazo de reparación desde la llamada para hardware de 6 horas
0-80 km (0-50 millas)	6 horas
81-160 km (51-100 millas)	8 horas
Más de 160 km (100 millas)	No disponible

Requisitos previos

Para que Hewlett Packard Enterprise pueda ofrecer la gestión de llamadas en colaboración, el cliente deberá disponer de un acuerdo de soporte activo con el proveedor de software que incluya las características y el nivel de servicio requeridos para que el cliente pueda realizar llamadas y recibir soporte del proveedor. Si el proveedor lo requiere, el cliente llevará a cabo los pasos necesarios para asegurar que HPE pueda realizar llamadas en nombre del cliente. Además, el cliente debe ofrecer a HPE la información adecuada necesaria para que HPE pueda iniciar una llamada de servicio al proveedor de software en nombre del cliente.

En las opciones de plazos de respuesta in situ para hardware, Hewlett Packard Enterprise recomienda encarecidamente que el cliente instale y utilice la solución de soporte remoto de HPE correspondiente, con una conexión segura a HPE, para habilitar la prestación del servicio. En los compromisos de plazos de reparación desde la llamada para hardware, HPE requiere que el cliente instale y utilice la solución de soporte remoto de HPE correspondiente, con una conexión segura a HPE, para permitir la prestación del servicio. Para obtener más información acerca de los requisitos, las especificaciones y las exclusiones, póngase en contacto con un representante local de Hewlett Packard Enterprise. Si el cliente no implementa la solución de soporte remoto de HPE correspondiente, puede verse imposibilitada la capacidad de HPE para prestar el servicio con arreglo a los términos definidos, aunque por este mismo motivo no estará obligada a ello. Se aplicarán cargos adicionales para la instalación in situ de firmware no instalable por el cliente si el cliente no implementa la solución de soporte remoto de HPE correspondiente en los casos en que se recomiende y esté disponible. La instalación del firmware instalable por el cliente es responsabilidad de éste. Se aplicarán cargos adicionales si el cliente solicita que HPE instale actualizaciones de software y firmware instalables por el cliente. Todos los cargos adicionales para el cliente serán en base al tiempo y a los materiales, salvo que exista un acuerdo anterior por escrito entre HPE y el cliente.

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

Si Hewlett Packard Enterprise solicita realizar una auditoría, se requerirá un plazo de 30 días desde el momento de adquisición del servicio para configurar y realizar las auditorías y procesos que deben completarse antes de que pueda entrar en vigor el compromiso de plazo de reparación desde la llamada para hardware. El compromiso de plazo de reparación desde la llamada para hardware no será efectivo hasta que hayan transcurrido cinco (5) días laborables posteriores a la finalización de la auditoría. Hasta ese momento, se aplicará un nivel de servicio de plazo de respuesta in situ de 4 horas para el hardware cubierto.

Asimismo, Hewlett Packard Enterprise se reserva el derecho a disminuir el nivel del servicio a un plazo de respuesta in situ o a cancelar el contrato de servicio si no se siguen las recomendaciones importantes de la auditoría o ésta no se realiza en el plazo de tiempo especificado, a menos que el retraso sea provocado por HPE.

Responsabilidades del cliente

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

El cliente debe cumplir los requisitos previos detallados anteriormente para poder optar a este servicio.

Si así lo solicita Hewlett Packard Enterprise, el cliente o un representante autorizado de Hewlett Packard Enterprise debe activar el producto de hardware al que se va a dar soporte en el plazo de 10 días desde la compra de este servicio, siguiendo las instrucciones de registro proporcionadas por HPE o del modo que indique HPE. En el caso de que un producto cubierto cambie de emplazamiento, la activación y el registro (o un ajuste apropiado al registro de HPE existente) deben producirse en un plazo de 10 días desde que se efectúe el cambio.

El cliente se compromete a:

- Conservar y proporcionar a Hewlett Packard Enterprise, si así lo solicita, todas las licencias de software originales, los acuerdos de licencia, las claves de licencia y la información de registro del servicio de suscripción, según corresponda a este servicio
- Usar todos los productos de conformidad con las condiciones actuales de licencias de software de Hewlett Packard Enterprise que correspondan a la licencia de software subyacente del cliente establecida como requisito previo o de conformidad con las condiciones de licencia vigentes del proveedor de software ajeno a HPE, si corresponde, incluidas todas las condiciones de licencia de software adicionales que puedan acompañar a las actualizaciones de software proporcionadas a través de este servicio
- Ejecutar, si así lo solicita Hewlett Packard Enterprise, un acuerdo de agencia entre el cliente y HPE, y ofrecer a HPE toda la información, documentación y autoridad necesarias para permitir a HPE registrar llamadas con otros proveedores en nombre del cliente.

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

En las opciones de plazos de respuesta in situ para hardware, Hewlett Packard Enterprise recomienda encarecidamente que el cliente instale y utilice la solución de soporte remoto de HPE correspondiente, con una conexión segura a HPE, para habilitar la prestación del servicio y las opciones. Para obtener más información acerca de los requisitos, las especificaciones y las exclusiones, póngase en contacto con un representante local de Hewlett Packard Enterprise. Si el cliente no implementa la solución de soporte remoto de HPE correspondiente, puede verse imposibilitada la capacidad de HPE para prestar el servicio con arreglo a los términos definidos, aunque por este mismo motivo no estará obligada a ello.

A petición de Hewlett Packard Enterprise, se solicitará al cliente que ayude a HPE en sus esfuerzos para solucionar los problemas de forma remota. El cliente se compromete a:

- Proporcionar toda la información necesaria para que Hewlett Packard Enterprise ofrezca una asistencia remota puntual y profesional, así como para permitir que HPE pueda determinar el nivel de compatibilidad con el soporte
- Instalar las actualizaciones y revisiones de firmware que le correspondan
- Iniciar pruebas automáticas e instalar y ejecutar otras herramientas y programas de diagnóstico
- Realizar otras actividades razonables para ayudar a Hewlett Packard Enterprise a identificar o solucionar los problemas, a petición de HPE

El cliente es responsable de instalar, en su debido momento, las actualizaciones críticas de firmware que le correspondan, así como las piezas reparables por el cliente (CSR, Customer Self-Repair) y los productos de sustitución que se le entreguen.

Se aplicarán cargos adicionales si el cliente solicita que Hewlett Packard Enterprise instale actualizaciones de software y firmware instalables por el cliente. Todos los cargos adicionales para el cliente serán en base al tiempo y a los materiales, salvo que se acuerde en contrario y por escrito entre HPE y el cliente.

Cuando se envíen piezas reparables por el cliente (CSR) o productos de sustitución para solucionar un problema, el cliente deberá devolver la pieza o el producto defectuoso en el plazo establecido por Hewlett Packard Enterprise. En el caso de que HPE no reciba la pieza o el producto defectuoso en el plazo determinado o si presenta daños físicos en la entrega, el cliente deberá pagar una comisión por la pieza o el producto defectuoso, según establezca HPE.

El cliente es responsable de registrarse para utilizar la herramienta electrónica de Hewlett Packard Enterprise y mantener su información de registro para poder acceder a la información de producto restringida y recibir notificaciones proactivas u otros servicios disponibles para el cliente.

Si el cliente decide conservar piezas de reparación cubiertas bajo las opciones de servicio de retención de soportes defectuosos y/o servicio de retención íntegra de materiales defectuosos, será responsabilidad del cliente:

- Mantener el control físico de las unidades de disco o SSD/Flash en todo momento durante la entrega del soporte por parte de Hewlett Packard Enterprise. HPE no será responsable de los datos que contengan las unidades de disco o SSD/Flash
- Asegurarse de que los datos confidenciales de las unidades de disco o SSD/Flash retenidas se destruyen o se mantienen seguros.
- Disponer de un representante autorizado para conservar las unidades de disco o SSD/Flash defectuosas, aceptar las unidades de disco o SSD/Flash de sustitución, proporcionar a Hewlett Packard Enterprise información de identificación de cada unidad de disco o SSD/Flash que se conserve de conformidad con este documento y, si así lo solicita HPE, confirmar en un documento facilitado por HPE que se conservan las unidades de disco o SSD/Flash.
- Destruir la unidad de disco o SSD/Flash conservada o garantizar que no se vuelva a utilizar.
- Desechar las unidades de disco o SSD/Flash conservadas en cumplimiento de la legislación y normativa de protección medioambiental vigentes.

En el caso de componentes de conservación de datos suministrados al cliente por Hewlett Packard Enterprise en modalidad de préstamo, arrendamiento o leasing, el cliente devolverá de inmediato los componentes de sustitución en el momento en que se produzca el vencimiento o la finalización del soporte de HPE. El cliente será el único responsable de eliminar todos los datos sensibles antes de devolver a HPE cualquier componente o producto prestado, arrendado o bajo leasing, y HPE no se hará responsable de mantener la confidencialidad o la privacidad de los datos sensibles que permanezcan en dichos componentes.

Cobertura

Este servicio proporciona cobertura para los componentes internos suministrados por HPE y cubiertos por el soporte de HPE que reúnan las condiciones aplicables, como memoria y unidades DVD-ROM. Los accesorios conectados no están cubiertos por este servicio. Pueden ser aplicables algunas excepciones. Póngase en contacto con su representante de ventas de Hewlett Packard Enterprise para obtener más información sobre qué productos, accesorios y componentes reúnen los requisitos de la cobertura de este servicio.

Con independencia de las disposiciones de este documento, el servicio adquirido para el producto principal no se amplía a todas las opciones ni a todos los servidores Moonshot. La cobertura del servicio para determinadas opciones o servidores Moonshot se debe configurar y adquirir por separado. En caso contrario, serán de aplicación los términos de la garantía estándar. Para obtener una lista completa de las opciones de HPE ProLiant y HPE BladeSystem, así como de los servidores Moonshot, que requieren cobertura de servicio independiente, visite hpe.com/services/excludedoptions

Para algunos servidores y productos de almacenamiento, las CPU, los discos y otros componentes principales internos y externos, así como las opciones Premium designadas por HPE, estarán cubiertos si el soporte se ha configurado en consecuencia y se han enumerado en la lista de equipos del contrato (si procede).

La cobertura para los sistemas multiproveedor que reúnan los requisitos aplicables incluye todos los componentes internos estándar proporcionados por el proveedor.

Este servicio no cubre los consumibles, entre los que se incluyen, a título enunciativo, los soportes extraíbles, las baterías sustituibles por el usuario, los kits de mantenimiento y otros consumibles, así como el mantenimiento del usuario.

Es posible que se necesite una ruta de actualización para componentes y piezas de recambio que ya no se fabrican. Las actualizaciones para piezas o componentes que ya no se fabrican pueden en ocasiones conllevar cargos adicionales para el cliente. HPE recomendará al cliente un elemento sustitutivo. Los repuestos de componentes en distintos países estarán sujetos a la disponibilidad local.

Para servidores y sistemas de almacenamiento ProLiant, el servicio para el producto principal cubre las opciones de hardware bajo marca de HPE que HPE no indique que requieren una cobertura independiente, que reúnan los requisitos definidos para el servidor, que hayan sido adquiridas al mismo tiempo o a posteriori, y que se encuentren dentro de la carcasa. Estos artículos estarán cubiertos por el mismo nivel de servicio que el producto principal.

Para las carcasas BladeSystem, este servicio cubre la carcasa, las fuentes de alimentación, los ventiladores, los dispositivos de la carcasa y las opciones que HPE no haya indicado que requieren una cobertura independiente.

Para los servidores ProLiant, el almacenamiento o las carcasas BladeSystem instalados en un bastidor, el servicio también cubre todas las opciones de bastidor válidas de HPE que ésta no haya indicado que requieren una cobertura independiente. La cobertura incluye productos SAI que no superen 12 kVA, conmutadores KVM, consolas y PDU instalados en el mismo bastidor, durante su vida de soporte hasta un máximo de 5 años a partir del momento en que dejen de fabricarse. La batería SAI está sujeta a una cobertura independiente bajo sus propios términos y condiciones, limitada a la duración del periodo de garantía aplicable.

Disposiciones generales/Otras exclusiones

Hewlett Packard Enterprise acusará recibo de cada llamada registrando un caso, comunicando el ID correspondiente al cliente y confirmando tanto la gravedad de la incidencia como los requisitos de plazos para iniciar la acción correctora. Nota: en los eventos que se reciban a través de las soluciones de soporte electrónico remoto de HPE, HPE debe ponerse en contacto con el cliente, acordar con éste la gravedad de la incidencia y disponer el acceso al sistema antes de que empiece el compromiso de plazo de reparación desde la llamada para hardware o de respuesta de hardware in situ.

Los plazos de respuesta in situ del soporte de hardware y los compromisos de plazo de reparación desde la llamada pueden diferir en función de la gravedad de la incidencia. El cliente determinará el nivel de gravedad de la incidencia.

La gravedad de las incidencias se define como:

- Gravedad 1: Detención crítica: por ejemplo, el entorno de producción está detenido: sistema de producción o aplicación de producción en riesgo grave/detenido; corrupción/pérdida o riesgo de datos; empresa gravemente afectada; problemas de seguridad
- Gravedad 2: Críticamente degradado: por ejemplo, el entorno de producción está gravemente mermado; sistema de producción o aplicación de producción interrumpido/comprometido; riesgo de repetición; impacto significativo en la empresa
- Gravedad 3: Normal: por ejemplo, fallo o degradación en un sistema que no sea el de producción (por ejemplo, el sistema de prueba); sistema o aplicación de producción degradados con solución alternativa en funcionamiento; pérdida de funcionalidad no crítica; impacto limitado en la empresa
- Gravedad 4: Baja: por ejemplo, sin repercusión para la empresa o el usuario

Información sobre pedidos

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

La disponibilidad de las características y niveles de servicio puede variar en función de los recursos locales y puede estar restringida a los productos y ubicaciones geográficas que cumplan los requisitos aplicables. Para obtener más información sobre cómo solicitar el Servicio de soporte en colaboración de HPE, póngase en contacto con un representante de ventas de Hewlett Packard Enterprise local y mencione los siguientes números de producto:

HL936A para soporte en colaboración de siguiente día laborable de HPE

HL937A para soporte en colaboración de siguiente día laborable, wDMR, de HPE

HL938A para soporte en colaboración de 4H, 24x7, de HPE

HL939A para soporte en colaboración de 4H, 24x7, wDMR, de HPE

HL940A para soporte en colaboración de 6H, CTR, de HPE

HL941A para soporte en colaboración de 6H, CTR, wDMR, de HPE

En función del punto de venta y la opción de nivel de servicio solicitada, pueden aplicarse otros números de producto. Consulte con un representante o distribuidor local de Hewlett Packard Enterprise qué número de producto es el más indicado para sus necesidades concretas.

Tenga en cuenta que la adquisición del soporte de software de Hewlett Packard Enterprise es necesaria para obtener todo el soporte y las actualizaciones que requiere el software 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 mundiales o visite la siguiente página web: hpe.com/services/support



Regístrese y reciba las actualizaciones



**Hewlett Packard
Enterprise**

© Copyright 2011, 2013, 2015 Hewlett Packard Enterprise Development LP. La información contenida en este documento está sujeta a cambios sin previo aviso. Las únicas garantías de los productos y servicios de HPE figuran en las declaraciones expresas de garantía incluidas en los mismos. Ninguna información contenida en este documento debe interpretarse como una garantía adicional. HPE no se responsabilizará de los errores u omisiones técnicos o editoriales que pudiera contener el presente documento.

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

4AA3-8232ESE, diciembre de 2015, Rev. 3