

Servicio HPE Datacenter Care

Servicios de soporte contractuales de HPE

Ventajas del servicio

El servicio HPE Datacenter Care está diseñado para ayudarle a cumplir de forma homogénea sus objetivos de nivel de servicio y empresariales ofreciendo:

- Una solución de soporte rentable a la medida de sus requisitos exactos y que aborda las diferentes tecnologías implementadas en sus soluciones de TI y centro de datos
- Identificación proactiva de problemas y asesoramiento sobre limitación de riesgos
- Acceso a los especialistas de Hewlett Packard Enterprise que pueden aumentar sus propias capacidades, con un objetivo general para reducir el riesgo, aumentar la productividad así como resolver los picos de cargas de trabajo y los proyectos emergentes
- Opciones de soporte reactivo flexibles que le permiten elegir alguno de los niveles reactivos de HPE, que abarcan desde el siguiente día laborable hasta la reparación desde la llamada y más allá, así como asignarlos a los productos en función del papel que desempeñan en sus soluciones
- Soporte remoto homogéneo y fiable con gestión activa de casos extremo a extremo y elaboración de informes para evitar la notificación innecesaria de los problemas rutinarios
- Conexión rápida con especialistas técnicos de Hewlett Packard Enterprise que pueden ayudarle a abordar rápidamente cualquier problema crítico y lograr una resolución más rápida
- Opciones de soporte proactivo flexibles, ofrecidas por especialistas de Hewlett Packard Enterprise, que complementan sus propias capacidades y le ayudan a centrarse en la innovación
- Tecnologías y herramientas remotas avanzadas diseñadas para contribuir a reducir el tiempo de inactividad y aumentar la productividad
- Un equipo asignado a la cuenta centrado en su entorno de TI y sus objetivos empresariales que ofrece un punto único de contacto dentro de Hewlett Packard Enterprise, ayuda a asegurar que su relación con HPE cumpla sus expectativas y verifica la prestación de todas las opciones de servicio, según lo acordado
- Acceda a los especialistas en gestión de servicios de TI de HPE (ITSM) y los conocimientos basados en las mejores prácticas de ITSM, como la biblioteca de infraestructura de TI (ITIL) v3, ISO/IEC 20000 y otras, que ofrecen la capacidad de mejorar el funcionamiento de sus TI a través de un proceso formal de mejora continua

El servicio HPE Datacenter Care es la solución de soporte más completa de HPE, personalizada en función de los requisitos de soporte específicos de su centro de datos. Ofrece una amplia variedad de niveles de servicio proactivos y reactivos para cubrir los requisitos de todo tipo de entornos, desde los más básicos a los más críticos para la empresa. El servicio HPE Datacenter Care se ha diseñado para escalar a cualquier tamaño y tipo de entorno de centro de datos, al tiempo que proporciona un punto único de contacto para todos sus requisitos de soporte para productos tanto de HPE como de terceros seleccionados. El servicio se presta bajo el gobierno de un equipo de soporte asignado de HPE que se ha familiarizado con su entorno de TI y comprende cómo facilita las operaciones de su empresa. Una declaración de trabajo (SOW) mutuamente acordada y ejecutada detallará la combinación precisa de características de soporte reactivo y proactivo que se prestarán bajo el servicio HPE Datacenter Care en función de sus requisitos.

Puede utilizar el servicio HPE Datacenter Care para complementar la capacitación y las funcionalidades de su organización mezclando y combinando cualquier oferta de soporte de HPE con los elementos de su solución de TI o centro de datos en función del papel y la importancia de los productos concretos. Los entornos de TI se están haciendo cada vez más diversos, combinando la tecnología blade y virtualizada de bajo coste con dispositivos de gama alta más tradicionales. En este contexto, cada uno de estos elementos puede presentar necesidades de soporte reactivo muy diferentes. (Tenga en cuenta que el entorno de TI, tal y como lo define HPE, es la infraestructura de TI a la que presta soporte el servicio HPE Datacenter Care, bajo la gestión diaria directa de una organización de TI, en un país, tal y como disponga la declaración de trabajo) El servicio HPE Datacenter Care se ha diseñado para satisfacer una amplia gama de requisitos de soporte.

Con independencia del nivel de soporte reactivo rutinario que elija para los dispositivos específicos de su infraestructura de TI, los servicios extremo a extremo de TI cubiertos por dicho soporte pueden ser cruciales para empresa en general. Cuando suceda lo inesperado, puede que siga necesitando una rápida notificación y resolución de la incidencia. En el caso de una incidencia de servicio, el servicio HPE Datacenter Care ofrece acceso a especialistas en soluciones técnicas de HPE que pueden ayudarle a resolver lo antes posible los problemas críticos. HPE utiliza procedimientos rápidos de notificación para resolver incidencias complejas. Asimismo, el equipo de especialistas de soporte de Hewlett Packard Enterprise asignado a su cuenta dispone de herramientas y tecnologías remotas diseñadas para contribuir a reducir el tiempo de inactividad y aumentar la productividad.

Se ha diseñado un conjunto de servicios proactivos opcionales, que abarcan desde actividades específicamente dedicadas a la tecnología, como el análisis/recomendación de revisiones de firmware y SO, hasta el enfoque sistemático de la mejora continuada basada en las mejores prácticas de Hewlett Packard Enterprise y de la gestión de servicios de TI (ITSM), incluida la biblioteca de infraestructura de TI (ITIL) e ISO/IEC 20000, con el fin de aumentar la capacitación de su propio personal de TI y complementar las opciones de soporte reactivo. Estos servicios proactivos están diseñados para ofrecer opciones flexibles que se personalizan para prestar soporte a distintos componentes de una solución o distintas áreas de su centro de datos.

El servicio HPE Datacenter Care está diseñado para aumentar sus propias capacidades; le ayuda a reducir los riesgos relacionados con las personas, los procesos y la tecnología; aumenta la calidad y la productividad del servicio de TI; y reduce los costes.

El servicio HPE Datacenter Care incluye un equipo asignado a la cuenta dirigido por un gestor de soporte de cuentas (ASM) de Hewlett Packard Enterprise. El objetivo del equipo consiste en forjar una estrecha relación de trabajo con miembros designados de su personal de TI y obtener un claro entendimiento de sus objetivos empresariales, acuerdos de nivel de servicio (SLA) clave y de los indicadores de rendimiento clave (KPI) que debe cumplir. La prestación de las diversas opciones de soporte que ha elegido será supervisada por el ASM y se dirigirá a cumplir con sus objetivos.

La flexibilidad y la personalización disponibles en el servicio HPE Datacenter Care ofrecen una solución de soporte rentable a la medida de sus necesidades exclusivas.

El servicio HPE Datacenter Care proporciona además las siguientes extensiones opcionales:

- HPE Flexible Capacity
- Servicios de soporte operativo de HPE Datacenter Care
- HPE Datacenter Care para multiproveedor
- HPE Datacenter Care para nube
- HPE Datacenter Care: automatización de la infraestructura
- HPE Datacenter Care para SAP
- HPE Datacenter Care para SAP HANA TDI

HPE Flexible Capacity

HPE Flexible Capacity es un servicio de utilidad para la infraestructura basado en la infraestructura convergente de servidores, almacenamiento y equipos de conectividad de red de HPE instalados en su emplazamiento que se factura en función del uso y le permite obtener y pagar sus requisitos de capacidad en función del uso mensual variable, con arreglo a unos requisitos de uso mínimo. Para obtener información detallada sobre esta extensión, consulte el anexo con la hoja de datos de Flexible Capacity del servicio HPE Datacenter Care.

Servicios de soporte operativo de HPE Datacenter Care

Los servicios de soporte operativo (OSS) de HPE Datacenter Care proporcionan las mejores prácticas de HPE para gestionar infraestructura in situ al entregar supervisión remota y servicios operativos 24x7. Este servicio cubre la etapa de operaciones de servicio de la infraestructura, los servidores, el almacenamiento, la conectividad de red, el sistema operativo, el hipervisor, la copia de seguridad, la restauración y la seguridad en todo el ciclo de vida de servicio de las TI. Para obtener información detallada, consulte el anexo con la hoja de datos de los servicios de soporte operativo (DE-OSS) del servicio HPE Datacenter Care.

HPE Datacenter Care para multiproveedor

HPE Datacenter Care para multiproveedor amplía las funcionalidades de origen único con calidad HPE a todo el entorno de TI heterogéneo. Datacenter Care para multiproveedor entrega un punto único de responsabilidad para el hardware y los entornos operativos de una serie de proveedores compatibles con el servicio. Esto simplifica la gestión de los servicios y la resolución de problemas en todo el centro de datos. Para obtener información detallada sobre esta extensión, consulte el anexo con la hoja de datos de HPE Datacenter Care para multiproveedor.

HPE Datacenter Care para nube

HPE Datacenter Care para nube amplía Datacenter Care con nuevas funciones para abordar las necesidades de los clientes que ejecutan soluciones en la nube. Una función principal de HPE Datacenter Care para nube es un especialista en la solución de nube asignado para guiar de manera proactiva a los clientes en la resolución de los retos operativos asociados con entornos de nube complejos. El especialista colabora estrechamente con otros miembros del equipo de soporte de cuenta asignado de Datacenter Care para ofrecer directrices y apoyo a la medida de los requisitos del cliente y su solución de nube. Para obtener información detallada sobre esta extensión, consulte el anexo con la hoja de datos de HPE Datacenter Care para nube.

HPE Datacenter Care para SAP HANA TDI

El servicio de integración de centro de datos a medida HPE Datacenter Care para SAP ofrece servicios de soporte remoto sensibles al contexto para productos HPE y SAP HANA seleccionados en su infraestructura HPE SAP HANA TDI. Gracias a este servicio, tendrá acceso al Centro de especialización (CoE) en SAP HANA de HPE que presta soporte a sus equipos de TI en el diagnóstico de problemas y en la resolución de incidencias respecto a los bloques de computación TDI de HPE cubiertos por el servicio. Recibe asistencia en la resolución de problemas y la identificación de problemas potenciales de configuración y hardware en los bloques de computación TDI de HPE. Para obtener información detallada sobre esta extensión, consulte el anexo con la hoja de datos de HPE Datacenter Care para SAP HANA TDI.

Características más destacables del servicio

Tabla 1. Características principales

Entre las características principales, destacan las siguientes:

- Gestión de las relaciones, que incluye:
 - Equipo asignado a la cuenta
 - Plan de soporte de la cuenta
 - Sondeo del sitio
 - Análisis y planificación de soporte
 - Análisis de la actividad de soporte
 - Centro de soporte HPE
 - Asistencia y planificación de formación de HPE
- Gestión de llamadas mejorada, que incluye:
 - Respuesta rápida a incidencias críticas de hardware y software (24x7)
 - Gestión acelerada de notificaciones
 - Diagnóstico y soporte remoto de incidencias de hardware y software
 - Solución de soporte electrónico remoto de HPE
 - Asistencia para productos de software de terceros
 - Acceso a información y servicios de soporte electrónicos

Tabla 2. Características proactivas opcionales

Entre las características opcionales, destacan las siguientes:

- Servicios ambientales, que incluyen:
 - Créditos para el servicio HPE Proactive Select
 - Créditos de formación de HPE
 - Asesoramiento operativo y técnico
 - Asistencia para la implementación de cambios y mejoras
 - Mejora del responsable de cuentas técnicas (TAM) de Hewlett Packard Enterprise
 - Consultor crítico para la empresa (BCC) asignado
 - Visión del cliente y definición de objetivos
 - Planificación y análisis empresarial
 - Identificación de riesgos y análisis comparativos
 - Planificación de la mejora del servicio
 - Cuadro de mando de mejoras
 - Análisis de errores de servicio
 - Asistencia para certificación ISO/IEC 20000
- Servicios de servidores, que incluyen:
 - Gestión y análisis de revisiones del sistema operativo
 - Gestión y análisis del software y el firmware del servidor
 - Comprobación del estado del sistema
 - Evaluación basada en análisis proactivo
 - Recomendaciones e informe sobre versiones de firmware y software
 - Mejora para SAP
- Servicios de almacenamiento, que incluyen:
 - Gestión y análisis del software y el firmware de almacenamiento
 - Evaluación técnica de alta disponibilidad del almacenamiento
 - Mantenimiento preventivo de cabinas de almacenamiento
- Servicios de SAN, que incluyen:
 - Gestión y análisis del software y el firmware de SAN
 - Evaluación de compatibilidad de la SAN
- Servicios de red:
 - Gestión y análisis del software y el firmware de red
 - Notificación de incidencias críticas de la red
 - Informe de activos de red
 - Soporte de entornos de red abiertos

Tabla 3. Características reactivas opcionales

Entre las características opcionales, destacan las siguientes:

- Plazo de cobertura de servicio predeterminado (24x7)
- Características de soporte reactivo de hardware predeterminadas, que incluyen:
 - Soporte de hardware in situ
 - Respuesta in situ en 4 horas
 - Piezas de repuesto y materiales
 - Finalización del trabajo comenzado
- Características de soporte reactivo de software predeterminadas, que incluyen:
 - Respuesta a problemas de software no críticos
 - Actualizaciones de productos de software y documentación
 - Actualizaciones de licencias de uso de software
 - Método recomendado de actualización del software y la documentación
- Características de soporte reactivo de hardware opcionales, que incluyen:
 - Gestión de llamadas colaborativas para productos de terceros
 - Compromiso de plazo de reparación desde la llamada de 6 horas
 - Auditoría inicial
 - Gestión mejorada del inventario de piezas
 - Inventario de piezas dedicadas
 - Retención de soportes defectuosos
 - Conservación completa de materiales defectuosos

Tabla 4. Opciones de nivel de servicio

El plazo de cobertura incluye lo siguiente:

- Plazo de cobertura de servicio predeterminado, que incluye:
 - 24 horas, siete días a la semana (24x7)
- Opciones de plazo de cobertura, que incluyen:
 - Horario de trabajo habitual, días laborables estándar (9x5)
 - 13 horas, días laborales estándar (13x5)
 - 16 horas, días laborales estándar (16x5)
 - 24 horas, días laborales estándar (24x5)
 - Ampliación de cobertura para horas adicionales
 - Ampliación de cobertura para días adicionales
 - Plazo de cobertura bajo un contrato o garantía de HPE independiente

Opciones de soporte reactivo de hardware

- Plazo de respuesta para soporte de hardware in situ
- Opciones de plazo de respuesta in situ, que incluyen:
 - Respuesta in situ en 2 horas
 - Respuesta in situ en 4 horas
 - Respuesta in situ al día siguiente
 - Servicio contratado que puede estar cubierto por un contrato o garantía de HPE independiente
- Compromiso de plazo de reparación desde la llamada para hardware (en sustitución de opciones de plazo de respuesta in situ para hardware)
- Opciones de compromiso de plazo de reparación desde la llamada para hardware, que incluyen:
 - Plazo de reparación desde la llamada de 4 horas
 - Plazo de reparación desde la llamada de 6 horas
 - Plazo de reparación desde la llamada de 8 horas
 - Plazo de reparación desde la llamada de 24 horas
 - Servicio contratado que puede estar cubierto por un contrato o garantía de HPE independiente

Tabla 5. Opción de mejora de actualización para la restauración desde la llamada

Entre las características proactivas, destacan las siguientes:

- Mejora de actualización para el plazo de restauración desde la llamada
- Evaluación de gestión de servicios de TI (ITSM)
- Auditoría inicial
- Búsqueda diaria de revisiones críticas
- Análisis mensuales de soporte
- Gestión y análisis quincenal de revisiones de sistemas operativos
- Análisis de procesos de entrega
- Comprobación de la configuración
- Créditos para el servicio HPE Proactive Select

Entre las características reactivas, destacan las siguientes:

- Compromiso de plazo de restauración desde la llamada en 4 horas
- Comprobación de resolución de problemas
- Inventario de piezas dedicadas
- Proceso de notificación personalizado

Tabla 1. Características principales

Característica o servicio	Especificaciones de la prestación
Características principales	Las características principales de esta oferta pueden incluir lo siguiente:
Gestión de las relaciones, que incluye:	La gestión de relaciones de HPE Datacenter Care Service incluye un equipo asignado a la cuenta de Hewlett Packard Enterprise que entiende los objetivos de TI y empresariales del cliente y trabaja para asegurar que estas necesidades se cumplan. Las características de la gestión de las relaciones se describen en el siguiente texto.
Equipo asignado a la cuenta	<p>Hewlett Packard Enterprise asigna un equipo de cuenta a la organización del Cliente. Los integrantes del equipo HPE asignado a la cuenta son:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Gestor de soporte de cuenta (ASM) • Responsable de cuentas técnicas (TAM) • Especialista de hardware de centro de datos (DHS) <p>El equipo de cuenta de Hewlett Packard Enterprise es el intercesor del Cliente y el punto de contacto técnico a la hora de proporcionar soporte permanente para el entorno de TI cubierto por el servicio HPE Datacenter Care. Con el fin de contribuir a lograr los objetivos del Cliente, el equipo colaborará con este para desarrollar y revisar periódicamente un plan de soporte de la cuenta acordado mutuamente. Algunas actividades adicionales pueden incluir:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Organización de reuniones para revisión y planificación del soporte, así como análisis de la actividad de soporte • Coordinación de actividades proactivas opcionales y recursos adicionales de HPE cuando se requiera una capacitación específica (por ejemplo, especialistas en almacenamiento / SAN o redes) • Supervisión de problemas, revisiones y anuncios informativos que podrían afectar al entorno del Cliente. • Informes sobre la actividad del servicio y tendencia de incidencias • Revisión de las notificaciones informativas de hardware de HPE
Plan de soporte de la cuenta	El ASM desarrolla un plan de soporte de la cuenta junto con el personal de TI del cliente y documenta la combinación necesaria de soporte reactivo y proactivo, dispositivos, cobertura geográfica y cualquier otro aspecto del soporte ofrecido por el servicio Hewlett Packard Enterprise Datacenter Care. El plan de soporte de la cuenta también detalla las funciones y las responsabilidades junto con la información de contacto y los procedimientos de notificación y se confirma formalmente con el Cliente como parte de la fase de puesta en marcha de este servicio.
Sondeo del sitio	Al comienzo del periodo de soporte del servicio HPE Datacenter Care, Hewlett Packard Enterprise realiza un sondeo para obtener un inventario detallado del hardware y el software del cliente y registrar información de configuración de SO y hardware. Esta información favorece los procesos de resolución de problemas de HPE, apoya las operaciones diarias del Cliente y facilita los esfuerzos de planificación. HPE documenta la información sobre la configuración técnica en el plan de soporte de cuenta y la pondrá a disposición en la base documental del centro de soporte de Hewlett Packard Enterprise, hpedocrepository.imanageshare.com , para consulta de HPE y el Cliente.
Análisis y planificación de soporte	El gestor de soporte de cuentas (ASM) lleva a cabo trimestralmente (o en el marco de tiempo acordado en la Declaración de trabajo) la planificación de soporte in situ y las sesiones de revisión durante las cuales el cliente y el ASM revisan el soporte ofrecido por Hewlett Packard Enterprise a lo largo del periodo anterior, incluidos los temas principales que surjan de los informes de las actividades del soporte y el resultado de las actividades del servicio HPE Datacenter Care. Estas revisiones también dan la oportunidad de analizar tendencias, cualquier cambio actual o planificado en la empresa y el entorno de TI del cliente, así como el impacto que dichos cambios tendrán en los requisitos de soporte del Cliente. También se pueden identificar y comentar los requisitos de soporte adicional. Estas sesiones de revisión ofrecen un foro abierto de comunicación no solo para ayudar al cliente a compartir los objetivos de TI y empresariales de su organización, sino también para ayudar a mantener de forma permanente el servicio alineado con las necesidades del Cliente. Durante estas sesiones de revisión, el equipo de Hewlett Packard Enterprise asignado a la cuenta puede compartir las mejores prácticas y ofrecer asesoramiento operativo y técnico de TI relacionado con los proyectos y requisitos operativos actuales y futuros del Cliente. En estas reuniones pueden participar los miembros del equipo de Hewlett Packard Enterprise asignado a la cuenta, según lo determine el ASM.
Análisis de la actividad de soporte	Hewlett Packard Enterprise proporciona al cliente un informe de revisión trimestral (o en el marco de tiempo acordado en la Declaración de trabajo) de las actividades de soporte, donde se recoge información de las llamadas de soporte reactivo realizadas durante ese periodo específico. El informe señala factores potenciales de riesgo e incluye las recomendaciones que correspondan.

Tabla 1. Características principales (continuación)

Característica o servicio	Especificaciones de la prestación
Centro de soporte HPE	Hewlett Packard Enterprise ofrece un recurso completo en línea para obtener conocimiento, herramientas y servicios personalizados e instantáneos. Este sitio completo de TI ofrece herramientas de auto-resolución; asistencia personalizada y fiable; ayuda y foros en línea; así como acceso instantáneo a un completo contenido de TI de múltiples proveedores y plataformas.
Asistencia y planificación de formación de HPE	Si se solicita, el gestor de soporte de cuentas (ASM) puede llevar a cabo una revisión de alto nivel de las necesidades de formación y desarrollo del Cliente. Asimismo, el ASM puede ayudarle a contactar con los servicios de educación para clientes de HPE. El cliente puede consultar el listado de planes de estudios y descripciones detalladas de cursos en el sitio web de los Servicios de educación de HPE, disponible en hpe.com/ww/learn . Como actividad opcional adicional, el equipo del servicio de educación de HPE desarrolla cursos personalizados o soluciones de aprendizaje extremo a extremo que se ajustan a los requisitos de formación específicos del Cliente.
Gestión de llamadas mejorada, que incluye:	La gestión de llamadas mejorada es un conjunto de procesos reactivos integrados y acelerados diseñados para tratar incidencias de hardware y software. Estos procesos, que están personalizados a la medida de las necesidades del Cliente, implican a los especialistas técnicos de Hewlett Packard Enterprise adecuados para ayudarle a abordar las incidencias de soporte críticas cubiertas para resolverlas más rápidamente. Las características de la gestión de llamadas mejorada se describen a continuación:
Respuesta rápida a incidencias críticas de hardware y software (24x7)	El cliente puede contactar con Hewlett Packard Enterprise 24 horas al día, los 7 días de la semana. Cuando el Cliente llama debido a una incidencia crítica, HPE puede transferirlo a un especialista en soluciones técnicas (TSS) o devolverle la llamada en un plazo de 15 minutos. El TSS está formado para abordar los problemas de entornos informáticos complejos y cuenta con acceso a la gama completa de recursos y conocimientos técnicos de HPE para ayudar a resolver dichos problemas lo antes posible. En el caso de que se trate de un problema de hardware para el que se requiera presencia in situ, un especialista de hardware se desplazará a las instalaciones del Cliente de conformidad con el nivel de servicio reactivo del hardware del dispositivo afectado. Además de proporcionar la resolución de problemas inicial, el TSS recopila los datos del error y define el incidente, mediante el uso de procedimientos rigurosos de notificación y de gestión de casos, y con la colaboración adicional de especialistas técnicos, en caso de ser necesario. Para las incidencias críticas, HPE puede facilitar una revisión posterior al incidente, a su criterio. Esta actividad permite identificar las mejoras que el Cliente o HPE podrían realizar para evitar que ocurran incidencias similares, o para mejorar la gestión de las mismas en el futuro. Los niveles de gravedad de las incidencias se definen en las "Disposiciones generales".
Gestión acelerada de notificaciones	Hewlett Packard Enterprise emplea procedimientos de notificación acelerada integrada para abordar las incidencias de soporte cubiertas complejas y resolverlas más rápidamente. Para incidencias críticas, se asigna un gestor de eventos críticos (CEM). Si la situación requiere recursos o conocimientos adicionales, el CEM coordina la notificación de incidencias y recluta rápidamente a los especialistas de HPE necesarios para resolver las incidencias. Los niveles de gravedad de las incidencias se definen en las "Disposiciones generales".
Diagnóstico y soporte remoto de incidencias de hardware y software	Cuando el cliente realice una llamada de servicio y Hewlett Packard Enterprise haya emitido el acuse de recibo (para obtener más detalles, consulte la sección "Disposiciones generales") de dicha llamada, HPE trabajará durante el plazo de cobertura para aislar el problema de hardware o software y solucionarlo a distancia con la ayuda del Cliente. Antes de desplazarse a las instalaciones del cliente, HPE puede iniciar y realizar pruebas diagnósticas con HPE Insight Remote Support para tener acceso a los productos incluidos en el servicio, o bien utilizar otros medios a su alcance para resolver la incidencia de forma remota. Las incidencias que afecten al hardware o software cubiertos se pueden notificar a HPE a través de teléfono o el portal de Internet, en función de la disponibilidad local, o como un evento de notificación de equipo automático a través de las soluciones de HPE Insight Remote Support, 24 horas al día, los 7 días de 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 todos los problemas notificados.
Solución de soporte electrónico remoto de HPE	La solución de soporte electrónico remoto de HPE ofrece sólidas funciones de solución de problemas y reparación para productos determinados. Incluye soluciones de acceso remoto al sistema y puede constituir un práctico punto central de administración, además de facilitar el control de incidentes abiertos y de historiales por parte de la empresa. El técnico de soporte de Hewlett Packard Enterprise solo usará el acceso remoto al sistema del Cliente con su autorización. El acceso remoto al sistema permite al especialista de soporte de Hewlett Packard Enterprise localizar las incidencias más eficazmente y solucionarlas con mayor rapidez.

Tabla 1. Características principales (continuación)

Característica o servicio	Especificaciones de la prestación
Asistencia para productos de software de terceros	<p>Si durante la resolución de un problema que afecta a productos con soporte, se determina que este está relacionado con el producto de otro fabricante, Hewlett Packard Enterprise proporcionará asistencia al Cliente (siempre que sea posible) para remitir el problema al fabricante, a condición de que el Cliente tenga un contrato de soporte válido con dicho fabricante.</p> <p>Si así lo solicita el cliente, HPE podrá prestar una gestión de llamada colaborativa para el problema en relación con los productos de determinados proveedores. Dichos productos resultan críticos para poder prestar el soporte de la solución y HPE no ofrece soporte para ellos. Se cubren los productos de los siguientes proveedores:</p> <ul style="list-style-type: none"> • SAP (todos los productos): el cliente debe haber adquirido un acuerdo de soporte de SAP. • Oracle (únicamente productos Oracle Database y Solaris OS): el Cliente debe haber adquirido un acuerdo de soporte de Oracle. <p>El nivel de colaboración de HPE con el proveedor depende del nivel de servicio del Cliente con dicho proveedor.</p>
Acceso a información y servicios de soporte electrónicos	<p>Como parte del servicio, Hewlett Packard Enterprise proporciona al Cliente acceso a algunas herramientas electrónicas y basadas en web disponibles en el mercado. El Cliente tiene acceso a:</p> <ul style="list-style-type: none"> • ciertas características disponibles para los usuarios registrados, como descargar determinadas revisiones de software y actualizaciones de firmware de HPE, suscribirse a notificaciones de servicios proactivos relativos al hardware, participar en foros de soporte para la solución de problemas y compartir mejores prácticas con otros usuarios registrados • Búsquedas ampliadas basadas en la web de documentos de soporte técnico, a fin de ayudar a resolver los problemas rápidamente • Algunas 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 solucionar los problemas rápidamente con un proceso de clasificación previa que dirige la solicitud de servicio o soporte al especialista cualificado para responder a la pregunta; la herramienta también permite ver el estado de las solicitudes de servicio o soporte enviadas, incluidos los casos expuestos por teléfono • Bases de datos de conocimiento, cortesía de HPE u otros fabricantes para algunos productos de otros fabricantes, donde los Clientes pueden buscar y recuperar información acerca del producto, encontrar 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 • El portal de licencias y actualizaciones de software, que ofrece al Cliente acceso electrónico para recibir, gestionar de forma proactiva y planificar las actualizaciones de productos de software; el acceso al portal se realiza a través del Centro de soporte de HPE

Tabla 2. Características proactivas opcionales

Característica o servicio	Especificaciones de la prestación
Entre las características opcionales, destacan las siguientes:	Las características opcionales que aparecen a continuación también pueden añadirse a esta oferta personalizada y su precio se fijará como corresponda, en función de la selección de servicios y características. Los servicios adicionales que se hayan acordado se proporcionarán durante el horario laboral habitual de HPE, a menos que se haya adquirido un servicio de asistencia fuera del horario de trabajo. Póngase en contacto con un representante local de Hewlett Packard Enterprise para obtener más información.
Descripción general de productos opcionales	El servicio HPE Datacenter Care contiene un amplio conjunto de servicios proactivos opcionales para apoyar a los Clientes y sus objetivos empresariales. Estos pueden elegirse para multiplicar las capacidades del cliente; se documentarán y confirmarán en el plan de soporte de cuenta.
Servicios ambientales, que incluyen:	El Cliente puede elegir cualquiera de las siguientes opciones de servicios de entorno para cumplir los objetivos de nivel de servicio y empresariales.
Créditos para el servicio HPE Proactive Select	Esta opción proporciona 10 créditos de servicio de Proactive Select. El Cliente cuenta con la flexibilidad de elegir una actividad del menú de servicios predefinidos de Proactive Select o bien de trabajar con el gestor ASM para definir una actividad personalizada en función de sus necesidades. Consulte la Tabla 13 para obtener información más detallada.
Créditos de servicios de educación de HPE	El Cliente puede adquirir créditos para los servicios de educación de HPE con el fin de que los miembros de su personal amplíen y refuercen sus conocimientos técnicos y sobre procesos. Póngase en contacto con un representante local de Hewlett Packard Enterprise para obtener más información.

Tabla 2. Características proactivas opcionales [continuación]

Característica o servicio	Especificaciones de la prestación
Asesoramiento operativo y técnico	El equipo de Hewlett Packard Enterprise asignado a la cuenta participa activamente en la prestación de asesoramiento y orientación sobre la entrega rutinaria de los servicios críticos de TI del Cliente y la ejecución de procesos de gestión de servicios y tecnología. En función de lo que solicite el Cliente, el equipo de Hewlett Packard Enterprise asignado a la cuenta puede prestar ayuda para la realización de actividades como el análisis de cambios técnicos y el estudio de umbrales de eventos con herramientas de supervisión.
Asistencia para la implementación de cambios y mejoras	El equipo de Hewlett Packard Enterprise asignado a la cuenta colabora con el cliente para ayudar a diseñar e implementar cambios y mejoras destinados a resolver cualquier defecto durante las reuniones periódicas de revisión y servicio.
Mejora del responsable de cuentas técnicas (TAM) de Hewlett Packard Enterprise	El responsable de cuentas técnicas (TAM) asignado, que forma parte del equipo de cuenta nombrado, puede dedicarse en mayor profundidad a las operaciones de TI que añaden valor a la empresa del cliente. El TAM asignado también puede realizar comprobaciones adicionales del estado del sistema ambiental, elaborar informes sobre actividades y tendencias, proporcionar asistencia técnica detallada y proponer prácticas recomendadas. El TAM está disponible de lunes a viernes en el horario laboral habitual de HPE, excepto festivos de HPE.
Consultor crítico para la empresa (BCC) asignado	El consultor crítico para la empresa (BCC) con certificación ITIL es un especialista en disponibilidad, que puede asignarse al personal de TI del Cliente para identificar y reducir los riesgos de la tecnología, las personas y los procesos, así como para ayudar al Cliente a cumplir sus objetivos empresariales.
Visión del cliente y definición de objetivos	El equipo de cuenta de Hewlett Packard Enterprise dirige un taller de visión y definición de objetivos con el cliente para identificar los objetivos empresariales y de infraestructura de TI, así como los principales SLA y KPI. Durante este taller, HPE documentará el ámbito del servicio HPE Datacenter Care relacionado con los servicios de TI del cliente, su personal, procesos y tecnología.
Planificación y análisis empresarial	El gestor de soporte de cuentas (ASM) mantiene reuniones semestrales (o en el marco de tiempo acordado en la Declaración de trabajo) de revisión y planificación empresarial para ayudar a alinear las actividades del equipo de Hewlett Packard Enterprise asignado a la cuenta con cualquier requisito empresarial cambiante y toda novedad tecnológica o de servicio de TI. El ASM documenta los cambios en la visión del cliente y sus objetivos a largo plazo, y debatirá todo impacto que tengan sobre el ámbito del servicio HPE Datacenter Care y el plan de soporte de cuentas. Esta actividad ayuda al equipo de HPE asignado a la cuenta y a otros recursos de HPE a mantener un conocimiento de las necesidades del Cliente durante la prestación de este servicio.
Identificación de riesgos y análisis comparativos	El equipo de Hewlett Packard Enterprise asignado a la cuenta diseña una evaluación de gestión de servicios de TI (ITSM) personalizada basándose en el ámbito del servicio HPE Datacenter Care y en los objetivos importantes que se hayan identificado durante el taller de visión y fijación de objetivos o discusión similar con el Cliente. El equipo de cuenta de Hewlett Packard Enterprise realiza esta evaluación personalizada para identificar las carencias de funcionalidades y las oportunidades para la mejora. A continuación, analiza los resultados de la evaluación con el Cliente y crea una referencia acordada del nivel actual de riesgo, madurez, eficiencia y efectividad del Cliente. Esta referencia compara las funcionalidades del Cliente con las mejores prácticas del sector y las exigencias de los SLA y los objetivos empresariales del Cliente.
Planificación de la mejora del servicio	El equipo de Hewlett Packard Enterprise asignado a la cuenta crea un plan de mejora de servicio (SIP). Como parte de su actividad de identificación de riesgos y creación del análisis comparativo, el equipo de Hewlett Packard Enterprise asignado a la cuenta lleva a cabo una evaluación personalizada de la gestión de servicios de TI (ITSM). El equipo de Hewlett Packard Enterprise asignado a la cuenta comenta el resultado de este análisis de carencias con el Cliente para identificar cualquier punto débil u oportunidad de mejora y ayuda al Cliente a crear un SIP que refleja las prioridades y las actividades recomendadas para abordar los riesgos identificados a través de una combinación de actividades proactivas de HPE y del personal de TI del Cliente. Una vez creado el SIP, el equipo de Hewlett Packard Enterprise asignado a la cuenta ayuda al Cliente a gestionar el plan en periodos trimestrales, proporcionando orientación y asesoramiento en la aplicación de las mejoras. El equipo de Hewlett Packard Enterprise asignado a la cuenta ayuda al Cliente a revisar y priorizar nuevas mejoras que puedan incluirse en el SIP. Tenga en cuenta que la opción de planificación de la mejora del servicio requiere la opción de identificación de riesgos y creación del análisis comparativo como requisito previo.
Cuadro de mando de mejoras	El equipo de Hewlett Packard Enterprise asignado a la cuenta colabora con el Cliente para identificar y/o diseñar métricas de mejora, mecanismos de informe y un cuadro de mando de mejoras que permita al Cliente realizar un seguimiento formal de las mejoras realizadas en los servicios de TI, así como con respecto a su personal, procesos y tecnología. El equipo de Hewlett Packard Enterprise asignado a la cuenta ofrecerá opiniones al Cliente con periodicidad trimestral para ayudarle a actualizar el cuadro de mando de mejoras, y recurrirá para ello a los datos identificados durante la actividad del servicio HPE Datacenter Care y las reuniones de revisión del SIP. Tenga en cuenta que la opción del cuadro de mando de mejoras requiere la opción de planificación de mejoras del servicio como requisito previo.

Tabla 2. Características proactivas opcionales (continuación)

Característica o servicio	Especificaciones de la prestación
Análisis de errores de servicio	<p>El equipo de Hewlett Packard Enterprise asignado a la cuenta colabora con el Cliente y ofrece recomendaciones sobre la manera de reducir el impacto empresarial de los errores del servicio de TI en el entorno del Cliente. El análisis identifica las causas subyacentes de las interrupciones en el servicio de TI del cliente y detalla cómo afecta cada causa a la empresa. El análisis de errores de servicio también identifica oportunidades de mejora en los procesos y herramientas del Cliente. A continuación, el equipo de Hewlett Packard Enterprise asignado a la cuenta documenta los problemas y el aprendizaje relacionado en el plan de mejora (SIP) del Cliente. El análisis también puede servir para estudiar la posibilidad de eliminar la necesidad, o reducir la longitud o el impacto, del tiempo de inactividad planificado del Cliente.</p> <p>Tenga en cuenta que la opción del análisis de errores de servicio requiere la opción de planificación de mejoras del servicio como requisito previo.</p>
Asistencia para certificación ISO/IEC 20000	<p>Las actividades proactivas del servicio HPE Datacenter Care pueden personalizarse para ayudar al Cliente a implementar las mejores prácticas definidas en ISO/IEC 20000, la norma internacional de gestión de servicios de TI. Hewlett Packard Enterprise puede ofrecer asesoramiento y orientación al Cliente para ayudarlo a lograr la certificación ISO/IEC 20000 formal, cuando este sea uno de los objetivos del Cliente. Se adaptará la evaluación de la gestión de servicios de TI (ITSM) incluida en la actividad de identificación de riesgos y análisis comparativo para identificar las carencias en la conformidad con ISO/IEC 20000, y se incluirán las mejoras que correspondan para su priorización en el SIP. Los progresos del plan se comentarán durante las reuniones de revisión del SIP.</p> <p>Tenga en cuenta que la opción de asistencia para certificación ISO/IEC 20000 requiere la opción SIP como requisito previo.</p>
Servicios de servidores, que incluyen:	<p>El Cliente puede elegir cualquiera de las siguientes opciones de servicios de servidor mencionadas a continuación para cumplir los objetivos de nivel de servicio y empresariales:</p>
Gestión y análisis de revisiones del sistema operativo	<p>En el caso de HPE-UX, MPE, Tru64 UNIX®, NonStop Kernel y OpenVMS, Hewlett Packard Enterprise supervisa las notificaciones de nuevas revisiones, o las revisiones publicadas con anterioridad, en busca de defectos críticos conocidos en el sistema operativo, evalúa si el defecto puede afectar al entorno cubierto y, si está justificado, informa al Cliente para abordar las posibles medidas que se adoptarán. El número de SO, hipervisores y servidores a los que se ofrecerá soporte será documentado y confirmado en el plan de soporte de cuenta.</p> <p>Trimestralmente (o en el marco de tiempo acordado en la Declaración de trabajo), el cliente y el equipo de Hewlett Packard Enterprise asignado a la cuenta discuten las revisiones recomendadas. El equipo de Hewlett Packard Enterprise asignado a la cuenta también hace recomendaciones para ayudar en las consideraciones de gestión de los cambios:</p> <ul style="list-style-type: none"> • En el caso de los sistemas operativos propietarios HPE-UX y NonStop, HPE proporciona un paquete personalizado y un informe de las revisiones recomendadas para ser instaladas por el Cliente. • En el caso de los sistemas operativos Tru64 UNIX y OpenVMS, HPE proporciona un informe personalizado de las revisiones recomendadas para ser instaladas por el Cliente. • En el caso de los sistemas operativos MPE, HPE proporcionará el último paquete de revisiones recomendadas (Power Patch Bundle) para ser instaladas por el Cliente. • En el caso de los sistemas operativos Microsoft®, HPE proporciona instrucciones escritas del Service Pack de Microsoft que abordan las características de los últimos Service Pack del sistema operativo y de las aplicaciones de servidor de Microsoft. HPE también proporciona notificaciones mensuales (o en el marco de tiempo acordado en la Declaración de trabajo) sobre las publicaciones de seguridad de Microsoft, y trimestrales (o en el marco de tiempo acordado en la Declaración de trabajo) sobre los productos con soporte de HPE-Microsoft, aplicables a los servidores descritos en el plan de soporte de cuenta del Cliente. • En el caso del sistema operativo Linux, HPE examina las notificaciones de revisiones de Linux publicadas por proveedores de Linux y recomienda las revisiones que son aplicables al entorno del Cliente basado en las versiones Red Hat y SUSE, para ser instaladas por el Cliente. • Para los hipervisores VMware y Microsoft Hyper-V, HPE examina las notificaciones de revisiones publicadas por los proveedores y recomienda las que son aplicables al entorno del Cliente.
Gestión y análisis del software y el firmware del servidor	<p>Hewlett Packard Enterprise publica periódicamente actualizaciones de firmware para servidores. Estas actualizaciones pueden abordar incidencias potenciales, proporcionar funcionalidad añadida o mejorar el rendimiento. Además de una adecuada planificación para reducir las interrupciones de las operaciones del Cliente, HPE también puede proporcionar las actualizaciones que correspondan. Trimestralmente (o en el marco de tiempo acordado en la Declaración de trabajo), el cliente y HPE discuten las actualizaciones recomendadas. El número de servidores a los que se ofrecerá soporte será documentado y confirmado en el plan de soporte de cuenta.</p> <p>Asimismo, se realizará la instalación in situ del firmware definido por HPE como no instalable por el cliente. HPE instala estas actualizaciones del firmware, si el cliente lo solicita, ya sea durante el horario laboral estándar de HPE o fuera del mismo sin coste alguno para el cliente. HPE proporciona asistencia telefónica en la instalación de firmware por parte del cliente, siempre que este lo solicite, durante el plazo de cobertura de servicio.</p>

Tabla 2. Características proactivas opcionales (continuación)

Característica o servicio	Especificaciones de la prestación
Comprobación del estado del sistema	<p>Hewlett Packard Enterprise utiliza herramientas de diagnóstico con el fin de evaluar el entorno de computación para un sistema operativo individual en un solo servidor o partición. HPE realiza una serie de pruebas de diagnóstico para comparar el entorno de computación del Cliente con las prácticas de gestión de sistemas aceptadas y proporciona un informe que detalla los resultados, subraya las condiciones que requieren resolución o investigación y recomienda un curso de acción adecuado. El número y la frecuencia de las comprobaciones del estado del sistema que deben implementarse y el número de servidores a los que se ofrecerá soporte se documentarán y se confirmarán en el plan de soporte de cuenta.</p>
Evaluación basada en análisis proactivo	<p>Semestralmente o trimestralmente, en función de lo acordado en la declaración de trabajo (SOW), Hewlett Packard Enterprise realiza un análisis proactivo de los dispositivos cubiertos por el servicio Datacenter Care en el entorno de computación del Cliente. Los productos que se analizarán deben estar enumerados en la declaración de trabajo del servicio Datacenter Care. En el caso de los servidores HPE, así como de determinados productos de red y almacenamiento, este servicio proporciona una evaluación técnica del dispositivo que ha sido concebida para ayudar a identificar posibles problemas de configuración del sistema antes de que afecten a las operaciones empresariales del Cliente. Las herramientas de la tecnología de soporte remoto de HPE se utilizan para recopilar, transportar y analizar datos de revisión y configuración, a fin de identificar tendencias, revisiones o parámetros que podrían afectar al funcionamiento. En este análisis se utilizan procesos y herramientas de diagnóstico para comparar los dispositivos con las mejores prácticas de gestión o las recomendaciones de soporte de Hewlett Packard Enterprise. A continuación, HPE redacta un informe que detalla los resultados y destaca los riesgos o problemas potenciales. Asimismo, identifica las desviaciones con respecto a las mejores prácticas de HPE, basadas en los resultados de las herramientas, e incluye las recomendaciones de HPE para que el Cliente lleve a cabo acciones posteriores con el fin de gestionarlas o investigarlas. El equipo asignado a la cuenta de Datacenter Care está disponible bajo petición durante el horario laboral habitual de HPE para tratar con el Cliente las implicaciones y recomendaciones de HPE. La implementación de las recomendaciones es responsabilidad del Cliente; no obstante, puede adquirirse asistencia adicional de HPE para implementar dichas recomendaciones.</p> <p>Nota: Los dispositivos capaces de recopilar y/o supervisar datos remotos necesitan estar conectados activamente a HPE para poder recibir los informes de los análisis proactivos (Proactive Scan). Si un dispositivo de HPE no es compatible con la recopilación y/o supervisión remota de datos, HPE proporcionará una solución de elaboración de informes alternativa, cuando sea posible.</p>
Recomendaciones e informe sobre versiones de firmware y software	<p>Los niveles de las revisiones de firmware y software del Cliente pueden afectar a la fiabilidad y la estabilidad de las TI. Semestralmente o trimestralmente, en función de lo acordado en la declaración de trabajo (SOW), Hewlett Packard Enterprise inspecciona los productos cubiertos por el contrato de Datacenter Care y comprueba que presenten los niveles de revisión recomendados. Los productos que se analizarán deben estar enumerados en la declaración de trabajo del servicio Datacenter Care. HPE proporciona al Cliente un informe que contiene recomendaciones para las versiones y revisiones de software, así como las revisiones de firmware, aplicables a cada dispositivo cubierto. El equipo asignado a la cuenta de Datacenter Care está disponible bajo petición durante el horario laboral habitual de HPE para tratar con el Cliente las implicaciones y recomendaciones de HPE. La implementación de las recomendaciones es responsabilidad del Cliente; no obstante, puede adquirirse asistencia adicional de HPE para implementar dichas recomendaciones.</p> <p>HPE realizará la provisión de las siguientes prestaciones básicas mediante el uso del paquete de herramientas de la tecnología de soporte remoto de HPE, como parte de la actividad de recomendación de las versiones de software y firmware.</p> <p>Recomendaciones sobre la versión de firmware;</p> <p>En el caso de entornos HPE BladeSystem y servidores HPE ProLiant, el análisis de firmware comprende la carcasa y todos los componentes contenidos en su interior cubiertos por Datacenter Care, incluidos el servidor y los blades de almacenamiento, los componentes de alimentación y refrigeración, las redes, las interconexiones y la tecnología HPE Virtual Connect. Para dispositivos de red y almacenamiento, el análisis del firmware incluye cualquier dispositivo compatible de HPE cubierto por el contrato de Datacenter Care. Si así lo solicita el Cliente, HPE se encargará de la instalación en el emplazamiento, durante el horario laboral estándar, del firmware que HPE considere que no puede ser instalado por el cliente y que no pueda instalarse a distancia. HPE puede proporcionar soporte telefónico para el firmware considerado como instalable por el cliente durante el período de cobertura del soporte para el dispositivo de hardware correspondiente. El Cliente puede adquirir servicios adicionales para instalar firmware considerado instalable por el cliente.</p> <p>Recomendaciones sobre la versión de software;</p> <p>HPE proporcionará al Cliente análisis de revisiones y recomendaciones de actualización para todos los sistemas operativos de servidor compatibles, el software de virtualización o el software necesario para operar un dispositivo de almacenamiento que estén cubiertos por el soporte HPE Datacenter Care. Las recomendaciones sobre actualizaciones se ofrecen tras comparar la información de la versión actual del Cliente con las últimas versiones compatibles, e indicando si la versión actualmente instalada es la más reciente. Ello proporciona al Cliente recomendaciones de tipo general de HPE, cuya finalidad es abordar carencias críticas en relación con productos o dispositivos individuales. HPE puede proporcionar asistencia telefónica, si así se solicita, para ayudar con la instalación de las revisiones para el software compatible. El Cliente puede adquirir servicios adicionales para instalar revisiones de software compatible.</p> <p>En el caso de los sistemas operativos, el software de virtualización o el software necesario para operar un dispositivo de almacenamiento que no se encuentre directamente cubierto por un acuerdo de HPE Datacenter Care, pero que se esté ejecutando sobre un dispositivo de almacenamiento o servidor subyacente cubierto por el soporte Datacenter Care, HPE proporcionará una sola notificación de actualización de software anual.</p> <p>En el caso de los sistemas operativos y el software de virtualización, consulte con un representante de Hewlett Packard Enterprise los detalles sobre los productos compatibles.</p>

Tabla 2. Características proactivas opcionales [continuación]

Característica o servicio	Especificaciones de la prestación
Mejora para SAP	Los sistemas que ejecutan productos SAP son críticos para los resultados empresariales y desempeñan una función esencial para satisfacer los objetivos estratégicos. Esta mejora de servicio puede ayudarle a alcanzar sus objetivos operativos y técnicos de la forma más eficaz posible. Para obtener información detallada sobre esta extensión, consulte el anexo con la hoja de datos de HPE Datacenter Care para SAP.
Servicios de almacenamiento, que incluyen:	El Cliente puede elegir cualquiera de las siguientes opciones de servicios de almacenamiento para cumplir los objetivos de nivel de servicio y empresariales:
Gestión y análisis del software y el firmware de almacenamiento	Trimestralmente (o en el marco de tiempo acordado en la Declaración de trabajo), Hewlett Packard Enterprise analiza las actualizaciones potenciales de software y firmware relacionadas con el almacenamiento. El equipo de Hewlett Packard Enterprise asignado a la cuenta recomienda las actualizaciones de software y firmware aplicables, y proporciona asistencia para la planificación de las actualizaciones. Asimismo, se realiza la instalación in situ del firmware y del software residente de dispositivo de almacenamiento integrado definidos por HPE como no instalables por el cliente. HPE instala estas actualizaciones del firmware, si el Cliente lo solicita, ya sea durante el horario laboral estándar de HPE o fuera del mismo sin coste alguno para el Cliente. HPE proporciona asistencia telefónica en la instalación de firmware y software por parte del Cliente, siempre que este lo solicite, durante el plazo de cobertura de servicio. El número de dispositivos de almacenamiento a los que se ofrecerá soporte será documentado y confirmado en el plan de soporte de cuenta.
Evaluación técnica de alta disponibilidad del almacenamiento	Hewlett Packard Enterprise realiza una evaluación de alta disponibilidad en una cabina de almacenamiento. La evaluación incluye un análisis del entorno físico, la configuración de la cabina, así como las versiones del firmware y el software. Se examina la conectividad de la cabina a la SAN para determinar su interoperabilidad y disponibilidad. HPE se reúne con el equipo de TI del Cliente para evaluar el uso de las mejores prácticas ITIL en la gestión del almacenamiento. Al término de la evaluación, HPE entrega al Cliente un informe, un resumen de los resultados y las recomendaciones correspondientes. El número y la frecuencia de las evaluaciones del almacenamiento se documentarán y se confirmarán en el plan de soporte de cuenta.
Mantenimiento preventivo de cabinas de almacenamiento	Para la gama de productos compuesta por las cabinas de disco HPE XP y P9000, Hewlett Packard Enterprise ofrece, de forma proactiva, una visita anual (o en el marco de tiempo acordado en la Declaración de trabajo) in situ en un horario acordado mutuamente. Durante estas visitas, un especialista de hardware realiza tareas de mantenimiento preventivo de los componentes del sistema electrónico de acuerdo con las especificaciones operativas de la cabina de almacenamiento.
Servicios de SAN, que incluyen:	El Cliente puede elegir cualquiera de las siguientes opciones de servicios de SAN mencionadas a continuación para cumplir sus objetivos de nivel de servicio y empresariales:
Gestión y análisis del software y el firmware de SAN	Trimestralmente (o en el marco de tiempo acordado en la Declaración de trabajo), Hewlett Packard Enterprise analiza las actualizaciones potenciales de software y firmware relacionadas con la SAN. El equipo de Hewlett Packard Enterprise asignado a la cuenta recomienda las actualizaciones de software y firmware aplicables, y proporciona asistencia para la planificación de las actualizaciones. Asimismo, se realiza la instalación in situ del firmware y del software residente de dispositivo de SAN integrado definidos por HPE como no instalables por el cliente. HPE instala estas actualizaciones del firmware, si el Cliente lo solicita, ya sea durante el horario laboral estándar de HPE o fuera del mismo sin coste alguno para el Cliente. HPE proporciona asistencia telefónica en la instalación de firmware y software por parte del Cliente, siempre que este lo solicite, durante el plazo de cobertura de servicio. El número de dispositivos SAN a los que se ofrecerá soporte será documentado y acordado en el plan de soporte de cuenta.
Evaluación de compatibilidad de la SAN	Hewlett Packard Enterprise evalúa la compatibilidad de la SAN del Cliente. Se identifican los problemas potenciales que puedan afectar a la estabilidad y la compatibilidad, y se recomiendan los cambios correspondientes. La primera vez que se selecciona el soporte para SAN, se incluye una evaluación de compatibilidad de la SAN. La evaluación se actualiza anualmente mientras dure el soporte de SAN.
Servicios de red, que incluyen:	El Cliente puede elegir cualquiera de las siguientes opciones de servicios de red mencionadas a continuación para cumplir sus objetivos de nivel de servicio y empresariales:

Tabla 2. Características proactivas opcionales (continuación)

Característica o servicio	Especificaciones de la prestación
Gestión y análisis del software y el firmware de red	Las nuevas versiones de actualizaciones de software y firmware de red de Hewlett Packard Enterprise y de otras organizaciones para las que HPE es un proveedor de servicios autorizado pueden abordar posibles incidencias, ofrecer funciones añadidas y ayudar a mejorar el rendimiento. Si las actualizaciones son aplicables al entorno del servicio HPE Datacenter Care del Cliente, el equipo de Hewlett Packard Enterprise asignado a la cuenta las analizará con este durante las reuniones de análisis y planificación de soporte. El número de dispositivos de red a los que se ofrecerá soporte será documentado y confirmado en el plan de soporte de cuenta.
Notificación de incidencias críticas de la red	Cuando sea necesario, Hewlett Packard Enterprise informará al Cliente acerca de incidencias críticas con el software que puedan afectar al funcionamiento de la red. La notificación está específicamente relacionada con el software de dispositivos de red de HPE y de organizaciones de las que HPE es proveedor autorizado de servicios en relación con dispositivos que se encuentran dentro del alcance del entorno del servicio HPE Datacenter Care. El número de dispositivos de red a los que se ofrecerá soporte será documentado y confirmado en el plan de soporte de cuenta.
Informe de activos de red	Anualmente (o en el marco de tiempo acordado en la Declaración de trabajo), el equipo de Hewlett Packard Enterprise asignado a la cuenta puede llevar a cabo una auditoría del equipamiento de red para asignar la topología de red del Cliente. Además, el Cliente recibirá un informe que describe la jerarquía de red, las versiones del software de red, los productos de hardware y los cambios realizados desde la auditoría anterior. El número de dispositivos de red a los que se ofrecerá soporte será documentado y confirmado en el plan de soporte de cuenta.
Soporte de entornos de red abiertos	Hewlett Packard Enterprise también puede ofrecer un único punto de contacto para el soporte reactivo y proactivo de muchas redes abiertas (de varios proveedores). HPE detecta problemas, aísla errores de la red de varios proveedores del Cliente y gestiona la solución de problemas. Asimismo, HPE incorpora los dispositivos de múltiples proveedores al plan de soporte de la cuenta del Cliente, la planificación y las revisiones del soporte, así como las revisiones de la actividad de soporte.

Tabla 3. Características reactivas opcionales

Característica o servicio	Especificaciones de la prestación
Entre las características opcionales, destacan las siguientes:	Las características opcionales que aparecen a continuación también pueden añadirse a esta oferta personalizada y su precio se fijará como corresponda, en función de la selección de servicios y características.
Descripción general de las características reactivas opcionales	Toda la infraestructura y los productos de TI cubiertos por el servicio HPE Datacenter Care deben tener soporte reactivo válido prestado por Hewlett Packard Enterprise. Este soporte puede ser autorizado explícitamente mediante la inclusión de los dispositivos en el acuerdo del servicio Datacenter Care, o bien el acuerdo de servicio puede agregarse a los acuerdos de soporte de HPE existentes o a la cobertura de garantía de HPE. La infraestructura y los dispositivos de TI admitidos a los que este servicio ofrece soporte se documentarán en una propuesta de cliente, declaración de trabajo o equivalente, y se confirmarán con el Cliente a través del gestor de soporte de cuenta (ASM) durante la puesta en marcha del servicio.
Plazo de cobertura de servicio predeterminado (24x7)	El plazo de cobertura especifica el tiempo durante el cual se prestan los servicios reactivos, in situ o de forma remota. El plazo de cobertura predeterminado del servicio HPE Datacenter Care es de 24 horas al día, de lunes a domingo, incluidos festivos de HPE. El servicio de respuesta a incidencias críticas está disponible las 24 horas del día, de lunes a domingo, incluidos festivos de HPE, y se describe como parte de la gestión de llamadas mejorada dentro de las características descritas anteriormente.
Características de soporte reactivo de hardware predeterminadas, que incluyen:	Si los productos de hardware se incluyen explícitamente en el acuerdo del servicio HPE Datacenter Care, el soporte de hardware predeterminado para este servicio es de respuesta in situ de 4 horas, con un plazo de cobertura de 24 horas al día, 7 días a la semana. El producto de hardware cubierto en el acuerdo del servicio HPE Datacenter Care también podría tener un periodo de cobertura y un nivel de servicio definidos en un contrato de HPE o una garantía de HPE adicional.

Tabla 3. Características reactivas opcionales [continuación]

Característica o servicio	Especificaciones de la prestación
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 para devolverlos a su estado operativo normal. En determinados productos, HPE puede, a su exclusivo criterio, optar por sustituir los productos de hardware en lugar de repararlos. Los productos se sustituirán por otros nuevos o funcionalmente equivalentes. Los productos sustituidos pasarán a ser propiedad de HPE. Una vez que el representante autorizado de Hewlett Packard Enterprise llega a las instalaciones 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. Esta condición de resolución completa podría no aplicarse en el soporte in situ para productos de escritorio, móviles y de consumidor. La reparación se considera finalizada cuando HPE verifica que se ha corregido el defecto de hardware o se ha sustituido dicho hardware.</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 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, para los productos de hardware cubiertos y que, en opinión de HPE, sean necesarias para restablecer el correcto funcionamiento o mantener la compatibilidad con HPE de dichos productos <p>"Reparación bajo petición": Además, durante las horas de cobertura, HPE instalará actualizaciones de firmware críticas definidas por HPE como no instalables por el cliente, a petición de este. Las actualizaciones críticas de firmware son las actualizaciones de firmware recomendadas por la división de productos de HPE para su instalación inmediata. Sin perjuicio de cualquier disposición en contrario contenida en este documento o en los términos actuales de ventas estándar de HPE, HPE cubrirá y sustituirá las baterías defectuosas o agotadas de matrices de almacenamiento empresarial y productos de cinta empresariales específicos, en caso de que sean críticas para el funcionamiento adecuado de los productos cubiertos.</p>
Respuesta in situ en 4 horas	<p>Un representante autorizado de Hewlett Packard Enterprise llegará al emplazamiento del Cliente durante el plazo de cobertura para iniciar el servicio de mantenimiento de hardware en un plazo de 4 horas tras la recepción y el acuse de recibo por HPE de la solicitud de servicio.</p>
Piezas de repuesto y materiales	<p>Hewlett Packard Enterprise proporcionará las piezas y componentes autorizados que sean necesarios para mantener en funcionamiento el producto de hardware cubierto, incluidas las piezas y los materiales necesarios para realizar 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. Los clientes que deseen conservar, desmagnetizar o destruir físicamente las piezas sustituidas recibirán una factura y se les pedirá que abonen su precio de lista. Las piezas de suministros y consumibles no están incluidas y no se proporcionarán como parte de este servicio; los términos y condiciones de garantía estándares se aplican a las piezas de suministros y consumibles. La reparación o sustitución de todos los suministros o consumibles es responsabilidad del Cliente. Pueden ser aplicables algunas excepciones; póngase en contacto con HPE para obtener más información. Si a juicio de HPE, una pieza consumible es compatible con la cobertura, los compromisos de plazo de reparación y los tiempos de respuesta in situ no se aplican a su reparación o sustitución.</p> <p>Uso/vida útil máximo admitido: Las piezas y los componentes que hayan alcanzado su vida útil máxima y/o sus limitaciones de uso máximo, tal y como se indique en el manual de funcionamiento del fabricante correspondiente, las especificaciones rápidas del producto o la hoja de datos técnica del mismo, no se proporcionarán, repararán ni sustituirán como parte de este servicio.</p>
Finalización del trabajo comenzado	<p>Una vez que el representante autorizado de Hewlett Packard Enterprise llega a las instalaciones 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.</p> <p>La modalidad de finalización del trabajo comenzado se aplica únicamente a los niveles de servicio de hardware de tiempo de respuesta in situ y no al soporte in situ proporcionado para productos de escritorio, móviles y de consumidor.</p> <p>La reparación se considera finalizada cuando HPE verifica que se ha corregido el defecto de hardware o se ha sustituido dicho hardware.</p>

Tabla 3. Características reactivas opcionales [continuación]

Característica o servicio	Especificaciones de la prestación
Características de soporte reactivo de software predeterminadas, que incluyen:	
Respuesta a problemas de software no críticos	<p>Cuando se registre una incidencia de software no crítica, Hewlett Packard Enterprise responderá a la llamada en un plazo de 2 horas tras el registro de la solicitud de servicio, siempre que dicho periodo se encuentre recogido en el plazo de cobertura contratado. HPE proporciona soporte correctivo para resolver problemas de los productos de software identificables y que el cliente puede reproducir. HPE también proporciona soporte para ayudar al Cliente a identificar problemas que son difíciles de reproducir. El Cliente recibe asistencia para solucionar las incidencias y resolver parámetros de configuración.</p> <p>Para la respuesta a incidencias críticas de software, consulte la definición de la característica de respuesta de Gestión de llamadas mejorada para incidencias críticas de hardware y software.</p> <p>Los niveles de gravedad de las incidencias se definen en las "Disposiciones generales".</p>
Actualizaciones de productos de software y documentación	<p>Cuando Hewlett Packard Enterprise publica actualizaciones de software, proporciona al Cliente las últimas revisiones y los manuales de referencia. En el caso de software de terceros, HPE proporcionará las actualizaciones de software a medida que el fabricante las ponga a disposición o HPE indicará cómo puede el Cliente obtenerlas directamente del fabricante en cuestión. El Cliente recibirá también una clave de licencia o código de acceso, o bien instrucciones sobre cómo obtenerlos, cuando sean necesarios para descargar, instalar o ejecutar la última versión de software.</p> <p>Para la mayor parte del software de HPE y de terceros compatible con HPE, las actualizaciones estarán disponibles a través del portal de actualizaciones y licencias de software al que se accede desde el Centro de soporte de HPE. El portal de actualizaciones y licencias de software proporciona al cliente acceso electrónico para recibir y gestionar de forma proactiva actualizaciones de documentación y productos de software.</p> <p>Es posible que en el caso de algún software de terceros compatible con HPE, el Cliente deba descargar las actualizaciones directamente desde el sitio web del proveedor.</p>
Actualizaciones de licencias de uso de software	<p>El Cliente recibe la licencia para utilizar las actualizaciones del software de HPE o del software de terceros compatible con HPE para cada sistema, zócalo, procesador, núcleo de procesador o licencia de software de usuario final cubierto por este servicio, según se establezca en las condiciones de la licencia de software de Hewlett Packard Enterprise o del fabricante original.</p> <p>Las condiciones de la licencia serán las descritas en la licencia de software de HPE que correspondan a la licencia de software subyacente y obligatoria como requisito previo del Cliente, o las estipuladas por el otro fabricante de software, si fueran aplicables, incluidas otras condiciones de licencia de software adicionales que puedan acompañar a las actualizaciones de software suministradas de acuerdo con este servicio.</p>
Método recomendado de actualización del software y la documentación de Hewlett Packard Enterprise	<p>HPE determinará el procedimiento recomendado de actualización para el software de HPE o el software de terceros que sea compatible con HPE. El principal método de entrega de actualizaciones de software y de documentación se realizará mediante descarga desde el portal de licencias y actualizaciones de software o en un sitio Web alojado por el otro fabricante.</p>
Entre las características opcionales adicionales, destacan las siguientes:	<p>Las funciones opcionales descritas a continuación solamente están disponibles para los productos que cumplan los requisitos.</p>
Características de soporte reactivo de hardware opcionales, que incluyen:	
Gestión de llamadas colaborativas para productos de software de terceros	<p>Hewlett Packard Enterprise acepta llamadas sobre algunos productos de software de terceros instalados en servidores HPE que están cubiertos por el acuerdo de servicio de soporte colaborativo de HPE, e intenta resolver el problema aplicando soluciones conocidas disponibles para HPE.</p> <p>Cuando HPE decida que un problema se debe a determinado software concreto y el Cliente no consiga resolver dicho problema aplicando reparaciones conocidas y disponibles según se define en los resultados de soporte de software básico de la hoja de datos técnicos del servicio de soporte colaborativo de HPE, ésta iniciará, a petición del Cliente, una llamada de servicio al proveedor del software de terceros, a condición de que el Cliente y el proveedor hayan formalizado los contratos de soporte correspondientes y de que el Cliente haya formalizado asimismo con dicho proveedor la opción de que HPE le reenvíe el problema en nombre del Cliente.</p> <p>Una vez que se haya comunicado con el proveedor del software, HPE finalizará la llamada de HPE, pero el Cliente podrá retomar el problema de servicio con HPE, si es necesario, haciendo referencia al número de identificación de la llamada original. Para obtener detalles adicionales, consulte la hoja de datos del servicio de soporte colaborativo de HPE.</p> <p>Para obtener información adicional sobre qué productos de terceros están cubiertos, consulte el sitio web que encontrará en hpe.com/services/collaborativesupport.</p>

Tabla 3. Características reactivas opcionales (continuación)

Característica o servicio	Especificaciones de la prestación
Compromiso de plazo de reparación desde la llamada de 6 horas	<p>Si existen incidencias críticas con el hardware cubierto que no pueden resolverse remotamente, Hewlett Packard Enterprise hará todos los esfuerzos comercialmente razonables para restablecer su funcionamiento en un plazo de 6 horas desde la solicitud de servicio inicial realizada al Centro de soluciones global de HPE. El plazo de reparación desde la llamada se refiere al periodo que empieza cuando el Centro de soluciones global de HPE registra la solicitud de servicio inicial y finaliza cuando HPE determina que el hardware se ha reparado. La reparación se considera finalizada cuando HPE verifica que el defecto de hardware se ha corregido, el hardware ha sido sustituido o, en el caso de determinados productos de almacenamiento, el acceso a los datos del Cliente se ha restablecido. A tal efecto, HPE puede realizar una prueba automática de encendido, un test de diagnóstico específico o una inspección visual del funcionamiento correcto. A su exclusivo criterio, HPE determinará el nivel de pruebas necesario para comprobar si el hardware está reparado. HPE decidirá, a su exclusivo criterio, si sustituirá temporal o permanentemente el producto de hardware defectuoso para cumplir con el compromiso de plazo de reparación. Los productos se sustituirán por productos nuevos o funcionalmente equivalentes. Los productos sustituidos pasarán a ser propiedad de HPE. Con anterioridad a la entrada en vigor del compromiso de plazo de reparación desde la llamada, deberán transcurrir 30 días desde el momento de adquisición del servicio, periodo en el cual se realizarán las tareas de configuración, las auditorías y los procesos correspondientes. Durante este periodo inicial de 30 días y hasta 5 días laborables adicionales tras la finalización de la auditoría, HPE ofrecerá un tiempo de respuesta in situ de 4 horas.</p>
Auditoría inicial	<p>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 este dispondrá los medios necesarios para realizarla en el plazo inicial de 30 días. Durante la auditoría, se recopilará información importante 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 el nivel adecuados. Asimismo, un ingeniero de resolución de HPE podrá sondear y localizar incidencias potenciales de hardware y repararlas de la forma más rápida y eficaz. A criterio exclusivo de HPE, la auditoría se puede realizar in situ, mediante el acceso remoto al sistema, con herramientas de auditoría remotas o por teléfono. Si HPE requiere una auditoría, el compromiso de plazo de reparación desde la llamada para hardware no será efectivo hasta cinco (5) días laborables posteriores a la finalización de la auditoría. Asimismo, HPE se reserva el derecho a disminuir el nivel del servicio a un tiempo de respuesta in situ o a cancelar el contrato de servicio si no se siguen las recomendaciones importantes de la auditoría o esta no se realiza en el plazo de tiempo especificado a menos que el retraso sea provocado por HPE.</p>
Gestión mejorada del inventario de piezas	<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 guarda en unas instalaciones designadas por Hewlett Packard Enterprise. Estas piezas se gestionan con el fin de aumentar su disponibilidad en inventario y los representantes autorizados de Hewlett Packard Enterprise pueden usarlas para atender las solicitudes de soporte que reúnan los requisitos. Se incluye una mejora de la gestión del inventario de las piezas con determinados compromisos de plazo de reparación desde la llamada opcionales.</p>
Inventario de piezas dedicadas	<p>El Cliente puede optar por disponer de un kit dedicado de piezas de repuesto de hardware críticas almacenado en sus instalaciones o en un centro de Hewlett Packard Enterprise. Este inventario, que es propiedad de HPE, está asignado a la organización del Cliente y es activamente gestionado por HPE. Esta opción solo está disponible con el compromiso de plazo de reparación desde la llamada para hardware.</p>
Retención de soportes defectuosos	<p>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 porque el disco ("unidad de disco o SSD/Flash") cubierto por este servicio contiene datos confidenciales. Todos los discos o unidades Flash/SSD compatibles de un sistema cubierto se incluirán en la retención de soportes defectuosos.</p>
Conservación completa de materiales defectuosos	<p>Además de la retención de soportes defectuosos, esta opción 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 conservar bajo esta característica de servicio se describen en el documento ubicado en hpe.com/services/cdmr.</p>

Tabla 4. Opciones de nivel de servicio

Opción de nivel de servicio	Especificaciones de la prestación
Disponibilidad de las opciones de nivel de servicio	No todas las opciones de nivel de servicio están disponibles para todos los productos. Las opciones de nivel de servicio que el Cliente haya elegido se especificarán en los documentos del contrato del Cliente.
El plazo de cobertura incluye lo siguiente:	El plazo de cobertura especifica el tiempo durante el cual se prestan los servicios descritos, in situ o de forma remota. Las llamadas recibidas fuera de este periodo de cobertura se registrarán en el momento en que se realice la llamada a Hewlett Packard Enterprise, aunque no se acusará recibo de ellas, tal y como se describe en las "Disposiciones generales", hasta el día siguiente para el cual el Cliente tenga un periodo de cobertura. Las opciones de plazo de cobertura disponibles para los productos que cumplan los requisitos se especifican en la tabla de opciones de nivel de servicio. Todos los plazos de cobertura están sujetos a la disponibilidad local. Póngase en contacto con una oficina de ventas de Hewlett Packard Enterprise local para conocer los detalles de disponibilidad del servicio.
Plazo de cobertura de servicio predeterminado, que incluye:	
24 horas, siete días a la semana (24x7)	El plazo de cobertura predeterminado del servicio HPE Datacenter Care es de 24 horas al día, de lunes a domingo, incluidos festivos de HPE.
Opciones de plazo de cobertura, que incluyen:	El servicio está disponible durante los horarios y días de cobertura especificados:
Horario de trabajo habitual, días laborables estándar (9x5)	9 horas al día, de 8:00 a 17:00 horas, hora local, de lunes a viernes, excluidos festivos de HPE
13 horas, días laborales estándar (13x5)	13 horas al día, de 8:00 a 21:00 horas, hora local, de lunes a viernes, excluidos festivos de HPE
16 horas, días laborales estándar (16x5)	16 horas al día, de 8:00 a 00:00 horas, hora local, de lunes a viernes, excluidos festivos de HPE
24 horas, horario laborable normal	24 horas al día, de lunes a viernes, excluidos festivos de HPE
Ampliación de cobertura para horas adicionales	El plazo de cobertura se amplía para definir horas personalizadas de cobertura que incluyen las horas individuales adicionales antes o después del plazo de cobertura seleccionado.
Ampliaciones de cobertura para días adicionales	El plazo de cobertura se amplía aplicando las horas de cobertura seleccionadas a otros días de la semana, incluidos: <ul style="list-style-type: none"> • Sábados, excepto festivos de HPE • Domingos (requiere cobertura de sábados y festivos) • Festivos de HPE, si coinciden en un día de la semana que de otra forma estaría incluido en el plazo de cobertura seleccionado
Plazo de cobertura bajo un contrato o garantía de HPE independiente	El servicio está disponible por plazo de cobertura descrito en contrato o garantía de HPE independiente. Póngase en contacto con un representante local de Hewlett Packard Enterprise para obtener más información.
Las opciones de soporte reactivo para hardware incluyen:	
Plazo de respuesta para soporte de hardware in situ	<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 periodo de tiempo de respuesta in situ especificado.</p> <p>La respuesta in situ especifica el plazo que comienza cuando HPE recibe una solicitud de servicio inicial y acusa recibo de la misma, tal y como se describe en las "Disposiciones generales". El periodo de respuesta in situ finaliza cuando el representante autorizado de Hewlett Packard Enterprise acude a las instalaciones del cliente o cuando el evento notificado se cierra con una explicación de que HPE ha determinado que no requiere una intervención in situ.</p> <p>Los plazos de respuesta se miden solo durante el plazo de cobertura y se pueden ampliar hasta el día siguiente del plazo de cobertura. Las opciones de tiempo de respuesta disponibles para los productos que cumplan los requisitos se especifican en la tabla de opciones de niveles de servicio. Todos los plazos de respuesta están sujetos a la disponibilidad local. Póngase en contacto con una oficina de ventas de Hewlett Packard Enterprise local para conocer los detalles de disponibilidad del servicio.</p>

Tabla 4. Opciones de nivel de servicio *(continuación)*

Opción de nivel de servicio	Especificaciones de la prestación
Opciones de plazo de respuesta in situ, que incluyen:	
Respuesta in situ en 2 horas	Un representante autorizado de Hewlett Packard Enterprise llegará al emplazamiento del Cliente durante el plazo de cobertura para iniciar el servicio de mantenimiento de hardware en un plazo de 2 horas tras la recepción y el acuse de recibo por HPE de la solicitud de servicio.
Respuesta in situ en 4 horas	Un representante autorizado de Hewlett Packard Enterprise llegará al emplazamiento del Cliente durante el plazo de cobertura para iniciar el servicio de mantenimiento de hardware en un plazo de 4 horas tras la recepción y el acuse de recibo por HPE de la solicitud de servicio.
Respuesta in situ al día siguiente	Un representante autorizado de Hewlett Packard Enterprise llegará al emplazamiento del Cliente durante el plazo de cobertura para iniciar el servicio de mantenimiento de hardware el día de cobertura siguiente al de recepción y acuse de recibo de la solicitud de servicio HPE.
Nivel de servicio bajo contrato o garantía de HPE independiente	El tiempo de respuesta in situ del soporte reactivo para hardware se describe en un contrato o una garantía de HPE independiente. Póngase en contacto con un representante local de Hewlett Packard Enterprise para obtener más información.
Compromiso de plazo de reparación desde la llamada para hardware (en sustitución de opciones de plazo de respuesta in situ para hardware)	Si se producen incidencias de hardware con cobertura que no se pueden solucionar de manera remota, un representante de Hewlett Packard Enterprise autorizado llegará al emplazamiento del Cliente para iniciar el servicio de mantenimiento de hardware, después de que HPE haya registrado y acusado recibo de la solicitud de servicio, según se especifica en "Requisitos previos del servicio".
Opciones de compromiso de plazo de reparación desde la llamada para hardware, que incluyen:	
Plazo de reparación desde la llamada de 4 horas	Hewlett Packard Enterprise hará todos los esfuerzos comercialmente razonables para restablecer el funcionamiento del hardware en un plazo de 4 horas a partir del momento de recepción y acuse de recibo de la incidencia por HPE, si la hora entra dentro del plazo de cobertura.
Plazo de reparación desde la llamada de 6 horas	Hewlett Packard Enterprise hará todos los esfuerzos comercialmente razonables para restablecer el funcionamiento del hardware en un plazo de 6 horas a partir del momento de recepción y acuse de recibo de la incidencia por HPE, si la hora entra dentro del plazo de cobertura.
Plazo de reparación desde la llamada de 8 horas	Hewlett Packard Enterprise hará todos los esfuerzos comercialmente razonables para restablecer el funcionamiento del hardware en un plazo de 8 horas a partir del momento de recepción y acuse de recibo de la incidencia por HPE, si la hora entra dentro del plazo de cobertura.
Plazo de reparación desde la llamada de 24 horas	Hewlett Packard Enterprise hará todos los esfuerzos comercialmente razonables para restablecer el funcionamiento del hardware en un plazo de 24 horas a partir del momento de recepción y acuse de recibo de la incidencia por HPE, si la hora entra dentro del plazo de cobertura.
Nivel de servicio bajo contrato o garantía de HPE independiente	El tiempo de reparación desde la llamada del soporte reactivo para hardware se describe en un contrato o una garantía de HPE independiente. Póngase en contacto con un representante local de Hewlett Packard Enterprise para obtener más información.

Tabla 5. Opción de mejora de actualización para la restauración desde la llamada

Característica o servicio	Especificaciones de la prestación
Entre las características proactivas, destacan las siguientes:	
Mejora de actualización para el plazo de restauración desde la llamada	<p>La opción de mejora de la actualización de restauración desde la llamada está disponible para servidores que utilizan el sistema operativo HPE-UX, que se basa en las prestaciones del HPE Datacenter Care Service y añade elementos adicionales proactivos y reactivos para los negocios cuyas relaciones con los clientes o ingresos se ven influenciados por cada segundo de inactividad.</p> <p>La restauración desde la llamada ofrece una resolución más rápida de problemas complejos y una relación más cercana con HPE, lo que alinea las actividades de soporte con los objetivos de disponibilidad y estrategia de TI del cliente.</p>
Evaluación de gestión de servicios de TI (ITSM)	<p>Antes de aplicar una mejora de la restauración desde la llamada, Hewlett Packard Enterprise lleva a cabo una evaluación de la gestión de servicios de TI (ITSM). Durante la evaluación, miembros clave del personal de TI del cliente se reúnen con especialistas de Hewlett Packard Enterprise para examinar procedimientos, procesos, configuraciones y prácticas de administración. HPE analiza la información recopilada e informa sobre sus resultados mediante una presentación ejecutiva y un informe detallado.</p> <p>El objeto de esta evaluación consiste en ayudar al cliente a implementar los procesos adecuados para recuperar los sistemas del Cliente. Si el informe destaca mejoras críticas, estas deben implementarse antes de introducir la mejora de restauración desde la llamada de 4 horas.</p>
Auditoría inicial	<p>Hewlett Packard Enterprise, a su exclusivo criterio, puede requerir una auditoría de los productos cubiertos. Si se requiere dicha auditoría, un representante autorizado de Hewlett Packard Enterprise se pondrá en contacto con el Cliente y este dispondrá los medios necesarios para realizarla en el plazo inicial de 30 días. Durante la auditoría, se recopilará información importante 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 el nivel adecuados. Asimismo, un ingeniero de resolución de Hewlett Packard Enterprise podrá sondear y localizar incidencias potenciales de hardware y repararlas de la forma más rápida y eficaz. A criterio exclusivo de HPE, la auditoría se puede realizar in situ, mediante el acceso remoto al sistema, con herramientas de auditoría remotas o por teléfono. Si HPE requiere una auditoría, el compromiso de plazo de restauración desde la llamada no será efectivo hasta cinco (5) días laborables tras la finalización de la auditoría.</p> <p>Durante este periodo inicial de 30 días y hasta 5 días laborables adicionales tras la finalización de la auditoría, HPE ofrecerá un tiempo de respuesta in situ de 4 horas.</p> <p>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 críticas de la auditoría o esta no se realiza en el plazo de tiempo especificado, a menos que el retraso sea provocado por HPE.</p>
Búsqueda diaria de revisiones críticas	<p>Hewlett Packard Enterprise realiza una búsqueda diaria (de lunes a viernes, excepto festivos de HPE) de nuevas revisiones críticas de HPE, problemas críticos conocidos que pueden afectar al Cliente, y cambios del estado de las revisiones ya instaladas en el sistema del Cliente. La búsqueda diaria tiene por objeto identificar información crítica sobre las revisiones que requiera atención inmediata y ayudar así al Cliente a evitar la aparición de problemas graves. Cuando la información sobre una revisión crítica exija que se tomen las medidas correspondientes, se notificará inmediatamente al Cliente para tratar con él la información y acordar la forma de proceder. Cuando el Cliente cuente con varias versiones del sistema operativo en su entorno, el equipo de Hewlett Packard Enterprise asignado a la cuenta tratará cada día las revisiones de una versión del sistema operativo.</p>
Análisis mensuales de soporte	<p>Estas reuniones mensuales permiten que Hewlett Packard Enterprise se centre en una amplia variedad de temas con la profundidad esperada para entender a fondo el entorno y los riesgos del Cliente. Estas reuniones suelen centrarse en temas como la disponibilidad del sistema, las notificaciones, la gestión de cambios, las estrategias de revisiones y el estado de las tareas de soporte pendientes. El cliente puede esperar que estas reuniones completas traten también temas relativos a los planes y procesos de copia de seguridad y recuperación, rendimiento, seguridad y gestión de datos. Normalmente, el equipo de Hewlett Packard Enterprise asignado a la cuenta proporcionará informes de progreso sobre la manera en que se están abordando los problemas del cliente, así como recomendaciones sobre cómo mejorar el entorno del Cliente.</p>
Gestión y análisis quincenal de revisiones de sistemas operativos	<p>Cada quince días, el equipo asignado a la cuenta supervisa el lanzamiento de nuevas revisiones, las analiza con el personal del Cliente y proporciona un paquete personalizado con las más adecuadas sobre las que se haya alcanzado un acuerdo.</p>

Tabla 5. Opción de mejora de actualización de restauración desde la llamada (continuación)

Característica o servicio	Especificaciones de la prestación
Análisis de procesos de entrega	Dos veces al año, Hewlett Packard Enterprise realiza una revisión formal del proceso de soporte de todas las actividades de soporte realizadas. En dichas revisiones se abordan cambios en el entorno del Cliente para permitir que este intercambie con HPE información sobre objetivos empresariales y prioridades TI, y se presta especial atención a la función del soporte para alcanzar dichos objetivos. En las revisiones se evalúan las tendencias tecnológicas, el estado de peticiones de servicio pendientes, los fallos en las entregas, las necesidades de formación y otras áreas relacionadas con la prestación de servicios que contribuyen a las prioridades empresariales del Cliente. Estas revisiones del proceso de entrega normalmente se llevan a cabo como una ampliación de determinadas reuniones de revisión del soporte e incluyen a la dirección ejecutiva de TI del Cliente.
Comprobación de la configuración	Una vez al año, el equipo de Hewlett Packard Enterprise asignado a la cuenta realiza una auditoría de la configuración de determinados servidores e identifica parámetros de configuración poco óptimos, puntos únicos de fallo y áreas expuestas a tiempos de inactividad y riesgos de compatibilidad. El equipo realiza recomendaciones acerca de los pasos de reconfiguración para minimizar dichos riesgos.
Créditos para el servicio HPE Proactive Select	Para los Clientes que adquieran la opción de actualización de restauración desde la llamada con el servicio HPE Datacenter Care, HPE ofrece 60 créditos al año desde el menú de servicios de Proactive Select. El Cliente cuenta con la flexibilidad de elegir una actividad del menú predefinido que aborda áreas como la virtualización, la gestión del almacenamiento de datos, la optimización de infraestructuras, las evaluaciones, los análisis de rendimiento y la gestión de firmware. De manera alternativa, el Cliente puede elegir trabajar con el gestor de soporte de cuenta (ASM) y utilizar estos 60 créditos de servicio para una actividad personalizada. La Tabla 8 ofrece información más detallada.
Características reactivas	
Compromiso de plazo de restauración desde la llamada en 4 horas	Las incidencias de hardware y sistema operativo (OS) se restaurarán en un plazo de 4 horas a partir de la llamada inicial del Cliente a Hewlett Packard Enterprise, en función de determinadas limitaciones. Este plazo también es aplicable a la conectividad del sistema a la red. El plazo de restauración desde la llamada se refiere al periodo temporal que comienza con la realización de la llamada inicial a HPE y finaliza cuando el servidor vuelve a estar disponible para ser usado. Se considera que el servidor está disponible para ser usado cuando se restablece el símbolo de sistema y se restaura el sistema operativo a la última configuración del cliente o, de manera alternativa, cuando se restaura el sistema operativo a una configuración genérica de su versión. No se incluye el tiempo necesario para recuperar el middleware, el software de las aplicaciones o los datos. A su exclusivo criterio, HPE puede sustituir temporal o permanentemente el producto para cumplir el compromiso de tiempo de restauración.
Comprobación de resolución de problemas	Hewlett Packard Enterprise revisa formalmente todos los problemas críticos relativos al hardware y software de HPE. Esta revisión tiene el fin de analizar cada problema y comprobar que la resolución final lo corrige. Cuando se necesite una reparación temporal o una solución alternativa para restaurar el funcionamiento, la creación y entrega de una solución más adecuada se convierte en una prioridad tanto para el área de soporte, como para la de investigación y desarrollo, de HPE. La solución puede pasar por incluir la creación de revisiones de sistema operativo y actualizaciones del firmware del servidor.
Inventario de piezas dedicadas	Junto con el servicio de restauración desde la llamada se incluye un inventario dedicado de piezas críticas de repuesto. Hewlett Packard Enterprise mantiene dicho inventario dedicado de piezas críticas de repuesto en exclusiva para el cliente. Dichas piezas se gestionan de modo que siempre estén disponibles para resolver problemas de hardware críticos. El Cliente puede optar por ubicar el inventario de piezas en las dependencias de HPE o en sus propias instalaciones.
Proceso de notificación personalizado	Hewlett Packard Enterprise diseña y prueba un proceso de notificación acelerada que tiene en cuenta la gestión interna de problemas del cliente, así como sus procesos de notificación y los participantes.

Tabla 6. Zonas de viaje de servicio

Servicio	Especificaciones de las zonas de desplazamiento				
Cobertura geográfica	Las zonas de desplazamiento y los cargos, si proceden, pueden variar en algunas ubicaciones geográficas.				
Plazo de respuesta in situ para hardware	Todos los tiempos de respuesta in situ para hardware se aplican solo a los emplazamientos ubicados en un radio de 40 km del punto de soporte designado por HPE. Los desplazamientos a lugares que se encuentren a menos de 320 km (200 millas) de un centro de soporte designado por HPE estarán cubiertos sin coste adicional. Si el emplazamiento se encuentra a más de 320 km (200 millas) del centro de soporte designado por HPE, se aplicará un cargo adicional por desplazamiento. Las zonas de desplazamiento y los cargos pueden variar en algunas ubicaciones geográficas. Para emplazamientos ubicados a más de 160 km (100 millas) del centro de soporte designado por HPE, se modificarán los plazos de respuesta a consecuencia de la extensión del desplazamiento, tal y como se especifica en la tabla siguiente.				
Zonas de desplazamiento para el tiempo de respuesta de hardware in situ	Distancia con el centro de soporte designado por HPE	Tiempo de respuesta in situ para hardware de 2 horas	Tiempo de respuesta in situ para hardware de 4 horas	Tiempo de respuesta in situ para hardware al día siguiente	
	0–40 km (0–25 millas)	2 horas	4 horas	Día siguiente de cobertura	
	41–80 km (26–50 millas)	Se fija al realizar el pedido y está sujeto a la disponibilidad de recursos	4 horas	Día siguiente de cobertura	
	81–160 km (51-100 millas)	No disponible	4 horas	Día siguiente de cobertura	
	160-320 kilómetros (161–320 km)	No disponible	8 horas	1 día de cobertura adicional	
	321-480 kilómetros (201–300 millas)	No disponible	Se fija al realizar el pedido y está sujeto a la disponibilidad de recursos	2 días de cobertura adicionales	
	Más de 480 km	No disponible	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	
Compromiso de plazo de reparación desde la llamada para hardware	El plazo de reparación de hardware está disponible para emplazamientos situados a 80 km de un punto de soporte designado por HPE. Las zonas de desplazamiento y los cargos pueden variar en algunas ubicaciones geográficas. No se ofrecen plazos de reparación para emplazamientos ubicados a más de 160 km del punto de soporte designado por HPE. Para emplazamientos ubicados a una distancia de 81 a 160 km del punto de soporte designado por HPE, el compromiso de plazo de reparación de hardware se ajustará tal y como se muestra en la tabla siguiente.				
Zonas de desplazamiento para el compromiso de plazo de reparación desde la llamada para hardware	Distancia con el centro de soporte designado por HPE	Compromiso de plazo de reparación desde llamada para hardware de 4 horas	Compromiso de plazo de reparación desde llamada para hardware de 6 horas	Compromiso de plazo de reparación desde llamada para hardware de 8 horas	Compromiso de plazo de reparación desde llamada para hardware de 24 horas
	0–80 km (0–50 millas)	4 horas	6 horas	8 horas	24 horas
	81–160 km (51-100 millas)	6 horas	8 horas	10 horas	24 horas
	Más de 160 km (160+ km)	No disponible	No disponible	No disponible	No disponible

Tabla 6. Zonas de viaje de servicio (continuación)

Servicio	Especificaciones de las zonas de desplazamiento	
Compromiso de tiempo de restauración desde la llamada	El compromiso de plazo de restauración desde la llamada de 4 horas está disponible para emplazamientos situados a 80 km (50 millas) de un centro de soporte designado por HPE. Si los emplazamientos están ubicados a una distancia de 81 a 160 km (51 a 100 millas) del centro de soporte designado por HPE, el compromiso de plazo de restauración desde la llamada para hardware será de 6 horas. No se ofrecen compromisos de plazo de restauración desde la llamada para emplazamientos ubicados a más de 160 kilómetros (100 millas) del centro de soporte designado por HPE. Las zonas de desplazamiento y los cargos pueden variar en algunas ubicaciones geográficas.	
Zonas de desplazamiento para el compromiso de plazo de restauración desde la llamada	Distancia con el centro de soporte designado por HPE	Plazo de restauración en un plazo de 4 horas desde la llamada
	0–80 km (0–50 millas)	4 horas
	81–160 km (51-100 millas)	6 horas
	Más de 160 km (más de 100 millas)	No disponible

Tabla 7. Activación de tecnologías y herramientas

Enfoque del servicio	Descripción
Activación de tecnologías y herramientas	<p>Con el fin de dar soporte a los clientes del servicio HPE Datacenter Care, Hewlett Packard Enterprise utiliza un potente grupo de herramientas y tecnologías para gestionar entornos de TI heterogéneos y complejos. Las tecnologías de soporte remoto integran la gestión de varios servidores, sistemas operativos, conectividad de red y dispositivos de almacenamiento.</p> <p>Este paquete de tecnologías de soporte remoto proporciona una amplia variedad de funciones proactivas, incluidas la supervisión continua de eventos, la recopilación automática de datos de configuración y topología, y la notificación automatizada de problemas potenciales. Estas funcionalidades permiten que el Cliente mejore el tiempo de actividad del sistema, que los eventos no programados pasen al mantenimiento programado y que las incidencias que se produzcan se puedan resolver con mayor rapidez.</p> <p>La supervisión y el soporte electrónicos remotos que proporcionan estas tecnologías también permiten que los técnicos de soporte de Hewlett Packard Enterprise resuelvan las incidencias más rápido. Esto se logra mediante el uso de herramientas de detección y diagnóstico de problemas, así como a través de funciones que proporcionan detalles específicos acerca de la configuración del Cliente, identifican cambios de configuración y analizan sistemáticamente las configuraciones del Cliente con respecto a las mejores prácticas estándares de HPE.</p> <p>Teniendo en cuenta que cualquier solución de soporte remoto debe proporcionar seguridad para el entorno de TI del Cliente, estas tecnologías de soporte remoto cumplen con los requisitos de las prácticas y herramientas de seguridad estándares del sector. La rigurosa arquitectura de seguridad de HPE permite garantizar la integridad de los datos y la seguridad en las transacciones a través de una estructura de varias capas y niveles que utiliza el cifrado, la autenticación, los protocolos de seguridad estándares y las mejores prácticas del sector, todo ello integrado en los niveles físico, de red, de las aplicaciones y operativo.</p> <p>El Cliente es responsable de mantener los datos de contacto configurados en la solución de soporte remoto que HPE utilizará para reparar un dispositivo que falla.</p>

Tabla 8. Servicios de HPE Proactive Select

Enfoque del servicio	Descripción
Servicios HPE Proactive Select	<p>Los servicios HPE Proactive Select abordan las necesidades del Cliente con el fin de mantener la eficiencia, la rentabilidad y la calidad en el entorno de TI del Cliente. El Cliente cuenta con la flexibilidad de elegir entre diversas actividades de servicios, que incluyen la virtualización, la gestión del almacenamiento de datos, la optimización de infraestructuras, la alimentación y la refrigeración, las evaluaciones, la seguridad, los análisis de rendimiento y la gestión de firmware. Estas actividades de servicio abarcan una amplia variedad de dominios de tecnología de TI, incluidos servidores, blades, sistemas operativos, almacenamiento, SAN, redes y software de proveedores independientes (ISV). El objetivo de los servicios de HPE Proactive Select consiste en proporcionar la flexibilidad que el Cliente necesita cubriendo las carencias de recursos y ofreciendo experiencia especializada siempre que sea necesario.</p> <p>El gestor de soporte de cuenta (ASM) puede ayudar a determinar la mejor forma de adaptar estos servicios a las necesidades del Cliente. Para obtener una lista detallada de los servicios disponibles, póngase en contacto con un representante de Hewlett Packard Enterprise.</p>

Limitaciones del servicio

Los servicios ofrecidos como parte de un contrato de soporte se limitan al entorno de TI sujeto a la gestión diaria de una organización de TI, en un país, y con arreglo a lo dispuesto en la declaración de trabajo (SOW). A menos que se especifique o disponga lo contrario, los servicios proactivos y de asesoramiento se prestarán en el horario laboral estándar de HPE. Para instalar características específicas sobre tecnologías en el entorno del cliente (servidores, almacenamiento, SAN y redes), es preciso haber adquirido previamente los módulos de servicios tecnológicos correspondientes.

Los servicios HPE Proactive Select solo están disponibles para determinados servidores, software, dispositivos de almacenamiento, cabinas de almacenamiento, redes y SAN de HPE. Las características de estos servicios pueden variar o estar limitadas, en función de software o dispositivos específicos. Para conocer la disponibilidad local o las limitaciones específicas, consulte a su oficina local de ventas de Hewlett Packard Enterprise.

El equipo de Hewlett Packard Enterprise asignado a la cuenta proporciona las prestaciones proactivas requeridas en el horario de trabajo habitual de HPE en días laborables estándar, in situ o de forma remota, a criterio de HPE.

Se puede adquirir por separado soporte preventivo fuera del horario de trabajo habitual de HPE en días laborables estándar, sujeto a disponibilidad local.

Hewlett Packard Enterprise se reserva el derecho de determinar la resolución final de todas las incidencias notificadas.

Ocasionalmente, Hewlett Packard Enterprise puede proporcionar asesoramiento sobre las prácticas de seguridad de un cliente; no obstante, el Cliente es el único responsable de la seguridad de su entorno de TI.

A criterio de Hewlett Packard Enterprise, el servicio se prestará mediante una combinación de soporte y diagnósticos remotos, servicios prestados in situ u otros métodos de prestación de servicios. Otros métodos de prestación de servicios incluyen el envío, por mensajería, de piezas que deba sustituir el cliente, como un teclado, un ratón o, si se acuerda con el cliente, otras piezas clasificadas por HPE como sustituibles por el cliente, o un producto completo que requiera sustitución. HPE determinará el método de prestación adecuado para ofrecer un soporte efectivo y puntual al Cliente y cumplir con el compromiso de plazo de reparación desde la llamada, si fuera aplicable.

Hewlett Packard Enterprise no se hace responsable del rendimiento o falta de rendimiento de otros proveedores, sus productos o sus servicios de soporte.

La siguiente lista incluye, a título enunciativo, actividades específicas que están excluidas del servicio HPE Datacenter Care:

- Localización de problemas de interconexión o compatibilidad
- 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 intento no autorizado de instalar, reparar, mantener o modificar hardware, firmware o software por personal que no es de HPE
- Pruebas operativas de aplicaciones u otro tipo de pruebas que el Cliente solicite o precise
- Copia de seguridad y recuperación del sistema operativo, otro software y datos
- Servicios que, en opinión de Hewlett Packard Enterprise, son necesarios debido al tratamiento o al uso incorrecto de los productos o equipos

Compromiso de reparación y restauración desde la llamada para hardware

Antes de que entren en vigor los compromisos de tiempo de reparación, de restauración desde la llamada y otros compromisos contractuales, deberán transcurrir 30 días desde el momento de adquisición del servicio para llevar a cabo las tareas de configuración, las auditorías y los procesos que correspondan. Durante la fase inicial del programa del servicio HPE Datacenter Care, el equipo asignado a la cuenta de Hewlett Packard Enterprise realizará las auditorías necesarias de hardware y software, configurará los procesos, evaluará el entorno de alta disponibilidad e implementará los componentes personalizables de este servicio para su uso por el Cliente. Durante este periodo inicial de 30 días y hasta 5 días laborables adicionales tras la finalización de la auditoría, HPE ofrecerá un tiempo de respuesta in situ de 4 horas.

Las opciones de plazo de reparación desde la llamada para hardware se especifican en la tabla de opciones de niveles de servicio. Todos los plazos de reparación y restauración desde la llamada están sujetos a disponibilidad local y pueden no estar disponibles para todos los productos. Póngase en contacto con una oficina de ventas de Hewlett Packard Enterprise local para conocer los detalles de disponibilidad.

El compromiso de plazo de reparación de hardware puede variar en función de los productos específicos.

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 del servidor recomendados.

Si el Cliente solicita un servicio programado, el tiempo de reparación comienza a partir del plazo programado que se haya acordado.

Si para que el sistema vuelva a funcionar solo es necesario que el cliente sustituya una pieza, no se aplicará el compromiso de plazo de reparación, en caso de que existiera. En tales casos, Hewlett Packard Enterprise tratará de enviar piezas clasificadas como sustituibles por el Cliente a sus instalaciones, que sean críticas para el funcionamiento del producto, a través de la opción comercial de servicios de mensajería más rápida disponible en la zona.

Hewlett Packard Enterprise se reserva el derecho de modificar el compromiso de reparación desde la llamada en función de la configuración de producto, la ubicación y el entorno específicos del Cliente. Ello se establecerá en el momento de solicitar el contrato de soporte y está sujeto a la disponibilidad de los recursos.

La restauración desde la llamada para problemas críticos de software está pensada para productos de software que se usen de forma normal en un entorno de producción. En el caso de problemas críticos con el resto de software de Hewlett Packard Enterprise, esta hará todos los esfuerzos comerciales razonables para resolver el problema en función de su disponibilidad de recursos.

El compromiso de restauración desde la llamada solo es aplicable para hardware de servidores, software del sistema operativo HPE-UX y la conectividad del servidor del cliente a la red.

Los siguientes casos se excluyen del compromiso de plazo de reparación o restauración desde la llamada (cuando corresponda):

- Tiempo de reconstrucción del mecanismo del disco o procedimientos de reposición de piezas
- Restauración o recuperación de datos comprometidos
- Cuando un número de unidad lógica (LUN) puede haberse bloqueado para proteger la integridad de los datos
- Cualquier periodo de no disponibilidad que no haya sido causado directamente por el fallo de hardware

Además, la restauración desde la llamada no incluye la reparación de dispositivos de hardware de red o problemas relacionados con esta, ni el tiempo necesario para la recuperación de middleware, software de aplicaciones o datos. La restauración de la última configuración del sistema operativo precisa que el Cliente aplique y ejecute procedimientos específicos de copia de seguridad. A falta de estos procedimientos, se restaurará una configuración genérica.

Soporte de hardware in situ

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

Soporte de entornos de red abiertos

Las siguientes opciones están excluidas del soporte de entornos de red abiertos:

- Establecimiento de un contrato entre el proveedor externo y el Cliente final
- Establecimiento de un acuerdo de nivel de servicio relativo a, o la aceptación de la responsabilidad por, el rendimiento de productos o servicios de proveedores externos
- Resolución o reparación de los cambios de producto del proveedor externo para restaurar el funcionamiento original de la solución
- Subcontratación de cualesquiera servicios a un proveedor externo, incluida la facturación a dicho proveedor en nombre del Cliente

Hewlett Packard Enterprise no podrá ponerse en contacto con un proveedor externo en nombre del Cliente a menos que este haya designado a HPE como representante especial.

Moonshot

Si el Cliente no ha adquirido a terceros la licencia del sistema operativo ni el soporte reactivo correspondiente, debe adquirir el soporte de software para cada licencia y/o dispositivo que esté cubierto por este servicio para todos los servidores incluidos en el entorno del servicio HPE Datacenter Care. Si el soporte de software no ha sido adquirido a Hewlett Packard Enterprise, no se ofrecerá dicho soporte de software.

Si el Cliente dispone de varios sistemas en la misma ubicación, HPE puede limitar el número de conjuntos de soportes físicos que contienen las actualizaciones de productos de software y documentación que se ofrecen como parte de este servicio.

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

Para algunos productos, las actualizaciones de software solo incluyen pequeñas mejoras. Las nuevas versiones de software deben adquirirse por separado.

Limitaciones de las opciones de servicio de retención de soportes defectuosos y retención íntegra de materiales 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 funcionamiento defectuoso. No se aplican al intercambio de componentes de conservación de datos que no presentan fallos.

Los componentes de conservación de datos considerados por HPE como piezas consumibles y/o que hayan alcanzado el final de su vida útil admitida y/o sus limitaciones de uso máximo, tal y como se establezca en el manual de funcionamiento del fabricante, las especificaciones rápidas del producto o la hoja de datos técnicos del mismo, no estarán cubiertos por este servicio.

La cobertura del servicio de retención de soportes defectuosos y retención íntegra de materiales defectuosos para las opciones que HPE indique que requieren cobertura por separado, si corresponde, se debe configurar y adquirir por separado.

HPE 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 excede materialmente las tasas de fallo estándar del sistema afectado).

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 funcionamiento defectuoso. No se aplican al intercambio de componentes de conservación de datos que no presentan fallos.

Los componentes de conservación de datos considerados por Hewlett Packard Enterprise como piezas consumibles y/o que hayan alcanzado el final de su vida útil admitida y/o sus limitaciones de uso máximo, tal y como se establezca en el manual de funcionamiento del fabricante, las especificaciones rápidas del producto o la hoja de datos técnicos del mismo, no estarán cubiertos por este servicio.

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

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 excede materialmente las tasas de fallo estándar del sistema afectado).

Hewlett Packard Enterprise declina cualquier obligación con respecto al contenido y la destrucción de 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 afectados por este servicio de retención de soportes defectuosos o de retención íntegra de materiales defectuosos.

Requisitos previos del servicio

En los compromisos de plazo de reparación o de restauración desde la llamada, Hewlett Packard Enterprise puede requerir una auditoría inicial. Antes de que entren en vigor los compromisos de tiempo de reparación, de restauración desde la llamada y otros compromisos contractuales, deberán transcurrir 30 días desde el momento de adquisición del servicio para llevar a cabo las tareas de configuración, las auditorías y los procesos que correspondan. Durante la fase inicial del programa del servicio HPE Datacenter Care, el equipo asignado a la cuenta de Hewlett Packard Enterprise realizará las auditorías necesarias de hardware y software, configurará los procesos, evaluará el entorno de alta disponibilidad e implementará los componentes personalizables de este servicio para su uso por el Cliente. Durante este periodo inicial de 30 días y hasta 5 días laborables adicionales tras la finalización de la auditoría, HPE ofrecerá un tiempo de respuesta in situ de 4 horas.

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 desde la llamada a la reparación de hardware, Hewlett Packard Enterprise 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.

- Asimismo, si Hewlett Packard Enterprise determina que la mejor práctica para una tecnología determinada consiste en instalar remotamente actualizaciones de software residente de dispositivo de SAN, almacenamiento integrado y firmware, se solicitará al Cliente que instale y utilice la solución de soporte remoto de HPE correspondiente. 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 sujeción a los términos definidos, aunque por este mismo motivo no estará obligada a ello.

- Se aplicarán cargos adicionales por la recopilación manual de información del sistema para actividades de análisis preventivos. También se aplicarán cargos adicionales por la instalación in situ de actualizaciones del software residente de dispositivo de SAN, almacenamiento integrado y firmware no instalables por el Cliente, siempre que este no implemente la solución de soporte remoto necesaria, cuando se le recomiende y esté disponible. La instalación del software y firmware instalable por el Cliente es responsabilidad de este. 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, a no ser que se acuerde de otra forma y por escrito entre HPE y el Cliente.

El compromiso de tiempo de restauración desde la llamada de 4 horas requiere que el Cliente adquiera la opción de mejora de actualización de restauración desde la llamada, la opción de mejora del responsable de cuentas técnicas (TAM) y el soporte reactivo de restauración desde la llamada de 4 horas para todos los dispositivos de hardware cubiertos por el presente compromiso.

El compromiso de tiempo de restauración desde la llamada requiere que Hewlett Packard Enterprise lleve a cabo el análisis y la gestión, dos veces al mes, de las revisiones de cada versión de sistema operativo instalada en los servidores HPE cubiertos por dicha característica del servicio.

Hewlett Packard Enterprise acusará recibo de la llamada registrando un evento cuyo ID comunicará al Cliente y confirmará la gravedad de la incidencia y los requisitos de plazo para iniciar la acción correctiva. 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 este la gravedad del caso y disponer el acceso al sistema antes de que empiece el compromiso de plazo de reparación o restauración de hardware desde la llamada o el plazo de respuesta in situ de hardware. Los niveles de gravedad de las incidencias se definen en las "Disposiciones generales".

Para poder adquirir este servicio, el Cliente deberá disponer de la licencia correspondiente para usar la revisión del producto de software más actual en el instante inicial del periodo del Acuerdo de soporte; en caso contrario, podrá aplicarse un cargo adicional con el fin de que pueda acceder a este servicio.

Para el servicio opcional de mejora para SAP, Hewlett Packard Enterprise 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 de esta opción.

Para los Clientes con licencias para productos de software basados en firmware (características implementadas en firmware activado con la compra de un producto de licencia de software separado) o firmware con licencia, el Cliente debe tener también, si está disponible, un acuerdo activo de soporte de software de HPE para recibir, descargar, instalar y utilizar las actualizaciones de firmware relacionadas. HPE proporcionará e instalará las actualizaciones de firmware, o ayudará al Cliente con su instalación, tal y como se ha descrito anteriormente en este documento, exclusivamente si el Cliente dispone de la licencia para utilizar las actualizaciones de software relacionadas para cada sistema, zócalo, procesador, núcleo de procesador o la licencia de software de usuario final, en función de lo dispuesto en los términos de licencia de software de fabricante original o HPE original.

Responsabilidades del Cliente

El Cliente identificará a la persona de contacto principal y al equipo interno que colaborará con el equipo de Hewlett Packard Enterprise asignado a la cuenta en el desarrollo, la implementación y la supervisión continuada del plan de soporte de la cuenta.

Los compromisos de plazo de reparación y restauración desde la llamada están sujetos a que el cliente proporcione acceso inmediato y sin restricciones al sistema, a petición de Hewlett Packard Enterprise. Los compromisos de plazo de reparación y de restauración desde la llamada no serán aplicables si se retrasa o se impide el acceso al sistema, incluidas la localización física y remota de problemas y las evaluaciones de diagnósticos del hardware. Si el Cliente solicita un servicio programado, el plazo de reparación o de restauración desde la llamada comienza a partir de la hora programada y acordada.

Si se lo solicita Hewlett Packard Enterprise, el Cliente deberá ayudar a HPE en sus esfuerzos de solucionar el problema de manera remota. El Cliente se compromete a:

- Iniciar pruebas automáticas e instalar y ejecutar otras herramientas y programas de diagnóstico
- Instalar las actualizaciones y revisiones de firmware que le correspondan
- 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 soporte idóneo
- Dentro de lo razonable, realizar las actividades que solicite Hewlett Packard Enterprise para ayudarle a identificar o solucionar los problemas

Para el servicio HPE Datacenter Care, Hewlett Packard Enterprise recomienda encarecidamente que el cliente instale la solución de soporte remoto de HPE correspondiente, con una conexión segura a HPE, y que facilite todos los recursos necesarios de conformidad con las notas de la versión de la solución de soporte remoto de HPE, a fin de que se puedan ofrecer las opciones y el servicio. Una vez instalada la solución de soporte remoto de HPE, el Cliente debe mantener configurados los datos de contacto para que HPE pueda utilizarlos al responder a la avería de un dispositivo. Para obtener más información acerca de los requisitos, las especificaciones y las exclusiones, póngase en contacto con un representante local de Hewlett Packard Enterprise. En las llamadas programadas, el Cliente debe facilitar rápidamente el equipo para realizar las actividades correctivas a la hora acordada.

En aquellos casos en los que se envíen piezas para reparaciones o productos sustituibles por el Cliente para solucionar un problema, el Cliente deberá devolver el producto o pieza defectuosa en un plazo establecido por Hewlett Packard Enterprise. En el caso de que HPE no reciba el producto o pieza defectuosa en el período de tiempo determinado o si estos han sido desmagnetizados o físicamente dañados en la entrega, el Cliente tendrá que pagar el precio de catálogo HPE del producto o pieza defectuosa, menos los descuentos aplicables a la pieza o producto defectuosos, según establezca HPE.

Para que Hewlett Packard Enterprise pueda ofrecer gestión de llamadas colaborativas, el Cliente debe disponer de un acuerdo de soporte activo con el proveedor de software que incluya el nivel de servicio y las características que permitan al Cliente 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 realizar una llamada de servicio al proveedor de software en nombre del Cliente. Las obligaciones de HPE están limitadas exclusivamente a la realización de llamadas de soporte.

- Hewlett Packard Enterprise no se hace responsable del rendimiento o falta de rendimiento de otros proveedores, sus productos o sus servicios de soporte. La adquisición de este servicio no transfiere a HPE el acuerdo de soporte entre el Cliente y el proveedor. El Cliente seguirá siendo responsable del cumplimiento de sus obligaciones bajo estos acuerdos, incluido el pago de todas las tarifas aplicables, así como cualquier tarifa que corresponda resultante del registro de llamadas con el proveedor.

El Cliente es responsable de instalar, en su debido momento, las actualizaciones críticas de firmware que le correspondan, así como las piezas para reparaciones y los productos de sustitución que se le entreguen y que le correspondan.

El Cliente se compromete a:

- Responsabilizarse de darse de alta para utilizar los recursos electrónicos de Hewlett Packard Enterprise o del proveedor externo que le permitirán acceder a las bases de datos de conocimiento, obtener información de productos y descargar las actualizaciones o revisiones de software (en el momento de adquirir este servicio, HPE proporcionará la información de registro al cliente, según sea necesario; asimismo, para determinados productos, se podrá exigir al Cliente que acepte términos y condiciones específicos del proveedor para poder usar los recursos electrónicos)
- Conservar y proporcionar a Hewlett Packard Enterprise si así se lo solicita, todas las licencias de software originales, los contratos de licencia, las claves de licencia y la información de registro de servicios de suscripción, según corresponda a este servicio
- Asumir la responsabilidad de poner en práctica las actualizaciones de productos de software y actuar ante las notificaciones de obsolescencia recibidas del centro de soporte de Hewlett Packard Enterprise
- Usar todos los productos de software conforme a las condiciones de licencia de software de Hewlett Packard Enterprise que correspondan a la licencia de software subyacente y obligatoria como requisito previo del cliente o conforme a las condiciones de licencia vigentes de otro fabricante de software, si corresponde, incluidas las condiciones de licencia de software adicionales que puedan acompañar a la actualización de software concreta proporcionada a través de este servicio

El Cliente será responsable de la seguridad de su información propietaria y confidencial, así como de sanear o eliminar adecuadamente los datos de los productos que puedan sustituirse y devolverse a Hewlett Packard Enterprise como parte del proceso de reparación, a fin de garantizar la protección de los datos del Cliente. Para obtener más información sobre las responsabilidades del Cliente, incluidas las descritas en la política de saneamiento de soportes y la política de tratamiento de soportes para clientes del sector sanitario de HPE, visite hpe.com/mediahandling.

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:

- Retener los componentes de conservación de datos cubiertos que se sustituyan durante la prestación del soporte por parte de Hewlett Packard Enterprise
- Asegurarse de que todos los datos confidenciales del Cliente en el componente de retención de datos cubierto sean destruidos o permanezcan seguros
- Disponer de un representante autorizado para conservar el componente de conservación de datos defectuoso, aceptar el componente de sustitución, proporcionar a Hewlett Packard Enterprise información de identificación como el número de serie de cada componente de conservación de datos que se retenga de acuerdo con el contrato y, si HPE lo solicita, confirmar en un documento facilitado por HPE que se conserva el componente de conservación de datos.
- Destruir el componente de conservación de datos que se ha retenido y/o asegurar que no se vuelve a utilizar
- Desechar todos los componentes de conservación de datos retenidos en cumplimiento con las leyes y normativas de protección medioambiental vigentes

En el caso de componentes de conservación de datos suministrados 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 servicio de 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 hace responsable de mantener la confidencialidad o la privacidad de los datos confidenciales que queden en dichos componentes.

Soporte de entornos de red abiertos

El Cliente nombrará a Hewlett Packard Enterprise su representante especial y le otorgará plenos poderes y autoridad para actuar en su nombre exclusivamente para los fines específicos que se indican a continuación:

- Ponerse en contacto directamente con proveedores no asociados para iniciar una llamada de servicio de asistencia remota con respecto al producto del Cliente
- Hacer un seguimiento directamente con el proveedor no asociado hasta que se resuelva el problema
- Facilitar la comunicación entre el proveedor no asociado y otros proveedores vinculados con la red del Cliente, o entre el proveedor no asociado y Hewlett Packard Enterprise durante el proceso de aislamiento de fallos y resolución de problemas.
- Proporcionar los números de teléfono e instrucciones de registro de llamadas para cada proveedor con el que el Cliente desee que Hewlett Packard Enterprise se ponga en contacto en su nombre
- Proporcionar la información del contrato que describa el nivel de servicio que el Cliente debe recibir del proveedor

Si el Cliente no cumple estas responsabilidades, ni Hewlett Packard Enterprise ni ningún proveedor autorizado de servicios de Hewlett Packard Enterprise estarán obligados a proporcionar los servicios descritos.

Disposiciones generales/Otras exclusiones

El plazo de respuesta para soporte de hardware in situ, los compromisos de plazo de reparación y de restauración desde la llamada, así como el plazo de respuesta remota de soporte de software pueden variar en función de la gravedad de la incidencia. El Cliente determinará el nivel de la gravedad de la misma.

La gravedad de las incidencias se define como:

- Gravedad 1: tiempo de inactividad crítico: por ejemplo, fallo en el entorno de producción; sistema de producción o aplicación del producto no operativos/en riesgo grave; corrupción/pérdida o riesgo de datos; empresa gravemente afectada; problemas de seguridad
- Gravedad 2: críticamente degradado: por ejemplo, entorno de producción gravemente afectado; sistema de producción o aplicación de producción interrumpido/comprometido; riesgo de repetición; impacto significativo en la empresa
- Gravedad 3: normal: por ejemplo, sistema ajeno a producción (por ejemplo, sistema de pruebas) no operativo o degradado; sistema o aplicación de producción degradados con solución alternativa funcionando; pérdida de funcionalidad no crítica; impacto limitado en la empresa
- Gravedad 4: baja: por ejemplo, sin repercusión para la empresa o el usuario

Pueden cobrarse gastos de desplazamiento; consulte con su oficina de Hewlett Packard Enterprise local.

Créditos para el servicio HPE Proactive Select

Créditos para el servicio HPE Proactive Select:

- Deben ser utilizados y canjeados por actividades de servicio específicas incluidas en el ámbito del plan de soporte de una cuenta y están limitados al entorno de TI sujeto a la gestión directa diaria de una organización de TI en un país, tal y como se especifique en la declaración de trabajo (SOW).
- No son transferibles
- Caducarán al vencimiento del contrato actual y no se podrán acumular en el momento de renovación del contrato; los créditos de servicio no utilizados al término del contrato actual no se reembolsarán y no se pueden añadir a otro contrato
- Pueden cancelarse para una cantidad proporcional basada en los créditos del servicio Proactive Select no utilizados, menos la tarifa de finalización anticipada aplicable. De forma inversa, Hewlett Packard Enterprise facturará al Cliente de forma proporcional los créditos utilizados y no pagados en el momento de la cancelación del contrato

Información sobre pedidos

Para obtener más información sobre cómo solicitar el servicio HPE Datacenter Care, póngase en contacto con un representante de ventas de Hewlett Packard Enterprise local y mencione el siguiente número de producto:

Servicios contractuales de HPE: Servicio HPE Datacenter Care (H2T12AC)

La flexibilidad y la personalización disponibles con el servicio HPE Datacenter Care permiten ofrecer una solución de soporte rentable a la medida de las necesidades exclusivas de un cliente. La combinación exacta de soporte reactivo y proactivo, los productos que deben cubrirse, la cobertura geográfica y cualquier otro aspecto detallado del soporte se documentarán en una declaración de trabajo (SOW) o equivalente. Como parte de la fase de puesta en marcha de este servicio, el gestor de soporte de cuenta (ASM) confirmará todos estos compromisos de soporte en un plan de soporte de cuenta para su acuerdo formal con el cliente.

El soporte opcional de hardware con respuesta in situ se selecciona en lugar de los niveles de soporte de compromiso de plazo de reparación o restauración desde la llamada. El Cliente no puede seleccionar el soporte con respuesta in situ y el compromiso de plazo de reparación o restauración desde la llamada para el mismo dispositivo simultáneamente.

La gestión del inventario mejorado de piezas y la auditoría inicial se incluyen únicamente con los compromisos de plazo de reparación desde la llamada y no pueden venderse por separado.

La gestión del inventario dedicado de piezas y la auditoría inicial se incluyen con la opción de mejora de la actualización del plazo de restauración desde la llamada.

La gestión del inventario dedicado de piezas está disponible solo como opción adicional con el nivel de servicio de compromiso de plazo de reparación de hardware desde la llamada.

Más información

Para obtener información adicional sobre el servicio HPE Datacenter Care u otros servicios de soporte, póngase en contacto con cualquiera de nuestras oficinas de ventas a nivel mundial o visite nuestro sitio web en: hpe.com/services/support



Regístrese y reciba las actualizaciones



© Copyright 2012-2013, 2015 Hewlett Packard Enterprise Development LP. La información incluida en este documento se podrá modificar sin previo aviso. Las únicas garantías de los productos y servicios de Hewlett Packard Enterprise figuran en las declaraciones expresas de garantía incluidas en los mismos. Nada de lo que aquí se indica debe interpretarse como una garantía adicional. Hewlett Packard Enterprise no se hará responsable de los errores u omisiones que pudiera contener este documento.

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

Microsoft es una marca comercial registrada en EE. UU. del grupo de empresas de Microsoft. UNIX es una marca comercial registrada de The Open Group.

4AA4-0459ESE, enero de 2016, Rev. 4