

HPE Foundation Care Exchange Service

Servicios de soporte

Ventajas del servicio

- Proporciona acceso a los recursos técnicos de Hewlett Packard Enterprise para la resolución de problemas
- Podría contribuir a mejorar el rendimiento del sistema y reducir el tiempo de inactividad
- Permite que sus recursos de TI se concentren en sus tareas y prioridades principales.

Características más destacables del servicio

- Selección de opciones de nivel de servicio de Foundation Care Exchange
- Administración de derivaciones
- Acceso a información y servicios de soporte electrónicos
- **Soporte de hardware**
 - Diagnóstico y soporte remotos
 - Intercambio anticipado de piezas
 - Etiqueta de envío prepagada, materiales e instrucciones para la devolución de la unidad defectuosa
 - Piezas de repuesto y materiales
 - Análisis y solución de problemas
- **Soporte de software**
 - Acceso a recursos técnicos remotos
 - Actualizaciones de licencias de uso de software
 - Soporte de software
 - Soporte operativo y sobre características del software
 - Método recomendado por HPE de actualización del software y la documentación
 - Actualizaciones de firmware para los productos seleccionados

HPE Foundation Care Exchange Service se compone de servicios de software y hardware que permiten aumentar la disponibilidad de la infraestructura de TI. Los recursos técnicos de Hewlett Packard Enterprise trabajan con su equipo de TI para resolver los problemas de hardware y software de los productos de redes de HPE.

El cambio de hardware ofrece un servicio de intercambio de piezas rápido y fiable para los productos de redes de Hewlett Packard Enterprise seleccionados. Específicamente dirigido a los productos que pueden ser fácilmente enviados y en los que se pueden restaurar fácilmente los datos de los archivos de copia de seguridad, HPE Foundation Care Exchange es una alternativa rentable y conveniente del soporte in situ.

El cambio de hardware permite el envío de un producto o una pieza de sustitución sin gastos de transporte a la sede establecida en un plazo determinado de tiempo. Los productos o piezas de sustitución son nuevos o equivalentes en cuanto a su rendimiento.

El soporte de productos de red de HPE proporciona soporte técnico remoto y acceso a actualizaciones de software y revisiones. Los clientes pueden tener acceso a los manuales del software y de referencia tan pronto como estén disponibles.

Además, HPE Foundation Care Exchange proporciona acceso electrónico a información relativa a los productos y el soporte, que facilita a cualquier miembro del personal de TI localizar importantes informaciones comerciales disponibles.

Tabla 1. Características del servicio

Característica	Especificaciones de la prestación
Opciones de nivel de servicio de HPE Foundation Care Exchange	<p>Para los productos de redes de Hewlett Packard Enterprise cubiertos por Foundation Care Exchange, HPE ofrece dos niveles de servicio de intercambio de piezas de repuesto de hardware distintos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • HPE Foundation Care NBD Exchange Service • HPE Foundation Care 4-hour Exchange Service <p>Los detalles de los niveles de servicio de intercambio de piezas de repuesto de hardware de HPE Foundation Care Exchange se describen en el texto que sigue. Estos servicios 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>
Administración de derivaciones	<p>Hewlett Packard Enterprise ha establecido procedimientos formales de derivación para facilitar la resolución de problemas complejos. La dirección local de Hewlett Packard Enterprise coordina la derivación de problemas, solicitando la ayuda experta de los recursos apropiados de HPE o de terceras partes para ayudar a solucionar el problema.</p>
Acceso a información y servicios de soporte electrónicos	<p>Como parte de este servicio, Hewlett Packard Enterprise proporciona acceso a herramientas electrónicas y basadas en web disponibles en el mercado. El Cliente tiene acceso a:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ciertas ventajas de las que disponen los usuarios registrados como la suscripción a notificaciones de servicios proactivos relacionados con el hardware, la participación en foros de soporte para resolver problemas y compartir consejos prácticos con otros usuarios registrados • Búsquedas ampliadas basadas en web de documentos de soporte técnico, para ayudar a resolver los problemas • Búsquedas en las bases de datos de conocimientos, que son cortesía de Hewlett Packard Enterprise o de terceros, de algunos productos de otros fabricantes para recuperar información acerca del producto, encontrar respuestas a preguntas de soporte y participar en foros de soporte; Este servicio puede estar limitado por restricciones de acceso de terceros.
Soporte de hardware	
Diagnóstico y soporte remotos	<p>Cuando experimente un problema, el Cliente primero debe realizar una llamada al número de teléfono de soporte designado. Hewlett Packard Enterprise proporcionará ayuda técnica telefónica básica para la instalación, la configuración del producto, puesta en marcha y resolución de problemas. Antes de obtener ayuda técnica a distancia o a domicilio, HPE debe pedir al Cliente que le facilite la información importante, iniciar la herramienta de diagnóstico y realizar otras actividades de soporte en la solicitud de HPE. HPE seguidamente trabajará con el Cliente a distancia para solucionar el problema del hardware.</p>
Intercambio anticipado de piezas	<p>Hewlett Packard Enterprise confirmará que la pieza solicitada será enviada antes de recibir la pieza defectuosa, dentro del nivel de servicio de intercambio de piezas de repuesto de hardware. El Cliente debe devolver la pieza defectuosa en el plazo especificado por HPE en la sección Responsabilidades del Cliente de esta hoja de datos. Los productos recambiados pasarán a ser propiedad de HPE. Si la pieza no se devuelve en el plazo especificado, las mismas se facturarán y el Cliente deberá pagar dicha pieza retenida según el precio completo establecido para el país.</p>
Etiqueta de envío prepagada, materiales e instrucciones para la devolución de la unidad defectuosa	<p>Hewlett Packard Enterprise enviará el producto de sustitución soportado por HPE en un contenedor adecuado para la devolución del producto defectuoso a HPE. En el contenedor de envío del producto de sustitución se incluirán las instrucciones y una etiqueta de envío prepagada para la devolución del producto defectuoso. Y el Cliente tendrá que devolver el producto defectuoso en el contenedor de envío de acuerdo con las instrucciones del HPE.</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 sustitución 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 paguen por las unidades de sustitución.</p> <p>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.</p>

Tabla 1. Características del servicio *[continuación]*

Característica	Especificaciones de la prestación
Análisis y solución de problemas	Hewlett Packard Enterprise proporciona soporte correctivo para resolver problemas identificables de los productos de software y hardware que el cliente puede reproducir para los productos cubiertos. HPE también proporciona soporte para ayudar al Cliente a identificar problemas que son difíciles de reproducir. Además, HPE proporciona asistencia remota al Cliente para resolver problemas y determinar parámetros de configuración para las configuraciones admitidas.
Soporte de software	
Acceso a recursos técnicos	El Cliente puede acceder a los recursos técnicos de Hewlett Packard Enterprise por teléfono, correo electrónico o fax (si están disponibles de forma local) para recibir asistencia en la solución de problemas operativos o la implementación de software.
Actualizaciones de licencias de uso de software	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. 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.
Soporte de software	Cuando se registra un problema de software, un técnico del Centro de soluciones de Hewlett Packard Enterprise responde a la llamada en el plazo de 2 horas. HPE proporciona soporte correctivo para ayudar a resolver problemas identificables de los productos de software que el Cliente puede reproducir. HPE también proporciona soporte para ayudar al Cliente a identificar problemas que son difíciles de reproducir. Además, HPE proporciona asistencia al Cliente para resolver problemas y determinar parámetros de configuración para las configuraciones admitidas.
Soporte operativo y sobre características del software	Hewlett Packard Enterprise proporciona información, si está comercialmente disponible, sobre las características actuales de los productos, problemas conocidos y soluciones disponibles, y asesoramiento y asistencia operativa.
Método recomendado por HPE de actualización del software y la documentación	HPE determinará el procedimiento recomendado de actualización para el software de HPE o el software de terceros que sea compatible con HPE. El método principal de entrega de las actualizaciones de software y de documentación será mediante descarga en el portal de actualizaciones y licencias de software o en sitios web alojados por terceros.
Actualizaciones de firmware para los productos seleccionados	Acceso a las actualizaciones de firmware. A medida que Hewlett Packard Enterprise lanza actualizaciones de firmware para hardware de redes o productos jointware de HPE, dichas actualizaciones estarán disponibles solo para los Clientes que adquieran la cobertura de dichos productos para este servicio. Asimismo: <ul style="list-style-type: none"> • El Cliente tiene derecho a descargar, instalar y utilizar las actualizaciones de firmware para productos de hardware o jointware cubiertos por este servicio, conforme a todas las restricciones de licencia aplicables en las condiciones de venta estándar actuales de HPE. • HPE verificará el derecho a las actualizaciones por medios razonables (por ejemplo, un código de acceso u otro identificador) y el Cliente es responsable del uso de tales herramientas de acceso conforme a los términos de esta hoja de datos y otros acuerdos aplicables con HPE. • HPE podrá tomar las medidas razonables adicionales, incluidas auditorías, para verificar el cumplimiento del Cliente de los términos de sus acuerdos con HPE, incluyendo los de esta hoja de datos. • 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), el Cliente también debe tener, si está disponible, un acuerdo activo de Soporte de software de HPE para recibir, descargar, instalar y utilizar las actualizaciones de firmware relacionadas. HPE ayudará al Cliente con la instalación de las actualizaciones de firmware, como se ha descrito anteriormente en este documento, solo si el Cliente tiene una licencia para utilizar las actualizaciones de software relacionadas para cada sistema, zócalo, procesador, núcleo o licencia de software de usuario final, como está permitido por los términos de licencia de fabricante original o HPE original.

Tabla 2. 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.

Opción	Especificaciones de la prestación
HPE Foundation Care 4 hr Exchange	El servicio está disponible 24 horas al día, de lunes a domingo, incluidos los días festivos de HPE. El hardware de sustitución para los productos cubiertos será entregado en el plazo de cuatro horas después que HPE registra la recepción y confirmación de la llamada. Todos los plazos de entrega para la sustitución de productos de hardware 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.
HPE Foundation Care NBD Exchange	El servicio está disponible 24 horas al día, de lunes a domingo, incluidos los días festivos de HPE. Para las llamadas recibidas antes de las 14:00 horas, hora local, en días laborables estándar de HPE, excepto días festivos de HPE, HPE enviará un producto de sustitución al sitio del Cliente para la entrega el siguiente día laborable, después de que se haya recibido y acusado recibo de la solicitud de servicio. Las solicitudes de servicio recibidas después de las 14:00 horas serán registradas el siguiente día laborable y atendidas a lo largo del día laborable siguiente. La hora de entrega puede variar según la ubicación geográfica. Todos los plazos de entrega para la sustitución de productos de hardware 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.

Limitaciones del servicio

Hewlett Packard Enterprise se reserva el derecho de determinar la resolución final de todas las solicitudes de servicio.

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

- Servicios requeridos porque el Cliente no ha aplicado correcciones, reparaciones, revisiones o modificaciones del sistema proporcionadas 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
- Servicios requeridos porque el Cliente no ha tomado las medidas preventivas aconsejadas previamente por Hewlett Packard Enterprise
- Servicios que, en opinión de Hewlett Packard Enterprise, son necesarios debido al tratamiento o al uso inapropiado de los productos o equipos
- Copia de seguridad, recuperación y soporte de otro software y datos
- La instalación de cualquiera actualización de software o de firmware que puede realizar el Cliente
- Instalación del producto de sustitución
- Cualquier otro servicio no especificado claramente en este documento
- Dispositivos compatibles con los productos HPE

Soporte de software:

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 sólo incluyen pequeñas mejoras. Las nuevas versiones de software deben adquirirse por separado.

Zonas de desplazamiento

Las zonas de desplazamiento se aplicarán solo a la empresa de mensajería.

Las zonas de desplazamiento y los costes del mensajero, si corresponden, pueden variar en algunas zonas geográficas.

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

Tiempos de respuesta de Next Business Day Hardware Exchange

Distancia desde la oficina principal de HPE de soporte técnico	Nivel de servicio de tiempo de respuesta al siguiente día
(0–160 km)	Día siguiente de cobertura
161–320 km (101–200 millas)	1 día de cobertura adicional
321–480 km (201–300 millas)	2 días de cobertura adicionales
Más de 480 km	Se fija al realizar el pedido y está sujeto a la disponibilidad de recursos

TIEMPOS DE RESPUESTA DE 4-HOUR HARDWARE EXCHANGE

Distancia desde la oficina principal de HPE de soporte técnico	Respuesta en 4 horas
(0–160 km)	4 horas
161–320 km (101–200 millas)	8 horas
321–480 km (201–300 millas)	Se fija al realizar el pedido y está sujeto a la disponibilidad de recursos
Más de 480 km	Se fija al realizar el pedido y está sujeto a la disponibilidad de recursos

Requisitos previos

Para poder adquirir este servicio para los productos de red de HPE, el Cliente deberá tener la licencia correcta para usar la revisión compatible del software al inicio de la cobertura del acuerdo de soporte; en caso contrario, se le aplicarán cargos adicionales con el fin de que el Cliente pueda acceder a este servicio.

Si el Cliente tiene licencias de 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, entonces el Cliente también debe tener, si está disponible, un acuerdo activo de Hewlett Packard Enterprise Foundation Care Support para recibir, descargar, instalar y utilizar las actualizaciones de firmware relacionadas. HPE proporcionará, instalará o ayudará al Cliente con la instalación de las actualizaciones de firmware, como se ha descrito anteriormente en este documento, solo si el Cliente tiene la licencia para utilizar las actualizaciones de software relacionadas para cada sistema, zócalo, procesador, núcleo de procesador o licencia de software de usuario final, como está permitido por los términos de licencia de software de HPE original.

Requisitos para el servicio

HPE Foundation Care Exchange Service se debe adquirir para todos los productos de red de HPE en el entorno del Cliente que requiere este nivel de soporte.

Para poder adquirir este servicio para los productos de red de HPE, el Cliente deberá tener la licencia correcta para usar la revisión compatible del software al inicio de la cobertura del acuerdo de soporte; en caso contrario, se le aplicarán cargos adicionales con el fin de que el Cliente pueda acceder a este servicio.

Responsabilidades del Cliente

El Cliente debe conservar y proporcionar a Hewlett Packard Enterprise, si así se lo solicita, todas las licencias de software originales, los contratos de licencia de actualización y las claves de licencia.

Si el Cliente no actúa según las responsabilidades especificadas para el Cliente, HPE o el proveedor de servicios autorizados por Hewlett Packard Enterprise, a discreción de HPE, primero: no estará obligado a dar servicios según se describe y segundo: proporcionará el servicio con cargo al Cliente según las tarifas vigentes de tiempo y materiales.

El Cliente debe proporcionar información precisa y completa a tiempo, según lo requiere Hewlett Packard Enterprise para la prestación de los servicios. El Cliente debe también proporcionar a tiempo información precisa y completa de envío, según lo requiere HPE para el envío del producto de sustitución.

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 correspondiente
- Dentro de lo razonable, realizar las actividades que solicite Hewlett Packard Enterprise para ayudarle a identificar o solucionar los problemas

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.

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.

Asimismo, el Cliente se compromete a:

- Asumir la responsabilidad de registrarse para usar la utilidad electrónica de Hewlett Packard Enterprise o de otro fabricante para acceder a las bases de datos de conocimientos y obtener información sobre productos; HPE no proporcionará información de registro al Cliente, según sea preciso; además, para determinados productos, se podrá exigir al Cliente que acepte términos y condiciones específicos del proveedor para poder usar la utilidad electrónica
- 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 HPE
- Encargarse de todas las operaciones de copia de seguridad y restauración de datos
- Cumplirá con los términos y condiciones de licencia según lo declarado por el fabricante del software original o el agente de ventas
- Usar todos los productos conforme a las condiciones de licencia de software de Hewlett Packard Enterprise que correspondan a la licencia de software subyacente del Cliente o conforme a las condiciones de licencia vigentes de otro proveedor de software, si fuera aplicable, incluidas las condiciones de licencia de software adicionales que puedan acompañar a las actualizaciones de software proporcionadas a través de este servicio

Si Hewlett Packard Enterprise se lo solicita, el Cliente o un representante de Hewlett Packard Enterprise autorizado debe activar el producto de hardware al que se va a dar soporte técnico en el plazo de diez (10) días desde la compra de este servicio, siguiendo las instrucciones de registro incluidas en los servicios de soporte o en el documento de correo electrónico proporcionado por HPE o dirigido por HPE de cualquier otro modo. En el caso de que un producto cubierto cambie de emplazamiento, la activación y el registro (o un ajuste apropiado al registro HPE existente) debe producirse en un plazo de diez días desde que se efectúe el cambio.

El Cliente será responsable de la seguridad de la información confidencial y de propiedad de éste. El Cliente será responsable de sanear o eliminar de manera adecuada los datos de los productos que pueden sustituirse y devolverse a Hewlett Packard Enterprise como parte del proceso de reparación, para asegurar la protección de los datos del Cliente. Para obtener más información sobre las responsabilidades del Cliente, incluyendo aquellas 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.

El Cliente debe enviar el producto o piezas defectuosas a Hewlett Packard Enterprise en un plazo de cinco (5) días laborables a partir de la recepción del producto o la pieza de sustitución y debe obtener un recibo de seguro prepago que debe ser guardado por el Cliente como prueba de envío a HPE. Si HPE no recibe el producto o pieza defectuosa en un plazo de 10 días laborables a partir de la recepción del Cliente del producto de sustitución, se cargará al Cliente el precio de catálogo del producto de sustitución.

Cobertura

Con este servicio no están cubiertos los consumibles, entre los que se incluyen a título enunciativo, pero no limitativo, los soportes extraíbles, las baterías que puede sustituir el usuario, los kits de mantenimiento y otros consumibles, así como el mantenimiento del usuario.

- Es posible que se necesite una ruta de actualización para componentes y repuestos que ya no se fabrican. Las actualizaciones para las piezas o componentes que ya no se fabrican, en algunos casos, puede tener como resultado cargos adicionales para el Cliente. Hewlett Packard Enterprise recomendará al Cliente un sustituto.

Para los sistemas de redes de Hewlett Packard Enterprise, el servicio del producto principal cubre las opciones de hardware de la marca HPE que HPE no haya establecido como que requieran cobertura independiente, que sean aptas para el sistema, que se hayan adquirido al mismo tiempo o después y que estén dentro del sistema (por ejemplo, módulos de conectividad, transceptores y fuentes de alimentación internas).

Disposiciones generales/Otras exclusiones

Hewlett Packard Enterprise se reserva el derecho a cobrar, sobre una base de tiempo y material, los trabajos adicionales que superen el alcance de este paquete de servicios que sean consecuencia de solucionar requisitos previos del servicio u otros requisitos no satisfechos por el Cliente.

- Este servicio proporciona asistencia telefónica. Nuevas medidas por parte del Cliente podrían ser necesarias para resolver un problema

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

- Cualquier otro servicio no especificado claramente en este documento

Información sobre pedidos

Para productos que contengan unidades u opciones vendidas y soportadas de forma individual, todas las unidades u opciones vendidas y soportadas de forma individual deben estar en el contrato y en el mismo nivel que el producto base si ese nivel está disponible en esas unidades u opciones.

La disponibilidad de las características y niveles de servicio pueden variar según los recursos locales y pueden estar restringidos a determinados productos y zonas.

Para obtener más información o para solicitar el servicio HPE Foundation Care Exchange Support Service, contacte con un representante de Hewlett Packard Enterprise local o un distribuidor de Hewlett Packard Enterprise.

Más información

Para más información sobre HPE Foundation Care Exchange Service u otros servicios de soporte, póngase en contacto con cualquiera de nuestras oficinas de ventas en todo el mundo o visite el siguiente sitio web: hpe.com/services/support



Regístrese y reciba las actualizaciones


**Hewlett Packard
Enterprise**

© Copyright 2014, 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 HPE 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.
4AA4-8877ESE, diciembre de 2015, Rev. 1