HPE Services

Descripción del servicio

HPE Aruba Networking Foundational Care

Objetivo del documento

Este documento proporciona una descripción general del servicio de soporte HPE Aruba Networking Foundational Care. Describe qué incluye el servicio, cómo lo compran los clientes, qué opciones están incluidas y cómo HPE entrega el servicio adquirido.
El documento también establece las responsabilidades de los clientes, lo que nos ayudará en la prestación de los servicios.

Este documento debe utilizarse junto con la Guía del usuario de CAT.

Índice

- ¿Qué es HPE Aruba Networking Foundational Care?
  - Asistencia técnica
  - Objetivos de nivel de servicio de respuesta inicial
  - Directrices sobre el nivel de gravedad
  - Sustitución de hardware
  - Soporte y actualizaciones de software
  - Foundational Care para clientes de Central
- Cómo comprar HPE Aruba Networking Foundational Care
- Opciones de retención de medios defectuosos
- Responsabilidades del cliente
  - General
  - Hardware
  - Software
  - En sitio
- Disposiciones generales adicionales
- Limitaciones y excepciones
- Glosario

Hewlett Packard Enterprise

¿Qué es HPE Aruba Networking Foundational Care?

HPE Aruba Networking desarrolló un programa de soporte mejorado que permite a los clientes elegir múltiples opciones de nivel de servicio para su red y los componentes de hardware y software de HPE Aruba Networking asociados. Este servicio pago permite el acceso a los servicios de soporte de HPE Aruba Networking como se describe a continuación y permite mayor disponibilidad de la infraestructura de red.

El soporte de Foundational Care consta de los siguientes tres elementos de servicio:

- Asistencia técnica (se ofrece solo en inglés, pero con chat multilingüe a través de Ava, el asistente virtual en el Portal de soporte de HPE Networking, anteriormente conocido como Portal de soporte de Aruba [ASP, por sus siglas en inglés])
- Reemplazo de hardware (administrado y entregado por el Centro de Asistencia Técnica (CAT) o autoservicio a través del Portal de soporte de HPE Networking)
- Actualizaciones y soporte de software (entregados como autoservicio a través del Portal de soporte de HPE Networking)

Asistencia técnica

Desde la creación de casos hasta el monitoreo, la actualización y la resolución de casos, los clientes pueden recibir información y capacitación a través de nuestro Portal de soporte de HPE Networking mediante el autoservicio basado en la Web y el Centro de Asistencia Técnica telefónica. Estas herramientas y recursos de soporte están disponibles 24x7x365.

Los clientes pueden iniciar un caso de soporte usando los siguientes métodos:

- El asistente virtual en el Portal de soporte de HPE Networking
- El chat en vivo en el Portal de soporte de HPE Networking
- Creación de casos en línea a través del Portal de soporte de HPE Networking
- Teléfono
- Interfaces de productos
- Portal de soporte de HPE Networking

Además de lo mencionado anteriormente, los clientes de Foundational Care pueden comunicarse directamente con el Centro de Asistencia Técnica para obtener los siguientes servicios:

- Monitoreo de incidentes y respuesta a problemas críticos
- Apertura y actualización de casos
- Restablecimiento de contraseñas del Portal de soporte de HPE Networking
- Acceso a expertos en soporte específico del producto
- Validación de opciones
- Creación de autorizaciones de devolución de material (ADM), como se describe en la opción de hardware a continuación
- Soporte de software (como se describe en la opción de software a continuación)

Para conocer todas las funciones del Portal de soporte de HPE Networking y obtener información sobre cómo utilizar el Centro de Asistencia Técnica, consulte la Guía del usuario de CAT.

Objetivos de nivel de servicio de respuesta inicial

La respuesta inicial se mide desde el momento en que se crea el caso hasta que se asigna un ingeniero del Centro de Asistencia Técnica.

Para contratos y suscripciones 24x7

- Gravedad 1: en 1 hora
- Gravedad 2: en 4 horas
- Gravedad 3: en 1 día hábil
- Gravedad 4: en 5 días hábiles

Para contratos 9x5 (solo para productos seleccionados)

Si el caso se abre dentro del horario hábil local (8:00 a. m. a 5:00 p. m.):

- Gravedad 1: en 1 hora
- Gravedad 2: en 4 horas
- Gravedad 3: en 1 día hábil
- Gravedad 4: en 5 días hábiles

Para los casos abiertos fuera del horario hábil local:

- Gravedad 1-3: al siguiente día hábil
- Gravedad 4: en 5 días hábiles

Tabla 1. Directrices sobre el nivel de gravedad

Nivel de seguridad	Descripción
Gravedad 1: Crítica	Interrupción crítica de un sistema o servicio en un entorno de producción que provoca una grave degradación del rendimiento general de la red o reducción significativa de la capacidad.
Gravedad 2: Alta	Degradación intermitente del rendimiento del sistema o del servicio que repercute en la calidad del servicio al usuario final o perjudica el control o la eficacia operativa del operador de la red. También incluye la pérdida de capacidad de diagnóstico.
Gravedad 3: Menor	Degradación menor del rendimiento del sistema o del servicio que no repercute en el servicio o la calidad del usuario final, y tiene impacto mínimo en la red.
Gravedad 4: Baja	Sin impacto en las operaciones del sistema o de la red, solicitudes de información, errores en los documentos o preguntas estándar sobre la configuración o funcionalidad de los equipos.

Sustitución de hardware
HPE Aruba Networking proporciona un servicio de sustitución de hardware mediante la emisión de una autorización de devolución de material (ADM) avanzada al cliente para garantizar que las unidades o las piezas defectuosas puedan sustituirse para que el negocio pueda seguir funcionando. La disponibilidad del servicio depende de la distancia entre la ubicación del dispositivo del cliente y los centros de soporte designados de HPE Aruba Networking.

Los niveles de servicio ofrecidos están disponibles hasta el final del ciclo de soporte, que, en la mayoría de los casos, es de 5 años a partir de la fecha en que finalizó la venta.

El servicio se ofrece en varias opciones de niveles:

- **Intercambio al siguiente día hábil:** HPE Aruba Networking entregará la pieza de sustitución el siguiente día hábil después de la aprobación de la ADM, siempre que la solicitud de ADM haya sido aprobada antes de las 5:00 p. m., hora local.
- **Intercambio dentro de las 4 horas:** HPE Aruba Networking entregará la pieza dentro de las 4 horas posteriores a la aprobación de la ADM, siempre que la solicitud de autorización haya sido aprobada antes de las 5:00 p. m., hora local.
- **Al siguiente día hábil en el sitio:** HPE Aruba Networking entregará la pieza de sustitución el siguiente día hábil después de la aprobación de la ADM, siempre que la solicitud de autorización haya sido aprobada antes de las 5:00 p. m., hora local. Además, el cliente tiene la opción de programar el horario de llegada de un ingeniero de campo autorizado de HPE Aruba Networking el mismo día en que está previsto que llegue la pieza. La disponibilidad del ingeniero de campo está limitada al horario de 9:00 a. m. a 5:00 p. m., hora local. HPE Aruba Networking trabajará con el cliente para establecer plazos.
- **Dentro de las 4 horas en el sitio:** HPE Aruba Networking entregará la pieza dentro de las 4 horas posteriores a la aprobación de la ADM, siempre que la solicitud de autorización haya sido aprobada antes de las 5:00 p. m., hora local. Además, el cliente tiene la opción de programar el horario de llegada de un ingeniero de campo autorizado de HPE Aruba Networking el mismo día en que está previsto que llegue la pieza. La disponibilidad del ingeniero de campo está limitada al horario de 9:00 a. m. a 5:00 p. m., hora local. HPE Aruba Networking trabajará con el cliente para establecer plazos.
- **Llamada a reparación en 6 horas:** una vez recibida y aceptada la llamada, HPE Aruba Networking comenzará el trabajo de reparación y regresará el hardware a su estado operativo dentro de las 6 horas para los casos de nivel de gravedad 1. Para los casos de nivel de gravedad 2 a 4, HPE Aruba Networking trabajará con el cliente para programar el horario para que comience el trabajo de reparación.

Tabla 2. Opciones de sustitución de hardware

Niveles de servicio de hardware	Siguiente día hábil		4 horas		6 horas desde la llamada a la reparación
	Solo hardware	**En sitio**	**Solo hardware**	**En sitio**	**Solo hardware**
ADM	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí (reparar/sustituir)
Opción de entrega de ADM	Entrega al siguiente día hábil	Entrega al siguiente día hábil	4 horas	4 horas	6 horas
Instalación de ADM	Cliente	Representante de HPE Aruba Networking	Cliente	Representante de HPE Aruba Networking	Representante de HPE Aruba Networking

Nota: El servicio está disponible todos los días festivos observados localmente y se proporciona sobre la base de un "esfuerzo comercialmente razonable".

Nota: No todos los niveles de servicio se ofrecen en todas las ubicaciones geográficas. Comuníquese con su gerente de cuenta para conocer la disponibilidad específica.

Requisitos geográficos

Los tiempos de respuesta del hardware en el sitio varían según la distancia desde un centro de soporte designado. Consulte la Tabla 3 a continuación para conocer los tiempos de respuesta y la cobertura.

Tabla 3. Tiempos de respuesta a nivel de servicio

Distancia desde un centro de soporte indicado por HPE	Intercambio en 4 horas	Intercambio al siguiente día hábil
0 a 160 km (0 a 100 millas)	4 horas	Siguiente día de cobertura
161 a 320 km (101 a 200 millas)	8 horas	1 día adicional de cobertura
321 a 480 km (201 a 300 millas)	Establecido al momento del pedido y sujeto a la disponibilidad	2 días adicionales de cobertura
Más de 480 km (300 millas*)	Establecido al momento del pedido y sujeto a la disponibilidad	Establecido al momento del pedido y sujeto a la disponibilidad

* Puede estar sujeto a cargos de viaje adicionales.

Tabla 4. Tiempos de respuesta de la llamada a la reparación

Distancia desde un centro de soporte indicado por HPE	Servicios de reparación
0 a 80 km (0 a 50 millas)	6 horas
81 a 160 km (51 a 100 millas)	8 horas
Más de 160 km (más de 100 millas)	No disponible

El cliente debe elegir un nivel de servicio para la ADM de hardware al momento de realizar la compra del soporte de HPE Aruba Networking Foundational Care si decide comprar la opción de sustitución de hardware.

Soporte y actualizaciones de software
Todo el software utilizado por el cliente se rige por el Acuerdo de licencia de usuario empresarial de HPE Aruba Networking aplicable en ese momento. A través del soporte de software HPE Aruba Networking Foundational Care, HPE Aruba Networking brinda lo siguiente:

- Acceso a recursos técnicos que incluyen documentación, parches y descripciones de funciones
- Licencias para utilizar actualizaciones de software para garantizar el cumplimiento del Acuerdo de licencia de usuario empresarial
- Solución de problemas técnicos
  - Soporte correctivo para resolver problemas de software identificables y reproducibles por el cliente
  - Determinación de los parámetros de configuración para una configuración compatible
  - Asistencia consultiva básica para instalación y actualizaciones de software
- Soporte operativo mediante soluciones a problemas conocidos y soluciones disponibles
  - Validación y asignación de licencias para garantizar la opción precisa

El software se define de la siguiente manera:

Cualquier programa de software proporcionado por HPE Aruba Networking (sistema operativo con hardware o aplicación independiente) para ayudar en el funcionamiento del hardware de HPE Aruba Networking. Esto incluye cualquier copia, actualización, mejora, modificación y mejora del firmware, sistema operativo y scripts.

Lanzamiento importante: una versión de software que proporciona funciones de software adicionales en comparación con una versión existente

Lanzamiento menor: una versión incremental de software que proporciona funciones adicionales menores

Versión de mantenimiento: una versión incremental de software que proporciona correcciones de errores y otras actualizaciones de mantenimiento

Atención básica de HPE Aruba Networking para clientes de HPE Aruba Networking Central
Las licencias de HPE Aruba Networking Central incluyen las siguientes opciones de Foundational Care para todos los dispositivos registrados en Central:

- Asistencia técnica (acceso al CAT)
- Soporte de software (actualizaciones y soporte de software)

Además, los clientes tienen la opción de comprar opciones de sustitución de hardware en los siguientes niveles de servicio:

- **Intercambio al siguiente día hábil:** sujeto a requisitos geográficos, HPE Aruba Networking entregará la pieza de sustitución el siguiente día hábil después de la aprobación de la ADM, siempre que la solicitud de autorización haya sido iniciada antes de las 5:00 p. m., hora local.
- **Dentro de las 4 horas en el sitio:** sujeto a requisitos geográficos, HPE Aruba Networking entregará la pieza dentro de las 4 horas posteriores a la aprobación de la ADM, siempre que la solicitud de autorización haya sido iniciada antes de las 5:00 p. m., hora local. Además, el cliente tiene la opción de programar el horario de llegada de un ingeniero de campo autorizado de HPE Aruba Networking el mismo día en que está previsto que llegue la pieza. La disponibilidad del ingeniero de campo está limitada al horario de 9:00 a. m. a 5:00 p. m., hora local. HPE Aruba Networking trabajará con el cliente para establecer plazos.

Tabla 5. Opciones de sustitución de hardware para clientes de HPE Aruba Networking Central

Estos objetivos de nivel de servicio están disponibles solo para clientes de HPE Aruba Networking Central. Se deben comprar licencias de Central para que estos niveles de servicio sean válidos.

Niveles de servicio de hardware	Siguiente día hábil	4 horas
	Solo hardware	**En sitio**
ADM	Sí	Sí
Nivel de servicio de ADM	Entrega al siguiente día hábil	Entrega en 4 horas
Instalación de ADM	Cliente	Representante de HPE Aruba Networks

Nota: El servicio está disponible en todos los días festivos observados localmente.

Cómo comprar HPE Aruba Networking Foundational Care

Tabla 6. Información para pedidos de Foundational Care

Foundation Care	Opciones de servicio
Soporte de software	Acceso al CAT + actualizaciones y soporte del software
Soporte de hardware	Acceso al CAT + sustitución de hardware (debe elegir 1 de las 5 opciones de nivel de servicio disponibles).
Soporte de hardware y software	Acceso al CAT + actualizaciones y soporte de software + sustitución de hardware (debe elegir 1 de las 5 opciones de nivel de servicio disponibles).
Para clientes de Central: opción de soporte de hardware ("Solo hardware")	Sustitución de hardware (se debe elegir 1 de las 2 opciones de nivel de servicio disponibles). Se incluye acceso al Centro de Asistencia Técnica y soporte de software para dispositivos registrados en Central.

Tabla 7. Opciones de retención de medios defectuosos

Característica	Especificaciones de entrega
Retención de medios defectuosos	Para productos elegibles, la opción de funciones del servicio de retención de medios defectuosos le permite conservar componentes de unidades de disco duro o componentes elegibles de unidades SSD/flash que sean defectuosos y que no quiera que sean reemplazados debido a la información confidencial que contiene el disco ("unidad de disco o SSD/flash") cubierto por este servicio. Todas o ciertas unidades de disco o SSD/flash en un sistema cubierto deben participar de la retención de medios defectuosos.
Retención integral de material defectuoso	Además de la detección de medios defectuosos, la opción de servicio integral de retención de material defectuoso le permite conservar componentes adicionales que HPE Aruba Networking designa como elementos con capacidades de retención de datos, como los módulos de memoria. Todos los componentes de retención de datos elegibles en un sistema cubierto deben participar de la retención integral de material defectuoso. Los componentes que se pueden conservar gracias a este servicio se describen en el documento que se encuentra en hpe.com/services/cdmr.

Responsabilidades del cliente

General

- Si el cliente no actúa de acuerdo con las responsabilidades especificadas, a discreción de HPE Aruba Networking, HPE Aruba Networking o el proveedor de servicios autorizado de HPE Aruba Networking:
  - no estarán obligados a prestar los servicios tal como se describen, o
  - realizarán dicho servicio a cargo del cliente y a las tarifas vigentes para el tiempo y material empleados
- El cliente debe proporcionar información precisa y completa de manera oportuna según lo requiera HPE Aruba Networking para realizar los servicios. El cliente debe proporcionar información de envío precisa y completa de manera oportuna según lo requiera HPE Aruba Networking para realizar el envío del producto de sustitución.
- El cliente debe realizar otras actividades razonables para ayudar a HPE Aruba Networking a identificar o resolver problemas, según se solicite. Esto puede incluir las siguientes acciones:
  - Iniciar comprobaciones automáticas, además de instalar y ejecutar otros programas y herramientas de diagnóstico
  - Instalar actualizaciones y parches de software y firmware recomendados y aprobados por el cliente de HPE Aruba Networking
  - Ejecutar "scripts" de recopilación de datos cuando no puedan iniciarse desde la tecnología de acceso remoto o soporte
  - Proporcionar toda la información necesaria para que HPE Aruba Networking determine el nivel de elegibilidad de soporte y permitir que HPE Aruba Networking determine el nivel de elegibilidad de soporte
- El cliente es responsable de retirar los productos cuyo acceso físico esté bloqueado, de garantizar que se pueda acceder a cualquier producto cubierto sin tener que usar herramientas o equipos adicionales, y de no exponer al representante autorizado de HPE a ningún peligro potencial para la salud o seguridad para realizar los servicios. El cliente debe asegurarse de que el representante autorizado de HPE Aruba Networking pueda acceder de manera plena y libre a los productos cubiertos sin ningún tipo de impedimento antes de la prestación del servicio.

Hardware

- El cliente debe mantener registros precisos de los activos, incluida la ubicación de los activos en el Portal de soporte de HPE Networking.
- El cliente asumirá la responsabilidad de registrarse para usar las instalaciones electrónicas de HPE Aruba Networking o

de otro proveedor para acceder a bases de datos de conocimiento y obtener información del producto. HPE Aruba Networking le proporcionará al cliente la información de registro, según sea necesario. Además, para determinados productos, es posible que el cliente deba aceptar los términos específicos del proveedor para usar las instalaciones electrónicas.

- El cliente debe enviar el producto o las piezas defectuosos a HPE Aruba Networking en un plazo máximo de cinco (5) días hábiles desde la recepción del producto o la pieza, y debe obtener un recibo prepago del seguro, que debe conservar como prueba del envío. Si HPE Aruba Networking no recibe el producto o pieza defectuoso en un plazo de 10 días hábiles a partir de que el cliente recibe el producto de sustitución, se le cobrará al cliente el producto de sustitución a precio de lista.
- Los clientes deben verificar que el dispositivo/producto relacionado con el caso de soporte esté registrado en el Portal de soporte de HPE Networking.
- El cliente es responsable de conservar la seguridad de su información confidencial y patentada. El cliente es responsable de validar o eliminar, adecuadamente, los datos de los productos que pueden ser sustituidos y devueltos a HPE Aruba Networking como parte del proceso de reparación para garantizar la protección de los datos del cliente. Para obtener más información sobre las responsabilidades de los clientes, incluidas las especificadas en la política de saneamiento de medios de HPE y la política de manipulación de medios para clientes del sector de la salud, visite hpe.com/mediahandling.

Software

- El cliente conservará y proporcionará a HPE Aruba Networking, si se le solicita, todas las licencias de software, acuerdos de licencia, las claves de licencia originales y la información de registro de servicio de suscripción, según corresponda para este servicio.
- El cliente asumirá la responsabilidad de actuar sobre las actualizaciones de productos de software y las notificaciones de obsolescencia recibidas en el Portal de soporte de HPE Networking.
- El cliente será responsable de llevar a cabo todas las operaciones de respaldo y restauración de datos.
- El cliente deberá cumplir con los términos y condiciones de licencia establecidos por el fabricante del software original o su agente de ventas.
- El cliente utilizará todos los productos de software de acuerdo con los términos de licencias de software de HPE Aruba Networking correspondientes a la licencia de software subyacente, como requisito previo, o de acuerdo con los términos de licencias del otro fabricante de software correspondiente, si lo hubiera, incluidos los términos de licencias de software que puedan acompañar a las actualizaciones de software provistas con este servicio.
- El cliente se compromete a pagar cargos adicionales si solicita que HPE Aruba Networking instale actualizaciones o parches de firmware o software que deben ser instaladas por el cliente. Los cargos adicionales al cliente serán aplicables en función del tiempo y los materiales utilizados, a menos que HPE Aruba Networking y el cliente acuerden lo contrario por escrito.

En sitio

- El cliente de asegurarse de que un representante autorizado del cliente esté presente cuando HPE Aruba Networking sustituya el hardware en el sitio.
- El cliente debe brindar acceso a los productos cubiertos por el soporte y, si procede, espacio de trabajo adecuado e instalaciones a una distancia razonable de los productos.
- El cliente debe brindar acceso y uso de la información, los recursos y las instalaciones del cliente, según HPE Aruba Networking lo determine razonablemente necesario para prestar el servicio de los productos.
- El cliente debe notificar a HPE Aruba Networking si el cliente usa productos en un entorno que presenta riesgo para la seguridad o la salud de los empleados o subcontratistas de HPE Aruba Networking. HPE Aruba Networking puede posponer el servicio hasta que el cliente haga que el entorno sea seguro para brindarle servicio.
- El cliente debe garantizar que los dispositivos/productos registrados con Foundational Care se encuentran en la ubicación identificada en el Portal de soporte de HPE Networking. Es responsabilidad del cliente asegurarse de que la ubicación de los activos se incluya en el proceso de venta del contrato.
- La ADM y la asistencia técnica varían según los niveles de servicio de HPE Aruba Networking Foundational Care en función de la ubicación del dispositivo/producto que requiera el servicio. El traslado del dispositivo/producto puede afectar o perjudicar la capacidad de HPE Aruba Networking para prestar el servicio en el sitio. Cualquier cambio en la ubicación del activo debe comunicarse al partner respectivo o al administrador de cuentas de HPE Aruba Networking.

Disposiciones generales adicionales

- El tiempo de respuesta en el sitio para problemas de hardware comienza cuando HPE Aruba Networking recibe y acepta el caso inicial. El tiempo de respuesta en el sitio termina cuando el representante autorizado de HPE Aruba Networking llega a la ubicación del cliente o cuando se cierra el evento informado con la explicación de que HPE Aruba Networking determinó que no se requiere intervención en el sitio.
- El tiempo de reparación de hardware comienza cuando HPE Aruba Networking recibe y acepta el caso de servicio inicial o al momento de iniciar el trabajo programado de acuerdo con el cliente. El tiempo de reparación termina cuando HPE Aruba Networking determina que el hardware se ha reparado o cuando se cierra el caso con la explicación de que HPE Aruba Networking ha determinado que no se requiere la intervención en el sitio.
- El compromiso de tiempo de la llamada de reparación del hardware está sujeto a que el cliente suministre acceso inmediato e irrestricto al sistema, según lo solicite HPE Aruba Networking. El compromiso de tiempo de reparación no se aplica cuando se retrasen o nieguen el acceso al sistema, incluida la detección y solución de problemas y las evaluaciones de diagnóstico de hardware de forma remota.
- El compromiso de tiempo de reparación del hardware no se aplica a los productos de software ni en los casos en que

el cliente opta por que HPE Aruba Networking prolongue el diagnóstico en lugar de llevar a cabo los procedimientos de recuperación recomendados.

- Los compromisos de tiempo de reparación de hardware y los tiempos de respuesta en sitio no aplican para la reparación o reemplazo de baterías defectuosas o agotadas en determinados arreglos de almacenamiento empresarial y productos de cinta empresarial.
- Las siguientes actividades o situaciones suspenderán el cálculo del tiempo de reparación del hardware (si corresponde) hasta que se completen o resuelvan las siguientes situaciones:
  - Cualquier acción o inacción por parte del cliente o un tercero que afecte el proceso de reparación.
  - Todo proceso de recuperación automático o manual iniciado a causa de un mal funcionamiento del hardware, como la reconstrucción del mecanismo del disco, los procedimientos de reserva o las medidas de protección de integridad de datos.
  - Toda otra actividad que no sea específica de la reparación del hardware, pero que sea necesaria para verificar que se haya corregido el mal funcionamiento del hardware, como reiniciar el sistema operativo.
- El cliente reconoce y acepta que HPE Aruba Networking pueda utilizar recursos fuera del país de compra para la prestación de estos servicios, a menos que se especifique lo contrario como parte de la descripción de una característica del servicio.
- A discreción de HPE Aruba Networking, el servicio será suministrado utilizando una combinación de diagnóstico y soporte remotos, servicios prestados en el lugar y otros métodos de prestación de servicios. Otros métodos de prestación de servicios pueden incluir la entrega al cliente, a través de un servicio de entrega, de piezas que el cliente puede reemplazar, como ciertas unidades de disco duro y otras piezas clasificadas por HPE Aruba Networking como de piezas que el cliente puede reemplazar o un producto de sustitución completo. HPE Aruba Networking determinará el método de prestación requerido para proveer el soporte al cliente de forma efectiva y oportuna y para cumplir con el compromiso de tiempo de reparación, si corresponde.
- HPE Aruba Networking se reserva el derecho de determinar la resolución final de todos los incidentes.
- HPE Aruba Networking puede utilizar partners de prestación de servicios autorizados en ciertos países donde HPE Aruba Networking no tiene presencia local directa. Todos los tiempos de respuesta en sitio o el suministro de piezas reemplazables por el cliente están sujetos a la disponibilidad de piezas a nivel nacional.
- La cobertura para sistemas multiproveedor elegibles está limitada a todos los componentes internos estándar suministrados por el proveedor.
- HPE Aruba Networking se reserva el derecho de cobrar, basándose en el tiempo y los materiales, cualquier trabajo adicional por encima del precio del paquete de servicio que pudiera derivar del trabajo necesario para encargarse de los prerrequisitos del servicio u otros requisitos que no cumpla el cliente.
- Todas las opciones relacionadas con la garantía, HPE Aruba Networking Foundational Care y otros servicios de soporte están sujetos a la capacidad de HPE Aruba Networking de operar legalmente y dentro de un entorno seguro sujeto a las condiciones geográficas locales y las regulaciones gubernamentales de EE. UU., entre otras.
- Además, para obtener información sobre la cancelación, la devolución del servicio, y otros términos y condiciones del cliente, consulte la siguiente página web: hpe.com/lamerica/es/about/end-user-agreement-terms.html. Los términos pueden variar en diferentes ubicaciones geográficas.

Limitaciones y excepciones

HPE Aruba Networking se reserva el derecho de determinar la resolución final de todas las solicitudes de servicio. Las siguientes actividades, entre otras, se encuentran excluidas de este servicio:

- Servicios necesarios en caso de que el cliente haya dejado de incorporar correcciones de sistema, reparaciones, modificaciones o parches proporcionados por HPE Aruba Networking
- Servicios que, en la opinión de HPE Aruba Networking, se requieren debido a intentos no autorizados por parte de personal que no es de HPE Aruba Networking de instalar, reparar, mantener o modificar hardware, firmware o software
- Pruebas operativas de aplicaciones o pruebas adicionales solicitadas o requeridas por el cliente debido a que el cliente no tomó las medidas de prevención previamente recomendadas por HPE
- Servicios que, en opinión de HPE, sean necesarios debido a un incorrecto uso o manipulación del producto
- Copia de seguridad, recuperación, soporte de otros software y datos
- Instalación de las actualizaciones de software/firmware que puede instalar el cliente
- Instalación del producto de sustitución
- Cualquier servicio que no esté claramente especificado en este documento
- Solución de problemas de interconectividad o compatibilidad
- Dispositivos que no sean de HPE

El soporte de Foundational Care no está disponible para los productos HPE Aruba Networking que se hayan adquirido en el mercado informal, es decir, que no se hayan adquirido a través de HPE Aruba Networking o sus canales de venta autorizados.

Como parte de este servicio, no se suministrarán, repararán ni reemplazarán aquellas piezas y aquellos componentes que alcanzaron su límite de uso máximo o su vida útil máxima admitida, tal como se estipula en el manual de instrucciones del fabricante o en la hoja de datos técnicos de dicho producto.

Para piezas y componentes de sustitución que ya no se producen, se proporcionará una opción para la actualización. En algunos casos, al actualizar piezas o componentes descontinuados, se pueden aplicar cargos adicionales al cliente. HPE Aruba Networking trabajará junto al cliente para recomendar una sustitución.

Tabla 8. Glosario

Término	Definición
Acceso	Capacidad de acceder a los recursos de HPE Aruba Networking mediante una identificación de usuario y una contraseña autorizados después de la autenticación confirmada.
Accesorios	Cualquier cable, enchufe, etc. que no sea material para el funcionamiento de un equipo y que pueda comprarse en cualquier tienda. Los accesorios están cubiertos por Foundational Care asociado con el activo subyacente. Sin embargo, la sustitución de accesorios no está sujeto al Objetivo de nivel de servicio (ONS) y se proporciona según un criterio de un "esfuerzo comercialmente razonable".
Portal de soporte de HPE Networking (anteriormente Portal de soporte de Aruba [ASP])	Un portal de autoservicio en línea basado en la Web para la administración de incidentes y otras funcionalidades asociadas. Enlace al Portal de soporte.
Día hábil	Un día en el que la oficina o centro de servicio de HPE Aruba Networking realiza actividades comerciales habituales. En la mayoría de los casos, el día hábil es de 8 a. m. a 5 p. m., hora local.
Servicios de reparación	El cliente creará un caso y, si corresponde la reparación, el representante de HPE Aruba Networking regresará el hardware a su estado operativo, ya sea mediante reparación o con una pieza de sustitución. El cliente será responsable de la configuración del hardware.
Caso	Una notificación del cliente a HPE Aruba Networking relacionada con el derecho a servicio o una solicitud de soporte técnico.
HPE Aruba Networking Central	Una potente solución de red basada en la nube que brinda a TI información impulsada por Inteligencia Artificial, visualizaciones intuitivas, automatización de flujos de trabajo y seguridad del extremo a la nube para gestionar redes de campus, de sucursales, de centros de datos y de Internet de las Cosas desde un único dashboard.
Cobertura	Derecho a un producto o servicio para el cual un cliente ha adquirido servicios de soporte de HPE Aruba Networking.
Día de cobertura	Día elegible como parte del derecho al servicio.
Cliente	El usuario final original del producto de marca HPE Aruba Networking. Un cliente puede comprar el producto a través de HPE Aruba Networking o mediante uno de sus distribuidores autorizados.
Dispositivo o producto	Producto de marca HPE Aruba Networking (hardware o software) vendido directamente por HPE Aruba Networking o a través de uno de sus distribuidores autorizados.
Derecho	El nivel de servicio por producto y número de serie están asociados a un plazo de garantía o a un acuerdo de Foundational Care.
HPE Aruba Networking	La unidad de negocio Intelligent Edge de HPE.
Incidente	Ver "caso" arriba.
Al siguiente día hábil (garantía)	Envío al siguiente día hábil (máximo esfuerzo).
Al siguiente día hábil (Foundational Care, Central o cualquier oferta basada en contrato)	Entrega al siguiente día hábil.
En sitio	Instalaciones del cliente donde se encuentran los equipos de la marca HPE Aruba Networking y que requieren servicio.

Tabla 8. Glosario (continuación)

Término	Definición
Registro del dispositivo o producto	Registro del dispositivo en el Portal de soporte de HPE Networking utilizando uno de los siguientes: número de serie del dispositivo, número de contrato, licencia o suscripción.
Autorización de devolución de materiales (ADM)	Aprobación de HPE Aruba Networking para autorizar el envío al cliente de una pieza de sustitución por una pieza defectuosa.
Número de serie	Un número único asignado por HPE Aruba Networking para ayudar a identificar un dispositivo individual.
Centro de Asistencia Técnica (CAT)	Centro de soporte de HPE Aruba Networking que recibe casos de clientes para solucionar problemas y resolver casos, según corresponda. Para saber cómo utilizar el Centro de Asistencia Técnica, consulte la Guía del usuario de CAT.
Garantía	Un derecho proporcionado por HPE Aruba Networking y asociado dentro del SKU del producto.

Obtenga más información en

https://www.hpe.com/lamerica/es/networking/hpe-aruba-networking-support-services.html

Chatear ahora (ventas)

© Copyright 2025 Hewlett Packard Enterprise Development LP. La información contenida en el presente documento está sujeta a cambios sin previo aviso. Las únicas garantías para los productos y servicios de Hewlett Packard Enterprise se establecen en las declaraciones de garantía expresas que acompañan a dichos productos y servicios. La información contenida en este documento no debe interpretarse como una garantía adicional. Hewlett Packard Enterprise no se responsabiliza de los errores técnicos o editoriales ni por las omisiones que pueda contener este documento.

Esta hoja de datos se rige por los términos de venta estándar vigentes de Hewlett Packard Enterprise o, si corresponde, por otros términos y condiciones acordados entre el cliente y Hewlett Packard Enterprise.

a00137490SPL, Rev. 1

Hewlett Packard Enterprise