HPE GREENLAKE FLEX SOLUTIONS

1 Descripción general del servicio

HPE GreenLake Flex Solutions brindan las ventajas de un modelo de pago por consumo en la nube a nivel local. Basado en el servidor, el almacenamiento, la red, el software y los servicios de HPE, junto con los de líderes seleccionados del sector, el Servicio se instala en las instalaciones del Cliente o en un centro de colocación. Los Servicios proporcionan una cobertura completa para los Sistemas incluidos. Los sistemas cubiertos reciben soporte según el nivel de soporte para productos base HPE seleccionado por el cliente, incrementado con la gestión de incidencias mejorada, que proporciona la experiencia de soporte mejorada de HPE. En las experiencias Entry, Basic, Partner-led y Standard, una capa de gestión de las relaciones de servicio proporciona un punto de contacto único, coordinación de la entrega y colaboración con el Cliente para ayudar a conseguir los resultados de TI deseados.

2 Características principales de los Servicios

2.1 **La puesta en marcha consta de tres fases:**

2.1.1 La **transición** tras la formalización del Acuerdo; la prestación de los Servicios comienza con esta actividad que asigna el equipo de cuenta responsable de la prestación del Servicio. Se celebra una reunión inicial con el equipo de cuentas asignado y comienza el traspaso de ventas a entrega. El equipo de cuentas coordina las actividades previas a la entrega, incluida la programación de la entrega de la infraestructura necesaria para prestar los Servicios.

2.1.2 La **implementación** proporcionará la implementación física de los Servicios en el centro de datos propiedad del Cliente o gestionado por este, o en un centro de colocación contratado por HPE GreenLake. La implementación proporcionará un entorno totalmente instalado y listo para consumir.

2.1.3 **Incorporación** como parte del servicio; las herramientas de medición se configuran para monitorizar regularmente el consumo de los Servicios y proporcionar estos datos al portal de la plataforma. Las mediciones periódicas de los Servicios se utilizan como base para crear el cargo mensual por el consumo del Cliente. Si partes del Servicio no se miden, se documentará un proceso de facturación en el que se describa el proceso de facturación acordado. Se proporcionará una sesión de orientación en la plataforma de HPE para que el Cliente pueda utilizar las herramientas de medición de capacidad para ver electrónicamente su uso y comprender los procesos para ponerse en contacto con el soporte.

2.2 **Operación**

Una vez finalizada la puesta en marcha, comienza la fase de las operaciones e incluye varias actividades clave:

2.2.1 Los **servicios de capacidad** pueden constar de dos elementos principales, en función de la experiencia de servicio seleccionada:

2.2.1.1 **Informe de utilización de la capacidad** dentro de la plataforma HPE que examina las tendencias de uso. En el caso de los servicios que ofrecen planificación de la capacidad, se utilizará como información inicial para prever las necesidades de capacidad del servicio.

2.2.1.2 **Planificación de la capacidad;** en los niveles de experiencia en servicios standard, partner-led y entry de HPE GreenLake (opcional para los servicios Basic) se celebrará periódicamente una reunión de planificación de la capacidad con el Cliente y el equipo de cuentas. Durante el proceso de planificación de la capacidad, el Cliente proporcionará a HPE una previsión del consumo previsto. De acuerdo con el proceso de gestión del cambio acordado, HPE instalará capacidad adicional en el entorno del Cliente.

2.2.2 **Gestión del cambio** para el nivel de servicio Standard de HPE GreenLake; HPE puede proporcionar capacidad búfer adicional acordada para admitir la demanda imprevista y repondrá la capacidad búfer a medida que se consuma la capacidad búfer existente, sujeto al proceso de gestión del cambio. Este proceso también se utilizará para habilitar Sistemas y Servicios adicionales que no formen parte del Acuerdo inicial. Esto sería a petición del Cliente para los niveles de experiencia en servicios basic, partner-led, entry y lite de HPE GreenLake.

2.2.3 **La plataforma de HPE muestra el inventario de todos los Servicios en el entorno**, junto con el uso de cada elemento del Servicio, y la duración acordada de cada uno de los Servicios. Se pueden consultar los precios de los Servicios, los informes operativos y las fechas de inicio y fin de cada Servicio.

2.3 **Soporte para productos base**

Cada producto dentro de una HPE GreenLake Flex Solution requiere un nivel de soporte para productos base de **HPE Tech Care Service** o **HPE Foundation Care Service** (disponible en productos seleccionados).

2.4 **Gestión de incidencias mejorada (EIM)**

EIM es un conjunto de procesos reactivos y proactivos integrados y acelerados, diseñados para hacer frente a los incidentes de hardware y software. Estos procesos, que pueden adaptarse a las necesidades del Cliente, involucran más rápidamente a los expertos en productos HPE adecuados.

2.4.1 **Creación de perfil del entorno:** utilizado en los niveles de experiencia Basic y Standard, un perfil típico del entorno del Cliente incluiría la comprensión general de los productos incluidos en el entorno de HPE GreenLake (aprovechar la gestión del inventario); la tolerancia a los incidentes; las políticas de gestión del cambio; los datos de contacto clave; el plan de comunicación para eventos críticos; la programación del envío y el proceso de confirmación; la coordinación en las instalaciones; y las cargas de trabajo o funciones empresariales. El perfil del entorno incluiría eventos informáticos planificados para evitar actividades no urgentes durante esos periodos críticos.

2.4.2 **Acceso multicanal a expertos conocedores:** los agentes expertos de HPE implicados con el Cliente aprovecharán el perfil de entorno para comprender el entorno del Cliente y basarán sus decisiones en esta información.

2.4.3 **Análisis y notificación de incidentes:** los Clientes con un nivel de experiencia en servicios Standard o Basic reciben análisis de incidencias o informes personalizados.

2.4.4 **Respuesta remota 24/7:** los clientes pueden ponerse en contacto con HPE las 24 horas al día, 7 días a la semana, independientemente del nivel de servicio. Cuando un Cliente llama con un incidente de gravedad 1 y 2, HPE tiene como finalidad conectar al Cliente con un especialista en productos o devolverle la llamada en 15 minutos.

2.4.5 **Acceso y triaje prioritarios:** siempre que sea posible, las incidencias de los Clientes de HPE GreenLake tienen prioridad (para niveles de servicio y gravedad similares) sobre otras incidencias de Clientes y son gestionadas por los recursos más experimentados de HPE. Los Clientes de HPE GreenLake disponen de una forma agilizada de conectar con los recursos de HPE por teléfono o chat, por ejemplo con un número de teléfono único o un árbol telefónico o proceso de chat exprés.

2.4.6 **Vinculación directa con el equipo asignado de HPE:** los ingenieros de HPE que trabajen con el cliente aprovecharán el equipo asignado y el perfil del entorno opcional para comprender el entorno del Cliente, lo que generará en una resolución de problemas más informada. Comentarios: Los ingenieros remotos de HPE no están asignados a una cuenta.

2.4.7 **Gestión acelerada de la elevación a instancias superiores:** los Clientes de HPE GreenLake reciben procedimientos de elevación a instancias superiores integrados y acelerados para abordar incidencias de soporte complejas, que estén cubiertas, para una resolución más rápida. Para las incidencias de gravedad 1 y 2, se asigna un Gerente de eventos críticos (CEM). Si la situación requiere recursos o habilidades adicionales, el CEM coordina la elevación a instancias superiores de la incidencia y selecciona rápidamente a los especialistas clave en resolución de incidentes de todo HPE.

2.4.8 **Experiencia digital personalizada:** Los Clientes con niveles de experiencia Standard y Basic tienen un equipo de cuentas asignado que trabajará con el Cliente según sea necesario para proporcionarle información específica de la experiencia digital del Cliente (por ejemplo, proporcionar información en un panel de incidencias).

2.4.9 **Gestión global de llamadas (opcional):** si se selecciona y forma parte del Acuerdo, la Gestión global de llamadas permite al Cliente trabajar con un único equipo global para registrar los casos de todas las incidencias de hardware y software. Consulte el anexo de descripción del servicio de gestión de llamadas globales de HPE para obtener más información.

2.5 **Experiencia en servicios básicos de gestión de relaciones de servicio**

2.5.1 HPE GreenLake ofrece varios niveles de experiencia en servicios, incluyendo recursos de HPE asignados que comprenden los objetivos de negocio y de TI del Cliente, y trabajan para garantizar que se satisfacen estas necesidades. Actualmente ofrecemos los siguientes niveles de experiencia en servicios:*

2.5.1.1 **Experiencia en servicios HPE GreenLake Lite**

2.5.1.2 **Experiencia en servicios dirigida por el Partner HPE GreenLake**

2.5.1.3 **Experiencia en servicios HPE GreenLake Entry**

2.5.1.4 **Experiencia en servicios HPE GreenLake Basic**

2.5.1.5 **Experiencia en servicios HPE GreenLake Standard**

* El nivel de experiencia en servicios contratado se indicará en el Acuerdo.

3 Disposiciones y exclusiones generales

3.1 Los servicios prestados en el marco de un contrato de soporte se limitan al entorno de TI bajo la gestión diaria directa de una organización de TI, en un solo país. La prestación de funciones específicas en las tecnologías del entorno del cliente (servidores, almacenamiento, SAN y redes) depende de la compra previa del módulo o los módulos de servicios tecnológicos adecuados.

3.2 El tiempo de respuesta en las instalaciones del soporte de hardware, los compromisos de tiempo desde la llamada hasta la reparación y algunas funciones de la gestión de incidencias mejorada de HPE GreenLake pueden variar en función de la gravedad de la incidencia. El Cliente determina el nivel de gravedad de la incidencia.

3.3 Para conocer las descripciones de los niveles de gravedad, consulte la sección Disposiciones generales sobre incidencias de la descripción del servicio de soporte aplicable.

4 Alcance de los productos cubiertos

4.1 Este Servicio está disponible para determinados servidores, software, dispositivos de almacenamiento, matrices de almacenamiento, dispositivos de red y redes de área de almacenamiento. Las características de este Servicio pueden diferir, o estar limitadas, en función de dispositivos o software específicos.

4.2 Si se incluye en la experiencia de servicio adquirida, el equipo de cuentas de HPE proporciona los entregables proactivos necesarios durante el horario laboral estándar de HPE en días laborables estándar, ya sea de forma remota o in situ, a discreción de HPE.

4.3 La prestación de soporte proactivo fuera del horario laboral estándar de HPE en días laborables estándar puede adquirirse por separado y está sujeta a disponibilidad local.

4.4 HPE puede proporcionar asesoramiento sobre las prácticas de seguridad del Cliente; sin embargo, el Cliente es totalmente responsable de la seguridad de su entorno de TI.

4.5 HPE no es responsable del rendimiento y falta de rendimiento de terceros proveedores, sus productos o servicios de soporte. La siguiente lista incluye, entre otras, actividades específicas que están excluidas de HPE GreenLake:

4.5.1 Resolución de incidencias de interconectividad o compatibilidad

4.5.2 Servicios requeridos porque usted no ha aplicado correcciones, reparaciones, revisiones o modificaciones del sistema que le haya proporcionado HPE.

4.5.3 Servicios requeridos porque usted no ha tomado las medidas preventivas aconsejadas previamente por HPE.

4.5.4 Servicios que, en opinión de HPE, resultan necesarios debido a intentos no autorizados de instalar, reparar, mantener o modificar hardware, firmware o software por parte de personal ajeno a HPE.

4.5.5 Pruebas operativas de aplicaciones u otro tipo de pruebas adicionales que el Cliente solicite o precise.

4.5.6 Copia de seguridad y recuperación del sistema operativo, otro software y datos

4.5.7 Servicios que, en opinión de HPE, son necesarios debido al tratamiento o uso inadecuado de los productos o equipos.

5 Términos y definiciones generales

5.1 **Herramientas de medición**

5.1.1 HPE proporcionará herramientas de medición para medir el uso de los Sistemas a efectos de la facturación mensual. HPE designará la tecnología de medición pertinente necesaria para la solución.

5.1.2 Las herramientas de medición de HPE recopilan los datos del sistema necesarios para determinar el uso (por ejemplo, la memoria asignada al servidor encendido o a la máquina virtual, los núcleos de CPU físicos utilizados o el almacenamiento utilizable). Estas herramientas pueden actualizarse o modificarse durante la vigencia del servicio.

5.1.3 Toda la medición tiene lugar dentro del cortafuegos del centro de datos del Cliente, y se envía a HPE una comunicación cifrada (SMTP o HTTPS) con los datos de uso, excepto si el emplazamiento del Cliente es un Sitio seguro (como se define en la sección 6.7) en cuyo caso la medición tiene lugar como se describe en la sección 6.7.

5.1.4 La medición de los Sistemas comenzará en la fecha en la que finalice la instalación inicial de las herramientas de medición por parte de HPE.

5.1.5 HPE será responsable de la administración, las actualizaciones y el mantenimiento continuos de las herramientas de medición. Esto incluirá la identificación e instalación de correcciones de errores de las herramientas de medición y la posible transición entre diferentes tecnologías de medición. El Cliente deberá ayudar a instalar o realizar la instalación de las herramientas de medición de HPE (incluidas las actualizaciones y correcciones de errores necesarias) en los Sistemas del Cliente y ayudar a HPE a ejecutarlas.

5.2 **Auditoría de las herramientas de medición**

5.2.1 Cada trimestre calendario, con un preaviso de 3 días laborables, HPE podrá inspeccionar, auditar y probar las herramientas de medición, todos los datos de uso y los Sistemas con el fin de validar que los datos de uso son correctos.

5.2.2 Las inspecciones pueden ser inmediatas en caso de un fallo aparente de la herramienta de medición, cualquier discrepancia en los datos de uso o cualquier sospecha de manipulación.

5.3 **Estudio del emplazamiento**

5.3.1 Tras la finalización de los servicios de instalación, HPE puede realizar un estudio para obtener un inventario detallado del hardware y software del Cliente proporcionado como parte del Servicio, y para registrar la información de configuración del hardware y del sistema operativo. Esta información ayudará en los procesos de resolución de problemas de HPE, respaldará las operaciones diarias y ayudará en los esfuerzos de planificación.

5.3.2 Este estudio puede completarse de forma remota o en las instalaciones, a discreción de HPE.

5.3.3 A partir de entonces, el estudio del emplazamiento podrá repetirse con la frecuencia acordada por las partes.

5.4 **Plataforma de HPE**

5.4.1 HPE proporcionará acceso en línea a la plataforma de HPE utilizando las credenciales de usuario autorizado proporcionadas por HPE. El Cliente tendrá acceso a informes diarios y mensuales de uso de la capacidad, y podrá ejecutar informes estándar y ad hoc generados por el Cliente.

5.4.2 El Cliente y HPE acordarán mutuamente la lista de empleados del Cliente que tendrán acceso a los datos de uso.

5.4.3 El uso medido por unidad de medida de los Clientes se envía diariamente a la plataforma de HPE y el uso se resume mensualmente.

5.4.4 HPE solo utiliza los datos de medición para la planificación de la capacidad y facturación.

5.5 **Servicios con supervisión remota**

5.5.1 Además de las herramientas de medición, HPE instalará determinadas herramientas de hardware y software («Herramientas de HPE») para la prestación de servicios de supervisión remota. Las Herramientas de HPE son propiedad de HPE y la prestación de estos servicios depende de que HPE las instale para su uso. El Cliente no puede usar, transferir, ceder, comprometer, ni bloquear o traspasar de ningún modo las herramientas. HPE eliminará las herramientas en el momento de la rescisión o el vencimiento de los Servicios.

5.5.2 Cualquier servicio de supervisión remota (o partes de los mismos) se prestarán desde ubicaciones determinadas por HPE, que pueden estar fuera del país en el que se coloquen los Sistemas.

6 Responsabilidades del Cliente

6.1 **Punto de encuentro**

6.1.1 El Cliente identificará un punto de encuentro y un equipo interno del Cliente para trabajar en colaboración con el equipo de HPE.

6.2 **Seguridad de datos y limpieza de medios**

6.2.1 El Cliente es responsable de la seguridad de su información confidencial y patentada, así como de quitar o eliminar, adecuadamente, los datos de los productos sujetos a sustitución y devolución a HPE 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 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.

6.3 **Soporte reactivo**

6.3.1 Para conocer las responsabilidades del Cliente relacionadas con la parte reactiva del servicio HPE GreenLake, consulte la descripción del servicio correspondiente.

6.4 **Comunicación de datos de la red**

6.4.1 El Cliente permitirá la comunicación de datos de la red a HPE de los datos recopilados por las herramientas de diagnóstico y medición. Los métodos de transmisión incluyen:

- **SMTP:** a través del relé de correo SMTP del Cliente.
- **HTTPS:** incluidas las transmisiones de Red Privada Virtual (VPN).
- Cualquier otro canal de comunicación seguro acordado mutuamente.

6.4.2 Todos los datos de uso enviados a HPE estarán cifrados.

6.4.3 El Cliente debe notificar a HPE cualquier cambio en la infraestructura de red, métodos de comunicación o configuraciones de seguridad que puedan afectar a la recopilación o transmisión de datos de uso.

6.5 Los Clientes deben mantener un sistema de copias de seguridad independiente.

6.6 Los Clientes notificarán a HPE si utilizan productos en un entorno que suponga un posible riesgo de salud o seguridad para los empleados o subcontratados de HPE. HPE puede exigir que los Clientes mantengan dichos productos bajo la supervisión de HPE y puede posponer el Servicio hasta que eliminen tales riesgos.

6.7 **Sitios seguros**

6.7.1 Un sitio seguro es un centro de datos o una ubicación con requisitos especiales de seguridad, así como conectividad restringida y controles de acceso («**Sitios seguros**»).

6.7.2 Si el sitio del Cliente es un Sitio seguro, toda la medición se realiza dentro del cortafuegos del centro de datos del cliente.

6.7.3 El Cliente es responsable de devolver los datos de medición a HPE cada 8 días mediante transferencia por correo electrónico a la dirección de correo electrónico proporcionada por HPE.

6.7.4 HPE proporcionará asistencia al Cliente para instalar y configurar los scripts de medición, esto tomará la forma de (a) una demostración al cliente de cómo debe configurarse el script de medición utilizando la pantalla compartida remota y el equipo de laboratorio de HPE, o (b) HPE organizará la visita de un consultor técnico de HPE a la ubicación designada por el Cliente para instalar y configurar el conjunto de scripts de medición. HPE determinará el método de implementación más adecuado en función de las Unidades de medida aplicables.

6.7.5 En caso de un problema de medición, el ASM trabajará con el soporte de HPE GreenLake y se comprometerá con el Cliente a rectificar el problema de medición. A petición de HPE, el Cliente proporcionará archivos de registro de diagnóstico del script de medición configurado para que el problema sea investigado por la ingeniería de medición de HPE GreenLake. En este caso, el Cliente es responsable de eliminar la información que considere confidencial de los archivos de diagnóstico proporcionados a HPE.

7 Servicios de supervisión remota

El Cliente reconoce que es responsable (administrativa y financieramente) de obtener todas las aprobaciones, licencias, autorizaciones, consentimientos y permisos necesarios para que HPE realice los Servicios de supervisión remota.

8 Instalaciones e infraestructuras

8.1 **Instalaciones**

8.1.1 El Cliente proporcionará instalaciones en un entorno seguro, que no suponga un peligro potencial para la salud o la seguridad de los empleados o subcontratistas de HPE, para los Sistemas y herramientas de medición, tales como:

- espacio, electricidad, refrigeración, seguridad física, suministro ininterrumpido de energía, red y cableado de almacenamiento;
- red de conectividad y ancho de banda tanto LAN como WAN;
- entorno operativo de las herramientas de medición;
  - Las herramientas de medición de HPE residirán en una Máquina Virtual (VM) proporcionada por el Cliente que ejecute un sistema operativo designado. El tamaño de la máquina virtual depende del tamaño y la configuración del sistema, pero necesita una especificación mínima de procesador de 4 * 2 Ghz vcpu, 16 GB de RAM y 50 GB de espacio libre en disco.
  - Infraestructura adecuada para admitir las tecnologías de medición y supervisión de HPE, que pueden incluir máquinas virtuales o contenedores conformes con las especificaciones definidas por HPE.
- Configuración de los sistemas de terceros necesarios para admitir la recopilación de datos y la supervisión.

8.1.2 El Cliente es responsable de:

- proporcionar y conectar cualquier hardware, software, red, cables y similares necesarios (por ejemplo, red de área de almacenamiento, sistemas operativos) no proporcionados por HPE como parte de los Sistemas;
- garantizar que dichos dispositivos o software informáticos conectados o acoplados sean conformes y compatibles con los Sistemas;
- cumplir con los códigos de construcción y seguridad;
- fijar los soportes de pared y techo a la estructura del edificio de acuerdo con los códigos de construcción locales;
- garantizar que las instalaciones, los tendidos de cables y las tomas de corriente se ajustan a todos los códigos eléctricos y de incendios locales;
- cualquier otra medida de construcción o de seguridad exigida por la legislación local vigente.

9 Sistemas y datos

9.1 **Adquisición del software necesario**
A menos que se incluya como parte de los Sistemas, el Cliente es responsable de adquirir e instalar el sistema operativo, el software de virtualización y las licencias de software y soporte relacionadas.

9.2 **Habilitación de la instalación**
El Cliente reconoce que debe tomar las medidas necesarias para permitir la instalación (incluidas las herramientas de medición) en un plazo de 30 días calendario a partir de la recepción de los Sistemas.

9.3 **Registro para el soporte para productos**
El Cliente es responsable de registrarse para utilizar los servicios electrónicos de HPE o de un proveedor externo para acceder a las bases de datos de conocimientos y obtener información sobre los productos. HPE proporcionará información de registro al Cliente para los servicios electrónicos de HPE.

9.4 **Gestión del Sistema tras la instalación**
El Cliente es responsable de las actividades de gestión del Sistema una vez finalizados los Servicios de instalación.

9.5 **Mantenimiento del Sistema**
El Cliente debe mantener los Sistemas en los niveles de configuración y revisión acordados.

9.6 **Copia de seguridad de datos**
El Cliente es responsable de la copia de seguridad de datos.

10 Uso de herramientas de servicio registradas

10.1 HPE puede exigir que el Cliente utilice determinados programas de diagnóstico, medición y mantenimiento de hardware, software o red, así como determinadas herramientas de diagnóstico o supervisión como, por ejemplo, HPE InfoSight que pueden incluirse como parte del Sistema (herramientas de servicio patentadas). Esto incluye herramientas como las herramientas de medición de HPE, herramientas de soporte y soporte técnico (STaTS), y Centro de soporte HPE (HPE SC).

10.2 El Cliente deberá ayudar a instalar las herramientas de servicio propias (incluidas las actualizaciones y correcciones de errores necesarias) en los Sistemas del Cliente y ayudar a HPE a ejecutarlas.

10.3 Las herramientas de servicio registradas son propiedad única de HPE, y así permanecerán. Se proporcionan tal cual, sin ninguna garantía. El Cliente solo podrá utilizar las herramientas de servicio registradas durante el Periodo de vigencia del Sistema y solo según lo permitido por HPE. El Cliente no puede usar, vender, transferir, ceder, comprometer, ni bloquear o traspasar de ningún modo las herramientas de servicio registradas. El Cliente deberá devolver las herramientas de servicio registradas o permitir que HPE retire dichas herramientas en el momento de la rescisión o el vencimiento de los Servicios.

11 Autorización de modificaciones por HPE

11.1 El Cliente permitirá a HPE, a pedido de este último, y sin cargo adicional, modificar los Sistemas para mejorar el funcionamiento, la capacidad de soporte y la fiabilidad, o para que cumplan con los requisitos legales.

11.2 Modificaciones prohibidas por el cliente:

11.2.1 el Cliente no añadirá ni alterará los Sistemas, ni realizará ninguna alteración que pueda impedir o perjudicar la transmisión o recopilación de los datos de uso, ni manipulará o alterará los datos de uso de ninguna manera.

12 Limpieza de medios y eliminación de datos

El Cliente es responsable de la seguridad de su propia información confidencial y propietaria. El Cliente es responsable de limpiar, eliminar o borrar todos los datos o el software proporcionado por el Cliente de los Sistemas o de cualquier parte de los mismos que pueda ser sustituida o devuelta a HPE. Se aplicará el proceso descrito en hpe.com/media/handling.

13 Soluciones temporales

El Cliente implementará procedimientos o soluciones temporales proporcionadas por HPE mientras HPE trabaja en una solución permanente.

14 Acceso y comunicaciones

14.1 **Acceso a los sistemas**

14.1.1 El Cliente proporcionará a HPE acceso sin trabas a los Sistemas y las herramientas de medición, ya sea de forma remota o en las instalaciones, según sea necesario.

14.1.2 Asegúrese de que los dispositivos situados en distintas ubicaciones de los sistemas estén interconectados con una conectividad estable, un buen ancho de banda y que puedan ser supervisados desde una solución de supervisión centralizada.

14.2 **Solicitudes de información de HPE**

14.2.1 A menos que se acuerde lo contrario, el Cliente responderá en un plazo de dos días laborables a las solicitudes de HPE de datos empresariales y técnicos del Cliente, documentación y demás información relevante para los Servicios exigida por HPE para la prestación de los Servicios. Ello incluye:

- documentación e información necesarias para el diseño, el desarrollo, la evaluación, la instalación y las pruebas;
- información sobre la configuración del almacenamiento;
- información sobre la configuración de la red (incluidas direcciones IP, conexiones LAN y WAN, y topología de la red, enrutamiento, VLAN, configuración del cortafuegos, DNS y DHCP).

14.3 **Política de seguridad**

Cualquier obligación de HPE en relación con los requisitos de seguridad del Cliente debe acordarse por escrito.

14.4 **Seguridad física**

14.4.1 El Cliente será responsable de proporcionar la seguridad física de los Sistemas y las herramientas de medición.

14.4.2 El Cliente asegurará físicamente todas las salas para servidores, almacenamiento, red e instalaciones medioambientales mediante sistemas de seguridad electrónicos.

14.4.3 El Cliente será responsable de designar, gestionar y distribuir la autorización de acceso de los usuarios.

14.4.4 El Cliente registrará todas las autorizaciones permitidas.

14.4.5 El Cliente proporcionará autorización a los empleados de HPE en la medida necesaria para realizar los Servicios.

14.4.6 El personal de terceros solo puede entrar en las salas protegidas si va acompañado por empleados autorizados del Cliente.

14.5 **Seguridad lógica**

14.5.1 El Cliente será responsable de gestionar y controlar la seguridad lógica de los Sistemas y las herramientas de medición.

14.5.2 El Cliente permitirá el acceso lógico de HPE a los Sistemas, basándose en las reglas de seguridad del Cliente.

14.5.3 El Cliente es responsable de garantizar que en los Sistemas solo existan datos aprobados por el Cliente.

15 Notificaciones de actualización del Servicio

HPE puede actualizar o modificar las características del Servicio y su funcionalidad. Los Clientes recibirán notificaciones sobre actualizaciones y cambios.

16 Términos y condiciones aplicables

Condiciones	Enlace
Acuerdo de Privacidad y Seguridad de los Datos	https://www.hpe.com/psnow/doc/a50009396enw
Procesamiento de datos y medidas de seguridad	https://www.hpe.com/psnow/doc/a50009358enw?jumpid=in_pdfviewer-psnow
Lista de subencargados del procesamiento de datos	https://www.hpe.com/psnow/doc/a50000947enw?jumpid=in_pdfviewer-psnow
HPE aaS Terms for Customers (a menos que se especifique lo contrario en el formulario de orden de cambio).	https://www.hpe.com/psnow/doc/a50009054ENW

© Copyright 2025 Hewlett Packard Enterprise Development LP. La información que contiene este documento está sujeta a cambios sin previo aviso. Los cambios no afectarán a los acuerdos vigentes que hagan referencia a este documento y se publicarán como una nueva versión junto con la fecha de entrada en vigor. Las versiones anteriores de este documento seguirán estando accesibles. Las únicas garantías de los productos y servicios de Hewlett Packard Enterprise figuran en las declaraciones expresas de garantía incluidas en dichos productos y servicios. Ninguna información contenida en este documento debe interpretarse como una garantía adicional.

Hewlett Packard Enterprise no se responsabiliza de los errores u omisiones de carácter técnico o editorial que puedan existir en este documento. Reconocimiento de marcas, si es necesario. Todas las marcas de terceros son propiedad de sus respectivos titulares.
a50009576ENW, V8 – a50009576ESE, V5

Hewlett Packard Enterprise