

Servicio HPE Tech Care

Servicio de soporte operativo

Descripción general del servicio

El servicio HPE Tech Care es el servicio de soporte operativo para los productos de hardware y software de HPE (incluidas las versiones locales y as a service). El servicio HPE Tech Care puede ayudar a los equipos de TI a centrarse en hacer avanzar el negocio buscando de forma proactiva la manera de hacer mejor las cosas, en lugar de tener que dedicarse tan solo a reaccionar ante los problemas que surjan.

El servicio HPE Tech Care permite el acceso directo a especialistas en productos concretos y brinda asesoramiento técnico general para ayudar a los clientes no solo a reducir el riesgo, sino también a encontrar formas de actuar de forma más eficiente. Los clientes del servicio HPE Tech Care pueden acceder al soporte a través de diversos canales, que incluyen el teléfono, servicios de chat en tiempo real, un registro automatizado de incidencias y los foros moderados por HPE con tiempo de respuesta definido. Los clientes obtienen acceso a recursos técnicos expertos con conocimientos especializados en el hardware o software, en el contexto de la carga de trabajo específica, y puede ayudar al cliente a evitar tener que dedicar tiempo a responder a preguntas de triaje o sobre si quien llama es la persona adecuada para solicitar el servicio. El servicio HPE Tech Care va más allá del soporte tradicional al brindar asesoramiento técnico general para el funcionamiento, la gestión y la seguridad del producto cubierto.

Además del soporte técnico tradicional, el servicio HPE Tech Care incluye acceso al portal de servicios HPE, una experiencia digital mejorada y personalizada que proporciona datos procesables acerca de los productos HPE, casos de servicio y contratos de soporte cubiertos por el servicio HPE Tech Care. Los clientes pueden gestionar más fácilmente sus activos reconociendo los distintos productos instalados en su entorno y cómo interactúan entre sí. Las nuevas herramientas de autoservicio permiten a los clientes realizar determinadas actividades sin necesidad de abrir una incidencia de soporte, y les brindan además un portal de recursos de conocimiento supervisados. El servicio HPE Tech Care proporciona acceso a los recursos de HPE, que ayudarán a impulsar la excelencia de las operaciones y optimizarán el rendimiento, desde el extremo hasta la nube.

Estructura del servicio

El servicio HPE Tech Care, tal y como se indica a continuación, brinda un conjunto general de características, junto con características específicas para hardware o software, en función de la tecnología cubierta y de si el producto contiene la categoría de hardware, software o ambas. Algunas funciones de servicio se mejoran utilizando las herramientas de servicio propias de HPE para proporcionar mayores niveles de orientación técnica. Los clientes que se registran en línea desde el portal de servicios de HPE obtienen acceso a funcionalidades digitales mejoradas que facilitan la gestión y la participación directa de HPE.

Los tiempos de respuesta remota e in situ varían en función del nivel de servicio seleccionado. El nivel de servicio máximo proporciona asistencia adicional a los clientes en caso de que se produzcan interrupciones.

Tabla 1. Resumen de características del servicio

Características generales

• Acceso telefónico a expertos	• Alertas proactivas**
• Chat en línea con expertos*	• Registro de incidencias automatizado**
• Respuestas en foro de expertos*	• Biblioteca de conocimiento con consejos técnicos*
• Asesoramiento técnico general	• Acceso al portal de servicios HPE*
• Asistencia de mediana la herramienta de servicio exclusiva de HPE**	• Gestión de interrupciones (solo para el nivel de servicio Critical)

Tabla 1. Resumen de características de servicio (sigue)

Características generales

Características del servicio de hardware	Características del servicio de software
<ul style="list-style-type: none"> • Diagnóstico y soporte remoto de problemas • Soporte de hardware in situ • Piezas de repuesto y materiales • Asesoramiento remoto visual de HPE (VRG) • Paneles digitales HPE*/** • Actualizaciones de firmware para productos seleccionados* • Soporte y asistencia colaborativos* • Mantenimiento periódico (para productos seleccionados) • Compromiso de plazo de reparación de hardware en 6 horas (solo para nivel de servicio Critical) 	<ul style="list-style-type: none"> • Licencia de uso de actualizaciones de software • Soporte de software • Soporte de asesoramiento para la instalación • Soporte operativo y en características de software • Actualizaciones de productos de software y documentación
Características opcionales	
<ul style="list-style-type: none"> • Retención de soportes defectuosos (RSD) • Retención amplia de material defectuoso (CDMR) • Mantenimiento preventivo (solo con servicios contractuales de HPE) • Servicio de intercambio de hardware 	

^ Los resultados del servicio requieren el registro y la activación en el portal de servicio HPE.

** Los resultados del servicio requieren conectividad con HPE empleando las herramientas de servicio exclusivas de HPE.

Opciones de nivel de servicio de HPE Tech Care

Tabla 2. Resumen de opciones de nivel de servicio

Para productos de HPE cubiertos por el servicio HPE Tech Care, HPE brinda tres niveles de servicio adaptados a los requisitos operativos del cliente:

Critical	Respuesta en 15 minutos 24x7 para incidencias de gravedad 1 Conexión directa con el especialista del producto (si está disponible) Compromiso de reparación de hardware en 6 horas 24x7 (si procede) Gestión de interrupciones para incidencias de gravedad 1
Essential	Respuesta en 15 minutos 24x7 para incidencias de gravedad 1 Conexión directa con el especialista del producto (si está disponible) Asistencia in situ en 4 horas 24x7 para reparación de hardware
Básico	Respuesta en 2 horas 9x5 (horario comercial local estándar) Asistencia in situ al siguiente día laborable para la reparación de hardware

Todos los niveles de servicio brindan acceso 24x7 a funcionalidades en línea de autoservicio y autorresolución, registro de incidencias 24x7, y para los dispositivos compatibles conectados a través de las herramientas de servicio exclusivas de HPE, análisis y envío automatizado de incidencias 24x7.

Las opciones de nivel de servicio de HPE Tech Care indicadas dependen del producto. HPE proporcionará las características de soporte de hardware para productos de hardware cubiertos y las características de soporte de software para los productos de software cubiertos. Algunas características de servicio pueden no encontrarse disponibles en todos los idiomas o localizaciones. Todos los períodos de cobertura están sujetos a la disponibilidad local. La elegibilidad de los productos puede variar. Póngase en contacto con una oficina o representante de ventas local de HPE para obtener información detallada sobre la disponibilidad de servicios y la elegibilidad de los productos.



Características generales

Tabla 3. Características generales del servicio

Característica	Especificaciones de la prestación
Acceso telefónico a expertos	<p>Los clientes pueden ponerse en contacto¹ con el soporte de HPE las 24 horas del día, los 7 días de la semana, para registrar incidencias de soporte. Los tiempos de respuesta dependerán del nivel de servicio del producto cubierto.</p> <p>Respuesta mejorada en 15 minutos, disponible 24x7 (Niveles de servicio Critical y Essential) Para incidencias de gravedad 1, el objetivo de HPE consiste en conectar al cliente con un especialista de producto o devolverle la llamada en el plazo de 15 minutos. Para todas las demás incidencias, HPE puede conectar al cliente con un especialista de producto o devolverle la llamada en el plazo de una hora.</p> <p>Respuesta estándar en 2 horas (Nivel de servicio Basic) Para llamadas sobre productos cubiertos por un acuerdo de servicio Basic, HPE brindará una respuesta telefónica en el plazo de 2 horas a cargo de un especialista de producto durante el período de cobertura.</p>
Chat en línea con expertos	<p>Los clientes pueden iniciar un chat en línea con un recurso técnico especializado para formular preguntas, obtener ayuda o recibir asesoramiento técnico general. El chat en línea con expertos se brinda para que los clientes puedan obtener respuestas rápidas a preguntas técnicas sobre un producto de HPE. Las preguntas complejas que requieran respuestas detalladas pueden elevarse a incidencias de soporte según sea necesario. El chat en línea con expertos se brinda exclusivamente en inglés, es necesario que el usuario esté registrado en el portal de servicios HPE y se encuentra disponible durante el período de cobertura del servicio. La disponibilidad puede variar para ciertos productos. Consulta hpe.com/services/expertchat para obtener más detalles o ponte en contacto con tu representante de ventas local de HPE.</p>
Respuestas en foro de expertos	<p>Los clientes pueden publicar preguntas y problemas o consultar el uso de productos en los foros de la comunidad de HPE. Los especialistas de producto de HPE responderán en el plazo de dos días laborables a cualquier pregunta no resuelta que se haya publicado en el foro de la comunidad de HPE oficial para productos cubiertos por los servicios de soporte de HPE. Cuando las publicaciones planteen temas que deberían abordarse mediante procesos de soporte estándares, HPE solicitará que se cree una incidencia de soporte formal y se sigan los procesos de gestión de incidencias de HPE estándares. La respuesta del recurso técnico especializado se brindará exclusivamente en inglés y requiere que el usuario se encuentre registrado en el portal de servicio HPE y disponga de acuerdos de servicio registrados.</p>
Asesoramiento técnico general	<p>HPE se esfuerza por brindar asesoramiento técnico general en respuesta a las preguntas y consultas del cliente que se encuentren específicamente vinculadas con las áreas de interés descritas a continuación en relación con el funcionamiento y la gestión de los productos del cliente cubiertos por el servicio HPE Tech Care. El asesoramiento técnico general se encuentra disponible a través de comunicaciones telefónicas, por web y chat, con arreglo al período de cobertura de servicio del acuerdo de servicio. Se tratarán como incidencias de gravedad 3. Cuando se encuentren relacionados con los temas detallados o descritos a continuación, HPE identificará documentos de conocimiento, vídeos y artículos de base para brindar asistencia sobre los temas consultados.</p> <p>Además de cualquier limitación o exclusión indicada en esta ficha técnica, el asesoramiento técnico general de HPE se brindará específicamente para los temas detallados a continuación y exclusivamente para productos cubiertos bajo el servicio:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Uso o procedimiento de uso adecuado de las características de los productos • Asistencia en la identificación de documentación o artículos relevantes de la base de conocimientos • Asesoramiento sobre mejores prácticas de HPE para ayudarte a gestionar y mantener sus productos • Navegación básica para poder utilizar la interfaz de gestión del producto • Asesoramiento sobre opciones de gestión de la capacidad basado en las tendencias de uso del producto (cuando esté disponible) • Orientación con la configuración general del producto, que puede incluir recomendaciones de mejores prácticas basadas en la capacitación operativa de HPE • Asesoramiento sobre los pasos potenciales para ayudar a establecer una configuración compatible del producto • Los temas de asesoramiento técnico general mencionados anteriormente pueden no ser aplicables a todos los productos de hardware o software cubiertos por este servicio
Asistencia mediante la herramienta de servicio exclusiva de HPE	<p>Para los productos HPE compatibles con las herramientas de servicio exclusivas de HPE, HPE proporciona soporte y asesoramiento para su instalación, configuración y uso. Para los productos conectados, HPE amplía además el asesoramiento técnico general con el fin de incluir análisis, así como los eventos y las recomendaciones que proporciona. Para productos de HPE configurados, HPE ayuda a los clientes, previa petición, a comprender los problemas, los eventos y la información que proporcionan las herramientas de servicio exclusivas de HPE. Cuando los análisis brindan recomendaciones, HPE puede proporcionar la cualificación del análisis, la recomendación, así como las siguientes acciones generales recomendadas en línea con el asesoramiento técnico general.</p>

¹ Consulta los números de teléfono de soporte técnico global de HPE para obtener información de contacto específica por país.



Tabla 3. Características generales del servicio (sigue)

Característica	Especificaciones de la prestación
Alertas proactivas	Para productos de HPE cubiertos por un acuerdo de servicio, conectados y con soporte de las herramientas de servicio exclusivas de HPE: los clientes obtienen acceso a rutinas de supervisión automatizadas mejoradas que pueden identificar problemas potenciales empleando firmas, reglas y determinaciones exclusivas de HPE. Cuando las herramientas de servicio exclusivas de HPE identifican un problema, puede identificar oportunidades para realizar acciones de corrección y envía incidencias automáticamente a HPE con información de diagnóstico a fin de acelerar el análisis y la reparación. Las funcionalidades pueden variar para cada producto; las herramientas de servicio exclusivas de HPE deben ser compatible con los dispositivos y se requiere conectividad. Se requiere la configuración y el uso de las herramientas de servicio exclusivas de HPE para obtener información sobre el producto, emitir alertas e identificar oportunidades de uso y configuración.
Registro de incidencias automatizado	Los productos de HPE compatibles que empleen las herramientas de servicio exclusivas de HPE, y siempre que estén conectados, pueden enviar automáticamente incidencias a HPE que contengan información de diagnóstico para acelerar su análisis y reparación. Cuando la supervisión y el envío de incidencias automatizado identifique problemas cruciales que requieran la intervención de HPE, esta intentará trabajar con el contacto del cliente previamente identificado dentro del período de cobertura del servicio definido por el nivel de servicio adquirido. En caso de que el contacto del cliente no se encuentre disponible, o a petición del cliente, HPE programará un seguimiento para el siguiente día laborable. Todos los problemas no cruciales se encontrarán sujetos a un seguimiento de siguiente día laborable. Los clientes pueden, en cualquier momento, con arreglo a su nivel de servicio, ponerse en contacto con HPE para solicitar la continuidad del diagnóstico y solución del problema. Para obtener más información, visita hpe.com/services/getconnected .
Portal de servicios HPE	Los clientes deben registrar sus productos y servicios HPE en el portal de servicios HPE para beneficiarse de las soluciones y herramientas de servicios HPE que se ofrecen en el espacio de trabajo digital personalizado e integrado. En el portal de servicios HPE, los clientes pueden crear y gestionar casos, ver alertas y notificaciones (incluidos avisos de descargas críticas disponibles y boletines de seguridad) y acceder a herramientas de soporte, incluido el agente virtual, el chat de expertos y la biblioteca de conocimientos de consejos técnicos. Los clientes también pueden ver varios paneles dinámicos que proporcionan información sobre los productos y servicios HPE registrados, incluidos incidentes y casos actuales e históricos, consumo de piezas (según corresponda), información de actualización de software y firmware, y mucho más. Los paneles proporcionan análisis y recomendaciones de HPE diseñados para ayudar a gestionar las actividades de soporte y mantenimiento de los productos HPE. El acceso al portal de servicio HPE está disponible veinticuatro horas al día, siete días a la semana.
Biblioteca de conocimiento con consejos técnicos	HPE brinda acceso a la biblioteca de conocimiento con consejos técnicos mejorados, realizados por expertos, que ofrecen mejores prácticas y conocimiento funcional técnico. La biblioteca de conocimiento con consejos técnicos ayuda a los clientes a comprender cuál es la mejor forma de gestionar y operar su producto de HPE y brindan además información sobre tendencias y funcionalidades de soporte emergentes. La biblioteca de conocimientos con consejos técnicos está disponible a través del portal de servicio HPE . Los temas tratados varían en función de la capacitación operativa de HPE en relación con los productos y las mejores prácticas para la prestación de soporte y mantenimiento para estos productos.
Gestión de interrupciones (solo para el nivel de servicio Critical)	Si el cliente identifica una interrupción que afecta al negocio durante una incidencia de servicio de HPE de gravedad 1, HPE pondrá en marcha un proceso de gestión de interrupciones mejorado, proporcional a la gravedad y complejidad del problema, para minimizar el impacto en el negocio y acelerar su resolución. Una vez que HPE confirme la interrupción del negocio o de un flujo de trabajo crítico, se asignarán recursos especializados en la tecnología afectada para impulsar la resolución de la incidencia. Mientras dure la incidencia de la interrupción, los recursos especializados impulsarán la solución técnica y mantendrán informados de forma proactiva sobre su estado a los interesados designados por el cliente. Cuando HPE identifique las incidencias, compartirá el conocimiento técnico y las oportunidades para ayudar a reducir la probabilidad de que se repitan en el futuro. La gestión de interrupciones se incluye para productos de HPE cubiertos por la opción de nivel de servicio Critical y se brinda de forma adicional para procesos de escalación de HPE estándares.



Características del servicio de hardware

Tabla 4. Características del servicio de hardware

Característica	Especificaciones de la prestación
Diagnóstico y soporte remoto de problemas	<p>Una vez que HPE registra y acusa recibo de un incidente (según las disposiciones generales), HPE trabajará durante el período de cobertura para aislar la incidencia de hardware y solucionarla, repararla y resolverla de manera remota con la ayuda del cliente. Antes de desplazarse a las instalaciones, HPE puede iniciar y realizar diagnósticos con soluciones de soporte electrónico remoto para tener acceso a los productos incluidos en el servicio, o bien utilizar otros medios a su alcance para resolver la incidencia de forma remota.</p> <p>Cuando los clientes deciden sustituir piezas defectuosas por repuestos proporcionados por HPE (reparación por el cliente, CSR), HPE brinda asistencia remota durante el período de cobertura del servicio para la instalación de piezas o firmware clasificados por HPE como piezas CSR.</p>
Soporte de hardware in situ	<p>En el caso de que se produzcan problemas de hardware que HPE considere que no se pueden resolver de forma remota, un representante autorizado de HPE proporcionará soporte técnico in situ para los productos de hardware cubiertos con el fin de restablecer su correcto funcionamiento. A partir del momento en el que el representante autorizado de HPE llegue a las instalaciones, continuará prestando el servicio, ya sea in situ o de forma remota, a discreción de HPE, hasta que los productos queden reparados. El trabajo puede suspenderse temporalmente si se necesitan piezas o recursos adicionales, pero se reanudará cuando estén disponibles.</p> <p>La reparación se considera finalizada cuando HPE verifica que se ha corregido el mal funcionamiento del hardware o que este se ha sustituido.</p> <p>Además, en el momento de la prestación del soporte técnico in situ, HPE puede:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Instalar mejoras de diseño que se encuentren disponibles, tanto para garantizar que los productos de hardware cubiertos operen correctamente, como para mantener la compatibilidad con las piezas de repuesto de hardware suministradas por HPE • Instalar actualizaciones de firmware disponibles, definidas por HPE como no instalables por el cliente, para los productos de hardware cubiertos y que, en opinión de HPE, resulten necesarias para restablecer el correcto funcionamiento o mantener la compatibilidad con el soporte de HPE de dichos productos. Previa solicitud por parte del cliente, durante las horas de cobertura, HPE instalará actualizaciones de firmware críticas definidas por HPE como no instalables por el cliente para los productos de hardware cubiertos. Las actualizaciones críticas de firmware son las actualizaciones de firmware recomendadas por la división de productos de HPE para su instalación inmediata
Piezas de repuesto y materiales	<p>HPE proporciona los materiales y las piezas de repuesto compatibles con HPE necesarios para mantener en funcionamiento el producto de hardware cubierto, incluidas las piezas y los materiales para las mejoras de diseño disponibles que requiere HPE para garantizar el soporte al producto.</p>
Asesoramiento remoto visual de HPE	<p>Los clientes pueden optar por conectar con recursos técnicos especializados empleando el asesoramiento remoto visual de HPE (VRG) durante el período de cobertura de servicio. HPE VRG es una aplicación empresarial de colaboración segura que permite transmitir vídeo en directo, así como compartir voz y contenido a través de cualquier dispositivo inteligente Android™ o iOS.</p> <p>El diagnóstico y solución de problemas puede realizarse en tiempo real, con asesoramiento y colaboración al momento entre el cliente y los expertos en la materia de HPE. También puede emplearse HPE VRG para asistir en la instalación de piezas CSR designadas por HPE.</p>
Paneles digitales HPE	<p>Para productos de HPE cubiertos por un acuerdo de servicio y conectados a las herramientas de servicio exclusivas de HPE, los clientes obtienen acceso a paneles de análisis adicionales que identifican el estado del dispositivo o las actualizaciones de firmware recomendadas o necesarias, y que pueden incluir actualizaciones de controladores o software recomendadas o necesarias (en función de la plataforma).</p>
Actualizaciones de firmware para productos seleccionados	<p>Los clientes obtienen acceso para descargar, instalar y emplear las actualizaciones de firmware para los productos de hardware cubiertos por este servicio, sujeto a todas las restricciones de licencia aplicables en los términos de ventas estándares actuales de HPE.</p> <p>Los clientes con licencias para productos de software basados en firmware (características implementadas en firmware activadas con la adquisición de un producto con una licencia de software independiente) también deben disponer de un acuerdo de servicio de HPE activo, en caso de estar disponible, para los productos de software basados en firmware, si desean recibir, descargar, instalar y utilizar las actualizaciones de firmware relacionadas.</p>



Tabla 4. Características del servicio de hardware (sigue)

Característica	Especificaciones de la prestación
Soporte y asistencia colaborativos	<p>El soporte y asistencia colaborativos brindan soporte electrónico o telefónico (durante el período de cobertura de servicio) para productos seleccionados de proveedores independientes de software que operen con el hardware cubierto por el servicio HPE Tech Care. El soporte y la asistencia colaborativos se aplican a productos seleccionados de proveedores independientes de software cuando estos no se encuentran cubiertos por el soporte de HPE. Cuando el software de un proveedor independiente se encuentra cubierto por el servicio HPE Tech Care, el soporte se presta de conformidad con lo descrito en el apartado «Soporte de software» de este documento. El soporte y la asistencia colaborativos constituyen prestaciones independientes. No obstante, la asistencia colaborativa se aplica a todos los productos de proveedores independientes de software elegibles para el soporte colaborativo. Para obtener una lista de productos de proveedores independientes de software elegibles para el soporte o la asistencia colaborativa, visite hpe.com/services/techcarecollaborativesupport.</p> <p>Soporte colaborativo</p> <p>El soporte colaborativo se brinda para productos seleccionados de proveedores independientes de software. HPE investiga e intenta resolver los problemas pidiendo al cliente que aplique correcciones proporcionadas a HPE o puestas en su conocimiento. En algunos casos, el soporte correctivo puede estar limitado a la comunicación de una resolución conocida disponible a través de la instalación de una actualización o revisión de software, y el Cliente será dirigido a fuentes disponibles para las actualizaciones o revisiones aplicables, ya que el acceso a la reparación conocida requiere contratos de servicio adicionales con el respectivo proveedor de software.</p> <p>Asistencia colaborativa</p> <p>Si HPE determina que el producto de HPE no constituye el origen del problema, pero considera que puede tener relación con el producto seleccionado del proveedor independiente de software, HPE iniciará, a petición del cliente, la asistencia colaborativa. La asistencia colaborativa solo puede proporcionarse cuando el cliente disponga de los acuerdos de soporte activos aplicables con los proveedores independientes de software correspondientes y haya dado los pasos necesarios para asegurar que HPE pueda interactuar con el proveedor independiente de software en nombre del cliente. HPE se pondrá en contacto con el proveedor independiente de software y proporcionará información sobre el problema del cliente. Una vez el caso se haya transmitido al proveedor independiente de software, será responsabilidad de este solucionar el problema, con arreglo a los niveles de soporte acordados entre el cliente y el propio proveedor independiente de software. Una vez establecida la comunicación con el proveedor independiente de software, HPE cerrará la incidencia de HPE, pero tanto el cliente como el proveedor independiente de software podrán retomar el problema de soporte con HPE, si fuera necesario, haciendo referencia al número de identificación de la incidencia original.</p>
Mantenimiento periódico	<p>Para obtener más información sobre los productos elegibles para obtener servicios de mantenimiento periódico como parte de este servicio, póngase en contacto con su representante de ventas de HPE.</p> <p>Si el mantenimiento periódico se encuentra incluido, un representante autorizado de HPE se pondrá en contacto con usted para concertar el mantenimiento periódico a realizar en un momento acordado por ambas partes, en horario laboral estándar local de HPE, excepto festivos de HPE, y dentro del intervalo programado requerido, tal y como se defina en el programa de mantenimiento del producto, salvo acuerdo en contrario con HPE por escrito.</p> <p>HPE planificará las actividades de mantenimiento necesarias y le comunicará cualquier requisito previo en el momento de ponerse en contacto con usted para programar este servicio. Deberás proporcionar acceso al producto, garantizar que se hayan cumplido los requisitos previos y suministrar cualquier consumible, tales como los filtros y químicos necesarios en el momento del mantenimiento del producto.</p>
Compromiso de plazo de reparación de hardware en 6 horas (nivel de servicio Critical)	<p>Mediante esfuerzos de solución in situ o remotos, HPE restablece el estado de funcionamiento del hardware en un plazo de seis horas para incidencias de gravedad 1 y 2. Para obtener más información, consulta Plazo de reparación del hardware desde la llamada, Zonas de viaje y Disposiciones generales para incidentes. El plazo de reparación de hardware en 6 horas desde la llamada está incluida para los productos HPE cubiertos por la opción de nivel de servicio Critical y está disponible en determinados productos de hardware HPE.</p>



Características del servicio de software

Tabla 5. Características del servicio de software

Característica	Especificaciones de la prestación
Actualizaciones de software con licencia de uso	<p>Los clientes reciben las actualizaciones de software con licencia de uso en el software de HPE o 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 permitan los términos de la licencia de software original de HPE o del fabricante, siempre y cuando hayan adquirido de forma legítima la licencia de software original.</p> <p>Los términos de la licencia serán los descritos en los términos de la licencia de software de HPE que correspondan a la licencia de software subyacente y obligatoria como requisito previo, o las estipuladas por el fabricante de software de terceros, si fueran aplicables, incluidas las condiciones de licencia de software adicionales que puedan incluirse o ponerse a disposición de otro modo para las actualizaciones de software suministradas de conformidad con este servicio.</p> <p>Algunas actualizaciones de software, acuerdos de licencia y claves de licencia de terceros podrán ser distribuidas directamente por el proveedor externo al cliente, según corresponda.</p>
Soporte de asesoramiento para la instalación	<p>Se brindará soporte de asesoramiento para la instalación limitado y se restringirá a una asistencia de asesoramiento básica, en el caso que el cliente se encuentre con complicaciones durante la instalación de un producto de software, o al asesoramiento sobre los métodos de instalación y actualización correctos de aplicaciones independientes. El alcance de dicho soporte de asesoramiento queda a discreción de HPE.</p> <p>Las exclusiones a este soporte de asesoramiento incluyen, entre otras, las siguientes: Cualquier descarga de paquetes de software completos o guía durante una instalación desde el principio hasta el final. Estos servicios están disponibles a un coste adicional y se adquieren por separado en HPE.</p>
Soporte de software	<p>Para productos de software cubiertos por el acuerdo de servicio, HPE brinda soporte correctivo para resolver problemas de productos de software que resulten identificables y reproducibles por el cliente, soporte para ayudar a identificar problemas difíciles de reproducir y asistencia para la solución de problemas y el establecimiento de parámetros de ajuste para las configuraciones admitidas.</p>
Soporte operativo y en características del software	<p>HPE proporciona la información comercialmente disponible sobre las características actuales, los problemas conocidos y las soluciones disponibles, además de asesoramiento y asistencia operativos, en relación con los productos de HPE.</p>
Actualizaciones de productos de software y documentación	<p>Cuando HPE publica actualizaciones de software, proporciona al cliente las últimas revisiones del software y los manuales de referencia. En el caso de software de terceros seleccionado, HPE proporcionará las actualizaciones de software a medida que las facilite el fabricante o bien, facilitará las instrucciones necesarias para que el Cliente obtenga las actualizaciones de software directamente del tercero en cuestión. El cliente recibirá también una clave de licencia o código de acceso, o bien instrucciones sobre cómo obtenerlos, cuando sean necesarios para descargar, instalar o ejecutar la última versión de software.</p> <p>Para la mayor parte del software de HPE y de terceros compatible con HPE, las actualizaciones estarán disponibles a través del portal de actualizaciones y licencias de software al que se accede desde el portal de servicio HPE. El portal de actualizaciones y licencias de software brinda al cliente acceso electrónico para recibir y gestionar de forma proactiva actualizaciones de documentación y productos de software.</p> <p>Es posible que en el caso de software de terceros compatible con HPE, el cliente deba descargar las actualizaciones directamente desde el sitio web del proveedor.</p> <p>Cuando se proporcione este servicio para una solución que esté compuesta por varios productos HPE o de otros fabricantes, solo se ofrecerá soporte de software en actualizaciones que HPE ponga a disposición para la solución.</p>



Características opcionales

Tabla 6. Características de servicio opcionales

Característica	Especificaciones de la prestación
Opciones de seguridad de datos de hardware (soporte in situ)	<p>Retención de soportes defectuosos (RSD) En caso de fallo de hardware para los productos elegibles, la opción de la característica de servicio DMR (retención de soportes defectuosos) permite conservar los componentes de la unidad de disco duro o SSD/flash defectuosa elegible a los que no quiera renunciar si el disco (unidad de disco o SSD/flash) que cubre este servicio contiene datos confidenciales. Se deben incluir en la DMR todos los discos o unidades Flash/SSD elegibles de un sistema con cobertura.</p> <p>Retención amplia de material defectuoso (CDMR) Además de la DMR, en caso de fallo de hardware, la opción de servicio CDMR permite retener componentes sustituidos adicionales que HPE haya indicado que presentan funcionalidades de retención de datos, como los módulos de memoria. Todos los componentes de retención de datos de un sistema cubierto que cumplan los requisitos deben incluirse en la retención íntegra de materiales defectuosos.</p>
Mantenimiento preventivo	<p>Un representante autorizado de HPE visitará el emplazamiento del cliente a intervalos regulares programados. Los clientes deben llamar a HPE para solicitar y programar una visita de mantenimiento preventivo en los intervalos acordados. La disponibilidad y los suministros pueden variar según la región.</p> <p>Los servicios de mantenimiento preventivo se prestarán entre las 8:00 y las 17:00 horas, hora local, los días laborales estándar (salvo festivos HPE), independientemente del plazo de cobertura.</p>
Servicio de intercambio de hardware	<p>Para los productos que admiten la autorreparación o autorreemplazo por parte del cliente para todos los componentes, a discreción de HPE, puede estar disponible una alternativa al soporte in situ de hardware: El servicio de intercambio de hardware está disponible para el servicio HPE Tech Care en los niveles de servicio Basic Exchange y Essential Exchange únicamente, cubre productos que se pueden enviar fácilmente y en los que los clientes pueden restaurar datos a partir de archivos de copia de seguridad.</p> <p>El servicio no está disponible para todos los productos o ubicaciones. Para obtener más detalles, visita la sección del Servicio de intercambio de hardware o ponte en contacto con tu representante de ventas local de HPE.</p>

Opciones de nivel de servicio

Con independencia del período de cobertura, las incidencias que afecten al hardware o software cubierto se pueden notificar a HPE por teléfono, desde el portal web o en los foros, en función de la disponibilidad local, o a través de las soluciones de soporte electrónico remoto de HPE, como eventos automatizados de notificación sobre equipos, 24 horas al día, 7 días a la semana.

HPE brinda tres opciones de niveles de servicio in situ para el servicio HPE Tech Care en línea con la sensibilidad y la necesidad empresarial. Los niveles de servicio brindan cobertura tanto de hardware como de software.

Tabla 7. Opciones de nivel de servicio

Opciones de nivel de servicio	Característica del servicio	Período de cobertura	Descripción de la característica
	Respuesta telefónica mejorada	Respuesta remota 24x7: el servicio se encuentra disponible 24 horas al día, los 7 días de la semana, incluidos festivos de HPE.	Devolución de llamada en 15 minutos para incidencias de gravedad 1, y en 1 hora para las de gravedad 2 y 3. Donde se encuentre disponible, se brinda acceso telefónico directo a especialistas de producto sin necesidad de devolución de llamada (todos los niveles de gravedad).
Critical	Compromiso de plazo de reparación de hardware en 6 horas ²	Respuesta in situ 24x7; el servicio se encuentra disponible 24 horas al día, los 7 días de la semana, incluidos festivos de HPE.	En caso de incidencias de gravedad 1 y 2, HPE restablecerá el funcionamiento del hardware en un plazo de 6 horas. ² Para más información, consulte Plazo de reparación de hardware desde la llamada .
	Gestión de interrupciones	Respuesta remota 24x7: el servicio se encuentra disponible 24 horas al día, los 7 días de la semana, incluidos festivos de HPE.	Disponible para situaciones de gravedad 1 que afecten al negocio. HPE brinda acceso prioritario a especialistas de recuperación de incidencias para acelerar el restablecimiento del funcionamiento correcto.

² El plazo de reparación de hardware desde la llamada comienza con la recepción y el acuse de recibo por parte de HPE de la incidencia inicial o bien cuando se inicia un trabajo programado de conformidad con el cliente, según se especifica en la sección Desde la llamada hasta la reparación de hardware. El plazo de reparación de hardware desde la llamada finaliza con la decisión de HPE de que el [hardware se ha reparado](#) o cuando HPE determina que no se requiere una intervención in situ. Para casos de hardware originados a partir de incidencias de software, el plazo de reparación desde la llamada empieza cuando HPE determina que la causa es atribuible al hardware de HPE cubierto.



Tabla 7. Opciones de nivel de servicio (continuación)

Opciones de nivel de servicio	Característica del servicio	Período de cobertura	Descripción de la característica
Essential	Respuesta telefónica mejorada	Respuesta remota 24x7: el servicio se encuentra disponible 24 horas al día, los 7 días de la semana, incluidos festivos de HPE.	Devolución de llamada en 15 minutos para incidencias de gravedad 1, y en 1 hora para las de gravedad 2 y 3. Donde se encuentre disponible, se brinda acceso telefónico directo a especialistas de producto sin necesidad de devolución de llamada (todos los niveles de gravedad).
	Cobertura in situ 24x7	Respuesta in situ 24x7; el servicio se encuentra disponible 24 horas al día, los 7 días de la semana, incluidos festivos de HPE.	Respuesta in situ en 4 horas para hardware cubierto.
Básico	Respuesta telefónica estándar	Respuesta remota nueve horas al día durante el horario laboral estándar local ³ de HPE, excluyendo fines de semana y festivos HPE, a menos que HPE acuerde lo contrario.	Devolución de llamada en 2 horas a cargo de un especialista de producto. Se acusará recibo de las incidencias de soporte recibidas fuera del período de cobertura al siguiente día de cobertura.
	Cobertura in situ al siguiente día laborable	Asistencia in situ al siguiente día laborable, durante el horario laboral local estándar ⁵ de HPE, excluidos fines de semana y festivos de HPE, a menos que HPE acuerde lo contrario.	Respuesta in situ al siguiente día laborable para el hardware cubierto ⁴ . Se acusará recibo de las incidencias de soporte recibidas fuera del período de cobertura el siguiente día de cobertura. Las incidencias se tratarán a su vez el día de cobertura siguiente al día de acuse de recibo. ⁶

^{3,5} La duración de los días y horas laborables locales estándar de HPE puede variar según la ubicación geográfica.

⁴ Consulta la sección Limitaciones del servicio de soporte in situ para hardware para obtener más información sobre los tiempos de respuesta in situ.

⁶ Las solicitudes de programar una asistencia in situ fuera del período de cobertura pueden conllevar un coste adicional y se encuentran sujetas a la disponibilidad de HPE.

Para los servicios de intercambio de hardware, HPE proporciona dos opciones de niveles de servicio para el servicio HPE Tech Care que brindan cobertura de hardware y software. Tabla 8. Opciones de nivel de servicio de intercambio

Tabla 8. Opciones de nivel de servicio de intercambio

Opciones de nivel de servicio	Característica del servicio	Período de cobertura	Descripción de la característica
Essential Exchange	Respuesta telefónica mejorada	Respuesta remota 24x7: el servicio se encuentra disponible 24 horas al día, los 7 días de la semana, incluidos festivos de HPE.	Devolución de llamada en 15 minutos para incidencias de gravedad 1, y en 1 hora para las de gravedad 2 y 3. Donde se encuentre disponible, se brinda acceso telefónico directo a especialistas de producto sin necesidad de devolución de llamada (todos los niveles de gravedad).
	Sustitución de hardware	24x7; el servicio está disponible 24 horas al día, 7 días a la semana, incluidos los días festivos de HPE.	Los productos se entregarán en un plazo de 4 horas después de que HPE registre 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.
Basic Exchange	Respuesta telefónica estándar	Respuesta remota nueve horas al día durante el horario laboral estándar local de HPE, excluyendo fines de semana y festivos HPE, a menos que HPE acuerde lo contrario. ⁷	Devolución de llamada en 2 horas a cargo de un especialista de producto. Se acusará recibo de las incidencias de soporte recibidas fuera del período de cobertura al siguiente día de cobertura.
	Sustitución de hardware	Entrega del producto/pieza de repuesto el siguiente día laborable, excluidos festivos de HPE (período de cobertura).	Para las llamadas recibidas antes de las 14:00, hora local, en días laborables estándar de HPE, excluidos festivos de HPE, HPE enviará un producto de sustitución a la ubicación del cliente para la entrega el siguiente día laborable, después de que se haya recibido y confirmado la solicitud de servicio. Las solicitudes de servicio recibidas después de las 14:00 de la tarde hora local serán registradas el siguiente día laborable y atendidas a lo largo del próximo día laborable. 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.

⁷ Las solicitudes de programar un servicio in situ fuera del período de cobertura pueden conllevar un coste adicional y se encuentran sujetas a la disponibilidad de HPE.



Zonas de desplazamiento

Todos los tiempos de respuesta para asistencia in situ e intercambio de hardware se aplican únicamente a las ubicaciones situadas a una distancia máxima de 160 km de un centro de soporte designado por HPE. Los desplazamientos a lugares que se encuentren en un radio de 320 km (200 millas) del centro de soporte designado por HPE están cubiertos sin coste adicional. Si el emplazamiento se encuentra a más de 320 km de distancia del centro de soporte designado por HPE, se aplicará un cargo adicional por desplazamiento.

Las zonas de desplazamiento y los cargos, si proceden, pueden variar en algunas ubicaciones geográficas. Las zonas de desplazamiento y los costes de mensajería (servicios de intercambio), 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, tal y como se especifica en la Tabla 9.

Tabla 9. Zonas de desplazamiento (excluido el nivel de servicio Critical)

Distancia desde el centro de soporte designado por HPE	Tiempo de respuesta de Essential y Essential Exchange	Tiempo de respuesta de Basic y Basic Exchange
0-80 km millas	4 horas	Día siguiente de cobertura
81-160 km (51-100 millas)	4 horas	Día siguiente de cobertura
161-320 km (101-200 millas)	8 horas	1 día de cobertura adicional
321-480 km (201-300 millas)	Se fija al realizar el pedido y está sujeto a la disponibilidad de recursos	2 días de cobertura adicionales
Más de 480 km (300 millas)	Se fija al realizar el pedido y está sujeto a la disponibilidad de recursos	Se fija al realizar el pedido y está sujeto a la disponibilidad de recursos

El compromiso de plazo de reparación está disponible para emplazamientos ubicados a una distancia de 80 km de un centro de soporte designado por HPE.

Si los emplazamientos están ubicados a una distancia de entre 81 y 160 km (51 a 100 millas) de un hub de soporte designado por HPE, se adaptará el compromiso de plazo de reparación desde la llamada para hardware, tal y como se muestra en la Tabla 10.

El compromiso de plazo de reparación desde la llamada no se encuentra disponible para emplazamientos ubicados a una distancia superior a 160 km de un centro de soporte designado por HPE.

Tabla 10. Zonas de desplazamiento de nivel de servicio Critical

Distancia desde el centro de soporte designado por HPE	Plazo de reparación Critical
0-80 km millas	6 horas
81-160 km (51-100 millas)	8 horas
Más de 160 km millas	No disponible



Disposiciones generales para incidencias

HPE acusará recibo de la incidencia registrando un caso de soporte, comunicando un ID de caso al cliente y confirmando la gravedad de la incidencia y los requisitos de plazos para iniciar la acción correctiva al cliente.

El tiempo de respuesta para soporte de hardware in situ, el compromiso de plazo de reparación desde la llamada y el tiempo de respuesta remoto pueden variar en función de la gravedad de la incidencia y las zonas de desplazamiento (consulte las Tablas 9 y 10 para obtener más información). En consonancia con las definiciones esbozadas a continuación, el cliente determinará el nivel de gravedad de la incidencia en el momento de creación del caso, y este podrá ser revisado mediante acuerdo entre HPE y el cliente.

Los niveles de gravedad de las incidencias se definen como:

- **Gravedad 1.** Impacto empresarial crítico: Por ejemplo, entorno de producción fuera de servicio: sistema o aplicación de producción fuera de servicio/en riesgo grave; corrupción/pérdida o riesgo de datos; negocio gravemente afectado; problemas de seguridad y protección
- **Gravedad 2.** Impacto empresarial o riesgo empresarial limitados: Por ejemplo, el entorno de producción se encuentra disponible, pero con funciones limitadas o deterioradas; uso muy restringido; problema crítico de entorno o sistema ajeno a la producción
- **Gravedad 3.** Sin impacto empresarial: Por ejemplo, sistema ajeno a la producción (como un sistema de pruebas) o problema no crítico; solución alternativa aplicada, instalaciones, preguntas o solicitudes de información o asesoramiento

HPE ha establecido procedimientos formales de escalación para facilitar la solución de problemas complejos. Tal y como determina HPE, la dirección local de HPE coordina la elevación de problemas, asignando la ayuda experta de los recursos adecuados de HPE para ayudar en la solución de problemas. En el caso de productos de software de terceros seleccionados para los que HPE proporciona servicios de soporte y actualizaciones, HPE seguirá los procesos de escalación acordados y establecidos entre HPE y el proveedor externo, a fin de ayudar a solucionar la incidencia.

Cobertura del servicio

Para productos de hardware cubiertos por un acuerdo de servicio de HPE, salvo que HPE indique lo contrario, el servicio para el producto principal cubre las opciones de hardware de HPE, adquiridas a HPE o a sus distribuidores autorizados, tanto internas del producto como compatibles con HPE, así como las de los productos de fuentes de alimentación ininterrumpida en torre suministrados. Los artículos incluidos quedarán cubiertos por el mismo nivel de servicio que el producto principal. Los materiales peligrosos y baterías se encuentran cubiertos por separado bajo sus propios términos y condiciones de garantía, limitados a la duración del periodo de garantía aplicable. Para obtener información más detallada sobre qué componentes requieren una cobertura independiente, póngase en contacto con su oficina o representante de ventas de HPE.

No se incluyen los consumibles y suministros, entre los que se incluyen, a título enunciativo, los medios extraíbles, los kits de mantenimiento y otros suministros, así como el mantenimiento por parte del usuario y, por tanto, no se proporcionarán como parte de este servicio; se aplican los términos y condiciones de garantía estándares a los consumibles y suministros. La reparación o sustitución de cualquier pieza de suministro o consumible es responsabilidad del cliente. Se aplican algunas excepciones; ponte en contacto con HPE para más información. En el caso de que HPE determine que un consumible reúne los requisitos de cobertura, no se aplicarán los compromisos de plazo de reparación desde la llamada ni los tiempos de respuesta in situ a su reparación o sustitución.

Con independencia de cualquier disposición en contrario que se establezca en este documento o en los términos actuales de ventas estándar de HPE, HPE cubrirá y sustituirá las baterías defectuosas o agotadas de determinadas arrays de almacenamiento empresarial y productos de cinta empresariales cuando resulten críticos para el funcionamiento adecuado de dichos productos cubiertos.

Uso/vida útil máximo admitido: Las piezas y los componentes que hayan alcanzado su vida útil máxima o sus limitaciones de uso máximo, tal y como indiquen el manual de funcionamiento del fabricante, las especificaciones rápidas del producto o la ficha técnica del mismo, no se proporcionarán, repararán ni sustituirán como parte de este servicio.

Limitaciones del servicio de soporte in situ de hardware

En el caso de que se produzcan problemas técnicos de hardware que HPE considere que no se pueden resolver de forma remota, un representante autorizado de HPE proporcionará soporte técnico in situ para los productos de hardware cubiertos con el fin de restablecer su correcto funcionamiento. El tiempo de respuesta in situ empieza cuando HPE confirma que la incidencia de soporte inicial constituye un problema de hardware. El tiempo de respuesta in situ finaliza cuando el representante autorizado de HPE llega a sus instalaciones o cuando el evento notificado se cierra con la explicación por parte de HPE de que actualmente no requiere intervención in situ. Si el servicio se aplaza a un momento acordado entre las partes, se puede realizar mediante diagnóstico remoto, soporte remoto u otros métodos de entrega de los servicios aquí descritos, no se aplicará un tiempo de respuesta in situ. En determinados productos, HPE puede, a su exclusivo criterio, optar por sustituirlos en lugar de repararlos. Los productos se reemplazarán por productos nuevos o funcionalmente equivalentes. Los productos sustituidos pasarán a ser propiedad de HPE una vez desinstalados.



Las piezas proporcionadas como resultado del soporte de hardware podrán ser unidades completas de sustitución, o bien nuevas o funcionalmente equivalentes a nuevas en rendimiento y fiabilidad, y con la misma cobertura de garantía que si fueran nuevas. Las piezas sustituidas pasarán a ser propiedad de HPE, salvo acuerdo en contrario de HPE, en cuyo caso, los clientes deberán abonar las tarifas aplicables.

En los casos en los que se envíen piezas para reparación por el cliente (CSR) o productos de sustitución para solucionar un caso, el cliente deberá devolver la pieza o producto defectuoso en un plazo de cinco (5) días hábiles y debe obtenerse un recibo de seguro prepago, que el cliente debe conservar como prueba de envío a HPE, o según HPE le comunique por escrito. En el caso de que HPE no reciba la pieza o el producto defectuoso en el periodo de tiempo determinado o si el producto está desmagnetizado o está de otra forma dañado físicamente en la entrega, el cliente deberá pagar el precio de lista de HPE por la pieza o el producto defectuoso, según establezca HPE.

Si el cliente acepta realizar la reparación por sí mismo y se le proporciona una pieza CSR para restablecer el funcionamiento del sistema, no se aplicará el nivel de servicio in situ. En dichos casos, la política de HPE consiste en enviar con urgencia a las instalaciones del cliente las piezas CSR críticas para el funcionamiento del producto. Para obtener más información sobre las piezas de reparación por el cliente (CSR), visite hpe.com y busque la Guía de mantenimiento y utilización del producto de HPE correspondiente.

Es posible que se necesite una ruta de actualización para componentes y piezas de repuesto que ya no se fabrican. Las actualizaciones para las piezas o componentes que ya no se fabrican, en algunos casos, pueden tener como resultado cargos adicionales para el cliente. HPE trabajará con el cliente para recomendar un elemento de sustitución.

Los repuestos de componentes en distintos países estarán sujetos a la disponibilidad local.

El cliente acepta abonar las tarifas correspondientes si:

- El cliente solicita que HPE instale actualizaciones o reparaciones de software o firmware instalables por el cliente.
- El cliente solicita un desplazamiento fuera del servicio de cobertura o una intervención programada fuera de los plazos de cobertura del servicio seleccionado.

Cualquier servicio adicional realizado por HPE a petición del cliente que no se encuentre incluido en el soporte adquirido se encontrará sujeto a los cargos pertinentes en base a las tarifas de servicio publicadas para el país donde se preste el servicio.

Si el soporte para un producto caduca, HPE podrá cobrar tarifas adicionales para reanudar el soporte o requerir determinadas actualizaciones de hardware o software para poder habilitar la cobertura de soporte.

Para cualquier reubicación no realizada por HPE, podrán aplicarse tarifas de recertificación y cargos adicionales para mantener la cobertura de soporte en el emplazamiento nuevo de los productos cubiertos. Puede ser necesario informar a HPE con una antelación razonable para que pueda iniciarse el soporte tras la reubicación. En el caso de los productos, cualquier reubicación se encontrará también sujeta a los términos de sus licencias.

HPE mantiene la titularidad de las unidades prestadas, cuando las proporciona. Los clientes estarán sujetos al riesgo de pérdida o daños de las unidades prestadas, cuando se proporcionen a discreción de HPE como parte del soporte de hardware y los servicios de garantía. Estas unidades deberán ser devueltas a HPE libres de cargas y gravámenes al final del período de préstamo.

Servicio de intercambio de hardware

Para productos seleccionados de Hewlett Packard Enterprise, HPE, a su entera discreción, puede ofrecer niveles de servicio de intercambio que los clientes pueden seleccionar para sustituir el soporte de hardware in situ.

El servicio de intercambio de hardware proporciona un producto o pieza de sustitución que se entrega libre de cargas de transporte en la ubicación del cliente en un plazo determinado de tiempo. Los productos o piezas de sustitución son nuevos o equivalentes en cuanto a su rendimiento.

Hewlett Packard Enterprise proporcionará las piezas de repuesto y materiales autorizados por HPE y necesarios para mantener en funcionamiento el producto de hardware cubierto, incluidas las piezas y los materiales necesarios para realizar las mejoras de diseño disponibles y recomendadas.

HPE confirmará que la parte solicitada será enviada antes de recibir la pieza defectuosa, dentro de lo especificado en el nivel de servicio de intercambio de hardware. 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.

Los productos sustituidos pasarán a ser propiedad de HPE una vez desinstalados. 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.



Si HPE no recibe el producto o pieza defectuosa en un plazo de 10 días laborables a partir de la recepción del producto de sustitución por parte del cliente, se cargará al cliente el precio de venta del producto de sustitución.

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 piezas de repuesto que ya no se fabrican. Las actualizaciones para las piezas o componentes que ya no se fabrican, en algunos casos, pueden tener como resultado cargos adicionales para el cliente. Hewlett Packard Enterprise trabajará con el cliente para recomendar un reemplazo adecuado.

HPE se reserva el derecho a cobrar, en función del tiempo y los materiales empleados, los trabajos adicionales que superen el alcance de este paquete de servicios y que sean consecuencia de solucionar requisitos previos del servicio u otros requisitos no satisfechos por el Cliente. Además, las solicitudes para programar el soporte in situ incurrirán en un coste adicional y están sujetas a la disponibilidad de HPE.

Plazo de reparación del hardware desde la llamada

La disponibilidad de los compromisos de tiempo de reparación de hardware depende de la proximidad del emplazamiento del cliente con un punto de soporte designado por HPE, tal y como se describe en la sección [Zonas de desplazamiento](#). Los compromisos de plazos de reparación se aplican a las incidencias de gravedad 1 y 2 presentadas por el cliente. Para incidencias de gravedad 3 o para aquellas que se programen bajo petición, HPE trabajará con los clientes para acordar la hora de inicio de la acción correctiva; el plazo de reparación desde la llamada comenzará a dicha hora. Para incidencias de gravedad 1 y 2 presentadas electrónicamente, HPE intentará ponerse en contacto con el interlocutor designado por el cliente para iniciar la reparación. Se acusará recibo de las incidencias de gravedad 3 automatizadas presentadas electrónicamente al siguiente día laborable, salvo que el cliente lo disponga de otro modo. Los niveles de gravedad de las incidencias se definen en la sección [Disposiciones generales](#).

Para los compromisos de plazo de reparación del hardware desde la llamada, HPE recomienda a los clientes que instalen y operen la solución de soporte remoto de HPE correspondiente para facilitar la prestación del servicio. Para obtener más información acerca de los requisitos, las especificaciones y las exclusiones, póngase en contacto con un representante local de HPE. Si los clientes no implementan la solución de soporte remoto de HPE correspondiente, puede darse el caso de que HPE no se encuentre en condiciones de prestar el servicio con arreglo a los términos definidos, aunque en este caso, tampoco se encontraría obligada a hacerlo. Se aplicarán cargos adicionales por la instalación in situ de firmware no instalable por el cliente, si el cliente no implementa la solución de soporte remoto de HPE correspondiente en los casos en que se recomienda y se encuentre disponible. La instalación del firmware instalable por el cliente es responsabilidad de este.

HPE, a su entera discreción, puede requerir una auditoría de los productos cubiertos por el servicio de compromiso de plazo de reparación de hardware. En caso de requerirse una auditoría de este tipo, un representante autorizado de HPE se pondrá en contacto con el cliente y ambos acordarán realizarla en el plazo inicial de 30 días. A criterio exclusivo de HPE, la auditoría se puede realizar in situ, mediante acceso remoto al sistema, con herramientas de auditoría remotas o por teléfono. Si HPE solicita realizar una auditoría, deberán transcurrir 30 días desde el momento de adquisición del servicio, período en el cual se realizarán las tareas de configuración, la auditoría y los procesos, antes de que entre en vigor el compromiso de plazo de reparación del hardware. El compromiso de plazo desde la llamada hasta la reparación de hardware no será efectivo hasta que hayan transcurrido cinco (5) días laborables desde la finalización de la auditoría. Hasta ese momento, se aplicará un nivel de servicio de tiempo de respuesta in situ de 4 horas para el hardware cubierto.

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

HPE se reserva el derecho de modificar el compromiso de plazo de reparación desde la llamada para adaptarlo a configuraciones de producto, emplazamientos y entornos específicos. Esto se establece en el momento de solicitar el acuerdo de soporte y está sujeto a la disponibilidad de los recursos.

El compromiso de plazo de reparación de hardware desde la llamada no se aplica a productos de software o cuando los clientes optan por que HPE prolongue el diagnóstico en lugar de ejecutar los procedimientos de recuperación recomendados.

Los compromisos de plazo de reparación de hardware desde la llamada y los plazos de respuesta in situ no se aplican a la reparación o sustitución de consumibles defectuosos o agotados. Los consumibles pueden estar cubiertos por una garantía independiente.

El compromiso de plazo de reparación de hardware desde la llamada se encuentra sujeto a que los clientes proporcionen acceso inmediato y sin restricciones al sistema, a petición de HPE. Las siguientes actividades o situaciones pueden suspender el cálculo del plazo de reparación de hardware desde la llamada (si corresponde) hasta que se completen o resuelvan:

- Cualquier acción o inacción por parte del Cliente o de terceros que influya en el proceso de reparación



- El retraso o rechazo de solicitudes de acceso al sistema, incluido el acceso físico, la solución de problemas remota y las evaluaciones de diagnósticos de hardware
- Cualquier proceso de recuperación manual o automatizada provocado por el mal funcionamiento del hardware, como una reconstrucción del mecanismo del disco, procedimientos de liberación de espacio o medidas para la protección de la integridad de los datos
- Cualquier otra actividad no específica de la reparación del hardware, pero necesaria para verificar que se ha corregido el mal funcionamiento de éste, como el reinicio del sistema operativo

DMR Y CDMR

Las opciones de servicio de DMR (retención de soportes defectuosos) y de CDMR (retención completa de materiales defectuosos) están disponibles para los niveles de servicio in situ y se aplican solamente a componentes de retención de datos elegibles y que sustituya HPE debido a un funcionamiento incorrecto. Las opciones no se aplican a los niveles de servicio de intercambio o a la sustitución de componentes de retención de datos que no presentan fallos. Los componentes que se pueden retener bajo estas características de servicio se describen en el documento que puedes encontrar en hpe.com/services/cdmr.

Los componentes de retención de datos considerados por HPE como consumibles o que hayan alcanzado el final de su vida útil máxima o su límite máximo de uso, tal y como se establezca en el manual de funcionamiento del fabricante, las especificaciones rápidas del producto o la ficha técnica del mismo, no estarán cubiertos por este servicio.

La cobertura del servicio de retención de soportes defectuosos (DMR) y de retención completa de materiales defectuosos (CDMR) se debe configurar y adquirir por separado para las opciones que HPE indique que requieren una cobertura independiente, si corresponde.

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

Si los clientes deciden conservar piezas de reparación cubiertas bajo las opciones de características de servicio de la retención de soportes defectuosos (DMR) o la retención completa de materiales defectuosos (CDMR), será responsabilidad del cliente:

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

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

Asistencia colaborativa para software de terceros

Para que HPE pueda brindar asistencia colaborativa para software de proveedores independientes (ISV, por sus siglas en inglés), los clientes deben contar con un acuerdo de soporte activo con el proveedor de software que permita a HPE crear casos en nombre del cliente. Si el proveedor independiente de software lo requiere, los clientes llevarán a cabo los pasos necesarios para asegurar que HPE pueda notificar una incidencia en nombre del cliente. Cuando así se les solicite, los clientes deberán proporcionar a HPE la información adecuada y necesaria para que pueda iniciar un caso de servicio ante el proveedor de software. Sin estos pasos, HPE no podrá transferir los casos al proveedor y renuncia a cualquier responsabilidad por no hacerlo. Las obligaciones de HPE se encuentran limitadas exclusivamente a la comunicación de incidencias de soporte. Los clientes siguen siendo responsables del cumplimiento de sus obligaciones en virtud de estos acuerdos, que incluyen el pago de todas las tarifas aplicables, incluida cualquiera que se pueda aplicar como resultado del registro de incidencias con el proveedor. HPE no es responsable del rendimiento y falta de rendimiento de terceros proveedores, sus productos o servicios de soporte.



Soporte de software

Las actualizaciones de software no están disponibles para todos los productos de software. Para algunos productos, las actualizaciones de software solo incluyen pequeñas mejoras. Las nuevas versiones de software deben adquirirse por separado.

Para poder optar a la compra de este servicio, los clientes deben disponer de la licencia adecuada para emplear una versión cubierta del software en el momento en que comience la cobertura del acuerdo de soporte; de lo contrario, pueden aplicarse cargos adicionales para que el producto resulte elegible para este servicio.

El Cliente se compromete a:

- Asumir la responsabilidad de registrarse para emplear la herramienta electrónica de HPE o del proveedor externo necesaria para acceder a las bases de datos de conocimientos u obtener información sobre el producto. HPE proporcionará información de registro al cliente, según corresponda; además, para determinados productos, se podrá exigir al cliente que acepte términos y condiciones específicos del proveedor para poder emplear la herramienta electrónica.
- Conservar y proporcionar a HPE, si así lo solicita, todas las licencias de software originales, los contratos de licencia, las claves de licencia y la información de registro del servicio de suscripción.
- Asumir la responsabilidad de responder a las actualizaciones de productos de software y las notificaciones de obsolescencia recibidas de las herramientas de servicio exclusivas de HPE o el portal de servicio HPE.
- Emplear todos los productos de software de conformidad con los términos de licencia de software de HPE que correspondan a la licencia de software subyacente y obligatoria como requisito previo del cliente o bien, de conformidad con los términos de la licencia vigentes del fabricante de software de terceros, si fuera aplicable, incluidas las condiciones de licencia de software adicionales que puedan acompañar o ponerse a disposición de otro modo para las actualizaciones de software suministradas de conformidad con este servicio.

Salvo que se acuerde en contrario con HPE por escrito, y para aquellos productos no entregados por software de HPE, HPE brinda soporte exclusivamente para la versión actual y la inmediatamente anterior del software de HPE, a condición de que este se emplee con hardware o software incluido en las configuraciones especificadas por HPE al nivel de versión especificado. «Versión» significa una versión de software que contiene nuevas características, mejoras o actualizaciones de mantenimiento, o para determinado software, una serie de revisiones reunidas en un mismo paquete, que se pone a disposición de nuestros clientes como tal.

Los clientes podrán adquirir el soporte disponible para productos de software de HPE únicamente si pueden demostrar que han adquirido de forma legítima una licencia de HPE adecuada para los productos. No podrán alterar ni modificar los productos salvo que lo autorice HPE en cualquier momento. El derecho de los clientes a emplear actualizaciones de firmware y software («las actualizaciones») que se proporcionen bajo el soporte o la garantía de HPE, o que se pongan a su disposición de otro modo, se considera coextensivo con su licencia del producto subyacente.

No obstante, y además de ello, los clientes:

- No podrán utilizar las actualizaciones para proporcionar servicios a terceros.
- No podrán crear copias ni distribuir, revender o comercializar sublicencias de las actualizaciones a terceros.
- No podrán copiar las actualizaciones ni ponerlas a disposición de una red pública o de distribución externa. Ello significa que los clientes no podrán copiar las actualizaciones para productos que no se encuentren cubiertos por el soporte de HPE.
- No podrán permitir el acceso a las actualizaciones en una intranet, salvo que esta se encuentre restringida a usuarios autorizados.
- No podrán realizar copias de las actualizaciones ni distribuirlas en dispositivos que no se encuentren cubiertos por el soporte de HPE.
- Podrán realizar una sola copia de las actualizaciones para fines de archivo o cuando ello constituya un paso esencial para el uso autorizado.
- No podrán modificar, someter a ingeniería inversa, desensamblar, descifrar, descompilar o producir trabajos derivados de las actualizaciones. Si tiene un derecho obligatorio a hacerlo bajo la ley, debe informar a HPE por escrito antes de realizar dichas modificaciones.
- Solo podrán copiar las actualizaciones de la documentación si han adquirido el derecho a copiarlas para los productos asociados. Las copias deberán incluir la información correspondiente de marca comercial y copyright de HPE.

Si los clientes autorizan a un tercero a actuar como su agente y descargar las actualizaciones en su nombre, acogiéndose al derecho de los primeros a hacerlo, los clientes serán plenamente responsables a todos los efectos del cumplimiento por sus agentes de los términos de su contrato con HPE, incluidos los términos de la licencia descritos anteriormente. Además, todas las partes deben firmar un acuerdo de agencia de HPE que permita este tipo de acceso por parte del tercero.

HPE podrá rescindir la licencia para utilizar las actualizaciones mediante notificación por escrito en caso de que los clientes incumplan estos términos.



Disposiciones generales y exclusiones

El cliente reconoce y acepta que HPE puede emplear recursos externos al país de adquisición para la prestación de estos servicios, salvo que se especifique lo contrario en la descripción de las características del servicio. HPE podrá emplear a partners autorizados para la prestación de servicios en determinados países donde HPE carezca de una presencia local directa. Cualquier tiempo de respuesta in situ especificado o aprovisionamiento de piezas CSR depende de la capacidad local y la disponibilidad de las piezas a nivel del país.

Algunas ofertas, características y coberturas (así como los productos relacionados) pueden no estar disponibles en todos los países o áreas. Asimismo, la prestación de soporte fuera de las áreas de cobertura de HPE aplicables puede estar sujeta a cargos por desplazamiento, plazos de respuesta más largos, compromisos de restauración o reparación más reducidos y menores horas de cobertura.

A discreción de HPE, el servicio se aplicará a través de una combinación de soporte y diagnóstico remotos, servicios realizados in situ y otros métodos de entrega de los servicios. Otros métodos de prestación de servicios pueden incluir el envío, por mensajero, de piezas sustituibles por el cliente, como determinadas unidades de disco duro u otras piezas clasificadas por HPE como CSR (reparables por el cliente) o de un producto completo de sustitución. HPE determinará el método de prestación adecuado para brindar un soporte al cliente efectivo y puntual, así como para cumplir el compromiso de tiempo de reparación desde la llamada, si corresponde.

HPE podrá requerir al cliente el uso de determinados sistemas de hardware o software, programas de diagnóstico y mantenimiento de sistemas y redes (herramientas de servicio propietarias), así como herramientas de diagnóstico concretas que se hayan incluido como parte de sus sistemas. Las herramientas de servicio propietarias son y seguirán siendo propiedad exclusiva de HPE y se proporcionan «tal cual». Las herramientas de servicio propietarias pueden alojarse en los sistemas o los emplazamientos. Los clientes solo podrán emplearlas durante el período de cobertura de soporte aplicable y en la forma permitida por HPE. Además, los clientes no podrán vender, transferir, ceder, pignorar ni gravar o transmitir de cualquier otra manera las herramientas de servicio propietarias. Al vencimiento del soporte, los clientes devolverán las herramientas de servicio propietarias a HPE o permitirán a HPE retirarlas. Algunas características de servicio también pueden conllevar los siguientes requisitos para los clientes:

- Permitir a HPE mantener las herramientas de servicio propietarias residentes en los sistemas o emplazamientos del cliente, además de ayudar a HPE a ejecutarlas
- Instalar las herramientas de servicio propietarias, incluidas las actualizaciones y reparaciones necesarias
- Utilizar la funcionalidad de transferencia de datos electrónica para informar a HPE de eventos identificados por el software
- Adquirir, si fuera necesario, hardware de conexión remota especificado por HPE para sistemas con servicio de diagnóstico remoto
- Proporcionar conectividad remota mediante una línea de comunicaciones aprobada

Los clientes no podrán modificar, someter a ingeniería inversa, desensamblar, descifrar, descompilar o producir trabajos derivados a partir de las herramientas de servicio propietarias. Si los clientes cuentan con un derecho obligatorio a hacerlo bajo la ley para llevar a cabo una tarea de este tipo, deben informar por escrito a HPE antes de realizarla. Los clientes deben haber adquirido de forma legítima la licencia de cualquier firmware subyacente cubierto por estos servicios.

La capacidad de HPE de entregar este servicio depende de la cooperación plena y puntual del Cliente con HPE, así como de la exactitud y precisión de todos los datos e información que le facilite.

En caso de que los clientes no asuman las responsabilidades especificadas que les son atribuibles, HPE o el proveedor de servicios autorizado de HPE, a discreción de HPE, i) no estará obligada a prestar los servicios descritos, o ii) prestará los servicios a expensas del cliente, con arreglo a las tarifas vigentes aplicables al tiempo y los materiales empleados.

HPE se reserva el derecho de auditar la base instalada del cliente para verificar el cumplimiento de estos términos. Previa notificación con una antelación razonable, HPE podrá realizar una auditoría durante el horario laboral normal (cuyo coste correrá a cargo de HPE). Si una auditoría de licencia de software revela pagos insuficientes, los clientes deberán abonar dichos pagos a HPE. En el caso de que los pagos insuficientes superen el 5% del precio del contrato, el cliente deberá reembolsar a HPE los costes de la auditoría.

HPE se reserva el derecho de determinar la resolución final de todas las incidencias de soporte notificadas.

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

- Servicios que se deban prestar como consecuencia de la no incorporación de correcciones, reparaciones o modificaciones del sistema proporcionadas por HPE
- Aquellos 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 de terceros
- Pruebas operativas de aplicaciones u otro tipo de pruebas adicionales que el cliente solicite o precise.
- Servicios que, en opinión de HPE, son necesarios debido al tratamiento o uso inadecuado de los productos o equipos.



- Servicios requeridos porque el cliente no tomó las medidas preventivas aconsejadas previamente por HPE.
- Copia de seguridad y recuperación del sistema operativo, otro software y datos
- La instalación de cualquier actualización de software o firmware que puede realizar el cliente
- Solución de problemas de interconexión o compatibilidad
- Soporte de problemas relacionados con la red
- Cualquier problema de optimización de la arquitectura, ajuste del rendimiento y del propio rendimiento en sí
- El uso no estándar de software o hardware de HPE o su uso contraviniendo las recomendaciones de HPE
- Salvo que se incluya de otro modo en el soporte y la asistencia colaborativos, el soporte para hardware o software de terceros que se ejecute sobre el producto de HPE o se encuentre conectado a este
- La formación, ya sea formal o informal, sobre conceptos técnicos (incluida la virtualización) necesarios para gestionar u operar los productos de HPE
- Cualquier otro servicio no especificado claramente en este documento

El asesoramiento técnico general se limita al uso general, las cuestiones técnicas y las mejores prácticas de HPE para los productos de HPE, en aquellos casos en los que no existan dependencias de entornos específicos o configuraciones de implementación exclusivas de los clientes. Cualquier tipo de asesoramiento específico relacionado con los requisitos de implementación exclusivos del cliente excede del ámbito de estos servicios y puede adquirirse por separado.

HPE denomina las actualizaciones de firmware como instalables o no instalables por el cliente. La denominación de las actualizaciones resulta específica para el producto o la actualización. Consulte los manuales de servicio y mantenimiento de los productos, así como las notas de versión de las actualizaciones de firmware, para obtener más información.

Debido a la naturaleza integrada de las soluciones complejas, resultado de las interdependencias entre hardware, firmware y software, HPE recomienda que los clientes adquieran por separado actualizaciones combinadas de firmware, controladores y software. Los clientes que implementan actualizaciones de firmware de sus soluciones lo hacen bajo su responsabilidad. Cualquier tipo de asistencia necesaria como consecuencia de un proceso de actualización de este tipo o de los problemas que puedan surgir se encontrará sujeto a las tarifas por tiempo y materiales de HPE. Para obtener más información, póngase en contacto con un representante u oficina de ventas local de HPE.

Los clientes permitirán a HPE, a petición de esta y sin cargo adicional, modificar productos para mejorar su funcionamiento, características de compatibilidad y fiabilidad o para satisfacer requisitos legales.

El cliente es responsable de la seguridad de su propia información confidencial y propietaria. El cliente es responsable de sanear o eliminar adecuadamente sus datos de los productos sujetos a sustitución y devolución a HPE como parte del proceso de reparación a fin de garantizar su protección. Para obtener más información sobre las responsabilidades de los clientes, consulte la Política de tratamiento de soportes de HPE, en hpe.com/mediahandling.

Los clientes no podrán ser entidades cubiertas o asociados empresariales en virtud de la Ley de portabilidad y responsabilidad de los seguros médicos de EE. UU. (HIPAA, Health Insurance Portability and Accountability Act) ni se dedicarán a crear, mantener o transmitir información médica protegida. Si los clientes determinan que son entidades cubiertas o asociados empresariales, deberán notificárselo a HPE. En este caso, las partes acuerdan negociar un acuerdo de asociación empresarial mutuamente aceptable.

En la medida en que HPE procesa datos personales en nombre del cliente durante la prestación de los servicios, será de aplicación el Acuerdo de seguridad y privacidad de los datos de los Servicios de soporte de HPE, que se encuentra en hpe.com/info/customer-privacy.html.

Responsabilidades del Cliente

Los productos de hardware deben encontrarse en un estado de funcionamiento adecuado, según determine razonablemente HPE, para ser aceptados en el ámbito del soporte. Asimismo, los clientes deben mantener los productos de HPE elegibles con los niveles de revisión y configuración más recientes especificados por HPE.

Si HPE se lo solicita, el cliente o un representante de HPE autorizado debe activar el producto de hardware al que se va a dar soporte técnico en el plazo de 10 días desde la compra de este servicio, siguiendo las instrucciones de registro en la documentación proporcionada por HPE o según las instrucciones pertinentes de HPE.

En el caso de que se cambie el emplazamiento de un producto cubierto, la activación y el registro (o el ajuste correspondiente del registro de HPE existente) deben producirse en un plazo de 10 días desde que se efectúe el cambio.



Los clientes se asegurarán de la presencia de un representante autorizado cuando HPE brinde el soporte en sus emplazamientos. Antes de la prestación del servicio, el cliente debe garantizar que el representante autorizado de HPE podrá acceder de manera directa, total y sin obstáculos al o a los productos cubiertos. El cliente es responsable de retirar los productos bloqueados frente a un acceso físico y garantizar que se pueda acceder directamente a todos los productos compatibles sin necesidad de herramientas ni equipos adicionales y de no exponer al representante autorizado de HPE cualquier peligro potencial para la salud y la seguridad durante la prestación de los servicios.

Los clientes facilitarán a HPE acceso a los productos cubiertos por el soporte y, cuando proceda, un espacio e instalaciones de trabajo adecuados a una distancia razonable de los productos, acceso y derecho de uso de la información, los recursos del cliente y las instalaciones que HPE estime necesarios en la medida de lo razonable para mantener los productos, y los demás requisitos de acceso que se describen en esta ficha técnica. Si HPE se viera imposibilitada para prestar el soporte como consecuencia de la negativa del cliente a facilitar dicho acceso, el representante autorizado de HPE no tiene ninguna obligación de proporcionar soporte y HPE podrá cobrar al cliente la llamada de soporte con arreglo a las tarifas de servicio publicadas por HPE. Los clientes son responsables de eliminar cualquier producto no elegible para el soporte, tal y como indique HPE, a fin de facilitar a HPE la realización de las labores de soporte. Si la prestación del soporte se complica por la presencia de productos no elegibles, HPE cobrará a los clientes el trabajo adicional con arreglo a las tarifas de servicio publicadas por HPE.

El cliente será responsable de instalar, de manera puntual, las actualizaciones cruciales de firmware definidas como instalables por el cliente, así como las piezas CSR y los productos de sustitución que le sean entregados.

A petición de HPE, los clientes deberán apoyar los esfuerzos de solución remota de HPE. Los clientes deberán:

- Iniciar pruebas automáticas e instalar y ejecutar otras herramientas y programas de diagnóstico
- Instalar las actualizaciones y reparaciones de firmware y software definidas como instalables por el cliente
- Ejecutar scripts de recopilación de datos en nombre de HPE cuando no puedan iniciarse desde las herramientas de servicio propietarias de HPE
- Proporcionar toda la información necesaria para que HPE ofrezca una asistencia remota e in situ puntual y profesional, y para permitir que HPE determine el nivel de soporte idóneo
- En la medida de lo razonable, realizar otras actividades que solicite HPE para ayudar a identificar o solucionar problemas

Los clientes conectarán los productos de hardware cubiertos por el soporte empleando cables y conectores (incluidos de fibra óptica, si corresponde) compatibles con el sistema, de conformidad con el manual de funcionamiento del fabricante.

Todas las recomendaciones, mejores prácticas o consejos de asesoramiento técnico general proporcionados por HPE se basan en información proporcionada por el cliente, tienen la finalidad de asistir a este en las áreas indicadas en el apartado Asesoramiento técnico general, y se brindan a discreción de HPE. Se excluye del ámbito de estos servicios cualquier implementación de las recomendaciones o mejores prácticas de HPE. Las recomendaciones, mejores prácticas y los consejos de asesoramiento técnico general de HPE son de naturaleza general. El cliente debe probarlos para asegurarse de que resultan aplicables en su entorno o encomendarlos a servicios adicionales disponibles a través de HPE.

Para que los clientes puedan reconstruir archivos, datos o programas perdidos o alterados, deben mantener un sistema o procedimiento de copia de seguridad independiente que no dependa de los productos cubiertos por el soporte.

A petición de HPE, los clientes implementarán procedimientos o soluciones alternativas temporales proporcionadas por HPE mientras esta trabaja en conseguir soluciones permanentes.

Los clientes notificarán a HPE si emplean los productos en entornos que supongan un peligro potencial para la seguridad o la salud de los empleados o subcontratistas de HPE. HPE puede requerir a los clientes que mantengan estos productos bajo supervisión de HPE y puede posponer el servicio hasta que eliminen los peligros.

Smart Spares Box

Las condiciones siguientes serán de aplicación solo si se ha instalado en el emplazamiento del cliente una Smart Spares Box propiedad de HPE y suministrada por esta. La Smart Spares Box se configura para almacenar un inventario administrado de manera remota compuesto por piezas de repuesto de productos («Contenido de la Smart Spares Box») necesarios para los servicios de soporte relevantes descritos en esta ficha técnica.

Responsabilidades del cliente

1. Permitir a HPE la entrega e instalación oportuna de la Smart Spares Box (que incluye asegurar la autorización para la colocación e instalación en los emplazamientos propios del cliente o alquilados a terceros) en las instalaciones del cliente, en un lugar mutuamente acordado por las partes, para los fines descritos anteriormente



2. Permitir a HPE un acceso oportuno y sin restricciones a la Smart Spares Box que le permita depositar y recoger contenido de esta, así como inspeccionar, mantener, reparar y desinstalar o sustituir la Smart Spares Box, previa solicitud de HPE
3. No transferir el cuidado o la custodia de la Smart Spares Box ni retirarla
4. Notificar a HPE, tan pronto como resulte razonablemente posible, cualquier uso no autorizado, daño o avería de la Smart Spares Box que descubra el cliente
5. Tomar las medidas razonables para el cuidado de la Smart Spares Box y el contenido de la Smart Spares Box (que incluyen las medidas razonables para evitar su pérdida o que sufra daños) mientras permanezca instalada en el emplazamiento del cliente
6. Una vez finalizada o expirada la cobertura de soporte con HPE, o a discreción exclusiva de HPE, permitir a HPE la retirada de la Smart Spares Box y su contenido. El cliente podrá solicitar la retirada de la Smart Spares Box mediante notificación a HPE con una antelación de 60 días.

Limitaciones adicionales

La Smart Spares Box se considera una herramienta de servicio exclusiva, tal y como se define en los términos de soporte de HPE, e incluye cualquier tipo de material de apoyo.

El cliente reconoce expresamente que ni este suministro ni el aprovisionamiento de la Smart Spares Box constituye una venta o un alquiler de la Smart Spares Box o de su contenido. La Smart Spares Box se entrega «tal cual», sin garantías expresas o implícitas de ningún tipo y, en la medida que lo permita la ley, HPE renuncia a cualquier otra garantía.

Notificaciones de actualizaciones del servicio

HPE puede actualizar o modificar tanto las características como la funcionalidad de este servicio. Los clientes que se registren en línea para este servicio recibirán notificaciones sobre actualizaciones y cambios a través del portal de soporte al cliente o la página web de [HPE Tech Care](#).

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. Cuando ya no resulte posible adquirir el servicio para el producto base, el servicio HPE Tech Care podrá comercializarse en forma de complementos o actualizaciones a fin de facilitar la cobertura de soporte de dichos complementos o actualizaciones bajo el servicio del producto base, siempre que los períodos de cobertura de servicio coincidan.

Cuando se adquiere soporte de software, este debe poseer el mismo nivel de cobertura de servicio que el producto base (o uno superior). Además, debe adquirirse para cada sistema, procesador, núcleo de procesador o usuario final del entorno del cliente que vaya a requerir soporte.

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 sobre cómo encargar el servicio HPE Tech Care, póngase en contacto con un representante de ventas local de HPE y mencione los siguientes números de producto (la x indica los años de duración del servicio; las opciones son 3, 4 o 5 años, o «C» para servicios contractuales).

- HPE Tech Care Critical SVC (HU4A3Ax) (Servicio Critical)
- HPE Tech Care Critical wDMR SVC (HU4A4Ax) (Servicio Critical con DMR)
- HPE Tech Care Critical wCDMR SVC (HU4A5Ax) (Servicio Critical con CDMR)
- HPE Tech Care (HU4A6Ax) (Servicio Essential)
- HPE Tech Care Essential wDMR SVC (HU4A7Ax) (Servicio Essential con DMR)
- HPE Tech Care Essential wCDMR SVC (HU4A8Ax) (Servicio Essential con CDMR)
- HPE Tech Care Basic SVC (HU4B2Ax) (Servicio Basic)



Ficha técnica

- HPE Tech Care Basic wDMR SVC (HU4B3Ax) (Servicio Basic con DMR)
- HPE Tech Care Basic wCDMR SVC (HU4B4Ax) (Servicio Basic con CDMR)

En función del punto de venta y la opción de nivel de servicio solicitada, pueden aplicarse otros números de producto. Consulte a un representante o distribuidor local de HPE cuál es el número de producto que mejor se ajusta a sus necesidades concretas.

Anexos al servicio HPE Tech Care

Algunas funciones del servicio HPE Tech Care pueden variar para determinados productos HPE. Cualquier diferencia de servicio se detalla en el Anexo de servicio HPE Tech Care correspondiente para ese producto de HPE.

[Servicio HPE Tech Care - Anexo para productos de almacenamiento HPE](#)

[Servicio HPE Tech Care - Anexo de HPE para soporte extendido para](#)

[VMware® Servicio HPE Tech Care - Anexo para productos de software Zerto](#)

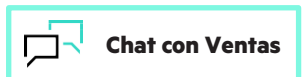
[Servicio HPE Tech Care - Anexo para soporte de 6 y 7 años](#)

Para más información

Para obtener más información sobre el servicio HPE Tech Care u otros servicios de soporte, póngase en contacto con cualquiera de nuestras oficinas de ventas mundiales o visite esta página web: hpe.com/services/support.

Más información en

[HPE.com/services/TechCare](https://hpe.com/services/TechCare)



© Copyright 2023 Hewlett Packard Enterprise Development LP. La información que contiene este documento está sujeta a cambios sin previo aviso. 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 de las indicaciones del presente 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.

Esta ficha técnica se rige por los términos actuales de ventas estándar de Hewlett Packard Enterprise, que incluyen la ficha técnica complementaria, o en su caso, el acuerdo de compra del cliente con Hewlett Packard Enterprise.

La ficha técnica del servicio HPE Tech Care está disponible para los clientes en varios idiomas para facilitar la comprensión general del servicio, las características o sus disposiciones. Excepto cuando la ley local requiera que la versión traducida tenga prioridad, en caso de conflicto, la versión en inglés controla la definición y los entregables del servicio.

Android es una marca comercial registrada de Google LLC. VMware es una marca comercial registrada o marca comercial de VMware, Inc. y sus filiales en los Estados Unidos y otras jurisdicciones. Todas las marcas de terceros son propiedad de sus respectivos titulares.

a00108652ESE, Rev. 3