

HPE POINTNEXT TECH CARE

Servicios de soporte

DESCRIPCIÓN GENERAL DEL SERVICIO

HPE Pointnext Tech Care (HPE Tech Care) es la experiencia de soporte operativo para productos de hardware y software HPE (productos HPE). HPE Tech Care ayuda a que los equipos de TI se enfoquen en hacer que avancen los negocios mediante la búsqueda proactiva de mejores formas de realizar las cosas, en oposición a solo enfocarse en problemas reactivos.

HPE Tech Care va más allá del soporte tradicional, ya que permite el acceso directo a especialistas específicos de productos y brinda orientación técnica general que ayuda a los clientes a no solo reducir los riesgos, sino también a buscar, continuamente, formas de hacer las cosas de manera más eficiente. Los clientes de HPE Tech Care pueden recibir asistencia mediante múltiples canales, entre los que se incluyen vía telefónica, foros moderados por HPE con tiempos de respuesta definidos, registro de incidentes automatizado y una instalación de chat en tiempo real. El servicio brinda acceso a recursos técnicos para expertos con conocimiento especializado en el hardware o software dentro del contexto de la carga de trabajo específica y evita que el cliente pierda tiempo respondiendo clasificaciones o preguntas sobre derechos a servicio que algunas veces son innecesarias. HPE Tech Care va más allá del soporte tradicional, ya que brinda orientación técnica general para la operación, administración y seguridad del producto al que se brinda soporte.

HPE Support Center brinda una experiencia digital mejorada y personalizada que ayuda a que los clientes administren sus activos mediante el reconocimiento de los variados productos instalados en el entorno del cliente y la forma en que estos productos interactúan entre sí. Nuevas herramientas de autoservicio permiten a los clientes realizar ciertas actividades sin tener que abrir un servicio de soporte. Además, brindan un portal de recursos de conocimiento seleccionados. HPE Tech Care brinda acceso a recursos de HPE que ayudarán a impulsar la excelencia operativa y la optimización de rendimiento desde la periferia hasta la nube.

ESTRUCTURA DE SERVICIO

El servicio de HPE Pointnext Tech Care, como se indica a continuación, brinda un conjunto general de funciones, además de funciones específicas de hardware y/o software, sobre la base de la tecnología que se utiliza para proporcionar soporte, en caso de que se trate de un producto de hardware, software o ambos. Algunas características del servicio mejoran cuando se usa HPE InfoSight¹, lo que permite que Hewlett Packard Enterprise brinde mejores niveles de orientación técnica con la telemetría proporcionada. Los clientes que se registran en línea a través del HPE Support Center obtienen acceso a las capacidades digitales mejoradas, lo que brinda mayor facilidad en la administración y el compromiso de HPE directo. Los tiempo de respuesta remota y en el sitio varían en función del nivel de servicio seleccionado, siendo el nivel de servicio más alto el que proporciona asistencia adicional a los clientes en caso de que ocurra un corte de energía.

TABLA 1. Resumen de las características del servicio

Características generales

- | | |
|--|---|
| <ul style="list-style-type: none"> • Acceso telefónico a expertos • Chat en línea con expertos[^] • Respuesta de expertos en foros[^] • Orientación técnica general • Asistencia de HPE InfoSight[*] | <ul style="list-style-type: none"> • Alertas predictivas de HPE InfoSight[*] • Registro de incidentes automatizado[*] • Biblioteca de conocimiento con consejos técnicos[^] • Acceso a información y servicios de soporte electrónicos • Administración de cortes de energía (únicamente nivel de servicio crítico) |
|--|---|

¹ HPE InfoSight es una herramienta de servicio patentada de HPE que está disponible en ciertos productos. Para obtener más información, visite infosight.hpe.com.

TABLA 1. Resumen de las funciones del servicio (continuación)

Funciones de los servicios de hardware	Funciones de los servicios de software
• Diagnóstico de problemas y soporte remotos • Soporte de hardware en el sitio • Materiales y piezas de reemplazo • Guía remota visual de HPE (VRG) • Paneles de HPE InfoSight* • Conocimientos de la carga de trabajo de HPE InfoSight* • Actualizaciones de firmware para productos seleccionados^ • Asistencia y soporte colaborativos • Mantenimiento periódico (para productos seleccionados) • Servicio de reparación de hardware dentro de las 6 horas posteriores a la llamada (únicamente nivel de servicio crítico)	• Licencia para el uso de actualizaciones de software • Soporte de software • Soporte de asesoramiento de instalación • Funciones de software y soporte operativo • Actualizaciones de productos de software y documentación
Funciones opcionales	
• Retención de medios defectuosos (DMR) • Retención integral de material defectuoso (CDMR) • Mantenimiento preventivo (únicamente con servicios contractuales de HPE)	

* La prestación de servicios requiere conectividad a HPE con herramientas de servicio exclusivas de HPE.
^ La prestación de servicios requiere el registro y la activación de HPE Support Center.

OPCIONES DEL NIVEL DE SERVICIO DE HPE POINTNEXT TECH CARE

TABLA 2. Resumen de las opciones de nivel de servicio

Para productos HPE cubiertos por HPE Tech Care, HPE ofrece tres niveles de servicio adaptados a los requisitos operativos del cliente.

Critical	Respuesta en 15 minutos, las 24 horas del día, los 7 días de la semana, para incidentes de gravedad 1 (conexión directa con especialistas en productos, cuando estén disponibles). Administración de cortes de energía para incidentes de gravedad 1. Compromiso de reparación de hardware dentro de las 6 horas, las 24 horas del día, los 7 días de la semana.
Essential	Respuesta en 15 minutos, las 24 horas del día, los 7 días de la semana, para incidentes de gravedad 1 (conexión directa con especialistas en productos, cuando estén disponibles). Asistencia en el sitio dentro de las 4 horas, las 24 horas del día, los 7 días de la semana.
Basic	Respuesta dentro de las 2 horas, 9 horas al día, 5 días a la semana. Asistencia en el sitio al siguiente día laborable.

Todos los niveles de servicio brindan acceso a capacidades de autoservicio y autorresolución en línea y registro de incidentes las 24 horas del día, los 7 días de la semana. Además, en el caso de los dispositivos que sean compatibles, brindan análisis de HPE InfoSight y envío de incidentes automatizado las 24 horas del día, los 7 días de la semana.

Las opciones del nivel de servicio de HPE Tech Care mencionadas dependen del producto. HPE proporcionará las funciones de soporte de hardware para productos de hardware cubiertos y las funciones de soporte de software para productos de software cubiertos. Algunas funciones de servicio pueden no estar disponibles en todos los idiomas o todas las ubicaciones. Todos los períodos de cobertura están sujetos a la disponibilidad local. La elegibilidad del producto puede variar. Comuníquese con una oficina de ventas de HPE local o un representante de ventas de HPE para obtener información detallada sobre la disponibilidad del servicio y la elegibilidad del producto.



FUNCIONES GENERALES

TABLA 3. Funciones de servicio generales

Función	Especificaciones de entrega
Acceso telefónico a expertos	Los clientes pueden comunicarse telefónicamente con el soporte de HPE las 24 horas del día, los 7 días de la semana, para registrar servicios de soporte. Los tiempos de respuesta dependerán del nivel de servicio del producto cubierto. Respuesta mejorada dentro de los 15 minutos, las 24 horas del día, los 7 días de la semana (niveles de servicio Critical y Essential). Para los incidentes de gravedad 1, HPE tiene como finalidad conectar al cliente con un especialista en productos o devolver la llamada al cliente en 15 minutos. Para cualquier otros incidentes, HPE puede conectar al cliente con un especialista en productos o devolver la llamada al cliente en una hora. Respuesta estándar dentro de las 2 horas (nivel de servicio Basic). En el caso de las llamadas sobre productos cubiertos por un acuerdo de servicio básico, HPE proporcionará una respuesta telefónica dentro de las 2 horas por parte de un especialista en productos durante el período de cobertura.
Chat en línea con expertos	Los clientes pueden iniciar un chat en línea con un recurso técnico especializado para hacer preguntas, obtener ayuda o recibir orientación técnica general. Se proporciona chat en línea con expertos para que los clientes puedan obtener respuestas rápidas a preguntas técnicas sobre su producto HPE. Se pueden enviar preguntas complejas que requieran respuestas detalladas al servicio de soporte según sea necesario. El chat en línea con expertos está limitado solo al idioma inglés y está disponible durante el período de cobertura del servicio.
Respuesta de expertos en foros	Los clientes pueden publicar preguntas o problemas, o escribir sobre el uso de productos en los foros de la comunidad de HPE. Los especialistas en productos HPE responden dentro de dos días laborables a cualquier pregunta que no se haya resuelto y se haya planteado en el foro de la comunidad oficial de HPE para productos cubiertos por los servicios de soporte de HPE. Cuando las publicaciones plantean temas que se deben abordar a través de procesos de soporte estándar, HPE solicita que se cree un servicio de soporte formal y siga los procesos estándar de administración de incidentes de HPE. La respuesta de los recursos técnicos especializados solo se proporciona en idioma inglés y requiere que el usuario esté registrado en HPE Support Center y tenga acuerdos de servicio vinculados.
Orientación técnica general	HPE se esfuerza por brindar orientación técnica general para responder a preguntas y consultas de clientes que traten específicamente sobre los temas que se detallan a continuación relativos a la operación y la administración de los productos del cliente cubiertos por HPE Tech Care. La orientación técnica general está disponible vía telefónica, en la web y a través de canales de comunicación por chat, está sujeta al período de cobertura del acuerdo de servicio y se tratará como un incidente de gravedad 3. Cuando se relaciona con los temas que se describen/detallan a continuación, HPE identifica documentos informativos, videos y artículos básicos informativos para brindar asistencia con los temas que surjan. Además de cualquier limitación o exclusión que se establezca en esta hoja de datos, se debe proporcionar cualquier orientación técnica general de HPE específicamente para tratar los temas que se detallan a continuación y únicamente en el caso de los productos cubiertos en el servicio: • Formas de uso o procedimientos correctos para usar las funciones de los productos. • Asistencia con identificación de documentación relevante o artículos básicos informativos. • Asesoramiento sobre las mejores prácticas de HPE para ayudarlo con la administración y el mantenimiento de sus productos. • Navegación básica para usar la interfaz de administración de productos. • Asesoramiento sobre las opciones de administración de capacidades en función de las tendencias de uso del producto (en caso de estar disponible). • Orientación sobre la configuración general del producto que puede incluir recomendaciones sobre las mejores prácticas basadas en la experiencia operativa de HPE. • Orientación sobre los posibles pasos que se deben llevar a cabo para hacer que el producto tenga una configuración compatible. Es posible que los temas sobre la orientación técnica general que se mencionan anteriormente no se apliquen a todos los productos de hardware y/o software cubiertos por este servicio.
Asistencia de HPE InfoSight	En el caso de los productos HPE que son compatibles con HPE InfoSight (lista disponible en el siguiente enlace), HPE brinda soporte y asesoramiento para la instalación, la configuración y el uso de HPE InfoSight. Además, para los productos conectados, HPE amplía la orientación técnica general para que incluya el análisis de HPE InfoSight y las alertas y recomendaciones proporcionadas. En el caso de los productos HPE configurados, HPE asiste, a pedido, a los clientes para que comprendan los problemas, las alertas y la información que proporciona HPE InfoSight. Cuando los análisis brindan recomendaciones incluidas en la información de la carga de trabajo de HPE InfoSight, HPE puede proporcionar la calificación del análisis, la recomendación y las mejores acciones generales que deben realizarse a continuación de acuerdo con la orientación técnica general. Para obtener más información sobre HPE InfoSight, la cobertura de los dispositivos y sus capacidades, visite infosight.hpe.com.
Alertas predictivas de HPE InfoSight*	En el caso de los productos HPE cubiertos por un acuerdo de servicio, conectados y admitidos por HPE InfoSight: los clientes obtienen acceso a las rutinas de monitoreo automatizado mejorado que pueden identificar posibles problemas por medio del uso de firmas y la implementación de normas y determinaciones únicas de HPE. Si HPE InfoSight identifica problemas, alertará a los clientes sobre el inconveniente e identificará oportunidades para tomar acciones correctivas y, de acuerdo con el nivel de gravedad, podrá enviar, de manera automática, registros de incidentes a HPE que contengan información diagnóstica para acelerar el diagnóstico y la reparación. Las capacidades pueden variar según el producto; los dispositivos deben ser compatibles con HPE InfoSight, además de requerir conectividad con esta plataforma. Cuando los clientes configuran HPE InfoSight para productos HPE compatibles que están cubiertos por HPE InfoSight, obtienen acceso a las capacidades analíticas mejoradas de HPE InfoSight que brindan información detallada sobre el producto, alertas sobre problemas y oportunidades de uso y configuración.
Registro de incidentes automatizado	Para productos HPE compatibles que usan herramientas de servicio HPE patentadas (incluso HPE InfoSight) y están conectados, los dispositivos pueden enviar, de manera automática, a HPE registros de incidentes que contengan información diagnóstica para acelerar el diagnóstico y la reparación. Cuando el monitoreo automatizado y el envío de registros de incidentes identifican problemas críticos que requieren compromiso de HPE, esta última intentará comunicarse con el contacto del cliente identificado previamente dentro del período de cobertura del servicio según lo define el nivel de servicio adquirido. En caso de que el contacto del cliente no esté disponible o si así lo solicita el cliente, HPE programará un seguimiento para el siguiente día laborable. Se realizará un seguimiento de todos los problemas no críticos al siguiente día laborable. Los clientes pueden, en cualquier momento y de acuerdo con su nivel de servicio, comunicarse con HPE para solicitar continuidad del diagnóstico y la resolución del problema. Para obtener más información, visite hpe.com/services/getconnected.



TABLA 3. Funciones de servicio generales (continuación)

Función	Especificaciones de entrega
Videos con consejos tecnológicos	HPE proporciona acceso a videos con consejos tecnológicos mejorados de expertos que ofrecen mejores prácticas técnicas y conocimiento funcional. Estos videos ayudan a que los clientes comprendan cómo administrar y operar mejor su producto HPE y brindan información con respecto a tendencias y capacidades de soporte emergente. Los videos con consejos tecnológicos están disponibles en el HPE Support Center. El asunto del contenido varía en función de la experiencia operativa de HPE con productos y las mejores prácticas para brindar soporte y mantenimiento a estos productos.
Administración de cortes de energía (nivel de servicio crítico)	Durante un registro de servicio de HPE, en caso de que el cliente identifique un corte de energía que afecte a la empresa, HPE empleará un proceso mejorado de administración de cortes de energía, que depende de la gravedad y complejidad del problema, para minimizar el impacto empresarial y acelerar la resolución. Una vez que HPE confirma un corte de energía en la empresa o una interrupción crítica del flujo de trabajo, se deben incorporar recursos técnicos especializados para impulsar la resolución del incidente. Durante toda la duración del corte de energía, los recursos especializados impulsan la resolución técnica y proporcionan a los clientes designados, de manera proactiva, información sobre el estado. Cuando HPE así lo identifique, se compartirán los conocimientos técnicos y las oportunidades para reducir la probabilidad de incidentes futuros. La administración de cortes de energía se incluye para productos HPE cubiertos por la opción de nivel de servicio crítico y constituye una función adicional a los procesos de escalamiento estándar de HPE.

FUNCIONES DE LOS SERVICIOS DE HARDWARE

TABLA 4. Funciones de los servicios de hardware

Función	Especificaciones de entrega
Diagnóstico de problemas y soporte remotos	Una vez que el cliente haya realizado una llamada y HPE haya acusado recibo de ella (de acuerdo con las disposiciones generales), HPE trabajará durante el período de cobertura para identificar el problema de hardware y solucionarlo de manera remota junto con el cliente. Antes de prestar cualquier asistencia en el sitio, HPE puede iniciar y realizar pruebas de diagnóstico remotas mediante soluciones electrónicas de soporte remoto para acceder a productos cubiertos. Además, HPE puede utilizar otros medios disponibles para facilitar la solución de incidentes de forma remota. Cuando los clientes eligen cambiar piezas defectuosas con repuestos proporcionados por HPE (autorreparación por parte del cliente), HPE brinda asistencia remota durante el período de cobertura del servicio para que el cliente realice la instalación de piezas o firmware que HPE clasificó como piezas para autorreparación por parte del cliente (CSR).
Soporte de hardware en el sitio	En el caso de que existan incidentes de hardware que, a criterio de HPE, no se pueden resolver de forma remota, un representante autorizado de HPE suministrará asistencia técnica en el sitio a productos de hardware cubiertos para volver a ponerlos en funcionamiento. Una vez que un representante autorizado de HPE llega al sitio del cliente, el representante continuará prestando el servicio, ya sea en el sitio o de manera remota, a discreción de HPE, hasta que los productos estén reparados. El trabajo se puede suspender temporalmente en caso de necesitar piezas o recursos adicionales, pero se reanudará cuando estos estén disponibles. La reparación se considera completa una vez que HPE verifica que se corrigió el mal funcionamiento del hardware o que este fue reemplazado. Además, al momento de la prestación de la asistencia técnica en el sitio, HPE puede llevar a cabo lo siguiente: • Instalar mejoras de ingeniería disponibles para productos de hardware cubiertos con el propósito de posibilitar su funcionamiento adecuado y mantener la compatibilidad con las piezas de reemplazo de hardware suministradas por HPE. • Instalar actualizaciones de firmware disponibles definidas por HPE como actualizaciones que el cliente no puede instalar para productos de hardware cubiertos que, a criterio de HPE, son necesarios para que el producto cubierto vuelva a funcionar o para mantener la capacidad de soporte de parte de HPE. HPE instala, a pedido, durante las horas de cobertura, actualizaciones de firmware de HPE críticas que son definidas por HPE como actualizaciones que el cliente no puede instalar para productos de hardware cubiertos. Las actualizaciones de firmware críticas son recomendadas por la división de productos de HPE para su inmediata instalación.
Materiales y piezas de reemplazo	HPE suministrará los materiales y las piezas de reemplazo compatibles con HPE que se necesitan para que el producto de hardware cubierto continúe funcionando, incluidas las piezas y los materiales que se requieren para llevar a cabo las mejoras de ingeniería disponibles y requeridas por HPE para garantizar la compatibilidad de dicho producto.
Guía remota visual de HPE	Los clientes pueden elegir conectarse con los recursos técnicos especializados que usan orientación visual remota de HPE (HPE VRG) durante el período de cobertura de servicio. HPE VRG es una aplicación de colaboración segura para empresas que permite reproducir videos en vivo y compartir audios y contenido mediante cualquier dispositivo inteligente Android o iOS. El diagnóstico y la resolución de problemas se pueden realizar en tiempo real, con orientación y colaboración en el momento entre el cliente y los expertos en la materia de HPE. También se puede usar HPE VRG para asistir en la instalación de piezas de CSR designadas por HPE.
Paneles de HPE InfoSight	Para los productos HPE que están cubiertos por un acuerdo de servicio, están conectados a HPE InfoSight y son compatibles con HPE InfoSight: Los clientes obtienen acceso a paneles analíticos adicionales que identifican el estado del dispositivo y/o las actualizaciones de firmware recomendadas o requeridas y pueden incluir actualizaciones de software o controladores recomendadas o requeridas (según la plataforma). Visite infosight.hpe.com/ para obtener más información sobre las funciones de HPE InfoSight y los productos cubiertos por HPE InfoSight.
Conocimientos de la carga de trabajo de HPE InfoSight	Cuando los productos HPE sean compatibles con HPE InfoSight, estén cubiertos por un acuerdo de servicio y estén conectados a HPE InfoSight, se puede proporcionar un análisis adicional que ayude a los clientes a comprender el uso e identificar las oportunidades para mejorar el uso y/o la configuración del producto para software de ISV independientes seleccionados. Visite infosight.hpe.com/ para obtener más información sobre las funciones de HPE InfoSight y los productos cubiertos por HPE InfoSight.



TABLA 4. Funciones de los servicios de hardware (continuación)

Función	Especificaciones de entrega
Actualizaciones de firmware para productos seleccionados	Se proporciona acceso a los clientes para que descarguen, instalen y usen actualizaciones de firmware para productos de hardware cubiertos por este servicio, sujeto a todas las restricciones de licencias aplicables en virtud de los términos de venta estándar actuales de HPE. Los clientes con licencias para productos de software basados en firmware (funciones implementadas en firmware activado por la compra de un producto de licencia de software separado) también deben tener, si está disponible, un acuerdo de servicio de HPE activo en los productos de software basados en firmware para recibir, descargar, instalar y usar actualizaciones de firmware relacionadas.
Asistencia y soporte colaborativos	La asistencia y el soporte colaborativos brindan soporte electrónico o telefónico (durante el período de cobertura de servicio) para software de proveedores independientes (ISV) seleccionados que funcionan con hardware cubierto por HPE Tech Care. La asistencia y el soporte colaborativos se proporcionan para software de ISV seleccionado si el software no cuenta con soporte de HPE. Cuando el software de ISV cuenta con la cobertura de HPE Tech Care, se proporciona soporte como se describe en la sección Soporte de software de esta tabla. La asistencia y el soporte colaborativos son funciones independientes. Sin embargo, la asistencia colaborativa se brinda para todos los productos de ISV que resultan elegibles para el soporte colaborativo. Para obtener una lista de productos de software de ISV que resultan elegibles para recibir asistencia o soporte colaborativos, visite hpe.com/services/techcarecollaborativesupport. Soporte colaborativo Se proporciona soporte colaborativo para ciertos productos de software de ISV, donde HPE investiga e intenta resolver problemas al realizar preguntas al cliente para aplicar soluciones que están disponibles para HPE o que son de su conocimiento. En algunos casos, el soporte puede estar limitado a la comunicación de una solución conocida que esté disponible a través de la instalación de un parche o actualización de software. El cliente será dirigido a las fuentes disponibles para las actualizaciones o los parches aplicables, ya que el acceso a la solución conocida requiere contratos de servicio adicionales con el proveedor de software correspondiente. Asistencia colaborativa Si HPE determina que el problema no se origina en el producto HPE, pero considera que podría estar relacionado con el software de ISV seleccionado, HPE deberá iniciar, a pedido del cliente, la asistencia colaborativa. Esta clase de asistencia se puede proporcionar únicamente en aquellos casos en los que el cliente cuenta con los acuerdos de soporte activos adecuados con ISV seleccionados y ha llevado a cabo los pasos necesarios para garantizar que HPE pueda comunicarse con el ISV en nombre del cliente. HPE se comunica con el ISV y proporciona información sobre el problema del cliente. Cuando el incidente pasa a ser responsabilidad del ISV, es este el que tiene que resolver el problema del cliente, el cual estará sujeto a los niveles de soporte del acuerdo celebrado entre el cliente y ese ISV. Una vez que se involucre el ISV, HPE cerrará su incidente, pero el cliente o ISV podrán reanudar el problema de soporte con HPE si fuese necesario haciendo referencia al número de identificación del incidente original.
Mantenimiento periódico	Para obtener más información sobre los productos elegibles que recibirán servicios de mantenimiento periódico como parte de este servicio, póngase en contacto con el representante de ventas de HPE. Si se incluye el mantenimiento periódico, un representante autorizado de HPE se pondrá en contacto con usted para coordinarlo en un horario de mutuo acuerdo que esté dentro del horario laboral estándar local de HPE, excepto los días festivos de HPE, y dentro del intervalo programado requerido, según se defina en el programa de mantenimiento del producto, a menos que HPE acepte lo contrario por escrito. HPE planifica las actividades de mantenimiento periódico que sean necesarias y le comunica cualquier requisito previo que se haya identificado cuando alguien se comunique con usted para programar el servicio. Debe proporcionar acceso al producto, garantizar que se hayan cumplido los requisitos previos y proporcionar cualquier consumible como filtro y producto químico que se requiera al momento de llevar a cabo el mantenimiento del producto.
Servicio de reparación de hardware dentro de las 6 horas posteriores a la llamada (únicamente nivel de servicio Critical)	HPE hace que el hardware cubierto regrese a su condición operativa en seis horas para incidentes de gravedad 1 y 2, mediante medidas resolutivas tomadas de forma remota y/o en el sitio. Para obtener más información, consulte Llamada para reparación de hardware, Zonas de viaje y Disposiciones generales sobre incidentes. El servicio de reparación de hardware dentro de las 6 horas posteriores a la llamada está incluido para productos HPE cubiertos por la opción de nivel de servicio Critical y está disponible en ciertos productos de hardware HPE.



FUNCIONES DE LOS SERVICIOS DE SOFTWARE

TABLA 5. Funciones de los servicios de software

Función	Especificaciones de entrega
Actualizaciones de software para licencias de uso	Los clientes reciben las actualizaciones de software para las licencias de uso de HPE o del software de terceros compatible con HPE para cada sistema, socket, procesador, núcleo de procesador o licencia de software de usuario final cubierto por este servicio, según lo permitan los términos de la licencia de software original de HPE o del fabricante original, siempre que hayan adquirido la licencia de software original de manera legítima. Los términos de la licencia deben ser tal y como se describen en los términos de licenciamiento de software de HPE que corresponden a la licencia de software subyacente como requisito previo o de acuerdo con los términos actuales de licenciamiento del fabricante de software independiente, si corresponde, incluso cualquier término de licenciamiento de software adicional que pueda acompañar dichas actualizaciones de software provistas con este servicio o que de algún otro modo se vuelva disponible. El proveedor independiente puede distribuir ciertas actualizaciones, acuerdos de licencia y claves de licencia de software de terceros directamente a los Clientes, según corresponda.
Soporte de asesoramiento de instalación	Se brinda soporte de asesoramiento limitado a la asistencia de asesoramiento básico si se enfrenta a dificultades mientras realiza la instalación de un producto de software o brinda asesoramiento respecto de los métodos de instalación adecuados y la actualización de aplicaciones independientes. El alcance de tal soporte de asesoramiento depende de HPE. Las exclusiones de este soporte de asesoramiento incluyen, entre otras cosas, lo siguiente: cualquier descarga de paquetes de software completos o guía detallada sobre cómo realizar una instalación de principio a fin. Estos servicios están disponibles mediante el pago de un cargo adicional y se pueden comprar a HPE por separado.
Soporte de software	Para productos de software cubiertos por el acuerdo de servicio, HPE brinda soporte correctivo para resolver problemas con productos de software identificables y reproducibles por el cliente, asiste en la identificación de problemas difíciles de reproducir, brinda asistencia en la solución de problemas y determina los parámetros para configuraciones compatibles.
Funciones de software y soporte operativo	HPE brinda información, a medida que esté disponible comercialmente, sobre las funciones de productos HPE actuales, problemas conocidos y soluciones disponibles, además de asistencia y asesoramiento operativos.
Actualizaciones de productos de software y documentación	A medida que HPE lanza actualizaciones de software de HPE, quedan a su disposición las últimas revisiones de los manuales de referencia y software. En el caso de software de terceros seleccionado, HPE proporcionará sus actualizaciones a medida que el tercero las ponga a disposición o brindará instrucciones sobre cómo obtener cualquier actualización de software directamente del tercero. Además, se le entregará un código de acceso, una clave de licencia o instrucciones para obtenerlos cuando se requiera descargar, instalar o ejecutar la última revisión del software. En el caso de la mayoría del software de HPE y ciertos software de terceros compatibles con HPE, las actualizaciones estarán disponibles a través del Portal de Actualizaciones y Licencias de Software en HPE Support Center. El portal de Actualización y Licencias de Software proporciona a los clientes acceso electrónico para recibir y administrar, de manera proactiva, las actualizaciones de documentación y productos de software. Para otro software de terceros compatible con HPE, es posible que deba descargar las actualizaciones directamente desde el sitio web del proveedor. Cuando se proporciona este servicio para obtener una solución compuesta de múltiples productos de HPE y/o terceros, HPE proporcionará el soporte de software únicamente en actualizaciones que estén disponibles para la solución.

FUNCIONES OPCIONALES

TABLA 6. Funciones de servicio opcionales

Función	Especificaciones de entrega
Opciones de seguridad de datos de hardware	Retención de medios defectuosos (DMR) Para productos elegibles, la opción de funciones del servicio de DMR le permite conservar componentes de unidades de disco duro o componentes elegibles de unidades SSD/flash que sean defectuosos y que no quiera que sean reemplazados debido a la información confidencial que contiene el disco (unidad de disco o SSD/flash) cubierto por este servicio. Todas las unidades de discos o unidades SSD/flash elegibles en un sistema cubierto deben participar de la DMR. Retención integral de material defectuoso (CDMR) Además de la DMR, la opción de servicio integral de retención de materiales defectuosos le permite conservar componentes adicionales que HPE designa como elementos con capacidades de retención de datos, como los módulos de memoria. Todos los componentes de retención de datos elegibles en un sistema cubierto deben participar de la retención integral de materiales defectuosos. Los componentes que se pueden conservar gracias a esta función de servicio se describen en el documento que se encuentra en hpe.com/services/cdmr.
Mantenimiento preventivo	Un representante autorizado de HPE visita el sitio en intervalos programados con regularidad. Los clientes deberán llamar a HPE para solicitar y programar una visita de mantenimiento preventivo en los intervalos acordados. La disponibilidad y los productos entregables varían según la región. Los servicios de mantenimiento preventivo se prestarán entre las 8:00 a.m. y las 5:00 p.m. hora local, de lunes a viernes, excepto los días festivos de HPE, independientemente de cuál sea el período de cobertura seleccionado.



OPCIONES DE NIVEL DE SERVICIO

Independientemente de cuál sea el período de cobertura, los incidentes con hardware o software cubierto se pueden informar a HPE vía telefónica o a través de un portal web, chat o foros, según estén disponibles a nivel local, o en forma de informe de evento de equipo automatizado a través de soluciones electrónicas de soporte remoto de HPE las 24 horas del día, los 7 días de la semana.

HPE proporciona tres niveles de servicio para que HPE Tech Care se alinee con la necesidad y sensibilidad de la empresa. Estos niveles de servicio proporcionan tanto cobertura de hardware como de software.

TABLA 7. Opciones de nivel de servicio

Opciones de nivel de servicio	Función del servicio	Período de cobertura	Descripción de la función
Critical	Respuesta telefónica mejorada	Respuesta remota disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana; el servicio está disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana, incluidos los días festivos de HPE.	Devolución de llamada dentro de los 15 minutos para incidentes de gravedad 1 y de una hora para incidentes de gravedad 2 y 3; en los casos en que esté disponible, acceso telefónico directo a especialistas en productos sin la necesidad de devolución de llamada (todos los grados de severidad).
	Servicio de reparación de hardware dentro de las 6 horas posteriores a la llamada ¹	Respuesta en el sitio disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana; el servicio está disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana, incluidos los días festivos de HPE.	En caso de que ocurran incidentes de gravedad 1 y 2, HPE hace que el hardware cubierto regrese a su condición operativa en seis horas. ¹ Para obtener información adicional, consulte Llamada para reparación de hardware .
	Administración de cortes de energía	Respuesta remota disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana; el servicio está disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana, incluidos los días festivos de HPE.	Disponible para situaciones de gravedad 1 que impactan en las empresas; HPE proporciona acceso prioritario a especialistas en recuperación de incidentes para acelerar la recuperación del servicio.
Essential	Respuesta telefónica mejorada	Respuesta remota disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana; el servicio está disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana, incluidos los días festivos de HPE.	Devolución de llamada dentro de los 15 minutos para incidentes de gravedad 1 y de una hora para incidentes de gravedad 2 y 3; en los casos en que esté disponible, acceso telefónico directo a especialistas en productos sin la necesidad de devolución de llamada (todos los grados de severidad).
	Cobertura en el sitio las 24 horas del día, los 7 días de la semana	Respuesta en el sitio disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana; el servicio está disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana, incluidos los días festivos de HPE.	Respuesta en el sitio dentro de las 4 horas ² para hardware cubierto.
Basic	Respuesta telefónica estándar	Respuesta remota 9 horas al día, entre las 8:00 a.m. y 5:00 p.m. hora local, de lunes a viernes, excepto los días festivos de HPE (período de cobertura).	Devolución de llamada por parte del especialista en productos dentro de las 2 horas. Los registros de soporte que se reciban fuera del período de cobertura serán admitidos al siguiente día de cobertura.
	Cobertura en el sitio al siguiente día laborable	Asistencia en el sitio al siguiente día laborable estándar, durante días laborables estándar entre las 8:00 a.m. y 5:00 p.m. hora local, de lunes a viernes, excepto los días festivos de HPE (período de cobertura).	Respuesta en el sitio al siguiente día laborable para hardware cubierto. ² Los registros de soporte recibidos fuera del período de cobertura serán admitidos al siguiente día de cobertura, durante el cual se prestará el servicio.

¹ El tiempo del servicio de reparación de hardware posterior a la llamada comienza cuando HPE recibe la solicitud de servicio inicial y acusa su recepción o en el momento en que comienza el trabajo programado de acuerdo con el cliente, tal como se especifica en la sección [Llamada para reparación de hardware](#). El tiempo del servicio de reparación de hardware posterior a la llamada termina cuando HPE determina que el hardware está reparado o cuando HPE establece que no se requiere intervención en el sitio. Para casos de hardware que se originan a partir de incidentes con software, el tiempo del servicio de reparación posterior a la llamada comienza cuando HPE determina que la causa del problema se atribuye al hardware cubierto de HPE.

² El tiempo de respuesta en el sitio comienza cuando HPE recibe el registro de soporte inicial, acusa su recepción y confirma que el problema se debe al hardware de HPE. El tiempo de respuesta en el sitio termina cuando el representante autorizado de HPE llega a su ubicación o cuando se cierra el evento reportado con la explicación de que HPE determinó que no se requiere una intervención en el sitio.

³ Las solicitudes para programar asistencia en el sitio fuera del período de cobertura pueden generar costos adicionales y están sujetas a la disponibilidad de HPE.

ZONAS DE VIAJE

Los tiempos de respuesta para la reparación de hardware y el reemplazo de piezas en el sitio corresponden solo a instalaciones ubicadas a una distancia de hasta 160 km (100 millas) de un centro de soporte indicado por HPE. Los viajes a sitios ubicados dentro de los 320 km (200 millas) de un centro de soporte indicado por HPE no generan cargos adicionales. Si el lugar está ubicado a más de 320 km (200 millas) del centro de soporte indicado por HPE, se incurrirá en un cargo de viaje adicional.

Las zonas de viaje y los cargos pueden variar dependiendo de las ubicaciones geográficas.

Los tiempos de respuesta para lugares ubicados a más de 160 km (100 millas) de un centro de soporte indicado por HPE contarán con tiempos de respuesta modificados para viajes extendidos, como se muestra en la siguiente tabla.

TABLA 8. Zonas de viaje (sin excluir llamadas para reparación)

Distancia desde un centro de soporte indicado por HPE	Tiempo de respuesta en el sitio/para reemplazo de piezas de hardware dentro de las 4 horas	Tiempo de respuesta en el sitio al día siguiente para soporte de hardware
0-80 km (50 millas)	4 horas	Siguiente día de cobertura
81-160 km (51-100 millas)	4 horas	Siguiente día de cobertura
161-320 km (101-200 millas)	8 horas	1 día adicional de cobertura
321-480 km (201-300 millas)	Establecido al momento del pedido y sujeto a la disponibilidad	2 días adicionales de cobertura
Más de 480 km (300 millas)	Establecido al momento del pedido y sujeto a la disponibilidad	Establecido al momento del pedido y sujeto a la disponibilidad



El compromiso de tiempo desde la llamada hasta la reparación está disponible para sitios ubicados dentro de los 80 km (50 millas) de un centro de soporte indicado por HPE.

Para sitios ubicados entre 81 y 160 km (51 y 100 millas) de un centro de soporte indicado por HPE, se aplica un ajuste en el tiempo desde la llamada hasta la reparación del hardware, como se muestra en la siguiente tabla.

El compromiso de tiempo desde la llamada hasta la reparación del hardware no está disponible para sitios ubicados a más de 160 km (100 millas) de un centro de soporte indicado por HPE.

TABLA 9. Zonas de viaje para llamadas de reparación

Distancia desde un centro de soporte indicado por HPE	6 horas desde la llamada hasta la reparación de hardware
0-80 km (50 millas)	6 horas
81-160 km (51-100 millas)	8 horas
Más de 160 km (100 millas)	No disponible

DISPOSICIONES GENERALES SOBRE INCIDENTES

HPE acepta un servicio de soporte al registrar un caso de soporte, comunicar al cliente la identificación del caso y confirmar la gravedad del incidente del cliente y los requerimientos de tiempo para el inicio de las acciones correctivas.

Los tiempos de respuesta en el sitio para el soporte de hardware y los compromisos de tiempo desde la llamada hasta la reparación, así como los tiempos de respuesta remota, pueden diferir dependiendo de la gravedad del incidente (consultar Tablas 8 y 9 para obtener más información). De acuerdo con las definiciones que se describen a continuación, el cliente determina el nivel de gravedad del incidente al momento de crear el caso que puede ser revisado por acuerdo entre HPE y el cliente.

A continuación se definen los niveles de gravedad de incidentes:

- **Gravedad 1:** impacto crítico en el negocio: por ejemplo, entorno de producción que no funciona: sistema de producción o aplicación de producción no funciona/sufrió un impacto crítico; corrupción/pérdida de datos o riesgo; continuidad de los negocios gravemente afectada; problemas de seguridad.
- **Gravedad 2:** impacto limitado en el negocio o riesgo comercial: por ejemplo, entorno de producción disponible, pero algunas funciones están limitadas o degradadas; uso drásticamente restringido; entorno de falta de producción o problema con el sistema de tipo crítico.
- **Gravedad 3:** sin impacto en el negocio: por ejemplo, sistema de falta de producción (como sistema de prueba) o problema no crítico; trabajo en el lugar, instalaciones, preguntas o solicitudes para obtener información u orientación.

HPE estableció procedimientos de escalamiento formales para facilitar la resolución de incidentes complejos. Según lo determinado por HPE, la administración de HPE local coordina el escalamiento del incidente mediante el empleo de las habilidades de recursos de HPE adecuados para asistirle con la resolución del problema. En el caso de ciertos productos de software de terceros para los cuales HPE brinda soporte de software y servicios de actualización, HPE seguirá los procesos de escalamiento acordados que fueran establecidos entre HPE y el proveedor independiente a los fines de asistir con la resolución del caso.

COBERTURA DEL SERVICIO

Para productos de hardware cubiertos por un acuerdo de servicio de HPE, a menos que HPE especifique lo contrario, el servicio en el producto principal cubre opciones de hardware HPE, que se hayan comprado a HPE o a revendedores autorizados de HPE y que sean parte del producto, además de los productos de UPS en torre suministrados por HPE y compatibles con este. Los elementos incluidos dispondrán de una cobertura del mismo nivel de servicio que el producto principal. Los materiales peligrosos y las baterías cuentan con cobertura por separado de acuerdo con los términos y las condiciones de su propia garantía, la cual está limitada a los términos del período de la garantía aplicable. Para obtener información detallada sobre qué componentes requieren una cobertura separada, comuníquese con la oficina de ventas de HPE o el representante de ventas de HPE.

Los suministros y las piezas consumibles, incluidos, entre otros, medios extraíbles, kits de mantenimiento y otros suministros, así como el mantenimiento del usuario, no se encuentran dentro del servicio de soporte y no se proporcionarán como parte de este servicio. Los términos y las condiciones de la garantía estándar se aplican a los suministros y las piezas consumibles. La reparación o el reemplazo de cualquier suministro o consumible es responsabilidad del cliente. Se pueden aplicar algunas excepciones; contáctese con HPE para obtener más información. Si una pieza consumible es elegible para obtener cobertura, según lo determine HPE, los compromisos de tiempo desde la llamada hasta la reparación y los tiempos de respuesta en el sitio no se aplican a la reparación ni al reemplazo de la pieza consumible cubierta.

Sin perjuicio de cualquier afirmación que indique lo contrario en este documento o en los términos de ventas estándar actuales de HPE, cuando se trate de ciertas matrices de almacenamiento empresarial y productos de cinta empresariales, HPE cubrirá y reemplazará las baterías defectuosas o agotadas que sean críticas para el correcto funcionamiento del producto cubierto.

Vida útil o uso máximo admitido: Como parte de este servicio, no se suministrarán, repararán ni reemplazarán aquellas piezas y aquellos componentes



que alcanzaron su límite de uso máximo o su vida útil máxima admitida, tal como se estipula en el manual de instrucciones del fabricante, en las especificaciones rápidas del producto o en la hoja de datos técnicos de dicho producto.

LIMITACIONES DEL SERVICIO DE SOPORTE DE HARDWARE EN EL SITIO

En el caso de que ocurran problemas técnicos de hardware que no puedan resolverse de forma remota en la opinión de HPE, un representante autorizado de HPE brindará asistencia técnica en el sitio relativa a los productos de hardware cubiertos para volverlos a poner en funcionamiento. El tiempo de respuesta en el sitio no se aplicará si se puede brindar el servicio usando diagnóstico remoto, soporte remoto u otros métodos de prestación de servicios descritos en el presente documento. Para ciertos productos, HPE puede, a su entera discreción, optar por reemplazar dichos productos en lugar de repararlos. Los productos de reemplazo son nuevos o funcionalmente equivalentes a nuevos en términos de rendimiento. Los productos reemplazados pasan a ser propiedad de HPE.

Las piezas provistas con el servicio de soporte de hardware pueden ser reemplazos de unidades completas, nuevas o funcionalmente equivalentes a nuevas en lo que respecta al rendimiento y la confiabilidad. Además, pueden contar con garantía como si fueran nuevas. Las piezas reemplazadas pasan a ser propiedad de HPE, a menos que HPE acuerde lo contrario y los clientes abonen los cargos correspondientes.

En los casos en que las piezas de CSR o los productos de reemplazo se envíen para resolver un caso, el cliente es responsable de enviar la pieza o el producto defectuoso dentro de un plazo de cinco días, a menos que HPE comunique lo contrario por escrito. En caso de que HPE no reciba la pieza o el producto defectuoso dentro del período establecido o si la pieza o el producto se encuentra desmantado o presenta algún otro daño físico al ser recibido, se le solicitará al cliente el pago del precio de lista de HPE por la pieza o el producto defectuoso, según lo determine HPE.

Si el cliente acepta la CSR recomendada y se proporciona una pieza de CSR para que el sistema vuelva a estar en condición operativa, entonces no se aplicará el nivel de servicio en el sitio. En tales casos, HPE solamente enviará a la ubicación del cliente las piezas de CSR que sean críticas para el funcionamiento del producto. Para obtener más información sobre la CSR, visite hpe.com y busque la guía del usuario y mantenimiento del producto HPE.

Para piezas y componentes de reemplazo que ya no se producen, se proporcionará una opción para la actualización. En algunos casos, al actualizar piezas o componentes discontinuos, se pueden aplicar cargos adicionales al cliente. HPE trabajará junto al cliente para recomendar un reemplazo. No todos los componentes contarán con reemplazos disponibles en todos los países debido a las capacidades de soporte local.

El cliente acepta pagar cargos adicionales si ocurre lo siguiente:

- El cliente solicita que HPE instale actualizaciones o parches de firmware o software que pueden ser instaladas por el cliente.
- El cliente solicita asistencia de cobertura fuera de servicio o participación programada fuera del período de cobertura del servicio seleccionado.

Todo servicio adicional que preste HPE a pedido del cliente y que no esté incluido en el soporte adquirido se cobrará según las tarifas de servicio publicadas que correspondan al país donde se realiza el servicio.

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

Para cualquier reubicación de productos con soporte que no haya sido realizada por HPE, se pueden aplicar tarifas y cargos de recertificación adicionales por la cobertura de soporte continuo. Puede requerir una notificación previa a HPE para comenzar el soporte después de una reubicación. En el caso de los productos, las reubicaciones también están sujetas a los términos de licencia de dichos productos.

HPE mantiene la propiedad de las unidades prestadas. En caso de prestar unidades, los clientes asumirán el riesgo de pérdida o daño de las unidades prestadas, a discreción de HPE, como parte del soporte de hardware o los servicios de garantía. Además, dichas unidades serán devueltas a HPE sin derechos de retención ni gravámenes vigentes al final del período del préstamo.

LLAMADA PARA REPARACIÓN DE HARDWARE

La disponibilidad de los tiempos desde la llamada hasta la reparación depende de la proximidad del sitio del cliente hasta un centro de soporte indicado por HPE, según se describe en la sección [Zonas de viaje](#). Los tiempos desde la llamada hasta la reparación se aplican a los incidentes de gravedad 1 y 2 que comunica el cliente. En el caso de incidentes de gravedad 3 o incidentes programados a petición del cliente, HPE trabajará con el cliente para programar un tiempo acordado para comenzar con las medidas correctivas, y el tiempo desde la llamada hasta la reparación se iniciará en ese momento. Para los incidentes de gravedad 1 y 2 automatizados que se hayan comunicado de manera electrónica, HPE intentará comunicarse con el contacto del cliente indicado para comenzar la reparación. Los incidentes de gravedad 3 automatizados que se hayan comunicado de manera electrónica recibirán el acuse de recibo al siguiente día laborable, a menos que el cliente acuerde lo contrario. Los niveles de gravedad de los incidentes se definen en la sección [Disposiciones generales sobre incidentes](#).



Respecto de los compromisos de tiempo desde la llamada hasta la reparación del hardware, HPE recomienda que los clientes instalen y operen la solución de soporte remoto de HPE que sea adecuada con el fin de permitir la prestación del servicio. Póngase en contacto con un representante local de HPE para obtener más información sobre los requisitos, las especificaciones y las exclusiones. Si los clientes no implementan la solución de soporte remoto de HPE adecuada, es posible que HPE no pueda proporcionar el servicio de la manera en que se definió y no tiene obligación alguna de hacerlo. Se aplicarán cargos adicionales por la instalación de firmware no instalable por el cliente en el sitio si los clientes no implementan la solución de soporte remoto de HPE adecuada en los casos en los que se recomienda y está disponible. La instalación del firmware que el cliente puede instalar es responsabilidad de este último.

HPE, a su exclusiva discreción, puede requerir una auditoría de los productos cubiertos bajo llamada para reparación. Si se requiere dicha auditoría, un representante autorizado de HPE se pondrá en contacto con el cliente y este acordará que la auditoría se realice dentro de los primeros 30 días. A exclusiva discreción de HPE, la auditoría puede realizarse en el sitio, a través de acceso remoto al sistema, mediante herramientas de auditoría remota o por teléfono. Si HPE requiere una auditoría, se necesitarán 30 días a partir de la fecha de compra de este servicio para realizar la configuración y llevar a cabo las auditorías y los procesos que se necesitan antes de que el compromiso de tiempo desde la llamada hasta la reparación del hardware entre en vigencia. El compromiso del tiempo desde la llamada hasta la reparación de hardware no tendrá efecto hasta que no transcurran cinco días laborables desde la finalización de la auditoría. Hasta ese momento, el servicio para el hardware cubierto será ofrecido con un nivel de servicio con tiempo de respuesta en el sitio dentro de las 4 horas.

Además, HPE se reserva el derecho a reducir el nivel de servicio de hardware con tiempo de respuesta en el sitio o a cancelar el contrato de servicio si las sugerencias de la auditoría crítica no se siguen o si no se realiza la auditoría dentro del plazo especificado, a menos que el retraso se produzca por causa de HPE.

HPE se reserva el derecho a modificar el compromiso de tiempo desde la llamada hasta la reparación de acuerdo con la configuración del producto, la ubicación y el entorno específicos. Esto se establece al momento de realizar el pedido del contrato de soporte y está sujeto a la disponibilidad de recursos.

El compromiso de tiempo desde la llamada hasta la reparación del hardware no se aplica a los productos de software ni en los casos en que el cliente opta por que HPE prolongue el diagnóstico en lugar de llevar a cabo los procedimientos de recuperación recomendados.

Los compromisos de tiempo desde la llamada hasta la reparación del hardware y los tiempos de respuesta en el sitio no se aplican a la reparación ni al reemplazo de consumibles defectuosos o agotados. Es posible que los consumibles cuenten con una garantía separada.

El compromiso de tiempo desde la llamada hasta la reparación del hardware está sujeto a que el cliente suministre acceso inmediato e irrestricto al sistema, según lo solicite HPE. Las siguientes actividades o situaciones pueden suspender el cálculo del tiempo desde la llamada hasta la reparación del hardware (si corresponde) hasta que se completen o resuelvan las siguientes situaciones:

- Cualquier acción o inacción por parte del cliente o un tercero que afecte el proceso de reparación.
- Solicitudes demoradas o rechazadas de acceso al sistema, incluso el acceso físico, la solución de problemas de forma remota y las evaluaciones de diagnóstico de hardware.
- Todo proceso de recuperación automático o manual iniciado a causa de un mal funcionamiento del hardware, como la reconstrucción del mecanismo del disco, los procedimientos de reserva o las medidas de protección de integridad de datos.
- Toda otra actividad que no sea específica de la reparación del hardware, pero que sea necesaria para verificar que se haya corregido el mal funcionamiento del hardware, como reiniciar el sistema operativo.

DMR Y CDMR

Las opciones de función de servicio de DMR y CDMR se aplican únicamente a los componentes de retención de datos elegibles que son reemplazados por HPE debido a su mal funcionamiento. No se aplican a ningún intercambio de componentes de retención de datos que no sufrieron fallas.

Los componentes de retención de datos especificados por HPE como piezas de consumibles que hayan alcanzado el plazo máximo de vida útil admitido o el límite de utilización máximo según lo establecido en el manual de instrucciones del fabricante, las especificaciones rápidas del producto o la hoja de datos técnica no están cubiertos por este servicio.

El servicio de DMR y la cobertura del servicio de CDMR para las opciones indicadas por HPE que requieren cobertura separada, si está disponible, deben configurarse y comprarse por separado.

Las tasas de falla de estos componentes se supervisan continuamente, y HPE se reserva el derecho a cancelar este servicio previo envío de notificación con 30 días de anticipación en caso de que HPE considere, en términos razonables, que el cliente está haciendo uso excesivo de la función del servicio de DMR o CDMR (por ejemplo, en caso de que la cantidad de reemplazos de los componentes de retención de datos defectuosos supere las tasas de falla estándar del sistema involucrado).



Si el cliente opta por conservar las piezas de reparación cubiertas por las funciones del servicio de DMR y/o CDMR, deberá asumir las siguientes responsabilidades:

- Conservar los componentes de retención de datos cubiertos que HPE reemplaza durante la prestación del soporte.
- Asegurarse de que cualquier dato confidencial del cliente en el componente retenido se destruya o mantenga seguro.
- Tener un representante autorizado presente para conservar el componente de retención de datos defectuoso, aceptar el componente de reemplazo, brindar a HPE información de identificación como el número de serie de cada componente retenido en virtud del presente documento y, a solicitud de HPE, suscribir un documento provisto por HPE mediante el cual se reconozca el componente de retención de datos.
- Destruir el componente de retención de datos conservado y/o asegurarse de que no se vuelva a utilizar.
- Eliminar todos los componentes de retención de datos conservados de conformidad con las leyes y los reglamentos ambientales vigentes.

En el caso de los componentes de retención de datos suministrados al cliente por HPE como productos en préstamo o alquiler, dicho cliente deberá devolver los componentes de reemplazo inmediatamente después del vencimiento o la finalización del contrato de soporte con HPE. El cliente será el único responsable de eliminar todos los datos confidenciales antes de devolver a HPE cualquiera de esos componentes en préstamo o alquiler, y HPE no será responsable de mantener la confidencialidad o privacidad de los datos confidenciales que permanezcan en dichos componentes.

ASISTENCIA COLABORATIVA PARA SOFTWARE DE TERCERO

Para que HPE pueda ofrecer asistencia colaborativa en ISV independientes, el cliente debe contar con un acuerdo de soporte activo con el proveedor de software que permita a HPE crear casos en su nombre. Si el proveedor de ISV así lo requiere, el cliente tomará todas las medidas necesarias para garantizar que HPE pueda informar un incidente en su nombre. Cuando se solicite, el cliente debe proporcionar a HPE la información pertinente necesaria para que HPE inicie un caso de servicio con el proveedor de software. Sin estos pasos, HPE no podrá transferir casos a los proveedores ni asumir responsabilidades en caso de no hacerlo. Las obligaciones de HPE se limitan a procesar incidentes de soporte únicamente. El cliente sigue siendo responsable del cumplimiento de sus obligaciones en virtud de esos acuerdos, incluido el pago de todas las tarifas vigentes, entre ellas, las tarifas que puedan resultar del registro de casos con el proveedor. HPE no es responsable del desempeño o de la falta de desempeño de otros proveedores, ni del rendimiento o la falta de rendimiento de 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 únicamente incluyen funciones menores mejoradas. Las nuevas versiones de software deben adquirirse por separado.

Cuando se compra el soporte de software, debe ser para la misma cobertura de servicio (o mayor) que el producto básico y para cada sistema, procesador, núcleo de procesador o usuario final en el entorno del cliente que requerirá el soporte.

A fin de ser elegible para comprar este servicio, el cliente debe estar licenciado adecuadamente para el uso de la revisión actualmente compatible del software al inicio del período del acuerdo de soporte. De lo contrario, se pueden aplicar cargos adicionales para que el producto sea elegible en términos del servicio.

El cliente debe:

- Asumir la responsabilidad de registrarse para usar las instalaciones electrónicas de HPE o de otro proveedor para acceder a bases de datos de conocimiento u obtener información del producto. HPE proporciona información de registro al cliente, según sea necesario. Además, para determinados productos, es posible que el cliente deba aceptar los términos específicos del proveedor para usar las instalaciones electrónicas.
- Mantener y proporcionar a HPE, si se lo solicita, todas las licencias de software, acuerdos de licencia y claves de licencia originales, y toda la información de registro del servicio de suscripción.
- Asumir la responsabilidad de actuar sobre las actualizaciones de productos de software y las notificaciones de obsolescencia recibidas del HPE Support Center.
- Usar todos los productos de software de acuerdo con los términos de licenciamiento de software de HPE actuales correspondientes a la licencia de software subyacente como prerrequisito del cliente, o de acuerdo con los términos actuales de licenciamiento del otro fabricante de software, si corresponde, incluso cualquier término de licenciamiento de software adicional que pueda acompañar dichas actualizaciones de software provistas con este servicio o se vuelva disponible para ellas.

A menos que HPE acuerde lo contrario por escrito para aquellas ofertas no brindadas por el software HPE, HPE solo proporciona soporte para la versión actual y la versión inmediatamente anterior del software HPE siempre que se utilice dicho software con hardware o software incluido en las configuraciones específicas de HPE en el nivel de versión especificado. Versión significa el lanzamiento de un software que contiene nuevas funciones, mejoras y/o actualizaciones de mantenimiento o, para ciertos softwares, un conjunto de revisiones reunidas en una sola entidad y, como tal, disponibles para nuestros clientes.



El cliente puede contratar el soporte del producto disponible para los productos de software HPE solo si puede demostrar que adquirió una licencia HPE adecuada para el producto en forma legítima. Además, no puede alterar ni modificar los productos a menos que HPE lo autorice en algún momento. El derecho del cliente a utilizar las actualizaciones de firmware y software (actualizaciones) proporcionadas en virtud de la garantía o el soporte de HPE o puestas a disposición de alguna otra manera tiene el mismo alcance que el derecho que otorga su licencia del producto subyacente.

Sin embargo, los clientes:

- No pueden usar las actualizaciones para ofrecer servicios a terceros.
- No pueden copiar, distribuir, revender, compartir ni sublicenciar actualizaciones a terceros.
- No pueden copiar actualizaciones ni ponerlas a disposición de una red pública o de distribución externa. Es decir, los clientes no pueden copiar actualizaciones para productos que no reciben servicio de soporte de HPE.
- No pueden permitir el acceso a actualizaciones en una intranet a no ser que esté restringida a usuarios autorizados.
- No pueden realizar copias ni distribuir actualizaciones en dispositivos que no son compatibles con HPE.
- Pueden hacer una sola copia de las actualizaciones para fines de archivo o cuando ello sea un paso esencial en el uso autorizado.
- No pueden modificar, desarmar, descifrar ni descompilar actualizaciones. Tampoco pueden practicar ingeniería inversa o realizar trabajos derivados sobre ellas. En caso de tener derecho a hacerlo legalmente, primero se deberá informar por escrito a HPE de dichas modificaciones.
- Solo pueden copiar actualizaciones de la documentación si los clientes compraron el derecho a hacerlo para los productos asociados. Las copias deben incluir los avisos de derechos de autor y marcas comerciales de HPE correspondientes.

Si los clientes autorizan a un tercero a actuar como su agente y descargar actualizaciones en su nombre, con ese derecho, los clientes son estricta y completamente responsables por el cumplimiento del agente de los términos del contrato que hayan celebrado con HPE, incluidos estos términos de licencia. Además, todas las partes deben suscribir el contrato de agencia de HPE para permitir dicho acceso por parte del tercero.

HPE puede rescindir la licencia para usar las actualizaciones mediante el envío de una notificación por escrito si los clientes no cumplen con estos términos.

DISPOSICIONES Y EXCLUSIONES GENERALES

El cliente reconoce y acepta que HPE pueda utilizar recursos fuera del país de compra para la prestación de estos servicios, a menos que se especifique lo contrario como parte de la descripción de una función de servicio. HPE puede utilizar socios de prestación de servicios autorizados en ciertos países donde HPE no tiene una presencia local directa. Todos los tiempos de respuesta en el sitio, la disponibilidad de piezas o el suministro de piezas de CSR especificados están sujetos a la capacidad local y disponibilidad de piezas a nivel nacional.

Es posible que algunas ofertas, funciones y coberturas (y los productos relacionados) no se encuentren disponibles en todos los países ni en todas las áreas. Sumado a ello, la prestación del servicio de soporte fuera de las áreas de cobertura de HPE aplicables puede estar sujeta a cargos de traslado, plazos de respuesta más largos, compromisos de reparación o restauración reducidos y menos horas de cobertura.

A discreción de HPE, el servicio será suministrado utilizando una combinación de diagnóstico y soporte remotos, servicios prestados en el sitio y otros métodos de prestación de servicios. Otros métodos de prestación de servicios pueden incluir la entrega al cliente, a través de un servicio de entrega, de piezas que el cliente puede reemplazar, como ciertas unidades de disco duro y otras piezas clasificadas por HPE como de CSR, o un producto de reemplazo completo. HPE determinará el método de prestación adecuado que se requiere para proveer el soporte al cliente de forma efectiva y oportuna y cumplir con el compromiso de tiempo desde la llamada hasta la reparación, si corresponde.

HPE puede requerir que los clientes usen determinado sistema de hardware y/o software y programas de mantenimiento y diagnóstico de redes (herramientas de servicio patentadas), además de ciertas herramientas de diagnóstico que se pueden incluir como parte de su sistema. Estas herramientas patentadas son y serán de exclusiva y única propiedad de HPE y se entregan en el estado en que se encuentran. Las herramientas de servicio patentadas pueden residir en los sitios o sistemas. Los clientes solo pueden usarlas durante el plazo de cobertura de soporte vigente y solo en la medida en que estén autorizados por HPE. Los clientes no pueden vender, transferir, ceder, preñar, gravar ni transmitir, de ninguna manera, las herramientas de servicio patentadas. Al finalizar el soporte, los clientes devolverán a HPE las herramientas de servicio patentadas o permitirán que HPE las retire. Algunas funciones de servicio también pueden requerir que los clientes:

- Permitan que HPE mantenga las herramientas de servicio patentadas en condición de residentes en los sistemas o sitios de los clientes, y ayuden a HPE en su ejecución.
- Instalen herramientas de servicio patentadas, con inclusión de la instalación de cualquier actualización y parches necesarios.
- Usen la capacidad de transferencia de datos electrónica para informar a HPE respecto de los eventos identificados por el software.
- En caso de ser necesario, compren el hardware de conexión remota específico de HPE para sistemas con servicio de diagnóstico remoto.
- Brinden conectividad remota a través de una línea de comunicaciones aprobada.



Los clientes no pueden modificar, desarmar, descifrar ni descompilar las herramientas de servicio patentadas. Tampoco pueden practicar ingeniería inversa o realizar trabajos derivados sobre ellas. Si los clientes tienen derecho a hacerlo legalmente, primero deberán informar por escrito a HPE de dichas modificaciones. Los clientes deben haber adquirido legítimamente la licencia para cualquier firmware subyacente que esté cubierto por estos servicios.

El cliente reconoce que la capacidad de HPE de prestar este servicio depende de su cooperación total y oportuna con HPE, así como también de la exactitud e integridad de la información y de los datos que le suministre a HPE.

Si el cliente no actúa de acuerdo con las responsabilidades especificadas, a discreción de HPE, HPE o el proveedor de servicio autorizado de HPE:

i) no será obligado a prestar los servicios como se describen; o ii) prestará ese servicio con cargo para el cliente según las tarifas de tiempo y materiales vigentes.

HPE se reserva el derecho a auditar la base instalada del cliente para verificar el cumplimiento de estos términos. Previa notificación enviada de forma debida, HPE puede realizar una auditoría durante el horario laboral normal (los costos de la auditoría corren por cuenta de HPE). Si la auditoría de una licencia de software determina que los pagos son insuficientes, el cliente deberá pagar las sumas faltantes a HPE. Si los pagos insuficientes superan el 5 por ciento del precio del contrato, el cliente deberá rembolsar a HPE los costos del auditor.

HPE se reserva el derecho a determinar la resolución final de todos los incidentes de soporte.

Las siguientes actividades, entre otras, se encuentran excluidas de este servicio:

- Servicios necesarios en caso de que no se hayan incorporado correcciones de sistema, reparaciones, modificaciones o parches proporcionados por HPE.
- Servicios que, en la opinión de HPE, se requieren debido a intentos no autorizados por parte del personal que no pertenece a HPE de instalar, reparar, mantener o modificar hardware, firmware o software.
- Pruebas operativas de las aplicaciones o pruebas adicionales solicitadas o requeridas por el cliente.
- Servicios que, a criterio de HPE, son necesarios debido al tratamiento o uso inadecuados de los productos o equipos.
- Servicios requeridos debido a la falta de adopción por parte del cliente de medidas preventivas aconsejadas previamente por HPE.
- Recuperación y soporte del sistema operativo, otro software y datos.
- Instalación de las actualizaciones de software/firmware que puede instalar el cliente.
- Solución de problemas de interconectividad o compatibilidad.
- Soporte para problemas relacionados con redes.
- Cualquier optimización de la arquitectura, ajuste del rendimiento y problemas relacionados con el rendimiento.
- Uso no estándar o en contradicción con las recomendaciones de HPE del hardware o software HPE.
- A menos que se incluya de otra manera en la asistencia y el soporte colaborativos, el soporte de hardware o software de terceros que se ejecuta en el producto HPE o está conectado a este.
- Capacitación formal o informal de conceptos técnicos (incluida la virtualización) necesaria para administrar u operar productos HPE.

La orientación técnica se limita al uso general, al asesoramiento técnico y a la orientación sobre las mejores prácticas de HPE para productos HPE en los casos en que no existen dependencias en el entorno específico del cliente ni configuraciones únicas de implementación. El asesoramiento específico requerido que sea relevante para cumplir con los requisitos de implementación únicos del cliente no se encuentra cubierto por estos servicios y puede adquirirse por separado.

HPE designa las actualizaciones de firmware como instalables o no por el cliente. La designación de las actualizaciones es específica del producto y/o la actualización. Consulte los manuales de servicio y mantenimiento del producto y las notas de la versión de actualización del firmware para obtener más información.

Debido a la naturaleza integrada de las soluciones complejas dadas las interdependencias entre hardware, firmware y software, HPE recomienda que el cliente compre actualizaciones combinadas de firmware, controladores y software por separado. Las actualizaciones de firmware de las soluciones realizadas por el cliente corren por su cuenta, y cualquier asistencia relacionada con el proceso de actualización o los problemas derivados de una actualización están sujetos a las tarifas de tiempo y materiales de HPE. Para obtener más información, comuníquese con una oficina de ventas de HPE local o un representante de ventas de HPE para obtener información detallada.

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



El cliente es responsable de la seguridad de su información confidencial y patentada. El cliente es responsable de validar o eliminar, adecuadamente, los datos de los productos que pueden ser reemplazados y devueltos a HPE como parte del proceso de reparación para garantizar la protección de los datos del cliente. Para obtener información sobre las responsabilidades del cliente, consulte la Política de manipulación de medios de HPE que aparece en hpe.com/mediahandling.

El cliente no debe ser una entidad ni socio comercial cubierto de acuerdo con la Ley de Portabilidad y Responsabilidad de Seguros Médicos de los EE. UU. (HIPAA). Tampoco debe crear, recibir, mantener ni transmitir información médica protegida. Si el cliente determina que es una entidad o socio comercial cubierto, debe notificar sobre ello a HPE, y las partes acordarán negociar un acuerdo de socio comercial de mutuo acuerdo.

En la medida en que HPE procese datos personales en nombre del cliente durante la prestación de los servicios, se deben prestar los servicios de soporte de HPE en cumplimiento con el acuerdo de seguridad y privacidad de datos que se encuentra en hpe.com/info/customer-privacy.html.

RESPONSABILIDADES DEL CLIENTE

Los productos de hardware deben estar en buenas condiciones de funcionamiento, según lo determine razonablemente HPE, a fin de ser elegibles para ser incluidos en el servicio de soporte. Los clientes también deben mantener los productos HPE elegibles con los últimos niveles de configuración y revisión especificados por HPE.

Si HPE así lo solicita, el cliente o el representante autorizado de HPE deberán activar el producto de hardware para obtener soporte dentro de los 10 días posteriores a la compra de este servicio, para lo cual deberán seguir las instrucciones de registro que se incluyen en el documento suministrado por HPE u otras instrucciones proporcionadas por HPE. En caso de que se cambie la ubicación de un producto cubierto, será necesario realizar la activación y el registro (o el ajuste adecuado en el registro existente de HPE) dentro de los 10 días posteriores al cambio.

Los clientes se asegurarán de contar con un representante autorizado presente mientras HPE brinda el servicio de soporte en el sitio.

El cliente otorgará a HPE acceso a los productos cubiertos en el servicio de soporte y, en caso de que corresponda, un lugar de trabajo e instalaciones adecuadas a una distancia razonable de los productos; acceso a la información, los recursos del cliente y las instalaciones, y el derecho a su uso, según HPE determine razonablemente que es necesario para realizar el mantenimiento de los productos; y cualquier otro derecho de acceso descrito en la hoja de datos relevante. Si el cliente no otorga dicho acceso, motivo por el cual HPE no puede brindar el soporte, HPE tendrá derecho a cobrar al cliente el servicio de soporte según las tarifas de servicio de HPE publicadas. El cliente es responsable de eliminar cualquier producto que no sea elegible para soporte, según lo aconseje HPE, para permitir que HPE brinde soporte. Si la prestación del servicio de soporte se dificulta debido a la existencia de productos no elegibles, HPE cobrará al cliente por el trabajo adicional a las tarifas de servicio publicadas por HPE.

El cliente es responsable de instalar, oportunamente, las actualizaciones de firmware críticas que puede instalar, además de las piezas de CSR y los productos de reemplazo que le hayan sido entregados.

HPE puede solicitar al cliente que brinde su apoyo respecto del esfuerzo remoto que realiza HPE para la solución de problemas. El cliente:

- Inicialá comprobaciones automáticas e instalará y ejecutará otros programas y herramientas de diagnóstico.
- Instalará parches y actualizaciones de software y firmware que el cliente puede instalar.
- Ejecutará secuencias de comandos para la recopilación de datos en nombre de HPE cuando no se puedan iniciar desde las herramientas de servicio patentadas de HPE.
- Proporcionará toda la información necesaria para que HPE ofrezca soporte remoto oportuno y profesional, y permitirá a HPE determinar el nivel de elegibilidad de soporte.
- Realizará otras actividades razonables para ayudar a HPE a identificar o resolver problemas, según lo solicite HPE.

Los clientes conectarán los productos de hardware cubiertos en el servicio de soporte con cables y conectores (incluida fibra óptica, si corresponde) que sean compatibles con el sistema de acuerdo con el manual de instrucciones del fabricante.



Todas las recomendaciones, las mejores prácticas o la orientación técnica general de HPE que se brinden a discreción de HPE se basan en la información proporcionada por el cliente con la intención de ayudarlo en las áreas descritas en la [Orientación técnica general](#). Cualquier implementación de las recomendaciones o mejores prácticas de HPE está fuera del alcance de estos servicios. Las recomendaciones de HPE, las mejores prácticas de HPE y la orientación técnica son de naturaleza general, y el cliente debe probar su aplicabilidad en el entorno en que se encuentre o mediante servicios adicionales disponibles a través de HPE.

Para que el cliente pueda reconstruir archivos, datos o programas perdidos o alterados, debe mantener un sistema o procedimiento de copia de seguridad independiente que no dependa del producto con soporte.

Si HPE así lo solicita, el cliente implementará alternativas o procedimientos provisionales suministrados por HPE mientras este último trabaja en una solución permanente.

El cliente notificará a HPE si usa productos en un entorno que presenta un posible riesgo para la seguridad o la salud de los empleados o subcontratistas de HPE. HPE puede solicitar al cliente el mantenimiento de dichos productos bajo la supervisión de HPE y puede posponer el servicio hasta que el cliente solucione los riesgos.

SMART SPARES BOX

Se aplican los siguientes términos solo si el cliente cuenta con una Smart Spares Box (caja de piezas de respuesta inteligente) perteneciente a HPE que esté instalada en el sitio de dicho cliente. La Smart Spares Box se configura para que almacene un inventario de piezas de reemplazo del producto (en adelante, el “contenido de la Smart Spares Box”) que se puede administrar de manera remota en conexión con los servicios de soporte elegibles que se describen en esta hoja de datos.

Responsabilidades del cliente

1. Permitir que HPE brinde e instale (incluso garantice el permiso para reemplazar e instalar en los sitios del cliente productos alquilados que son propiedad de terceros), de manera oportuna, la Smart Spares Box en las instalaciones de dicho cliente, en una ubicación determinada de mutuo acuerdo por las partes para cumplir con el propósito descrito anteriormente.
2. Permitir que HPE tenga acceso irrestricto, de forma oportuna, a la Smart Spares Box para dejar y tomar su contenido, inspeccionar, mantener, reparar y desinstalar o reemplazar la Smart Spares Box a solicitud de HPE.
3. No transferir el cuidado o la custodia de la Smart Spares Box ni quitarla.
4. Notificar a HPE sobre cualquier uso no autorizado, daño o mal funcionamiento de la Smart Spares Box no bien el cliente tome conocimiento de ello en términos razonables.
5. Tomar medidas de cuidado razonables (incluidas medidas razonables de prevención de pérdida o daño) de la Smart Spares Box mientras se encuentra instalada en el sitio del cliente.
6. En caso de que se cancele o venza la cobertura de soporte con HPE o a exclusiva discreción de HPE, permitir que HPE retire la Smart Spares Box y su contenido. El cliente puede solicitar el retiro de la Smart Spares Box previa notificación enviada a HPE con una antelación de 60 días.

Limitaciones adicionales

Se considera que la Smart Spares Box es una herramienta de servicio patentada según se define en los términos de soporte de HPE, incluido cualquier material de respaldo.

El cliente expresamente acepta que ni este servicio ni el suministro de la Smart Spares Box constituye una venta o alquiler de dicha caja ni de su contenido. La Smart Spares Box se proporciona en el estado en que se encuentra, sin garantía expresa o implícita de ningún tipo. Además, en la medida en que lo permita la ley, HPE renuncia a todas las garantías.

NOTIFICACIONES DE ACTUALIZACIÓN DE SERVICIO

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



INFORMACIÓN PARA PEDIDOS

En caso de los productos que contengan opciones o unidades admitidas y vendidas individualmente, estas deben estar especificadas en el contrato y tener el mismo nivel de servicio que el producto básico si ese nivel de servicio está disponible en dichas unidades u opciones. En los casos en que ya no se pueda contratar el servicio para el producto básico, se podrá vender HPE Tech Care en complementos y actualizaciones para facilitar su cobertura de soporte de acuerdo con el servicio de producto básico siempre que se encuentre dentro del período de cobertura del servicio.

Cuando se compra el soporte de software, debe ser para la misma cobertura de servicio (o mayor) que el producto básico y para cada sistema, procesador, núcleo de procesador o usuario final en el entorno del cliente que requerirá el soporte.

La disponibilidad de las funciones y los niveles de servicio pueden variar según los recursos locales y pueden estar restringidos a productos y ubicaciones geográficas elegibles.

Para obtener más información o solicitar el servicio HPE Tech Care, póngase en contacto con un representante de ventas local de HPE y haga referencia a los siguientes números de producto (x hace referencia a la duración del servicio en años; las opciones son 3, 4 o 5 años, o "C" para servicios contractuales).

- HPE Tech Care Critical SVC (HU4A3Ax)
- HPE Tech Care Critical wDMR SVC (HU4A4Ax)
- HPE Tech Care Critical wCDMR SVC (HU4A5Ax)
- HPE Tech Care Essential SVC (HU4A6Ax)
- HPE Tech Care Essential wDMR SVC (HU4A7Ax)
- HPE Tech Care Essential wCDMR SVC (HU4A8Ax)
- HPE Tech Care Basic SVC (HU4B2Ax)
- HPE Tech Care Basic wDMR SVC (HU4B3Ax)
- HPE Tech Care Basic wCDMR SVC (HU4B4Ax)

Según el punto de compra y la opción de nivel de servicio solicitada, podría corresponder el ingreso de otros números de productos. Consulte a un representante de HPE local o al revendedor de HPE qué número de producto es la mejor opción para satisfacer sus necesidades específicas.

PARA OBTENER 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 en todo el mundo o visite el siguiente sitio web en: hpe.com/services/support.

OBTENGA MÁS INFORMACIÓN EN

www.hpe.com/services/techcare

Tome la decisión de compra correcta.
Contacte a nuestros especialistas
en preventa.



Chat



Correo
electrónico



Llamar



Soporte de HPE



Obtener actualizaciones



**Hewlett Packard
Enterprise**

© Copyright 2021 Hewlett Packard Enterprise Development LP. La información que contiene el presente documento está sujeta a cambios sin previo aviso. Las únicas garantías para los productos y servicios de Hewlett Packard Enterprise se establecen en las declaraciones de garantía expresas que acompañan a dichos productos y servicios. Ninguna información contenida en este documento debe interpretarse como una garantía adicional. Hewlett Packard Enterprise no se responsabiliza por los errores técnicos o editoriales ni por las omisiones que pueda contener este documento.

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

a00108652SPL, abril de 2021