

SERVICIO Y SOPORTE A PRODUCTOS

Hewlett Packard Enterprise

www.hpe.com





Contenido

- 03** Account Services
- 04** Cobertura Geográfica
- 05** Niveles de Servicio
- 06** Reportar Incidente
- 07** Opciones para apertura de casos
- 08** Soporte DCE
- 11** Creación de caso bajo contrato: Automática y telefónica
- 12** HPE te Llama!
- 13** Servicios Proactivos
- 14** Aruba, Nimble, NonStop, Data Fabric
- 16** Atención en Sitio

Account Services

Hewlett Packard Enterprise (HPE) es una de las organizaciones líderes en soluciones y servicios más grande en la industria de Tecnología de Información a nivel mundial.

Los servicios que ofrecemos se enfocan en ayudarle a utilizar la infraestructura de su centro de datos de manera ágil y sencilla, incrementando la disponibilidad de los servicios y de su negocio.

También con nuestro portal **Digital Customer Experience (DCE)** empoderamos a nuestros clientes mediante una cuenta de usuario a utilizar una serie de opciones donde puede administrar sus equipos desde una perspectiva preventiva, proactiva, y también los eventos de soporte, así mismo le notifica de temas relevantes que seguramente usará en sus infraestructuras de TI.



Cobertura geográfica

En **Latinoamérica**, el Servicio de Soporte de HPE cubre los siguientes países:



Niveles de servicio

La siguiente tabla muestra los diferentes alcances del Servicio de Soporte HPE:

ALCANCES	GARANTÍA DE FÁBRICA	CONTRACTO DE SOPORTE PAGADO		
		BÁSICO	ESENCIAL	CRÍTICO
Atención 8 am a 5 pm, Lunes a Viernes, Horario de oficina (NO Incluye días festivos).	✓	✓		
Desplazamiento a sitio en falla de hardware confirmada (NO contempla tiempo de solución)	✓	✓	✓	
Atención 24 horas del día, los 7 días de la semana (Incluye días festivos)			✓	✓
Compromiso de Tiempo de Solución en Sitio por falla confirmada de Hardware.				✓
Compromiso de cobertura hasta 80km del punto de soporte designado por HPE				✓
Compromiso de cobertura hasta 160km del punto de soporte designado por HPE	✓	✓	✓	
Para incidencias de severidad 1 (conexión directa con un especialista de producto)			✓	✓
Apertura de caso de soporte	*DCE	Teléfono / *DCE **Automático		

Para más información, por favor consulte la **HOJA DE DATOS** correspondiente a su producto, donde podrá encontrar a detalle el alcance de su nivel de servicio adquirido, así como responsabilidades y limitaciones al mismo, entre otros puntos importantes.

***DCE** - Digital Customer Experience – vea más detalle en la página 8.

****Automático** - vea más detalle en la página 11.

¿Qué se necesita para reportar un incidente?

Tener vinculado el Hardware y/o Software con la siguiente información:

Información del equipo:

- Número de serie del equipo.
- Número de producto.
- Número de contrato (antes SAID), Código de Instalación (antes SAR).

Información del Software:

- Identificador de contrato.

Información de su empresa:

- Razón Social.
- Dirección en la que se encuentra el equipo.
- Descripción del incidente.
- Nivel de afectación en su negocio.
- Datos del/los contacto(s): nombre, teléfono, correo electrónico; en caso de ser necesario coordinar la atención en sitio.

La omisión de alguno de los datos arriba mencionados, puede demorar la apertura y atención.

Recomendaciones para agilizar su servicio:

Para reportar equipos de forma virtual con DCE es importante asegurar que sus equipos estén actualizados en la sección de contratos de DCE.

Obtener los logs del equipo reportado (en caso de duda dirigirse con su equipo de soporte).

Elegir el método de su preferencia para la comunicación (teléfono o correo).

Estar atento a los correos o llamadas en el transcurso de su servicio.

Opciones para apertura de casos

1

Virtual: Para todo tipo de equipo y servicio (garantías y contratos).

Digital Customer Experience



2

Automática: Los equipos conectados para auto-reportar alguna situación detectada tienen la ventaja de prevenir incidentes en conjunto con nuestras opciones proactivas publicadas en DCE, y disminuir el tiempo de afectación por la apertura 24x7 automática de incidentes. Use nuestras tecnologías seguras de HPE InfoSight, HPE OneView y HPE IRS.

3

Telefónica: Solo para equipos con contratos activos.

1

VIRTUAL – DCE

(Digital Customer Experience)

Cuando usted tiene un evento o incidente que reportar, nuestra sugerencia es que utilice nuestra plataforma Digital de Experiencia al Cliente (DCE), es una herramienta moderna e intuitiva donde lo habilita a:

- **Crear y gestionar** sus casos de manera simplificada.
- Ofrece **recomendaciones** para solucionar los problemas de forma directa.
- Ayuda a **integrar** rápidamente los archivos necesarios para analizar los problemas reportados.
- El nuevo **agente virtual y las bases de conocimiento** lo apoyará con soporte para la resolución de problemas y capacidades de autoservicio.
- También podrá verificar el estado de su **contrato o garantía** que usted ha enlazado previamente.
- Alertará de **actualizaciones importantes** para evitar problemas en su infraestructura.

Importante: Atención de Garantías

Acceso para atención de garantías de fábrica. Las solicitudes de atención que no están asociadas con una obligación contractual de soporte pagado estarán siendo atendidas **ÚNICAMENTE** mediante el portal de soporte de HPE a través del enlace: [DCE](#).

Aviso de cambio en IVR. En meses pasados se ha actualizado el menú telefónico o IVR dando indicaciones sobre el cambio a la atención en garantías vía Digital Customer Experience, así mismo si la llamada de un equipo en garantía la atiende un ingeniero de soporte, se le indicara el cambio invitándolo a abrir el caso por medio de nuestro DCE.

¿Qué permanece en la vía tradicional? (ver pag. 14)

- Aruba permanece su esquema de contacto actual.
- Nimble permanece su esquema de contacto actual.
- NonStop permanece su esquema de contacto actual.
- Cualquier equipo con contrato de soporte.
- Equipo con garantía de soporte extendido (obligación contractual pagada).

VIRTUAL – DCE

(Atención de garantía)

<https://support.hpe.com/help/es/Content/contractsAndWarrantiesMain.htm>

Introducción

Buscar

Contratos y garantías

Comprobación de la garantía

Administración de casos

Mi entorno de TI

Configuración y datos de perfil

Contratos y garantías

Para algunas características del Centro de soporte de HPE, debe tener un contrato o una garantía activos que cubran un producto específico para acceder a las descargas de HPE, a la información y a las herramientas. Obtiene este acceso cuando vincula su perfil del Centro de soporte de HPE con su contrato o garantía. El perfil puede vincularse a un contrato o a una garantía de estas tres maneras:

- Vincula su perfil del Centro de soporte de HPE con un [contrato de soporte](#), un [soporte incluido](#) o [la garantía](#).
- Otro usuario vinculó su perfil del Centro de soporte de HPE a un contrato de soporte, al soporte incluido o a una garantía, y creó un [recurso compartido de contrato y garantía](#) que lo incluye como miembro.
- Puede conectar los dispositivos de soporte remotos a [Insight Online](#), y los contratos o las garantías para esos dispositivos se [vinculan de manera automática](#) para usted.

Note: Los contratos y las garantías se administran a través del sitio web del Administrador de acuerdos de soporte de HPE. Para llegar al sitio, haga clic en [Mi entorno de TI](#) > [Contratos y garantías](#) > [Administrador de acuerdos de soporte de HPE](#).

↑ [Vincular contratos y garantías](#)

Puede vincular tres tipos de contratos y garantías. Expanda la sección debajo de la sección correspondiente al tipo de contrato o garantía que desea vincular. Si tiene una gran cantidad de contratos y garantías para vincular, HPE le recomienda usar [Herramienta de enlace Lotes](#).

Mis Contratos> Garantía / Contrato

Administrar

- Casos
- Mis contratos
- Créditos de servicio

Inicio

Administrar

Servicios

Productos

Descargas

Conocimientos

Recursos

Soporte

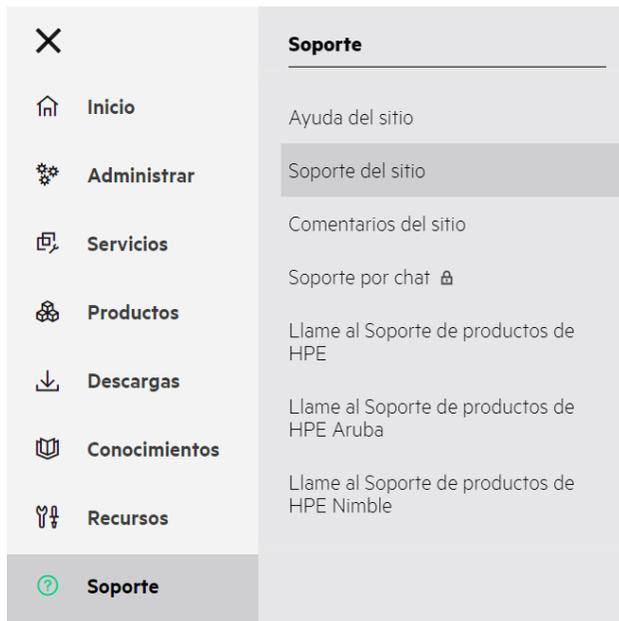
<https://support.hpe.com/connect/s/viewcases>

1. Dirigirse al [DCE](#).
2. La primera vez es necesario seleccionar **“Crear una cuenta”** y llenar los campos requeridos e ingresar.
3. Verificar el estado de la garantía seleccionando las líneas paralelas del lado izquierdo y la opción desplegada **Recursos> Verificación de Garantía**.
4. Vincular los productos al perfil de usuario seleccionando las líneas paralelas del lado izquierdo y luego la opción desplegada **Productos> Mis Productos**.
5. Crear un caso de soporte seleccionando las líneas del lado izquierdo y la opción desplegada **Administrar> Casos> Crear Caso> Seleccionar un Producto** (se despliegan solo productos previamente vinculados al perfil de usuario), y dar clic en el producto y luego NEXT. Continuar con los pasos descritos en el siguiente [video público](#).
6. Video adicional para la navegación en la plataforma: [video portal DCE](#).

1

VIRTUAL – DCE

(Digital Customer Experience)



Virtual **DCE** puede ser una nueva experiencia digital para usted. En caso de tener alguna duda o dificultad, puede plantearla usando la opción: **Soporte del Sitio**, y estar a la espera de la respuesta en su correo de contacto de su preferencia.

Le recordamos que debe asegurar que sus equipos estén actualizados en la sección de contratos de **DCE**, y tener a la mano toda la información que sugerimos al inicio de éste apartado, ya que será necesaria para la creación del evento de atención (ver Pág. 6).



Centro de Soporte

Soporte del sitio

El equipo del Centro de soporte de Hewlett Packard Enterprise se dedica a hacer que su experiencia de soporte en línea sea la mejor posible. Proporcione información para que lo ayudemos con las actividades del Centro de soporte de HPE.

* Tema

Seleccionar

* Descripción

Describe la tarea que estaba realizando cuando ocurrió el problema

Agregue un archivo (p. ej., una captura de pantalla) como información de respaldo de su descripción. [Nota: solo archivos de texto o imagen; límite de 3 MB].

Cargar archivos O suelte archivos

¿El problema con el portal le impide iniciar sesión y crear un caso de asistencia técnica para un producto admitido?

Preferencia de contacto

Reconozco que al enviar esta solicitud, autorizo a HPE a contactarse conmigo por este asunto. Esta información es necesaria para el seguimiento del caso de soporte.

* Nombre

* Apellido

* País/región de residencia

Seleccione una opción

* Dirección de correo electrónico

Borrar formulario

Enviar

La información incluida en este formulario solo se utilizará para responder a su comentario. HPE no venderá, rentará ni cederá su información personal a terceros.

2 Apertura automática

(Solo para equipos conectados)

Para el reporte automatizado de incidentes de hardware, se requiere que habilite la conexión de sus equipos a HPE a través de una de las herramientas soportadas como HPE InfoSight, HPE OneView Remote Support (OVRS) o HPE Insight Remote Support (IRS), las cuales permiten monitorear de forma segura la infraestructura HPE existente en su centro de cómputo.

Los detalles y requerimientos para utilizar las herramientas de Conectividad y Monitoreo Remoto, los puede ubicar en lo siguiente enlace:

- [HPE Get Connected to Remote IT Support Services](#)

Los detalles y requerimientos para la instalación del IRS, los puede ubicar en el siguiente enlace:

- [Guía de instalación rápida IRS 7.10](#)



3 Apertura telefónica

(Exclusivo para contratos)

País	Número Telefónico	País	Número Telefónico	País	Número Telefónico
Anguilla	+1 678 259 9110	Curacao	+1 678 259 9110	Panamá	001 800 507 3799 011+001+ 800 507 3799
Argentina	0 800 444 7867	Dominica	+1 678 259 9110	Paraguay	+1 678 259 9109
Aruba	+1 678 259 9110	Dominican Republic	+1 678 259 9109	Perú	0800 53603
Bahamas	+1 678 259 9110	El Salvador	+1 678 259 9109	Puerto Rico	1 844 752 2843
Barbados	+1 678 259 9110	Grenada	+1 678 259 9110	St. Kitts and Nevis	+1 678 259 9110
Belize	+1 678 259 9110	Guatemala	1 800 375 0048	St. Lucia	+1 678 259 9110
Bermuda	+1 678 259 9110	Guyana	+1 678 259 9110	St. Maarten	+1 678 259 9110
Bolivia y Ecuador	+1 678 259 9109	Haiti	N/A, web support only	St. Vincent	+1 678 259 9110
Brazil	0800 055 6405	Honduras	+1 678 259 9109	Suriname	+1 678 259 9110
British Virgin Islands	+1 678 259 9110	Jamaica	1 833 937 1956	Trinidad and Tobago	+1 678 259 9110
Cayman Islands	+1 678 259 9110	México	800 501 9800	Turks & Caicos	+1 678 259 9110
Chile	800 201 702	Montserrat	+1 678 259 9110	U.S. Virgin Islands	1 844 845 8164
Colombia	01 800 5190061	Netherlands Antilles	+1 678 259 9110	Uruguay	000 413 598 5573
Costa Rica	0800 012 2182	Nicaragua	001 800 2202553		

*Algunas llamadas pueden tener alguna restricción y cargos que dependen de su operador telefónico.

Si hay cambios en los números telefónicos, puede consultar las actualizaciones en la siguiente [liga](#).



¡Conoce HPE Te Llama!

Como parte de la implementación del programa de telefonía de DCE, se anuncia una nueva forma de acceder al soporte técnico de HPE Pointnext Services.

HPE Te llama, es otra opción para recibir la atención que requiere, podrá visitar la liga correspondiente a su país, escoger “ponte en contacto con Soporte técnico”, y en el botón HPE Te Llama.

País	HPE Contact Page
Argentina	www.hpe.com/ar/contact
Bolivia	www.hpe.com/bo/contact
Brasil	www.hpe.com/br/contact
Chile	www.hpe.com/cl/contact
Colombia	www.hpe.com/co/contact
Ecuador	www.hpe.com/ec/contact
Mexico	www.hpe.com/mx/contact
Paraguay	https://www.hpe.com/lamerica/es/contact-hpe-paraguay.html
Peru	www.hpe.com/pe/contact
Puerto Rico	www.hpe.com/pr/contact
Uruguay	www.hpe.com/uy/contact

Para Nicaragua, Honduras, El Salvador, Guatemala, Costa Rica y Panamá pueden usar cualquiera de las ligas y seleccionar su país en el formato que se despliega.

Funciona desde cualquier dispositivo con acceso a internet: celular, tableta o computadora.



Servicios proactivos

Utiliza los créditos y mantén tu infraestructura actualizada y saludable por medio de actividades proactivas:

- Servidores y Sistema Operativo
- Almacenamiento, Privacidad de datos, respaldos
- Redes
- Software
- Ambiente
- Servicio de Seguridad o de Nube

Para solicitar actividades proactivas y/o redención de créditos, favor de enviar su solicitud al siguiente correo: TAMsRquests@hpe.com



Soporte a: Nimble, Aruba, Nonstop, Data Fabric

Soporte técnico

- HPE Nimble Storage 24x7 (Soporte especializado Team Nimble)
<https://h20195.www2.hpe.com/v2/Getdocument.aspx?docname=a00050207enw>
- Aruba (Soporte especializado Team Aruba)
<https://asp.arubanetworks.com/>
<https://www.arubanetworks.com/support-services/contact-support/>
- NonStop (Soporte especializado Team NonStop)
<https://www.hpe.com/psnow/doc/a50005298enw?from=app§ion=search&isFutureVersion=true>
- Data Fabric/MapR
https://support.hpe.com/hpesc/public/docDisplay?docId=a00091623en_us



Alertamientos de actualizaciones proactivas

Proactivamente reciba en su e-mail registrado las alertas sobre actualizaciones de drivers, software, firmware y componentes reemplazables por el cliente.

Use este URL para registrar su correo y mantenerse informado:

<https://connect.hpe.com/mypreferences/?language=es>

The screenshot shows the HPE Connect interface. On the left is a navigation menu with four items: 'Cases Awaiting Your Action', 'Product Alerts', 'Critical Downloads', and 'Expiring Support'. A green arrow points from the 'Product Alerts' menu item to the main content area. The main content area is titled 'Product Alerts' and includes a sub-header 'Below are your product alerts released within the last 30 days'. Below this is a table with columns 'Severity', 'Type', and 'Title'. The table lists several security bulletins. A green box highlights the 'Product Alerts' section in the navigation menu, which shows a count of 22 alerts, broken down into Security Bulletins (10), Bulletins (4), Advisories (4), and Notices (4). Another green arrow points from this summary box to the 'Product Alerts' main view.

The screenshot shows the 'Critical Downloads' section of the HPE Connect interface. It features a sub-header 'Below are your product critical downloads released in the last 30 days'. Below this is a table with columns 'Type', 'Title', and 'My Products'. The table lists several firmware updates, with the first one highlighted by a green box. A green arrow points from the 'Critical Downloads' menu item in the navigation menu to this section.



Recomendaciones para Atención en Sitio

Una vez que se determina que para la reparación del equipo se requiere la visita, nos estaremos comunicando con usted para:

- Confirmar los datos generales proporcionados (pág. 6).
- Especificar si hay requisitos especiales de acceso.
- Solicitar una fecha de atención para que asista el técnico.

Nota: La falta de alguno de los puntos anteriores, podría demorar el envío del técnico y/o envío de parte.



Customer Experience

Queremos saber lo que es valioso para usted en la experiencia de servicio.

Al final de su ticket de soporte le invitaremos vía correo a responder una encuesta de satisfacción. Agradecemos los minutos que dedique a describirnos su experiencia.

El correo de donde provienen las invitaciones es:
service.experience@hpe.com





¿Dudas y / o consultas?

Con el objetivo de **brindarle un mejor servicio**, y para que pueda expresar **algún inconveniente en un caso de atención**, status, etc., ponemos a su disposición el siguiente correo:

contacto-account.services.lac@hpe.com

Le solicitamos agregar la siguiente información:

- Número de caso: (Si no cuenta con caso abierto, colocar N/A).
- País/Ciudad:
- Comentarios: (descripción detallada del tipo de ayuda o contacto que necesite, equipo involucrado e información para contactarle).

