Formato 11 FACTOR DE CALIDAD
LICITACION PUBLICA No. SH-LP-PS-001-2026

Bogotá D.C. 27 de abril de 2026.

<table>
<tr><th>Factor</th><th>Puntaje</th></tr>
<tr><td>Factor de calidad: Presentación con la oferta de las hojas de vida con sus respectivos soportes y una carta de disponibilidad firmada por el Ingeniero propuesto para los siguientes roles descritos en el Anexo Tecnico No 5 Equipo Tecnico:
· Arquitecto de Infraestructura.
· Arquitecto de Redes y Seguridad.</td><td>20</td></tr>
<tr><td>Ofrecer bajo la gravedad del juramento Soporte de fabricante HPE Tech Care Essential SVC para los equipos que hacen parte de la solución de Hyperconvergencia actual de propiedad del Departamento de Cundinamarca, desde el 31/07/2026 y hasta que la nueva infraestructura de hyperconvergencia este migrada y en operación:
<table>
<tr><th>Detalle</th><th>Serial</th><th>No de Parte</th></tr>
<tr><td>HPE SimpliVity 380 Gen10</td><td>2M200305GL</td><td>Q8D81A</td></tr>
<tr><td>HPE SimpliVity 380 Gen10</td><td>2M200301G4</td><td>Q8D81A</td></tr>
<tr><td>HPE SimpliVity 380 Gen10</td><td>2M200305GK</td><td>Q8D81A</td></tr>
<tr><td>HPE SimpliVity 380 Gen10</td><td>2M200301G5</td><td>Q8D81A</td></tr>
<tr><td>HPE SimpliVity 380 Gen10</td><td>2M200305G9</td><td>Q8D81A</td></tr>
<tr><td>HPE StoreEver MSL 1/8 G2 0-drive Tape Autoloader</td><td>DEC94202HX</td><td>R1R75A</td></tr>
<tr><td>Servidor BackupExec PPL</td><td>MXQ95102FJ</td><td>P06453-B21</td></tr>
</table>
El proponente debe incluir dentro de su propuesta una carta del fabricante donde se indique que se puede prestar este servicio de soporte solicitado por 1 año a partir del 01/08/2026.</td><td>22</td></tr>
<tr><td>TOTAL</td><td>42</td></tr>
</table>

De acuerdo a la estipulado en el Pliego de Condiciones de la licitación **SH-LP-PS-001-2026 cuyo objeto es**: “Contratar un integrador de servicios que brinde a la Secretaría de Hacienda del Departamento de Cundinamarca los siguientes servicios: Colocation y Hosting; Canales de Comunicaciones y Administración de Redes; Plan de Contingencia; Soporte Microinformático; Administración Basis; Administración y Monitoreo de Infraestructura, Sistema operativo, Bases de datos; Implementación y ejecución de estrategia de Backups y recuperación; Seguridad y Ciberseguridad. así mismo, se requiere proveer, instalar, migrar y configurar la infraestructura informática que soportara los servicios descritos a modo renovación de la infraestructura actual, para los sistemas ERP SAP y NO SAP”; la **UT IDEAS3 2026,** presenta con la oferta:

- las hojas de vida con sus respectivos soportes del Arquitecto de Infraestructura y el Arquitecto de Redes y seguridad.
- Ofrece el Soporte de fabricante HPE Tech Care Essential SVC para los equipos que hacen parte de la solución de Hyperconvergencia actual de propiedad del Departamento de Cundinamarca, desde el 31/07/2026 y hasta que la nueva infraestructura de hyperconvergencia este migrada y en operación.

Detalle	Serial	No de Parte
HPE SimpliVity 380 Gen10	2M200305GL	Q8D81A
HPE SimpliVity 380 Gen10	2M200301G4	Q8D81A
HPE SimpliVity 380 Gen10	2M200305GK	Q8D81A
HPE SimpliVity 380 Gen10	2M200301G5	Q8D81A
HPE SimpliVity 380 Gen10	2M200305G9	Q8D81A
HPE StoreEver MSL 1/8 G2 0-drive Tape Autoloader	DEC94202HX	R1R75A
Servidor BackupExec PPL	MXQ95102FJ	P06453-B21

- Se presenta el ofrecimiento bajo la gravedad de juramento del Soporte de fabricante HPE Tech Care Essential SVC para los equipos que hacen parte de la solución de Hyperconvergencia actual de propiedad del Departamento de Cundinamarca, desde el 31/07/2026 y por 1 año.
- Se anexa la carta de fabricante indicando que se puede prestar el servicio de soporte solicitado por 1 año a partir del 01/08/2026, así como la ficha técnica del soporte ofrecido.

Nombre Representante legal: CLAUDIA ALEXANDRA PARDO QUIROGA.
Cédula de Ciudadanía: 30.394.928
Nombre razón social: UT IDEAS3 2026
Dirección: Carrera 49ª No 86-40
Número telefónico: 601 651 0051
Correo Electrónico: juridica@s3.com.co

HOJA DE VIDA ARQUITECTO DE INFRAESTRUCTURA

GILDARDO ANSELMO FUENTES CARVAJAL

Especialista de Infraestructura. Profesional Certificado en Microsoft con más de 15 años de experiencia en administración de Directorio Activo. Conocimientos en Office365, SharePoint, IIS, SQL Server, System Center, Team Foundation Server, Virtualización HyperV y VMWare, Nube Privada Microsoft y Nube Pública (Azure y Amazon AWS). Administración de herramientas antivirus, backups, enclousures HPE, almacenamiento (SAN HP y NIMBLE) e Hyperconvergencia HPE Simplivity VMware. Coordinación de equipos de infraestructura.

EXPERIENCIA

- **Especialista de Infraestructura S3 - SIMPLE SMART SPEEDY**

  Enero de 2021 a la fecha
- **Especialista de Infraestructura EVOLUTION TECHNOLOGIES**

  Junio de 2017 a diciembre de 2020
- **Analista de Servicios ARUS – INFOTIC – DNP**

  Diciembre de 2016 a mayo 2017
- **Administrador de Aplicaciones VERYTEL S.A.**

  Diciembre de 2012 a noviembre 2016
- **Ingeniero MCSE COMWARE S.A. – SED**

  Diciembre de 2012 a noviembre 2016
- **Ingeniero Microsoft COLSOF S.A. – BPO PARTNER SAS – SED**

  Abril de 2009 a junio de 2011
- **Ingeniero Microsoft COMWARE S.A. – SED**

  Diciembre de 2007 a abril 2009
- **Ingeniero Microsoft INTEGRAR S.A. – SED**

  Mayo de 2007 a diciembre de 2007
- **Ingeniero de Investigación y Desarrollo SUN GEMINI S.A. – HOCOL**

  Noviembre de 2005 a mayo de 2007

EDUCACIÓN:

2022
AWS Certified Solutions Architect (Certificación)
Amazon Web Services

2021
AWS Certified Cloud Practitioner
(Certificación)
Amazon Web Services

2021
ITIL Foundation Certificate in IT Service V.4
(Certificación)
PeopleCert - AXELOS

2020
HPE SimpliVity System Administration (VMWare - vSphere) (Curso)
HPE Sales Certified – Hybrid Cloud Solutions
HPE Education Services

2019
MCSE (Microsoft Certified Solutions Expert) Core Infrastructure
(Certificación)
Intelligent Training

2017
MCSA (Microsoft Certified Solutions Associate) Windows 2016 (Curso)
Intelligent Training

2012
MCSE (Microsoft Certified Solutions Expert) Private Cloud.
MCSA (Microsoft Certified Solutions Associate) Windows Server 2012.
Politécnico Gran colombiano

2011
MCITP (Microsoft Certified IT Professional) Enterprise Messaging Administrator on Exchange Server 2010. MCITP (Microsoft Certified IT Professional) Virtualization Administrator on Windows Server 2008 R2.
Intelligent Training

2009
MCITP (Microsoft Certified IT Professional) Enterprise Administrator on Windows Server 2008.
Politécnico Gran colombiano

2003
Experto Administrador de Redes y Sistemas de Información en Internet.
Executrain de Colombia

Ingeniero de Sistemas
Universidad Autónoma de Colombia


REPUBLICA DE COLOMBIA
IDENTIFICACION PERSONAL
CEDULA DE CIUDADANIA
NUMERO 79.634.144
FUENTES CARVAJAL
APELLIDOS
GILDARDO ANSELMO
NOMBRES
FIRMA
FECHA DE NACIMIENTO 17-ENE-1972
PAZ DE ARIPORO (MORENO)
(CASANARE)
LUGAR DE NACIMIENTO
1.70
ESTATURA
A+
G.S. RH
M
SEXO
09-OCT-1990 BOGOTA D.C
FECHA Y LUGAR DE EXPEDICION
REGISTRADOR NACIONAL
CARLOS ARIEL SANCHEZ TORRES
INDICE DERECHO
A-1500150-00245104-M-0079634144-20100717
0022825565A 1
1510103565

FUNDACION UNIVERSIDAD AUTONOMA DE COLOMBIA

Personería Jurídica No. 264 del 4 de febrero de 1972
Resolución No. 03279 /93 del Mineducación
Reconocimiento como Universidad

Acta de Grado

Acta No. 2920 **Folio No. 2928**

En Santafé de Bogotá, D.C, a los 27 días del mes de octubre de 2000, se reunieron los Doctores **JAIME NIÑO DIEZ** Rector de la Universidad, **JOSE OCTAVIO RAMIREZ GONZALEZ** Secretario General, **LUIS HECTOR PEÑA VARGAS** Decano de la Facultad de **INGENIERIA,** con el fin de llevar a cabo la ceremonia de grado de **GILDARDO ANSELMO FUENTES CARVAJAL** con C.C. No. 79.634.144 de Bogotá, D.E., quien llenó todos los requisitos que los reglamentos de la Universidad exigen para optar al Título Profesional de **INGENIERO DE SISTEMAS.**

El Rector tomó el juramento reglamentario e hizo entrega del correspondiente Diploma debidamente firmado, sellado y registrado en el libro de radicación No. 30 – Folio 14083-F, así como la presente Acta con los sellos de la Universidad. Se deja constancia que el graduado tiene definida su situación militar según Libreta No. 79634144 Distrito Militar 51. Terminó sus estudios en 2000, Jornada Nocturna.

Se expide la presente copia del Acta de Grado en Santafé de Bogotá, D.C., a los 27 días del mes de octubre de 2000.

JOSE OCTAVIO RAMIREZ GONZALEZ
Secretario General


REPUBLICA DE COLOMBIA
CONSEJO PROFESIONAL NACIONAL DE INGENIERIA
COPNIA
MATRICULA PROFESIONAL No.
25255135119CND
INGENIERO DE SISTEMAS
DE FECHA 28/09/2006
GILDARDO ANSELMO
FUENTES CARVAJAL
C.C. 79634144
UNIVERSIDAD AUTONOMA
DE COLOMBIA
PRESIDENTE DEL CONSEJO

REPÚBLICA DE COLOMBIA
COPNIA
Consejo Profesional Nacional de Ingeniería

Certificado de vigencia y antecedentes disciplinarios
CVAD-2026-4419881

CONSEJO PROFESIONAL NACIONAL DE INGENIERÍA
COPNIA

EL DIRECTOR GENERAL

CERTIFICA:

1. Que GILDARDO ANSELMO FUENTES CARVAJAL, identificado(a) con CEDULA DE CIUDADANIA 79634144, se encuentra inscrito(a) en el Registro Profesional Nacional que lleva esta entidad, en la profesión de INGENIERIA DE SISTEMAS con MATRICULA PROFESIONAL 25255-135119 desde el 28 de Septiembre de 2006, otorgado(a) mediante Resolución Nacional 465.

2. Que el(la) MATRICULA PROFESIONAL es la autorización que expide el Estado para que el titular ejerza su profesión en todo el territorio de la República de Colombia, de conformidad con lo dispuesto en la Ley 842 de 2003.

3. Que el(la) referido(a) MATRICULA PROFESIONAL se encuentra **VIGENTE**

4. Que el profesional no tiene antecedentes disciplinarios ético-profesionales.

5. Que la presente certificación se expide en Bogotá, D.C., a los veintiuno (21) días del mes de Abril del año dos mil veintiseis (2026).

Rubén Dario Ochoa Arbeláez

Gildardo A. Fuentes C.
Firmal del titular (*)

(*)Con el fin de verificar que el titular autoriza su participación en procesos estatales de selección de contratistas. La falta de firma del titular no invalida el Certificado
El presente es un documento público expedido electrónicamente con firma digital que garantiza su plena validez jurídica y probatoria según lo establecido en la Ley 527 de 1999. Para verificar la firma digital, consulte las propiedades del documento original en formato .pdf.
Para verificar la integridad e inalterabilidad del presente documento consulte en el sitio web https://tramites.copnia.gov.co/Copnia_Micrositz/CertificateOfGoodStanding/CertificateOfGoodStandingStart indicado el número del certificado que se encuentra en la esquina superior derecha de este documento.

CONSEJO PROFESIONAL NACIONAL DE INGENIERÍA – COPNIA
Calle 78 Nº 9 - 57 - Teléfono: 322 0191 - Bogotá D.C.
e-mail: contactenos@copnia.gov.co
www.copnia.gov.co


Microsoft
Gildardo Fuentes
Razón social: GILDARDO A FUENTES CARVAJAL
ha obtenido la certificación
MCSA: Windows Server 2012
Número de certificación: A847T3-CF3F31
Fecha de obtención: 15 de noviembre de 2012
Microsoft
MCSA
Satya Narayana Nadella



Link de verificación:
https://learn.microsoft.com/en-us/users/gildardofuentes-5015/transcript/d4myjf5k0kz9l9o

GF

Gildardo Fuentes

Report a concern

8	2	0	0	0	LEVEL 5	14,800/20,999 XP
Badges	Trophies	Reputation points	Accepted answers	Followers		

Microsoft | Transcript

Legal name: GILDARDO A FUENTES CARVAJAL

Gildardo Fuentes

Username: GildardoFuentes-5015
Contact email: gildardof@hotmail.com

Modules completed
8

Learning paths completed
2

Active certifications
13

Exams passed
23

Historical certifications
8

Training hours completed
7 hr 33 min

Active certifications

Certification title	Certification number	Earned on	Expires on
MCSE: Core Infrastructure	433G05-884584	Feb 2, 2019	N/A
MCSA: Windows Server 2012	A847T3-CF3F31	Nov 15, 2012	N/A
Microsoft® Certified Solutions Expert: Private Cloud (Inactive)	C53853-65AEE0	Oct 18, 2012	N/A
Microsoft Certified Professional	Z5F371-B8F4F9	Sep 22, 2012	N/A
Microsoft® Certified Solutions Associate: Windows Server 2008	3C3A58-38026A	Apr 15, 2012	N/A
Microsoft® Certified IT Professional: Enterprise Messaging Administrator on Exchange 2010	4AL5EC-058B8F	Nov 5, 2011	N/A
Microsoft® Certified IT Professional: Virtualization Administrator on Windows Server 2008 R2	JBBA83-9346A3	Aug 20, 2011	N/A

Certification title	Certification number	Earned on	Expires on
Microsoft® Certified Technology Specialist: Windows Server 2008 R2, Desktop Virtualization	021AXC-D9C657	Aug 13, 2011	N/A
Microsoft® Certified Technology Specialist: Microsoft Exchange Server 2010, Configuration Charter Member	D2B9FC-859B4V	Dec 14, 2009	N/A
Microsoft® Certified IT Professional: Enterprise Administrator on Windows Server 2008	CD8381-R81A35	Feb 17, 2009	N/A
Microsoft® Certified Technology Specialist: Windows Server 2008 Network Infrastructure, Configuration	31615F-50968C	Feb 2, 2009	N/A
Microsoft® Certified Technology Specialist: Windows Server 2008 Applications Infrastructure, Configuration	9EC6AD-T50D56	Feb 2, 2009	N/A
Microsoft® Certified Technology Specialist: Windows Server 2008 Active Directory, Configuration	6DD8BY-2C762A	Feb 2, 2009	N/A

Passed exams

Exam title	Exam number	Passed date
Implementing a Software-Defined Datacenter	745	Feb 2, 2019

Exam title	Exam number	Passed date
Upgrading Your Skills to MCSA Windows Server 2012	417	Nov 15, 2012
Configuring and Deploying a Private Cloud with System Center 2012	247	Oct 18, 2012
Monitoring and Operating a Private Cloud with System Center 2012	246	Sep 22, 2012
TS: Microsoft System Center Operations Manager 2007, Configuring	400	Dec 17, 2011
PRO: Designing and Deploying Messaging Solutions with Microsoft Exchange Server 2010	663	Nov 5, 2011
PRO: Windows Server 2008 R2, Virtualization Administrator	693	Aug 20, 2011
TS: Windows Server 2008 R2, Desktop Virtualization	669	Aug 13, 2011
TS: Windows Server Virtualization, Configuration	652	Jul 16, 2011
TS: Microsoft Exchange Server 2010, Configuring	662	Dec 14, 2009
TS: Exchange Server 2007 Configuration	236	May 19, 2009
Pro: Windows Server 2008, Enterprise Administrator	647	Feb 17, 2009
TS: Upgrading Your MCSE on Windows Server 2003 to Windows Server 2008, Technology Specialist	649	Feb 2, 2009

Exam title	Exam number	Passed date
TS: Configuring Microsoft Windows Vista Client	620	Mar 31, 2008
Planning, Implementing, and Maintaining a Microsoft Windows Server 2003 Environment for an MCSE Certified on Windows 2000	296	Mar 17, 2008
Managing and Maintaining a Microsoft Windows Server 2003 Environment for an MCSA Certified on Windows 2000	292	Dec 17, 2007
Installing, Configuring, and Administering Microsoft Internet Security and Acceleration (ISA) Server 2000, Enterprise Edition	227	Oct 21, 2003
Designing Security for a Microsoft Windows 2000 Network	220	Oct 3, 2003
Implementing and Administering a Microsoft Windows 2000 Network Infrastructure	216	Sep 26, 2003
Designing a Microsoft Windows 2000 Directory Services Infrastructure	219	Aug 29, 2003
Implementing and Administering a Microsoft Windows 2000 Directory Services Infrastructure	217	Aug 8, 2003
Installing, Configuring, and Administering Microsoft Windows 2000 Server	215	Jul 28, 2003
Installing, Configuring, and Administering Microsoft Windows 2000 Professional	210	Jul 21, 2003

Historical certifications

Certification title	Certification number	State
Microsoft® Certified Technology Specialist: Microsoft System Center Operations Manager 2007, Configuration Earned on Dec 17, 2011	6EB356-FDRE72	Retired
Microsoft® Certified Technology Specialist: Windows Server Virtualization, Configuration Earned on Jul 16, 2011	EDF317-7FAE03	Retired
Microsoft® Certified Technology Specialist: Microsoft Exchange Server 2007, Configuration Earned on May 19, 2009	138184-5B839G	Retired
Microsoft® Certified Technology Specialist: Microsoft Windows Vista, Configuration Earned on Mar 31, 2008	E09038-T40C14	Retired
Microsoft Certified Systems Engineer: Windows Server 2003 Earned on Mar 17, 2008	E3A9DI-1BD663	Retired
Microsoft Certified Systems Administrator: Windows Server 2003 Earned on Dec 17, 2007	1WD58B-508033	Retired
Microsoft Certified Systems Engineer: Windows 2000 Earned on Oct 21, 2003	22E338-D80653	Retired

Certification title	Certification number	State
Microsoft Certified Professional Earned on Jul 21, 2003	BF2J97-3C7096	Retired

Learning paths completed

N/A means either not all module assessments exist or there is no pass record. All Learning Paths in this table are complete.

Learning path title	Description	Completed on	All module assessment results
Deploy and manage identity infrastructure	Deploy and manage identity infrastructure	Jan 8, 2025	N/A
Implement Windows Server IaaS VM Identity	After completing this learning path, you'll know how to implement identity in Azure. You'll be able to extend an existing on-premises Active Directory identity service into Azure.	Jan 8, 2025	N/A

Modules completed

N/A in the module assessment result column means either the module assessment doesn't exist or there's no pass record for it. All modules in this table are complete.

Module title	Description	Completed on	Duration	Module assessment result
Deploy and manage Azure IaaS Active Directory domain controllers in Azure	Deploy and manage Azure IaaS Active Directory domain controllers in Azure	Jan 8, 2025	39 min	N/A
Implement hybrid identity with Windows Server	Implement hybrid identity with Windows Server	Jan 8, 2025	1 hr 49 min	N/A
Manage advanced features of AD DS	Manage advanced features of AD DS	Oct 10, 2024	50 min	N/A
Manage AD DS domain controllers and FSMO roles	Manage AD DS domain controllers and FSMO roles	Oct 9, 2024	54 min	N/A
Implement Group Policy Objects	Implement Group Policy Objects	Oct 9, 2024	55 min	N/A
Introduction to AD DS	Introduction to AD DS	Sep 26, 2024	1 hr	N/A

Module title	Description	Completed on	Duration	Module assessment result
Deploy and manage Active Directory Domain Services domain controllers	This module introduces you to the topology of domain controllers within an Active Directory environment. It also starts you down the path of deploying, managing, and migrating a domain controller between servers.	Sep 23, 2024	53 min	N/A
The Principles of Sustainable Software Engineering	Sustainable Software Engineering is an emerging discipline at the intersection of climate science, software, hardware, electricity markets, and data center design. The Principles of Sustainable Software Engineering are a core set of competencies needed to define, build, and run sustainable software applications.	Apr 25, 2022	33 min	N/A

Hewlett Packard Enterprise

HPE Education Services

Concedido a

Gildardo Fuentes



Congratulations! You may have earned
HPE Peak Performance branded badge awards.
www.hpe.com/ww/learnbadging

Por haber completado el curso:

H0LP9S: HPE SimpliVity System Administration (vSphere) *(Horas de entrenamiento: 16)*

Instructor: Felix Brizuela
14 mayo 2020
Course Duration: 2 days

En nombre de HPE Education

Gustavo Hurtado
Responsable de HPE Education Latinoamerica

LA DIRECCIÓN DE RECURSOS HUMANOS

HACE CONSTAR

Que el señor(a) **GILDARDO ANSELMO FUENTES CARVAJAL** identificado(a) con cédula de ciudadanía **Nº 79.634.144**, laboró en esta compañía por medio de un contrato Por Labor u Obra desde el 26 de Diciembre de 2007 hasta el 19 de Abril de 2009.

El último cargo desempeñado fue **INGENIERO MCSE,** realizando las siguientes labores:

- Soporte a plataformas se sistema operativo Windows 2000, 2003 y 2008.
- Administrador de la plataforma de correo electrónico Exchange 2003 y 2007.
- Administración de aplicaciones Microsoft, office communications server 2007, servicio de actualizaciones wsus.
- Virtualización de servidores mediante VMWARE
- Administración de las herramientas de filtrado de correo a nivel perimetral.
- Administración de los servicios de directorio activo 2003 y 2008
- Administración de servicios de red DNS, DHCP, CA, TS.
- Monitoreo y optimización de los recursos de servidores (RAM, Disco, CPU y red).
- Control de acceso a los recursos compartidos.

Esta constancia se expide a solicitud del interesado, en la ciudad de Bogotá D.C., a los 03 días del mes de Abril de 2012.

Atentamente,

NIT.860.045.379-1

ROSA INÉS CORTES RINCÓN
DIRECTORA GESTIÓN RECURSOS HUMANOS

File: Certificaciones

VERYTEL
UN MUNDO SIN LÍMITES

Bogotá D.C., 30 de Noviembre de 2016

LA JEFE DE TALENTO HUMANO
DE VERYTEL S.A. NIT 830.050.633-7

CERTIFICA QUE:

El Señor GILDARDO ANSELMO FUENTES CARVAJAL identificado con cédula de ciudadanía número 79.634.144, laboró para VERYTEL S.A. desde el 18 de Diciembre de 2012 hasta el 30 de Noviembre de 2016, desempeñado el cargo de Administrador de Aplicaciones, en el Área de Desarrollo, desempeñando las siguientes funciones:

- Analizar, definir y diseñar soluciones de plataforma de servicios por demanda para las aplicaciones de la compañía.
- Planear y diseñar los mecanismos de evaluación del desempeño de las aplicaciones de la compañía.
- Coordinar y administrar la evaluación del desempeño de las aplicaciones de la compañía.
- Administrar y afinar el desempeño de los sistemas de software base para asegurar la eficiencia en la prestación del servicio.
- Coordinar la medición de las transacciones, tráfico y generación, de los reportes de tiempos de respuestas y capacidad.
- Administrador Infraestructura Nube Pública Amazon AWS y AZURE.
- Administrador Infraestructura Ambientes de desarrollo y preproducción y producción.
- Publicación y Versionamiento Aplicaciones Desarrolladas.

1/2

Scanned by CamScanner

- Soporte Nivel 3 Aplicaciones Desarrolladas.
- Administrador y gestor de la herramienta Altiris de Symantec.
- Administración de Directorio Activo en Windows 2012 y Exchange 2013.
- Administración de System Center 2012 y virtualización con Hyper-V, SharePoint 2013, IIS, SQL Server 2012, TFS 2013.
- Administración de Filtrados de correo, antivirus, Firewall y File Server.
- Implementación procesos ITIL.

La presente se expide a solicitud del interesado.

Cordialmente,

Nathaly RG.

NATHALY RINCÓN GELVES
JEFE TALENTO HUMANO
VERYTEL S.A.

VERYTEL S.A. 830.050.633-7

Scanned by CamScanner

Medellín, 15 de junio de 2017

ARUS S.A.

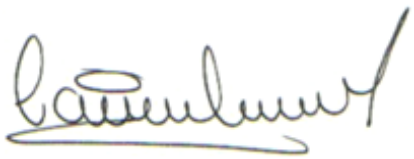
NIT 800042471-8

HACE CONSTAR QUE:

GILDARDO ANSELMO FUENTES CARVAJAL con cédula de ciudadanía No 79634144, laboró en la compañía desde el 23 de diciembre de 2016 hasta el 01 de junio de 2017, se desempeñó en el cargo de ANALISTA SERVICIOS con un contrato a Término Fijo.

Este certificado se expide a solicitud del interesado

Atentamente,



CAROLINA CEBALLOS MONSALVE
Director Bien Humano
Teléfonos (054)4446100 Exts: 1224, 1116, 1170

Este certificado laboral posee plena validez, eficacia y fuerza aprobatoria en los términos de los artículos 2,5 y 15 de la ley 527 DE 1999, y la firma que sustenta el certificado gozara de plena validez jurídica en los términos de los artículos 7 y 28 de la misma ley. En caso de querer confirmar los datos que se encuentran en este certificado laboral, se puede comunicar de manera inmediata con ARUS S.A, área de Bien Humano al teléfono 4446100 extensión 1170.

A QUIEN INTERESE

Por medio del presente Certificamos que el Señor **GILDARDO ANSELMO FUENTES CARVAJAL,** identificado con C.C No.79.634.144 de Bogotá , laboro en nuestra compañía desde el 31 de mayo de 2017 hasta el 31 de diciembre de 2020, desempeñando el cargo de Especialista de infraestructura.

Funciones:

- Gestión de infraestructuras en Colocation
- Administración Plataformas de virtualización
- Administración de servidores Windows
- Diseño e implementación de plataformas de cómputo para despliegue de aplicaciones
- Administración sistemas de monitoreo
- Diseño de planes de contingencia y recuperación para aplicaciones misionales
- Migración de sistemas operativos Windows
- Administración de Directorio Activo
- Coordinación equipos de trabajo

Tipo Contrato: Obra o Labor.
Motivo de Retiro: Voluntario

Esta certificación se expide a solicitud del interesado a los cuatro (04) días del mes de enero de 2021.

Cordialmente,

EVOLUTION OUTSORCING S.A.S
NIT. 900.054.952-3

MARIA HELENA PINEDA
Directora Administrativa
Evolution Outsourcing
Nit. 900.054.952-3
Teléfono: 318 8013073 – 310 6974104
Mail: mapineda@evolution-it.com.co

Bogotá D.C, 27 de abril de 2026

S3 SIMPLE SMART SPEEDY S.A.S

NIT 830.120.215-2

CERTIFICA

Que el Señor(a) **GILDARDO ANSELMO FUENTES CARVAJAL** identificado(a) con cédula de ciudadanía **No 79.634.144**, está vinculada a esta compañía desde el 01 de enero de 2021 a la fecha, desempeñando el cargo de **ESPECIALISTA DE INFRAESTRUCTURA**, desarrollando las siguientes funciones:

Cliente: Gobernación de Cundinamarca – Secretaría de Hacienda

- Administración de los sistemas operativos windows y linux.
- Administración de la infraestructura de hyperconvergencia symplivity en los datcenters principal y alterno
- Administración de la consola antivirus kaspersky para servidores.
- Administración de la plataforma de virtualización VMWARE.
- Administración del ISS
- Creación y ejecución de la estrategia de backup para los ambientes administrados.
- Administración de almacenamientos.
- Creación y administración de clusters para las MV administradas.
- Implementar esquemas de alta disponibilidad de la infraestructura administrada.
- Administración del DA – Directorio Activo.
- Planear y Ejecutar controles de cambio RFC de infraestructura
- Disponibilidad 7*24
- Aseguramiento del cumplimiento de los ANS contractuales en su ámbito
- Implementación y administración de soluciones de monitoreo de disponibilidad y salud de los servicios de infraestructura.
- Administración de SQL server, PostgreSQL y Maria DB.
- Administración de SharePoint.
- Mantener actualizado el inventario de activos a su cargo.

- Diseñar, implementar y administrar soluciones de contingencia para la infraestructura y servicios administrados.
- Reportar actividades para informe mensual de operación.
- Administrar los contratos de soporte de fabricante de la infraestructura y Sistemas Operativos.
- Implementar planes de mejora.
- Gestión de la disponibilidad y la capacidad de los equipos y soluciones administradas.
- Controlar las variables de utilización de la infraestructura a su cargo.
- Hacer pruebas de restauración de BD, MV y repositorios.
- Reportar actividades para informe mensual de operación.

La presente certificación se expide en Bogotá D.C, el 27 de abril de 2026

Cordialmente,



ANA TERESA CORREAL MONTES
CAPITAL SOCIAL

CARTA DE DISPONIBILIDAD ARQUITECTO DE INFRAESTRUCTURA

Bogotá D.C. 27 de abril de 2026.

Señores
GOBERNACIÓN DE CUNDINAMARCA – SECRETARÍA DE HACIENDA
Ciudad.

REFERENCIA: LICITACION PUBLICA No. SH-LP-PS-001-2026

Respetados Señores.

Yo Gildardo Anselmo Fuentes Carvajal, identificado con cédula de ciudadanía No 79.634.144 expedida en la ciudad de Bogotá, me permito comunicar que tengo la disponibilidad para asumir el cargo de Arquitecto de Infraestructura, con una dedicación del 100%; en el eventual caso que la **UT IDEAS3 2026** sea seleccionado en el proceso de la referencia.

Esta carta puede ser validada por la GOBERNACIÓN DE CUNDINAMARCA – SECRETARÍA DE HACIENDA a través del medio de contacto de la firma.

Gildardo A. Fuentes C.

GILDARDO ANSELMO FUENTES CARVAJAL
Cédula de Ciudadanía: 79.634.144
Correo Electrónico: gildardof@hotmail.com

TRADUCCIÓN SIMPLE CERTIFICACIONES

Microsoft

Gildardo Fuentes

Nombre legal: Gildardo A. Fuentes Carvajal

Ha obtenido la certificación:

MCSE: Infraestructura central

Número de certificación: 433G05-884584

Otorgada el 2 de febrero de 2019

MICROSOFT

MCSE

Satya Narayana Nadella

Microsoft

Gildardo Fuentes

Nombre legal: Gildardo A. Fuentes Carvajal

Ha obtenido la certificación:

MCSE: Infraestructura central

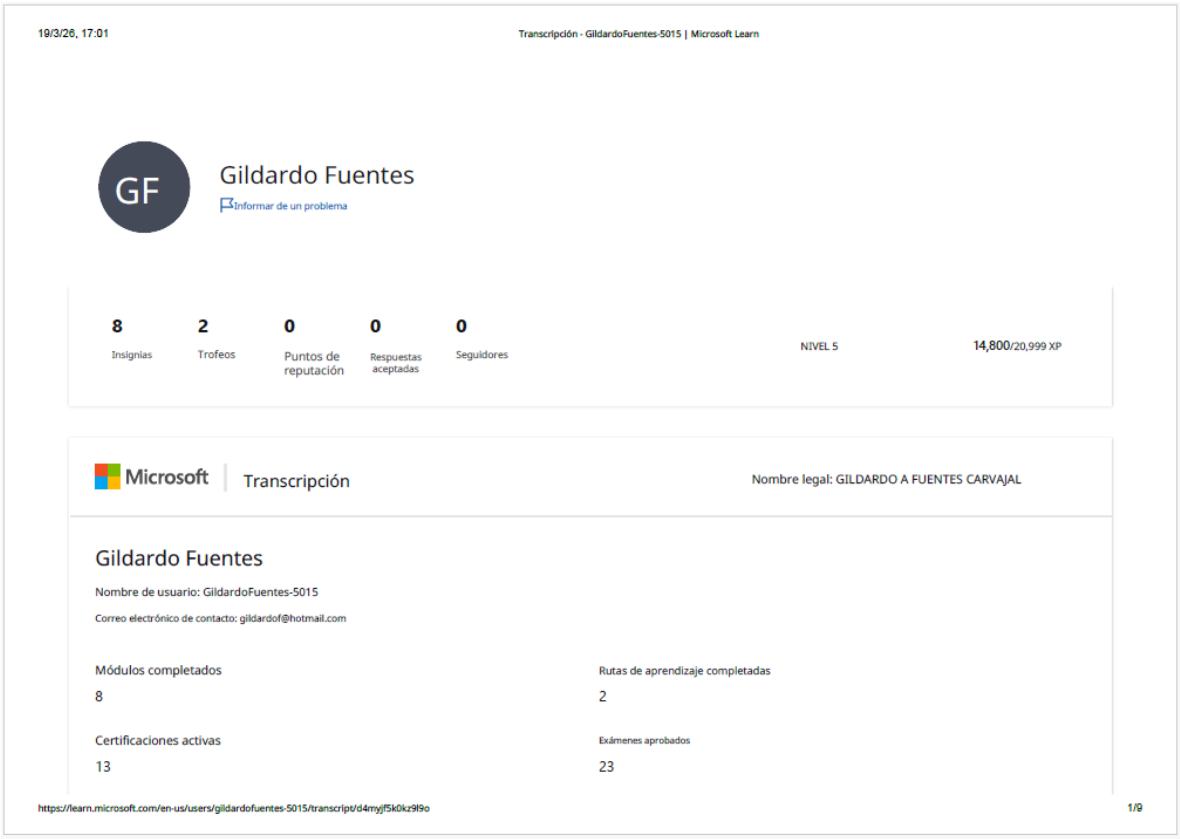
Número de certificación: 433G05-884584

Otorgada el 2 de febrero de 2019

MICROSOFT

MCSE

Satya Narayana Nadella



19/3/26, 17:01 Transcripción - GildardoFuentes-5015 | Microsoft Learn

GF

Gildardo Fuentes

Informar de un problema

8	2	0	0	0	NIVEL 5	14,800/20,999 XP
Insignias	Trofeos	Puntos de reputación	Respuestas aceptadas	Seguidores		

Microsoft | Transcripción

Nombre legal: GILDARDO A FUENTES CARVAJAL

Gildardo Fuentes

Nombre de usuario: GildardoFuentes-5015

Correo electrónico de contacto: gildardof@hotmail.com

Módulos completados	Rutas de aprendizaje completadas
8	2
Certificaciones activas	**Exámenes aprobados**
13	23

https://learn.microsoft.com/en-us/users/gildardofuentes-5015/transcript/d4myjf5k0kz9l9o 1/9

Certificaciones históricas	Horas de formación completadas
8	7 hr 33 min

Certificaciones activas

Título de la certificación	Número de certificación	Obtenido el	Caduca el
MCSE: Infraestructura central	433G05-884584	2 de feb. de 2019	N/A
MCSA: Windows Server 2012	A847T3-CF3F31	15 de nov. 2012	N/A
Microsoft® Certified Solutions Expert: Private Cloud (Inactivo)	C53853-65AEE0	18 de oct. de 2012	N/A
Microsoft Certified Professional	Z5F371-B8F4F9	22 de sep. de 2012	N/A
Microsoft® Certified Solutions Associate: Windows Server 2008	3C3A58-38026A	15 de abr. de 2012	N/A
Microsoft® Certified IT Professional: Enterprise Messaging Administrator on Exchange 2010	4AL5EC-058B8F	5 de nov. de 2011	N/A
Microsoft® Certified IT Professional: Virtualization Administrator on Windows Server 2008 R2	JBBA83-9346A3	20 de ago. 2011	N/A

Título de certificación	Número de certificación	Obtenido el	Caduca el
Microsoft® Certified Technology Specialist: Windows Server 2008 R2, Escritorio Virtualización	021AXC-D9C657	13 de ago. 2011	N/A
Microsoft® Certified Technology Specialist: Microsoft Exchange Server 2010, Miembro fundador de la configuración	D2B9FC-859B4V	14 de dic. 2009	N/A
Microsoft® Certified IT Professional: Administrador empresarial en Windows Server 2008	CD8381-R81A35	17 de feb. de 2009	N/A
Microsoft® Certified Technology Specialist: Red de Windows Server 2008 Infraestructura, configuración	31615F-50968C	2 de feb. de 2009	N/A
Microsoft® Certified Technology Specialist: Aplicaciones de Windows Server 2008 Infraestructura, configuración	9EC6AD-T50D56	2 de feb. de 2009	N/A
Microsoft® Certified Technology Specialist: Active Directory de Windows Server 2008, Configuración	6DD8BY-2C762A	2 de feb. de 2009	N/A

Exámenes aprobados

Título del examen	Número de examen	Fecha de aprobación
Implementación de un centro de datos definido por software	745	2 de feb. de 2019

Título del examen	Número de examen	Fecha de aprobación
Actualización de sus habilidades a MCSA Windows Server 2012	417	15 de nov. de 2012
Configuración e implementación de una nube privada con System Center 2012	247	18 de oct. de 2012
Supervisión y funcionamiento de una nube privada con System Center 2012	246	22 de sep. de 2012
TS: Microsoft System Center Operations Manager 2007, Configuración	400	17 de dic. de 2011
PRO: Diseño e implementación de soluciones de mensajería con Microsoft Exchange Server 2010	663	5 de nov. de 2011
PRO: Windows Server 2008 R2, Administrador de virtualización	693	20 de ago. de 2011
TS: Windows Server 2008 R2, Virtualización de escritorio	669	13 de ago. de 2011
TS: Virtualización de Windows Server, Configuración	652	16 de jul. de 2011
TS: Microsoft Exchange Server 2010, Configuración	662	14 de dic. de 2009
TS: Configuración de Exchange Server 2007	236	19 de may. de 2009
Pro: Windows Server 2008, Administrador empresarial	647	17 de feb. de 2009
TS: Actualización de su MCSE en Windows Server 2003 a Windows Server 2008, Especialista en tecnología	649	2 de feb. de 2009

Título del examen	Número de examen	Fecha de aprobación
TS: Configuración de Microsoft Windows Vista Client	620	31 de marzo de 2008
Planificación, implementación y mantenimiento de un entorno de Microsoft Windows Server 2003 para un MCSE Certificado en Windows 2000	296	17 de marzo de 2008
Administración y mantenimiento de un entorno de Microsoft Windows Server 2003 para un MCSA certificado en Windows 2000	292	17 de diciembre de 2007
Instalación, configuración y administración de Microsoft Internet Security and Acceleration (ISA) Server 2000, Enterprise Edition	227	21 de octubre de 2003
Diseño de seguridad para una red de Microsoft Windows 2000	220	3 de octubre de 2003
Implementación y administración de una infraestructura de red de Microsoft Windows 2000	216	26 de septiembre de 2003
Diseño de una infraestructura de servicios de directorio de Microsoft Windows 2000	219	29 de agosto de 2003
Implementación y administración de una infraestructura de servicios de directorio de Microsoft Windows 2000	217	8 de agosto de 2003
Instalación, configuración y administración de Microsoft Windows 2000 Server	215	28 de julio de 2003
Instalación, configuración y administración de Microsoft Windows 2000 Professional	210	21 de julio de 2003

Certificaciones históricas

Título de certificación	Número de certificación	Estado
Microsoft® Certified Technology Specialist: Microsoft System Center Operations Manager 2007, Configuración Obtenido el 17 de dic. de 2011	6EB356-FDRE72	Retirado
Microsoft® Certified Technology Specialist: Virtualización de Windows Server, Configuración Obtenido el 16 de jul. de 2011	EDF317-7FAE03	Retirado
Microsoft® Certified Technology Specialist: Microsoft Exchange Server 2007, Configuración Obtenido el 19 de may. de 2009	138184-5B839G	Retirado
Microsoft® Certified Technology Specialist: Microsoft Windows Vista, Configuración Obtenido el 31 de mar. de 2008	E09038-T40C14	Retirado
Microsoft Certified Systems Engineer: Windows Server 2003 Obtenido el 17 de mar. de 2008	E3A9DI-1BD663	Retirado
Microsoft Certified Systems Administrator: Windows Server 2003 Obtenido el 17 de dic. de 2007	1WD58B-508033	Retirado
Microsoft Certified Systems Engineer: Windows 2000 Obtenido el 21 de oct. de 2003	22E338-D80653	Retirado

Título de certificación	Número de certificación	Estado
Profesional Certificado de Microsoft Obtenido el 21 de jul. de 2003	BF2J97-3C7096	Retirado

Rutas de aprendizaje completadas

N/A significa que no existen todas las evaluaciones de módulo o que no hay ningún registro de aprobación. Todas las rutas de aprendizaje de esta tabla están completas.

Título de la ruta de aprendizaje	Descripción	Completado el	Todos los resultados de la evaluación del módulo
Implementar y administrar infraestructura de identidad	Implementar y administrar la infraestructura de identidad	8 de enero de 2025	N/A
Implementar la identidad de VM IaaS de Windows Server	Después de completar esta ruta de aprendizaje, sabrá cómo implementar la identidad en Azure. Podrá extender un servicio de identidad de Active Directory local existente a Azure.	8 de enero de 2025	N/A

Módulos completados

N/A en la columna de resultados de la evaluación del módulo significa que la evaluación del módulo no existe o que no hay ningún registro de aprobación para ella. Todos los módulos de esta tabla están completos.

Título del módulo	Descripción	Completado el	Duración	Resultado de la evaluación del módulo
Implementar y administrar controladores de dominio de Azure IaaS Active Directory en Azure	Implementar y administrar Azure IaaS Active Controladores de dominio de Directory en Azure	8 de enero de 2025	39 min	N/A
Implementar identidad híbrida con Windows Server	Implementar identidad híbrida con Windows Server	8 de enero de 2025	1 hr 49 min	N/A
Administrar avanzado funciones de AD DS	Administrar funciones avanzadas de AD DS	10 de oct. de 2024	50 min	N/A
Administrar controladores de dominio de AD DS y roles FSMO	Administrar controladores de dominio de AD DS y FSMO roles	9 de oct. de 2024	54 min	N/A
Implementar grupo Objetos de directiva	Implementar objetos de directiva de grupo	9 de oct. de 2024	55 min	N/A
Introducción a AD DS	Introducción a AD DS	26 de sep. de 2024	1 hr	N/A

Título del módulo	Descripción	Completado el	Duración	Resultado de la evaluación del módulo
Implementar y administrar controladores de dominio de los Servicios de dominio de Active Directory	Este módulo le presenta la topología de los controladores de dominio dentro de un entorno de Active Directory. También le inicia en el camino de la implementación, administración y migración de un controlador de dominio entre servidores.	23 de sep. de 2024	53 min	N/A
Los principios de la ingeniería de software sostenible	La ingeniería de software sostenible es una disciplina emergente en la intersección de la ciencia del clima, el software, el hardware, los mercados de electricidad y el diseño de centros de datos. Los principios de la ingeniería de software sostenible son un conjunto básico de competencias necesarias para definir, crear y ejecutar aplicaciones de software sostenibles.	25 de abr. de 2022	33 min	N/A

HOJA DE VIDA ARQUITECTO DE REDES Y SEGURIDAD

JAIME ADDULTH PARRA STERLING

Profesional con amplios conocimientos técnicos y capacidades en el diseño, implementación y gestión de soluciones de conectividad y seguridad informática. Perfil desarrollado a partir de la combinación de una complementaria formación profesional y experiencia en sectores que incluye el público, gobierno y energético.
Me considero una persona con excelentes relaciones interpersonales, creativa, analítica y proactiva que siempre busca una manera eficaz y eficiente de alcanzar sus metas y objetivos, para así poder obtener la satisfacción personal y ética de un trabajo bien realizado.

EXPERIENCIA

- **Especialista de Redes y Seguridad - S3 - SIMPLE SMART SPEEDY**
  Enero 2021 - actualidad

- **Especialista de Redes y Seguridad - EVOLUTION OUTSOURCING S.A.S**
  Septiembre 2013 a diciembre de 2020

- **Especialista en Tecnologías e Infraestructuras de Redes y Comunicaciones - VERYTEL S.A. – Proyecto DNP**
  Julio de 2012 a septiembre 2013

- **Ingeniero de Redes – ALFA.**
  Marzo de 2011 a julio 2012

- **Analista de Infraestructura y Comunicaciones N1 - VERYTEL OUTSOURCING S.A. – Proyecto ICBF**
  Mayo de 2008 a marzo 2011

- **Ingeniero de Soporte ATOS ORIGIN SAE – Proyectos Consejo Superior de la Judicatura y Laboratorios Rhodia**
  Octubre de 2005 a octubre 2007

EDUCACIÓN

2025
Auditor Interno ISO/IEC 27001:2022.
Certificado
CERTIPROF

2024
Cisco Certified Specialist – Security Core
Cisco Systems

2024
Cisco Certified Network Professional Enterprise
Cisco Systems

2023
Certified Network Enginner(GOLD)
IPV6 Forum

2021
Cisco Certified Specialist – Security Core
Cisco Systems

2021
Certified Network Engineer (Gold)
IPv6 Forum

2020
Auditor Interno ISO/IEC 27001:2013
Certificado
SGS COLOMBIA S.A.S

2018
Hillstone Certified Security Associate NGFW
Hillstone Networks

2017
Especializacion en Seguridad Informática
Universidad Piloto de Colombia

2015
A10 Accredited Engineer for Application Delivery
A10 Networks

2014
ITIL Operational Support and Analysis Certificate
EXIN Axelos

2014
Máster en Dirección y Gestión de Proyectos
Doble titulación:
Universidad Camilo José Cela
Bureau Veritas Centro Universitario
2014
HP Accredited Solutions Expert – TippingPoint Security v2
Hewlett-Packard

2013
ITIL Foundation Certificate in IT Service Management
EXIN Axelos

2010
Cisco Certified Specialist – Enterprise Core

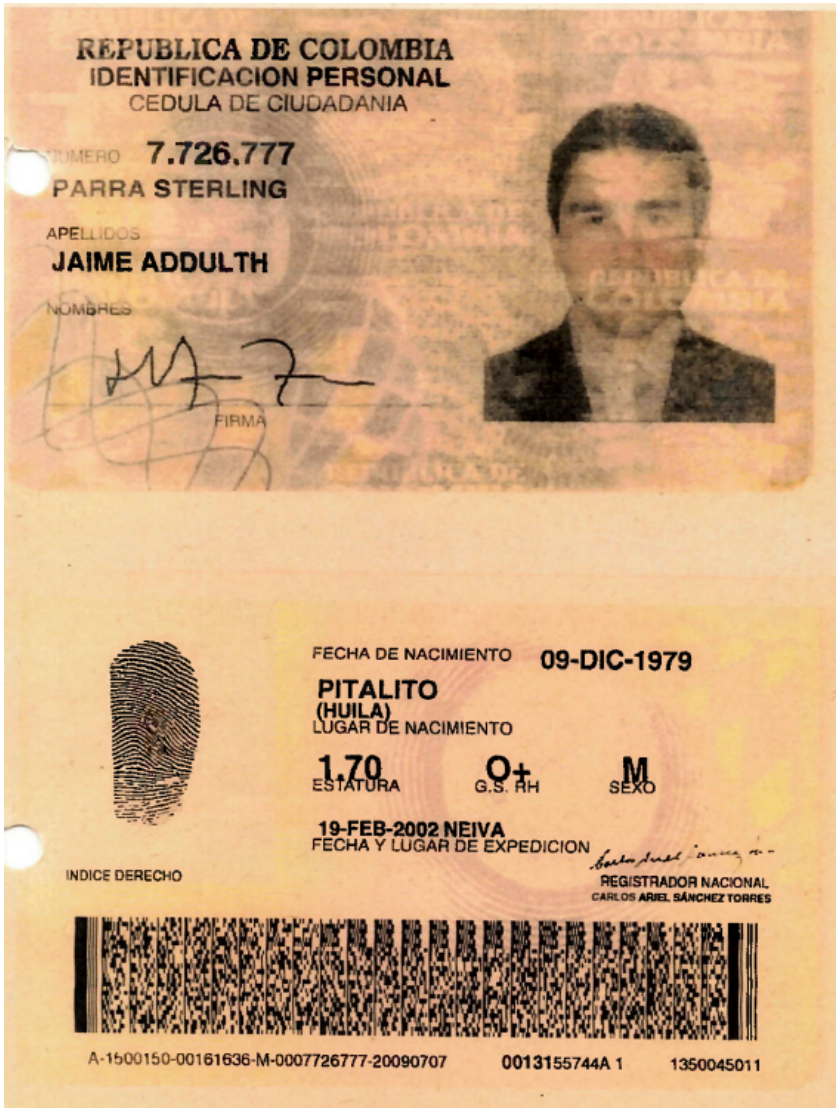
Cisco Systems

2010
Certified Specialist – Enterprise Advanced Infrastructure Implementation
Cisco Systems

2010
CCNP Enterprise
Cisco Systems

2008
CCNA
Cisco Systems

2005
Ingeniero Electrónico
Universidad Surcolombiana de Neiva


REPUBLICA DE COLOMBIA
IDENTIFICACION PERSONAL
CEDULA DE CIUDADANIA
NUMERO 7.726.777
PARRA STERLING
APELLIDOS
JAIME ADDULTH
NOMBRES
FIRMA
FECHA DE NACIMIENTO 09-DIC-1979
PITALITO
(HUILA)
LUGAR DE NACIMIENTO
1.70
ESTATURA
O+
G.S. RH
M
SEXO
19-FEB-2002 NEIVA
FECHA Y LUGAR DE EXPEDICION
REGISTRADOR NACIONAL
CARLOS ARIEL SÁNCHEZ TORRES
INDICE DERECHO
A-1500150-00161636-M-0007726777-20090707
0013155744A 1
1350045011

Universidad Surcolombiana

Acta de Grado No. 564

La Universidad Surcolombiana, creada por Ley 13 de Enero 30 de 1976 y reconocimiento institucional por Resolución No. 9062 del 26 de Octubre de 1976 del Ministerio de Educación Nacional, en atención a que el estudiante:

JAIME ADDULTH PARRA STERLING

C.C. No. 7.726.777 *de* Neiva

Cumplió satisfactoriamente todos los requisitos exigidos por los Acuerdos Reglamentarios de la Universidad, resuelve otorgarle el título de:

INGENIERO ELECTRONICO

En nombre y representación de la Universidad y de la República de Colombia, el Señor Vicerrector Académico tomó el juramento de rigor.

En testimonio de lo anterior se firma la presente Acta en la ciudad de Neiva, a los 25 *días del mes de* FEBRERO *de* 2005

RICARDO MOSQUERA MEZA
RECTOR

JORGE ELIAS GUEBELLY ORTEGA
VICERRECTOR ACADÉMICO

EDUARDO PASTRANA BONILLA
DECANO DE LA FACULTAD

RAMIRO CARDOSO CAMACHO
SECRETARIO GENERAL

Registrado en el folio 448 del Libro de Diplomas No. 2



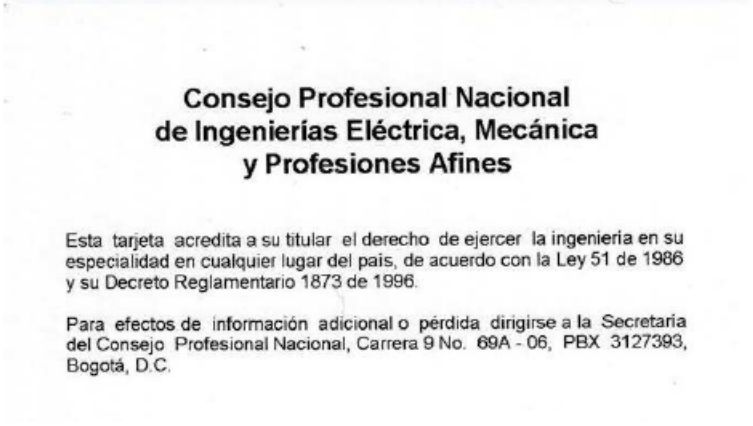
Consejo Profesional
Nacional de Ingenierías
Eléctrica, Mecánica
y Profesiones Afines

Titular JAIME ADDULTH
PARRA STERLING

D.I. 7.726.777

Ingeniero ELECTRÓNICO

Matricula CN206-60624 Resol. C.P.N. 67/2008



Consejo Profesional Nacional
de Ingenierías Eléctrica, Mecánica
y Profesiones Afines

Esta tarjeta acredita a su titular el derecho de ejercer la ingeniería en su especialidad en cualquier lugar del país, de acuerdo con la Ley 51 de 1986 y su Decreto Reglamentario 1873 de 1996.

Para efectos de información adicional o pérdida dirigirse a la Secretaría del Consejo Profesional Nacional, Carrera 9 No. 69A - 06, PBX 3127393, Bogotá, D.C.

Consejo Profesional Nacional de Ingenierías Eléctrica, Mecánica y Profesiones Afines

Referencia: .

EL CONSEJO PROFESIONAL NACIONAL DE INGENIERÍAS ELÉCTRICA, MECÁNICA Y PROFESIONESAFINES, EN VIRTUD DE LO ESTABLECIDO POR LA LEY 51 DE 1986 Y EL DECRETO 1873 DE 1996

HACE CONSTAR QUE:

1. El Ingeniero **JAIME ADDULTH PARRA STERLING**, identificado con Cédula de Ciudadanía No. **7726777** de **Neiva (Huila)**, se encuentra registrado ante el Consejo Profesional Nacional de Ingenierías Eléctrica, Mecánica y Profesiones Afines, como Ingeniero **ELECTRÓNICO** con Matrícula No. **CN206-60624** expedida por el Consejo Profesional Seccional de **CUNDINAMARCA** mediante resolución No. **CN-30 de 2008** el día **07** de **Noviembre** de **2008** y confirmada por el Consejo Profesional Nacional según Resolución No. **CPN-67 de 2008**.

2. La matrícula profesional No. **CN206-60624**, del citado ingeniero se encuentra Vigente y no se registran Sanciones a la fecha.

Esta constancia se expide por solicitud de: **S3 Simple Smart Speedy**. La vigencia de la presente certificación es de Seis (6) meses a partir de la fecha de expedición.

Dada en la ciudad de Bogotá D.C., a los Veintiún (21) días del mes de Abril de Dos Mil Veintiséis (2026)

Consejo Profesional Nacional de Ingenierías Eléctrica, Mecánica y Profesiones Afines
Código de Validación:**999901942805. Vence el 21-Octubre-2026**
Entre a www.consejoprofesional.org.co y a la opción 'Validar Certificado' para verificar su validez



DIEGO ESCOBAR SÁNCHEZ
Secretario Ejecutivo



LA CORPORACIÓN

UNIVERSIDAD PILOTO DE COLOMBIA

PERSONERÍA JURÍDICA RESOLUCIÓN No. 003681 DEL 27 DE NOVIEMBRE DE 1.962, MINISTERIO DE JUSTICIA.

CONFIERE EL TÍTULO DE

Especialista en Seguridad Informática

A

Jaime Abdulth Parra Sterling

CÉDULA DE C. No. 7.726.777 EXPEDIDA EN Neiva

QUIEN CUMPLIÓ SATISFACTORIAMENTE LOS REQUISITOS ACADÉMICOS EXIGIDOS POR LA UNIVERSIDAD, EN TESTIMONIO DE ELLO OTORGA EL PRESENTE DIPLOMA

EN LA CIUDAD DE Bogotá EL DÍA 03 DEL MES DE Marzo DEL AÑO 2017

PRESIDENTE DE LA CORPORACIÓN

RECTOR DE LA UNIVERSIDAD

DECANO DEL PROGRAMA

SECRETARIO GENERAL DE LA CORPORACIÓN

UNIVERSIDAD PILOTO DE COLOMBIA
ACTA DE GRADO No. E51 - 644
LIBRO DE REGISTRO No. 22
FOLIO No. 23.506
FECHA 03.03.17

36008



Cisco Certifications

Jaime Addulth Parra Sterling

has successfully completed the Cisco certification exam requirements and is recognized as a

Cisco Certified Network Professional Enterprise

CISCO CERTIFIED CCNP ENTERPRISE

Date Certified June 15, 2010
Valid Through July 26, 2027
Cisco ID No. CSCO11369339

Validate this certificate's authenticity at
www.cisco.com/go/verifycertificate
Certificate Verification No. P6T7F9QNJHVQQZSZ

Chuck Robbins
Chair and Chief Executive Officer
Cisco Systems, Inc.

© 2024 Cisco and/or its affiliates



Cisco Certifications

Jaime Addulth Parra Sterling

has successfully completed the Cisco certification exam requirements and is recognized as a

Cisco Certified Specialist - Security Core

CISCO CERTIFIED SPECIALIST

Date Certified July 30, 2021
Valid Through July 26, 2027
Cisco ID No. CSCO11369339

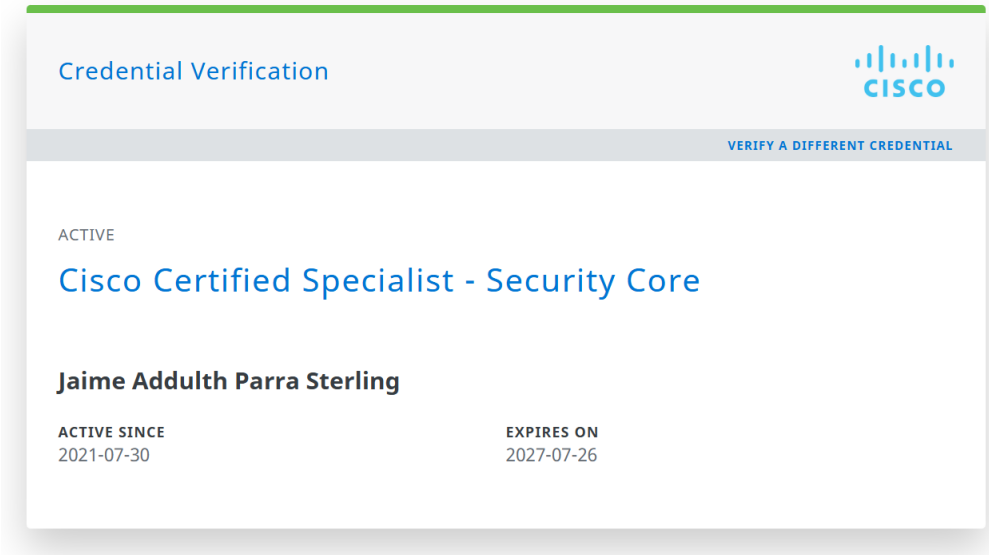
Validate this certificate's authenticity at
www.cisco.com/go/verifycertificate
Certificate Verification No. D69T373P3HQ1QMWR

Chuck Robbins
Chair and Chief Executive Officer
Cisco Systems, Inc.

© 2024 Cisco and/or its affiliates

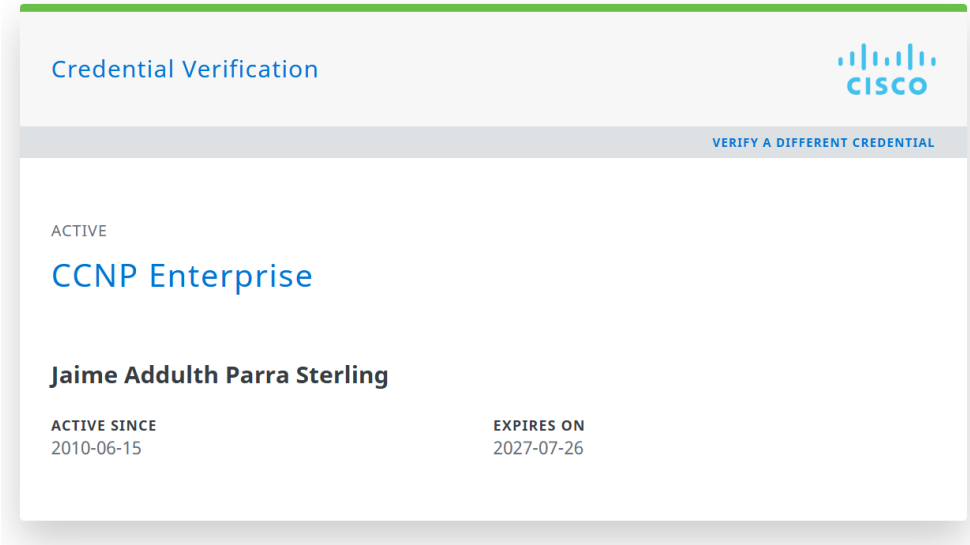
Validación certificación Cisco Certified Specialist – Security Core

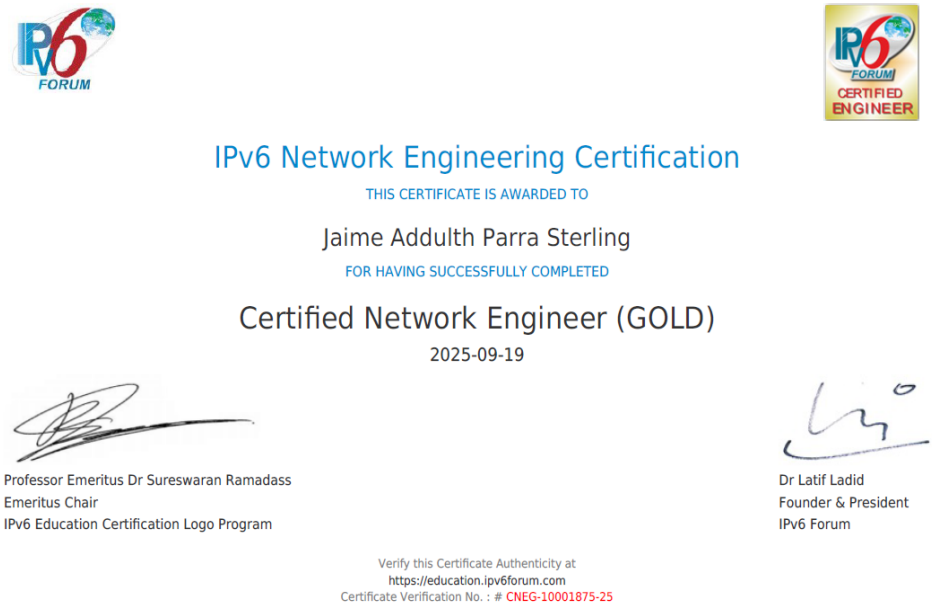
https://cp.certmetrics.com/cisco/en/public/verify/credential/D69T373P3HQ1QMWR



Validación certificación CCNP Enterprise

https://cp.certmetrics.com/cisco/en/public/verify/credential/P6T7F9QNJHVQQZSZ





IPv6 Network Engineering Certification

THIS CERTIFICATE IS AWARDED TO

Jaime Addulth Parra Sterling

FOR HAVING SUCCESSFULLY COMPLETED

Certified Network Engineer (GOLD)

2025-09-19

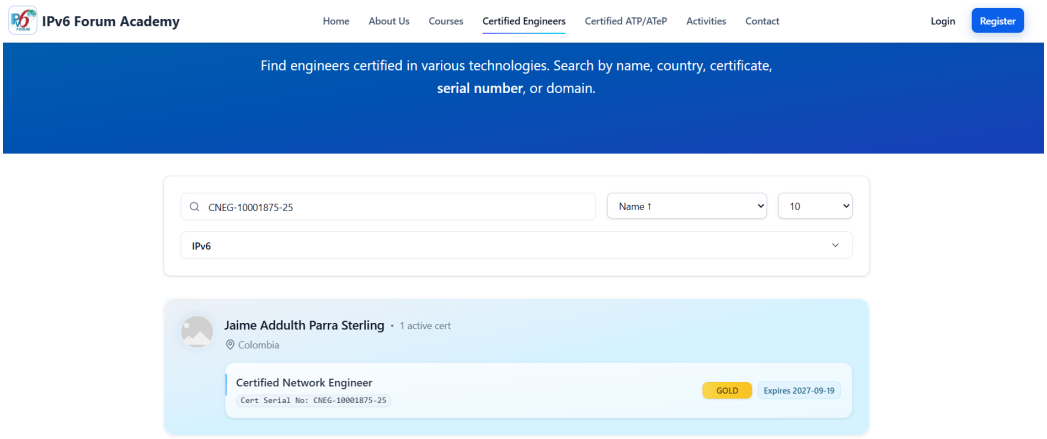
Professor Emeritus Dr Sureswaran Ramadass
Emeritus Chair
IPv6 Education Certification Logo Program

Dr Latif Ladid
Founder & President
IPv6 Forum

Verify this Certificate Authenticity at
https://education.ipv6forum.com
Certificate Verification No. : # CNEG-10001875-25

Validación certificación IPv6 Forum Certified Network Engineer (Gold)

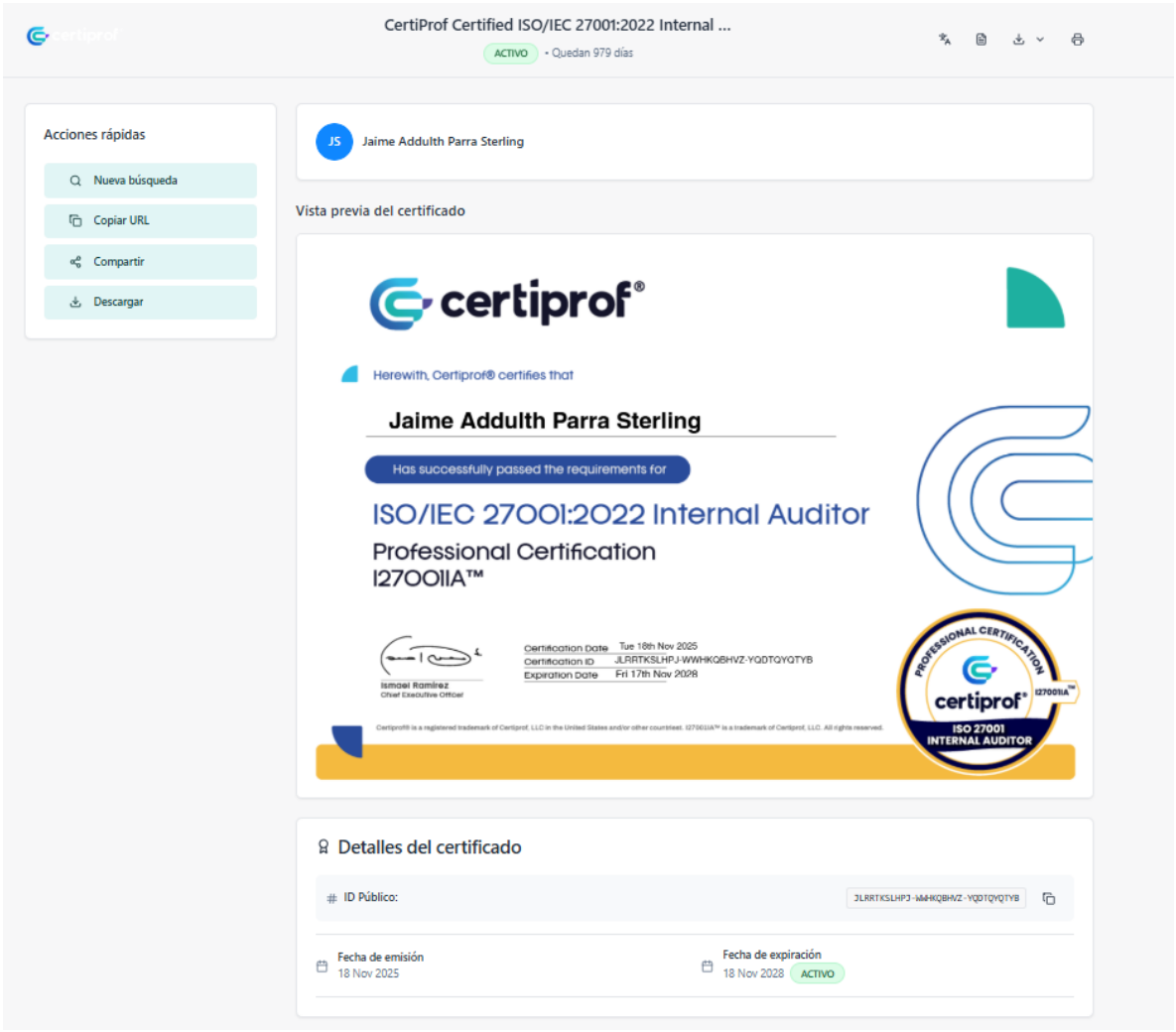
https://education.ipv6forum.com/certified-engineers?page=1&q=CNEG-10001875-25&domain=IPv6





Validación certificación Auditor Interno ISO/IEC 27001:2022.

https://verify.certiprof.com/certificado/JLRRTKSLHPJ-WWHKQBHVZ-YQDTQYQTYB


CertiProf Certified ISO/IEC 27001:2022 Internal ...
ACTIVO
• Quedan 979 días
Acciones rápidas
Nueva búsqueda
Copiar URL
Compartir
Descargar
JS
Jaime Addulth Parra Sterling
Vista previa del certificado
certiprof®
Herewith, Certiprof® certifies that
Jaime Addulth Parra Sterling
Has successfully passed the requirements for
ISO/IEC 27001:2022 Internal Auditor
Professional Certification
I27001IA™
Certification Date Tue 18th Nov 2025
Certification ID JLRRTKSLHPJ-WWHKQBHVZ-YQDTQYQTYB
Expiration Date Fri 17th Nov 2028
Ismael Ramirez
Chief Executive Officer
PROFESSIONAL CERTIFICATION
certiprof®
I27001IA™
ISO 27001
INTERNAL AUDITOR
Detalles del certificado
ID Público:
JLRRTKSLHPJ-WWHKQBHVZ-YQDTQYQTYB
Fecha de emisión
18 Nov 2025
Fecha de expiración
18 Nov 2028
ACTIVO

CERTIFICAMOS

Que **JAIME ADDULTH PARRA STERLING** identificado con cédula de ciudadanía No 7.726.777, trabajó en la Compañía **ALFA INGENIEROS S.A**, desde el 31 de Marzo de 2011 hasta el 10 de Julio de 2012, desempeñando el cargo de **INGENIERO DE REDES** para nuestro cliente **HEWLETT PACKARD LTDA.**

La presente se expide en Bogotá, el día 10 de Julio de 2012.

Atentamente,

ALFA INGENIEROS S. A.

JAIRO MORA MORA
Gerente

VERYTEL S.A

CERTIFICA QUE:

El Señor **JAIME ADDULTH PARRA STERLING** identificado con **C.C. 7.726.777**, laboró en esta compañía desde 11 de Julio de 2012 hasta el 06 de Septiembre de 2013 desempeñando el cargo de **ESPECIALISTA EN TECNOLOGIAS E INFRAESTRUCTURA DE REDES Y COMUNICACIONES** en el proyecto **DNP** cumpliendo con las siguientes funciones:

1. Administrar la infraestructura de redes y comunicaciones del DNP
2. Operar la infraestructura de redes y comunicaciones del DNP.
3. Brindar soporte técnico a la infraestructura de redes y comunicaciones del DNP.
4. Identificar los puntos críticos en el esquema de comunicaciones y definir sobre éstos modelos de contingencia y redundancia del DNP.
5. Revisar los log de los diferentes sistemas en busca de anomalías o accesos inusuales a ellos del DNP.
6. Identificar todos los puntos vulnerables dentro del esquema técnico y tecnológico del DNP.
7. Monitorear la disponibilidad de redes internas y externas del DNP.
8. Gestionar incidentes de redes ante funcionarios internos o proveedores externos al DNP.

La anterior certificación se expide el día 06 de Septiembre de 2013 a solicitud del interesado(a).

Cordialmente,

VERYTEL S.A. Nit. 830.050.633-7

MARTHA MENDOZA BOCANEGRA
Gerente Administrativo y Financiero

Nit. 830.050.633-7 / Carrera 19 B No. 168 - 53 / PBX: (571) 6373766 / e-mail: info@grupoverytel.com / www.grupoverytel.com

A QUIEN INTERESE

Por medio del presente Certificamos que el Señor **JAIME ADDULTH PARRA STERLING,** identificado con C.C No. 7.726.777 de Neiva, laboro en nuestra compañía desde el 09 de septiembre de 2013 hasta el 31 de diciembre de 2020, desempeñando el cargo de Especialista de Redes y seguridad.

Funciones:

- Diseño, implementación y gestión de infraestructuras LAN, WAN y WiFi.
- Gestión de servicios de conectividad LAN, WAN y WiFi.
- Diseño, implementación y gestión de soluciones de monitoreo tecnológico.
- Diseño, implementación y gestión de soluciones de Seguridad Informática.
- Gestión de Servicios de Seguridad Informática.
- Diseño e implementación de arquitecturas de Red Segura.
- Diseño y ejecución de planes de aseguramiento de plataforma tecnológica.
- Ejecución de pruebas de Ethical Hacking.
- Gestión de vulnerabilidades técnicas.
- Participación en el diseño de Planes de Recuperación de Desastres.
- Revisión técnica de pliegos y ofertas de oportunidades comerciales en temas de Redes y Seguridad.

Tipo Contrato: Término Indefinido

Esta certificación se expide por solicitud del interesado, a los cuatro (04) días del mes de enero de 2021.

Cordialmente,

EVOLUTION OUTSORCING S.A.S
NIT. 900.054.952-3

MARIA HELENA PINEDA
Directora Administrativa
Evolution Outsourcing
Nit. 900.054.952-3
Teléfono: 318 8012073 – 310 6974104
Mail: mapineda@evolution-it.com.co

Bogotá D.C, 5 de mayo de 2025

S3 SIMPLE SMART SPEEDY S.A.S

NIT 830.120.215-2

CERTIFICA

Que el Señor(a) **JAIME ADDULTH PARRA STERLING** identificado(a) con cédula de ciudadanía **No 7.726.777**, está vinculada a esta compañía desde el 01 de enero de 2021 a la fecha, desempeñando el cargo de **ESPECIALISTA DE REDES Y SEGURIDAD**, desarrollando las siguientes funciones:

Cliente: Gobernación de Cundinamarca – Secretaría de Hacienda

- Administración, diseño, soporte y configuración de redes LAN y WAN.
- Administración, diseño y soporte de comunicaciones
- Administración, soporte y configuración de equipos de seguridad perimetral – Firewalls Hillstone
- Diseñar estrategias técnicas para mejorar el servicio de comunicaciones, redes, seguridad y ciberseguridad.
- Control, disponibilidad de canales, servicios de seguridad y ciberseguridad.
- Planear y Ejecutar controles de cambio RFC de redes y seguridad.
- Disponibilidad 7*24
- Aseguramiento del cumplimiento de los ANS contractuales en su ámbito.
- Aplicar planes de mejora en los servicios administrados.
- Administrar los contratos de soporte de fabricante de los equipos administrados.
- Implementación y administración de soluciones de monitoreo de disponibilidad y salud de los servicios de red, comunicaciones, seguridad y ciberseguridad.
- Mantener actualizado el inventario de activos a su cargo.
- Diseñar, implementar y administrar soluciones de contingencia para los servicios de redes, comunicaciones, canales y seguridad.
- Administración, soporte y configuración del Firewall de Aplicaciones WAF.
- Administración, soporte y configuración del servicio de balanceo de aplicaciones.

- Realizar y entregar informes técnicos.
- Reportar actividades para informe mensual de operación
- Mantener actualizado el inventario de VPN´s de usuario, VPN´s S2S y publicaciones.
- Administrar el direccionamiento público IPV4 e IPV6
- Crear políticas de enrutamiento y seguridad.
- Administrar la arquitectura de segmentación de la red.
- Respaldar las configuraciones de los equipos administrados.
- Implementar esquemas de alta disponibilidad para canales y equipos de seguridad perimetral.

La presente certificación se expide en Bogotá D.C, el 5 de mayo de 2025

Cordialmente,

ANA TERESA CORREAL MONTES
CAPITAL SOCIAL

CARTA DE DISPONIBILIDAD ARQUITECTO DE REDES Y SEGURIDAD

Bogotá D.C. 27 de abril de 2026.

Señores
GOBERNACIÓN DE CUNDINAMARCA – SECRETARÍA DE HACIENDA
Ciudad.

REFERENCIA: LICITACIÓN PÚBLICA No. SH-LP-PS-001-2026.

Respetados Señores

Yo Jaime Addulth Parra Sterling, identificado con cédula de ciudadanía No 7.726.777 expedida en la ciudad de Neiva, me permito comunicar que tengo la disponibilidad para asumir el cargo de Arquitecto de Redes y Seguridad, con una dedicación del 100%; en el eventual caso que la **UT IDEAS3 2026** sea seleccionada en el proceso de la referencia.

Esta carta puede ser validada por la GOBERNACIÓN DE CUNDINAMARCA – SECRETARÍA DE HACIENDA a través del medio de contado de la firma.



JAIME ADDULTH PARRA STERLING.
Cédula de Ciudadanía: 7.726.777
Correo Electrónico: jaddulth.parra@gmail.com

TRADUCCIÓN SIMPLE CERTIFICACIONES

PROFESIONAL DE RED CERTIFICADO CISCO EMPRESA

CERTIFICADO CISCO

CCNP

ENTERPRISE

Fecha de la certificación: 15 de junio de 2010

Válido hasta el 26 de julio de 2027

Documento de identificación de Cisco No. CSCO 11369339

Válido La autenticidad del certificado en:

www.cisco.com/go/verifycertificate

Verificación del certificado N.º P6T7F9QNJHVQQZSZ

Chuck Robbins

Presidente y Director Ejecutivo

Cisco Systems, Inc.

2024 Cisco y/o sus afiliados.

Verificación de credenciales / CertMetrics

Verificación de credenciales CISCO

VERIFICAR UNA CREDENCIAL DIFERENTE

ACTIVO

CCNP Enterprise

Jaime Addulth Parra Sterling

ACTIVO DESDE	VENCE EL
2010-06-15	2027-07-26

CISCO

CERTIFICACIONES CISCO

Jaime Addulth Parra Sterling

Ha completado exitosamente los requerimientos del examen de certificación de Cisco y ha sido reconocido como:

Especialista certificado de Cisco - Núcleo de seguridad

CERTIFICADO CISCO

CCNP

ENTERPRISE

Fecha de la certificación: 30 de julio de 2021

Válido hasta el 26 de julio de 2027

Documento de identificación de Cisco No. CSCO 11369339

Válido La autenticidad del certificado en:

www.cisco.com/go/verifycertificate

Verificación del certificado N.° D69T373P3HQ1QMWR

Chuck Robbins

Presidente y Director Ejecutivo

Cisco Systems, Inc.

2024 Cisco y/o sus afiliados.

Verificación de credenciales / CertMetrics

Verificación de credenciales CISCO

VERIFICAR UNA CREDENCIAL DIFERENTE

ACTIVO

Especialista Certificado Cisco - Núcleo de seguridad

Jaime Addulth Parra Sterling

ACTIVO DESDE	VENCE EL
2021-07-30	2027-07-26

IPV6 FORUM

IPV6 FORUM CERTIFIED ENGINEER

Certificación de Ingeniería de Redes IPv6

ESTE CERTIFICADO SE OTORGA A

Jaime Addulth Parra Sterling

POR HABER COMPLETADO CON ÉXITO EL:

INGENIERO DE REDES CERTIFICADO (ORO)

2023-09-05

Profesor emérito, Dr. Sureswaran Ramadass

Cátedra emérita

Programa de logotipo de certificación de educación IPv6

Latif Ladid

Presidente del Foro IPv6

Verifique la autenticidad de este certificado en:

https://education.ipv6forum.com

Verificación del certificado No.: # CNEG- 10001362-23

Academia del Foro IPv6

Encuentra ingenieros certificados en diversas tecnologías. Busca por nombre, país, certificado, número de serie o sector.

CNEG-10001875-25

Jaime Addulth Parra Sterling **1 Cert Activo**

Ingeniero de red certificado

Cert Serial No: CNEG-10001875-25 ORO Caduca el 19/09/2027

CERTIPFROF

Por la presente, CERTIPROF certifica que

Jaime Addulth Parra Sterling

Ha aprobado exitosamente los requisitos para

ISO/IEC 27001:2022 AUDITOR INTERNO

Certificación Profesional

I1270011A TM

Ismael Ramirez

Director Ejecutivo

Fecha de certificación: Martes 18 de noviembre de 2025

ID de Certificación: JLRRTKSLHPJ-WWHKQBHVZ-YQDTQYQTYB

Fecha de Expiración: Viernes 17 de noviembre de 2028

CERTIPORF es una marca registrada de CERTIPROF LLC en los estados unidos y, para otros países, i27001a es una marca comercial de CERTIPROF, LLC. todos los derechos reservados.

OFRECIMIENTO BAJO LA GRAVEDAD DEL JURAMENTO
SOPORTE DE FABRICANTE HPE TECH CARE ESSENTIAL SVC

Bogotá, abril 27 de 2026.

Señores
DEPARTAMENTO DE CUNDINAMARCA – SECRETARÍA DE HACIENDA.
Bogotá D.C

REFERENCIA: PROCESO DE LICITACIÓN PUBLICA No. SH-LP-PS-001-2026 OBJETO: "Contratar un integrador de servicios que brinde a la Secretaría de Hacienda del Departamento de Cundinamarca los siguientes servicios: Colocation y Hosting; Canales de Comunicaciones y Administración de Redes; Plan de Contingencia; Soporte Microinformático; Administración Basis; Administración y Monitoreo de Infraestructura, Sistema operativo, Bases de datos; Implementación y ejecución de estrategia de Backups y recuperación; Seguridad y Ciberseguridad. así mismo, se requiere proveer, instalar, migrar y configurar la infraestructura informática que soportara los servicios descritos a modo renovación de la infraestructura actual, para los sistemas ERP SAP y NO SAP"

Respetados Señores

La suscrita CLAUDIA ALEXANDRA PARDO QUIROGA, identificada con cédula de ciudadanía No 30.394.928 de Manizales, actuando en calidad de representante legal de la **UT IDEAS3 2026** , me permito declarar bajo la gravedad de juramento que en el caso que llegue a ser adjudicataria en el presente proceso de contratación me comprometo a proveer el servicio de Soporte de fabricante HPE Tech Care Essential SVC por 1 año desde el 01/08/2026; para los equipos que hacen parte de la solución de Hyperconvergencia de propiedad del Departamento de Cundinamarca:

Detalle	Serial	No de Parte
HPE SimpliVity 380 Gen10	2M200305GL	Q8D81A
HPE SimpliVity 380 Gen10	2M200301G4	Q8D81A
HPE SimpliVity 380 Gen10	2M200305GK	Q8D81A
HPE SimpliVity 380 Gen10	2M200301G5	Q8D81A
HPE SimpliVity 380 Gen10	2M200305G9	Q8D81A
HPE StoreEver MSL 1/8 G2 0-drive Tape Autoloader	DEC94202HX	R1R75A
Servidor BackupExec PPL	MXQ95102FJ	P06453-B21

Bajo los criterios solicitados por la Entidad en el pliego de condiciones y sus respectivos anexos que hacen parte integral del proceso.

Nombre Representante legal: CLAUDIA ALEXANDRA PARDO QUIROGA.
Cédula de Ciudadanía: 30.394.928
Nombre razón social: UT IDEAS3 2026
Dirección: Carrera 49ª No 86-40
Número telefónico: 601 651 0051
Correo Electrónico: juridica@s3.com.co

CARTA DEL FABRICANTE SOPORTE DE FABRICANTE HPE TECH CARE ESSENTIAL SVC

Hewlett Packard Enterprise

Hewlett Packard Colombia Ltda.
Carrera 7, no 99 - 53 Torre B - Piso 11,
1411, Bogotá

Bogotá 23 de Marzo del 2026

Ref: S3 // GOBERNACION DE CUNDINAMARCA // SH-LP-PS-001-2026
SECRETARÍA DE HACIENDA

DISTRIBUIDOR AUTORIZADO

A quien corresponda:

Por medio del presente, Hewlett-Packard Colombia Ltda. (en adelante "HPE") en nuestro carácter de subsidiaria y distribuidor oficial de Hewlett Packard Enterprise Company, les informamos que S3 a quien de ahora en adelante se le llamará " Distribuidor Autorizado" es un distribuidor autorizado, pero no exclusivo de HPE para el territorio de Colombia.

A su vez, por la presente autorizamos al Distribuidor Autorizado a presentar ofertas, cotizaciones y soluciones de productos y servicios paquetizados de Hewlett Packard Enterprise destinados a Clientes Finales a través de la cadena de distribución (resellers, revendedores autorizados), en relación con la licitación de la referencia y conforme a los términos y condiciones del contrato de distribución oportunamente suscripto, que tiene por objeto proveer Productos de Servidores, Almacenamiento, Networking y Servicios marca Hewlett-Packard Enterprise.

Los Productos HPE están cubiertos por la garantía estándar de HPE con las especificaciones de los términos y condiciones de las garantías aplicables a Colombia y conforme el alcance del contrato de distribución vigente. Los servicios paquetizados HPE son servicios estándares de HPE pre-pagados y empacados. El Distribuidor Autorizado de HPE podrá ofrecer dicha garantía estándar a los usuarios finales que adquieran y utilicen los Productos HPE en Colombia y Hewlett-Packard Colombia Ltda. aplicará dichos términos estándar.

Hewlett-Packard Colombia Ltda se permite certificar que el servicio de Soporte de fabricante HPE Tech Care Essential SVC puede ser adquirido para los equipos de hyperconvergencia de la Gobernación de Cundinamarca – Secretaría de Hacienda por un periodo de 1 año a partir del 01/08/2026:

Modelo	Serial	P/N	Cantidad	Nivel de servicio a cotizar
HPE SimpliVity 380 Gen10	2M200305GL	Q8D81A	1	HPE Tech Care Essential SVC
HPE SimpliVity 380 Gen10	2M200301G4	Q8D81A	1	HPE Tech Care Essential SVC
HPE SimpliVity 380 Gen10	2M200305GK	Q8D81A	1	HPE Tech Care Essential SVC
HPE SimpliVity 380 Gen10	2M200301G5	Q8D81A	1	HPE Tech Care Essential SVC
HPE SimpliVity 380 Gen10	2M200305G9	Q8D81A	1	HPE Tech Care Essential SVC
HPE StoreEver MSL 1/8 G2 0-drive Tape Autoloader	DEC94202HX	R1R75A	1	HPE Tech Care Essential SVC
HPE DL360 Gen10 4110 1P 16G 8SFF WW Svr	MXQ95102FJ	P06453-B21	1	HPE Tech Care Essential SVC

Si la adjudicación fuere otorgada al Distribuidor Autorizado, dicha compañía a su propio riesgo y en su carácter de empresa independiente negociará y firmará el correspondiente Contrato. Dicha compañía está actuando por su cuenta y en nombre propio, por lo que no posee derecho, poder, o autoridad alguna, para crear obligaciones o deberes, expresas o tácitas, por cuenta de Hewlett-Packard Colombia Ltda., o compañía alguna de HPE.

Si desea corroborar la veracidad y validez de esta comunicación por favor envíe un e-mail a businessletters@hpe.com.

Hewlett Packard Colombia Ltda.
Carrera 7, no 99 - 53 Torre B - Piso 11,
1411, Bogotá

Hewlett Packard
Enterprise

S3 cuenta con una membresía HPE Partner Ready Partner, con especialización Hybrid IT (La especialización de Hybrid IT es dada a socios de negocio que tienen conocimiento en las áreas de Servidores y Almacenamiento, tanto en ambientes de computación tradicional como en los de nubes privadas y públicas)

Esta carta es válida para que el canal "S3" participe en la siguiente categoría de productos HPE: **"Compute "**

Se expide en la ciudad de Bogotá y tiene una validez de seis (6) meses para licitaciones públicas y de tres (3) meses para licitaciones privadas a partir de esta fecha.

Sin otro particular, les saluda atentamente,

Wilder Lopez
Legal Representative
Hewlett-Packard Colombia Ltda.

Ref. CASE: 5401896475 OPE-0021567409

Si desea corroborar la veracidad y validez de esta comunicación por favor envíe un e-mail a businessletters@hpe.com.

5401896475/SOLICITUD ADQUISICIÓN DE SOPORTE PARA BASE INSTALADA/ ref:!00Dd00bUIK.!500Kh0ky6...

SN Sfdc Notifications <sfdc.notifications@hpe.com>
Para [redacted]

Responder | Responder a todos | Reenviar | ...

vi. 20/03/2026 18:14

Categoría naranja

HPE

Enviado

Número de caso 5401896475

Estimado Partner,

Gracias por contactar al equipo de Deal Registration LAR!

Asunto: Cartas de fabricante HPE

Le informamos que hemos recibido su solicitud de Cartas con número de oportunidad OPE-0021567409.

Le notificaremos por este medio en cuanto las Cartas de Fabricante estén listas para la entrega o se requiera mayor información de su parte.

Si necesita contactarnos respecto a esta solicitud, puede responder a este mismo correo.

****Favor de asegurarse de no cambiar el asunto de este correo cuando responda. Manteniendo el mismo asunto nos aseguramos de recibir su comunicación****

5401896475 Closed/SOLICITUD ADQUISICIÓN DE SOPORTE PARA BASE INSTALADA/ ref:!00Dd00bUIK.!500...

SN Sfdc Notifications <sfdc.notifications@hpe.com>
Para [redacted]

Responder | Responder a todos | Reenviar | ...

ma. 31/03/2026 13:15

Categoría naranja

HPE

Status de Cartas de Fabricante

Número de caso 5401896475

Estimado Partner,

El número de caso 5401896475 ha sido resuelto y cerrado.

Status del Caso	Completed
Número de Oportunidad	OPE-0021567409
Nombre de la Cuenta	GOBERNACION DE CUNDINAMARCA
Detalles de Resolución	Se adjunta la carta solicitada
Descripción	Distributor One : Yes Opportunity Sector : Government Bid Number : SH-LP-PS-001-2026 Bid Type : LICITACION PUBLICA Publication Date : 6/3/2026 Clarification Meeting Date :6/4/2026 Proposal PresDate :13/4/2026 Special Letters :Yes Letters Type :Digital

En caso de que se requiera mayor información, favor de contactar al equipo de Deal Registration


CASO 5401896475 OPE-0021567409 [ref:!00Dd00bUIK.!500Kh0ky6aw:ref]
"Partner Support Updates" <partnersupport@groups.ext.hpe.co
Para
Responder
Responder a todos
Reenviar
ma. 31/03/2026 13:11
Categoría naranja
5401896475 OPE-0021567409.pdf
Archivo .pdf
Se adjunta la carta solicitada
ref:!00Dd00bUIK.!500Kh0ky6aw:ref

FICHA TÉCNICA SOPORTE DE FABRICANTE HPE TECH CARE ESSENTIAL SVC

HPE Services

Ficha técnica

HPE Tech Care Service

Servicio de soporte operativo

Resumen del servicio

HPE Tech Care Service es el servicio de soporte operativo desde el extremo hasta la nube para hardware, software y productos multiproveedor de HPE. Diseñado para ayudar a que los sistemas de TI, las aplicaciones y la infraestructura de una organización funcionen de forma fluida y eficiente en el día a día, HPE Tech Care Service ayuda a resolver problemas e interrupciones rápidamente, al tiempo que se centra en encontrar formas de mejorar la fiabilidad, la disponibilidad y el rendimiento de su tecnología.

HPE Tech Care Service ofrece tres niveles de servicio distintos que facilitan la selección del nivel de servicio adecuado para satisfacer sus necesidades empresariales únicas, garantizando que obtiene el soporte que necesita, cuando más lo necesita.

Ya sea tradicionalmente por teléfono y correo electrónico, a través de canales de autoservicio acelerados como HPE Care Concierge y Expert Chat, o utilizando las soluciones de soporte remoto de HPE para automatizar su experiencia de servicio, HPE Tech Care Service proporciona acceso directo a recursos técnicos expertos y fiables con conocimientos especializados en hardware y software específicos de productos para ayudar a resolver sus problemas más rápidamente. Nuestros expertos de HPE van más allá del soporte tradicional al proporcionar orientación técnica sobre el funcionamiento, la gestión y la seguridad de los productos a los que se brinda soporte que pueden ayudar a reducir su riesgo y aumentar el tiempo de actividad de TI.

HPE Tech Care Service incluye acceso al portal de HPE Services, una experiencia digital mejorada y personalizada que permite a los clientes acceder bajo demanda a las herramientas y conocimientos de HPE. El portal de HPE Services genera datos esclarecedores y procesables sobre productos HPE, casos de servicio y contratos de soporte para ayudar a simplificar la gestión de TI.

Los clientes pueden ahorrar tiempo encontrando respuestas rápidas en la amplia base de conocimientos de HPE o las mejores prácticas en la biblioteca de vídeos de consejos técnicos de HPE. Las herramientas de autoservicio permiten a los clientes realizar determinadas actividades sin tener que abrir un incidente de soporte, además de proporcionarles un portal de recursos de conocimientos personalizados.

HPE Tech Care Service proporciona acceso completo a los recursos de HPE que pueden ayudarle a impulsar la excelencia operativa y la optimización del rendimiento del extremo a la nube.

Opciones de nivel de servicio

HPE Tech Care Service ofrece tres opciones de niveles de servicio adaptados a las necesidades operativas del cliente: Basic, Essential o Critical. Cada nivel de servicio incluye cobertura tanto de hardware como de software.

Independientemente de su ventana de cobertura, las incidencias pueden notificarse a Hewlett Packard Enterprise 24 horas al día, 7 días a la semana. Además, todas las opciones de nivel de servicio proporcionan acceso 24x7 a las capacidades de autoservicio y autorresolución en línea, y para los dispositivos compatibles conectados a través de las herramientas de servicio propias de HPE, están disponibles los análisis 24x7 y el envío automatizado de incidencias.

Hewlett Packard Enterprise

Tabla 1. Opciones de nivel de servicio

Opciones de nivel de servicio	Característica del servicio	Ventana de cobertura	Descripción de la característica
Critical	Respuesta telefónica mejorada	El servicio de respuesta remota está disponible 24 horas al día, 7 días a la semana, incluidos los días festivos de HPE.	Devolución de llamada en 15 minutos para incidencias de gravedad 1, en 1 hora para las de gravedad 2 y 3; cuando esté disponible, acceso telefónico directo a especialistas en productos sin necesidad de devolución de llamada (todas las gravedades).
	6 horas de tiempo entre la llamada y la reparación de hardware[1]	El servicio de respuesta in situ está disponible 24 horas al día, 7 días a la semana, incluidos los días festivos de HPE.	Para incidencias de gravedad 1 y 2, HPE devuelve el hardware cubierto a su estado operativo en un plazo de seis horas.[1] Para obtener más detalles, consulte Tiempo entre la llamada y la reparación de hardware
	Gestión de interrupciones	El servicio de respuesta remota está disponible 24 horas al día, 7 días a la semana, incluidos los días festivos de HPE.	Disponible para situaciones con impacto empresarial de gravedad 1; HPE proporciona acceso prioritario a especialistas en recuperación de incidentes para agilizar la vuelta al servicio.
Essential	Respuesta telefónica mejorada	El servicio de respuesta remota está disponible 24 horas al día, 7 días a la semana, incluidos los días festivos de HPE.	Devolución de llamada en 15 minutos para incidencias de gravedad 1, en 1 hora para las de gravedad 2 y 3; cuando esté disponible, acceso telefónico directo a especialistas en productos sin necesidad de devolución de llamada (todas las gravedades).
	Asistencia in situ en 4 horas	El servicio de respuesta in situ está disponible 24 horas al día, 7 días a la semana, incluidos los días festivos de HPE.	Asistencia in situ en 4 horas[2] para el hardware cubierto.
Basic	Respuesta telefónica estándar	El servicio de respuesta remota está disponible 9 horas al día durante el horario comercial local estándar de HPE[3], sin incluir los fines de semana y festivos de HPE, a menos que HPE acuerde lo contrario.	Tiempo de devolución de la llamada en 2 horas por parte de un especialista del producto; las incidencias de soporte recibidas fuera de la ventana de cobertura se reconocerán el día de cobertura siguiente.
	Cobertura in situ al siguiente día laborable	Soporte in situ el siguiente día laborable estándar, durante el horario laborable local estándar de HPE,[3] sin incluir los fines de semana y festivos de HPE, a menos que HPE acuerde lo contrario.	Respuesta in situ al siguiente día laborable para el hardware cubierto;[2] las incidencias de asistencia recibidas fuera de la ventana de cobertura se acusarán recibo el siguiente día de cobertura y se atenderán dentro del siguiente día de cobertura.[4]

[1] El tiempo entre la llamada y la reparación de hardware comienza cuando la incidencia inicial ha sido recibida y reconocida por HPE, o a la hora de inicio de los trabajos programados de acuerdo con el cliente, según se especifica en la sección Tiempo entre la llamada y la reparación de hardware. El tiempo entre la llamada y la reparación de hardware finaliza con la determinación de HPE de que el hardware está reparado, o cuando HPE ha determinado que no es necesaria ninguna intervención in situ. Para los casos de hardware originados por incidencias de software, el tiempo entre la llamada y la reparación comienza cuando HPE ha determinado que la causa es atribuible al hardware HPE cubierto.

[2] Consulte la sección Limitaciones del servicio de soporte in situ del hardware para obtener más información sobre los tiempos de respuesta in situ.

[3] Los horarios laborales de HPE pueden variar en función de la ubicación geográfica.

[4] Las solicitudes para programar la asistencia in situ para fuera de la ventana de cobertura pueden incurrir en costes adicionales y están sujetas a la disponibilidad de HPE.

Las opciones de nivel de servicio de HPE Tech Care Service indicadas dependen del producto. HPE proporcionará las funciones de soporte de hardware para los productos de hardware cubiertos y las funciones de soporte de software para los productos de software cubiertos. Es posible que algunas características del servicio no estén disponibles en todos los idiomas o localidades. Todas las ventanas de cobertura están sujetas a la disponibilidad local. La elegibilidad del producto puede variar. Póngase en contacto con una oficina de ventas local de HPE o un representante de ventas de HPE para obtener información detallada sobre la disponibilidad del servicio y la elegibilidad del producto.

Características del servicio

HPE Tech Care Service incluye un conjunto general de características de servicio junto con características específicas de hardware o software, basadas en la tecnología bajo soporte y si el producto contiene hardware, software o ambos. Algunas características de servicio se mejoran utilizando las herramientas de servicio propias de HPE para proporcionar mayores niveles de soporte técnico u orientación. Los clientes que se registran en línea a través del portal de HPE Services obtienen acceso a capacidades digitales mejoradas que permiten una mayor facilidad de gestión y un compromiso directo de HPE.

Los tiempos de respuesta remota e in situ 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 se produzcan interrupciones.

Tabla 2. Resumen de las características del servicio

Características generales	
• Acceso telefónico a expertos	• Alertas predictivas**
• Chat en línea con expertos*	• Registro automatizado de incidencias**
• Respuesta en el foro de expertos*	• Biblioteca de vídeos de consejos técnicos de HPE*
• Orientación técnica general	• Acceso al portal de HPE Services*
• Asistencia de las herramientas de servicio propias de HPE**	• Gestión de interrupciones (solo nivel de servicio **Critical**)

Características del servicio de hardware
• Diagnóstico de problemas y soporte remoto
• Soporte de hardware in situ
• Piezas y materiales de repuesto
• HPE Visual Remote Guidance (VRG)
• Paneles digitales HPE*/**
• Actualizaciones de firmware para productos seleccionados*
• Mantenimiento periódico (para productos seleccionados)
• Tiempo entre la llamada y la reparación de hardware de 6 horas (solo nivel de servicio Critical)

Características del servicio de software
• Soporte de software
• Asesoramiento de soporte para la instalación
• Características del software y soporte operativo
• Actualizaciones de productos de software y documentación
• HPE Collaborative Support y Collaborative Assistance

Características opcionales
• HPE Defective Media Retention (DMR)
• HPE Comprehensive Defective Material Retention (CDMR)
• Mantenimiento preventivo (solo con servicios contractuales HPE)
• Servicio de Hardware Exchange

* Las prestaciones de servicio requieren el registro y la activación del portal de HPE Services.

** Los entregables de servicio requieren conectividad con HPE utilizando las herramientas de servicio propias de HPE.

Características generales

Tabla 3. Características generales del servicio

Característica	Especificaciones de entrega
Acceso telefónico a expertos	Los clientes pueden ponerse en contacto[5] con el soporte de HPE por teléfono 24 horas al día 7 días a la semana para registrar incidencias de soporte. Los tiempos de respuesta dependerán del nivel de servicio del producto cubierto. **Respuesta mejorada 24x7 en 15 minutos (niveles de servicio Critical y Essential)** Para las incidencias de gravedad 1, HPE tiene como objetivo poner en contacto al cliente con un especialista de producto o devolverle la llamada en un plazo de 15 minutos. Para las demás incidencias, HPE puede poner en contacto al cliente con un especialista de producto o devolverle la llamada en un plazo de 1 hora. **Respuesta estándar en 2 horas (Nivel de servicio Basic)** Para las llamadas sobre productos cubiertos por un acuerdo de servicio Basic, HPE proporcionará una respuesta telefónica de 2 horas de un especialista de producto durante la ventana 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 u 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. Las preguntas complejas que requieran respuestas detalladas pueden elevarse a incidentes de soporte en función de las necesidades. El chat en línea de expertos está limitado únicamente al idioma inglés, requiere que el usuario esté registrado en el portal de HPE Services y está disponible durante la ventana de cobertura del servicio. La disponibilidad puede variar para determinados productos. Visite la lista de productos de chat en línea con expertos para obtener más detalles o póngase en contacto con su representante de ventas local de HPE.
Respuesta en el foro de expertos	Los clientes pueden publicar preguntas, y problemas, o analizar el uso de los productos dentro de los Foros de HPE Community. Los especialistas de producto de HPE responden en un plazo de dos días laborables a cualquier pregunta sin resolver planteada en el foro oficial de la HPE Community para los productos cubiertos por los servicios de soporte HPE. Cuando los mensajes plantean temas que deberían tratarse mediante procesos de soporte estándar, HPE solicita que se cree una incidencia de soporte formal y sigue el proceso estándar de gestión de incidencias de HPE. El recurso técnico especializado se limita únicamente al idioma inglés y requiere que el usuario haya registrado acuerdos de servicio en el portal de HPE Services. Se puede acceder a los foros de la HPE Community mediante el siguiente hipervínculo: https://community.hpe.com/
Orientación técnica general	HPE se esfuerza por proporcionar orientación técnica general para las preguntas y consultas del cliente específicas de las áreas temáticas que se indican a continuación en relación con el funcionamiento y la gestión de los productos del cliente cubiertos por HPE Tech Care Service. La orientación técnica general está disponible a través de los canales de comunicación telefónica, web y chat, y está sujeta a la ventana de cobertura de servicio del acuerdo de servicio y se tratará como un incidente de gravedad 3. Cuando están relacionados con los temas detallados/descritos en esta sección, HPE identifica documentos de conocimiento, vídeos y artículos de la base de conocimientos para ayudar con los temas planteados. Además de las limitaciones o exclusiones establecidas en esta ficha técnica, cualquier orientación técnica general de HPE se proporcionará específicamente para los temas detallados a continuación y solo para los productos cubiertos por el servicio: • Uso correcto o procedimientos para utilizar las características de los productos; • Ayuda para identificar la documentación pertinente o los artículos de la base de conocimientos; • Consejos de buenas prácticas de HPE para ayudarle a gestionar y mantener sus productos; • Navegación básica para utilizar la interfaz de gestión de productos; • Asesoramiento sobre opciones de gestión de la capacidad basadas en las tendencias de uso de los productos (cuando estén disponibles). • Orientación con 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 para ayudar a llevar el producto a una configuración compatible • Los temas de orientación técnica general mencionados anteriormente pueden no ser aplicables a todos los productos de hardware o software cubiertos por este servicio
Asistencia de las herramientas de servicio propias de HPE	Para los productos HPE compatibles con las herramientas de servicio propias de HPE, HPE proporciona soporte y asesoramiento para su instalación, configuración y uso. Además, para esos productos conectados, HPE amplía la orientación técnica general para incluir el análisis, así como los eventos y las recomendaciones proporcionadas. Para los productos HPE configurados, previa solicitud, HPE ayuda a los clientes a comprender los problemas, eventos e información proporcionada por las herramientas de servicio propias de HPE. Cuando los análisis proporcionan recomendaciones, HPE puede proporcionar la cualificación del análisis, la recomendación y las próximas mejores acciones generales en línea con la orientación técnica general.

[5] Visite los números de teléfono de soporte técnico mundial de HPE para obtener información de contacto específica de su país.

Tabla 3. Características generales del servicio (continuación)

Característica	Especificaciones de entrega
Alertas predictivas	Para los productos HPE cubiertos por un acuerdo de servicio, conectados y a los que se brinda soporte mediante las herramientas de servicio propias de HPE: Los clientes obtienen acceso a rutinas de supervisión automatizadas mejoradas que pueden identificar problemas potenciales utilizando firmas, reglas y determinaciones exclusivas de HPE. Para los problemas identificados, las herramientas de servicio propias de HPE pueden identificar oportunidades de acciones correctivas y enviar automáticamente a HPE incidencias con información de diagnóstico para acelerar el diagnóstico y la reparación. Las capacidades pueden variar según el producto; los dispositivos deben ser compatibles con las herramientas de servicio propias de HPE y se requiere conectividad. Se requiere la configuración y el uso de las herramientas de servicio propias de HPE para obtener información sobre el producto, emitir alertas e identificar oportunidades de uso y configuración.
Registro automatizado de incidencias	En el caso de los productos HPE compatibles que utilicen las herramientas de servicio propias de HPE, y cuando estén conectados, los dispositivos pueden enviar automáticamente a HPE incidencias con información de diagnóstico para acelerar el diagnóstico y la reparación. Cuando la supervisión automatizada y el envío de incidentes identifiquen problemas críticos que requieran la intervención de HPE, HPE intenta comprometer al contacto del cliente previamente identificado dentro de la ventana de cobertura del servicio según defina el nivel de servicio adquirido. En caso de que el contacto del Cliente no esté disponible, o a petición del cliente, HPE programa el seguimiento para el siguiente día laborable. Todas las cuestiones no críticas serán objeto de seguimiento el siguiente día laborable. Los clientes pueden en cualquier momento, sujeto a su nivel de servicio, ponerse en contacto con HPE para solicitar la continuidad del diagnóstico y la resolución de problemas. Para más información, visite HPE Conéctese a servicios de soporte de TI remoto.
Portal de HPE Services	Los clientes deben registrar sus productos y acuerdos de servicio HPE en el portal de HPE Services para beneficiarse de las soluciones y herramientas de HPE Services proporcionadas en el espacio de trabajo digital personalizado e integrado. En el portal de HPE Services, los clientes pueden crear y gestionar casos, ver alertas y notificaciones (incluidos avisos de descargas críticas y boletines de seguridad disponibles) y acceder a herramientas de soporte, como el agente virtual, el chat de expertos y la biblioteca de video de consejos técnicos de HPE. Los clientes también pueden ver varios paneles dinámicos que proporcionan información sobre los productos y servicios registrados de HPE, incluidos los incidentes y casos actuales e históricos, consumo de piezas (según sea aplicable) información de software y firmware, y más. Los paneles proporcionan análisis y recomendaciones de HPE diseñados para ayudar a gestionar las actividades de soporte y mantenimiento de los productos HPE. El acceso al portal HPE Services está disponible 24 horas al día, 7 días a la semana.
Biblioteca de vídeos de consejos técnicos de HPE	HPE proporciona acceso a una biblioteca de conocimientos en vídeo mejorada que ofrece las mejores prácticas técnicas y los conocimientos funcionales de los expertos de HPE. La biblioteca de vídeos de conocimientos técnicos de HPE ayuda a los clientes a entender cómo gestionar y operar mejor su producto HPE, y proporciona información sobre las nuevas tendencias y capacidades de soporte. La biblioteca de vídeos de consejos técnicos de HPE está disponible en el portal de HPE Services El tema del contenido puede variar según HPE y el producto multiproveedor.
Gestión de interrupciones (solo nivel de servicio Critical)	Durante un incidente de servicio HPE de gravedad 1, en caso de que el Cliente identifique unainterrupción que afecte al negocio, HPE invoca un proceso de gestión de interrupciones mejorado, en función de la gravedad y complejidad del problema, para ayudar a minimizar el impacto en el negocio y acelerar la resolución. Una vez que una interrupción de la actividad empresarial o una interrupción crítica del flujo de trabajo ha sido confirmada por HPE, se contratarán recursos de especialistas específicos de la tecnología para impulsar la resolución de incidencias. A lo largo de la duración del incidente de interrupción, los recursos especializados impulsan la resolución técnica y mantienen proactivamente informados del estado a los interesados designados por el cliente. En los casos identificados por HPE, los conocimientos técnicos y las oportunidades se compartirán para ayudar a reducir la probabilidad de futuras incidencias. La gestión de interrupciones se incluye para los productos HPE cubiertos por la opción de nivel de servicio Critical y es adicional a los procesos de escalado estándar de HPE.

Características del servicio de hardware

Tabla 4. Características del servicio de hardware

Característica	Especificaciones de entrega
Diagnóstico de problemas y soporte remoto	Una vez que se ha registrado una incidencia y esta ha sido reconocida por HPE (según las disposiciones generales), HPE trabaja durante la ventana de cobertura para aislar la incidencia de hardware y solucionar, remediar y resolver la incidencia de forma remota con el cliente. Antes de cualquier asistencia in situ, HPE puede iniciar y realizar diagnósticos remotos utilizando la solución electrónica de soporte remoto para acceder a los productos cubiertos, o HPE puede utilizar otros medios disponibles para facilitar la resolución remota de incidencias. Cuando los clientes escogen cambiar las piezas defectuosas por repuestos proporcionados por HPE, denominados autorreparación del cliente (CSR), HPE proporciona asistencia remota durante la ventana de cobertura del servicio para la instalación de piezas o firmware instalables por el cliente clasificados por HPE como piezas CSR.
Soporte de hardware in situ	Para las incidencias de hardware que no puedan, a juicio de HPE, resolverse de forma remota, un representante autorizado de HPE proporciona soporte técnico in situ en los productos de hardware cubiertos para devolverlos a su estado operativo. Una vez que un representante autorizado de HPE llega al lugar, el representante continúa prestando el servicio, in situ o de forma remota, a discreción de HPE, hasta que los productos estén reparados. El trabajo puede suspenderse temporalmente si se necesitan piezas o recursos adicionales, pero se reanudará cuando estén disponibles. La reparación se considera completa cuando HPE verifique que se ha corregido la avería del hardware o que se ha sustituido el hardware. Además, en el momento de la prestación del soporte técnico in situ, HPE puede: • Instale las mejoras de ingeniería disponibles para los productos de hardware cubiertos para ayudar a garantizar el correcto funcionamiento de los productos de hardware y mantener la compatibilidad con las piezas de repuesto de hardware suministradas por HPE. • Instale las actualizaciones de firmware disponibles definidas por HPE como no instalables por el cliente para los productos de hardware cubiertos que, en opinión de HPE, sean necesarias para devolver el producto cubierto a su estado operativo o para mantener el soporte por parte de HPE. Previa solicitud, HPE instala durante las horas de cobertura las actualizaciones críticas de firmware de HPE definidas por HPE como no instalables por el cliente para los productos de hardware cubiertos. Las actualizaciones de firmware críticas son actualizaciones de firmware recomendadas por la división de productos HPE para su instalación inmediata
Piezas y materiales de repuesto	HPE proporciona las piezas de repuesto y los materiales compatibles de HPE necesarios para mantener el producto de hardware cubierto en condiciones de funcionamiento, incluyendo piezas y materiales para mejoras de ingeniería disponibles exigidas por HPE para garantizar que se pueda brindar soporte al producto.
Tiempo entre la llamada y la reparación de hardware de 6 horas (solo nivel de servicio Critical)	Mediante esfuerzos de resolución in situ o de forma remota, HPE devuelve el hardware cubierto a su estado operativo en un plazo de seis horas para incidencias de gravedad 1 y 2. Para más información, consulte Tiempo entre la llamada y la reparación de hardware, Zonas de viaje, y Disposiciones generales sobre incidencias. El tiempo entre la llamada y la reparación de hardware de seis horas está incluida para los productos HPE cubiertos por la opción de nivel de servicio Critical y está disponible en determinados productos de hardware HPE.
HPE Visual Remote Guidance	Los clientes pueden optar por conectarse con recursos técnicos especializados utilizando HPE Visual Remote Guidance (HPE VRG) durante la ventana de cobertura del servicio. HPE VRG es una aplicación de colaboración empresarial segura que permite transmitir en directo vídeo, voz y compartir contenidos a través de cualquier dispositivo inteligente Android™ o iOS, así como de cualquier dispositivo que ejecute Windows, Mac OS o la mayoría de las variantes de Linux®. El diagnóstico y la resolución de problemas pueden realizarse en tiempo real, con orientación y colaboración en el momento entre el cliente y los expertos en la materia de HPE. HPE VRG también puede utilizarse para ayudar en la instalación de piezas CSR designadas por HPE.
Paneles digitales HPE	Para los productos HPE cubiertos por un acuerdo de servicio y conectados a las herramientas de servicio propias de HPE, los clientes obtienen acceso a paneles analíticos adicionales que identifican el estado del dispositivo o identifican actualizaciones de firmware recomendadas u obligatorias, y pueden incluir actualizaciones de controladores o software recomendadas o u obligatorias (depende de la plataforma).
Actualizaciones de firmware para productos seleccionados	Se proporciona a los clientes acceso para descargar, instalar y utilizar actualizaciones de firmware para los productos de hardware cubiertos por este servicio, sujeto a todas las restricciones de licencia aplicables en las condiciones de venta estándar actuales de HPE. Para los clientes con licencias de productos de software basados en firmware (características implementadas en firmware activadas por la compra de un producto de licencia de software independiente), estos también deben tener, si está disponible, un acuerdo de servicio HPE activo en los productos de software basados en firmware para recibir, descargar, instalar y utilizar actualizaciones de firmware relacionadas. Las actualizaciones de firmware HPE se lanzan a lo largo del ciclo de vida activo del producto y durante un tiempo limitado tras el fin de venta del producto. Para las opciones de proveedores asociados con la marca HPE, el acceso a las actualizaciones está sujeto al ciclo de vida del producto del fabricante original.

Mantenimiento periódico	Para obtener más información sobre los productos aptos que recibirán servicios de mantenimiento periódico como parte de este servicio, póngase en contacto con su representante de ventas de HPE. Si se incluye el mantenimiento periódico, un representante autorizado de HPE se pondrá en contacto con usted para concertar la realización del mantenimiento periódico en un momento acordado mutuamente, durante el horario comercial estándar local de HPE, sin incluir los días festivos de HPE, y dentro del intervalo programado exigido según se define en el programa de mantenimiento del producto, a menos que HPE acuerde lo contrario por escrito. HPE planifica las actividades de mantenimiento periódico necesarias y le comunica cualquier requisito previo identificado cuando se pone en contacto con usted para programar el servicio. Debe facilitar el acceso al producto, asegurarse de que se cumplen los requisitos previos y suministrar los consumibles, como filtros y productos químicos, necesarios en el momento del mantenimiento del producto.

Limitaciones del servicio de soporte in situ de hardware

Para los problemas técnicos de hardware que no puedan, a juicio de HPE, resolverse de forma remota, un representante autorizado de HPE proporciona soporte técnico in situ en los productos de hardware cubiertos para devolverlos a su estado operativo. El tiempo de respuesta in situ comienza cuando HPE ha confirmado que el incidente de soporte inicial es un problema de hardware. El tiempo de respuesta in situ finaliza cuando el representante autorizado de HPE llega a sus instalaciones, o cuando se cierra la incidencia notificada con la explicación de que HPE ha determinado que no es necesaria una intervención in situ. No se aplicará un tiempo de respuesta in situ si el servicio se aplaza a un momento acordado mutuamente, o si el servicio puede prestarse mediante diagnóstico remoto, soporte remoto u otros métodos de prestación de servicios descritos en el presente documento. Para determinados productos, HPE puede, a su entera discreción, optar por sustituir dichos productos en lugar de repararlos. Los productos de sustitución son nuevos o funcionalmente equivalentes a los nuevos en rendimiento. Los productos sustituidos pasan a ser propiedad de HPE en el momento de la desinstalación.

Las piezas proporcionadas bajo soporte de hardware pueden ser sustituciones de unidades enteras o ser nuevas o funcionalmente equivalentes a nuevas en rendimiento y fiabilidad, y garantizadas como nuevas. Las piezas de repuesto pasan a ser propiedad de HPE, a menos que HPE acuerde lo contrario, y los clientes pagan cualquier cargo aplicable.

En los casos en los que se envíen piezas CSR o productos de sustitución para resolver un caso, el cliente es responsable de devolver la pieza o producto defectuoso en un plazo de cinco (5) días laborables y debe obtener un recibo de seguro prepagado que debe conservar el cliente como prueba de envío a HPE, a menos que HPE comunique lo contrario por escrito. Si HPE no recibe la pieza o producto defectuoso dentro del plazo designado o si la pieza o producto está desmagnetizado o dañado físicamente de cualquier otra forma en el momento de la recepción, el cliente deberá pagar el precio de lista de HPE por la pieza o producto defectuoso, según determine HPE.

Si los clientes aceptan las piezas CSR recomendadas y se suministra una pieza CSR para devolver el sistema a su estado operativo, no se aplicará el nivel de servicio in situ. En dichos casos, es práctica de HPE el envío urgente a la ubicación del cliente de las piezas CSR que sean críticas para el funcionamiento del producto. Para obtener información adicional sobre los productos y piezas CSR, el cliente puede consultar Piezas y especificaciones | Guía de piezas para el producto cubierto en hpe.com o encontrar la información sobre CSR y sustitución de piezas en la Guía de mantenimiento y servicio del producto del cliente.

En el caso de las piezas de repuesto y los componentes descatalogados, puede ser necesaria una ruta de actualización. Las actualizaciones de piezas o componentes descatalogados pueden suponer en algunos casos cargos adicionales para el cliente. HPE trabajará con el cliente para recomendarle un sustituto.

No todos los componentes tendrán repuestos disponibles en todos los países debido a las capacidades de soporte locales. El cliente acepta pagar cargos adicionales si:

- el cliente solicita que HPE instale actualizaciones o parches de firmware o software instalables por el Cliente;
- el cliente solicita la asistencia fuera de las ventanas de cobertura de servicio seleccionadas.

Cualquier servicio adicional realizado por HPE a petición de los clientes, y que no esté incluido en el soporte adquirido, se cobrará según las tarifas de servicio publicadas aplicables para el país en el que se realice el servicio.

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

Para cualquier reubicación no realizada por HPE, pueden aplicarse tasas adicionales de recertificación y cargos por cobertura de soporte continuo a la reubicación de productos bajo soporte. Es posible que sea necesario avisar a HPE con una antelación razonable para comenzar el soporte tras el traslado. En el caso de los productos, cualquier reubicación también está sujeta a los términos de la licencia de dichos productos.

HPE mantiene la titularidad de las unidades de préstamo si se proporcionan; los clientes tendrán el riesgo de pérdida o daño de las unidades de préstamo si se proporcionan a discreción de HPE como parte de los servicios de soporte de hardware o de garantía, y dichas unidades se devolverán a HPE sin gravámenes ni cargas al final del periodo de préstamo.

Tiempo entre la llamada y la reparación de hardware

La disponibilidad de los tiempos entre la llamada y la reparación depende de la proximidad de las instalaciones del cliente a un centro de soporte designado por HPE, tal y como se describe en la sección Zonas de viaje. Los tiempos entre la llamada y la reparación se aplican a las incidencias de gravedad 1 y gravedad 2 enviadas por el cliente. Para incidencias de gravedad 3, o incidencias programadas a petición, HPE trabaja con los clientes para programar una hora acordada para que comience la acción correctiva, y el tiempo entre la llamada y la reparación comenzará entonces en ese momento. Para las incidencias de gravedad 1 y 2 enviadas electrónicamente de forma automatizada, HPE intenta ponerse en contacto con el contacto del cliente indicado para iniciar la reparación. Las incidencias de gravedad 3 enviadas electrónicamente de forma automatizada se acusarán recibo el siguiente día laborable, a menos que el cliente se comprometa a lo contrario. Los niveles de gravedad de las incidencias se definen en la sección Disposiciones generales sobre incidencias.

Para los compromisos de tiempo entre la llamada y la reparación de hardware, HPE recomienda que los clientes instalen y operen la solución de soporte remoto de HPE adecuada para permitir la prestación del servicio. Póngase en contacto con un representante local de HPE para obtener más detalles sobre requisitos, especificaciones y exclusiones. Si los clientes no implementan la solución de soporte remoto de HPE adecuada, es posible que HPE no pueda prestar el servicio según lo definido y no está obligado a hacerlo. Se aplicarán cargos adicionales por la instalación in situ de firmware no instalable por el cliente si este no implementa la solución de soporte remoto de HPE adecuada en los casos en que se recomiende y esté disponible. La instalación del firmware instalable por el cliente es responsabilidad de este.

HPE, a su entera discreción, puede exigir una auditoría de los productos cubiertos por el tiempo entre la llamada y la reparación. Si se requiere una auditoría de este tipo, un representante autorizado de HPE se pondrá en contacto con el Cliente y acordarán la realización de una auditoría en un plazo inicial de 30 días. A discreción exclusiva de HPE, la auditoría podrá realizarse in situ, mediante acceso remoto al sistema, herramientas de auditoría remota o por teléfono. Si HPE requiere una auditoría, transcurrirán 30 días desde el momento en que se adquiere este servicio para configurar y realizar la auditoría y los procesos que deben completarse antes de que pueda ponerse en marcha el compromiso de tiempo entre la llamada y la reparación del hardware. El compromiso de tiempo entre la llamada y la reparación del hardware no entrará en vigor hasta cinco (5) días laborables después de que se haya completado la auditoría. Hasta ese momento, el servicio para el hardware cubierto se prestará a un nivel de servicio de tiempo de respuesta in situ de 4 horas.

Además, HPE se reserva el derecho de rebajar el servicio a un tiempo de respuesta in situ o cancelar el contrato de servicio si no se siguen las sugerencias de auditoría crítica o si la auditoría no se realiza dentro del plazo especificado, a menos que el retraso sea causado por HPE.

HPE se reserva el derecho de modificar el compromiso de tiempo entre la llamada y la reparación según se aplique a la configuración, la ubicación y el entorno específicos del producto. Esto se establece en el momento de la orden del acuerdo de soporte y está sujeto a la disponibilidad de recursos.

El compromiso de tiempo entre la llamada y la reparación del hardware no se aplica a los productos de software o cuando los Clientes eligen que HPE prolongue el diagnóstico en lugar de implementar los procedimientos de recuperación recomendados.

Los compromisos de tiempo entre la llamada y la reparación del hardware, y los tiempos de respuesta in situ no se aplican a la reparación o sustitución de consumibles defectuosos o agotados. Los consumibles pueden estar cubiertos por una garantía independiente.

El compromiso de tiempo entre la llamada y la reparación del hardware está sujeto a que los clientes proporcionen acceso inmediato y sin restricciones al sistema según lo solicite HPE. Las siguientes actividades o situaciones pueden suspender el cálculo del tiempo entre la llamada y la reparación del hardware (si procede) hasta que se completen o resuelvan:

- cualquier acción o inacción del cliente o de terceros que afecte al proceso de reparación;
- se retrasan o deniegan las solicitudes de acceso al sistema, incluidas las físicas, la solución remota de problemas y las evaluaciones de diagnóstico del hardware;
- cualquier proceso de recuperación automatizado o manual desencadenado por un mal funcionamiento del hardware, como la reconstrucción del mecanismo del disco, los procedimientos de ahorro o las medidas de protección de la integridad de los datos;
- cualquier otra actividad no específica de la reparación del hardware, pero que sea necesaria para verificar que se ha corregido la avería del hardware, como reiniciar el sistema operativo.

Características del servicio de software

Tabla 5. Características del servicio de software

Característica	Especificaciones de entrega
Asesoramiento de soporte para la instalación	El soporte de asesoramiento para la instalación es limitado y se restringe a la asistencia de asesoramiento básico si el cliente encuentra dificultades al realizar la instalación de un producto de software o al asesoramiento sobre los métodos de instalación adecuados y la actualización de aplicaciones autónomas. El alcance de dicho soporte de asesoramiento queda a discreción de HPE. Las exclusiones a este soporte de asesoramiento incluyen, entre otras, las siguientes: Cualquier descarga de paquetes de software completos o recorrer una instalación de principio a fin. Estos servicios están disponibles por un cargo adicional y pueden adquirirse por separado a HPE.
Soporte de software	Para los productos de software cubiertos por el acuerdo de servicio, HPE proporciona soporte correctivo para resolver problemas de productos de software identificables y reproducibles por el cliente, soporte para ayudar a identificar problemas difíciles de reproducir y asistencia para solucionar problemas y determinar los parámetros de configuración para las configuraciones compatibles.
Características del software y soporte operativo	HPE proporciona información, comercialmente disponible, sobre las características actuales de los productos HPE, los problemas conocidos y las soluciones disponibles, así como asesoramiento y asistencia operativa.
Actualizaciones de productos de software y documentación	A medida que HPE lanza actualizaciones del software HPE, se ponen a disposición del cliente las últimas revisiones compatibles del software y los manuales de referencia. Para cierto software de terceros al que HPE brinda soporte, HPE proporciona actualizaciones de software, a medida que dichas actualizaciones estén disponibles por parte del tercero, o HPE puede proporcionar instrucciones sobre cómo el cliente puede obtener cualquier actualización de software directamente del tercero. También se proporcionará al cliente una clave de licencia o un código de acceso, o instrucciones para obtener una clave de licencia o un código de acceso, cuando sea necesario para descargar, instalar o ejecutar la última revisión del software. Para la mayoría del software HPE y el software de terceros seleccionado compatible con HPE las actualizaciones estarán disponibles a través del portal de actualizaciones de software y licencias a través del portal HPE Services. El portal de actualizaciones de software y licencias proporciona a los clientes acceso electrónico para recibir y gestionar de forma proactiva las actualizaciones de los productos de software y de la documentación. Para otros software de terceros compatibles con HPE, es posible que el cliente deba descargar las actualizaciones directamente del sitio web del proveedor. Cuando este servicio se preste para una solución compuesta por múltiples productos de HPE o de terceros, el soporte de software se ofrecerá únicamente sobre las actualizaciones que HPE ponga a disposición para la solución.
HPE Collaborative Support y Collaborative Assistance	HPE Collaborative Support y Collaborative Assistance proporcionan soporte electrónico o telefónico (durante la ventana de cobertura del servicio) para software seleccionado de proveedor independiente de software que funciona con hardware cubierto por HPE Tech Care Service. HPE Collaborative Support y Collaborative Assistance se aplican al software ISV seleccionado cuando dicho software no está bajo soporte HPE. Cuando el software ISV está cubierto por HPE Tech Care Service, el soporte se proporciona como se describe en la sección Soporte de software de este documento. HPE Collaborative Support y Collaborative Assistance son características separadas; sin embargo, la Collaborative Assistance es aplicables a todos los productos ISV que pueden optar al Collaborative Support. Para obtener una lista de productos de software ISV elegibles para HPE Collaborative Support o Collaborative Assistance, visite la Lista de productos de software para HPE Collaborative Support y Collaborative Assistance. **HPE Collaborative Support** Collaborative Support se proporciona para productos de software ISV seleccionados, en los que HPE investiga e intenta resolver los problemas solicitando al cliente que aplique las correcciones que se han puesto a disposición o que HPE conoce. En algunos casos, la asistencia puede limitarse a la comunicación de una solución conocida disponible a través de la instalación de una actualización o parche de software, y el cliente será dirigido a las fuentes disponibles para las actualizaciones o parches aplicables, ya que el acceso a la solución conocida requiere contratos de servicio adicionales con el proveedor de software respectivo. **HPE Collaborative Assistance** Si HPE determina que el producto HPE no es el origen del problema, pero HPE considera que el problema puede estar relacionado con el software ISV seleccionado, HPE iniciará, a petición del cliente, la HPE Collaborative Assistance. HPE Collaborative Assistance solo se puede proporcionar en los casos en los que el cliente tenga acuerdos de soporte activos apropiados en vigor con los ISV seleccionados, y el cliente haya tomado las medidas necesarias para garantizar que HPE pueda relacionarse con el ISV en nombre del cliente. HPE se pone en contacto con el ISV y le proporciona información sobre el problema del cliente. Una vez que la incidencia ha pasado al ISV, es entonces responsabilidad del ISV resolver la incidencia del cliente, que estará sujeta a los niveles de soporte del acuerdo entre el cliente y ese ISV. Una vez que el ISV está comprometido, HPE cierra la incidencia de HPE, pero el cliente o el ISV pueden reanudar la cuestión de soporte con HPE si es necesario haciendo referencia al número de identificación de la incidencia original.

Soporte de software

Las actualizaciones de software no están disponibles para todos los productos de software. Para algunos productos, las actualizaciones de software solo incluyen pequeñas mejoras o parches. El suministro de dichas actualizaciones depende de la disponibilidad continua de mantenimiento para ese producto de software específico. Las nuevas versiones de software deben adquirirse por separado.

Para poder contratar este servicio, los clientes deben disponer de la licencia adecuada para utilizar una revisión actualmente compatible del software en el momento en que comience la cobertura del acuerdo de soporte; de lo contrario, es posible que se apliquen cargos adicionales para que el producto sea elegible para el servicio.

El Cliente:

- será responsable de registrarse para utilizar las instalaciones electrónicas de HPE o de un proveedor externo para acceder a las bases de datos de conocimientos u obtener información sobre los productos; HPE proporciona información de registro al cliente, según sea necesario; además, para ciertos productos, se puede requerir que el cliente acepte los términos específicos del proveedor para el uso de la instalación electrónica.
- conservará, y proporcionará a HPE cuando lo solicite, todas las licencias de software originales, los acuerdos de licencia, las claves de licencia y la información de registro del servicio de suscripción;
- asumirá la responsabilidad de actuar ante las actualizaciones de productos de software y las notificaciones de obsolescencia recibidas de las herramientas de servicio propias de HPE o del portal HPE Services;
- utilizará todos los productos de software de acuerdo con los términos actuales de licencia de software de HPE correspondientes a la licencia de software subyacente prerrequisito del cliente, o de acuerdo con los términos actuales de licencia del fabricante de software de terceros, si procede, incluidos los términos adicionales de licencia de software que puedan acompañar o estar disponibles para dichas actualizaciones de software proporcionadas en virtud de este servicio.

A menos que HPE acuerde lo contrario por escrito, y para aquellas ofertas no entregadas por software HPE, HPE solo proporciona soporte para la versión actual y la versión inmediatamente anterior del software HPE; y siempre que el software HPE se utilice con hardware o software incluido en configuraciones especificadas por HPE en el nivel de versión especificado. Versión significa un lanzamiento de software que contiene nuevas características, mejoras o actualizaciones de mantenimiento, o para cierto software, una colección de revisiones empaquetadas en una sola entidad y, como tal, puestas a disposición de nuestros clientes.

Los clientes pueden adquirir el soporte para productos disponible para los productos de software HPE solo si pueden proporcionar pruebas de que han adquirido legítimamente una licencia de HPE adecuada para los productos, y no pueden alterar o modificar los productos a menos que lo autorice HPE en cualquier momento. El derecho de los clientes a utilizar las actualizaciones de firmware y software (Actualizaciones) proporcionadas en virtud del soporte o garantía de HPE, o si se ponen a su disposición de otro modo que coincida con su licencia para el producto subyacente.

Sin embargo, además, los clientes:

- no pueden utilizar Actualizaciones para prestar servicios a terceros;
- no pueden realizar copias ni distribuir, revender o sublicenciar Actualizaciones a terceros;
- no pueden copiar las Actualizaciones ni ponerlas a disposición en una red de distribución pública o externa. Esto significa que los clientes no pueden copiar Actualizaciones para productos que no estén cubiertas por el soporte de HPE;
- no pueden permitir el acceso a Actualizaciones en una intranet a menos que esté restringido a usuarios autorizados;
- no se pueden realizar copias ni distribuir Actualizaciones en dispositivos que no sean compatibles con HPE;
- pueden hacer una sola copia de las Actualizaciones con fines de archivo o cuando sea un paso esencial en el uso autorizado;
- no pueden modificar, aplicar ingeniería inversa, desensamblar, descifrar, descompilar ni realizar trabajos derivados de las Actualizaciones. Si tiene un derecho obligatorio a hacerlo en virtud de la ley, deberá informar a HPE por escrito antes de realizar dichas modificaciones;
- solo podrá copiar las Actualizaciones de la documentación si los clientes adquirieron el derecho a copiarlas para los productos asociados. Las copias deben incluir los correspondientes avisos de marca registrada y copyright de HPE.

Si los clientes autorizan a un tercero a actuar como su agente y descargar Actualizaciones en su nombre, utilizando su derecho, los clientes son estricta y totalmente responsables de que sus agentes cumplan los términos de su contrato con HPE, incluidos los términos de la licencia descritos anteriormente. Además, todas las partes deben implementar un acuerdo de agencia de HPE para permitir dicho acceso por parte del tercero.

HPE podrá rescindir la licencia de uso de las Actualizaciones mediante notificación por escrito si los clientes incumplen estos términos.

Collaborative Assistance para software de terceros

Para que HPE proporcione Collaborative Assistance en ISV de terceros, los clientes deben tener un acuerdo de soporte activo con el proveedor de software que permita a HPE crear casos en nombre de los clientes. Si el proveedor ISV lo requiere, los clientes tomarán las medidas necesarias para garantizar que HPE pueda informar de una incidencia en su nombre. Cuando se le solicite, los clientes deben proporcionar a HPE la información adecuada necesaria para que HPE inicie un caso de servicio con el proveedor de software. Sin estos pasos, HPE no podrá transferir los casos al proveedor y no asume ninguna responsabilidad por no hacerlo. Las obligaciones de HPE se limitan únicamente a la colocación de incidencias de soporte. Los clientes siguen siendo responsables del cumplimiento de sus obligaciones derivadas de dichos acuerdos incluido el pago de todas las tarifas aplicables, incluida cualquier tarifa que pueda aplicarse como resultado del registro de casos con el proveedor. HPE no se responsabiliza del rendimiento o no rendimiento de terceros proveedores, sus productos o sus servicios de soporte.

Características opcionales

Tabla 6. Características opcionales del servicio

Característica	Especificaciones de entrega
Opciones de seguridad de datos de hardware (soporte in situ)	**Retención de medios defectuosos (DMR)** En caso de fallo del hardware, para los productos aptos, la opción de servicio DMR le permite conservar el disco duro defectuoso sustituido o los componentes aptos de la unidad SSD/flash que no desee ceder debido a los datos confidenciales contenidos en el disco (disco o unidad SSD/flash) cubiertos por este servicio. Todas las unidades de disco o SSD/flash aptas de un sistema cubierto deben participar en el DMR. **Retención integral de medios defectuosos (CDMR)** Además del DMR, en caso de fallo de hardware, la opción de la función de servicio CDMR le permite conservar componentes adicionales sustituidos que hayan sido designados por HPE con capacidad de retención de datos, como los módulos de memoria. Todos los componentes aptos de retención de datos en un sistema cubierto deben participar en CDMR.
Mantenimiento preventivo	Un representante autorizado de HPE visita el emplazamiento a intervalos regulares programados. Los clientes deberán llamar a HPE para solicitar y programar una visita de mantenimiento preventivo en los intervalos acordados. La disponibilidad y los resultados pueden variar según la región. Los servicios de mantenimiento preventivo se prestarán entre las 8:00 y las 17:00 h, hora local, los días laborables estándar, sin incluir los días festivos de HPE, independientemente de la ventana de cobertura seleccionada.
Servicio de intercambio de hardware	Para los productos que admiten la autorreparación o autorreemplazo por parte del cliente para todos los componentes, a discreción de HPE, puede estar disponible una alternativa al soporte in situ de hardware. El servicio de intercambio de hardware cubre los productos que pueden enviarse fácilmente y en los que los clientes pueden restaurar los datos a partir de archivos de copia de seguridad. El servicio no está disponible en todos los productos o lugares. Para más detalles, visite la sección Servicio de intercambio de hardware o póngase en contacto con su representante de ventas local de HPE.

DMR y CDMR

Las opciones de características de servicio DMR y CDMR están disponibles para los niveles de servicio in situ y solo se aplican a los componentes de retención de datos aptos sustituidos por HPE debido a un mal funcionamiento. Las opciones no se aplican a los niveles de servicio de intercambio de hardware ni a ningún intercambio de componentes de retención de datos que no hayan fallado. Los componentes que pueden conservarse en virtud de estas características de servicio se describen en el resumen de la solución Mantenga los datos confidenciales con las soluciones para los medios defectuosos de HPE

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

El servicio DMR y la cobertura del servicio CDMR para las opciones designadas por HPE como que requieren una cobertura separada, si están disponibles, deben configurarse y adquirirse por separado.

Los índices de fallos en los componentes de retención de datos cubiertos por DMR y CDMR se supervisan constantemente, y HPE se reserva el derecho a cancelar este servicio con un preaviso de 30 días si HPE cree razonablemente que los clientes están haciendo un uso excesivo de la opción de función de servicio DMR o CDMR (como cuando la sustitución de componentes retentivos de datos defectuosos excede materialmente los índices de fallos estándar para el sistema en cuestión).

Si los clientes deciden conservar las piezas de reparación cubiertas por las opciones de servicio DMR o CDMR, es su responsabilidad:

- conservar los componentes de retención de datos cubiertos que se sustituyan durante la prestación de soporte por parte de HPE;
- garantizar que cualquier dato confidencial del cliente en el componente retenido se destruya o permanezca seguro;

- hacer que un representante autorizado esté presente para retener el componente de retención de datos defectuoso y aceptar el componente de sustitución;
- proporcionar a HPE información de identificación, como el número de serie, de cada componente retenido en virtud del presente y, a petición de HPE, enviar un documento proporcionado por HPE en el que se reconozca la retención del componente de retención de datos;
- destruir el componente de retención de datos retenido o asegurarse de que no se vuelve a poner en uso;
- eliminar todos los componentes de retención de datos retenidos en cumplimiento con las leyes y normativas medioambientales aplicables.

Para los componentes de retención de datos suministrados por HPE a los clientes como productos prestados, alquilados o arrendados, los clientes devolverán sin demora los componentes de sustitución al vencimiento o finalización del soporte con HPE. El cliente será el único responsable de eliminar todos los datos confidenciales antes de devolver cualquiera de dichos componentes o productos prestados, alquilados o arrendados a HPE, y HPE no será responsable de mantener la confidencialidad o privacidad de ningún dato confidencial que permanezca en dichos componentes.

Servicio de intercambio de hardware

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

El Servicio de intercambio de hardware proporciona un producto o pieza de sustitución entregado libre de gastos de transporte a la ubicación del cliente dentro de un período de tiempo especificado. Los productos o piezas de sustitución son nuevos o funcionalmente equivalentes a los nuevos en rendimiento.

HPE proporcionará las piezas de repuesto y los materiales compatibles de HPE necesarios para mantener el producto de hardware cubierto en condiciones de funcionamiento, incluyendo piezas y materiales para las mejoras de ingeniería disponibles y recomendadas.

HPE confirmará el envío de la pieza solicitada antes de la recepción de la pieza defectuosa, dentro del nivel de servicio de intercambio de hardware. El cliente deberá enviar el producto o las piezas defectuosas a HPE en un plazo de cinco (5) días laborables a partir de la recepción del producto o pieza de sustitución, y deberá obtener un recibo de seguro prepagado, que el Cliente deberá conservar como prueba del envío a HPE.

El producto sustituido pasa a ser propiedad de HPE en el momento de la desinstalación. A los clientes que deseen conservar, desmagnetizar o de cualquier otro modo destruir físicamente las piezas sustituidas se les facturará y se les exigirá el pago de las unidades de sustitución.

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

Los artículos consumibles, incluidos, entre otros, los medios extraíbles, las baterías sustituibles por el cliente, los kits de mantenimiento y otros suministros, así como el mantenimiento por parte del usuario, no están cubiertos por este servicio:

- En el caso de las piezas de repuesto y los componentes descatalogados, puede ser necesaria una ruta de actualización. Las actualizaciones de piezas o componentes descatalogados pueden suponer en algunos casos cargos adicionales para el cliente. HPE trabajará con el cliente para recomendarle un sustituto.

HPE se reserva el derecho a cobrar, en función del tiempo y los materiales, cualquier trabajo adicional por encima del precio del paquete de servicios que pueda resultar del trabajo necesario para abordar los prerrequisitos del servicio u otros requisitos que no cumpla el cliente. Además, las solicitudes para programar soporte in situ incurrirán en costes adicionales y están sujetas a la disponibilidad de HPE.

El servicio de intercambio de hardware es un servicio opcional de HPE Tech Care Service con dos opciones de nivel de servicio que incluyen cobertura tanto de hardware como de software. Esta opción de servicio no está disponible en todos los productos o lugares. Para más detalles, póngase en contacto con su representante de ventas local de HPE.

Tabla 7. Opciones de nivel de servicio de intercambio

Opciones de nivel de servicio	Característica del servicio	Ventana de cobertura	Descripción de la característica
Essential Exchange	Respuesta telefónica mejorada	Respuesta remota 24x7; el servicio está disponible 24 horas al día, 7 días a la semana, incluidos los días festivos de HPE.	Devolución de llamada en 15 minutos para incidencias de gravedad 1, en 1 hora para las de gravedad 2 y 3; cuando esté disponible, acceso telefónico directo a especialistas en productos sin necesidad de devolución de llamada (todas las gravedades).
	Intercambio de hardware	El servicio está disponible 24 horas al día, 7 días a la semana, incluidos los días festivos de HPE.	Los productos se entregarán en un plazo de 4 horas desde que HPE registre, reciba y acuse recibo de la llamada. Todos los plazos de entrega de los productos de sustitución de hardware están sujetos a la disponibilidad local.

Basic Exchange	Respuesta telefónica estándar	Respuesta remota nueve horas al día durante el horario comercial local estándar de HPE, sin incluir los fines de semana y festivos de HPE, a menos que HPE acuerde lo contrario[6]	Tiempo de devolución de la llamada en 2 horas por parte de un especialista del producto; las incidencias de soporte recibidas fuera de la ventana de cobertura se reconocerán el día de cobertura siguiente.
	Intercambio de hardware	Entrega de la pieza/producto de sustitución el siguiente día laborable estándar, sin incluir los días festivos de HPE (ventana de cobertura).	Para las llamadas recibidas antes de las 14:00 h, hora local, días laborables estándar de HPE, sin incluir los días festivos de HPE, HPE enviará un producto de sustitución a las instalaciones del cliente para su entrega en el siguiente día laborable después de que la solicitud de servicio haya sido recibida y reconocida por HPE. Las llamadas de servicio recibidas después de las 14:00 h, hora local, se registrarán en el siguiente día laboral y se atenderán dentro del siguiente día laboral. El plazo de entrega puede variar en función de la ubicación geográfica. Todos los plazos de entrega de los productos de sustitución de hardware están sujetos a la disponibilidad local.

[6] Las solicitudes para programar el servicio in situ para horas fuera de la ventana de cobertura pueden incurrir en costes adicionales y están sujetas a la disponibilidad de HPE.

Zonas de viaje

Todos los tiempos de respuesta de la presencia in situ de hardware y del Servicio de intercambio de hardware se aplican únicamente a las instalaciones ubicadas en un radio de 160 km (100 millas) de un centro de soporte designado por HPE. Los desplazamientos a instalaciones situadas en un radio de 320 km (200 millas) de un centro de soporte designado por HPE se proporcionan sin cargo adicional. Si las instalaciones están situadas a más de 320 km (200 millas) del centro de soporte designado por HPE, habrá un cargo adicional por desplazamiento.

Las zonas de viaje y los gastos, si procede, pueden variar en algunas ubicaciones geográficas. Las zonas de viaje de mensajería (servicios de intercambio de hardware) y los gastos, si procede, pueden variar en algunas ubicaciones geográficas.

Los tiempos de respuesta a las instalaciones situadas a más de 160 km (100 millas) de un centro de soporte designado por HPE tendrán tiempos de respuesta modificados para desplazamientos prolongados, como se muestra en la Tabla 8.

Tabla 8. Zonas de viaje (sin incluir el nivel de servicio Critical)

Distancia desde el centro de soporte designado por HPE	Tiempo de respuesta de Essential y Essential Exchange	Tiempo de respuesta de Basic y Basic Exchange
0-80 km (0-50 millas)	4 horas	Cobertura al siguiente día
81-160 km (51-100 millas)	4 horas	Cobertura al siguiente día
161-320 km (101-200 millas)	8 horas	1 día de cobertura adicional
321-480 km (201-300 millas)	Establecido en el momento del pedido y sujeto a disponibilidad	2 días de cobertura adicional
Más de 480 km (300 millas)	Establecido en el momento del pedido y sujeto a disponibilidad	Establecido en el momento del pedido y sujeto a disponibilidad

Existe un compromiso de tiempo entre la llamada y la reparación para las instalaciones situadas en un radio de 80 km (50 millas) de un centro de soporte designado por HPE.

Para las instalaciones que se encuentran dentro de un radio de 81 a 160 km (51 a 100 millas) de un centro de soporte designado por HPE, se aplica un compromiso de tiempo entre la llamada y la reparación de hardware ajustado, como se muestra en la Tabla 9.

El compromiso de tiempo entre la llamada y la reparación no está disponible para las instalaciones situadas a más de 160 km (100 millas) de un centro de soporte designado por HPE.

Tabla 9. Zonas de viaje del nivel de servicio Critical

Distancia desde el centro de soporte designado por HPE	Tiempo de reparación Critical
0-80 km (0-50 millas)	6 horas
81-160 km (51-100 millas)	8 horas
Más de 160 km (100 millas)	No disponible

Cobertura del servicio

Para los productos de hardware cubiertos por un acuerdo de servicio de HPE, a menos que HPE indique lo contrario, el servicio del producto principal cubre las opciones de hardware de HPE, adquiridas a HPE o a distribuidores autorizados de HPE, internas del producto, así como los productos SAI de torre con soporte y suministrados por HPE. Los elementos incluidos estarán cubiertos al mismo nivel de servicio que el producto principal. Los materiales peligrosos y las baterías están cubiertos por separado según sus propios términos y condiciones de garantía, limitados a la duración del periodo de garantía aplicable. Para más información sobre qué componentes requieren una cobertura separada, póngase en contacto con su oficina de ventas de HPE o con un representante de ventas de HPE para obtener información detallada.

Los suministros y las piezas consumibles, incluidos, entre otros, los medios extraíbles, los kits de mantenimiento y otros suministros, así como el mantenimiento por parte del usuario, no están cubiertos y no se proporcionarán como parte de este servicio; se aplicarán los términos y condiciones de garantía estándar a los suministros y piezas consumibles. La reparación o sustitución de cualquier suministro o consumible es responsabilidad del cliente. Pueden aplicarse algunas excepciones; póngase en contacto con HPE para obtener más información. Si una pieza consumible es apta para la cobertura, según lo determinado por HPE, los compromisos de tiempo entre la llamada y la reparación, y los tiempos de respuesta in situ no se aplican a la reparación o sustitución de la pieza consumible cubierta.

Independientemente de cualquier disposición contraria en este documento o en las condiciones de venta estándar actuales de HPE, HPE, para determinadas matrices de almacenamiento empresarial y productos de cinta empresarial, cubrirá y sustituirá las baterías defectuosas o agotadas que sean críticas para el correcto funcionamiento del producto cubierto.

Vida útil máxima admitida/utilización máxima: las piezas y los componentes que hayan llegado a su vida útil máxima admitida o las limitaciones máximas de uso establecidas en el manual de instrucciones del fabricante, las especificaciones rápidas del producto o en la ficha técnica del producto no se suministrarán, repararán ni sustituirán como parte de este servicio;

Disposiciones generales sobre incidencias

HPE reconoce una incidencia de soporte al registrar un caso de soporte, comunicar el ID del caso al cliente y confirmar la gravedad de la incidencia del cliente y los requisitos de tiempo para el inicio de la acción correctiva.

El tiempo de respuesta in situ del soporte de hardware y el compromiso de tiempo entre la llamada y la reparación, así como el tiempo de respuesta remota, difieren en función de la gravedad del incidente y de las zonas de viaje(véanse las tablas 8 y 9 para más detalles). De acuerdo con las definiciones expuestas a continuación, el cliente determina el nivel de gravedad de la incidencia en el momento de la creación del caso, y puede ser revisado por acuerdo entre HPE y el cliente.

Los niveles de gravedad de las incidencias se definen del siguiente modo:

- **Gravedad 1**: impacto empresarial crítico; por ejemplo, entorno de producción caído: sistema de producción o aplicación de producción caído/impactado críticamente; daño/pérdida de datos o riesgo; negocio gravemente afectado; problemas de seguridad y protección
- **Gravedad 2**: impacto empresarial limitado o riesgo empresarial; por ejemplo, entorno de producción disponible, pero algunas funciones limitadas o degradadas; uso gravemente restringido; entorno de no producción crítico o problema del sistema
- **Gravedad 3**: sin impacto en el negocio; por ejemplo, un sistema que no es de producción (como un sistema de pruebas) o un problema no crítico; solución en marcha, instalaciones, preguntas o solicitudes de información u orientación

HPE ha establecido procedimientos formales de escalada para facilitar la resolución de incidentes complejos. Según determine HPE, la dirección de HPE coordina la escalada de incidencias, recurriendo a las habilidades de los recursos de HPE adecuados para ayudarle en la resolución de problemas. Para los productos de software de terceros seleccionados para los que HPE proporciona soporte de software y servicios de actualización, HPE sigue los procesos de escalada acordados establecidos entre HPE y el proveedor externo para ayudar en la resolución de casos.

Disposiciones generales y exclusiones

El cliente reconoce y acepta que HPE puede utilizar recursos fuera del país de compra para la prestación de estos servicios, a menos que se especifique lo contrario como parte de una descripción de la característica del servicio. HPE puede utilizar partners de prestación de servicios autorizados en determinados países en los que HPE no tiene una presencia local directa. Cualquier tiempo de respuesta in situ especificado, disponibilidad de piezas o suministro de piezas CSR está sujeto a la capacidad local y a la disponibilidad de piezas a nivel nacional.

Algunas ofertas, características y coberturas (y productos relacionados) pueden no estar disponibles en todos los países o zonas. Además, la prestación de soporte fuera de las áreas de cobertura de HPE aplicables puede estar sujeta a gastos de viaje, tiempos de respuesta más largos, compromisos de restauración o reparación reducidos, y horas de cobertura reducidas.

A discreción de HPE, el servicio se prestará utilizando una combinación de diagnóstico y soporte remotos, servicios prestados in situ y otros métodos de prestación de servicios. Otros métodos de prestación de servicios pueden incluir la entrega por mensajería de piezas sustituibles por el cliente, como determinadas unidades de disco duro y otras piezas clasificadas por HPE como piezas CSR, o un producto de sustitución completo. HPE determina el método de entrega apropiado necesario para proporcionar un soporte al cliente eficaz y oportuno. y cumplir con el compromiso de tiempo entre la llamada y la reparación, si procede.

HPE puede exigir a los clientes que utilicen determinados programas de mantenimiento y diagnóstico de redes y sistemas de hardware o software patentados, así como determinadas herramientas de diagnóstico que pueden incluirse como parte de su sistema. Las herramientas de servicio propias son y seguirán siendo propiedad única y exclusiva de HPE, y se proporcionan tal cual. Las herramientas de servicio propias pueden residir en los sistemas o las instalaciones.

Los clientes solo podrán utilizarlo durante el período de cobertura de soporte aplicable y solo según lo permitido por HPE, y los clientes no podrán vender, transferir, ceder, pignorar ni de cualquier forma gravar ni transmitir las herramientas de servicio propias. Al finalizar el soporte, los clientes devolverán las herramientas de servicio propias o permitirán que HPE retire estas herramientas de servicio propias. Algunas funciones del servicio también pueden requerir que los clientes:

- permitan a HPE mantener las herramientas de servicio propias residentes en los sistemas o instalaciones de los clientes, y ayudar a HPE a ejecutarlas;
- instalen herramientas de servicio propias, incluida la instalación de las actualizaciones y parches necesarios;
- utilicen la capacidad de transferencia electrónica de datos para informar a HPE de los eventos identificados por el software;
- si es necesario, adquirir hardware de conexión remota especificado por HPE para sistemas con servicio de diagnóstico remoto;
- proporcionen conectividad remota a través de una línea de comunicaciones aprobada.

Los clientes no pueden modificar, aplicar ingeniería inversa, desensamblar, descifrar, descompilar ni realizar trabajos derivados de las herramientas de servicio propias. Si los clientes tienen un derecho obligatorio a hacerlo en virtud de la ley, deberán informar a HPE por escrito antes de realizar dichas modificaciones; Los clientes deben haber adquirido legítimamente la licencia de cualquier firmware subyacente que vaya a ser cubierto por estos servicios.

La capacidad de HPE para prestar este servicio depende de la cooperación plena y oportuna del cliente con HPE, así como de la exactitud e integridad de cualquier información y datos que el cliente proporcione a HPE. Si los clientes no actúan según las responsabilidades especificadas del cliente, a discreción de HPE, HPE o el proveedor de servicios autorizado por HPE i) no estarán obligados a prestar los servicios según lo descrito o ii) realizarán dicho servicio a su cargo según las tarifas vigentes de tiempo y material.

HPE se reserva el derecho de auditar la base instalada del cliente para verificar el cumplimiento de estos términos. Previo aviso razonable, HPE podrá llevar a cabo una auditoría durante el horario laboral normal (los costes del auditor correrán a cargo de HPE). Si una auditoría de licencias de software revela pagos indebidos, los clientes pagarán a HPE dichos pagos indebidos. Si los pagos insuficientes descubiertos superan el 5 % del precio del contrato, los clientes reembolsarán a HPE los costes de auditoría.

HPE se reserva el derecho a determinar la resolución final de todas las incidencias de soporte. Quedan excluidas de este servicio, entre otras, las siguientes actividades:

- servicios necesarios debido a la no incorporación de cualquier arreglo, reparación, corrección de errores o modificación del sistema proporcionado por HPE;
- servicios que, en opinión de HPE, son necesarios debido a intentos no autorizados por parte de personal de terceros de instalar, reparar, mantener o modificar hardware, firmware o software.
- pruebas operativas de las aplicaciones, o pruebas adicionales solicitadas o necesarias por el cliente;
- servicios que, en opinión de HPE, sean necesarios debido a un tratamiento o uso inadecuado de los productos o equipos.
- servicios necesarios debido a que el Cliente no ha tomado las medidas de evitación previamente aconsejadas por HPE;
- copia de seguridad y recuperación del sistema operativo, otros software y datos;
- instalación de cualquier actualización de firmware o software instalable por el cliente;
- resolución de incidencias de interconectividad o compatibilidad;
- soporte para problemas relacionados con la red;
- cualquier optimización de la arquitectura, ajuste del rendimiento y cuestiones relacionadas con el rendimiento;
- uso no estándar de hardware o software de HPE, o uso de los mismos en contradicción con las recomendaciones de HPE;

- a menos que se incluya de otro modo en HPE Collaborative Support y Collaborative Assistance; soporte de hardware o software de terceros que se ejecute en el producto HPE o esté conectado a él;
- formación formal o informal de los conceptos técnicos (incluida la virtualización) necesarios para administrar u operar productos HPE;
- cualquier servicio no especificado claramente en este documento.

La orientación técnica general se limita a consejos generales de uso, técnicos y de mejores prácticas de HPE para productos HPE en los que no hay dependencias de configuraciones únicas específicas de los entornos del cliente o de la implementación. Cualquier asesoramiento específico que se requiera y que sea pertinente para los requisitos de implementación exclusivos del cliente queda fuera del alcance de estos servicios y puede adquirirse por separado.

HPE designa las actualizaciones de firmware como instalables por el cliente o no instalables por el cliente. La designación de las actualizaciones es específica para cada producto o 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 y las interdependencias entre hardware, firmware y software, HPE recomienda que los clientes adquieran por separado las actualizaciones combinadas de firmware, controladores y software. Las actualizaciones de firmware de las soluciones realizadas por los clientes corren por su cuenta y riesgo, y cualquier asistencia asociada al 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, póngase en contacto con una oficina de ventas local de HPE o con un representante de ventas de HPE.

Los clientes permitirán a HPE, a petición de HPE y sin cargo adicional, modificar los productos para mejorar el funcionamiento, la capacidad de soporte y la fiabilidad, o para cumplir los requisitos legales.

El cliente es responsable de la seguridad de la información confidencial y de propiedad del cliente. El cliente es responsable de sanear o eliminar adecuadamente los datos de los productos que puedan ser sustituidos y devueltos a HPE como parte del proceso de reparación para garantizar la salvaguarda de los datos del cliente. Para obtener más información sobre las responsabilidades del cliente, consulte la Política de manipulación de medios de HPE.

Los clientes no deben ser una entidad cubierta o un asociado comercial en virtud de la Ley de Portabilidad y Responsabilidad del Seguro Médico (HIPAA) de EE. UU., y no crearán, recibirán, mantendrán ni transmitirán información sanitaria protegida. Si los clientes determinan que son una entidad cubierta o un asociado comercial, los clientes deben notificarlo a HPE, y las partes acuerdan negociar un acuerdo de asociado comercial de mutuo acuerdo.

En la medida en que HPE procese datos personales en nombre de los clientes en el curso de la prestación de los servicios, se aplicará el Anexo al acuerdo de privacidad y seguridad de los datos de HPE: Servicios de soporte y servicios profesionales de HPE 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 determine razonablemente HPE, para ser aptos para recibir soporte. Los clientes también deben mantener los productos HPE aptos en los últimos niveles de configuración y revisión especificados por HPE.

Si HPE lo exige, el cliente o el representante autorizado de HPE debe activar el producto de hardware al que se brindará soporte dentro de los 10 días siguientes a la compra de este servicio, utilizando las instrucciones de registro dentro de la documentación proporcionada por HPE, o según indique HPE.

Si un producto cubierto cambia de ubicación, la activación y el registro (o el ajuste adecuado del registro HPE existente) deben producirse en los 10 días siguientes al cambio.

Los clientes se asegurarán de que un representante autorizado esté presente cuando HPE proporcione soporte en sus instalaciones. El cliente debe asegurarse de que los productos cubiertos sean total y libremente accesibles al representante autorizado de HPE sin ningún tipo de impedimento antes de la prestación del servicio. Para que el representante autorizado de HPE lleve a cabo los servicios, el cliente debe retirar los productos cuyo acceso físico esté bloqueado y garantizar que cualquier producto con soporte sea directamente accesible sin el uso de herramientas o equipos adicionales. Además, los productos no deben suponer un riesgo para la salud o la seguridad del representante.

Los clientes proporcionarán a HPE acceso a los productos cubiertos por el soporte; y si procede, espacio de trabajo e instalaciones adecuadas a una distancia razonable de los productos; acceso y uso de la información, recursos del cliente e instalaciones según determine HPE razonablemente necesario para dar servicio a los productos; y otros requisitos de acceso descritos en la ficha técnica pertinente. Si los clientes no proporcionan dicho acceso, dando como resultado la incapacidad de HPE para proporcionar soporte, el representante autorizado de HPE no tendrá obligación de proporcionar soporte y HPE tendrá derecho a cobrar al cliente por la llamada de soporte según las tarifas de servicio publicadas por HPE. Los clientes son responsables de retirar cualquier producto no elegible para el soporte, según lo aconsejado por HPE, para permitir a HPE realizar el soporte. Si la entrega de soporte se dificulta debido a productos no elegibles, HPE cobrará a los clientes por el trabajo extra según las tarifas de servicio publicadas por HPE.

El cliente es responsable de instalar, en el momento oportuno, las actualizaciones críticas de firmware instalables por el cliente, así como las piezas CSR y los productos de sustitución entregados al cliente.

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

- iniciarán autodiagnósticos e instalarán y ejecutarán otras herramientas y programas de diagnóstico;
- instalarán actualizaciones y parches de software y firmware instalables por el cliente;
- ejecutarán secuencias de comandos de recopilación de datos en nombre de HPE cuando no se puedan iniciar desde las herramientas de servicio propias de HPE;
- proporcionará toda la información necesaria para que HPE pueda ofrecer un soporte remoto e in situ oportuno y profesional, y para que HPE pueda determinar el nivel de elegibilidad para el soporte;
- realizarán otras actividades razonables para ayudar a HPE a identificar o resolver problemas, según lo solicite HPE.

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

Cualquier recomendación de HPE, mejores prácticas u orientación técnica general proporcionada se basa en la información proporcionada por el cliente con la intención de ayudar al cliente en las áreas detalladas en la Orientación técnica general y se proporciona a discreción de HPE. Cualquier implementación de las recomendaciones de HPE o mejores prácticas de HPE queda fuera del alcance de estos servicios. Las recomendaciones de HPE, las mejores prácticas de HPE y la orientación técnica general son de carácter general, y el cliente debe comprobar si son aplicables a su entorno o mediante servicios adicionales disponibles a través de HPE.

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

Si HPE lo solicita, los clientes implementarán procedimientos temporales o soluciones provisionales proporcionadas por HPE mientras HPE trabaja en una solución permanente.

Los clientes notificarán a HPE si utilizan productos en un entorno que suponga un peligro potencial para la salud o la seguridad de los empleados o subcontratistas de HPE. HPE puede exigir a los clientes que mantengan dichos productos bajo la supervisión de HPE y puede posponer el servicio hasta que subsanen dichos peligros.

Smart Spares Box

Los siguientes términos se aplican solo si el cliente tiene una Smart Spares Box propiedad de HPE y proporcionada por HPE instalada en el sitio del cliente. La Smart Spares Box está configurada para almacenar un inventario gestionable a distancia de piezas de repuesto del producto (**Contenido de la Smart Spares Box**) en relación con los servicios de soporte cualificados descritos en esta ficha técnica.

Responsabilidades del cliente

1. Permitir que HPE entregue e instale oportunamente (incluyendo la obtención de permiso para la colocación e instalación en las instalaciones del cliente arrendadas o propiedad de un tercero) la Smart Spares Box en las instalaciones del cliente en un lugar determinado mutuamente por las partes para el propósito descrito anteriormente.
2. Permitir a HPE el acceso oportuno y sin restricciones a la Smart Spares Box para dejar y recoger el Contenido de la Smart Spares Box, inspeccionar, mantener, reparar y desinstalar o sustituir la Smart Spares Box según lo solicite HPE.
3. Abstenerse de transferir el cuidado o la custodia, o retirar la Caja de recambios inteligente
4. Notificar a HPE tan pronto como sea razonablemente posible cualquier uso no autorizado o daño, o mal funcionamiento de la Smart Spares Box, tan pronto como sea razonablemente posible tras su descubrimiento por parte del cliente.
5. Cuidar razonablemente (incluyendo la adopción de medidas razonables para evitar pérdidas o daños) de la Smart Spares Box y del Contenido de la Smart Spares Box mientras estén instalados en las instalaciones del cliente.

6..A la finalización o rescisión de la cobertura de soporte con HPE, o a discreción exclusiva de HPE, permitir que HPE retire la Smart Spares Box y el Contenido de la Smart Spares Box. El cliente puede solicitar la retirada de la Smart Spares Box avisando a HPE con 60 días de antelación

Limitaciones adicionales

La Smart Spares Box se considera una herramienta de servicio propia tal y como se define en los términos de soporte de HPE, incluido cualquier material de soporte. El cliente reconoce expresamente que ni esta disposición ni el suministro de la Smart Spares Box constituyen una venta o alquiler de la Smart Spares Box o del Contenido de la Smart Spares Box. La Smart Spares Box se proporciona «tal cual», sin garantía expresa o implícita de ningún tipo, y en la medida permitida por la ley, HPE renuncia a todas las garantías.

Notificaciones de actualización del servicio

HPE puede actualizar o alterar las características y funcionalidades de este servicio. Los clientes que se registren en línea para este servicio recibirán notificaciones sobre actualizaciones y cambios a través del portal de soporte al cliente en línea o a través de la página web de HPE Tech Care Service

Información para pedidos

Para los productos que contienen unidades u opciones vendidas y con soporte individualmente, todas las unidades u opciones vendidas y con soporte individualmente deben estar bajo contrato y al mismo nivel de servicio que el producto base si ese nivel de servicio está disponible en esas unidades u opciones. Cuando el servicio del producto base ya no pueda adquirirse, HPE Tech Care Service puede venderse en complementos y actualizaciones para facilitar la cobertura de soporte de los complementos y actualizaciones en virtud del servicio del producto base, siempre que las ventanas de cobertura del servicio coincidan.

Cuando se adquiere soporte de software, debe ser para la misma cobertura de servicio (o superior) que el producto base y para cada sistema, procesador, núcleo de procesador o usuario final del entorno del cliente que vaya a requerir soporte.

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

Para obtener más información o solicitar HPE Tech Care Service, póngase en contacto con un representante de ventas local de HPE y haga referencia a los siguientes números de producto (la x indica 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)

Dependiendo del punto de compra y de la opción de nivel de servicio solicitada, pueden aplicarse otros números de producto. Consulte a un representante local de HPE sobre qué número de producto satisfará mejor sus necesidades específicas.

Apéndices de HPE Tech Care Service

Algunas características de HPE Tech Care Service pueden variar para determinados productos HPE. Cualquier diferencia de servicio se detalla en el Apéndice de HPE Tech Care Service correspondiente para ese producto HPE.

Nombre Representante legal: CLAUDIA ALEXANDRA PARDO QUIROGA.
Cédula de Ciudadanía: 30.394.928
Nombre razón social: UT IDEAS3 2026
Dirección: Carrera 49ª No 86-40
Número telefónico: 601 651 0051
Correo Electrónico: juridica@s3.com.co