

Proposta a CONSORCI AOC per part de Hewlett Packard Servicios España S.L.

03 de desembre de 2021
Proposta No: OPE-0013361414



Termes generals

Aspectes genèrics als que està subjecta aquesta oferta

Restriccions d'ús i revelació de les dades contingudes en aquest document de HP

La informació i dades contingudes en totes les pàgines d'aquesta proposta elaborada per Hewlett Packard Servicios España, S.L. constitueixen secrets comercials de Hewlett Packard Servicios España S.L., en endavant HP, o informació confidencial i privilegiada de HP de natura comercial o financera. La citada informació es facilita a CONSORCI AOC sota les més estrictes obligacions de confidencialitat, en el ben entès que aquesta no revelarà la mateixa a cap tercer ni la usarà, sense permís i escrit de HP, per a propòsit distint del de generació i avaluació de l'oferta. La mateixa protecció i restriccions s'aplicaran a la pròpia estructura i forma de l'oferta o proposta com a tal.

© Copyright 2021 Hewlett Packard Enterprise Development, L.P.

Sociedad Unipersonal Inscrita en el Reg. Merc. de Madrid, con fecha 28 de Febrero de 2000, Tomo 15133, Hoja 252915 - C.I.F. B82591470

Índice

1. Resum de la proposta.....	4
1.1. Nivells de servei.....	4
2. Serveis de suport reactiu	5
2.1. Característiques generals	5
2.1.1. Accés al servei	5
2.1.2. Gestió d'escalat	5
2.2. Característiques de suport programari	5
2.2.1. Horari de cobertura programari	5
2.2.2. Diagnòstic de problemes i suport remots deprogramari.....	6
2.2.3. Temps de resposta remot per al suport deprogramari	6
2.2.4. Llicència per utilitzar i copiar les actualitzacions dels productes de programari.....	6
2.2.5. Actualitzacions dels productes i documentació de programari.....	6
3. Eines i tecnologia de suport remot.....	7
3.1. HPE Support Center	7
4. Abast de la proposta.....	8
5. Informació complementària.....	9
5.1. Requisits previs del Servei.....	9
5.1.1. Auditoria inicial	9
5.1.2. Connectivitat remota requerida per compromís de reparació	9
5.1.3. Instal·lacions de firmware in situ.....	9
5.1.4. Limitacions sobre la incorporació de productes al contracte.....	10
5.1.5. Atenció d'incidències a productes que no estiguin sota contracte.....	10
5.1.6. Responsabilitats del client.....	10
5.2. Limitacions del servei.....	11
5.3. Cobertura.....	12
5.4. Disposicions generals/ Altres exclusions.....	13

1. Resum de la proposta

Aquest document descriu els serveis de suport proposats a CONSORCI AOC en resposta a les necessitats plantejades:

El contingut del servei es resumeix en els següents conceptes:

- Ràpida atenció a incidències d'acord amb els nivells de suport requerits.
- Accés a Tecnologia de suport remot específica d'HPE.

1.1. Nivells de servei

La solució descrita en aquest document està orientada als equips indicats a l'apartat "Abast de la proposta". Per a aquests equips es defineix el següent nivell de suport reactiu:

Taula 0.1 Nivells de servei

Especificaciones del soporte Reactivo	Nivells de servei	
Suport reactiu SW		
Cobertura horària	24x7	9x5
Temps de resposta remot	2 hores	2 hores

2. Serveis de suport reactiu

2.1. Característiques generals

2.1.1. Accés al servei

Les sol·licituds de suport per als equips coberts per aquest servei seran ateses pel Centre de Resposta de HPE.

L'accés al servei pot realitzar-se de les següents formes:

- **Per telèfon:** HPE facilitarà número de telèfon que permetrà CONSORCI AOC l'obertura d'incidències en l'horari que correspongui al servei contractat en cada cas.
- **Per internet:** CONSORCI AOC pot obrir una petició de servei per mitjà del web HPE SUPPORTCENTER (veure apartat Eines i tecnologies de suport remot). Un cop registrada, HPE confirma la recepció de la petició de servei i la notifica a l'oficina local dins l'horari de cobertura d'aquest producte.
- **De forma automàtica:** Utilitzant la tecnologia HPE Remote Support, (o un altre programari autoritzat per HPE) quan es produeixi una fallada hardware en algun dels dispositius suportats que estiguin connectats amb aquesta tecnologia, s'obrirà un cas automàticament en el centre de resposta de HPE amb el nivell de servei que estigui associat al dispositiu.

Mitjançant HPE Insight Online CONSORCI AOC podrà fer seguiment de tots els casos reportats en el centre de resposta d'HPE, independentment de la forma en què s'hagi realitzat el registre de la incidència.

2.1.2. Gestió d'escalat

Els procediments interns de HPE per a la gestió d'incidències inclouen eines que permeten l'elevació automàtica del cas abans que s'assoleixin els llindars establerts en l'acord del nivell de servei contractat.

Si la condició d'alerta no es resolgués en el temps acordat, es desencadena un pla d'acció en el qual estaran involucrats els responsables del procés.

En el cas de productes de programari d'altres fabricants contractat amb HPE, per als quals HPE proporciona serveis de suport i actualitzacions, HPE seguirà els processos d'elevació del cas que hagin estat establerts entre HPE i el fabricant, per poder ajudar a solucionar el problema.

2.2. Característiques de suport programari

A continuació es descriuen les característiques del suport de programari.

2.2.1. Horari de cobertura programari

La franja horària en què es pot atendre incidències Programari des del centre de resposta HPE per als equips indicats a l'apartat "abast de la proposta" es defineix en els següents termes:

- **9x5:** el servei està disponible d'acord amb:
 - Feiners: de dilluns a divendres de 8:30-17:30 hores, excepte els mesos de juliol i agost, que és de dilluns a divendres de 8:30 a 14:30 hores (horari d'estiu).
 - Festius: s'exclouen els festius observats per la capital de la província on es trobi ubicat l'equip afectat per la incidència.

Per als productes programari contemplats en aquesta proposta, CONSORCI AOC podrà realitzar un nombre il·limitat d'accésos al servei.

2.2.2. Diagnòstic de problemes i suport remots de programari

Un cop CONSORCI AOC hagi obert una sol·licitud de servei de programari a través del Centre de Resposta d'HPE, un enginyer de HPE treballarà amb CONSORCI AOC durant l'horari de cobertura contractat per ajudar a analitzar i resoldre problemes que CONSORCI AOC pugui identificar i reproduir.

HPE també ajudarà a CONSORCI AOC a identificar els problemes que siguin difícils de reproduir, així com a determinar si el problema és de programari.

2.2.3. Temps de resposta remot per al suport de programari

Un tècnic especialitzat de HPE cridarà a CONSORCI AOC en menys de **2 hores** a comptar des que HPE rebí i registri la incidència programari al Centre de Resposta de HPE. Les incidències registrades i respostes fora de l'horari de cobertura seran desplaçades al següent període de temps cobert pel servei.

2.2.4. Llicència per utilitzar i copiar les actualitzacions dels productes de programari

CONSORCI AOC rebrà la llicència per utilitzar i copiar les actualitzacions de productes de programari objecte d'aquesta proposta en tots els sistemes suportats que estiguin coberts per la llicència de programari original.

2.2.5. Actualitzacions dels productes i documentació de programari

Quan HPE publica actualitzacions de programari, proporciona al client les últimes revisions del programari i els seus manuals de referència. En el cas de programari de tercers, HPE proporcionarà les actualitzacions de software a mida que el fabricant les posi a disposició o HPE indicarà com pot el client obtenir-les directament del fabricant en qüestió. El CONSORCI AOC rebrà també una clau de llicència o codi d'accés, o bé instruccions sobre com obtenir-los, quan siguin necessaris per descarregar, instal·lar o executar l'última versió de programari.

En la majoria de programari HPE i per a determinats programari de tercers amb suport proporcionat per HPE, les actualitzacions estaran disponibles al portal Programari Updates and Licensing a través del Centre de suport de HPE.

El portal Programari Updates and Licensing proporciona CONSORCI AOC accés electrònic per a la recepció i gestió proactiva de les actualitzacions de productes i documentació de programari.

És possible que en el cas d'algun programari de tercers compatible amb HPE, CONSORCI AOC hagi de descarregar les actualitzacions directament des del lloc web del proveïdor.

3. Eines i tecnologia de suport remot

3.1. HPE Support Center

HPE ofereix a les empreses un lloc a on dirigir-se per trobar informació, eines i assistència en línia per obtenir suport per als productes empresarials HPE. Des de la HPE Support Home dels clients amb HP Support Services poden beneficiar-se dels següents serveis per als equips sota suport:

- **Pàgines de productes:** permet trobar ràpidament informació específica sobre suport de productes i principals problemes i solucions, les pàgines de suport i documents més vistos, i assessors.
- **Controladors, programari i firmware:** facilita la descàrrega de programari, firmware i controladors per als productes contractats amb llicència d'actualització.
- **Recerca de coneixement de suport:** Permet realitzar consultes a les bases de dades de coneixement de HPE per donar respostes a preguntes de suport. La solució de problemes guiada li ofereix eines de solució de problemes pas a pas per solucionar problemes comuns.
- **Comunitat de suport sempre activa (Fòrums HPE):** Permet comunicar-se amb altres usuaris, veure com altres han resolt problemes similars i compartir millors pràctiques.
- **Gestor de cas de suport:** Facilita el seguiment del progrés i l'historial del cas, incloent actualitzacions realitzades per tècnics de suport HPE, des del moment en què es crea un cas fins al moment en què es resol i es tanca.
- **App mòbil del centre de suport HPE:** accedeixi als recursos de Suport HPE des de la seva aplicació mòbil

L'opció "**El meu suport**" permet gestionar el seu perfil i preferències, veure els casos recents i accedir als seus HPEs y garanties.

Amb autorització dels seus clients, els agents autoritzats d'HPE poden visualitzar en forma remota l'entorn de TI dels seus clients per oferir suport de servei i consulta a través d'una secció separada Els meus clients.

4. Abast de la proposta

S'indiquen a continuació els nivells de servei que corresponen a les llicències objectes d'aquesta proposta,:

Taula 0.4 Inventari

Descripció	Quantitat	Data Inici	Data Fi	Nivell de servei	Import
Red Hat Enterprise Linux Server, Standard (Physical or Virtual Nodes)	14	01/01/2022	31/12/2023	Hpe Tech Care Essential	14.516,61 €
Red Hat Enterprise Linux Server Entry Level , Self-Support	4	01/01/2022	31/12/2023	Hpe Tech Care Basic	1.542,06 €
Red Hat Enterprise Linux Extended Life Cycle Support (Physical or Virtual Nodes)	5	01/01/2022	31/12/2023	Hpe Tech Care Basic	2.924,59 €

És responsabilitat de CONSORCI AOC verificar l'inventari, així com comunicar a HPE els canvis que es produeixin en el mateix durant la vigència del contracte amb una antelació mínima de 60 dies.

5. Informació complementària

5.1. Requisits previs del Servei

5.1.1. Auditoria inicial

HPE, pot requerir una auditoria dels productes amb cobertura de suport a l'inici del servei. Si fos el cas, un representant de HPE autoritzat es posarà en contacte amb el client per sol·licitar l'aprovació per part del client en el termini de 30 dies. Durant l'auditoria, es recopilarà informació important de configuració del sistema i es farà un inventari dels productes que tenen cobertura. La informació recopilada en l'auditoria permetrà HPE planificar i mantenir inventaris de peces de recanvi en la ubicació i nivell adequats. A criteri de HPE, l'auditoria es pot fer in situ, mitjançant l'accés remot al sistema, mitjançant eines d'auditoria remotes o per telèfon.

Així mateix, HPE es reserva el dret de reduir el nivell del servei a un termini de resposta in situ o cancel·lar el contracte de servei si no se segueixen les recomanacions importants de l'auditoria o aquesta no es realitza en el termini de temps especificat llevat que el retard sigui provocat per HPE.

5.1.2. Connectivitat remota requerida per compromís de reparació

A les opcions de terminis de resposta in situ per maquinari, HPE recomana que el client instal·lat i s'utilitzi la solució de suport remot de HPE adequada, amb una connexió segura a HPE, per habilitar el lliurament del servei. En els compromisos de terminis de reparació de maquinari, HPE requereix que el client instal·lat i s'utilitzi la solució de suport remot de HPE adequada, amb una connexió segura a HPE, per habilitar el lliurament del servei. Per obtenir més informació sobre els requisits, especificacions i exclusions, poseu-vos en contacte amb un representant de HPE. Si el client no implementa la solució de suport remot de HPE adequada, és possible que HPE no pugui lliurar el servei en els termes definits i no estarà obligat.

5.1.3. Instal·lacions de firmware in situ

Les instal·lacions de firmware que HPE consideri no instal·lables pel client, les ha de fer sense càrrec addicional, sempre que el client faciliti la connectivitat remota requerida amb les eines que HPE especifiqui per a l'equipament en qüestió.

S'aplicaran càrrecs addicionals si el client demana que HPE instal·li actualitzacions de programari i firmware classificats per HPE com instal·lable pel client. Tots els càrrecs addicionals per al client seran en base al temps i als materials, llevat que s'acordi d'una altra manera i per escrit entre HPE i el client.

Per poder realitzar actualitzacions de firmware, el client haurà de tenir la llicència correcta per fer servir la revisió compatible del programari a l'inici de la cobertura de l'acord de suport; en cas contrari, se li aplicaran càrrecs addicionals per tal que el client pugui accedir a aquest servei.

Per als clients amb llicències de productes de programari basats en microprogramari (característiques implementades en microprogramari activat amb la compra d'un producte de llicència de programari separat) o firmware amb llicència, el client també ha de tenir, si està disponible, un acord actiu de suport HPE per rebre, descarregar, instal·lar i utilitzar les actualitzacions de firmware relacionades. HPE proporcionarà, instal·larà o ajudarà al client amb la instal·lació de les actualitzacions de firmware, com s'ha descrit anteriorment en aquest document, només si el client té la llicència per utilitzar les actualitzacions de programari relacionades per a cada sistema, socket,

processador, nucli de processador o llicència de programari d'usuari final, com està permès pels termes de llicència de programari de fabricant original o HPE original.

5.1.4. Limitacions sobre la incorporació de productes al contracte

Els productes que s'incorporin al contracte, i que no vinguin de finalitzar la seva garantia per part de HPE, han d'estar en correcte estat de funcionament.

HPE es reserva el dret d'aplicar una penalització (RTS) pel temps en què els equips han estat sense suport.

Així mateix, qualsevol producte que s'incorpori al contracte de presentar una configuració suportada pel fabricant corresponent.

Si, per a un equip No HPE cobert pel contracte, HPE necessita el document que acrediti la garantia del mateix, CONSORCI AOC haurà de lliurar el document a HPE.

5.1.5. Atenció d'incidències a productes que no estiguin sota contracte

Si es produís qualsevol incidència en un producte que no estigui cobert pel contracte, HPE atindrà la incidència prèvia acceptació per part de CONSORCI AOC de la corresponent oferta. Posteriorment, si CONSORCI AOC està d'acord, HPE inclourà aquest producte en el contracte de suport. Per aquestes incidències no seran aplicables els nivells de servei descrits en aquest document.

5.1.6. Responsabilitats del client

Durant el procés de diagnòstic i resolució de problemes de manera remota, CONSORCI AOC col·laborarà amb HPE:

- Facilitant tota la informació necessària perquè HPE presti el suport remot puntual i professionalment i pugui determinar el nivell de suport que CONSORCI AOC està autoritzat a rebre.
- Instal·lant les actualitzacions de firmware i els pegats que siguin instal·lables pel client.
- Realitzant les activitats raonables per ajudar a HPE a identificar o resoldre el problema.

És responsabilitat de CONSORCI AOC permetre la instal·lació de les actualitzacions crítiques de firmware que l'equip de suport recomani així com les peces i unitats de recanvi que s'hi lliurin com a part del procés de resolució d'una incidència.

Tal com s'ha descrit anteriorment en el document, en general, el servei es prestarà utilitzant una combinació de diagnòstic i de suport remots, juntament amb serveis prestats in-situ. Per aquesta raó, HPE recomana la instal·lació de les eines de tecnologia de suport remot de HPE descrites en aquesta proposta.

Per a les incidències que necessitin de connectivitat remota, els compromisos de temps de reparació i de temps de resposta de maquinari quedaran subjectes al fet que aquestes eines estiguin activades sobre els equips afectats. El compromís de temps de reparació no s'aplicarà quan l'accés al sistema, ja sigui físic, a través d'avaluacions de diagnòstic del maquinari o per mitjà de la resolució remota de problemes, es retardi o denegui. Si CONSORCI AOC sol·licita un servei programat, el compromís de temps de reparació comptarà a partir de l'hora acordada i programada, i el temps de resposta no serà aplicable.

CONSORCI AOC és responsable del registre per utilitzar les facilitats electròniques de HPE que li permeten l'accés a la informació restringida de productes i per rebre notificacions preventives o altres serveis disponibles.

Quan CONSORCI AOC rebi, per carta o correu electrònic, un avís que una nova revisió de programari està disponible, és la seva responsabilitat contestar a la notificació per rebre la nova actualització de programari.

5.2. Limitacions del servei

HPE no assumirà les despeses derivades de la reparació de les avaries (recanvis, mà d'obra, desplaçaments, transports de peces o equips, etc.) dels elements objecte del manteniment per a aquelles avaries causades per:

- Desastres naturals, terratrèmols, inundacions, incendis, etc.
- Sobre-tensions generalitzades imputables al proveïdor del subministrament elèctric.
- Manipulació incorrecta o fraudulenta dels equips per tercers no autoritzats per HPE.
- Virus, infecció, cuc o un altre codi intencionat no introduït per HPE.

En els tres primers casos, HPE assumirà les despeses necessàries per al diagnòstic, desinstal·lació, i instal·lació, repercutint les despeses de reparació o substitució. En el quart cas (virus, infecció, cuc o un altre codi intencionat no introduït per HPE), HPE no es compromet a realitzar cap tipus d'acció.

El compromís de temps de reparació no s'aplica als supòsits següents:

- El servei es pot prestar per mitjà de diagnòstic o suport remots o mitjançant els altres mètodes de prestació de serveis descrits anteriorment.
- Des del moment en què una peça substituïble pel client és lliurada a les instal·lacions de CONSORCI AOC corresponents.
- Situacions en què un nombre d'unitat lògica (LUN) pugui estar bloquejat per mantenir la integritat de les dades.
- El restabliment o la recuperació de dades compromesos.
- Qualsevol període de no disponibilitat que no estigui causat directament per la decisió de maquinari.
- Quan CONSORCI AOC opti per que HPE prolongui l'anàlisi de la causa arrel del problema, en comptes d'executar els procediments de recuperació recomanats per al servidor.
- Quan CONSORCI AOC no estigui d'acord i es negui a incorporar en els sistemes correccions, reparacions, pegats o modificacions identificades com a necessàries per HPE, amb l'anàlisi i justificació de les mateixes a CONSORCI AOC. En general, quan CONSORCI AOC es negui a adoptar les mesures aconsellades per HPE per evitar problemes.
- Quan es produeixin desastres naturals (terratrèmols, inundacions, incendis, etc.), sobre-tensions generalitzades imputables al proveïdor del subministrament elèctric, manipulació incorrecta o fraudulenta dels equips per tercers, etc. En tots aquests casos, HPE garanteix la seva major esforç per minimitzar el temps de reparació.

Activitats com les que es descriuen a continuació, però no limitades exclusivament a aquestes, queden excloses d'aquest servei:

- Recuperació del sistema operatiu, altres productes de programari i les dades.
- Verificació del funcionament de les aplicacions o proves addicionals necessàries o sol·licitades pel client.
- Anàlisi i resolució de problemes d'interconnexió o compatibilitat.
- Suport per problemes relacionats amb xarxes.
- Serveis necessaris causa de la negativa de CONSORCI AOC a incorporar als sistemes correccions, reparacions, pegats o modificacions identificades com a necessàries per HPE, amb l'anàlisi i justificació de les mateixes a CONSORCI

AOC. En general, serveis necessaris causa de la negativa de CONSORCI AOC a adoptar les mesures aconsellades per HPE per evitar problemes.

Les següents limitacions s'apliquen a la característica de servei *Retenció de suports defectuosos*:

- Només afecta els dispositius de disc defectuosos reemplaçats per HPE. No s'aplica a l'intercanvi de dispositius de disc que no hagin fallat.
- Les ràtios de fallada dels dispositius de disc es monitoritzen constantment i HPE es reserva el dret de cancel·lar aquest servei amb trenta (30) dies d'antelació si HPE raonablement creu que CONSORCI AOC està fent un ús excessiu del servei (com per exemple quan el reemplaçament de dispositius de disc defectuosos excedeix considerablement les ràtios de fallada estàndard dels sistemes implicats).
- HPE no té cap tipus d'obligació respecte al contingut o la destrucció de qualsevol dispositiu de disc retingut per CONSORCI AOC.

Malgrat qualsevol comentari al contrari en aquest document o els annexos de termes i condicions de HPE, en cap cas HPE o qualssevol dels seus afiliats, subcontractistes o proveïdors seran responsables de qualsevol dany conseqüent, fortuït, extraordinari, o danys per la pèrdua o mal ús de les dades contingudes en els dispositius de disc coberts per aquesta característica de servei.

5.3. Cobertura

Aquest servei proporciona cobertura per als productes de maquinari de les marques HPE o Compaq i tots els components interns i compatibles subministrats per HPE (com memòria i unitats de CD-ROM), així com els accessoris connectats de les marques HPE o Compaq adquirits amb el producte principal, com el ratolí, teclat, estació d'ancoratge, adaptador d'alimentació de CA i monitor extern d'un màxim de 22 polzades.

La cobertura per als sistemes multimarca que compleixen els requisits inclou tots els components interns estàndard subministrats pel proveïdor i el monitor extern, el teclat i el ratolí.

Amb aquest servei no estan coberts els consumibles, entre els quals s'inclouen a títol enunciatiu, però no limitatiu, els suports extraïbles, les bateries que pot substituir l'usuari, els kits de manteniment i altres consumibles, així com el manteniment de l'usuari.

Per a alguns servidors i productes d'emmagatzematge es cobriran les CPU, els discos, les opcions i altres components principals interns i externs, si el suport s'ha configurat i que si estan inclosos en la llista de l'equip del contracte en la secció de suport de maquinari (si escau).

Per als servidors HPE ProLiant, les xarxes i els sistemes d'emmagatzematge, el servei del producte principal cobreix les opcions de maquinari de la marca HPE que HPE no hagi establert com que requereixin cobertura independent, que siguin aptes per al servidor, que s'hagin adquirit al mateix temps o després i que estiguin dins de la carcassa. El servei també cobreix monitors externs de fins a 22 polzades de grandària i productes UPS a torre, subministrats per HPE o per tercers. Aquests articles es cobriran amb el mateix nivell de servei que el producte principal.

Per als servidors HPE ProLiant, les carcasses BladeSystem o l'emmagatzematge instal·lat en un bastidor, el servei també cobreix totes les opcions de bastidor vàlids de HPE que HPE no hagi establert com que requereixin cobertura independent. La cobertura inclou productes UPS subministrats per HPE i per tercers, que no superen els 12 kVA, commutador KVM, consola i PDU, instal·lat en el mateix bastidor. La bateria UPS es cobreix per separat amb els seus propis termes i condicions de garantia i està limitada als termes del període de garantia aplicable.

Per a les carcasses HPE BladeSystem, aquest servei cobreix la carcassa, les fonts d'alimentació, els ventiladors, els dispositius de la carcassa i les opcions que HPE no hagi establert com que requereixen cobertura independent.

Per als sistemes HPE Moonshot, el servei cobreix el xassís, les fonts d'alimentació, els ventiladors, els dispositius del xassís i els servidors que HPE no hagi establert com que requereixen cobertura independent.

Sense perjudici de qualsevol disposició d'aquest document, el servei adquirit per al producte principal no s'amplia a totes les opcions o tots els servidors Moonshot. La cobertura del servei per a certes opcions o servidors Moonshot s'ha de configurar i adquirir per separat; en cas contrari, s'aplicaran els termes de la garantia estàndard. Per veure una llista completa de les opcions de HPE ProLiant i HPE BladeSystem i dels servidors Moonshot que requereixen una cobertura del servei independent, visiteu www.HPE.com/go/excludedoptions.

5.4. Disposicions generals/ Altres exclusions

La distribució d'algunes actualitzacions de programari, acords de llicència i claus de llicència pot realitzar-la directament el fabricant del producte al Client, segons escaigui.

Quan es proporcioni aquest servei per a una solució que estigui composta per diversos productes HPE i/o d'altres fabricants, només s'oferirà suport de programari en actualitzacions que HPE posi a disposició per a la solució. HPE acusar recepció de l'anomenada registrant un esdeveniment el ID comunicarà al client i confirmarà la gravetat de la incidència i els requisits de termini per iniciar l'acció correctiva.

En els esdeveniments que es rebin a través de les solucions de suport electrònic remot de HPE, HPE s'ha de posar en contacte amb el client, acordar amb aquest la gravetat de la incidència i disposar l'accés al sistema abans que comenci el termini de reparació de maquinari o el temps de resposta de maquinari in situ.

