01 / DATOS DEL SERVIDOR Y DEL FALLO

Soporte de HPE ProLiant Abre una incidencia

Guía para preparar una incidencia de servidor, enviarla a Hewlett Packard Enterprise y seguirla hasta la resolución.

> **Si el servicio está caído**, activa el procedimiento interno de incidentes. Usa el canal de asistencia de vuestro contrato. Puedes abrir el caso con los datos disponibles y añadir los registros después.

Qué tener a mano

Identificación	Modelo exacto, número de serie (**Serial Number**) y número de producto (**Product Number**) si se solicita. Busca en la etiqueta o ficha de inventario del servidor y contrasta que corresponde al equipo afectado.
Cobertura	Garantía o contrato de soporte aplicable. Localiza el identificador del contrato o del servicio, si existe, y el contacto que lo administra.
Síntoma e impacto	Mensaje exacto, fecha, hora y zona horaria. Indica si el fallo es continuo, qué servicios están afectados, si hay alternativa y qué se ha comprobado.
Contacto y ubicación	Empresa, sede y persona disponible para responder. Incluye el horario si hay restricciones para acceder al equipo.

Ejemplo de una descripción útil

«ProLiant DL380 Gen11. Desde las 09:20, hora de Madrid, iLO avisa de fallo en una fuente de alimentación. El servidor sigue en servicio con la otra fuente. El aviso continúa y podemos acceder al equipo en horario de oficina.»

Soporte HPE España · Datos para diagnosticar un ProLiant Gen11 (inglés)

02 / COBERTURA Y APERTURA DEL CASO

Abre el caso en HPE Support Center

Accede al Centro de soporte HPE con la cuenta de trabajo autorizada por tu organización.

1 Identifica la cobertura

Consulta el estado por número de serie en la comprobación de garantía. Si el portal necesita validar el derecho de soporte, entra en **Contracts** (Contratos) y vincula el contrato, servicio o garantía que corresponda, o pide acceso a su responsable.

2 Crea la incidencia

En la portada, elige **Open a Support Case** (Abrir un caso de soporte). También puedes entrar en **My Support Cases** y usar **Create a case**. Selecciona el servidor correcto e introduce la identificación que pida el formulario.

3 Indica el impacto y envía

Resume el error, añade el detalle que preparaste y elige la gravedad según el impacto real y las opciones disponibles. Confirma el contacto, adjunta los registros que tengas autorizados y guarda el **número de caso** al enviarlo.

> **Consultar la garantía y vincularla son pasos distintos.** Si la cobertura aparece pero el formulario no te permite avanzar, revisa qué está asociado a tu cuenta. Si falta cobertura o no puedes validarla, consulta con el titular del contrato o con Infores.

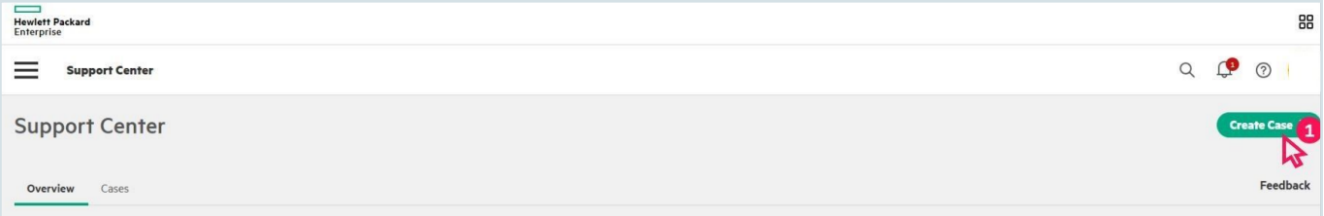
Vincular cobertura a la cuenta (inglés) · Ayuda del portal de casos (inglés)

03 / CAPTURAS · APERTURA DE UNA INCIDENCIA

Localiza el botón y el formulario

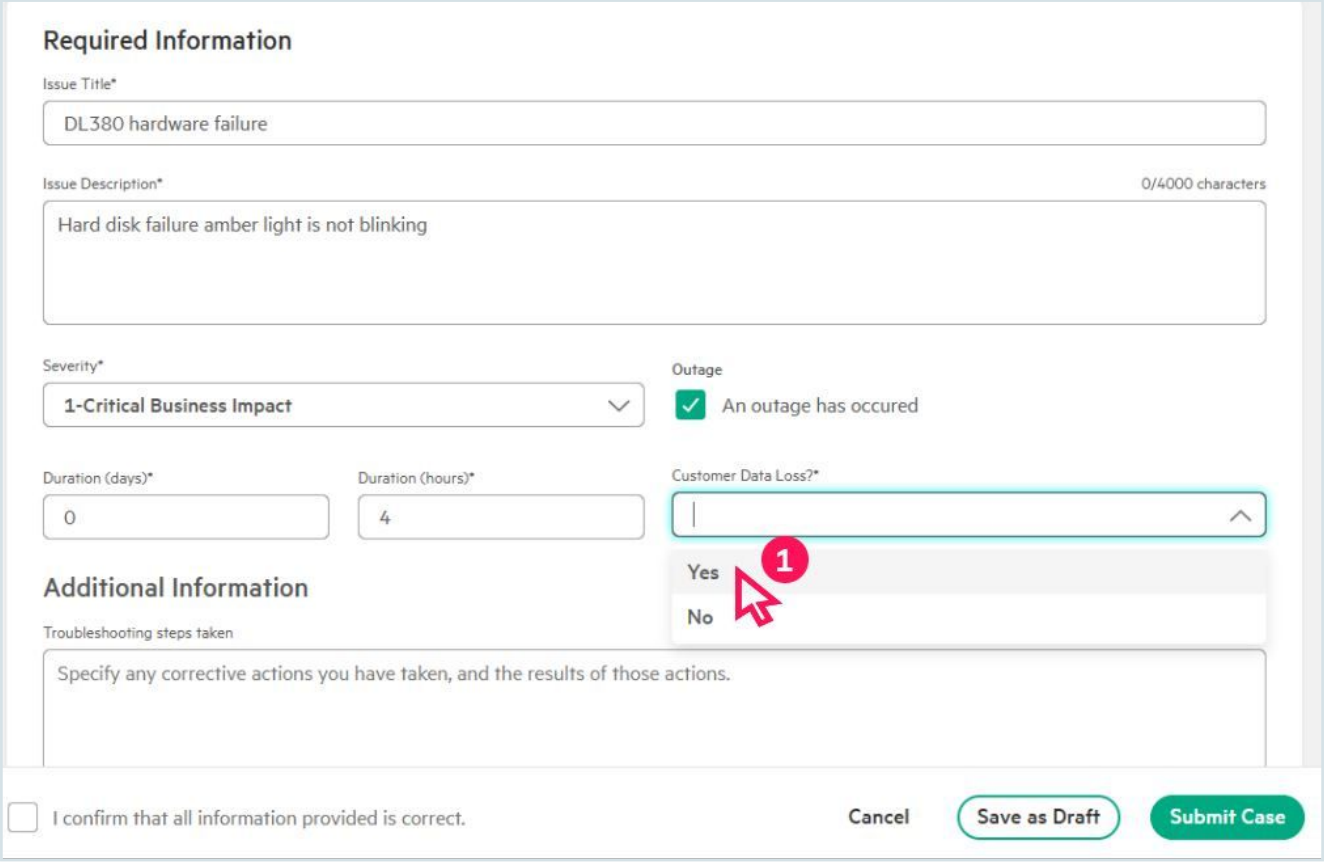
Estas capturas publicadas en la comunidad de HPE muestran dónde abrir el caso y dónde describir el impacto.

1 · Abre el caso



Una vez dentro del Centro de soporte, **Create Case** (Crear caso) puede aparecer en la parte superior derecha, como en este ejemplo.

2 · Describe el fallo y su impacto



En **Issue Title** e **Issue Description**, escribe un título y una descripción. Selecciona **Severity** según el impacto real. Revisa los campos requeridos y termina con **Submit Case** (Enviar caso).

Capturas y recorrido en la comunidad de HPE (inglés) · Ayuda de gestión de casos (inglés)

04 / REGISTROS Y SEGUIMIENTO

Añade los registros y sigue el caso

Si tienes acceso autorizado a iLO, reúne un registro que incluya el momento del fallo. Si el equipo o iLO no responde, indica ese dato en el caso.

Descarga el registro de salud del servidor

1 Abre el registro AHS

En **HPE iLO 6**, entra en **Information** → **Active Health System Log**. En otras generaciones, consulta el manual de tu versión de iLO.

2 Elige las fechas y guarda el archivo

Selecciona un intervalo que incluya el fallo, pulsa **Download** y guarda el archivo **.ahs**. Puedes añadir el número de caso si el formulario de iLO lo ofrece.

Gestiona el caso desde My Support Cases

Files Archivos	Adjunta el registro AHS u otros archivos solicitados por HPE. Usa el caso o el canal seguro que indique soporte. Omite contraseñas y claves.
Communications Comunicaciones	Añade novedades y responde a las peticiones de soporte en el mismo caso. Informa si cambia el impacto.
Activity Actividad	Revisa el historial. Si procede, comprueba las pestañas de piezas o visita técnica. Cierra el caso después de confirmar que el servicio funciona.

Descargar AHS en iLO 6 (inglés) · Seguimiento de casos (inglés)

Ayuda de Infores. Indica el modelo, el impacto y el número de caso si ya lo tienes. info@infores.es · 91 375 62 90.