



Servicios HP Hardware Support Onsite Call-to-Repair for Business Personal Systems

Servicios HP Care Pack

Beneficios del servicio

- Ayuda a mejorar o mantener el tiempo de actividad del sistema
- Tiempos de reparación más predecibles
- Ayuda a planear los recursos de TI con más efectividad

Características destacadas del servicio

- Diagnóstico de problemas y soporte de forma remota
- Soporte de hardware in situ
- Compromiso de tiempo de la llamada a la reparación (call-to-repair)
- Piezas de repuesto y materiales
- Período de cobertura
- Trabajo hasta la finalización
- Administración del escalonamiento
- Acceso a información y servicios de soporte electrónico

Visión general del servicio

Los Servicios HP Hardware Support Onsite Call-To-Repair for Business Personal Systems proporcionan asistencia remota y soporte en el sitio con capacidad de respuesta de alta calidad para su hardware de desktop, notebook, sistema de punto de venta o workstation. Un equipo de especialistas de soporte de HP comenzará a diagnosticar el sistema para ayudarlo a que su hardware vuelva a funcionar dentro de un número de días u horas especificados a partir de la solicitud inicial del servicio

Especificaciones

Tabla 1. Características del servicio

Servicio	Especificaciones de la entrega
Diagnóstico de problemas y soporte de forma remota	<p>Una vez que el cliente realice y HP acuse recibo de una llamada, como se describe en "Disposiciones generales", HP trabajará durante el período de cobertura para aislar el incidente de hardware y diagnosticar, remediar y resolver el incidente de forma remota con el cliente. Antes de prestar cualquier asistencia en el sitio, HP puede iniciar y realizar pruebas de diagnóstico remoto usando soluciones de soporte remoto electrónico para acceder a los productos cubiertos o HP puede usar otros medios disponibles para facilitar la resolución remota del incidente.</p> <p>HP proporcionará asistencia telefónica para la instalación de firmware instalable por el cliente y piezas para reparación por parte del cliente durante el período de cobertura del servicio.</p> <p>Independientemente de la cobertura del cliente, los incidentes con el hardware cubierto pueden informarse a HP por teléfono o a través del portal web, según la disponibilidad local, o como un evento de informe de equipo automatizado a través de las soluciones de soporte remoto electrónico. HP acusará recibo de esta solicitud de servicio registrando la llamada, asignando un identificador (ID) de caso y comunicando dicho ID de caso al cliente. HP se reserva el derecho de determinar la resolución final de todos los incidentes informados.</p>
Soporte de hardware en el sitio	<p>Para problemas técnicos de hardware que, en la opinión de HP, no puedan resolverse de forma remota, se compromete a un ingeniero de soporte de cliente de HP y, si fuera necesario, se lo envía al sitio del cliente para suministrar soporte técnico a los productos de hardware cubiertos para hacer que vuelvan a su condición operativa. Para ciertos productos, HP puede, a su entera discreción, optar por reemplazarlos en lugar de repararlos. Los productos de reemplazo serán nuevos o equivalentes a nuevos en términos de rendimiento. Los productos reemplazados pasan a ser propiedad de HP. Además, HP puede instalar mejoras de ingeniería disponibles para ayudar al cliente a asegurar un funcionamiento adecuado de los productos de hardware y a mantener la compatibilidad con las piezas de hardware de reemplazo suministradas por HP. Discrecionalmente, HP puede instalar cualquier actualización de firmware que, según la opinión de HP, se</p>

Servicio	Especificaciones de la entrega
Compromiso de tiempo de la llamada a la reparación	<p>requiera para hacer que el producto cubierto vuelva a su condición operativa o para mantener la capacidad de soporte de HP. La instalación de mejoras de ingeniería o actualizaciones de firmware no es parte del compromiso de la llamada a la reparación (call-to-repair), si corresponde.</p> <p>Para problemas críticos con productos cubiertos que no puedan resolverse de forma remota oportunamente, HP realizará esfuerzos comercialmente razonables para hacer que el hardware cubierto vuelva a la condición operativa dentro de un período de tiempo especificado desde la solicitud de servicio inicial al Centro de soluciones HP.</p> <p>El tiempo de la llamada a la reparación (Call-to-repair) se refiere al tiempo que comienza a contarse cuando se registra la solicitud de servicio inicial en el Centro de soluciones HP y termina con la determinación de HP de que el hardware está reparado. Los tiempos de la llamada a la reparación son medidos solo durante la ventana de cobertura y pueden ser pospuestos hasta el próximo día hábil en el que exista una ventana de cobertura.</p> <p>Las opciones de tiempo de la llamada a la reparación disponibles para productos elegibles se especifican en la tabla de opciones de nivel de servicio. Todos los tiempos de la llamada a la reparación se encuentran sujetos a la disponibilidad local. Para obtener información detallada sobre disponibilidad, póngase en contacto con la oficina de ventas local de HP.</p> <p>La reparación se considerará concluida luego de que HP verifique que se resolvió el problema de hardware o que se reemplazó el hardware.</p> <p>La verificación por parte de HP debe realizarse mediante una autoprueba de inicio, un diagnóstico independiente o la verificación visual del funcionamiento apropiado. A su exclusiva discreción, HP determinará el nivel de prueba necesario para verificar que el hardware está reparado. A su exclusiva discreción, HP puede reemplazar temporal o permanentemente el producto para cumplir el compromiso de tiempo hasta la reparación. Los productos de reemplazo serán nuevos o equivalentes a nuevos en términos de rendimiento. Los productos reemplazados pasan a ser propiedad de HP.</p> <p>Se necesitarán 30 días desde la compra y registro de este servicio para realizar la configuración y las auditorías que HP considere necesarias, junto con los procesos asociados y el planeamiento de piezas, antes de que el compromiso de hardware de la llamada a la reparación entre en vigencia. Durante este período inicial de 30 días y por hasta cinco días hábiles adicionales, si se realiza una auditoría, HP proporcionará servicio en el sitio con el menor tiempo de respuesta en el sitio posible de acuerdo con la disponibilidad de piezas y recursos. Los tiempos de respuesta pueden variar según la región geográfica y la ubicación del sitio dentro de dicha región.</p>
Piezas de repuesto y materiales	<p>HP suministrará las piezas de repuesto con soporte de HP y cualquier material necesario para mantener operativo el hardware cubierto, incluyendo piezas y materiales para mejoras de ingeniería disponibles y recomendadas. Las piezas y los productos de reemplazo proporcionados por HP serán nuevos o funcionalmente equivalentes a nuevos en términos de desempeño. Las piezas reemplazadas pasan a ser propiedad de HP.</p> <p>Insumos y consumibles:</p> <p>Los artículos consumibles, incluyendo, entre otros, elementos sustituibles por el usuario, baterías y lápices de tablet PC, kits de mantenimiento y otros insumos, dispositivos que no son de HP y accesorios comprados como adicionales al producto base, como estaciones de acoplamiento y replicadores de puertos, no están cubiertos por este servicio. Las baterías de larga duración de notebooks y tablets HP están cubiertas por hasta 3 años.</p> <p>Tiempo de vida útil máximo de soporte/uso máximo admitido:</p> <p>Las piezas y componentes que hayan excedido sus límites de tiempo de vida útil de soporte y/o de uso máximo admitido, según lo que se establece en el manual de funcionamiento del fabricante, en las especificaciones rápidas o en la hoja de datos técnicos del producto, no serán suministrados, reparados ni sustituidos como parte de este servicio.</p>

Servicio	Especificaciones de la entrega
Período de cobertura	<p>El período de cobertura especifica el tiempo durante el cual los servicios descritos se prestan en el sitio o de forma remota.</p> <p>Las llamadas que no se reciban dentro de este período de cobertura se registrarán de acuerdo con el horario en que se realizaron a HP, pero no se acusará recibo de dichas llamadas según lo descrito en "Disposiciones generales" hasta el próximo día en que el cliente cuente con período de cobertura.</p> <p>Las opciones de período de cobertura disponibles para los productos elegibles están especificadas en la tabla de opciones de nivel de servicio.</p> <p>Todos los períodos de cobertura se encuentran sujetos a la disponibilidad local. Para obtener información detallada sobre la disponibilidad del servicio, póngase en contacto con la oficina de ventas local de HP.</p>
Trabajo hasta la finalización	<p>Una vez que un representante autorizado de HP llegue al sitio del cliente, el representante continuará prestando el servicio, en el sitio o de forma remota, a discreción de HP, hasta que los productos estén operacionales o hasta que se haya realizado un progreso razonable. El trabajo puede suspenderse temporalmente si se requieren piezas o recursos adicionales, pero se reanudará cuando estén disponibles.</p>
Administración de la escalación	<p>HP estableció procedimientos formales de escalación para facilitar la solución de problemas complejos. La gerencia local de HP coordina la escalación de problemas, obteniendo los recursos apropiados de HP y/o de terceros para ayudar a resolver el problema.</p>
Acceso a información y servicios de soporte electrónico	<p>Como parte de este servicio, HP brinda acceso a algunas herramientas electrónicas disponibles comercialmente y a herramientas basadas en la web. El cliente dispone de acceso a:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Certos recursos que se ponen a disposición de los usuarios registrados, como descarga de algún firmware o parches de HP, que pueden requerir derechos adicionales a través de contratos de Soporte de software de HP, suscripción a avisos de servicios proactivos relacionados con hardware y participación en foros para resolución de problemas y para compartir las mejores prácticas con otros usuarios registrados; • Búsquedas expandidas de documentos de soporte técnico autorizados basadas en la web, para permitir una resolución de problemas más rápida; • Algunas herramientas de diagnóstico de servicio exclusivas de HP con acceso mediante contraseña; • Una herramienta basada en la web para enviar preguntas directamente a HP. La herramienta ayuda a resolver problemas rápidamente con un proceso de precalificación que encamina la solicitud de soporte o servicio al recurso calificado para responder la pregunta. Esta herramienta permite ver el estado de cada solicitud de soporte o servicio presentada, incluidos los casos presentados telefónicamente; • Búsqueda en bases de datos de conocimiento de HP o de terceros, para algunos productos de terceros, para encontrar información del producto, obtener respuestas a preguntas de soporte y participar en foros de soporte. Este servicio puede estar limitado por restricciones de acceso de terceros.

Especificaciones (Opcional)

Tabla 2. Características opcionales del servicio

Servicio	Especificaciones de la entrega
Cobertura exclusiva para desktop/ workstation/ thin client/sistema de punto de venta/ notebook	<p>Para los productos HP elegibles, el cliente puede elegir solo cobertura de desktop/workstation/thin client/sistema de punto de venta/notebook. Los Servicios HP Care Pack con esta cobertura no extienden el nivel de servicio especificado al monitor externo.</p>

Especificaciones

Tabla 3. Opciones de nivel de servicio

Opción	Especificaciones de la entrega
Opciones de compromiso de tiempo de la llamada a la reparación para hardware:	
De la llamada a la reparación - 48 horas	Para problemas críticos con hardware cubierto, HP realizará esfuerzos comercialmente razonables para hacer que el hardware cubierto vuelva a estar en condiciones operativas dentro de las 48 horas a partir de que la solicitud de servicio inicial se registró en el Centro de soluciones HP. Las solicitudes de servicio recibidas fuera del período de cobertura serán registradas al siguiente día de cobertura y el servicio se efectuará dentro de las siguientes 48 horas.
De la llamada a la reparación - 24 horas	Para problemas críticos con productos de hardware cubiertos, HP realizará esfuerzos comercialmente razonables para que los productos de hardware cubiertos vuelvan a estar en condiciones operativas dentro de las 24 horas desde la llamada inicial al Centro global de soluciones HP.
Opciones de período de cobertura:	
Período de cobertura 9x5	El servicio está disponible durante el período de cobertura, de 8 a 17, hora local, de lunes a viernes, excepto los feriados de HP.

Cobertura

- Este servicio brinda cobertura para productos de hardware HP o Compaq y para todos los componentes internos suministrados por HP (como memoria HP y unidades de CD ROM), así como también para accesorios HP o Compaq comprados junto con el producto principal, como un mouse, un teclado, una estación de acoplamiento asociados al serial de la configuración del equipo base (CTO).
- Para servicios que proporcionan cobertura solo para desktop/workstation/thin-client/notebook, los monitores externos no serán cubiertos por estos servicios.
- Para sistemas de punto de venta (POS) HP y soluciones de productos empaquetados, como soluciones para minoristas, kioscos o carros, este servicio cubre la unidad base junto con los periféricos marca HP adicionales, como cajas para dinero, impresoras, pantallas con poste para monitores y lectores de código de barras o escáneres de mano que se vendieron como parte del POS o como una solución de producto empaquetada.
- El mantenimiento del usuario y los dispositivos que no son HP no están cubiertos por este servicio.
- Para los componentes discontinuados, puede requerirse una actualización. HP trabajará con el cliente para recomendar un reemplazo. No todos los componentes serán cubiertos en todos los países debido a la capacidad de soporte local.
- La cobertura para las baterías no está incluida; se aplican los términos y condiciones de la garantía estándar.

Prerrequisitos

HP, a su exclusiva discreción, puede requerir una auditoría de los productos cubiertos. Si se requiere dicha auditoría, un representante autorizado de HP se pondrá en contacto con el Cliente, que se comprometerá a hacer que la auditoría se realice dentro de los primeros 30 días. Durante la auditoría, se recogerá información clave de configuración del sistema. La información reunida en la auditoría permite que un ingeniero de solución de HP verifique y detecte futuros problemas de hardware y complete la reparación en el menor tiempo y con la mayor eficiencia posible. A exclusiva discreción de HP, la auditoría puede realizarse en el sitio, a través de acceso remoto al sistema, mediante herramientas de auditoría remota o por teléfono. Si HP solicita una auditoría, el compromiso de

tiempo desde la llamada hasta la reparación del hardware entrará en efecto cinco (5) días hábiles después de la finalización de la auditoría.

Además, HP se reserva el derecho de cambiar el servicio a un tiempo de respuesta en el lugar mayor o de cancelar el contrato de servicio si las sugerencias críticas de la auditoría no se siguen o si no se realiza la auditoría dentro del plazo especificado.

Con relación a las opciones de tiempo de respuesta en el sitio para hardware, HP recomienda enfáticamente que el Cliente instale y opere la solución de soporte remoto de HP apropiada, con una conexión segura a HP, para permitir la prestación del servicio. Para compromisos de tiempo desde la llamada hasta la reparación de hardware, HP exige que el Cliente instale y opere la solución de soporte remoto de HP apropiada, con una conexión segura a HP, para permitir la prestación del servicio. Póngase en contacto con un representante local de HP para obtener más detalles sobre los requisitos, las especificaciones y las exclusiones. Si el Cliente no despliega la solución de soporte remoto HP adecuada, es posible que HP no pueda suministrar el servicio como se definió y no está obligada a hacerlo. Se aplicarán cargos adicionales para la instalación en el sitio del firmware no instalable por el cliente si el Cliente no implementa la solución de soporte remoto de HP apropiada en los casos en que se recomienda y está disponible. La instalación de firmware instalable por el cliente es responsabilidad del Cliente. Se aplicarán cargos adicionales si el Cliente solicita que HP instale las actualizaciones de firmware y software instalables por el cliente. Cualquier cargo adicional para el Cliente se calculará en base al tiempo y los materiales, a menos que haya algún acuerdo previo por escrito entre HP y el Cliente.

A exclusiva discreción de HP, los compromisos de tiempo de la llamada a la reparación pueden exigir herramientas de conectividad remota.

Responsabilidades del cliente

Si el Cliente no cumple con las responsabilidades que se indican a continuación, HP o un proveedor de servicios autorizados de HP no estarán obligados a prestar los servicios descritos.

Si HP lo solicita, el cliente o el representante autorizado de HP deben registrar el producto de hardware que se incluye en el soporte en el plazo de diez (10) días posteriores a la compra de este servicio, usando las instrucciones de registro dentro del Care Pack o el documento de correo electrónico suministrado por HP, o de cualquier otra forma indicada por HP. En caso de que un producto cubierto cambie la ubicación, el registro (o la alteración adecuada de un registro ya existente en HP) debe realizarse dentro de los diez días posteriores a dicho cambio.

El compromiso de tiempo de la llamada a la reparación está sujeto a que el cliente suministre acceso inmediato e irrestricto al sistema, según lo solicite HP. El compromiso de tiempo desde la llamada hasta la reparación no se aplica cuando el acceso al sistema, incluyendo el acceso físico, la detección y solución de problemas y las evaluaciones de diagnóstico de hardware de forma remota sean retrasados o negados. Si el cliente solicita un servicio programado, el período de la llamada a la reparación comienza a contarse en el momento programado acordado.

HP puede solicitar al Cliente que apoye el esfuerzo de resolución de problemas de forma remota de HP. El cliente deberá:

- Suministrar toda la información necesaria para que HP proporcione soporte remoto oportuno y profesional y permitir que HP determine la elegibilidad del nivel de soporte;
- Iniciar autopruebas e instalar y ejecutar otros programas y herramientas de diagnóstico;
- Instalar actualizaciones y parches de firmware instalables por el cliente;
- Realizar otras actividades razonables para ayudar a HP a identificar o resolver los problemas, según lo solicite HP;

- En los casos en que se envíen piezas para reparación por parte del cliente o productos de reemplazo para resolver un problema, el cliente será responsable de devolver la pieza o producto defectuoso dentro de un plazo determinado por HP. En caso de que HP no reciba la pieza o producto defectuoso dentro del período establecido o si la pieza o producto presenta daños físicos al ser recibida, se le solicitará al cliente el pago de una tarifa por la pieza o producto defectuoso, como lo determina HP.

El cliente es responsable por instalar, oportunamente, actualizaciones de firmware críticas instalables por el cliente, así como también piezas y unidades sustituibles por el cliente enviadas al cliente.

Limitaciones del servicio

A discreción de HP, el servicio se proporcionará utilizando una combinación de diagnóstico y soporte remoto, servicios prestados en el sitio y otros métodos de prestación de servicios. Los otros métodos de prestación de servicios pueden incluir el suministro mediante un servicio de entrega de piezas de repuesto reemplazables por el cliente, como un teclado, un mouse y otras piezas clasificadas como reemplazables por el cliente, o de un producto completo de reemplazo. HP determinará el método de prestación de servicio requerido para proveer el soporte al cliente de forma efectiva y oportuna y para cumplir con el compromiso de tiempo de la llamada a la reparación, en caso de que corresponda.

Si se requiere una auditoría inicial por parte de HP, el compromiso de tiempo de la llamada a la reparación de hardware no entrará en vigencia hasta cinco (5) días hábiles después de la finalización de la auditoría. Además, HP se reserva el derecho de cambiar el servicio a un tiempo de respuesta en el lugar mayor o de cancelar el contrato de servicio si las sugerencias críticas de la auditoría no se siguen o si no se realiza la auditoría dentro del plazo especificado.

Para sistemas de POS o soluciones de producto empaquetadas HP, como soluciones minoristas, kioscos o carros, el servicio se podrá suministrar en el sitio solo para la unidad base. El servicio para los periféricos se proporcionará mediante el envío de piezas de reemplazo o productos de reemplazo completos para que el cliente realice la reparación o la instalación por parte del técnico que envía la pieza o producto.

En caso de que sólo se requiera una pieza reemplazable por el cliente para que el sistema vuelva a estar en condición operacional, entonces no se aplicará el compromiso de tiempo de reparación. Los siguientes casos se excluyen del compromiso de tiempo de la llamada a la reparación:

- Tiempo para reconstrucción de mecanismo de disco o procedimientos de ahorro;
- Cualquier restauración o recuperación de datos comprometidos;
- Cualquier período de indisponibilidad que no sea causado directamente por la falla de hardware.

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

El compromiso de tiempo de la llamada a la reparación no se aplica cuando el cliente opta por que HP prolongue el diagnóstico en lugar de ejecutar los procedimientos de recuperación recomendados.

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

- Upgrade o downgrade del sistema operativo
- Copia de seguridad, recuperación y soporte del sistema operativo, otro software y datos;
- Pruebas operativas de las aplicaciones o pruebas adicionales solicitadas o requeridas por el cliente;
- Detección y resolución de problemas de interconectividad o de compatibilidad;

- Soporte para problemas relacionados con redes;
- Servicios requeridos debido a que el cliente no incorpora reparaciones, modificaciones de sistema o parches suministrados al cliente por HP;
- Servicios que, en la opinión de HP, se requieran debido al tratamiento o al uso inadecuado del producto;
- Servicios que, en la opinión de HP, se requieran debido a intentos no autorizados por parte de personal que no es de HP de instalar, reparar, mantener o modificar hardware, firmware o software;
- Servicios requeridos debido a que el cliente no adopta acciones preventivas aconsejadas previamente por HP.

Disposiciones generales/Otras exclusiones

Los tiempos de la llamada a la reparación dependen del tipo de producto de hardware, además de la exacta localización del sitio del cliente con relación a un centro de soporte designado de HP. En ciertas áreas o regiones geográficas, un compromiso de la llamada a la reparación puede no estar disponible en todas las localizadas o puede limitarse a las ubicaciones del cliente próximas a áreas metropolitanas importantes. Para verificar la disponibilidad del servicio, por favor contacte a un representante de ventas de HP.

Zonas de viaje

El compromiso de tiempo de horas de la llamada a la reparación (Call-to-repair) está disponible para lugares ubicados dentro de los 40 km de un centro de soporte designado por HP.

Para locales ubicados a más de 40 km de un centro de soporte indicado por HP, se aplica un ajuste en el tiempo de la llamada a la reparación del hardware.

Las zonas de viaje y los cargos pueden variar en algunas ubicaciones geográficas. Para obtener más información sobre las zonas de viaje, póngase en contacto con su oficina de ventas local de HP.

Duración de la garantía de los servicios HP Care Pack

Los servicios HP Care Pack inician su cobertura desde la fecha de compra del hardware hasta los años definidos por la cobertura del servicio que puede llegar a ser de 3, 4 y 5 años, que no es adicional o acumulativo con la garantía de fábrica.

Información para pedidos

La disponibilidad de los recursos y los niveles de servicio pueden variar de acuerdo con los recursos locales y pueden restringirse a productos y lugares geográficos elegibles.

Los Servicios HP Hardware Support Onsite Call-To-Repair for Business Personal Systems no deben solicitarse sin verificar previamente con un representante de HP qué condiciones deben cumplirse para obtener todos los beneficios de los recursos y nivel de servicios comprados.

Para obtener más información

Para obtener más información sobre los servicios HP, póngase en contacto con cualquiera de nuestras oficinas de ventas en todo el mundo o visite nuestro sitio Web en:

- www.hp.com/servicios

Suscríbase para recibir actualizaciones
hp.com/go/getupdated

Los Servicios de HP se rigen por los términos y condiciones de servicio correspondientes de HP proporcionados o indicados al Cliente en el momento de la compra. El cliente puede tener derechos estatutarios adicionales de acuerdo con las leyes locales correspondientes y dichos derechos no son de ninguna manera afectados por los términos y condiciones del servicio HP o la garantía limitada de HP suministrada con su producto HP.

© Copyright 2005, 2007–2009, 2011–2013, 2015 HP Development Company, L.P. La información que contiene este documento está sujeta a cambios sin previo aviso. Las únicas garantías para los productos y servicios HP se establecen en las declaraciones expresas de garantía que acompañan a dichos productos y servicios. Nada de lo aquí indicado debe interpretarse como una garantía adicional. HP no se responsabiliza por errores técnicos o de edición ni por omisiones en el presente documento.

