

Servicio HP Data Recovery - Américas



Servicios HP Care Pack

Datos técnicos

HP comprende que los datos son vitales para su empresa. Cuando usted compra cualquier notebook, desktop o workstation para negocios HP, tiene la opción de comprar el Servicio HP Data Recovery (DRS) por una fracción del costo normal. Saber que cuenta con protección en caso de que se produzca un desastre con relación a sus datos puede proporcionarle una tranquilidad invaluable. Si no puede acceder a los datos de su unidad de disco duro (HDD), puede confiar en HP para ayudarlo a recuperar la información.* La cobertura de DRS proporciona recuperación de datos ante incidentes mecánicos y problemas relacionados con software que provocan que sus archivos se vuelvan inaccesibles. Los datos pueden recuperarse desde unidades de disco duro y unidades de estado sólido instaladas en su plataforma HP.

* El servicio Data Recovery se ofrece con base en el mejor esfuerzo posible. La condición de los medios determinará qué archivos son recuperables. En caso de que no haya datos recuperables, HP reembolsará al cliente un valor prorrateado hasta el valor pagado por el Care Pack de DRS.

Beneficios del servicio

- Manejo seguro de sus archivos con recuperación de datos rápida, segura y confiable
- La recuperación confiable y rápida ayuda a mitigar riesgos de negocios y los costos de la oportunidad
- Costo de recuperación de datos predecible, lo que reduce el costo total de la protección de datos y la recuperación ante desastres
- Recuperación de datos experta realizada por profesionales experimentados en un entorno aislado y a prueba de elementos contaminantes
- Protección de datos simple e independiente o protección complementaria de otras soluciones

Características destacadas del servicio

- Recuperación de datos
- Implementación del servicio
- Período de cobertura

Especificaciones

Cuadro 1. Características del servicio

Servicio

Especificaciones de la entrega

Recuperación de datos	<p>El Servicio HP Data Recovery incluye cobertura en caso de pérdida de datos debido a fallas mecánicas, eliminación accidental, problemas de software o malware.** El servicio se realiza en una ubicación fuera de las instalaciones del cliente, donde HP recuperará los datos del cliente con base en el mejor esfuerzo posible.</p> <p>La recuperación de datos requiere un mínimo de 5 días, sin incluir el tiempo de envío del cliente a HP y de devolución de los datos de HP al cliente.***</p> <p>Las instancias del Servicio HP Data Recovery son ilimitadas durante el período activo del Servicio HP Care Pack.</p> <p>Todos los datos recuperados se devolverán al cliente en un CD o un DVD. Los costos de envío de la unidad de disco duro defectuosa del cliente a HP y de devolución de los datos al cliente se incluyen en el costo del servicio.</p> <p>**La falla de la unidad de disco duro se determina mediante diagnóstico y confirmación de un técnico de HP.</p> <p>***El plazo del servicio no incluye en tiempo de envío desde el cliente hasta el centro de recuperación de HP ni la devolución del disco con los datos a la dirección indicada por el cliente. La falla intermitente puede requerir un tiempo de recuperación adicional. En este caso, el cliente recibirá un aviso de HP.</p>
Implementación del servicio	<p>En caso de que el cliente no pueda acceder a sus datos, deberá contactar directamente al soporte de HP para que realice un diagnóstico del hardware. El cliente puede pedir la recuperación de datos una vez que se realice el diagnóstico y se determine que la unidad de disco duro está defectuosa.</p> <p>Los datos sólo se recuperarán de una unidad de disco duro de una notebook, desktop o workstation que esté instalada en la unidad de hardware cubierta por el Servicio HP Data Recovery.</p> <p>La información de contacto y la dirección postal del cliente se verificarán y utilizarán en los pasos restantes del proceso de reclamación de recuperación de datos.</p> <p>Se le proporcionará al cliente el número de referencia de su reclamación de recuperación de datos. Para actualizaciones sobre el estado de la recuperación de datos, el cliente podrá llamar al soporte de HP y suministrar este número de referencia. Además, se proporcionará al cliente acceso a un portal en línea para realizar un seguimiento del estado de la recuperación. Se enviará al cliente una etiqueta de envío prepaga a través del correo electrónico.</p> <p>Al recibir la unidad de disco duro defectuosa del cliente, HP realizará la recuperación de los datos. HP ofrecerá un sitio web para el rastreo del progreso del proceso de recuperación de los datos.</p> <p>Los datos recuperados se guardarán en un CD o DVD y se enviarán por correo directamente al cliente.</p>
Período de cobertura	<p>El horario de cobertura es de 8 horas diarias, 5 días por semana, de lunes a viernes de 9 a 17, hora local, excluyendo los feriados de HP.</p>

Responsabilidades del cliente

El cliente deberá:

- Guardar la garantía del producto de hardware HP o la actualización de la garantía durante la cobertura del Servicio HP Recovery Data.
- Contactar al soporte de HP al número suministrado para iniciar el diagnóstico y el proceso de recuperación de los datos.
- Embalar y enviar la unidad de disco duro elegible para la recuperación al lugar especificado por HP. Se sugiere que el tamaño del embalaje sea el doble del tamaño del medio y que se lo envuelva en material que lo proteja de los golpes para reducir el movimiento y los daños durante el envío.
- Almacenar la información del CD o el DVD en el lugar de almacenamiento deseado
- Asegurarse de que se cumplan todos los prerequisites del servicio identificados durante la implementación.

Limitaciones del servicio

El Servicio HP Data Recovery se encuentra disponible actualmente en Américas.

El Servicio HP Data Recovery no puede comprarse si hay problemas preexistentes que hayan provocado la imposibilidad de acceder a archivos en el hardware HP elegible.

Si el Servicio HP Data Recovery se compra por separado del hardware, se requiere un período de espera de 30 días antes de que HP pueda realizar una recuperación de datos para el cliente.

Las plataformas HP con configuraciones RAID o con más de dos unidades de disco duro instaladas no son elegibles para este Servicio HP Care Pack.

La recuperación de datos de hardware no cubierto por una garantía HP o un contrato de soporte con HP no se incluye en el Servicio HP Data Recovery. Los datos sólo se recuperarán de una unidad de disco duro de una notebook, desktop o workstation que esté instalada en la unidad de hardware cubierta por el Servicio HP Data Recovery.

HP puede cancelar el Servicio HP Data Recovery en cualquier momento durante el plazo contratado si el cliente se niega a recibir la asistencia de un técnico de soporte de HP o realiza reclamaciones abusivas de recuperación de datos. En este caso, HP enviará un aviso escrito de cancelación, sin que el cliente tenga derecho a reembolso.

Las condiciones del medio de almacenamiento determinarán qué archivos son recuperables.

El servicio no incluye la recuperación de datos en caso de daños accidentales o debido a eventos naturales (como incendios, inundaciones y fenómenos climáticos) que afecten la unidad de disco duro. Si el cliente ya tiene una cobertura de protección contra daños accidentales y un Servicio HP Data Recovery, se cumplirá con el servicio de recuperación de datos. La cobertura de accidentes para el hardware se determina de acuerdo con los términos y condiciones del Servicio HP Accidental Damage Protection.

La recuperación se realiza con base en el mejor esfuerzo posible. HP no garantiza que los datos serán recuperables en todos los casos. En caso de que no haya datos recuperables, HP reembolsará al cliente un valor prorrateado hasta el valor pagado por el Care Pack de DRS.

HP no creará los archivos de datos recuperados. HP no garantiza la seguridad, la finalidad ni el uso de los archivos.

El soporte de diagnóstico no incluye la solución de problemas de software, sistema operativo ni malware.

El soporte de hardware antes de la recuperación de datos se determina a través del nivel de servicio de la garantía actual o la extensión de la garantía.

El Servicio HP Data Recovery no evita la infección de malware ni la invasión de terceros a los archivos. Es responsabilidad del cliente proteger su hardware y sus datos de daños o invasiones.

El Servicio HP Data Recovery no incluye lo siguiente:

- Instalación, licencia o soporte de software
- Cualquier servicio que no esté claramente especificado en este documento
- Servicios requeridos debido a causas externas al hardware o software con soporte de HP
- 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

El plazo del servicio no incluye en tiempo de envío desde el cliente hasta el centro de recuperación de HP ni la devolución del disco con los datos a la dirección indicada por el cliente. La falla intermitente puede requerir un tiempo de recuperación adicional. En este caso, el cliente recibirá un aviso de HP.

La falla de la unidad de disco duro se determina mediante diagnóstico y confirmación de un técnico de HP.

El Servicio HP Data Recovery no otorga al cliente el derecho a una unidad de disco duro de reemplazo. El hardware debe estar cubierto por una garantía vigente o un HP Care Pack de posgarantía. La sustitución de la unidad de disco duro se realizará bajo los términos y condiciones de la cobertura de la garantía actual de la unidad de hardware.

Elegibilidad para el servicio

Sólo los productos HP y los productos con soporte de HP vendidos por HP o por un revendedor autorizado son elegibles para el Servicio HP Data Recovery.

La cobertura del Servicio HP Care Pack por 1 o 3 años se ofrece dentro de la garantía base o dentro de una actualización o extensión de la garantía. Después de la compra del Servicio HP Care Pack, las instancias de recuperación son ilimitadas dentro del período de cobertura de 1 o 3 años, mientras el hardware permanezca cubierto por una garantía vigente. Las plataformas HP con configuraciones RAID o con más de dos unidades de disco duro instaladas no son elegibles para este Servicio HP Care Pack.

La notebook, desktop o workstation HP debe estar cubierta por una garantía vigente para ser elegible para la compra del Care Pack del Servicio HP Data Recovery. El Care Pack del Servicio HP Data Recovery es inmediatamente elegible para su uso si se lo compra junto con el hardware. Si el Servicio HP Data Recovery se compra por separado del hardware, se requiere un período de espera de 30 días antes de que HP pueda realizar una recuperación de datos para el cliente.

Cláusulas generales/Otras exclusiones

HP se reserva el derecho de ajustar el precio para todas las ventas potenciales de este servicio.

Cualquier servicio prestado fuera del horario comercial normal de HP puede estar sujeto a cargos adicionales.

HP se reserva el derecho de cobrar, sobre la base del tiempo y los materiales, cualquier trabajo adicional que exceda el alcance del precio del paquete de servicios y que pueda resultar del trabajo requerido para cumplir con los requisitos previos u otros requisitos que no hayan sido cumplidos por el cliente.

La capacidad de HP para prestar este servicio depende de la colaboración completa y oportuna del cliente con HP, así como también de la precisión y el carácter completo de toda información y datos que el cliente le suministre a 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. En el caso de los servicios HP Care pack Computrace y post garantía aplican como excepción ya que inician su cobertura desde la fecha de compra del servicio.

Para los servicios HP Care Pack Post garantía el plazo máximo para su compra son 90 días una vez finalizada la garantía de fábrica o la garantía extendida si esto se ha dado. En todos los casos, un HP Care Pack postgarantía sólo se puede comprar mientras esté vigente el ciclo de vida del producto.

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. Para obtener más información o para comprar el Servicio HP Data Recovery, contacte a un representante de ventas local de HP.

Para obtener más información

Para obtener más información sobre los Servicios de HP, póngase en contacto con cualquiera de nuestras oficinas de ventas o visite nuestro sitio web en:

Servicios de soporte HP: hp.com/hps/support

Servicios HP Care Pack: hp.com/hps/carepack

© 2011, 2015 HP Development Company, L.P. La información contenida en el presente documento está sujeta a cambios sin previo aviso. Las únicas garantías para productos y servicios HP están establecidas en las declaraciones de garantía explícitas que acompañan a dichos productos y servicios. Ninguna información contenida en este documento debe ser interpretada como una garantía adicional. HP no se responsabiliza por errores técnicos o de edición ni por omisiones contenidas en el presente documento.

Los servicios de tecnología de HP se rigen por los términos de pedido único de HP para soporte o por el acuerdo de compra del cliente con HP.



© 2011, 2015 HP Development Company, L.P. La información contenida en el presente documento está sujeta a cambios sin previo aviso. Las únicas garantías para productos y servicios HP están establecidas en las declaraciones de garantía explícitas que acompañan a dichos productos y servicios. Ninguna información contenida en este documento debe ser interpretada como una garantía adicional. HP no se responsabiliza por errores técnicos o de edición ni por omisiones contenidas en el presente documento.

Los servicios de tecnología de HP se rigen por los términos de pedido único de HP para soporte o por el acuerdo de compra del cliente con HP.

4AA2-6896SPL, Julio 2015, Rev. 3

