

# Servicios Priority Access y Priority Management



## Servicios Priority, parte de HP Care

### Aspectos destacados del servicio

#### Priority Access

- Proporciona acceso directo a agentes de soporte remoto altamente capacitados para su personal del departamento de soporte técnico de TI
- Reduce el tiempo de las llamadas telefónicas al departamento de soporte técnico aprovechando diagnósticos internos para procesar reparaciones con eficiencia y resolver problemas con eficiencia
- Ofrece una experiencia globalmente uniforme disponible en más de 60 países y 20 idiomas
- Proporciona acceso a herramientas especiales para la gestión de casos en línea

#### Priority Management

- Incluye todas las funciones del servicio Priority Access
- Proporciona un gerente de soporte global de HP localizado en su región geográfica: un experto en soporte de HP asignado que actúa como único punto de contacto para administrar y planear proactivamente sus necesidades globales de soporte.
- Ofrece prioridad para piezas, para reducir el tiempo de inactividad y permitirle volver a los negocios rápidamente
- Proporciona supervisión del rendimiento, informes ejecutivos y planificación de asistencia proactiva para ofrecer una experiencia de soporte superior

## Descripción general del servicio

Los servicios Priority se diseñaron para optimizar el rendimiento de la TI empresarial, trabajando con su personal de TI de todo el mundo para suministrar a su organización soporte mundial de primer nivel. Los servicios Priority son servicios de soporte de TI que incluyen un Gerente de soporte global HP, que planea y administra proactivamente sus necesidades de soporte de TI y suministra soporte de técnico a técnico para ayudar a mejorar la productividad y la efectividad de sus recursos de soporte. HP se enfoca en sus necesidades proporcionando servicios y soporte diseñados para responder a los desafíos tecnológicos que enfrenta en la actualidad, de modo que su compañía pueda volver rápidamente a los negocios.

Los servicios Priority se encuentran disponibles para clientes comerciales de HP con departamentos de soporte técnico de TI. Los servicios Priority están disponibles en dos niveles: Servicio (1) Priority Access<sup>1</sup> y (2) Priority Management.<sup>2</sup> Priority Access ofrece acceso a agentes de soporte global de primer nivel y proporciona herramientas avanzadas para apoyar sus necesidades y mejorar la productividad de su personal de soporte técnico. Priority Management ofrece todos los recursos de Priority Access, además de un Gerente de soporte global HP, ubicado en su región, quien monitorea y administra proactivamente sus necesidades de soporte.

	Priority Access	Priority Management
Soporte técnico diseñado para el área de TI	•	•
Experiencia global	•	•
Acceso directo	•	•
Herramientas de gestión de casos en línea	•	•
Contacto de soporte asignado		•
Plan de soporte proactivo		•
Gestión de problemas		•
Prioridad para piezas de repuesto		•
Informes de rendimiento		•
Gestión del rendimiento		•

## Especificaciones

**Tabla 1.** Características de Priority Access

Servicio	Especificaciones de la prestación del servicio
<b>Soporte técnico diseñado para el departamento de TI</b>	Diseñado para apoyar a los profesionales del departamento de TI, en vez de a los usuarios finales, este servicio aprovecha los diagnósticos del cliente, omitiendo los pasos de resolución de problemas estándar. Esto permite reducir hasta un 30% la duración de las llamadas de soporte en comparación con el soporte remoto estándar de HP.
<b>Experiencia global</b>	Este servicio ofrece una experiencia global uniforme disponible en más de 60 países y 20 idiomas. Consulte la sección "Cobertura geográfica" (Tabla 4) para obtener información específica por país.
<b>Acceso directo</b>	Los equipos de soporte técnico de TI del cliente obtienen acceso prioritario a profesionales de soporte de TI de HP especialmente capacitados con un número de llamada gratuita y un PIN exclusivo.
<b>Herramientas de gestión de casos en línea</b>	Este recurso ofrece herramientas de soporte con presentación de casos y rastreo de soluciones basados en la web. El Gerente de caso de soporte HP (SCM) 24/7 acceso vía web y atención en horario hábil 9*5 y permite que los usuarios presenten y administren casos de soporte a través de internet. Se ofrece información adicional de acceso en las instrucciones de incorporación al programa enviadas a los clientes en el momento de la compra.

**Tabla 2.** Características de Priority Access Management

Servicio	Especificaciones de la prestación del servicio
<b>Priority Access</b>	Este servicio incluye todas las funciones de Priority Access que se incluyen en la tabla 1.
<b>Contacto de soporte designado</b>	Se asignará al cliente un Gerente de soporte global al cliente HP (GCSM), ubicado en la región del cliente, responsable por responder a las necesidades de soporte globales.  El GCSM es un profesional altamente capacitado que comprende profundamente las necesidades de TI de negocios y estratégicas del cliente. El GCSM está ubicado en la misma región geográfica que la sede del cliente, está alineado con el equipo de gestión ejecutiva del cliente y toma decisiones estratégicas sobre el soporte.  Si surge un problema que requiere atención especial, el GCSM actuará como único punto de contacto dentro de HP. En ese rol, el GCSM puede alinear a los profesionales de servicios de HP y responder de forma efectiva a las necesidades exclusivas del cliente.

Servicio	Especificaciones de la prestación del servicio
<b>Plan de soporte proactivo</b>	<p>Un Gerente de soporte de HP trabajará con el cliente para comprender las necesidades de negocios y estratégicas de TI y diseñará e implementará un plan de soporte proactivo personalizado para satisfacer sus necesidades exclusivas.</p> <p>Una vez que el cliente compra el servicio, el Gerente de soporte se reunirá con el cliente y el equipo de cuenta de HP para comprender profundamente las necesidades de negocios y de TI del cliente, incluyendo la revisión y documentación de la cobertura geográfica, los derechos, los acuerdos de nivel de servicio e instrucciones de soporte específicas.</p>
<b>Gestión de problemas</b>	<p>Este servicio proporciona un experto de soporte asignado para administrar proactivamente y resolver las necesidades de soporte y desempeño del cliente.</p> <p>El HP GCSM monitorea regularmente los principales indicadores operacionales de desempeño y compara los resultados con los objetivos establecidos por el cliente. Mediante actualizaciones periódicas del cliente, este recurso ofrece análisis de causas rigurosos, planes de acción correctiva y plazos de resolución.</p>
<b>Prioridad para piezas de repuesto</b>	<p>Ya sea que el cliente haya sufrido un desastre natural o problemas técnicos cotidianos, este recurso le ofrece acceso proactivo priorizado a piezas de repuesto para mejorar el tiempo de actividad del usuario final.</p> <p>En caso de que falte una pieza de repuesto, la respuesta a los pedidos para clientes de gestión prioritaria de HP se considerará antes en el momento en que la pieza esté disponible. Además, los equipos de soporte pueden utilizar métodos excepcionales para adquirir piezas para esos clientes, incluso, entre otros recursos, abastecerse a partir del inventario interno, solicitar entregas de fábrica expeditivas y comprar a revendedores.</p>
<b>Informes de rendimiento</b>	<p>Este recurso suministra informes de nivel ejecutivo que evalúan la calidad del producto y el servicio exclusivos del cliente, además de comunicaciones periódicas sobre el estado, para realizar un seguimiento del estado del soporte para la base instalada.</p>
<b>Gestión del rendimiento</b>	<p>Este recurso proporciona revisiones mensuales y trimestrales con el gerente de soporte global de HP para recapitular las métricas de desempeño. Informes de desempeño trimestrales proporcionan planes de acción para responder a cualquier desvío de los objetivos. Las escalaciones mensuales abiertas y cerradas incluyen un resumen de los problemas y planes de acción para las causas.</p>

Tabla 3. Opciones de nivel de servicio

Opción	Especificaciones de la prestación del servicio
<b>Duración</b>	Los servicios Priority están disponibles con coberturas de 1, 3, 4 o 5 años. La duración de la cobertura se indica en la descripción del paquete seleccionado.

## Acceso al servicio

- Solo son elegibles las PC y los productos de impresoras comerciales HP y otros productos con soporte de HP vendidos por HP o un revendedor autorizado de HP. El servicio se limita a los siguientes productos de PC: desktops, notebooks, workstations, productos de punto de venta minorista, thin clients y tablets. Los monitores HP se incluirán con la desktop o la workstation.
- El cliente debe tener una garantía, un Care Pack o un contrato de servicio de hardware extendido con HP para cualquier hardware que reciba este servicio.
- HP requiere que los clientes cubran el 100 por ciento de su base instalada de PC y unidades de impresoras comerciales HP dentro de la garantía cuando compran los servicios Priority.
- El cliente debe tener un departamento de TI o un proveedor de servicio de soporte de TI autorizado por el cliente que realice diagnósticos de hardware para los problemas técnicos del usuario final del cliente. Solo los profesionales de soporte técnico de TI del cliente o los de un socio autorizado por el cliente podrán contactar a los servicios Priority para obtener soporte.
- Los clientes que compran Priority Access deben tener una base instalada de al menos 250 PC y/o impresoras profesionales HP dentro de la garantía.
- Los clientes que compran Priority Management deben tener una base instalada de al menos 1000 PC y/o unidades de impresoras comerciales HP dentro de la garantía.

## Cobertura geográfica

Tabla 4. Cobertura geográfica

Región	Países
<b>Continente americano</b>	Argentina, Brasil, Canadá, Chile, Colombia, Costa Rica, Ecuador, Estados Unidos, Guatemala, Honduras, México, Nicaragua, Panamá, Perú, Puerto Rico, República Dominicana, Uruguay, Venezuela
<b>Europa, Medio oriente y África</b>	Austria, Bélgica, República Checa, Dinamarca, Egipto, Finlandia, Francia, Alemania, Grecia, Hungría, Irlanda, Israel, Italia, Luxemburgo, Marruecos, Países Bajos, Noruega, Polonia, Portugal, Catar, Rusia, Arabia Saudita, Eslovaquia, Eslovenia, Sudáfrica, España, Suecia, Suiza, Turquía, Emiratos Árabes Unidos y Reino Unido
<b>Asia-Pacífico y Japón</b>	Australia, China, Corea del Sur, Filipinas, Hong Kong, India, Indonesia, Japón, Malasia, Nueva Zelanda, Singapur, Tailandia, Taiwán

### Idiomas admitidos

Los centros de soporte de HP admiten los siguientes idiomas: bahasa, cantonés, checo, danés, holandés, inglés, finés, francés, alemán, hindi, italiano, japonés, coreano, mandarín, noruego, polaco, portugués, ruso, español, sueco y turco.

## Responsabilidades del cliente

Si el cliente no actúa de acuerdo con las responsabilidades del cliente especificadas, a discreción de HP, HP o el proveedor de servicio autorizado de HP i) no será obligado a prestar los servicios como se describen o ii) prestará ese servicio con cargo para el cliente según las tarifas de tiempo y materiales establecidas.

El cliente debe:

- Proporcionar una estimación precisa de toda la base instalada HP con una garantía válida, un Care Pack o un contrato de servicio de hardware extendido de HP
- Antes de presentar un incidente de soporte, conducir un diagnóstico y solución de problemas interno
- Durante un incidente de soporte, el contacto de soporte designado del cliente debe realizar lo siguiente:
  - Suministrar toda la información necesaria para que HP proporcione soporte remoto de forma oportuna y profesional y determinar el nivel de elegibilidad de soporte
  - Realizar otras actividades razonables para ayudar a HP a identificar o resolver los problemas, tal como se lo pida HP

## Limitaciones del servicio

Están excluidas de este servicio, entre otras, las siguientes actividades:

- Hardware sin una garantía válida, un Care Pack o un contrato de servicio extendido con HP (excepto lo indicado en la sección "Elegibilidad para el servicio")
- La resolución de problemas relacionados con el hardware que se presentan durante el proceso de las pruebas de comprobación, a no ser que esté cubierto por una garantía activa de HP o por un acuerdo válido de soporte de hardware de HP
- Los servicios solicitados debido a fallas por parte del cliente en incorporar cualquier parche, reparación o modificación del sistema proporcionado al cliente por HP
- Servicios solicitados debido a fallas por parte del cliente en emprender acciones preventivas previamente aconsejadas por HP
- Servicios que, en opinión de HP, se solicitan debido a intentos no autorizados realizados por personal no perteneciente a HP para instalar, reparar, mantener o modificar el hardware, firmware o software
- Cualquier servicio no especificado claramente en este documento

La priorización de piezas de repuesto no está disponible en los siguientes países: República Dominicana, Ecuador, Guatemala, Honduras, Nicaragua y Uruguay.

### Disposiciones generales/otras exclusiones

- El proceso de activación de los servicios Priority comenzará dentro de los 30 días a partir de la compra.
- HP se reserva el derecho de denegar este servicio si el cliente proporciona información imprecisa o fraudulenta con respecto a la base instalada dentro de la garantía del cliente.
- HP se reserva el derecho de realizar auditorías de rutina de la base instalada dentro de la garantía del cliente para asegurar que haya un dimensionamiento preciso del conjunto de dispositivos.
- La capacidad de HP para prestar este servicio depende de la colaboración completa y puntual del cliente con HP, así como de la precisión e integridad de cualquier información y datos proporcionados por el cliente a HP.
- Las ubicaciones geográficas y los idiomas están sujetos a cambios.

## Información para pedidos

Para obtener más información o contratar los servicios Priority, póngase en contacto con el representante de ventas local de HP.

Tabla 5. Información sobre pedidos del producto

Números de referencia para PC		Números de ref. para impresoras	
U7C98E	1 año de Priority Access	U1PB1E	1 año de Priority Access
U7C99E	3 años de Priority Access	U1PB2E	3 años de Priority Access
U1PV6E	4 años de Priority Access	U4ZX6E	4 años de Priority Access
U1PV7E	5 años de Priority Access	U4ZX7E	5 años de Priority Access
U7D00E	1 año de Priority Management	U1PB3E	1 año de Priority Management
U7D01E	3 años de Priority Management	U1PB4E	3 años de Priority Management
U1PV8E	4 años de Priority Management	U4ZX8E	4 años de Priority Management
U1PV9E	5 años de Priority Management	U4ZX9E	5 años de Priority Management

### Más información

[hp.com/go/priorityservices](http://hp.com/go/priorityservices)

<sup>1</sup> Priority Access requiere un mínimo de 250 licencias de PC HP y/o impresoras comerciales HP. Las bases instaladas de dispositivos mínimas requieren una garantía HP válida o un contrato de servicios de hardware ampliado de HP.

<sup>2</sup> Priority Management requiere un mínimo de 1000 unidades de PC HP o impresoras comerciales HP. Las bases instaladas de dispositivos mínimas requieren una garantía HP válida o un contrato de servicios de hardware ampliado de HP.

Regístrese para recibir actualizaciones

[hp.com/go/getupdated](http://hp.com/go/getupdated)



Compartir con colegas

Los servicios de HP se rigen por los términos y las condiciones de servicio de HP aplicables o que se indiquen al cliente en el momento de la compra. El cliente puede tener derechos legales adicionales, según las leyes locales aplicables, y tales derechos no se verán afectados en ningún modo por los términos y condiciones de servicios de HP o por la garantía limitada de HP incluida con su producto HP.

© Copyright 2018 HP Development Company, LP. La información que contiene este documento está sujeta a cambios sin previo aviso. Las únicas garantías de los productos y servicios de HP se establecen en las declaraciones de garantía expresa que acompañan a dichos productos y servicios. Nada de lo aquí indicado debe interpretarse como una garantía adicional. HP no se responsabiliza de errores u omisiones técnicos o de edición que puedan existir en este documento.

