

Especificaciones

Tabla 1. Características del Servicio HP Priority Access

Recurso	Especificaciones de la entrega
Soporte técnico diseñado para la TI	Diseñado para los profesionales de soporte de TI, y no para los usuarios finales, este recurso aprovecha el diagnóstico del cliente, evitando los pasos de solución de problemas estándar y reduciendo la duración de las llamadas de soporte hasta 30 por ciento en comparación con el soporte remoto estándar de HP.
Experiencia global	Este recurso proporciona una experiencia global uniforme en 63 países y 19 idiomas. Consulte la sección "Cobertura geográfica" (tabla 4) para conocer información específica de países.
Acceso directo	Los equipos del help desk de TI del cliente obtienen acceso prioritario a profesionales de soporte de TI HP especialmente capacitados con un número de llamada gratuita y un único PIN.
Herramientas de gestión de casos en línea	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) proporciona acceso 24/7 y permite que los usuarios presenten y administren casos de soporte a través de internet. Se ofrece información adicional de acceso en la información de incorporación al programa enviada a los clientes en el momento de la compra.

Tabla 2. Características del Servicio HP Priority Management

Recurso	Especificaciones de la entrega
Priority Access	Este servicio incluye todos los recursos del Servicio Priority Access.
Contacto de soporte asignado	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 HP 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.
Plan de soporte proactivo	Un Gerente de soporte 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. 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 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.
Gestión de problemas	Este recurso proporciona un experto de soporte asignado para administrar proactivamente y resolver las necesidades de soporte y desempeño del cliente. 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.
Priorización de piezas de repuesto	Ya sea que el cliente haya sufrido un desastre natural o problemas técnicos cotidianos, este recurso ofrece al cliente acceso proactivo priorizado a piezas de repuesto para mejorar el tiempo de actividad del usuario final. En caso de que falte una pieza de repuesto, la respuesta a los pedidos para clientes de gestión prioritaria 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.

Recurso	Especificaciones de la entrega
Administración del desempeño	<p>Este recurso suministra informes de nivel ejecutivo que evalúan el estado de 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> <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 problemas y planes de acción para las causas.</p>

Tabla 3. Opciones de nivel de servicio

Opción	Especificaciones de la entrega
Duración	Los Servicios HP Priority se encuentran disponibles en coberturas de 1 o 3 años de duración. La duración de la cobertura se indica en la descripción del paquete seleccionado.

Elegibilidad para el servicio

- Solo son elegibles las PC y 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 HP válida o un contrato de servicio de hardware extendido con HP para cualquier hardware que reciba este servicio.
- HP requiere que los clientes cubran 100 por ciento de su base instalada cubierta por la garantía de unidades de PC HP cuando compran los Servicios HP Priority.
- El cliente debe tener un departamento de TI o un proveedor de servicio de help desk de TI autorizado por el cliente que realice diagnósticos de hardware para los problemas técnicos del usuario final del cliente. Solo los profesionales de help desk 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 el Servicio Priority Access deben tener instaladas por lo menos 250 unidades de PC y/o impresoras comerciales HP dentro de la garantía.
- Los clientes que compran el Servicio Priority Management deben tener instaladas por lo menos 1.000 unidades de PC y/o impresoras comerciales HP dentro de la garantía.

Cobertura geográfica

Tabla 4. Cobertura geográfica

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

Idiomas admitidos

Se admiten los siguientes idiomas: Bahasa, cantonés, danés, holandés, inglés, finlandés, francés, alemán, hindi, italiano, japonés, coreano, mandarín, noruego, polaco, portugués, 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 deberá:

- Proporcionar una estimación precisa de toda la base instalada con una garantía válida de HP o un contrato de servicio de hardware extendido 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 determine el nivel de elegibilidad de soporte
 - Realizar otras actividades razonables para ayudar a HP a identificar o resolver problemas, según lo solicite HP

Limitaciones del servicio

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

- Hardware sin una garantía válida HP o un contrato de servicio extendido con HP (excepto lo indicado en la sección "Elegibilidad para el servicio")
- Resolución de problemas relacionados con hardware encontrados durante el proceso de prueba de verificación, a menos que estén cubiertos por una garantía HP activa o un acuerdo de soporte de hardware HP aplicable
- Servicios necesarios en caso de que el cliente haya dejado de incorporar correcciones de sistema, reparaciones, modificaciones o parches proporcionados por HP
- Servicios necesarios en caso de que el cliente haya dejado de adoptar alguna medida recomendada previamente por HP
- Servicios que, en opinión de HP, sean necesarios debido a intentos no autorizados de instalación, reparación, mantenimiento o modificación de hardware, firmware o software por parte de personal que no es de HP
- Cualquier servicio que no esté claramente especificado 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

- Los servicios HP Priority se activarán dentro de los 30 días a partir de la compra del servicio.
- 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.
- El cliente reconoce que la capacidad de HP de prestar este servicio depende de la cooperación total y oportuna del cliente con HP, así como también de la exactitud e integridad de la información y de los datos que el cliente suministra a HP.
- Las ubicaciones geográficas y los idiomas están sujetos a cambios.

Información de pedido

Para obtener más información o para solicitar los Servicios HP Priority, póngase en contacto con un representante de ventas local de HP.

Tabla 5. Información para pedidos del producto

N° de identificación del servicio	Descripción
U7C98E	HP Priority Access PC por 1 año
U7C99E	HP Priority Access PC por 3 años
U7D00E	HP Priority Management PC por 1 año
U7D01E	HP Priority Management PC por 3 años
U1PB1E	HP Priority Access Print por 1 año
U1PB2E	HP Priority Access Print por 3 años
U1PB3E	HP Priority Management Print por 1 año
U1PB4E	HP Priority Management Print por 3 años

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.

Para obtener más información

Para obtener información adicional sobre los Servicios HP Priority en su región, visite: hp.com/go/priorityservices

Suscríbase para recibir actualizaciones
hp.com/go/getupdated



Compartir con colegas



Calificar este documento

Los servicios HP se rigen por los términos y condiciones de los servicios aplicables de HP y por las condiciones de los servicios proporcionados o indicados a un 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 2013-2015 HP Development Company, L.P. La información que contiene el presente 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 hará responsable de errores técnicos o de edición ni de omisiones en el presente documento.

