

Catálogo

Mantenga su negocio siempre en funcionamiento

Servicios de HP para usuarios de sistemas personales, imagen e impresión de pequeñas empresas



Índice

3 Introducción

4 Servicios para PC para ayudarle a centrarse en su negocio

HP proporciona el soporte adecuado para cada situación

Los servicios HP Care Pack consiguen resultados fundamentales para las pequeñas empresas

Resumen de los servicios HP Care Pack para PC

5 Ventajas de los servicios para PC

Recogida y Devolución/Devolución al Depósito

HP Premium Care

Siguiente Día Laborable/Tiempo de Respuesta Estándar

Asistencia en Viaje

Servicios de Monitorización y Recuperación

Servicios HP Post-garantía

Protección contra Daños Accidentales

Retención de Soporte Defectuoso

Servicio HP de tagging de seguridad

Servicio HP de tagging de activos

12 Servicios de impresión para adelantarse a la competencia

Nadie conoce los servicios de impresión y digitalización de imágenes mejor que HP

Apoyamos su negocio cuando lo necesita

Resumen de los servicios HP Care Pack para impresión

14 Ventajas de los servicios para impresión

Servicio de Instalación con Configuración de la Red

Servicio de Devolución Fuera de sus Instalaciones

Sustitución al Siguiente Día Laborable

Siguiente Día Laborable en sus Instalaciones

Siguiente Día Laborable incluido servicio HP de Sustitución de Kit de Mantenimiento

Siguiente día Laborable incluido Retención de Soporte Defectuoso

Mismo Día en sus Instalaciones

Servicios HP Post-garantía

16 Proceso inicial de resolución de incidencias

Mantenga su negocio siempre en funcionamiento con la máxima eficiencia

En HP, entendemos que, en su negocio, cada minuto cuenta. Y que la tecnología es un componente esencial para el éxito de su empresa. Por eso le ofrecemos una amplia cartera de servicios HP Care Pack pensados para mantener sus PC e impresoras siempre en funcionamiento, de modo que sus empleados puedan seguir siendo productivos.

Los servicios HP Care Pack son servicios ampliados opcionales para hardware y software de HP que ofrecen protección más allá de las garantías habituales de sus productos. Independientemente de a qué se dedique o del tamaño de su empresa, le ofrecemos el soporte que necesita para sacar el máximo partido de su tecnología HP.

Los servicios HP Care Pack pueden ayudarle a poner en marcha su negocio antes y a operar de forma más eficaz. Proporcionan un soporte proactivo y ayudan a evitar periodos de inactividad en el sistema. Cuando se produce un fallo, proporcionamos el nivel de respuesta necesario para devolver la conectividad online a sus PC e impresoras y recuperar la actividad de su negocio.

Ahora más que nunca, el tiempo es oro. Los servicios HP Care Pack le dan el soporte que necesita para mantener su tecnología siempre en funcionamiento y hacer que su negocio sea rentable.

Servicios para PC que le ayudan a centrarse en su negocio

HP proporciona el soporte adecuado para cada situación

Entendemos que tiene muchas cosas más importantes que hacer con su tiempo que lidiar con reparaciones y soporte técnico rutinario. Por eso le ofrecemos los servicios HP Care Pack: para quitarle la carga que supone la gestión de IT (y ahorrarle un valioso tiempo), evitar los periodos de inactividad y así poder centrarse en su trabajo.

Desde devolución a depósito y asistencia en viaje hasta recuperación de datos y soporte en sus instalaciones, le prestamos los servicios que necesita para reducir riesgos y aumentar la productividad. Da igual los problemas inesperados que tenga que afrontar con sus equipos: nuestros expertos se encargarán de todo.

Los servicios HP Care Pack consiguen resultados fundamentales para las pequeñas empresas

Proteja su inversión. HP ofrece una amplia gama de niveles de servicio ampliado para ayudar a los usuarios finales a resolver problemas de hardware y aprovechar al máximo el soporte técnico de HP hasta cinco años.

Reduzca las interrupciones de negocio. Proteja los portátiles de los empleados que viajan, reduzca el riesgo de robo y obtenga una mayor tranquilidad con nuestros servicios de protección y recuperación de datos.

Mejore la productividad de sus empleados. Obtenga soporte en sus instalaciones al día siguiente o en el mismo día, en todo el mundo, con unos rápidos tiempos de reparación de sistemas fundamentales para su negocio.

Elimine costes inesperados. Evite costes extras de reparación o sustitución debido a problemas de funcionamiento del hardware o daños accidentales derivados, por ejemplo, de derrames.

Resumen de los servicios HP Care Pack para PC

Opciones de servicios HP Care Pack aplicables a su negocio por categoría de hardware

Nivel de servicio*	Ordenador portátil	Ordenador de sobremesa	Workstation	Sistema Compacto para comercios	Thin Client	Pantalla
Recogida y Devolución/ Devolución al Depósito	✓	✓	✓	✓	✓	
Siguiente Día Laborable en sus Instalaciones/Tiempo de Respuesta Estándar	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Asistencia en Viaje	✓					
Servicios HP Post-garantía	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Servicios de Monitorización y Recuperación	✓	✓	✓			
Protección contra Daños Accidentales	✓	✓	✓	✓		
Retención de Soporte Defectuoso	✓	✓	✓	✓	✓	
HP Premium Care	✓	✓				
Servicio HP de tagging de seguridad	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Servicio HP de tagging de activos	✓	✓	✓	✓	✓	✓

*Los servicios pueden variar según la región, plataforma y país.



Ventajas de los servicios para PC

Recogida y Devolución/Devolución al Depósito

¿Es adecuado para usted?

- 1 ¿Sabía que su hardware normalmente dura más tiempo que el periodo de garantía?
- 2 ¿Sabía que puede ahorrar aún más si compra un HP Care Pack que si afronta los costes de reparación una vez haya terminado la garantía?

Este servicio le permite extender su garantía hasta un total de cinco años. Disfrute de una mayor tranquilidad con una protección más duradera que cubre su producto HP y evite los costes innecesarios que puede provocar un mal funcionamiento del producto después de que finalice la garantía estándar. La disponibilidad del nivel de asistencia depende del país.

Debería contratar este servicio para:

- Gestionar mejor el ciclo de vida de su producto de acuerdo con las necesidades de su empresa
- Conseguir acceso a agentes formados y cualificados para dar soporte a su producto HP
- Predecir y controlar totalmente el presupuesto de soporte de sus PC durante su ciclo de vida

Opciones de servicio para ampliar la cobertura

Protección contra daños accidentales
Retención de soporte defectuoso
Servicios de seguimiento y recuperación (para dispositivos móviles)

HP Premium Care¹

¿Es adecuado para usted?

- 1 ¿Cuenta con un equipo de soporte de IT especializado?
- 2 ¿Su negocio no se ajusta al horario laboral estándar?
- 3 ¿Dispone actualmente de una cobertura adecuada que incluya respuesta rápida en sus instalaciones y soporte remoto integral para su hardware? ¿La calidad del servicio cumple sus expectativas?

Este servicio le permite recibir asistencia en sus instalaciones para la reparación del hardware, con una cobertura ampliada para la asistencia remota (13h x 6d).

Franjas de cobertura

9h x 5d – El servicio está disponible de 8 a 17h, de lunes a viernes, excepto festivos
13h x 6d – El servicio está disponible de 8 a 21h, de lunes a sábados, excepto festivos

Debería contratar este servicio para:

- Incrementar la disponibilidad de los PC y mejorar la productividad de la empresa
- Mejorar la franja de tiempo del servicio disponible actualmente para el producto¹
- Conseguir tranquilidad con una llamada prioritaria de agentes altamente capacitados que ofrecen asistencia colaborativa para software de otros proveedores

Opciones de servicio para ampliar la cobertura

Protección contra daños accidentales (disponible en productos para ordenadores portátiles)
Retención de soporte defectuoso (disponible en productos para ordenadores de sobremesa)



Siguiente día laborable en sus instalaciones/Tiempo de respuesta estándar

¿Es adecuado para usted?

- 1 ¿Dispone de un plan de asistencia mediante el cual su hardware se repare o sustituya al día siguiente laborable después de su llamada?
- 2 ¿Cuál es su proceso actual para reducir los tiempos de inactividad del hardware?
- 3 ¿Cuál es su plan de contingencia para ayudarle a controlar y predecir los costes a lo largo de la vida de sus equipos?

Si la incidencia no se puede resolver mediante la asistencia remota, un representante autorizado de HP Services se desplazará a sus instalaciones al siguiente día laborable para realizar la reparación, dentro de la franja de cobertura. La disponibilidad del nivel de asistencia depende del país.

Franjas de cobertura

9h x 5d – El servicio está disponible de 8 a 17h, de lunes a viernes, excepto festivos

Debería contratar este servicio para:

- Reducir el tiempo de inactividad de los PC que experimentan problemas técnicos
- Incrementar la disponibilidad de los PC y mejorar la productividad de la empresa

Opciones de servicio para ampliar la cobertura

Protección contra Daños Accidentales

Retención de Soporte Defectuoso

Servicios de Monitorización y Recuperación

Asistencia en Viaje¹

¿Es adecuado para usted?

- 1 ¿Tiene empleados que viajan frecuentemente?
- 2 Imagine que tiene que volar a una feria para dar una presentación el día siguiente y descubre que su portátil no se enciende al llegar al aeropuerto. Esto pondría en peligro todo su viaje.

Este servicio le permite viajar sin preocupaciones con su ordenador portátil, al disfrutar de acceso a soporte telefónico en el idioma local o en inglés así como soporte en sus instalaciones. En las incidencias que no se puedan resolver mediante el soporte remoto local, un representante autorizado de HP se desplazará al lugar del país donde se encuentre al siguiente día laborable para solucionar la incidencia.

Para más información sobre la cobertura de países, visite hp.com/services/travel

Debería contratar este servicio para:

- Conseguir una rápida reparación de su ordenador portátil cuando esté en viajes de negocios
- Evitar los inconvenientes que supone localizar y desplazarse hasta el centro de reparación del país en el que se encuentre
- Obtener asistencia telefónica en inglés o en el idioma local del país que visite



¿Es adecuado para usted?

- 1 Si le roban su ordenador, ¿dispone de un plan de servicio para monitorizarlo y recuperarlo?
- 2 ¿Necesita cobertura para gestionar datos sensibles, de manera que la información pueda borrarse de forma remota en los equipos robados o extraviados?
- 3 ¿Necesita asegurar la protección de los datos mediante la creación de códigos cifrados para proteger la información?
- 4 ¿Dispone de un plan de asistencia para gestionar activos de IT desde un solo portal online?

¿Es adecuado para usted?

- 1 ¿Su garantía o HP Care Pack están a punto de expirar, pero todavía no tiene previsto reemplazar el producto?
- 2 ¿Sabía que puede ahorrar aún más si compra un HP Care Pack que si afronta los costes de reparación una vez haya terminado la garantía?

Servicios de Monitorización y Recuperación¹

El servicio Absolute Computrace^{®2} proporciona una solución de seguridad multicapa que ayuda a las empresas con la conformidad, la protección de datos, la recuperación de ordenadores robados y el seguimiento de los activos.

Debería contratar este servicio para:

- Apoyarle en los requisitos de conformidad regulatoria
- Reducir los extravíos, robos y descuidos
- Mantener a salvo los datos sensibles creando volúmenes cifrados para protegerlos
- Ayudar a optimizar el inventario e incrementar la precisión de las auditorías

Opciones de servicio para ampliar la cobertura

Otros servicios para PC

Servicios HP Post-garantía¹

Este servicio le permite ampliar su protección un año o más por encima de la garantía estándar o de un periodo de servicio HP Care Pack a punto de expirar. Podrá disfrutar de cobertura adicional incluso después de que la garantía inicial expire sin preocuparse por quedarse sin asistencia en caso de un mal funcionamiento del producto.

Debería contratar este servicio para:

- Evitar costosas reparaciones en caso de fallo del equipo, incluso después de que expire la garantía
- Mejorar la calidad de la asistencia disponible actualmente para el producto¹
- Obtener la tranquilidad de seguir recibiendo soporte experto de HP



Protección contra Daños Accidentales¹

¿Es adecuado para usted?

- 1 ¿Sabía que el coste anual de los daños accidentales supera los 1.000 millones de dólares y que hasta un 18% de los ordenadores portátiles sufren daños por accidentes?
- 2 ¿Cuál es su proceso actual para reparar o reemplazar hardware o sistemas debido a daños accidentales?
- 3 ¿Sabía que la pérdida de productividad y los costes de reparación o sustitución de hardware ocasionados por daños accidentales pueden ser considerablemente elevados?
- 4 ¿Sabía que los daños accidentales en el hardware son bastante habituales en los lugares de trabajo?
- 5 ¿Sabía que resulta considerablemente costoso reemplazar la pantalla dañada de un ordenador portátil?

¿Es adecuado para usted?

- 1 ¿Cumple los requisitos regulatorios de protección de datos controlando físicamente el acceso a su información?
- 2 ¿Ha implementado las medidas adecuadas para evitar costosas responsabilidades regulatorias o civiles como resultado de un control o manejo inapropiado de los datos sensibles?
- 3 ¿Ha tenido que comprar un nuevo disco duro para sustituir unidades con mal funcionamiento que todavía están cubiertas por la garantía?

Este servicio le permite evitar los costes imprevistos de reparación o sustitución provocados por accidentes como caídas, derrames de líquidos y cortes de electricidad que puedan suceder durante el uso normal de los productos informáticos. También cubre los daños en las pantallas de cristal líquido (LCD) y los componentes dañados.

Debería contratar este servicio para:

- Reparar o sustituir fácilmente un producto de HP dañado debido a un accidente, sin ningún coste
- Disfrutar de cobertura para los daños accidentales en los productos HP expuestos a entornos de alto riesgo como viajes frecuentes o equipos de ventas que habitualmente desarrollan su trabajo fuera de la oficina.
- Poder volver a trabajar más rápidamente en caso de accidente
- Hacer un solo pago inicial válido para toda la infraestructura HP Care Pack

Se contrata en combinación con otros servicios HP Care Pack

Retención de Soporte Defectuoso¹

Este servicio le permite conservar un disco con mal funcionamiento en el que estén almacenados datos sensibles, en lugar de devolverlo a HP. En caso de que el disco tenga algún problema, un ingeniero de HP diagnostica la unidad y proporciona uno de sustitución si es necesario.

Debería contratar este servicio para:

- Conservar el disco duro defectuoso con el fin de asegurar el control completo de los datos sensibles
- Reemplazar un disco defectuoso sin coste
- Cumplir la normativa actual de protección de datos
- Reducir el riesgo de costosas responsabilidades regulatorias o civiles mediante un control apropiado de los datos sensibles

Se contrata en combinación con otros servicios HP Care Pack.



Servicio HP de tagging de seguridad

Este servicio le permite proteger su dispositivo contra robos con una pegatina especial de seguridad (pegada en la fábrica; se requiere una fuerza de 400kg/cm² para quitarla). Si alguien trata de quitarla, deja una marca roja indeleble que indica que el producto es robado y la dirección de contacto de StopTrack. Después, los activos con pegatina recuperados se devuelven al propietario.

Debería contratar este servicio para:

- Proteger sus dispositivos frente a robos
- Disfrutar de una instalación del servicio rápida y sin complicaciones, ya que las pegatinas de seguridad se colocan en fábrica antes de su envío

Servicio HP de tagging de activos

Este servicio le permite gestionar mejor su inventario de IT con pegatinas de fábrica. Podrá disponer de pegatinas de activo en su hardware y/o en el embalaje con el número de serie, identificador UUID y dirección de control de acceso al medio.

Debería contratar este servicio para:

- Gestionar más fácilmente su inventario cuando la caja llegue a sus instalaciones (pegatina en el embalaje) y de forma continuada (pegatina en el hardware)
- Disfrutar de una instalación del servicio rápida y sin complicaciones, ya que las pegatinas de seguridad se colocan en fábrica antes de su envío



Servicios de impresión para adelantarse a la competencia

Nadie conoce la impresión y los servicios mejor que HP

Cuando se trata de mantener la competitividad de su negocio, su entorno de imagen e impresión debe estar disponible y funcionando al máximo rendimiento. Necesita asesoramiento experto y soporte personal fiable y rentable. Y eso es lo que ofrece HP Services.

Los servicios HP Care Pack proporcionan una gama de servicios de alta calidad, fáciles de contratar y utilizar, que amplían y mejoran la cobertura de la garantía estándar del hardware HP. Podemos ayudarle a resolver los problemas con rapidez, mejorar la disponibilidad de las impresoras y evitar los costes de reparación no presupuestados, para que consiga los mejores resultados en su negocio.

Su negocio depende de una imagen e impresión de calidad. Confíe en nuestro conocimiento experto para proporcionarle todo lo que necesita, desde servicios suplementarios a personal de IT virtual. Con nuestro apoyo, obtendrá tranquilidad y un menor coste de propiedad de la tecnología. Eso le permite centrarse en lo que realmente importa: gestionar su negocio. Porque cuando la tecnología funciona, el negocio funciona.

Apoyamos su negocio cuando lo necesita

Reduzca los periodos de inactividad para mejorar la productividad

Los servicios HP Care Pack pueden ayudarle a estandarizar y mejorar toda su red de impresión y digitalización de imágenes con el fin de mejorar los resultados de su negocio.

Mejore el ROI y reduzca los costes

HP le ayuda a mejorar la forma de gestionar su entorno de impresión e imagen digital, lo que permite reducir costes y ahorrar tiempo.

Aproveche una amplia gama de opciones de soporte

Los servicios HP Care Pack le permiten elegir el nivel exacto de soporte que necesita.

Confíe en los servicios HP para impresión y digitalización de imágenes

Los servicios HP Care Pack son predecibles y se proporcionan de forma profesional: desde soporte técnico por teléfono a servicios de instalación y soporte que pueden ser tan rápidos como la reparación en el mismo día en sus instalaciones.

Nuestros servicios son más rentables que prever, almacenar y mantener un inventario de recambios, y reducen el riesgo de invertir en tecnologías que pueden volverse obsoletas.

Se beneficiará de menores tiempos de inactividad de las impresoras, una mayor productividad de los empleados, reducción de los costes de impresión y una experiencia de impresión sin preocupaciones.



Resumen de los servicios HP Care Pack para impresión¹

Opciones de servicios HP Care Pack aplicables a su negocio por categoría de hardware

Nivel de servicio*	LaserJet gama baja	LaserJet gama media	LaserJet gama alta	LaserJet media-alta equipos multifunción	Designjet	Business inkjet	Scanjet
Servicio de instalación con Configuración de la Red	√	√	√	√	√		√
Servicio de Devolución Fuera de sus Instalaciones	√						
Sustitución al Siguiete Día Laborable	√	√				√	√
Siguiente Día laborable en sus Instalaciones	√	√	√	√	√	√	√
Siguiente Día Laborable incluido servicio HP de Sustitución de Kit de Mantenimiento			√	√			
Siguiente Día Laborable incluido Retención de Soporte Defectuoso		√	√	√			
Mismo Día en sus Instalaciones		√	√	√	√		
Servicios HP Post-garantía	√	√	√	√	√	√	√

*Los servicios pueden variar según la región, plataforma y país.



Ventajas de los servicios para impresión

¿Es adecuado para usted?

¿Su negocio cuenta con varias unidades?

Servicio de Instalación con Configuración de la Red¹

El servicio de instalación incluye la instalación y/o la configuración en la red de los productos de impresión por parte de un técnico de servicio contratado por HP.¹⁶ Las tareas incluyen el montaje de todos los accesorios de HP, la verificación del hardware, configuración de la red y orientación básica al principal operario de su organización.

Servicio de Devolución Fuera de sus Instalaciones¹

Los servicios de soporte de hardware con devolución fuera de sus instalaciones ofrecen niveles de servicio de retorno a HP de alta calidad con asistencia telefónica remota y reparación fuera de sus instalaciones de productos seleccionados en un centro de reparación designado de HP. El servicio incluye la reparación o sustitución fuera de sus instalaciones, los materiales y recambios, la mano de obra y el coste del envío de devolución. HP ofrece niveles de servicio con diferentes opciones de envío al centro de reparación designado de HP. Algunos niveles de servicio también están disponibles con prestaciones de asistencia opcionales como protección contra daños accidentales o retención de soporte defectuoso. Este servicio proporciona una alternativa fiable y de bajo coste al soporte en sus instalaciones para productos que están en entornos de trabajo o domésticos no críticos.



¿Es adecuado para usted?

Perfecto para usuarios que necesitan fiabilidad y consistencia sin interrupciones, que desean que un técnico de servicio contratado y autorizado por HP proporcione soporte experto y que están interesados en presupuestos predecibles (ideal para oficinas remotas y teletrabajadores).

Perfecto para clientes que quieren mantener su inversión y ayudar a reducir el impacto medioambiental, que no disponen de un equipo de IT interno y que desean asesoría experta y soporte personal y fiable (ideal para oficinas remotas y teletrabajadores).

Reparación en sus Instalaciones al Siguiente Día Laborable¹

Si el proceso inicial de resolución de incidencias* no soluciona el error del dispositivo, un técnico de servicio contratado por HP⁴ hará todo lo posible para acudir a sus instalaciones al siguiente día laborable posterior a cuando el agente de soporte comunique la incidencia para su resolución.

- El servicio incluye todas las piezas, materiales y mano de obra, junto con soporte técnico por teléfono, resolución de incidencias y diagnóstico⁵.

Sustitución en sus Instalaciones al Siguiente Día Laborable¹

Si el proceso inicial de resolución de incidencias* no soluciona el error del dispositivo, el técnico de soporte realizará el envío de un dispositivo de sustitución, junto con una visita a sus instalaciones de un técnico de servicio de HP² que sustituya el dispositivo el siguiente día laborable.

- Se le solicitará que empaquete la unidad defectuosa con los embalajes que le proporcionaremos y la envíe a HP.
- Todos los gastos de envío están incluidos en el precio del HP Care Pack.

Sustitución al Siguiente Día Laborable¹

Si el proceso inicial de resolución de incidencias* no soluciona el error del dispositivo, el técnico de soporte realizará el envío de un dispositivo de sustitución, junto con una visita a sus instalaciones de un técnico de servicio de HP² que sustituya el dispositivo el siguiente día laborable.

- Se le solicitará que empaquete la unidad defectuosa con los embalajes que le proporcionaremos y la envíe a HP.
- Todos los gastos de envío están incluidos en el precio del HP Care Pack.
- Sin embargo, se le solicitará un número de tarjeta de crédito o una orden de pago para enviar la unidad de sustitución. Esta información se conservará por si la unidad defectuosa no fuera devuelta a HP.

¹Ver página 16 para más información sobre el proceso inicial de resolución de incidencias.



Servicio HP de Sustitución de Kit de Mantenimiento¹

Para mantener correctamente la impresora y su calidad de impresión, es necesario sustituir el kit de mantenimiento de la impresora cuando aparece una alerta en la pantalla. El servicio HP de Sustitución de Kit de Mantenimiento (MKRS) incluye el reemplazo de este consumible, además de asistencia experta en sus instalaciones por un técnico de servicio contratado por HP.⁴

Retención de Soporte Defectuoso¹

Como parte de la oferta de asistencia en sus instalaciones en el mismo día, tiene la opción de añadir el servicio de retención de soporte defectuoso (DMR). Un técnico autorizado de HP se desplazará a sus instalaciones al siguiente día laborable en caso de un fallo de hardware de la impresora. Esta prestación adicional le permite conservar el disco duro de la impresora y la información crítica que pueda contener sin tener que afrontar la complicación y el gasto que supone encargar y pagar un nuevo disco.



Mismo Día en sus Instalaciones¹

Si el proceso inicial de resolución de incidencias* no soluciona el error del dispositivo, un técnico de servicio contratado por HP⁴ hará todo lo posible para acudir a sus instalaciones al siguiente día laborable posterior a cuando el agente de soporte comunique la incidencia para su resolución.

- El servicio incluye todas las piezas, materiales y mano de obra, junto con soporte técnico por teléfono, resolución de incidencias y diagnóstico⁵.

Servicios HP Post-garantía¹

Las responsabilidades fiscales y medioambientales son una prioridad y no hay mejor forma de proteger su inversión que con HP Care Pack Post-garantía. El servicio ofrece protección continuada después de que haya expirado su garantía estándar de HP o después de que expire su servicio HP Care Pack inicial. El servicio HP Care Pack Post-garantía le proporciona acceso a todos los beneficios que recibe cuando contrata el HP Care Pack inicial a la vez que amplía la vida de la inversión realizada en su impresora.

Los servicios de Post-garantía se ofrecen en incrementos de 1 y 2 años y en diversos niveles de servicio, incluida la sustitución, asistencia en sus instalaciones y llamada para reparación.

¹Ver página 16 para más información sobre el proceso inicial de resolución de incidencias.

Proceso inicial de resolución de incidencias¹

Una vez haya informado de una incidencia a HP, nuestros técnicos de soporte trabajarán para que su PC vuelva a estar a punto y en funcionamiento tan rápido como sea posible. Nuestros agentes de soporte cualificados colaborarán con usted para resolver la incidencia de forma remota. En función de sus conclusiones, se llevarán a cabo las siguientes acciones:

- En caso de que la incidencia se pueda resolver de forma remota, los técnicos de soporte facilitarán instrucciones paso a paso sobre cómo solucionar el problema.
- En caso de que se necesite una pieza de recambio que puede instalar el usuario (por ejemplo, un nuevo monitor), HP le enviará los componentes necesarios. Se le solicitará que envíe la pieza o piezas defectuosas a HP mediante los embalajes que le facilitaremos
- Si la incidencia no se puede resolver mediante los métodos de detección y resolución de problemas indicados anteriormente, los Servicios de HP Care Pack determinarán los siguientes pasos. Consulte las descripciones de nivel de servicio para más información del siguiente paso a seguir según el HP Care Pack contratado.

Si desea más información acerca de los servicios para PC y servicios de impresión y digitalización de imágenes de HP, visite hp.com/go/cpc.

¹Los niveles de servicio y tiempos de respuesta de los servicios HP Care Pack pueden variar según su ubicación geográfica. El servicio empieza desde la fecha de compra del hardware. Sujeto a restricciones y limitaciones. Para conocer qué servicios HP Care Pack existen para su producto, visite Care Pack Central en hp.com/go/cpc.

²El agente Computrace se incluye desactivado, y se activa cuando el usuario compra una suscripción. El servicio puede ser limitado. Consulte con Absolute la disponibilidad fuera de EE. UU. El servicio de suscripción opcional de Absolute Recovery Guarantee es una garantía limitada. Sujeto a determinadas condiciones. Para más información, visite www.absolute.com/en/about/legal/agreements/absolute-computrace-lojack. Si se utiliza Data Delete, el pago de Recovery Guarantee es nulo. Para usar el servicio Data Delete, los clientes deben firmar primero un Acuerdo de Preautorización y crear un PIN o comprar una o más claves RSA SecurID de Absolute Software.

³Las opciones de servicio en términos de disponibilidad, tiempos de respuesta y cobertura en horario laboral pueden variar según el producto y el país.

⁴El nivel de servicio en sus instalaciones puede no estar disponible en todos los sitios. En algunos casos, los servicios en sus instalaciones pueden ser realizados por un servicio autorizado de HP.

⁵El servicio HP en sus instalaciones no incluye consumibles como cartuchos de impresora, baterías, kits de mantenimiento y otros recambios; mantenimiento del usuario; y dispositivos que no sean de HP.

Regístrese para recibir novedades
hp.com/go/getupdated

