

Catálogo

Servicios para mantener su negocio siempre en funcionamiento

Servicios de HP para usuarios de Sistemas Personales, Imagen e Impresión



Índice

- 4** Servicios para Sistemas Personales que garantizan el éxito de su negocio
- 5** Qué pueden hacer por usted los servicios HP Care Pack para PCs
 - Recogida y Devolución / Devolución al Depósito
 - Siguiente Día Laborable / Tiempo de Respuesta Estándar
 - Asistencia en Viaje
- 6** Servicios de Monitorización y Recuperación
 - Protección contra Daños Accidentales
 - Servicios HP Post-garantía
- 7** Retención de Soporte Defectuoso
 - Llamada para Reparación
- 8** Mismo Día en sus Instalaciones
 - HP Premium Care
- 9** Resumen de los servicios HP Care Pack para PCs
- 10** Qué pueden hacer por usted los servicios de Configuración y Despliegue de PCs
- 11** Servicios de Configuración
 - Servicios de Despliegue
 - Resumen de los Servicios de Configuración

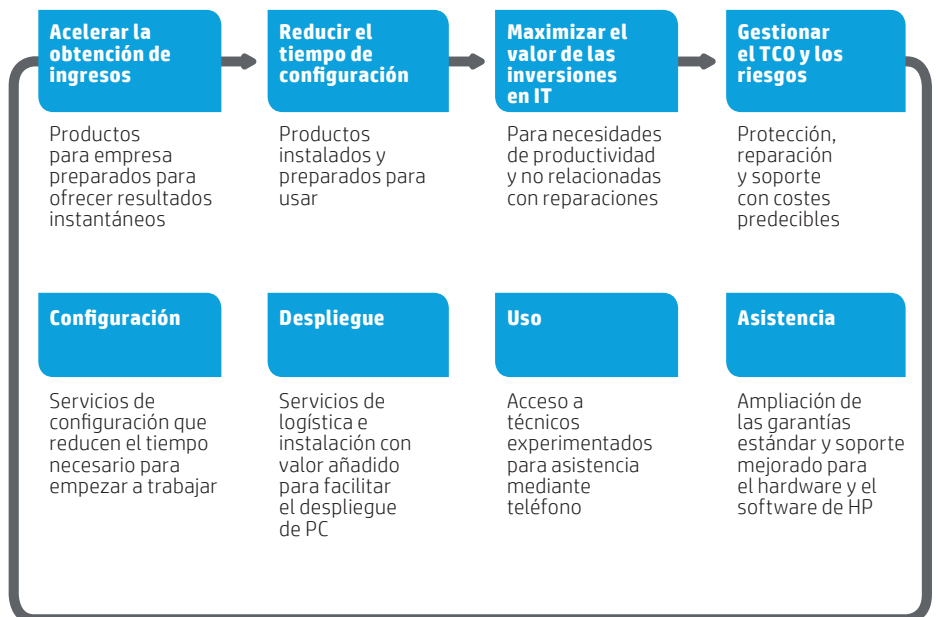
- 12** Servicios para Impresión y Digitalización de Imágenes que le mantienen por delante
- 13** Qué pueden hacer por usted los servicios HP Care Pack para Impresión y Digitalización de Imágenes
- Reparación en sus Instalaciones al Siguiete Día Laborable
 - Sustitución en sus Instalaciones al Siguiete Día Laborable
 - Sustitución al Siguiete Día Laborable
- 14** Mismo Día en sus Instalaciones
- Servicios HP Post-garantía
 - Servicio de Instalación con Configuración de la Red
 - Servicio de Devolución Fuera de sus Instalaciones
- 15** Servicio HP de Sustitución de Kit de Mantenimiento
- Servicio de Retención de Soporte Defectuoso
 - Resumen de los servicios HP Care Pack para Imagen Digital e Impresión



Servicios para PC que le ayudan a tener éxito

Los servicios para PC de HP proporcionan una gama completa de soluciones diseñadas para dar respuesta a los cuatro principales elementos impulsores del negocio durante el ciclo de vida completo del PC. Dentro de esa gama, cada servicio de HP proporciona opciones de asistencia mejorada para que pueda configurar, desplegar, utilizar y mantener de forma efectiva sus productos de PC de HP y constituyen una parte fundamental de la oferta total para PC de HP.

Elija el servicio para PC adecuado para usted



Puede que no todos los servicios estén disponibles para todos los equipos

Qué pueden hacer por usted los servicios HP Care Pack para PCs

¿Es adecuado para usted?

- ¿Sabía que su hardware normalmente dura más tiempo que el periodo de garantía?
- ¿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?
- ¿Dispone de un plan de asistencia mediante el cual su hardware se repare o sustituya por completo al Siguiendo Día Laborable después de su llamada?
- ¿Cuál es su proceso actual para reducir los tiempos de inactividad de la infraestructura de hardware?
- ¿Cuál es su plan de contingencia para ayudarlo a controlar y predecir los costes a lo largo de la vida del equipo?
- ¿Tiene empleados que viajan frecuentemente?
- ¿Dispone de un plan de soporte IT para los viajeros frecuentes?
- Imagine que acaba de llegar a China para una reunión de negocios y su ordenador portátil no arranca después de varios intentos. Todo su viaje de negocios podría arruinarse.

Para conocer qué servicios HP Care Pack existen para su producto, visite Care Pack Central en hp.com/go/cpc

Los 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 más información, visite hp.com/go/cpc

Recogida y Devolución / Devolución al Depósito¹

Este servicio le permite extender su garantía hasta un total de cinco años. Disfrute de 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 PCs durante su ciclo de vida

Servicios complementarios

Protección contra Daños Accidentales

Retención de Soporte Defectuoso

Servicios de Seguimiento y Recuperación (para dispositivos móviles)

Siguiente Día Laborable en sus Instalaciones / Tiempo de Respuesta Estándar¹

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.

Las franjas de cobertura son

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

Debería contratar este servicio para

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

Servicios complementarios

Protección contra Daños Accidentales

Retención de Soporte Defectuoso

Servicios de Seguimiento y Recuperación

Asistencia en Viaje¹

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

Servicios complementarios

Protección contra Daños Accidentales

Retención de Soporte Defectuoso

Servicios de Seguimiento y Recuperación

¿Es adecuado para usted?

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

- ¿Sabía que el coste anual de los daños accidentales supera los 1.000 millones de dólares y que entre el 11% y el 18% de los ordenadores portátiles sufren daños por accidentes?
- ¿Cuál es su proceso de disfrutar de cobertura para los daños accidentales so actual para reparar o reemplazar hardware o sistemas debido a daños accidentales?
- ¿Sabía que la pérdida de productividad y los costes de reparación o sustitución de hardware ocasionados por daños accidentales pueden ser considerablemente elevados?
- ¿Sabía que los daños accidentales en el hardware son bastante habituales en los lugares de trabajo?
- ¿Sabía que resulta considerablemente costoso reemplazar la pantalla dañada de un ordenador portátil?

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

Para conocer qué servicios HP Care Pack existen para su producto, visite Care Pack Central en hp.com/go/cpc

Los 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 más información, visite hp.com/go/cpc

El 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: absolute.com/company/legal/agreements/computrace-agreement. 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.

Servicios de Monitorización y Recuperación¹

El servicio Absolute Computrace[®] proporciona una solución de seguridad multicapa que ayuda a las organizaciones 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 con funciones que incluyen la creación de volúmenes cifrados para proteger la información
- Ayudar a optimizar el inventario e incrementar la precisión de las auditorías

Servicios complementarios

Otros servicios para PC

Protección contra Daños Accidentales¹

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 ventas que habitualmente desarrollan su trabajo fuera de la oficina.
- Poder volver a trabajar más rápidamente en caso de accidente
- Disfrutar de un solo pago inicial válido para toda la infraestructura HP Care Pack

Se contrata en combinación con otros servicios HP Care Pack.

Servicios HP Post-garantía¹

Este servicio le permite ampliar un año más la garantía a punto de expirar de un producto o un servicio HP Care Pack que vaya a finalizar. 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
- Seguir recibiendo soporte experto de HP y obtener tranquilidad



¿Es adecuado para usted?

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

- ¿Dispone de un plan de asistencia comprobado que pueda resolver los problemas de hardware dentro de un plazo de tiempo acordado?
- ¿Su negocio se ve considerablemente afectado por las pérdidas de productividad provocadas por los fallos de hardware o de sistemas?
- ¿Tiene en cuenta las pérdidas de productividad en sus cálculos de Retorno de la Inversión (ROI)?
- ¿Necesita que sus ordenadores portátiles o de sobremesa sean reparados dentro de un plazo de tiempo predecible?

¹Para conocer qué servicios HP Care Pack existen para su producto, visite Care Pack Central en hp.com/go/cpc

Los 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 más información, visite hp.com/go/cpc

²Las opciones de servicio en términos de disponibilidad, tiempos de respuesta y cobertura en horario laboral pueden variar según el producto y el país

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 con las obligaciones actuales de privacidad de los 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.

Llamada para Reparación¹

Este nivel de servicio incluye el compromiso de HP de enviar a un técnico a sus instalaciones y reparar la unidad defectuosa en menos de seis horas, al siguiente día laborable, en 24 o 48 horas o al tercer día laborable.

Debería contratar este servicio para

- Conseguir una reparación garantizada en un periodo de tiempo muy corto para asegurar la continuidad de negocio en funciones críticas para la empresa

Opciones del servicio²

Servicio al Siguiendo Día de Cobertura

Servicio al Tercer Día de Cobertura



¿Es adecuado para usted?

- ¿Dispone de un plan de asistencia rápido mediante el que se repare o sustituya totalmente su hardware en las cuatro horas posteriores a su llamada?
- ¿Cuál es su proceso actual para asegurar un periodo de inactividad mínimo de la infraestructura de hardware?
- ¿Cuánto tiempo se tarda en reparar su hardware cuando ocurre un fallo inesperado?
- ¿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?

- ¿Cuenta con un dedicado equipo de soporte de TI?
- ¿Su negocio no se ajusta al horario laboral estándar?
- ¿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?

Para conocer qué servicios HP Care Pack existen para su producto, visite Care Pack Central en hp.com/go/cpc

Los 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 más información, visite hp.com/go/cpc

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

Mismo Día en sus Instalaciones¹

Si la incidencia no se puede resolver mediante el soporte remoto, un representante autorizado de HP Services se desplazará a sus instalaciones el mismo día para realizar la reparación, dentro de la franja de cobertura.

Las ventanas de cobertura son

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

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

13h x 7d – El servicio está disponible de 8 a 21h, de lunes a domingo, (disponible solo para RPOS)³

24h x 7d – El servicio está disponible las 24 horas, todos los días de la semana, incluidos festivos

Debería contratar este servicio para

- Conseguir una resolución más rápida de las incidencias en caso de un fallo crítico del hardware
- Incrementar la disponibilidad de los PCs y mejorar la productividad de la empresa

Servicios complementarios

Retención de Soporte Defectuoso

HP Premium Care¹

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).

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 sábado, 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

Servicios complementarios

Protección contra Daños Accidentales (disponible en productos para ordenadores portátiles)
Retención de Soporte Defectuoso (disponible en productos para ordenadores de sobremesa)



Resumen de los servicios HP Care Pack para PC¹

Nivel de servicio	Ordenador portátil	Ordenador de sobremesa	Workstation	Sistema Compacto para comercios	Thin Client	Pantalla
Recogida y Devolución	✓	✓	✓	✓	✓	
Siguiente Día laborable en sus Instalaciones	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Asistencia en Viaje	✓					
Servicios de Monitorización y Recuperación	✓					
Servicios Post-garantía HP	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Protección contra Daños Accidentales	✓					
Retención de Soporte Defectuoso	✓	✓	✓	✓		
Llamada para Reparación	✓	✓	✓			
Mismo Día en sus Instalaciones		✓	✓	✓		
HP Premium Care	✓	✓				

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

Para conocer qué servicios HP Care Pack existen para su producto, visite Care Pack Central en hp.com/go/cpc

Los 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 más información, visite hp.com/go/cpc

Qué pueden hacer por usted los servicios de Configuración y Despliegue

El desafío

- ¿Cómo equilibrar los requisitos de personalización de PC con la reducción de los costes y las interrupciones de negocio?
- ¿Cómo personalizar hardware y software de PC complejo a la vez que se mantienen elevados niveles de satisfacción y productividad del usuario final?
- ¿Cuánto tiempo requiere al personal de IT de la empresa realizar una configuración y despliegue globalmente homogéneos?

La solución

Aproveche la cadena de suministro de HP para disponer de PC preparados para trabajar con la mínima inversión y la máxima calidad, disponibles en cualquier lugar.

Los servicios de Configuración y Despliegue de HP son la solución que busca. Proporcionan PC personalizados y listos para utilizar. También ofrecen un ROI rápido, un mejor Coste Total de Propiedad (TCO), satisfacción del usuario final y ventaja competitiva. Los servicios de Configuración y Despliegue de HP son creados y gestionados por una plataforma de entrega de servicios robusta y muy flexible. Esto es posible gracias a diversas fábricas con la certificación ISO 9002, que aplican procesos fiables y repetibles en todo el mundo.

“Los servicios de Configuración y Despliegue de HP nos proporcionan hardware personalizado asequible, lo cual nos permite centrarnos en el desarrollo de software, el marketing y la atención al cliente.”

– Larry Buckley, Presidente, Quadrox U.S.

Beneficios

- Productos de hardware y software integrados preparados para usar y configurados según sus estándares de IT
- La calidad de fabricación homogénea de HP, pruebas y compatibilidad total con las plataformas PPS (Sistemas Personales y de Impresión)
- Proceso de cadena de suministro industrial con 1 contacto de HP, que reduce el tiempo global de entrega de los PCs
- Servicios personalizados específicos y globalmente consistentes disponibles en 151 países
- Aproveche el conocimiento, capacidad, fiabilidad y soporte de HP.
- Reduzca su coste total de propiedad al obtener un alto retorno como una inversión de alta tasa de ejecución
- Servicios de logística e instalación con valor añadido para facilitar el despliegue de PC

“Recomendamos los servicios de Configuración y Despliegue de HP debido a su atención a los detalles, la instalación y el procesamiento del pedido de principio a fin. Realmente no existe ninguna razón para no usarlos.”

– Doug Isaac, DreamWorks Animation SKG, Inc.



Servicios de Configuración

Imagen y Aplicaciones

Configuraciones de Sistema Personalizadas

Integración y Embalaje

Etiquetado y Tagging

GetMore™

Servicios de Despliegue⁴

Servicios Logísticos de Alto Valor

Resumen de los Servicios de Configuración

Imagen y Aplicaciones	Configuraciones de Sistema Personalizadas	Integración y Embalaje	Etiquetado y Tagging
<ul style="list-style-type: none"> • Servicio HP de carga de imagen en PC • Servicio HP de carga y modificación de imagen en PC • Servicio HP de creación y carga de imagen en PC • Servicio HP de carga de aplicaciones para PC • Servicio HP de imagen de PC multiplataforma • Servicio HP de diseño y replicación de soporte de copia de seguridad 	<ul style="list-style-type: none"> • Servicio HP de ajustes estándar de la BIOS del PC • Servicio HP de ajustes personalizados de la BIOS del PC • Servicio HP de logo del cliente en el firmware • Servicio HP de control de revisión de la BIOS del PC • Servicio HP de tagging de activos de la BIOS del PC • Servicio de puesta en marcha y configuración Intel vPro 	<ul style="list-style-type: none"> • Servicio HP de integración de hardware de terceros • Servicio HP de gestión del modelo de dispositivos • Servicio HP de embalaje Drop-in-PC • HP Over Packing Service[*] 	<ul style="list-style-type: none"> • Servicio HP de tagging de activos estándar • Tagging HP de activos suministrados por el cliente • Servicio HP de tagging de seguridad • Servicio HP de tagging de seguridad personalizado • Servicio HP de impresión de alfombrillas[*] • Servicio HP de tagging de activos preconfigurado

Para más información sobre los servicios de configuración, visite hp.com/go/factoryexpress

GetMore™

*Disponible solo en América

⁴La disponibilidad varía según la región. Consulte la disponibilidad en su país.

Servicios de Imagen Digital e Impresión que le mantienen por delante

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, a un precio asequible. 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 impresión e imagen digital 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.

¿Por qué elegir los servicios de impresión de HP?

Soluciones completas. With an unrivaled portfolio of products, services, and end-to-end solutions, HP can work with you to identify and address your specific needs today and into the future.

Conocimiento. HP está reconocida como la empresa número 1 del mundo en imagen e impresión. El acceso a los ingenieros de I+D de HP y nuestra enorme experiencia convierten a HP en el partner ideal para ayudarle a mejorar su entorno de impresión e imagen digital.

Solidez financiera. HP cuenta con los recursos necesarios para proporcionar opciones de financiación y adquisición adecuadas para su organización.

Apoyamos su negocio cuando lo necesita

Reduzca los periodos de inactividad para mejorar la productividad

Los servicios HP Care Pack para imagen e impresión 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 los costes y ahorrar tiempo.

Aproveche una amplia gama de opciones de soporte

Los servicios HP Care Pack para impresión e imagen digital le permiten elegir el nivel exacto de servicio 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.

Proceso inicial de resolución de incidencias

Una vez haya informado de una incidencia a HP, nuestros técnicos de soporte trabajarán para que su impresora 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 una nueva bandeja para el papel), HP le enviará los componentes necesarios. Se le solicitará que envíe las 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, el nivel de servicio de HP Care Pack determinará los siguientes pasos. Consulte las siguientes descripciones para saber cuál será el siguiente paso de acuerdo con el HP Care Pack que ha contratado

Qué pueden hacer por usted los servicios HP Care Pack para Impresión y Digitalización de Imágenes

¿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)

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)

Reparación en sus Instalaciones al Siguiendo Día Laborable¹

- Si el proceso inicial de resolución de incidencias no soluciona el error del dispositivo, un técnico de servicio contratado por HP⁶ 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 Siguiendo 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 y la visita de un técnico de servicio contratado por HP⁵ para reemplazar el dispositivo en sus instalaciones al 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 Siguiendo 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 para que llegue antes de las 10:30 del siguiente día laborable¹
- 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

Para conocer qué servicios HP Care Pack existen para su producto, visite Care Pack Central en hp.com/go/cpc

Los 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 más información, visite hp.com/go/cpc

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.

Perfecto para usuarios que despliegan múltiples unidades

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 HP⁶ 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. Los servicios HP Care Pack Post-Garantía ofrecen protección continuada después de que haya expirado su garantía estándar de HP o después de que expire su servicio HP Care Pack inicial. Este servicio 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.

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.⁶ 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.

Para conocer qué servicios HP Care Pack existen para su producto, visite Care Pack Central en hp.com/go/cpc

Los 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 más información, visite hp.com/go/cpc

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.

⁶El 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 Técnico de Servicio Autorizado de HP.

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.⁶

Servicio de 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.

Resumen de los servicios HP Care Pack para Impresión y Digitalización de Imágenes¹

Nivel de servicio	LaserJet gama baja	LaserJet gama media	LaserJet gama alta	LaserJet media-alta MFP	Designjet	Business inyección de tinta	Scanjet
Servicio de Instalación con Configuración de la Red	✓	✓	✓	✓	✓		✓
Servicio de Devolución Fuera de sus Instalaciones	✓						
Sustitución al Siguiete Día Laborable	✓	✓				✓	✓
Siguiete Día laborable en sus Instalaciones	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Siguiete Día Laborable incluido servicio HP de Sustitución de Kit de Mantenimiento			✓	✓			
Siguiete día Laborable incluido Retención de Soporte Defectuoso		✓	✓	✓			
Mismo Día en sus Instalaciones		✓	✓	✓	✓		
Servicios HP Post-garantía	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓

Los servicios pueden variar según la región y país.

Para conocer qué servicios HP Care Pack existen para su producto, visite Care Pack Central en hp.com/go/cpc

Los 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 más información, visite hp.com/go/cpc

⁶El 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 Técnico de Servicio Autorizado de HP.

Regístrese para recibir las novedades
hp.com/go/getupdated

©2014 Hewlett-Packard Development Company, L.P. La información que contiene este documento está sujeta a cambios sin aviso previo. Las únicas garantías para los productos y servicios HP se establecen en las declaraciones expresas de garantía que acompañan a dichos productos y servicios. Ninguna información contenida en este documento debe interpretarse como una garantía adicional. HP no se hace responsable de los errores técnicos o editoriales ni de las omisiones que pueda contener este documento.

Intel y el logotipo Intel son marcas comerciales de Intel Corporation en los EE.UU. y en otros países.

4AA5-3740ESE, Julio 2014

