

Folleto



# No se trata de trabajar más, sino mejor

Mantenga sus dispositivos y su empresa en funcionamiento con los servicios HP Care para impresoras

# HP Care

**Inspírese en una experiencia  
de servicio de impresión comprobada**



**Marca n.º 1 de  
impresoras para  
empresas<sup>1</sup>**

Servicios HP respaldados por personas que saben  
de impresión e imagen

Evite los problemas de impresión y aumente la productividad con HP Care para impresoras, una gama de servicios para clientes que desean gestionar sus propios entornos de impresión e imagen. Personalice estos servicios de modo que se ajusten a sus necesidades y retos específicos, reducir el tiempo y los costes de instalación, mantener los sistemas en funcionamiento y protegerse de costosas reparaciones y fallos de los equipos.

Gestionar con éxito la gestión su entorno de impresión e imagen puede ser un desafío, especialmente sin las herramientas adecuadas ni los recursos a disposición. Los problemas en los equipos pueden interrumpir el trabajo de los empleados y mantener a su personal de TI ocupado con reparaciones complejas y costosas. Necesita una solución de gestión de impresión rentable que le permita dedicar menos tiempo a la resolución de problemas y más tiempo a hacer su trabajo.

HP Care ofrece una gama ampliable de servicios de impresión (desde el diagnóstico remoto hasta sustitución y reparación en sus instalaciones) para evitar fallos en los equipos y ayudar a aumentar la productividad de la oficina. Elija el nivel de servicio que mejor se adapte a su organización y le ofreceremos el soporte que necesita para mantenerse a su empresa no pare.

## **Reduzca el tiempo de inactividad y mejore la productividad**

Su entorno de impresión e imagen es el héroe anónimo de su oficina. Nadie se fija en cuando funciona bien, pero todo el mundo siente las consecuencias cuando funciona mal. Con HP Care, nuestros técnicos expertos se encargarán de mantener sus dispositivos listos y en funcionamiento, de modo que sus empleados puedan ser más productivos. Menos de tiempo de inactividad. Mayor productividad. Eso es el soporte de HP.

## **Proteja sus inversiones con la experiencia de HP**

Nadie sabe más sobre el entorno de impresión de una empresa que HP. Confíe en HP Care para proteger sus inversiones en equipos, mediante excelentes servicios de soporte prestados por técnicos certificados que utilizan piezas y consumibles originales HP. No solo disfrutará de la probada calidad y fiabilidad de HP<sup>1</sup>, sino que también liberará a su personal de TI para que se centre en objetivos más estratégicos.



## Añada estabilidad al gasto

Proteja su empresa de gastos de reparación o mantenimiento no planificado con las opciones de la gama de opciones de servicios de HP. Las investigaciones de HP muestran que pagar una sola reparación fuera de garantía puede costar mucho más que tres años de contrato de servicios HP Care. Con costos iniciales fijos y niveles de servicio flexibles para satisfacer las diferentes necesidades de presupuesto, HP Care puede ayudar a estabilizar los presupuestos de mantenimiento de TI.

## Gama de servicios HP Care

HP ofrece tres tipos de servicios de impresión para satisfacer las necesidades específicas de su empresa:



### Care Pack

Paquetes de soporte que amplían o mejoran la garantía limitada estándar, disponibles en paquetes de soporte pre-configurados o por contrato



Valor para el cliente

### Servicios prioritarios

Ofertas de servicios premium con acceso directo a soporte de mesa de ayuda profesional de TI y gestión exclusiva de cuentas



### Asesor proactivo de impresión<sup>4</sup>

Supervisión remota de nivel avanzado e informes de los analistas de HP para ayudarle a manejar su flota de impresión de manera efectiva

## Care Pack

Ayude a aumentar el tiempo de actividad y la productividad de los dispositivos, ampliando y mejorando las garantías limitadas estándar de sus impresoras, impresoras multifuncionales y escáneres. Las ofertas de Care Pack están disponibles en opciones preconfiguradas para un costo inicial fijo o por contrato de renovación coextensiva y una mayor flexibilidad en las condiciones de pago. Usted elige el paquete que funciona mejor a usted y a su empresa. Consulte la [página 5](#) para obtener una lista completa de servicios en cada paquete.



**Servicios de devolución y sustitución:** Ayude a proteger su inversión con opciones de servicio fuera de sus instalaciones y de bajo coste.



**Servicios de reparación in situ:** Ayude a aumentar el tiempo de actividad de los dispositivos con un técnico certificado experto que presta servicios a domicilio cuando es necesario.



**Servicios de uso de valor añadido:** Aproveche al máximo las inversiones en de impresión e imagen de HP.



**Servicios de posgarantía:** Elija entre varios servicios que le ayudarán a aprovechar al máximo sus dispositivos actuales. Los servicios de posgarantía comienzan cuando la garantía estándar de HP o el servicio inicial Care Pack está a punto de vencer.

## Servicios prioritarios

Ponga a HP a trabajar para usted y resuelva los desafíos de TI rápidamente con asistencia de TI de alta calidad, clase empresarial que trabaja en el mismo lugar que usted y habla su idioma. Los servicios de prioridad incluyen dos ofertas de servicios premium que le ayudan a ponerse a trabajar más rápidamente.

- **Acceso prioritario<sup>2</sup>:** obtenga acceso a en prácticamente cualquier momento y cualquier lugar a agentes de soporte remoto experimentados, junto con una paquete completo de herramientas online para acelerar las necesidades de soporte y mejorar la productividad de la mesa de ayuda.
- **Gestión prioritaria<sup>3</sup>:** disfrute de todas las características de acceso prioritario, además de un gerente de atención al cliente global en la región que le ayuda a supervisar, informar y gestionar las necesidades de soporte.

## Asesor proactivo de impresión<sup>4</sup>

Dependiendo del análisis y los informes sobre problemas potenciales que necesitan para reducir el tiempo de inactividad de sus dispositivos. Con el Asesor proactivo de impresión, obtiene ayuda de nivel avanzado de analistas de HP que le ofrecen informes detallados, observaciones y recomendaciones para su flota de impresoras.

- Ayude a reducir el tiempo de inactividad con el soporte de nivel superior de analistas de HP en más de 60 países
- Ayude a optimizar su entorno de impresión con informes detallados y análisis de flota
- Ayude a hacer cumplir las políticas de impresión y a estar al tanto de las actualizaciones de la tecnología con la gestión remota de flotas

# Ofertas disponibles de Care Pack

Elija entre los siguientes servicios como parte de su paquete Care Pack, disponible en forma preconfigurada o por contrato.



## Servicios de devolución y cambio<sup>5</sup>

Devuelva o cambie fácilmente su dispositivo con estas opciones de servicio de bajo costo. Todos disponen de solución de problemas a distancia de alta calidad, diagnóstico y resolución de problemas, pero difieren en las opciones para devolver o cambiar un dispositivo que necesita reparación.

### Servicios de devolución y sustitución:

#### Para cuando necesite:

	<b>Devolución al depósito</b>	<b>Sustitución Estándar/ Avanzada de HP</b>	<b>Servicios de sustitución al siguiente día laborable</b>
	Un servicio de devolución fácil con reparación fuera de sus instalaciones	Sustitución fácil y asequible en 4-7 días	Sustitución rápida con las mínimas interrupciones, en sus instalaciones o fuera de ellas

#### **Devolución al depósito<sup>6</sup>**

Envíe o lleve un equipo con fallo a un centro de servicio designado por HP, y lo repararemos o sustituiremos normalmente en 3-7 días laborables (incluye piezas, mano de obra y gastos de envío de la devolución).

#### **Cambio estándar/avanzado<sup>6</sup>**

Devuelva el equipo con fallo de vuelta a HP en un embalaje prepago y reciba un dispositivo de sustitución normalmente en 4-7 días.

#### **Cambio al siguiente día laborable<sup>6</sup>**

Devuelva el equipo con fallo a HP en un embalaje prefranqueado y reciba un dispositivo de sustitución normalmente al siguiente día laborable.

#### **Cambio al siguiente día laborable<sup>6</sup> con protección contra daños accidentales**

Disfrute de las mismas opciones de envío y entrega que con el cambio al siguiente día laborable, pero con la adición de una protección contra derrames, caídas, golpes, etc.

#### **Cambio in situ al siguiente día laborable<sup>6</sup>**

Disfrute de la comodidad de un servicio de entrega de puerta a puerta con un técnico certificado, experto en el cambio del dispositivo con fallo, en sus instalaciones, por lo general el siguiente día laborable.



## Servicios de reparación in situ<sup>5</sup>

Reciba soporte fiable y consistente, y reduzca al mínimo el tiempo de inactividad del equipo con nuestras opciones de servicio de reparación in situ. Todos disponen de solución de problemas a distancia de alta calidad, diagnóstico y resolución de problemas, pero difieren el tiempo de respuesta a las reparaciones y fallas de equipos.

### Servicios de reparación in situ:

#### Para cuando necesite:

#### Al siguiente día laborable y el mismo día Servicios in situ

Tiempos de respuesta rápidos, con un técnico certificado que trabaja en sus instalaciones en el dispositivo

#### Cualquier servicio in situ con retención de soportes defectuosos

Una forma segura de controlar sus datos confidenciales

#### Al siguiente día laborable in situ<sup>6</sup>

Cuente con la experiencia de HP para mantener su equipo en funcionamiento, con un técnico certificado de llegará a sus instalaciones para comenzar a trabajar en el dispositivo dentro del siguiente día laborable.

#### Al siguiente día laborable in situ<sup>6</sup> con retención de soportes defectuosos

Disfrute de la misma respuesta al siguiente día laborable, al igual que el Servicio al siguiente día laborable in situ, a la vez que conserva los soportes de almacenamiento averiados para eliminar o archivar los datos que contienen de forma segura.

#### Mismo día in situ<sup>6</sup>

Realice copias de seguridad y pónganse en marcha lo antes posible, con un técnico certificado de llegará a sus instalaciones para comenzar a trabajar en el dispositivo dentro de las 4 horas de solicitado el servicio.

#### Mismo día in situ<sup>6</sup> con retención de soportes defectuosos

Disfrute del mismo tiempo de respuesta en 4 horas, al igual que el Servicio el mismo día in situ, a la vez que conserva los soportes de almacenamiento averiados para eliminar o archivar los datos que contienen de forma segura.





# Ofertas adicionales de Care Pack



## Servicios de uso de valor añadido

Aproveche al máximo sus inversiones de impresión e imagen de HP con nuestros servicios de valor añadido.

### Servicios de uso de valor añadido:

#### Para cuando necesite:

#### Servicio de instalación con configuración de red

Integración de dispositivos rápida y sencilla para poner los nuevos dispositivos en funcionamiento en seguida

#### Mantenimiento preventivo Servicio de soporte

Para mantener el tiempo de actividad, con la guía de un experto técnico certificado que trabaja en sus instalaciones

#### Servicios profesionales

Un plan personalizado para satisfacer las necesidades inmediatas del servicio, entregado por un técnico certificado.

#### Servicio de instalación con configuración de red

Integre sin dificultades nuevo hardware en su oficina, con un técnico certificado que lo instala en el lugar y configura la red de sus productos de impresión e imagen.

#### Servicio de soporte de mantenimiento preventivo

Ayude a mejorar o mantener el tiempo de actividad del sistema con la asistencia preventiva llevada a cabo por un técnico certificado que prueba y verifica la impresora y hace recomendaciones de mantenimiento y actualización del firmware.

#### Servicios profesionales

Reciba ayuda para sus necesidades de servicios inmediatas, desde consultoría personalizada para la instalación y la implementación, definidos mediante un acuerdo de trabajo previo y ofrecidas por un técnico certificado.



## Servicios de postgarantía

Añada protección a sus dispositivos de impresión e imagen con los servicios de postgarantía que comienzan una vez que la garantía HP estándar o el paquete inicial Care Pack está a punto de vencer.



## Simplificamos su TI para que pueda centrarse en su negocio

Miles de organizaciones confían en nosotros para obtener soluciones tecnológicas innovadoras y fiables, respaldadas por nuestra asistencia completa y consultoría experta. Con HP Care, puede volver a su trabajo y crear una empresa más fuerte y con más capacidad de respuesta.

**Más información en**  
[hp.com/go/pcandprintservices](http://hp.com/go/pcandprintservices)

- <sup>1</sup> Impresora comercial: Producto = Láser, Segmento = Todos los segmentos excepto "Consumidor." Fuente: IDC WW Hardcopy Peripheral Tracker 2014 Edición 4<sup>o</sup> trimestre. Análisis de proveedores de copias en papel, ID #250631, septiembre de 2014.
- <sup>2</sup> El acceso prioritario requiere un mínimo de 250 impresoras comerciales HP PC o HP. Mínimo de dispositivos instalados, que requieren una garantía HP válida o un contrato de servicios de hardware extendido de HP.
- <sup>3</sup> La gestión prioritaria de HP requiere un mínimo de 1000 impresoras comerciales HP PC o HP. Mínimo de dispositivos instalados, que requieren una garantía HP válida o un contrato de servicios de hardware extendido de HP.
- <sup>4</sup> El Asesor proactivo de impresión de HP requiere un mínimo de 100 impresoras en red HP instaladas, preferentemente con una garantía HP válida o una cobertura extendida de contrato de servicio de hardware HP.
- <sup>5</sup> La cobertura se aplica a las impresoras, a los equipos multifunción o escáneres HP y todos los accesorios y componentes de esa marca.
- <sup>6</sup> Los niveles de servicio y tiempos de respuesta pueden variar en función de su ubicación geográfica. El servicio comienza en la fecha de compra del hardware. Se aplican restricciones y limitaciones. Para más información, visite [hp.com/go/cpc](http://hp.com/go/cpc).

**Regístrese y reciba las actualizaciones**  
[hp.com/go/getupdated](http://hp.com/go/getupdated)

Los servicios de HP se rigen por los términos y condiciones de servicios de HP aplicables o indicados 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 ven afectados en ningún modo por los términos y condiciones de los servicios de HP o por la garantía limitada de HP, incluida con su producto HP.

© Copyright 2015 HP Company, L.P. La información incluida en este documento queda sujeta a modificaciones sin previo aviso. Las únicas garantías de los servicios y productos de HP se establecen en las declaraciones de garantía explícita que acompañan a dichos servicios y productos. Nada de lo que aquí se indica debe interpretarse como una garantía adicional. HP no se hace responsable de los errores u omisiones técnicos o editoriales que pueda contener el documento.

