

Servicio de Asistencia de Hardware en sus Instalaciones de HP



Servicios Contractuales HP

Principales prestaciones del servicio

- Diagnóstico y asistencia remotos para incidencias
- Asistencia de hardware en sus instalaciones
- Piezas y materiales de repuesto
- Actualizaciones de firmware para productos seleccionados
- Varias opciones de franjas de cobertura
- Varias opciones de tiempo de respuesta para la asistencia de hardware en sus instalaciones
- Mantenimiento periódico (incluido solo para determinados productos)
- Gestión escalada de las incidencias
- Acceso a información y servicios de soporte electrónico
- Solución electrónica de asistencia remota de HP (solo para determinados productos)
- Mantenimiento preventivo (opcional, solo para determinados productos)
- Retención de soporte defectuoso (opcional, solo para determinados productos)
- Varias opciones de compromiso de tiempo de llamada para reparación del hardware (opcional, solo para determinados productos)
- Gestión mejorada del inventario de piezas (incluida en determinados compromisos de tiempo para llamada de reparación opcionales)
- Protección contra daños accidentales (opcional, solo para determinados productos en algunos países)
- Cobertura global (opcional, solo para determinados productos en algunos países)

Información general del servicio

El Servicio de Asistencia de Hardware en sus Instalaciones de HP proporciona asistencia remota y a domicilio para el hardware cubierto, lo que contribuye a aumentar la disponibilidad del producto.

Tiene flexibilidad para elegir entre diferentes paquetes de servicios con niveles de servicio predefinidos, o responder a sus necesidades específicas de soporte configurando funciones opcionales de los servicios y eligiendo entre alternativas adicionales de tiempo de respuesta y franjas de cobertura.

Las opciones de nivel de servicio con tiempos de llamada para reparación proporcionan al personal de IT el soporte de especialistas que inician rápidamente la resolución de las incidencias para restablecer el funcionamiento del hardware en un plazo determinado.

Especificaciones

Tabla 1. Prestaciones del servicio

Prestación	Especificaciones de entrega
Diagnóstico y asistencia remotos para incidencias	<p>Una vez que el cliente realiza una llamada y HP confirma su recepción según se describe en la sección "Condiciones generales/Otras exclusiones", HP trabajará durante la franja de cobertura para localizar el problema del hardware y resolverlo de forma remota junto con el cliente. Antes de proporcionar asistencia en sus instalaciones, HP puede iniciar y ejecutar diagnósticos remotos mediante soluciones electrónicas de asistencia remota para acceder a los productos cubiertos, o puede utilizar otros medios para intentar resolver el problema a distancia.</p> <p>Durante la franja de cobertura, HP ofrecerá asistencia telefónica para ayudar al cliente a instalar el firmware y las piezas de reparación autónoma (CSR).</p> <p>Independientemente de la franja de cobertura, los incidentes que afecten al hardware cubierto pueden notificarse a HP por teléfono o a través del portal web de HP (según la disponibilidad local), o con una notificación automatizada del equipo mediante las soluciones electrónicas de asistencia remota de HP, las 24 horas del día, los siete días de la semana. HP se reserva el derecho de determinar la resolución final de todos los incidentes notificados.</p>
Asistencia de hardware en sus instalaciones	<p>En el caso de los incidentes de hardware que, a juicio de HP, no puedan resolverse de forma remota, un representante autorizado de HP ofrecerá asistencia técnica en sus instalaciones para restablecer el funcionamiento del hardware cubierto. En determinados casos, HP puede decidir sustituir el producto en lugar de repararlo. Los productos de repuesto son nuevos o funcionalmente equivalentes a nuevos en cuanto a su rendimiento. Los productos sustituidos pasan a ser propiedad de HP.</p> <p>Una vez que un representante autorizado de HP llega a las instalaciones del cliente, seguirá prestando el servicio de forma presencial o remota, según decida HP, hasta que el producto esté reparado. Las tareas se pueden suspender temporalmente si se necesitan piezas o recursos adicionales, pero se retomarán tan pronto como estén disponibles.</p> <p>La obligación de finalizar la tarea no se aplica a la asistencia en sus instalaciones proporcionada para ordenadores de sobremesa, dispositivos móviles y productos para consumidores.</p> <p>La reparación se considera finalizada después de que HP verifique que el mal funcionamiento del hardware ha sido corregido o el hardware ha sido sustituido.</p>

Asistencia de hardware continuada en sus instalaciones

Reparación de averías: además, junto a la asistencia técnica en sus instalaciones, HP puede:

- Instalar en el hardware cubierto las mejoras de ingeniería disponibles para lograr su correcto funcionamiento y mantener la compatibilidad con los recambios de hardware suministrados por HP
- Instalar cualquier actualización de firmware que HP considere no instalable por el cliente y que, en opinión de HP, sea necesaria para restablecer el funcionamiento del producto cubierto o para mantener su compatibilidad con HP

Solicitud de reparación: adicionalmente, si el cliente lo solicita, HP instalará durante las horas de cobertura actualizaciones de firmware críticas que HP considere no instalables por el cliente. Las actualizaciones de firmware críticas son actualizaciones del firmware que la división de producto correspondiente de HP recomienda instalar de forma inmediata.

Piezas y materiales de repuesto

HP proporcionará las piezas y los materiales de repuesto compatibles con HP que sean necesarios para mantener el hardware cubierto en buenas condiciones de funcionamiento, incluidas las piezas y materiales para implantar las mejoras de ingeniería disponibles y recomendadas. Las piezas de repuesto proporcionadas por HP deberán ser nuevas o funcionalmente equivalentes a nuevas en cuanto a su rendimiento. Las piezas sustituidas pasan a ser propiedad de HP. Si el cliente desea conservar, desmagnetizar o destruir físicamente mediante cualquier otro medio las piezas sustituidas, deberá abonar el precio de tarifa para el componente sustituido.

Como parte de este servicio no se proporcionarán consumibles ni componentes de los mismos, pues están sujetos a los términos y condiciones de la garantía estándar. La reparación o sustitución de todos los suministros o consumibles es responsabilidad del cliente. Se pueden aplicar algunas excepciones; contacte con HP para obtener más información. Si un consumible está incluido en la cobertura según determine HP, los compromisos de tiempo de llamada para reparación y los tiempos de respuesta en sus instalaciones no se aplicarán a la reparación o sustitución de dicho consumible.

Máxima vida útil/máximo uso cubiertos: las piezas y los componentes que hayan excedido su vida útil máxima y/o sus límites de uso máximos cubiertos (según se especifica en el manual de instrucciones del fabricante, el resumen de especificaciones o la ficha técnica del producto) no serán proporcionados, reparados ni sustituidos como parte de este servicio.

Actualizaciones de firmware para productos seleccionados

HP presenta actualizaciones de firmware para los productos de hardware de HP que solo están disponibles para los clientes con un contrato en vigor que les dé derecho a acceder a esas actualizaciones.

Como parte de este servicio, los clientes tienen derecho a descargar, instalar y utilizar las actualizaciones de firmware para los productos de hardware cubiertos por este servicio, sujetas a las restricciones de licencia aplicables indicadas en las condiciones actuales de venta estándar de HP.

HP puede verificar el derecho a recibir las actualizaciones mediante medios razonables (como un código de acceso u otro identificador) y el cliente es responsable de usar estas herramientas de acceso de acuerdo con los términos de este documento y los demás contratos en vigor con HP.

HP puede adoptar medidas razonables adicionales, que incluyen auditorías, para verificar el cumplimiento por parte del cliente de los términos de sus contratos con HP, incluidos los de este documento.

En los casos de las licencias de productos de software basados en firmware (prestaciones implementadas en el firmware que se activan mediante la compra de una licencia de software aparte), el cliente también debe contar, si está disponible, con un contrato de soporte de software HP en vigor para poder recibir, descargar, instalar y usar las actualizaciones de firmware relacionadas. HP proporcionará, instalará o ayudará al cliente a instalar las actualizaciones de firmware según se describe anteriormente en este documento solo si el cliente dispone de la licencia para usar las actualizaciones de software relacionadas con cada sistema, ranura, procesador, núcleo de procesador o licencia de software para usuario final de acuerdo con lo establecido en los términos de las licencias del software original HP o del fabricante.

Franja de cobertura	<p>La franja de cobertura especifica el tiempo durante el cual los servicios descritos se ofrecen en sus instalaciones o de forma remota.</p> <p>Las llamadas recibidas fuera de esta franja de cobertura se registrarán en el momento en el que las reciba HP, pero no se confirmarán según se describe en la sección "Condiciones generales/Otras exclusiones" hasta el siguiente día en el que el cliente tenga una franja de cobertura.</p> <p>Las opciones de franja de cobertura disponibles para determinados productos se especifican en la tabla de opciones de nivel de servicio.</p> <p>Las franjas de cobertura están sujetas a disponibilidad local. Para obtener más información sobre la disponibilidad del servicio, contacte con una oficina de ventas de HP en su zona.</p>
Tiempo de respuesta en sus instalaciones para la asistencia de hardware	<p>En los incidentes del hardware cubierto que no se puedan resolver de forma remota, HP hará todos los esfuerzos comercialmente razonables para prestar el servicio en sus instalaciones dentro del tiempo de respuesta especificado.</p> <p>El tiempo de respuesta en sus instalaciones especifica el periodo de tiempo que comienza cuando HP recibe y confirma la llamada inicial, según se describe en la sección "Condiciones generales/Otras exclusiones". Este tiempo de respuesta termina cuando el representante autorizado por HP llega a la ubicación del cliente o cuando el suceso notificado se cierra porque HP ha determinado que en ese momento no se requiere una intervención presencial.</p> <p>Los tiempos de respuesta solo se calculan durante la franja de cobertura y pueden trasladarse al siguiente día en el que exista una franja de cobertura. Las opciones de tiempo de respuesta disponibles para determinados productos se especifican en la tabla de opciones de nivel de servicio. Todos los tiempos de respuesta están sujetos a disponibilidad local. Para obtener más información sobre la disponibilidad del servicio, contacte con una oficina de ventas de HP en su zona.</p>
Mantenimiento periódico	<p>En determinados productos refrigerados por agua, HP proporcionará mantenimiento periódico; la frecuencia y alcance de estos servicios de mantenimiento periódico se definirán en la programación del mantenimiento incluida en la documentación del producto.</p> <p>Si se incluye el mantenimiento periódico, un representante autorizado de HP contactará con el cliente y acordará la realización del mantenimiento periódico dentro del horario comercial estándar local de HP, que no incluye los días festivos de HP, y dentro del intervalo programado requerido tal y como se define en la programación de mantenimiento del producto, a menos que se acuerde otra cosa con HP por escrito. Los servicios prestados fuera del horario comercial estándar de HP pueden estar sujetos a costes adicionales.</p> <p>HP planificará las actividades de mantenimiento periódico necesarias e identificará y comunicará los requisitos previos al cliente cuando contacte con él para programar el servicio. El cliente debe permitir el acceso al producto, asegurarse de que se cumplen los requisitos previos y proporcionar cualquier consumible necesario para el mantenimiento del producto, como por ejemplo filtros y productos químicos.</p> <p>Para obtener más información sobre los productos que pueden recibir servicios de mantenimiento periódico como parte de este servicio, contacte con su representante comercial de HP.</p>
Gestión escalada de las incidencias	<p>HP ha establecido procedimientos formales de escalado para facilitar la resolución de las incidencias complejas. Los gestores locales de HP coordinan el escalado de las incidencias, decidiendo las habilidades de los recursos adecuados de HP y/o de terceros seleccionados para la resolución de los problemas.</p>
Acceso a información y servicios de soporte electrónico	<p>Como parte de este servicio, HP proporciona al cliente acceso a determinadas herramientas electrónicas y de Internet disponibles comercialmente. El cliente tiene acceso a:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Algunas capacidades que se ponen a disposición de los usuarios registrados, como suscribirse a un servicio de notificaciones proactivas relacionadas con el hardware y participar en los foros de soporte para resolver incidencias y compartir prácticas recomendadas con otros usuarios registrados • Búsquedas ampliadas en Internet de documentos de soporte técnico adecuados para facilitar la resolución más rápida de las incidencias

Acceso a información y servicios de soporte electrónico (continuación)	<ul style="list-style-type: none"> • Algunas herramientas de servicios de diagnóstico propias de HP, cuyo acceso requiere una contraseña • Una herramienta de Internet para enviar preguntas directamente a HP; esta herramienta ayuda a resolver los problemas rápidamente mediante un proceso de precualificación que dirige la solicitud de soporte o servicio al recurso más cualificado para atenderla; la herramienta también permite consultar el estado de las solicitudes de soporte o servicio enviadas, incluidas las solicitudes realizadas por teléfono • Bases de datos de conocimiento ofrecidas por HP y otras empresas para determinados productos externos, en las que los clientes pueden buscar y consultar información de producto, encontrar respuestas a cuestiones de soporte y participar en foros de ayuda; este servicio puede estar limitado por las restricciones de acceso de otras empresas
Solución electrónica de asistencia remota de HP	<p>En determinados productos, la solución electrónica de asistencia remota de HP proporciona sólidas capacidades de resolución de problemas y reparación. Puede incluir soluciones de acceso remoto a los sistemas y proporciona un cómodo punto centralizado de gestión junto con una visión de las incidencias abiertas y el historial de toda la empresa. Los especialistas de soporte de HP solo usarán el acceso remoto a los sistemas con la autorización del cliente. Este acceso remoto permite al especialista de soporte de HP proporcionar un diagnóstico y resolución del problema más rápidos.</p>

Especificaciones

Tabla 2. Prestaciones opcionales del servicio

Prestación	Especificaciones de entrega
Mantenimiento preventivo	<p>Un representante autorizado de HP acudirá a las instalaciones del cliente en los intervalos programados con regularidad. En los productos que no sean impresoras y requieren el servicio de mantenimiento preventivo, el cliente deberá contactar con HP para solicitar el servicio y acordar una visita de mantenimiento preventivo dentro de los intervalos acordados. En las impresoras que requieren servicio de mantenimiento preventivo, el cliente llamará a HP para programar las visitas de mantenimiento preventivo cuando la impresora muestre la alerta correspondiente o cuando el recuento de páginas se acerque al rendimiento máximo del kit.</p> <p>Durante la visita, el representante autorizado de HP determinará el nivel de comprobaciones que deben realizarse para los servicios de mantenimiento preventivos, como diagnósticos, comprobación de registros de error en los sistemas cubiertos para detectar problemas potenciales del hardware y, si es necesario, revisión de las incidencias de los sistemas mecánicos o electrónicos y limpieza o sustitución de las piezas o elementos de mantenimiento desgastados o defectuosos.</p> <p>El representante también puede buscar problemas potenciales mediante la inspección de los cables y las conexiones o los indicadores visuales de estado del hardware cubierto, verificar los niveles de temperatura y humedad y compararlos con las recomendaciones del fabricante e instalar las mejoras de ingeniería y actualizaciones de firmware disponibles si es necesario, en opinión de HP, para el mantenimiento del producto de hardware. El representante puede proporcionar un informe final sobre el estado del hardware.</p> <p>Los servicios de mantenimiento preventivo se prestarán entre las 8:00 y las 17:00 (hora local), de lunes a viernes, excepto los días festivos de HP, independientemente de la franja de cobertura seleccionada.</p> <p>La disponibilidad y las prestaciones pueden variar según la región.</p>
Retención de soporte defectuoso	<p>En algunos productos, esta opción de servicio permite al cliente conservar el disco duro o determinados componentes de las unidades SSD/Flash defectuosas que no desea entregar debido a los datos confidenciales que contiene el soporte ("disco duro o unidad SSD/Flash") cubierto por este servicio. Todos los discos o unidades SSD/Flash de un sistema cubierto deben estar incluidos en el servicio de retención de soportes defectuosos.</p>

Compromiso de tiempo de llamada para reparación en la asistencia de hardware

En lugar de un tiempo de respuesta en sus instalaciones, en determinados productos se puede elegir un compromiso de tiempo de llamada para reparación. En los incidentes críticos (gravedad 1 o 2) del hardware cubierto que no se puedan solucionar de forma remota, HP hará todos los esfuerzos comercialmente razonables para que el hardware vuelva a estar operativo en el compromiso de tiempo de llamada para reparación especificado. En los incidentes no críticos (gravedad 3 o 4) o a petición del cliente, HP colaborará con el cliente para acordar un plazo de inicio de la acción correctiva, y el compromiso temporal de llamada para reparación se iniciará en ese momento. Los niveles de gravedad de los incidentes se definen en la sección "Condiciones generales/Otras exclusiones".

El tiempo de llamada para reparación especifica el plazo que comienza cuando HP recibe y confirma la llamada inicial, según se describe en la sección "Condiciones generales/Otras exclusiones". El tiempo de llamada para reparación finaliza cuando HP determina que el hardware está reparado o cuando el incidente notificado se cierra porque HP ha decidido que no requiere una intervención en las instalaciones del cliente. Los tiempos de llamada para reparación solo se calculan durante la franja de cobertura y pueden trasladarse al siguiente día en el que exista una franja de cobertura.

Las opciones de tiempo de llamada para reparación disponibles para determinados productos se especifican en la tabla de opciones de nivel de servicio. Todos los tiempos de llamada para reparación están sujetos a disponibilidad local. Para obtener más información, contacte con una oficina de ventas de HP en su zona.

La reparación se considera finalizada después de que HP verifique que el mal funcionamiento del hardware ha sido corregido o el hardware ha sido sustituido. HP no se hace responsable de cualquier pérdida de datos, y corresponde al cliente implementar los procedimientos adecuados de copia de seguridad. HP puede verificar la reparación realizando una prueba automática de encendido, un diagnóstico específico o la comprobación visual de su correcto funcionamiento. A su exclusivo criterio, HP determinará el nivel de pruebas necesario para comprobar que el hardware está reparado. HP también puede decidir la sustitución temporal o permanente del producto con el fin de cumplir con el compromiso de tiempo de reparación. Los productos de repuesto son nuevos o funcionalmente equivalentes a nuevos en cuanto a su rendimiento. Los productos sustituidos pasan a ser propiedad de HP.

Son necesarios 30 días desde el momento en que se contrata este servicio para preparar y llevar a cabo las auditorías y procesos necesarios antes de que entre en vigor el compromiso de tiempo de llamada para reparación del hardware. Durante este periodo inicial de 30 días y durante un máximo de 5 días hábiles adicionales después de que se complete la auditoría, HP ofrecerá un tiempo de respuesta en sus instalaciones de 4 horas.

Gestión mejorada del inventario de repuestos

Para cumplir los compromisos de tiempo de llamada para reparación de HP, se mantiene un inventario de piezas de repuesto esenciales para los clientes del servicio de llamada para reparación. Este inventario se almacena en un centro designado por HP. Las piezas se gestionan para permitir una mayor disponibilidad del inventario y los representantes autorizados de HP pueden acceder a ellas para atender las solicitudes de soporte que lo requieran. La gestión mejorada del inventario de piezas se incluye en determinados compromisos de tiempo de llamada para reparación opcionales.

Protección contra daños accidentales

En determinados productos, pueden ofrecerse niveles de servicio específicos con protección contra daños accidentales durante el manejo. La protección contra daños accidentales proporciona cobertura contra daños accidentales durante el manejo del hardware cubierto como parte de este servicio.

Un daño accidental se define como el daño físico a un producto causado por o como resultado de un incidente repentino e imprevisto, siempre que tal daño se produzca durante su uso en condiciones normales. Los incidentes cubiertos incluyen: el derrame de líquidos no intencionado dentro o sobre la unidad, las caídas o golpes y las subidas de tensión, así como los daños y roturas en las pantallas de cristal líquido (LCD) o las piezas. En la sección "Limitaciones del servicio" se incluyen otros detalles y exclusiones adicionales del servicio de protección contra daños accidentales.

Cobertura global	<p>La cobertura global está disponible en determinados países y regiones. Puede consultar una lista detallada en hp.com/services/travel. Esta lista proporciona información sobre la disponibilidad geográfica específica de la Asistencia de Hardware para Viajeros, incluidas las opciones de protección contra daños accidentales y la retención de soporte defectuoso. La lista de países y regiones puede cambiar sin aviso previo.</p> <p>Se recomienda consultar la cobertura global en esta página web antes del desplazamiento.</p> <p>Si el cliente viaja a cualquier de estos destinos y fuera del país en el que compró el producto, HP:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Proporcionará al cliente el número de teléfono del Centro de Soluciones Global de HP del país o región correspondiente, que puede consultar en el apartado "Contacte con nosotros" del sitio HP.com • Aceptará las llamadas procedentes del país o región donde esté el cliente o del servicio de soporte interno de la empresa del cliente • Diagnosticará el nivel de fallo del hardware • Acordará un servicio de respuesta al siguiente día laborable en la ubicación donde se encuentre el cliente dentro del país o región al que está viajando o la entrega de una pieza de sustitución, según sea necesario • Proporcionará las piezas requeridas para la reparación de acuerdo con las especificaciones del hardware, siempre que las piezas necesarias estén disponibles en el lugar donde se encuentre el cliente
-------------------------	---

Especificaciones

Tabla 3. Opciones de nivel de servicio

No todas las opciones de nivel de servicio están disponibles para todos los productos. Las opciones de nivel de servicio que elija el cliente estarán especificadas en la documentación del contrato de cliente.

Opción	Especificaciones de entrega
Opciones de franjas de cobertura:	El servicio está disponible durante las horas y días de cobertura especificados:
Horario comercial estándar y días laborables estándar (9 x 5)	9 horas al día (de 08:00 a 17:00, hora local), de lunes a viernes, excepto los días festivos de HP. El horario de atención puede variar en cada región
13 horas, días laborables estándar (13 x 5)	13 horas al día (de 08:00 a 21:00, hora local), de lunes a viernes, excepto los días festivos de HP. El horario de atención puede variar en cada región
16 horas, días laborables estándar (16 x 5)	16 horas al día (de 08:00 a 00:00, hora local), de lunes a viernes, excepto los días festivos de HP. El horario de atención puede variar en cada región
24 horas, días laborables estándar	24 horas al día, de lunes a domingo, incluidos los días festivos de HP
Extensión de cobertura en horario adicional	La franja de cobertura se amplía para definir un horario de cobertura personalizado que incluye horas adicionales antes o después de la franja de cobertura elegida
Extensiones de cobertura para días adicionales	La franja de cobertura se amplía aplicando el horario de cobertura elegido a más días de la semana, incluidos: <ul style="list-style-type: none"> • Sábados, excepto los días festivos de HP • Domingos (requiere cobertura en sábado y días festivos) • Días festivos de HP, si corresponden a un día entre semana que de otra forma estaría incluido en la franja de cobertura elegida
Opciones de tiempo de respuesta en sus instalaciones:	Un representante autorizado de HP acudirá a las instalaciones del cliente durante la franja de cobertura para iniciar el servicio de mantenimiento del hardware en el plazo especificado después de que HP haya recibido y confirmado la llamada:
Respuesta presencial en 1 hora	Asistencia en sus instalaciones en menos de una hora
Respuesta presencial en 2 horas	Asistencia en sus instalaciones en menos de dos horas
Respuesta presencial en 4 horas	Asistencia en sus instalaciones en menos de cuatro horas
Respuesta presencial al siguiente día laborable	Asistencia en sus instalaciones al siguiente día de cobertura

Respuesta presencial al segundo día	Asistencia en sus instalaciones como máximo al segundo día de cobertura
Respuesta presencial al tercer día	Asistencia en sus instalaciones como máximo al tercer día de cobertura
Respuesta presencial al quinto día	Asistencia en sus instalaciones como máximo al quinto día de cobertura
Respuesta programada en sus instalaciones	Un representante autorizado de HP acudirá a las instalaciones del cliente para iniciar el servicio de mantenimiento del hardware entre las 8:00 y las 17:00 (hora local) durante las visitas semanales programadas que se realizarán los días acordados entre semana, de lunes a viernes, excepto los días festivos de HP.
Opciones de compromiso de tiempo de llamada para reparación (en lugar de las opciones de tiempo de respuesta en sus instalaciones):	En los incidentes críticos de los productos cubiertos, HP hará todos los esfuerzos comercialmente razonables para restablecer el funcionamiento del hardware asegurado dentro del plazo de tiempo especificado después de que la llamada sea recibida y confirmada por HP:
Tiempo de llamada para reparación en 4 horas	La reparación se realiza dentro de las cuatro horas de cobertura
Tiempo de llamada para reparación en 6 horas	La reparación se realiza dentro de las seis horas de cobertura
Tiempo de llamada para reparación en 8 horas	La reparación se realiza dentro de las ocho horas de cobertura
Tiempo de llamada para reparación en 24 horas	La reparación se realiza en menos de 24 horas, si este periodo entra en las horas de cobertura

Limitaciones del servicio

A discreción de HP, se prestará el servicio mediante una combinación de diagnóstico y asistencia remotos, servicios presenciales y otros métodos de prestación de servicios. Un método alternativo de prestación de servicios puede ser, por ejemplo, la entrega mediante servicio de mensajería de piezas reemplazables por el cliente, como teclados, ratones o, de acuerdo con el cliente, otros componentes catalogados por HP como piezas de reparación autónoma (CSR) o dispositivos de sustitución enteros. HP decidirá el método de entrega apropiado para ofrecer una asistencia efectiva y puntual, y para cumplir con el compromiso de tiempo de llamada para reparación, si es necesario.

En el caso de que el cliente acepte que se le proporcione una pieza de reparación autónoma para restablecer el funcionamiento del sistema, no será aplicable el nivel de servicio presencial. En estos casos, HP suele enviar por servicio de mensajería urgente a la ubicación del cliente las piezas de reparación autónoma necesarias para restablecer el funcionamiento del producto. Para obtener más información sobre el proceso y las piezas de reparación autónoma, consulte hp.com/go/selfrepair.

No se aplicará ningún tiempo de respuesta en sus instalaciones si el servicio se puede realizar mediante diagnóstico remoto, asistencia remota u otros métodos de prestación de servicios descritos anteriormente.

Si se requiere una auditoría inicial, el compromiso de plazo de tiempo de llamada para reparación del hardware no tendrá validez hasta cinco (5) días hábiles después de que se haya completado la auditoría. Además, HP se reserva el derecho de rebajar el servicio a un tiempo de respuesta en sus instalaciones o cancelar el contrato de servicio si no se siguen las sugerencias de la auditoría o la auditoría no se realiza dentro del plazo especificado.

Las siguientes actividades o situaciones supondrán la suspensión del cálculo del tiempo de llamada para reparación (si aplica) hasta que se hayan completado o resuelto:

- Cualquier acción u omisión del cliente o de terceros que afecte al proceso de reparación
- Cualquier proceso de recuperación automatizada o manual provocado por el mal funcionamiento del hardware, como mecanismos de reconstrucción del disco, procedimientos de solicitud de recambios o medidas de protección de la integridad de los datos
- Cualquier otra actividad no específica para la reparación del hardware, pero necesaria para comprobar que el mal funcionamiento del producto se ha corregido, como reiniciar el sistema operativo

HP se reserva el derecho de modificar el compromiso de tiempo de llamada para reparación, dado que se aplica a los clientes según la configuración, ubicación y entorno específicos del producto. Esto se decidirá en el momento de la solicitud en función de los recursos disponibles.

Los compromisos de tiempo de llamada para reparación no se aplican cuando el cliente decide que HP prolongue el diagnóstico en lugar de ejecutar los procedimientos de recuperación recomendados.

Si el cliente solicita un servicio programado, el periodo de tiempo de llamada para reparación comienza en el momento acordado.

Están excluidas de este servicio las siguientes actividades:

- Realización de copias de seguridad, recuperación y asistencia para sistemas operativos, software y datos
- Realización de pruebas de funcionamiento de aplicaciones y otras pruebas solicitadas por el cliente
- Resolución de problemas de interconectividad y de compatibilidad
- Servicios requeridos debido a la incapacidad por parte del cliente de aplicar una corrección, reparación, revisión o modificación del sistema proporcionada al cliente por HP
- Servicios requeridos debido a la incapacidad del cliente para adoptar las medidas preventivas aconsejadas previamente por HP
- Servicios que, en opinión de HP, sean necesarios debido a un trato o uso inapropiado del producto
- Servicios que, en opinión de HP, sean necesarios debido a intentos no autorizados de instalar, reparar, mantener o modificar el hardware, firmware o software por parte de personal ajeno a HP

Para los sistemas de punto de venta HP y las soluciones formadas por paquetes de productos como soluciones minoristas, quioscos o carros, el servicio en sus instalaciones puede prestarse solo para la unidad base. El servicio para los periféricos relacionados se proporcionará mediante el envío de repuestos o productos de sustitución enteros para su instalación por el cliente o por el servicio de mensajería técnica que entregue la pieza o el producto.

Limitaciones de la opción de servicio de retención de soporte defectuoso

La opción de retención de soporte defectuoso solo se aplica a determinadas piezas que contienen datos y que HP ha reemplazado debido a su mal funcionamiento. No se aplica a la sustitución de las piezas que contienen datos que no han fallado.

Tampoco tendrán la cobertura de este servicio las piezas que contienen datos que HP considere consumibles o que hayan excedido su límite máximo de vida o uso, según se especifica en el manual de instrucciones del fabricante, el resumen de especificaciones o la ficha técnica del producto.

En el caso de los productos que contienen datos que según HP requieren una cobertura aparte, si está disponible se deberá contratar y configurar por separado.

Los porcentajes de fallo de estos componentes se supervisan constantemente, y HP se reserva el derecho a cancelar este servicio con un preaviso de 30 días si cree razonablemente que el cliente usa excesivamente el servicio de retención de soporte defectuoso (por ejemplo, cuando la sustitución de componentes defectuosos que contienen datos supera ampliamente los porcentajes de fallo habituales del sistema afectado).

Exclusiones del servicio de protección contra daños accidentales

Para poder contratar el servicio de protección contra daños accidentales, el producto debe estar cubierto por una garantía de fábrica o por un servicio de extensión de garantía de duración igual o superior al servicio de protección contra daños accidentales. El servicio de protección contra daños accidentales proporciona protección contra daños accidentales repentinos e imprevistos, siempre que dichos daños se produzcan durante su utilización normal. No cubre las siguientes situaciones, ni los daños debidos a:

- El deterioro por un uso normal; los cambios de color, textura y acabado; el deterioro gradual; la oxidación, el polvo y la corrosión
- Incendios, accidentes de tráfico o domésticos (en los casos en los que están cubiertos por una póliza de seguro u otra garantía del producto), actos de la naturaleza (incluidas entre otras las inundaciones), o cualquier otro peligro externo al producto

- La exposición a condiciones meteorológicas o ambientales que se encuentren fuera de las especificaciones de HP; la exposición a materiales peligrosos (incluidos los que supongan un peligro biológico); la negligencia del usuario; el mal uso o manejo incorrecto; los problemas relacionados con el suministro eléctrico; las reparaciones o intentos de reparación no autorizados; las modificaciones, añadidos o instalaciones de equipos inadecuadas o no autorizadas; el vandalismo; los daños causados por animales o insectos; las baterías defectuosas o con fugas; y la falta del mantenimiento especificado por el fabricante (incluido el uso de productos de limpieza inadecuados)
- Los errores en el diseño, la fabricación, la programación y las instrucciones del producto
- El mantenimiento, la reparación o la sustitución necesarios por la pérdida o daños provocados por cualquier causa que no sea el uso ni el almacenamiento del producto de acuerdo con las especificaciones del fabricante y el manual de usuario
- El robo, la pérdida, el extravío o la desaparición
- La pérdida o la corrupción de datos y las interrupciones del negocio
- Intentos de fraude, como por ejemplo, proporcionar información incorrecta, engañosa, errónea o incompleta respecto a cómo se ha dañado el equipo al gestor del cliente, al proveedor del servicio o a HP
- Cualquier otro daño causado al producto que sea estético, es decir, que no afecte al normal funcionamiento del equipo
- Las imperfecciones del monitor (por ejemplo, las quemaduras de pantalla y la desaparición de píxeles) causadas por el uso normal del producto
- Los daños a productos cuyos números de serie hayan sido borrados o alterados
- Los daños o las averías cubiertos por la garantía del fabricante, la retirada de productos y los boletines de fábrica
- Los daños causados durante el envío del producto de un lugar a otro, a cargo del cliente
- Los daños sufridos por el hardware, software, soportes, datos, etc. por causas como, por ejemplo: virus; aplicaciones; programas de redes; actualizaciones; cualquier tipo de formateo; bases de datos; archivos; controladores; código fuente; código objeto o datos protegidos; cualquier asistencia, configuración, instalación o reinstalación de cualquier software o datos, o la utilización de soportes dañados o defectuosos
- Todas aquellas condiciones existentes (o daños ocurridos) antes de la fecha de contratación del servicio de HP
- La obsolescencia del producto
- Cualquier equipo trasladado fuera del país donde se compró y que no esté cubierto por un nivel de servicio Global + Protección contra Daños Accidentales
- Monitores LCD dañados o defectuosos, cuando la causa del problema haya sido un mal uso o esté excluida de la cobertura según se indica en esta lista
- Cualquier daño intencional que ocasione roturas en la pantalla del ordenador o en el monitor
- Daños causados por acciones policiales, conflictos bélicos, accidentes nucleares y actos terroristas
- Cualquier tipo de alteración o modificación del producto asegurado
- La desaparición inexplicable o sospechosa del producto cubierto y cualquier daño causado deliberadamente
- Cualquier conducta imprudente, negligente o abusiva durante la manipulación o el uso del producto; si el producto cubierto incluía elementos de protección como estuches, fundas o bolsas, el cliente debe utilizar en todo momento estos accesorios para poder acceder a la cobertura del servicio de protección contra daños accidentales; las conductas consideradas imprudentes, negligentes o abusivas se refieren, por ejemplo, a la manipulación y uso del producto cubierto de una forma que pueda causarle daños, y a cualquier daño provocado intencionadamente al producto. NINGÚN daño causado por las acciones y circunstancias mencionadas estará cubierto por este servicio de protección contra daños accidentales

En los productos de HP para empresas o domésticos, la protección contra daños accidentales por manejo se limita a un incidente por producto durante un periodo de 12 meses contados a partir de la fecha de inicio del Servicio Contractual HP.

Una vez que se alcance el límite especificado, se cobrará el importe de reparación de cualquier reclamación adicional de acuerdo con las tarifas de mano de obra y materiales vigentes, pero todos los demás aspectos del servicio HP contratado seguirán en vigor a menos que el contrato específico del país indique lo contrario.

HP también se reserva el derecho de denegar las solicitudes de contratación del servicio de protección contra daños accidentales por manejo a los clientes con un historial de reclamaciones significativamente numerosas.

Limitaciones de la opción de servicio con cobertura global:

Si el cliente viaja fuera del país donde compró el producto, los servicios de soporte descritos serán proporcionados solo cuando el país o región en el que se soliciten esté incluido en la tabla de cobertura de países y regiones que puede consultar en hp.com/services/travel. Este contrato no incluye la prestación de los servicios en países o regiones que no figuren en esa tabla. Sin embargo, en ocasiones está disponible un nivel de servicio inferior en algunas ubicaciones no incluidas en la tabla.

Si la reparación requiere piezas que no están disponibles, especialmente componentes específicos de un idioma o país, el cliente tiene las siguientes opciones:

- Posponer la solicitud de servicio hasta que haya regresado al país en el que se compró originalmente el producto
- Aceptar la sustitución de la pieza defectuosa por un componente local

Las piezas específicas de un idioma o país, como teclados en inglés no internacional, teclados en idiomas no locales o determinados adaptadores de corriente propios de un país, generalmente no están disponibles cuando se viaja a otro país y no están incluidas en los términos de este contrato, excepto cuando el servicio se solicita dentro de las fronteras del país de origen.

Los servicios solicitados fuera del país de origen donde se compró el producto se limitan únicamente a la unidad base. Los servicios para monitores externos solo están disponibles en el país donde se compró el producto, si se ha contratado esta cobertura adicional. Las bases de expansión y los replicadores de puertos están cubiertos en el país en el que se contrató el Servicio Contractual HP, pero no cuando se viaja a otros países.

Las opciones de otras marcas están excluidas de este servicio.

Zonas de desplazamiento

Los tiempos de respuesta a domicilio para la asistencia de hardware solo son aplicables a ubicaciones situadas a 40 km o menos de un centro de asistencia designado por HP. Si la ubicación del cliente se encuentra a 320 km o menos de un centro de asistencia designado por HP, el desplazamiento no tendrá ningún coste adicional. Si la ubicación del cliente se encuentra a más de 320 km de un centro de asistencia designado por HP, se facturará al cliente un importe adicional en concepto de desplazamiento.

Si el producto se encuentra o se va a instalar fuera de la zona de desplazamiento especificada, o la ubicación no es accesible en coche y por lo tanto requiere un acceso especial (por ejemplo, plataformas petrolíferas, barcos, zonas remotas en desiertos, etc.), el servicio puede estar sujeto al cobro de importes adicionales, tiempos de respuesta más largos, la reducción del horario de cobertura o limitaciones en el servicio de recogida y devolución, según lo determine HP. Consulte las condiciones locales de soporte con su representante comercial de HP.

Las zonas y los costes de desplazamiento pueden variar según el área geográfica. En las ubicaciones situadas a más de 40 km de un centro de asistencia designado por HP, se aplican los tiempos de respuesta especiales para desplazamientos largos que se muestran en la siguiente tabla.

Distancia desde un centro de asistencia designado por HP	Respuesta presencial en 1 hora	Respuesta presencial en 2 horas	Respuesta presencial en 4 horas	Respuesta presencial al día siguiente o superior
0–40 km	1 hora	2 horas	4 horas	Siguiente/2.º/3.º/5.º día de cobertura
41–80 km	Establecido en el momento de la solicitud y sujeto a la disponibilidad de recursos	Establecido en el momento de la solicitud y sujeto a la disponibilidad de recursos	4 horas	Siguiente/2.º/3.º/5.º día de cobertura
81–160 km	No disponible	No disponible	4 horas	Siguiente/2.º/3.º/5.º día de cobertura
161–320 km	No disponible	No disponible	8 horas	1 día adicional de cobertura
321–480 km	No disponible	No disponible	Establecido en el momento de la solicitud y sujeto a la disponibilidad de recursos	2 días adicionales de cobertura
Más de 480 km	No disponible	No disponible	Establecido en el momento de la solicitud y sujeto a la disponibilidad de recursos	Establecido en el momento de la solicitud y sujeto a la disponibilidad de recursos

Está disponible un compromiso de tiempo de llamada para reparación en ubicaciones situadas a menos de 80 km de un centro de asistencia designado por HP.

En las ubicaciones situadas entre 81 y 160 km de un centro de asistencia designado por HP, se aplica un compromiso adaptado de tiempo de llamada para reparación del hardware, que se indica en la siguiente tabla.

El compromiso de tiempo de llamada para reparación del hardware no está disponible para las ubicaciones situadas a más de 160 km de un centro de asistencia designado por HP.

Distancia desde un centro de asistencia designado por HP	Compromiso de tiempo de llamada para reparación del hardware en 4 horas	Compromiso de tiempo de llamada para reparación del hardware en 6 horas	Compromiso de tiempo de llamada para reparación del hardware en 8 horas	Compromiso de tiempo de llamada para reparación del hardware en 24 horas
0–80 km	4 horas	6 horas	8 horas	24 horas
81–160 km	6 horas	8 horas	10 horas	24 horas
Más de 160 km	No disponible	No disponible	No disponible	No disponible

Requisitos previos

El cliente debe haber adquirido legítimamente la licencia de cualquier firmware subyacente cubierto por los servicios.

En las opciones de tiempo de respuesta para asistencia del hardware en sus instalaciones, HP recomienda encarecidamente al cliente instalar y utilizar la solución apropiada de asistencia remota de HP, con una conexión segura a HP, para permitir la prestación del servicio. En los compromisos de tiempo de llamada para la reparación del hardware, HP requiere que el cliente instale y utilice la solución apropiada de asistencia remota de HP, con una conexión segura a HP, para permitir la prestación del servicio. Contacte con un representante local de HP para obtener más información sobre los requisitos, especificaciones y exclusiones. Si el cliente no instala la solución de soporte remoto de HP apropiada, HP puede no ser capaz de proporcionar el servicio tal y como está definido y no está obligado a hacerlo. Se cobrará un importe adicional para la instalación a domicilio de firmware no instalable por el cliente si el cliente no implementa la solución de asistencia remota de HP adecuada en los casos en que se recomienda y está disponible. Es responsabilidad del cliente instalar el firmware instalable por el cliente. Se cobrará un importe adicional si el cliente solicita a HP que instale las actualizaciones de software y firmware instalables por el cliente. Cualquier importe adicional para el cliente se calculará en función del tiempo y los materiales requeridos, a menos que previamente HP y el cliente lo hayan acordado de otra forma por escrito.

HP, a su exclusivo criterio, puede requerir una auditoría de los productos cubiertos. Si se requiere dicha auditoría, un representante autorizado de HP se pondrá en contacto con el cliente, y el cliente deberá aceptar la realización de la auditoría en el plazo inicial de 30 días. Durante la auditoría, se recopila información básica sobre la configuración de los sistemas y se lleva a cabo un inventario de los productos cubiertos por el servicio. La información recopilada en la auditoría permite a HP planificar y mantener inventarios de piezas de repuesto en el nivel y la ubicación adecuados, así como estudiar y solucionar posibles incidencias de hardware futuras para que las reparaciones se puedan completar de la forma más rápida y eficiente posible. Según el criterio exclusivo de HP, la auditoría se puede realizar en sus instalaciones, mediante acceso remoto al sistema, a través de herramientas de auditoría remotas o por teléfono.

Si es necesaria una auditoría, se requieren 30 días desde el momento en que se contrata este servicio para preparar y llevar a cabo las auditorías y procesos necesarios antes de que entre en vigor el compromiso de tiempo de llamada para la reparación del hardware. El compromiso de tiempo de llamada para la reparación del hardware no tendrá validez hasta cinco (5) días hábiles después de que se haya completado la auditoría. Hasta ese momento, el servicio para el hardware cubierto se prestará con un nivel de tiempo de respuesta en sus instalaciones de 4 horas.

Además, HP se reserva el derecho de rebajar el servicio a un tiempo de respuesta en sus instalaciones o cancelar el contrato de servicio si no se siguen las sugerencias de la auditoría o la auditoría no se realiza dentro del plazo especificado, a menos que el retraso se deba a HP.

Responsabilidades del cliente

Si el cliente no cumple las responsabilidades específicas que le corresponden, HP o el representante autorizado de HP a su discreción: i) no estará obligado a prestar los servicios descritos; o ii) realizará dichos servicios por cuenta del cliente aplicando los plazos y tarifas de materiales en vigor.

El compromiso de tiempo de llamada para reparación está sujeto a que al cliente proporcione acceso inmediato y sin restricciones al sistema, cuando lo solicite HP. El compromiso de tiempo de llamada para reparación no se aplica cuando se retrasa o deniega el acceso al sistema, incluida la resolución de problemas física o remota, y las evaluaciones de diagnóstico del hardware. Si el cliente solicita un servicio programado, el periodo de tiempo de llamada para reparación comienza en el momento acordado.

En las opciones de tiempo de respuesta en sus instalaciones y tiempo de llamada para reparación del hardware, HP recomienda encarecidamente al cliente instalar la solución apropiada de asistencia remota de HP, con una conexión segura a HP, y proporcionar todos los recursos necesarios de acuerdo con las notas de la versión de la solución de asistencia remota de HP, con el fin de poder prestar el servicio y las opciones. Cuando instala la solución de asistencia remota de HP, el cliente también debe mantener los datos de contacto actualizados en dicha solución, que HP utilizará para dar respuesta a un fallo del dispositivo. Contacte con un representante local de HP para obtener más información sobre los requisitos, especificaciones y exclusiones.

El cliente es responsable de registrarse para poder usar la solución electrónica de HP con el fin de acceder a información del producto restringida y recibir notificaciones proactivas y sobre otros servicios disponibles.

A petición de HP, el cliente deberá prestar su colaboración cuando HP intente resolver incidentes de forma remota. El cliente debe:

- Proporcionar a HP toda la información necesaria para poder prestar un servicio de asistencia remota puntual y profesional, y permitir a HP determinar el nivel de asistencia adecuado
- Iniciar procesos de autodiagnóstico, así como instalar y ejecutar otras herramientas y programas de diagnóstico
- Instalar las actualizaciones y parches de firmware que son instalables por el cliente
- Realizar cualquier otra actividad razonable solicitada por HP que pueda ayudar a identificar y resolver el problema

El cliente será responsable de instalar, de forma puntual, las actualizaciones esenciales de firmware instalables por el cliente, así como las piezas de reparación autónoma (CSR) y los recambios que le hayan sido entregados.

El cliente acepta pagar importes adicionales si solicita que HP le instale actualizaciones y parches de firmware que son instalables por el cliente. Cualquier importe adicional para el cliente se calculará en función del tiempo y los materiales requeridos, a menos que previamente HP y el cliente lo hayan acordado de otra forma por escrito.

Si se envían piezas de reparación autónoma o recambios para resolver un problema, el cliente es responsable de devolver la pieza o el producto defectuoso en el periodo de tiempo determinado por HP. Si HP no recibe la pieza o el producto defectuoso en el periodo de tiempo fijado, o si la pieza o el producto han sido borrados magnéticamente o están dañados físicamente de cualquier otro modo en el momento de la recepción, el cliente deberá pagar el precio de tarifa de HP del componente o producto defectuoso, según lo determine HP.

El cliente es el responsable de la seguridad de su información privada y confidencial. Debe borrar o eliminar correctamente los datos que contienen los productos que puedan ser reemplazados y devueltos a HP como parte del proceso de reparación, para garantizar la protección de la información del cliente. Para obtener más información sobre las responsabilidades de los clientes, incluidas las descritas en la Política de Borrado de Soportes y la Política de Gestión de Soportes para Clientes de Sanidad, visite hp.com/go/mediahandling.

Si el cliente decide conservar los recambios cubiertos por la opción de servicio de retención de soporte defectuoso, asume las siguientes responsabilidades:

- Conservar los componentes cubiertos que contienen datos y que son reemplazados durante la prestación de la asistencia por parte de HP
- Asegurarse de que todos los datos confidenciales del cliente que contiene el componente retenido se destruyen o se guardan de forma segura
- Designar a un representante autorizado para retener el componente defectuoso que contiene datos, aceptar el componente de sustitución, proporcionar a HP información de identificación como el número de serie del componente retenido y, a petición de HP, firmar un documento proporcionado por HP para reflejar la retención del componente que contiene datos
- Destruir el componente retenido que contiene datos o asegurarse de que no se vuelve a usar de nuevo
- Desechar todos los componentes retenidos que contienen datos de acuerdo con las leyes y reglamentos medioambientales aplicables

Si los componentes que contienen datos han sido suministrados al cliente por HP como productos de préstamo, alquiler o leasing, el cliente devolverá rápidamente las piezas de recambio cuando expire el periodo de soporte de HP. El cliente será el único responsable de borrar todos los datos confidenciales antes de devolver a HP cualquier pieza o producto prestado, alquilado o cedido en concepto de leasing, y HP no será responsable de mantener la confidencialidad o privacidad de cualquier información que permanezca en dichos componentes.

En los Servicios Contractuales HP que incluyen la cobertura de los daños accidentales durante el manejo, es responsabilidad del cliente notificar el daño accidental a HP dentro de los 30 días siguientes a la fecha del incidente para que HP puede acelerar la reparación del sistema. HP se reserva el derecho a denegar la reparación de daños en los sistemas en virtud de este programa de cobertura si el incidente ha sido notificado más de 30 días después desde que sucediera. Si el producto cubierto incluía elementos de protección como estuches, fundas o bolsas, el cliente debe utilizar en todo momento estos accesorios para proteger el producto de posibles daños.

Condiciones generales/Otras exclusiones

HP confirmará la llamada mediante la apertura de un caso, la comunicación de la ID del caso al cliente y la confirmación al cliente de los requisitos de gravedad y tiempo del incidente para iniciar las medidas correctivas. Nota: en los eventos recibidos a través de las soluciones electrónicas de asistencia remota de HP, HP tiene que ponerse en contacto con el cliente, determinar la gravedad de incidente y acordar el acceso al sistema antes de que empiece a contar el plazo de la llamada para reparación del hardware o la asistencia del hardware en sus instalaciones.

Los compromisos de asistencia del hardware en sus instalaciones y de tiempo de llamada para reparación del hardware pueden variar en función de la gravedad del incidente. Es el cliente quien determina el nivel de gravedad del incidente.

La gravedad del incidente se define como:

- Gravedad 1 – Interrupción crítica: por ejemplo, un sistema o aplicación de producción dejan de funcionar o están en grave riesgo; pérdida o corrupción de datos, o riesgo de que se produzca; afectación severa para la empresa; problemas de seguridad
- Gravedad 2 – Degradación crítica: por ejemplo, un entorno de producción se ve gravemente afectado; un sistema o aplicación de producción dejan de funcionar o están en riesgo; hay peligro de que se repita la incidencia; afectación importante para la empresa
- Gravedad 3 – Normal: por ejemplo, una interrupción o degradación de un sistema que no es de producción (por ejemplo un sistema de pruebas); un sistema o aplicación de producción se degrada pero existe una alternativa; una pérdida de una funcionalidad no crítica; afectación limitada para la empresa
- Gravedad 4 – Baja: por ejemplo, no afecta a la empresa o los usuarios

Información de pedidos

En los productos que contienen unidades u opciones vendidos individualmente, todas las unidades u opciones que pueden recibir asistencia deben figurar en el contrato y tener el mismo nivel de servicio que el producto base si ese nivel de servicio está disponible para dichas unidades u opciones.

Para poder acceder al nivel de servicio de respuesta programada en sus instalaciones, las tarifas mensuales de los productos cubiertos con este nivel del servicio en una ubicación específica del cliente deben superar un importe mínimo.

La respuesta programada en sus instalaciones solo está disponible en la franja de cobertura del horario comercial estándar y días laborables estándar; no se pueden aplicar extensiones de la franja de cobertura.

Las franjas de cobertura deben ser contiguas e incluir tanto el horario comercial como los días laborables estándar. Si se amplía la cobertura para incluir horas y días adicionales, debe seleccionarse el mismo horario de cobertura para todos los días cubiertos.

En lugar de un tiempo de respuesta en sus instalaciones, en determinados productos se puede elegir un compromiso de tiempo de llamada para reparación. El cliente no puede seleccionar un tiempo de respuesta en sus instalaciones y un compromiso de tiempo para llamada de reparación para el mismo producto.

La gestión mejorada del inventario de piezas se incluye en determinados compromisos de tiempo de llamada para reparación y no se puede contratar por separado.

La asistencia de hardware en sus instalaciones de HP está disponible como un servicio totalmente configurable (tal y como se ha indicado anteriormente, la configuración está sujeta a algunas reglas) o se puede contratar como un paquete de servicios con niveles de servicio preconfigurados y opciones limitadas.

La disponibilidad de las características y los niveles de servicio puede variar en función de los recursos locales y puede estar restringida a determinados productos, compromisos mínimos y algunas ubicaciones. Para obtener más información o contratar un Servicio de Asistencia de Hardware en sus Instalaciones de HP, contacte con un representante comercial de HP en su zona usando las siguientes referencias de número de producto:

- HA151AC: Servicio de Asistencia de Hardware en sus Instalaciones de HP totalmente configurable
- HA101PC: Servicio de Asistencia de Hardware Informático y de Impresión de HP con respuesta en sus instalaciones al siguiente día laborable en horario comercial estándar (9 x 5)
- HA116PC: Servicio de Asistencia de Hardware Informático y de Impresión de HP con respuesta en sus instalaciones en 4 horas en horario comercial estándar (9 x 5)
- HA103PC: Servicio de Asistencia de Hardware Informático y de Impresión de HP con respuesta en sus instalaciones en 4 horas en horario comercial extendido (13 x 5)
- HA104PC: Servicio de Asistencia de Hardware Informático y de Impresión de HP con respuesta en sus instalaciones en 4 horas, 24 x 7
- HA105PC: Servicio de Asistencia de Hardware Informático y de Impresión de HP con compromiso de tiempo de llamada para reparación en 6 horas, 24 x 7

Más información

Para obtener más información sobre los servicios de HP, contacte con cualquiera de nuestras oficinas de ventas en todo el mundo o visite nuestro sitio web:

hp.com/services/support

Suscríbese para recibir novedades
hp.com/go/getupdated

Los servicios HP se rigen por los términos y condiciones del servicio de HP aplicables proporcionados o indicados al cliente en el momento de la compra. El cliente puede tener derechos adicionales de acuerdo con las leyes locales aplicables, y estos derechos no están afectados de ninguna forma por los términos y condiciones del servicio de HP o la garantía limitada de HP proporcionados con su producto HP.

© Copyright 2015 HP 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 de 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 o condición explícita o implícita, de hecho o de derecho. HP no se hace responsable de los errores técnicos o editoriales ni de las omisiones que pueda contener este documento.

