



Soporte de versiones previas de software HP y de versiones antiguas de software HP

Servicios contractuales, parte de HP Care

Ventajas del servicio

- Acceso a los recursos técnicos HP para la resolución de problemas
- La posibilidad de continuar usando una versión antigua mientras prepara la migración a una posterior con ayuda del Soporte técnico de software HP
- La posibilidad de utilizar software antiguo compatible que cumple con las necesidades de su empresa para la que puede tener aplicaciones dependientes

Características más destacables

- Acceso a recursos técnicos
- Análisis y resolución de problemas
- Aislamiento de problemas
- Soporte electrónico de software
- Características de software y soporte operativo
- Acceso remoto
- Asesoramiento para la instalación
- Período de cobertura flexible
- Tiempo de respuesta flexible
- Gestión de escalaciones para servicio técnico de mantenimiento
- Solicitantes designados adicionales
- Soporte on line a petición del cliente

Los servicios de soporte de versiones previas de software HP y soporte de versiones antiguas de software HP ofrecen asistencia técnica remota de software para productos antiguos o versiones antiguas de software HP y para determinados productos de otras marcas, compatibles con HP.

Las versiones previas del software son versiones no actuales que aún están a la venta. La publicación de nuevas actualizaciones y mejoras se realiza de forma continua sobre el software actualmente activo. El servicio de actualizaciones de software de HP no se ofrece para versiones previas, pero está disponible para la actual, permitiendo pasar a la última versión en el momento oportuno. Aunque el servicio de actualizaciones de software de HP no es un requisito para acceder al servicio de soporte de versiones previas de software HP, es muy recomendable. Si después decide instalar la versión actual, debe tener un contrato de soporte HP que incluya el servicio de actualizaciones de software de HP, o bien, deberá pagar una tarifa extra por retorno al servicio de soporte HP.

Las versiones antiguas de software están formadas por productos actuales que ya no tienen desarrollo técnico activo para producir versiones posteriores. El servicio de actualizaciones de HP no está disponible para productos antiguos.

Además, los servicios de soporte de versiones previas de software HP y de soporte de versiones antiguas de software HP ofrecen acceso a recursos técnicos de HP que ayudan a resolver problemas de funcionamiento o implantación de software.

Con los servicios de soporte de versiones previas de software HP y de soporte de versiones antiguas de software HP, el personal de TI tiene acceso rápido y fiable a los Centros de soluciones globales de HP. El Centro de soluciones global HP ofrece asistencia a los técnicos que trabajan con el equipo de TI para proporcionar consejo sobre funciones y uso del software, diagnóstico y resolución de problemas e identificación de defectos de software. Los servicios de soporte con servicio técnico de mantenimiento incluyen también la posibilidad de crear revisiones o parches nuevos.

Para muchos productos, estos servicios incluyen servicio técnico de mantenimiento donde HP cuenta con la experiencia de expertos en resolución de problemas clave en HP y determinados grupos de técnicos de terceros. Para otros productos, se ofrece asistencia sin servicio técnico de mantenimiento, limitada a recursos técnicos disponibles en los Centros de soluciones globales HP.

Además, estos servicios dan acceso electrónico a información relacionada de soporte y de productos, lo que permite a cualquier empleado de TI encontrar esta información esencial que está disponible comercialmente.

Especificaciones

Tabla 1. Características del servicio

Función	Especificaciones de la prestación
Características principales	
Acceso a recursos técnicos	El cliente puede acceder a los recursos técnicos de HP por teléfono, comunicación electrónica o fax (según la disponibilidad local) para recibir asistencia en la resolución de problemas de implementación de software o problemas operativos.
Análisis y resolución de problemas	HP proporciona soporte corrector para resolver problemas de los productos de software que el cliente puede identificar y reproducir. HP también proporciona soporte para ayudar al cliente a identificar problemas que son difíciles de reproducir. Además, el cliente recibe asistencia para resolver problemas y determinar parámetros de configuración para las configuraciones admitidas.
Aislamiento de problemas	Aislamiento de problemas para el software. Se informa al cliente si se percibe que el problema está relacionado con el hardware. Si el hardware del cliente está cubierto por un contrato HP de servicio de mantenimiento de hardware in situ, se registrará una solicitud de servicio en nombre del cliente. Con la aprobación del cliente, se registrará en su nombre una solicitud de servicio por llamada para los problemas relacionados con el hardware que no estén cubiertos por un contrato de servicio de mantenimiento de hardware in situ de HP.
Soporte electrónico de software	<p>Como parte de este servicio, HP proporcionará acceso a herramientas y servicios electrónicos y basados en web relacionados con el software, según corresponda.</p> <p>El cliente tiene acceso a determinadas funciones disponibles para usuarios registrados, como búsquedas de documentos de soporte técnico y bases de datos de conocimientos, para facilitar la resolución de problemas, la descarga de revisiones de firmware y software HP, la participación en foros de soporte para solucionar problemas y compartir las mejores prácticas con otros usuarios registrados, y la capacidad de utilizar una herramienta basada en web para enviar preguntas directamente al Centro de soluciones global HP y ver el estado de cada servicio solicitado.</p>
Características de software y soporte operativo	A medida que están disponibles en el mercado, HP proporciona información sobre las últimas características de los productos, problemas conocidos y soluciones disponibles y ofrece asistencia y asesoramiento operativo.
Acceso remoto	<p>A elección de HP y con la aprobación del cliente, algunas herramientas de acceso remoto pueden utilizarse para resolver problemas. El uso de estas herramientas permite a HP trabajar de forma interactiva con el cliente y facilita el diagnóstico remoto de los problemas que haya en el sistema del cliente.</p> <p>El cliente puede optar por utilizar cualquiera de estas herramientas de acceso remoto para colaborar en la resolución de las solicitudes de servicio. Sólo las herramientas aprobadas y proporcionadas por HP se utilizarán como parte de esta característica.</p>

Tabla 1. Características del servicio (continuación)

Función	Especificaciones de la prestación
Asesoramiento para la instalación	<p>Se proporciona asesoramiento al cliente que tiene dificultades al llevar a cabo la instalación de los productos de software o a quien necesita asesoramiento sobre los métodos adecuados de instalación y actualización de aplicaciones individuales. También se ofrece asesoramiento para los productos de software instalados en un entorno de red.</p> <p>Con este servicio no se incluye la descarga de paquetes de software completos ni el acompañamiento del cliente de principio a fin de la instalación. Esos servicios están disponibles por un coste adicional y se pueden adquirir en HP por separado.</p>
Período de cobertura flexible	<p>El período de cobertura especifica el tiempo durante el cual están disponibles los servicios. Para facilitar la personalización del período de cobertura y responder a las necesidades de negocio del cliente, las horas de cobertura son flexibles.</p>
Tiempo de respuesta flexible	<p>El tiempo de respuesta especifica el período de tiempo desde que se recibe y se registra en HP la solicitud de servicio inicial hasta que el representante de HP autorizado llama al cliente para revisar la solicitud dentro del período de tiempo de cobertura.</p> <p>Existen los siguientes tiempos de respuesta:</p> <ul style="list-style-type: none">• Respuesta en 2 horas: Un representante de HP autorizado se pondrá en contacto con el cliente para iniciar el soporte técnico de software en un plazo de dos horas desde que se registra la solicitud del servicio en HP, si este tiempo está dentro del periodo de cobertura contratado.• Respuesta en 1 hora: Un representante de HP autorizado se pondrá en contacto con el cliente para iniciar el soporte técnico de software en un plazo de una hora desde que se registra la solicitud del servicio en HP, si este tiempo está dentro del periodo de cobertura contratado.
Servicio adicional	<p>Este es un servicio adicional para soporte de versiones previas de software HP con servicio técnico de mantenimiento y soporte de versiones antiguas de software HP con servicio técnico de mantenimiento.</p>
Gestión de escalaciones para servicio técnico de mantenimiento	<p>Para los servicios de soporte de versiones previas de software HP y soporte de versiones antiguas de software HP que incluyen servicio técnico de mantenimiento, HP ha establecido procedimientos formales de escalación para facilitar la resolución de problemas complejos. La dirección de HP coordina la escalación de problemas, solicitando la ayuda experta de especialistas en resolución de problemas en HP y de determinados grupos de técnicos de terceros.</p>

Tabla 2. Características del servicio opcionales

Función	Especificaciones de la prestación
Solicitantes designados adicionales	<p>Con este servicio se incluyen tres solicitantes del cliente designados. El cliente tiene la opción de adquirir soporte para solicitantes adicionales.</p>
Solicitud de soporte on line a petición del cliente	<p>El cliente puede adquirir servicios de soporte in situ de un técnico especialista en software HP. Esta opción está disponible para clientes que no ven los servicios de asistencia técnica remota de software como una alternativa aceptable.</p>

Responsabilidades del cliente

El cliente se comprometerá a:

- Conservar y proporcionar a HP si así se lo solicita, las licencias de software originales, los contratos de licencia, las claves de licencia y la información de registro del servicio de suscripción, según corresponda a este servicio.
- Usar todos los productos en cumplimiento de los términos de licencia de software de HP que correspondan a la licencia de software fundamental y obligatoria del cliente o que estén en conformidad con los términos de licencia vigentes del otro fabricante de software, si son aplicables, incluidos otros términos de licencia de software adicionales que puedan estar vinculados a las actualizaciones de software que se proporcionan mediante este servicio.
- Registrarse para usar una herramienta electrónica de HP o de terceros a fin de obtener información de productos de software, descargar parches de software o descargar nuevas revisiones de productos de software.

Limitaciones del servicio

El tiempo de respuesta aquí indicado se proporciona como un tiempo de respuesta inicial normal a las solicitudes de soporte técnico de los clientes. El tiempo de respuesta no crea en modo alguno ningún requisito ni obligación legal para que HP proporcione siempre dichas respuestas en el tiempo indicado.

Los servicios de soporte de versiones previas de software HP y el soporte de versiones antiguas de software HP sin servicio técnico de mantenimiento están limitados a los recursos disponibles en la organización de suministro de servicios globales de HP.

Los problemas que no se pueden resolver en esta organización de suministro de servicios a través del asesoramiento o la entrega de una revisión de software disponible a la venta se tratarán mediante un método alternativo, siempre que HP disponga de dicha solución alternativa. Los problemas no se derivarán a un grupo técnico de HP o de terceros.

Requisitos para el servicio

Para poder adquirir este servicio, el cliente debe estar debidamente autorizado a usar la última edición del producto de software al comienzo del período del contrato de soporte; de lo contrario, se puede aplicar un cargo adicional para que el cliente cumpla los requisitos del servicio.

Este servicio se debe adquirir para cada sistema, procesador, o usuario final del entorno del cliente que vaya a requerir soporte.

El servicio de actualizaciones de software de HP no es un requisito para acceder al servicio de soporte de versiones previas de software HP. No obstante, se recomienda encarecidamente ya que facilita la migración a una versión de software incluida en el soporte de servicio técnico HP y elimina la tarifa por soporte que, de lo contrario, se cargaría en ese momento.

Información sobre pedidos

Estos servicios se pueden adquirir con los siguientes números de producto:

- Soporte de versiones previas de software HP con servicio técnico de mantenimiento (HJ903AC)
- Soporte de versiones previas de software HP sin servicio técnico de mantenimiento (HJ904AC)
- Soporte de versiones antiguas de software HP con servicio técnico de mantenimiento (HJ905AC)
- Soporte de versiones antiguas de software HP sin servicio técnico de mantenimiento (HJ906AC)

Más información en

hp.com/go/cpc

Regístrese y reciba las actualizaciones
hp.com/go/getupdated



Compartir

Los servicios HP se rigen por los términos y condiciones de HP aplicables del servicio que proporciona o indicado al Cliente en el momento de la adquisición. El Cliente puede tener derechos legales adicionales según las leyes locales aplicables, y dichos derechos no están de ninguna forma afectados por los términos y condiciones de servicio de HP ni la Garantía limitada de HP que se proporciona con un producto HP.

© Copyright 2009, 2015 Hewlett-Packard Española, S.L. La información contenida en este catálogo está sujeta a cambios sin previo aviso. Las únicas garantías para los productos y servicios de HP se establecen explícitamente en las cláusulas de la garantía que los acompaña. Nada de lo expresado en el presente documento podrá interpretarse como una garantía o condición adicional, expresa o implícita, de hecho o ante la ley. HP no es responsable de los errores u omisiones de carácter técnico o editorial que pueda incluir esta información.

