

# Servicio de soporte de software

## Care Pack y Servicios contractuales, parte de HP Care



### Ventajas del servicio

- Acceso a los recursos técnicos HP para la resolución de problemas
- Potencial reducción del coste de actualizaciones de software individuales, gracias a los ahorros por suscripción
- Puede mejorar el rendimiento del sistema y reducir el tiempo de inactividad por defectos del software
- Se puede predecir el coste de recibir las últimas versiones de software de HP y de determinado software de terceros

### Características más destacables

- Acceso a recursos técnicos
- Análisis y resolución de problemas
- Gestión de escalaciones
- Licencia para utilizar actualizaciones de software
- Actualizaciones de software y documentación
- Asesoramiento para la instalación
- Características de software y soporte operativo
- Acceso remoto
- Aislamiento de problemas
- Acceso a información y soporte electrónicos
- Periodos de cobertura
- Método de actualizaciones de software y documentación recomendado por HP
- Solicitantes designados adicionales

El servicio de soporte de software proporciona servicios de software globales para software HP y algunos productos de otros fabricantes.

El servicio de soporte de software proporciona acceso a los recursos técnicos de HP para recibir asistencia en la resolución de problemas de implementación de software o problemas operativos.

HP pone a su alcance las actualizaciones de software y los manuales de consulta en cuanto están disponibles. Las actualizaciones de determinados productos de software de terceros admitidos por HP se incluyen en cuanto las facilita el fabricante de software original. El servicio de soporte de software HP también incluye la licencia de uso de las actualizaciones de software para cada sistema, procesador o licencia de software de usuario final, tal como lo contemple la licencia de software de HP original o la licencia de software del fabricante de software original.

Además, el servicio de soporte de software HP también proporciona acceso electrónico a información de soporte y productos relacionados, lo que permite a cualquier empleado de TI encontrar esta información esencial disponible. En el caso de productos de otros fabricantes, el acceso está sujeto a la disponibilidad de la información por parte del fabricante original.

## Especificaciones

Tabla 1. Características del servicio

Función	Especificaciones de la prestación
<b>Acceso a recursos técnicos</b>	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. 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, si este tiempo está dentro del periodo de cobertura contratado.
<b>Análisis y resolución de problemas</b>	HP proporciona soporte correctivo 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 configuraciones compatibles.
<b>Gestión de escalaciones</b>	HP ha establecido procedimientos formales de escalación para facilitar la resolución de problemas complejos. La dirección de HP local coordina la escalación de problemas, solicitando la ayuda experta de los recursos apropiados de HP o de terceras partes para solucionar el problema. Para productos de software de terceros seleccionados para los que HP proporciona el soporte de software y los servicios de actualización, HP seguirá el proceso de escalación acordado que se estableció entre HP y el tercero proveedor para asistir en la resolución del problema.
<b>Licencia para utilizar actualizaciones de software</b>	<p>El cliente recibe la licencia para utilizar las actualizaciones de software de HP u otro fabricante para cada sistema, procesador o usuario final de licencia de software del servicio, tal como lo contemple la licencia de software de HP original o la licencia de software del fabricante de software original.</p> <p>Los términos de la licencia serán 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 procede, incluidos otros términos de licencia de software adicionales que puedan estar vinculados a las actualizaciones de software que se proporcionan mediante este servicio.</p>

**Tabla 1.** Características del servicio (continuación)

<b>Función</b>	<b>Especificaciones de la prestación</b>
<b>Actualizaciones de software y documentación</b>	<p>Cuando HP lanza actualizaciones de su software, se facilitan las últimas versiones del software y de los manuales de referencia al Cliente. En el caso del software de terceros, HP proporcionará las actualizaciones a medida que se las facilite el fabricante o indicará cómo obtenerlas directamente de éste. El cliente recibirá también un código de acceso o una clave de licencia, o instrucciones sobre cómo obtenerlos, cuando se requieran para descargar, instalar o ejecutar la última versión de software.</p> <p>Las actualizaciones de la mayoría del software de HP y software de terceros admitido por HP pueden estar disponibles a través del portal de licencias y actualizaciones de software vía el centro de Soporte de HP. El portal de licencias y actualizaciones de software proporciona al cliente acceso electrónico para recibir y gestionar proactivamente actualizaciones de software y documentación.</p> <p>En el caso de algún software de terceros admitido por HP, el cliente deberá descargar las actualizaciones desde el sitio web del proveedor.</p>
<b>Asesoramiento para la instalación</b>	<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 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>
<b>Características de software y soporte operativo</b>	<p>A medida que está disponible en el mercado, HP proporciona información sobre las últimas características de los productos, problemas conocidos y soluciones disponibles y ofrece asistencia y asesoramiento operativo.</p>
<b>Acceso remoto</b>	<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. Solo las herramientas aprobadas y proporcionadas por HP se utilizarán como parte de esta característica.</p>
<b>Aislamiento de problemas</b>	<p>Se proporciona el aislamiento de problemas para el producto de 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.</p>

**Tabla 1.** Características del servicio (continuación)

<b>Función</b>	<b>Especificaciones de la prestación</b>
<b>Acceso a información y soporte electrónicos</b>	<p>Como parte de este servicio, HP proporciona acceso a algunas herramientas electrónicas y basadas en web que se comercializan. El cliente tiene acceso a:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ciertas ventajas de las que disponen los usuarios registrados, como descargar revisiones de determinado software y firmware de HP, suscribirse a notificaciones de servicios proactivos relacionados con el hardware y participar en foros de soporte para resolver problemas y compartir consejos prácticos con otros usuarios registrados.</li> <li>• Búsquedas ampliadas basadas en web en documentos de soporte técnico, para ayudar a resolver los problemas rápidamente.</li> <li>• Una herramienta web para preguntar directamente al Centro de soluciones global HP. Ayuda a solucionar los problemas rápidamente con un proceso de clasificación previa que dirige la solicitud de servicio o soporte al ingeniero cualificado para responder la pregunta. La herramienta también permite ver el estado de las solicitudes de servicio o soporte enviadas, incluidos los casos expuestos por teléfono.</li> <li>• Bases de datos de conocimientos cortesía de HP o de terceros, para determinados productos de terceros, donde los clientes pueden buscar información acerca del producto y recuperarla, encontrar respuestas a preguntas de soporte, participar en foros de soporte y descargar revisiones de software.</li> <li>• El portal de licencias y actualizaciones de software proporciona al cliente acceso electrónico para recibir, gestionar proactivamente y planificar actualizaciones de software; el acceso al portal está disponible a través del centro de Soporte de HP.</li> </ul>
<b>Periodos de cobertura</b>	<p>El período de cobertura especifica el tiempo durante el cual están disponibles los servicios.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Horario de oficina estándar, semana laboral estándar: El servicio está disponible de 08.00 a 17.00 hora local, de lunes a viernes, excepto los días festivos en HP. Esta cobertura es aplicable cuando se compra el soporte de software 9x5. Las llamadas recibidas fuera de este periodo se registrarán para el día siguiente en el que el cliente tenga un periodo de cobertura (puede variar según la zona).</li> <li>• 24x7: El servicio está disponible las 24 horas del día, siete días por semana, incluidos los días festivos de HP. Este periodo de cobertura es aplicable cuando se adquiere el soporte de software 24x7.</li> </ul>
<b>Método de actualizaciones de software y documentación recomendado por HP</b>	<p>HP determinará cuál es el método recomendado para la entrega de las actualizaciones de software y documentación de HP o de terceros admitidas por HP. El método de entrega principal para las actualizaciones de software y documentación será mediante descarga desde el portal de licencias y actualizaciones de software o un sitio web alojado por terceros.</p>

**Tabla 2.** Características opcionales del servicio

<b>Función</b>	<b>Especificaciones de la prestación</b>
Las siguientes características opcionales solo están disponibles a través de servicios contractuales de HP:	
<b>Solicitantes designados adicionales</b>	Con este servicio se incluyen tres solicitantes del cliente designados. El cliente tiene la opción de adquirir soporte para solicitantes adicionales.

## 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 es aplicable, incluidos otros términos de licencia de software adicionales que puedan estar vinculados a las actualizaciones de software que se proporcionan mediante este servicio.
- Asumir la responsabilidad de aplicar las actualizaciones de software y las notificaciones de obsolescencia recibidas del centro de Soporte de HP.
- Registrarse para usar la herramienta electrónica de HP o una aplicación electrónica de terceros para obtener información de productos de software y para descargar parches de software de HP o descargar nuevas revisiones de productos de software.

## Limitaciones del servicio

Los objetivos de tiempo de respuesta se proporcionan como tiempos de respuesta inicial normales para las solicitudes de soporte. Los objetivos de tiempo de respuesta no crean en modo alguno ningún requisito ni obligación legal para que HP proporcione dichas respuestas en el tiempo indicado.

El acceso del cliente a los recursos técnicos de HP puede estar limitado al registro de llamadas basadas en Web para el soporte del software bajo licencia.

Las actualizaciones de software no están disponibles para todos los productos de software. Si el cliente lo solicita, HP le facilitará una lista con los productos de software que actualmente no están incluidos en las actualizaciones de software. Si esta característica del servicio no está disponible, no se incluirá en el mismo.

Las actualizaciones de software de algunos productos incluyen solo pequeñas mejoras. Las nuevas versiones de software deben comprarse por separado. Si el cliente lo solicita, HP le facilitará una lista con los productos de software en los que el derecho a recibir y usar las nuevas versiones no está incluido en este servicio.

## 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.

Para algunos productos de terceros, en lugar de adquirir una licencia de producto de software inicial, este servicio ofrece al cliente la posibilidad de descargar de un sitio web alojado por HP o por un proveedor de otro fabricante, la edición actual del software y todas las actualizaciones del mismo que se lancen durante el período de contrato de soporte.

## Disposiciones generales/otras exclusiones

Existe la posibilidad de que la distribución de algunas actualizaciones de software, contratos de licencia y claves de licencia de terceros se realice directamente de ese proveedor al cliente, según sea pertinente.

## Información sobre pedidos

Para obtener más información o para solicitar servicio de soporte de software, póngase en contacto con su representante de ventas HP.

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

**Regístrese y reciba las actualizaciones**  
[hp.com/go/getupdated](http://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 2005, 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.

