



Servicio de asistencia de hardware maduro en sus instalaciones

Servicios contractuales, parte de HP Care

Ventajas del servicio

Este servicio proporciona las siguientes ventajas a su empresa:

- Cómoda asistencia en sus instalaciones
- Varias opciones de franja de cobertura
- Varias opciones de tiempo de respuesta en sus instalaciones

Funciones del servicio

- Diagnóstico de productos maduros
- Asistencia de hardware maduro en sus instalaciones
- Materiales maduros
- Franjas de cobertura
- Tiempo de respuesta en sus instalaciones para la asistencia de hardware
- Trabajo hasta la finalización del servicio
- Acceso a información y servicios de soporte electrónico

Información general del servicio

El servicio de asistencia de hardware maduro en sus instalaciones proporciona diagnóstico y soporte en sus instalaciones para algunos productos que han alcanzado el final del periodo de asistencia técnica de HP. Las ventajas del servicio que se enumeran a continuación se ofrecen solo durante un tiempo limitado. El servicio de asistencia de hardware maduro en sus instalaciones se ofrece solo para los productos que cuenten con una cobertura de soporte de hardware de HP. La identificación y resolución de incidencias puede llevar más tiempo y es posible que, en algunos casos, HP no pueda resolver totalmente los problemas o restablecer completamente el funcionamiento del producto. HP no proporciona ninguna garantía relativa a la efectividad de este servicio de asistencia. HP se reserva el derecho de finalizar la asistencia sin previo aviso si no resultara razonablemente posible continuar con el soporte.

Tiene flexibilidad para elegir entre varias opciones de tiempo de respuesta limitado y franjas de cobertura que le permitan resolver sus necesidades de asistencia específicas.

Funciones del servicio

Tabla 1. Funciones del servicio

Función	Especificaciones de entrega
Diagnóstico de productos maduros	<p>Una vez que el cliente ha enviado una solicitud de servicio mediante el número de teléfono de asistencia designado, HP colaborará con el cliente durante la franja de cobertura para identificar el problema del hardware y solucionarlo, corregirlo o remediarlo de forma remota empleando los recursos que el cliente tenga disponibles.</p> <p>No se proporcionará un nuevo firmware o correcciones del software. Si HP determina que la incidencia no se puede resolver con el firmware o las correcciones de software disponibles, la llamada finalizará y la incidencia se cerrará sin resolución.</p> <p>Se mantendrá la asistencia remota hasta constatar que los recursos ya no están disponibles.</p> <p>Independientemente de la franja de cobertura, los incidentes que afecten al hardware cubierto pueden notificarse al centro de respuesta de HP por teléfono o electrónicamente las 24 horas del día de los siete días de la semana, según la disponibilidad local. HP confirmará que ha recibido la solicitud de servicio y la notificará a la oficina local en la siguiente franja de cobertura. HP se reserva el derecho de determinar la resolución final de todos los incidentes notificados. Los tiempos de respuesta en sus instalaciones de las solicitudes de servicio enviadas de forma electrónica o fuera de la franja de cobertura pueden variar.</p>
Asistencia de hardware maduro 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, siempre que estén disponibles los materiales necesarios. La identificación y resolución de las incidencias puede llevar más tiempo y es posible que, en algunos casos, HP no pueda resolver totalmente los problemas o restablecer completamente el funcionamiento del producto. HP no garantiza que las piezas estén disponibles durante la respuesta inicial en sus instalaciones.</p> <p>Además, HP puede instalar en el hardware cubierto las mejoras de ingeniería disponibles para ayudar al cliente a lograr su correcto funcionamiento y mantener la compatibilidad con los recambios de hardware suministrados por HP.</p>

Función	Especificaciones de entrega
Materiales maduros	<p>HP realizará todos los esfuerzos razonables para suministrar las piezas y materiales compatibles con HP que sean necesarios para restablecer el funcionamiento del hardware cubierto hasta que se agote el inventario de piezas disponibles. Las piezas de repuesto son nuevas o funcionalmente equivalentes a nuevas en cuanto a su rendimiento. Las piezas sustituidas pasan a ser propiedad de HP.</p>
Franjas 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 solicitudes de servicio recibidas fuera de la franja de cobertura se registrarán el siguiente día en el que el cliente tenga una franja de cobertura.</p> <p>Se encuentran disponibles las siguientes franjas de cobertura para determinados productos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Días y horario laborables (9 x 5): el servicio está disponible de 08:00 a 17:00 horas, hora local, de lunes a viernes, excepto los días festivos de HP. • Días laborables y horario ampliado (13 x 5): el servicio está disponible de 08:00 a 21:00 horas, hora local, de lunes a viernes, excepto los días festivos de HP. • 24 x 7: el servicio está disponible 24 horas al día, de lunes a domingo, incluidos los días festivos de HP. Las franjas de cobertura están sujetas a disponibilidad local. Para obtener más información sobre la disponibilidad del servicio, póngase en contacto con una oficina de ventas de HP de su zona.
Tiempo de respuesta en sus instalaciones para la asistencia de hardware	<p>El tiempo de respuesta en sus instalaciones especifica el periodo de tiempo que comienza cuando HP recibe y registra la solicitud inicial del servicio, y termina cuando el representante autorizado por HP llega a la ubicación del cliente dentro de la franja de cobertura. 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 los productos compatibles 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, póngase en contacto con una oficina de ventas de HP de su zona.</p>
Trabajo hasta la finalización del servicio	<p>Una vez que un representante autorizado de HP llegue a las instalaciones del cliente, seguirá prestando el servicio de forma presencial o remota, según decida HP, hasta que el producto esté reparado o mientras obtenga progresos razonables. Las tareas se pueden suspender temporalmente si se necesitan piezas o recursos adicionales. Si las piezas ya no están disponibles, HP dejará de prestar el servicio.</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>
Acceso a información y servicios de soporte electrónico	<p>Como parte de este servicio, HP proporciona acceso a determinadas herramientas electrónicas y de Internet disponibles comercialmente. El cliente tiene acceso a:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Determinados recursos que se ponen a disposición de los usuarios registrados, como la descarga de las revisiones de software o firmware de HP seleccionadas, la suscripción a un servicio de notificaciones proactivas relacionadas con el hardware, y la participación 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 • Algunas herramientas de servicios de diagnóstico propias de HP, cuyo acceso requiere una contraseña • Support Case Manager, una herramienta para enviar preguntas directamente al centro de soluciones de HP; Support Case Manager permite resolver los problemas rápidamente mediante un proceso de precalificación que envía la solicitud de soporte o servicio al ingeniero 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 • La funcionalidad «HP Live», que permite comunicarse directamente con un ingeniero de asistencia de HP a través de Internet durante el horario laborable estándar de HP (de 8:00 a 17:00 horas, hora local, de lunes a viernes, excepto los días festivos de HP); el ingeniero de asistencia de HP puede compartir contenido de forma electrónica para ayudar al cliente a encontrar el contenido en línea apropiado para resolver la incidencia; se puede acceder a esta ayuda en línea en tiempo real mediante el botón «HP Live» que está disponible en algunas páginas web • 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 del producto, encontrar respuestas a cuestiones de soporte y participar en foros de ayuda

Funciones del servicio (opcionales)

Tabla 2. Funciones del servicio opcionales

Función	Especificaciones de entrega
Retención de soporte defectuoso	En los productos elegibles, esta opción de servicio permite al cliente conservar el disco duro defectuoso que no desea entregar debido a los datos confidenciales que contiene el soporte («disco duro») cubierto por este servicio. Todos los discos duros de un sistema cubierto deben estar incluidos en el servicio de retención de soportes defectuosos. A pesar de cualquier disposición contraria en este documento o en las condiciones de soporte de pedido único de HP, HP se reserva el derecho de mantener la posesión y titularidad sobre cualquier disco duro defectuoso que cubra la opción de servicio de retención de soporte defectuoso en caso de que HP entregue un producto de repuesto al cliente. El cliente retendrá todos los discos duros defectuosos a los que HP haya prestado servicio según el acuerdo de soporte de HP.

Opciones de nivel de servicio

Tabla 3. Opciones de nivel de servicio

Opción	Especificaciones de entrega
Opciones de franjas de cobertura:	Están disponibles las siguientes franjas de cobertura:
Horario y días laborables estándar (9 x 5)	El servicio está disponible 9 horas al día (de 08:00 a 17:00 horas, hora local), de lunes a viernes, excepto los días festivos de HP.
13 horas en días laborables estándar (13 x 5)	El servicio está disponible 13 horas al día (de 08:00 a 21:00 horas, hora local), de lunes a viernes, excepto los días festivos de HP.
24 horas en días laborables estándar	El servicio está disponible 24 horas al día, de lunes a viernes, excepto los días festivos de HP.
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 sábados y 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:	Están disponibles las siguientes opciones de tiempo de respuesta en sus instalaciones:
Respuesta presencial en 4 horas	Un representante autorizado de HP acudirá a las instalaciones del cliente durante la franja de cobertura para iniciar el servicio de mantenimiento de hardware en un plazo de cuatro horas después de que HP haya recibido y registrado la llamada.
Respuesta presencial al siguiente día laborable	Un representante autorizado de HP acudirá a las instalaciones del cliente durante la franja de cobertura para iniciar el servicio de mantenimiento de hardware el siguiente día de cobertura después de que HP haya recibido y registrado la llamada.

Cobertura

- Las franjas de cobertura deben ser continuas e incluir el horario comercial y los días laborables estándar. Si se amplía la cobertura para incluir horas y días adicionales, se debe seleccionar el mismo horario de cobertura para todos los días cubiertos.
- El servicio de asistencia de hardware maduro en sus instalaciones está disponible como un servicio totalmente configurable (la configuración está sujeta a algunas reglas, tal y como se indica a continuación).

Condiciones específicas respecto a los productos de ordenador:

- El servicio de asistencia de hardware maduro en sus instalaciones ofrece cobertura para productos de hardware de marca HP o Compaq y para todos los componentes internos suministrados por HP (como tarjetas HP Jetdirect, memorias y unidades de CD-ROM), así como para los accesorios de marca HP o Compaq adquiridos junto con el producto principal, como ratones, teclados, bases de expansión o monitores externos.
- Este servicio no cubre: baterías, lápices para tableta, kits de mantenimiento y otros consumibles, así como el mantenimiento que debe realizar el usuario y los dispositivos que no sean de HP.
- Los componentes que ya no se fabrican pueden requerir una actualización. HP ayudará al cliente a buscar una pieza de repuesto. Es posible que algunos componentes no tengan piezas de repuesto disponibles en todos los países debido a las funciones de asistencia local.

Responsabilidades del cliente

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 revisiones 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 de firmware instalables por el cliente, así como las piezas de reparación autónoma (CSR) y productos de repuesto que le hayan sido entregados.

Si se envían piezas de reparación autónoma para resolver un problema, el cliente deberá devolver la pieza defectuosa en el periodo de tiempo determinado por HP. Si HP no recibe la pieza defectuosa en el periodo de tiempo establecido, o si la pieza está dañada físicamente en el momento de la recepción, el cliente deberá pagar un recargo, según lo determine HP.

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

Con la opción de servicio de retención de soporte defectuoso, el cliente asume las siguientes responsabilidades:

- Conservar físicamente el disco duro en todo momento durante la prestación del servicio por parte de HP; HP no se responsabiliza de los datos que contiene el disco duro
- Asegurarse de que todos los datos confidenciales del cliente que contiene el disco duro retenido se destruyen o se guardan de forma segura
- Contar con la presencia de un representante autorizado para retener el disco duro defectuoso, aceptar el disco duro de repuesto, proporcionar a HP la información de identificación del disco duro retenido de acuerdo con esta opción del servicio y, si lo solicita HP, firmar un documento proporcionado por HP para formalizar la retención del disco duro
- Destruir el disco duro retenido o asegurarse de que no se vuelva a usar
- Desechar el disco duro retenido de acuerdo con las leyes y reglamentos medioambientales aplicables

Limitaciones del servicio

HP se reserva el derecho de finalizar la asistencia sin previo aviso si no es razonablemente posible continuar con el soporte.

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 podría ser la entrega, mediante un servicio de mensajería, de piezas reemplazables por el cliente, como teclados, ratones y otras piezas catalogadas por HP como piezas de reparación autónoma o productos de repuesto enteros. HP decidirá el método de entrega apropiado para ofrecer una asistencia efectiva y puntual al cliente.

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

Los tiempos de respuesta en sus instalaciones se pueden retrasar si el diagnóstico remoto ha determinado que se requiere una pieza específica para reparar el producto, y esa pieza está pendiente de recepción o no está disponible.

La identificación y resolución de las incidencias puede llevar más tiempo y es posible que, en algunos casos, HP no pueda resolver totalmente los problemas o restablecer completamente el funcionamiento del producto. HP no proporciona ninguna garantía relativa a la efectividad de este servicio de asistencia. HP se reserva el derecho de finalizar la asistencia sin previo aviso si no es razonablemente posible continuar con el soporte.

Debido a la limitación de los recursos, la gestión escalada de las incidencias no estará disponible. La falta de disponibilidad de la gestión escalada de las incidencias no se considerará motivo para finalizar los servicios de asistencia.

Están excluidas de este servicio, entre otras, las siguientes actividades:

- 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 compatibilidad
- Asistencia para problemas relacionados con la red
- Servicios requeridos debido a la incapacidad del cliente para 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

Limitaciones de la opción de servicio de retención de soporte defectuoso:

- La opción de retención de soporte defectuoso no permite al cliente conservar cualquier disco duro que HP le haya prestado o alquilado.
- El cliente será el único responsable de eliminar todos los datos confidenciales antes de devolver a HP el disco duro prestado o alquilado.
- La opción de retención de soporte defectuoso solo se aplica a los discos duros que HP haya reemplazado debido a su mal funcionamiento. No se aplica a la sustitución de discos duros que no hayan fallado.
- Los porcentajes de fallo de los discos duros se supervisan constantemente y HP se reserva el derecho de cancelar este servicio con un preaviso de 30 días si HP cree razonablemente que el cliente usa excesivamente el servicio de retención de soporte defectuoso (por ejemplo, cuando la sustitución de discos duros defectuosos supera ampliamente los porcentajes de fallo habituales del sistema afectado).
- HP no tendrá ninguna obligación con relación a los contenidos o la destrucción de cualquier disco duro retenido por el cliente. A pesar de cualquier disposición contraria en las condiciones de soporte de pedido único de HP o la ficha técnica, HP, sus afiliados, subcontratistas o proveedores no serán responsables en ningún caso de los daños incidentales, especiales o consecuentes, ni de las pérdidas o mal uso de los datos de acuerdo con este servicio de retención de soporte defectuoso.

Disposiciones generales/otras exclusiones

Términos adicionales

Excepto cuando se indique lo contrario expresamente en este documento, este servicio se rige por los términos y condiciones recogidos en las condiciones de soporte de pedido único de HP, el contrato de asistencia Care Pack, el contrato aplicable del cliente con HP o el contrato de compra del cliente con HP («Contrato de asistencia de HP»). En caso de discrepancia entre el contrato de asistencia de HP y este documento, prevalecerán las condiciones de este documento.

HP se reserva el derecho de cambiar o cancelar este servicio en cualquier momento sin previo aviso. Estos términos constituyen el acuerdo completo entre HP y el cliente en relación con la prestación del servicio descrito, y sustituyen cualquier comunicación, representación o acuerdo oral o escrito previo entre las partes en relación con los asuntos expresamente incluidos en su ámbito.

La identificación y resolución de incidencias puede llevar más tiempo y es posible que, en algunos casos, HP no pueda encontrar una solución. Si HP determina que no existe una solución para el problema, dejará de prestar asistencia. HP no proporciona ninguna garantía relativa a la efectividad de este servicio de asistencia.

La capacidad de HP para reparar el hardware depende de la disponibilidad de las piezas de recambio en el momento de la solicitud del servicio. En el caso de que las piezas de recambio no estén disponibles y no se pueda realizar la reparación o resolución del problema, este servicio finalizará de forma inmediata. La finalización será sin previo aviso.

No se realizarán reembolsos o créditos antes de la fecha de finalización del servicio.

Zonas de desplazamiento

Los tiempos de respuesta a domicilio para el soporte de hardware solo se aplican en ubicaciones situadas a 160 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.

También se cobrarán gastos de desplazamiento para cualquier ubicación que requiera alojamiento por la noche, medios de transporte que no sean automóvil (por ejemplo, avión) o circunstancias extraordinarias de viaje.

Las zonas y los costes de desplazamiento pueden variar según el área geográfica. En las ubicaciones situadas a más de 160 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 4 horas	Respuesta presencial al siguiente día laborable
0–40 km	4 horas	Siguiente día de cobertura
41–80 km	4 horas	Siguiente día de cobertura
81–160 km	4 horas	Siguiente día de cobertura
161–320 km	8 horas	1 día adicional de cobertura
321–480 km	Establecido en el momento de la solicitud y sujeto a la disponibilidad de recursos	2 días adicionales de cobertura
Más de 480 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

Información sobre pedidos

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 y ubicaciones. Para obtener más información o contratar un servicio de asistencia de hardware maduro en sus instalaciones, póngase en contacto con el representante comercial de HP de su zona usando la siguiente referencia de número de producto:

- HE808AC para servicio configurable de asistencia de hardware maduro en sus instalaciones.

Más información en hp.com/go/cpc

Suscríbase para recibir novedades
hp.com/go/getupdated

Los servicios de 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 se ven afectados en modo alguno por los términos y condiciones del servicio de HP o la garantía limitada de HP proporcionados con el producto de HP.

© Copyright 2007, 2016 HP Development Company, L.P. La información que contiene este documento está sujeta a cambios sin previo aviso. Las únicas garantías de los productos y servicios de HP quedan establecidas en las declaraciones de garantía expresa que acompañan a dichos productos y servicios. Nada de lo aquí indicado debe interpretarse como una garantía adicional. HP no se responsabiliza de errores u omisiones técnicos o editoriales que puedan existir en este documento.

