

Hojas de datos

Servicios HP de soporte de hardware de Cómputo en el sitio —MCA



Servicios HP Care Pack

Principales características del servicio

- Diagnóstico y soporte de problemas de forma remota.
- Soporte de hardware en el sitio.
- Piezas de reemplazo y materiales incluidos.
- Opciones de nivel de servicio con diferentes períodos de cobertura.
- Trabajo hasta la conclusión.
- Gestión del escalamiento.
- Acceso a información y servicios de soporte electrónicos.
- Solución de soporte remoto electrónico HP (solo para algunos productos).

Visión general del servicio

El Servicio HP de soporte de hardware en el sitio ofrece asistencia remota y soporte de alta calidad en el sitio para su hardware cubierto, ayudándole a usted a mejorar el tiempo productivo de sus productos.

Usted tendrá la flexibilidad de escoger entre diversas opciones de nivel de servicio, con diferentes tiempos de respuesta y períodos de cobertura, así como diversos intervalos de cobertura para atender a sus necesidades concretas de servicio.

Las opciones de nivel de servicio con tiempos de respuesta brindan a los gerentes de TI especialistas en soporte que comenzarán rápidamente a resolver los problemas del sistema para ayudar a que el hardware recupere su condición operativa en un plazo especificado.

Especificaciones

Cuadro 1. Características del servicio

Característica	Especificaciones del servicio
Diagnóstico de problemas y soporte remotos	<p>Una vez que el cliente realiza y HP acusa recibo de una llamada, como se describe en "Disposiciones generales", HP trabajará durante la ventana de cobertura para aislar el incidente de hardware y diagnosticar, remediar y resolver el incidente con el Cliente en forma remota. Antes de prestar cualquier asistencia en el sitio, HP puede iniciar y realizar un diagnóstico remoto con soluciones de soporte remoto electrónico para acceder a los productos cubiertos o utilizar otros medios disponibles para facilitar la resolución remota del incidente.</p> <p>HP proporcionará asistencia telefónica para la instalación de firmware instalable por el cliente y piezas para reparación por parte del cliente durante el período de cobertura del servicio.</p> <p>Independientemente de la ventana de cobertura del Cliente, los incidentes con el hardware cubierto pueden informarse a HP por teléfono o a través del portal web, según la disponibilidad local, o como un evento de informe de equipo automatizado a través de las soluciones de soporte remoto electrónico de HP.</p> <p>HP acusará recibo de la solicitud de servicio registrando la llamada, asignando un identificador (ID) de caso y comunicando dicho ID de caso al cliente. HP se reserva el derecho de determinar la resolución final de todos los incidentes informados.</p>

Característica	Especificaciones del servicio
	<p>"Reparación ante fallas".</p> <p>Además, en el momento del servicio de soporte técnico en el sitio, HP puede :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Instalar mejoras de ingeniería disponibles para ayudar al cliente a asegurar un funcionamiento adecuado de los productos de hardware y a mantener la compatibilidad con las piezas de hardware de reemplazo de HP; • Instalar las actualizaciones de firmware disponibles definidas por HP como no instalables por el cliente que, en la opinión de HP, sean necesarias para que el producto cubierto recupere la condición operativa o para mantener la capacidad de soporte por parte de HP. <p>"Reparación a pedido":</p> <p>Además, HP instalará durante el horario de cobertura actualizaciones críticas de firmware definidas por HP como no instalables por el cliente a pedido del Cliente. Las actualizaciones críticas de firmware son actualizaciones recomendadas por la división de productos de HP para instalación inmediata.</p> <p>A pesar de cualquier indicación en contrario en este documento o en los Términos de pedido único de HP para soporte, para ciertos arrays de almacenamiento empresariales y productos de cinta empresariales, HP cubrirá y reemplazará baterías defectuosas o agotadas que sean críticas para el funcionamiento del producto cubierto.</p>
<p>Piezas de reemplazo y materiales</p>	<p>HP suministrará las piezas de reemplazo con soporte de HP y cualquier material necesario para mantener operativo el hardware cubierto, incluidas las piezas y materiales para mejoras de ingeniería disponibles y recomendadas. Las piezas y productos de reemplazo proporcionados por HP serán nuevos o funcionalmente equivalentes a nuevos en términos de desempeño. Las piezas sustituidas pasan a ser propiedad de HP.</p> <p>Los insumos y consumibles como la batería no se incluyen dentro del soporte y no se suministrarán como parte de este servicio. Los términos y condiciones de garantía estándar se aplican a los insumos y piezas consumibles.</p> <p>Tiempo de vida útil máximo de soporte/uso máximo admitido:</p> <p>Las piezas y componentes que excedieron sus límites de tiempo de vida útil de soporte y/o de uso máximo admitido como se establece en el manual de funcionamiento del fabricante o en la hoja de datos técnica del producto no serán suministrados, reparados ni sustituidos como parte de este servicio.</p>
<p>Ventana de cobertura</p>	<p>La ventana de cobertura especifica el tiempo durante el cual se prestan los servicios descritos en el sitio o de forma remota.</p> <p>Las solicitudes de servicio recibidas fuera de esta ventana de cobertura se registrarán al día siguiente en el que el cliente posea una ventana de cobertura.</p> <p>Las opciones de ventana de cobertura disponibles para los productos elegibles se especifican en la tabla de opciones de nivel de servicio.</p> <p>Todas las ventanas de cobertura se encuentran sujetas a la disponibilidad local. Para obtener información detallada sobre la disponibilidad del servicio, póngase en contacto con la oficina de ventas local de HP.</p>
<p>Tiempo de respuesta para soporte de hardware en el sitio</p>	<p>Para los incidentes con hardware cubierto que no puedan resolverse de forma remota, HP realizará los esfuerzos comercialmente razonables para responder en el sitio dentro del tiempo de respuesta en el lugar especificado.</p> <p>El tiempo de respuesta en el sitio especifica el período que comienza cuando HP recibe y acusa recibo de la llamada inicial, según se describe en 'Disposiciones generales'. El tiempo de respuesta en el sitio finaliza cuando el representante autorizado de HP llega al lugar del Cliente o cuando se cierra el evento informado con la explicación de que HP ha determinado que no se requiere intervención en el lugar.</p> <p>Los tiempos de respuesta se miden solo durante la ventana de cobertura y pueden ser pospuestos hasta el próximo día hábil en el que exista una ventana de cobertura. Todos los tiempos de respuesta se encuentran sujetos a la disponibilidad local. Para obtener información detallada sobre la disponibilidad del servicio, póngase en contacto con la oficina de ventas local de HP.</p>

Característica	Especificaciones del servicio
Trabajo hasta la conclusión	<p>Una vez que un representante autorizado de HP llegue a las instalaciones del Cliente, el representante continuará prestando el servicio, ya sea en el sitio o de forma remota, a discreción de HP, hasta que los productos estén reparados. El trabajo puede suspenderse temporalmente si se requieren piezas y recursos adicionales, pero se reanudará cuando estén disponibles.</p> <p>El trabajo hasta la conclusión puede no aplicarse al soporte en el sitio suministrado para equipos de escritorio, productos móviles o de consumo.</p> <p>La reparación se considera concluida luego de que HP verifique que el problema de hardware fue resuelto o que el hardware fue reemplazado.</p>
Gestión del escalamiento	<p>HP ha establecido procedimientos formales de escalamiento para facilitar la resolución de problemas complejos. La gerencia local de HP coordina el escalamiento de incidentes, obteniendo los recursos apropiados de HP y/o de terceros para ayudar a resolver el problema.</p>
Acceso a información y servicios de soporte electrónicos	<p>Como parte de este servicio, HP brinda acceso a algunas herramientas electrónicas disponibles comercialmente y basadas en la web. El Cliente tiene acceso a:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Determinados recursos que se ponen a disposición de los usuarios registrados, como descarga de algunos parches de firmware HP, suscripción a avisos de servicios proactivos relacionados con hardware y participación en foros de soporte para resolución de problemas y para compartir las mejores prácticas con otros usuarios registrados; • Búsquedas extendidas de documentos de soporte técnico a través de la web, para facilitar una resolución más rápida de los problemas; • Determinadas herramientas de diagnóstico de servicio de HP con acceso a través de contraseña; • Una herramienta basada en la web para enviar preguntas directamente a HP. La herramienta ayuda a resolver problemas rápidamente con un proceso de precalificación que envía la solicitud de soporte o servicio al recurso calificado para responder la pregunta. Esta herramienta permite ver el estado de cada solicitud de soporte o servicio presentada, incluidos los casos presentados telefónicamente; • Búsqueda en bases de datos de conocimientos de HP y de terceros, para determinados productos de terceros, para obtener información de producto y respuestas a preguntas de soporte y participar en foros de soporte. Este servicio puede estar limitado por restricciones de acceso de terceros.
Solución de soporte remoto electrónico HP	<p>La solución de soporte remoto electrónico HP proporciona sólidos recursos de diagnóstico y reparación. Puede incluir soluciones de acceso remoto al sistema y puede ofrecer un práctico punto central de administración y una visión empresarial de los incidentes abiertos y del historial. Un especialista en soporte de HP solo usará el acceso remoto al sistema con la autorización del Cliente. El acceso remoto al sistema puede permitir que el especialista en soporte de HP ofrezca una detección de problemas más eficiente y una solución de problemas más rápida. <u>El soporte electrónico será entregado a través del soporte e interacción en línea (Chat) en la página principal de hp.com en su país</u></p>

Especificaciones (opcional)

Cuadro 2. Recursos opcionales del servicio

Característica	Especificaciones del servicio
Cobertura solo para equipos de escritorio/workstations/Thin clients/notebooks	<p>Para productos PC calificados, el Cliente puede elegir la cobertura solo para equipos de escritorio/workstations/Thin clients/notebooks/tablets. A pesar de cualquier afirmación en contrario en este documento o en los Términos de pedido único de HP para el servicio de soporte HP Care Pack, los servicios con esta limitación de cobertura no cubren las siguientes opciones y accesorios:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Monitor externo; • Docking Station, bastidor o replicador de puerto; • Batería (en el evento de no tener el servicio de soporte HP Care Pack de Reemplazó único de batería Primaria) • Cualquier accesorio externo que no se compró y se incluye en el embalaje original del equipo de escritorio, tablet, workstation, thin client o notebook original.

Cobertura

Este servicio brinda cobertura para productos de hardware HP o Compaq y para todos los componentes internos suministrados por HP (como memoria HP y unidades de CD ROM), así como también para accesorios HP o Compaq comprados junto con el producto principal, como un mouse, un teclado, una estación de acoplamiento asociados al serial de la configuración de fábrica del equipo base (CTO).

Para los sistemas de puntos de ventas (POS) HP y soluciones de productos empaquetadas como soluciones minoristas, quioscos o carritos, este servicio cubre la unidad básica así como también los periféricos de la marca HP conectados como cajones para dinero, impresoras, postes para pantallas de monitores y lectores de códigos de barras o escáneres portátiles que se han vendido como parte del POS o de la solución del producto empaquetada.

Los consumibles, incluyendo pero sin limitarse a éstos, baterías y lápices de Tablet PC, kits de mantenimiento y otros insumos, así como el mantenimiento por parte del usuario y los dispositivos que no son de HP, no están cubiertos.

Para los componentes discontinuados, se requiere una actualización. HP trabajará con el Cliente para recomendar un reemplazo. No todos los componentes estarán cubiertos en todos los países debido a la capacidad de soporte local.

Prerrequisitos

HP, de forma discrecional, 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 acordará que la auditoría se realice dentro de los primeros 30 días. Durante la auditoría, se recoge información de configuración del sistema y se realiza un inventario de los productos cubiertos. La información reunida en la auditoría permite que HP planifique y mantenga inventarios de piezas de reemplazo en el nivel y lugar adecuados y permite que HP verifique y detecte futuros incidentes de hardware para que las reparaciones puedan completarse en el menor tiempo y con la mayor eficiencia posible. A exclusiva discreción de HP, la auditoría puede realizarse en el sitio, a través de acceso remoto al sistema, mediante herramientas de auditoría remota o por teléfono.

Además, HP se reserva el derecho de reducir el servicio a un tiempo de respuesta en el sitio o de cancelar el contrato de servicio si no se siguen las sugerencias de la auditoría crítica o si no se realiza la auditoría dentro del plazo especificado, a menos que la demora sea atribuible a HP.

Responsabilidades del Cliente

Si el Cliente no actúa de acuerdo con las responsabilidades del Cliente especificadas, a discreción de HP, HP o el proveedor de servicio autorizado de HP i) no estará obligado a prestar los servicios como se describió o ii) prestará ese servicio con cargo para el Cliente según las tarifas de tiempo y materiales establecidas.

Si HP así lo solicita, el cliente o el representante autorizado de HP deben activar el producto de hardware con soporte en el plazo de diez (10) días desde la compra de este servicio, usando las instrucciones de registro dentro del Care Pack o el documento de correo electrónico suministrado por HP, o de cualquier otra forma indicada por HP. En caso de que un producto cubierto cambie la ubicación, la activación y el registro (o la alteración adecuada de un registro ya existente en HP) deben realizarse dentro de los diez (10) días posteriores a dicho cambio.

HP puede solicitar al cliente que apoye el esfuerzo de solución de problemas de forma remota de HP. El Cliente deberá:

- Brindar toda la información necesaria para que HP proporcione soporte remoto oportuno y profesional y permitir que HP determine el nivel de soporte necesario;
- Iniciar autopruebas e instalar y ejecutar otros programas y herramientas de diagnóstico;
- Instalar actualizaciones y parches de firmware instalables por el cliente;
- Realizar otras actividades razonables para ayudar a HP a identificar o resolver los problemas, según lo solicite HP.

El cliente es responsable por instalar, oportunamente, actualizaciones de firmware críticas instalables por el cliente, así como también piezas y unidades sustituibles por el cliente enviadas al cliente. El Cliente acepta pagar cargos adicionales si el Cliente solicita que HP instale actualizaciones de firmware o parches instalables por el cliente. Cualquier cargo adicional para el Cliente se calculará en base al tiempo y los materiales, a menos que haya algún acuerdo previo por escrito entre HP y el Cliente.

En los casos en los que las piezas para reparación por parte del cliente o los productos de reemplazo se envíen para resolver un problema, el cliente es responsable por enviar la pieza defectuosa dentro del plazo determinado por HP. En caso de que HP no reciba la pieza o producto defectuoso dentro del período establecido o si la pieza o producto presenta daños físicos al ser recibida, se le solicitará al Cliente el pago de una tarifa por la pieza o producto defectuoso, según lo determine HP.

El Cliente es responsable de registrarse y de mantener la información de registro para utilizar las instalaciones electrónicas de HP para obtener acceso a información de producto restringida y para recibir avisos proactivos u otros servicios disponibles para el Cliente.

Limitaciones del servicio

A discreción de HP, el servicio será suministrado utilizando una combinación de diagnóstico y soporte remoto, servicios prestados en el lugar de trabajo y otros métodos de prestación de servicios. Otros métodos de prestación de servicios pueden incluir la entrega al cliente, a través de un servicio de entrega, de piezas de repuesto reemplazables por el cliente, como un teclado, un mouse y otras piezas clasificadas por HP como sustituibles por el cliente, o un producto de reemplazo completo. HP determinará el método de prestación requerido para proveer el soporte al Cliente de forma efectiva y oportuna y para cumplir con el compromiso de tiempo desde la llamada hasta la reparación, en caso de que corresponda.

En caso de que se suministre una pieza de reparación mediante autoservicio por parte del cliente para que el sistema vuelva a la condición operativa, no se aplicará el nivel de servicio en el sitio. En esos casos, la práctica de HP es enviar las piezas para auto-reparación por parte del cliente críticas para el funcionamiento del producto al sitio del Cliente mediante un servicio expreso.

Para obtener más detalles sobre el proceso y las piezas de reparación mediante autoservicio por parte del cliente, consulte: hp.com/go/selfrepair

El tiempo de respuesta en el lugar de trabajo puede no aplicarse si el servicio puede brindarse usando diagnóstico remoto, soporte remoto u otros métodos de entrega de servicios descritos anteriormente.

Para los sistemas de puntos de ventas (POS) HP y soluciones de productos empaquetadas como soluciones minoristas, quioscos o carritos, el servicio puede prestarse en el sitio solo para la unidad básica. El servicio para los periféricos conectados se prestará al enviar piezas de reemplazo o productos de reemplazo completos para la auto-reparación o instalación del Cliente a través del correo técnico que entrega la parte o el producto.

Si se requiere una auditoría inicial por parte de HP, el compromiso de tiempo desde la llamada hasta la reparación del hardware entrará en efecto cinco (5) días hábiles después de la finalización de la auditoría. Además, HP se reserva el derecho de cambiar el servicio a un tiempo de respuesta en el sitio mayor o de cancelar el contrato de servicio si las sugerencias de la auditoría crítica no se siguen y si no se realiza la auditoría dentro del plazo especificado.

Las siguientes actividades se encuentran excluidas de este servicio:

- Copia de seguridad, recuperación y soporte del sistema operativo, otro software y datos;
- Pruebas operativas de las aplicaciones o pruebas adicionales solicitadas o requeridas por el Cliente;
- Detección y solución de problemas de interconectividad o de compatibilidad;
- Soporte para problemas relacionados con redes;
- Servicios requeridos debido a fallas del Cliente para incorporar reparaciones, parches o modificaciones de sistema provistas al Cliente por HP;
- Servicios requeridos debido a la falla del Cliente en adoptar acciones preventivas aconsejadas previamente por HP;
- Servicios que, en opinión de HP, se requieran debido al tratamiento o al uso inadecuado del producto;
- Servicios que, en opinión de HP, se requieran debido a intentos no autorizados por parte de personal que no es de HP de instalar, reparar, mantener o modificar hardware, firmware o software.

HP NO TENDRÁ NINGÚN TIPO DE OBLIGACIÓN CON RESPECTO A LOS CONTENIDOS O A LA DESTRUCCIÓN DE CUALQUIER DISCO DURO O SSD/ FLASH RETENIDO POR EL CLIENTE. A PESAR DE CUALQUIER AFIRMACIÓN EN LOS TÉRMINOS DE PEDIDO ÚNICO PARA SOPORTE DE HP O DE LA HOJA TÉCNICA EN CONTRARIO, BAJO NINGUNA CIRCUNSTANCIA HP O SUS AFILIADOS, SUBCONTRATISTAS O PROVEEDORES SE RESPONSABILIZARÁN POR CUALQUIER DAÑO ESPECIAL O INDIRECTO, DAÑOS POR PÉRDIDA O MALA UTILIZACIÓN DE DATOS BAJO ESTE SERVICIO DE RETENCIÓN DE MEDIOS DEFECTUOSOS.

Disposiciones generales/ Otras exclusiones

HP acusará recibo de una llamada al registrar un caso, comunicar el identificador (ID) del caso al cliente y confirmar la gravedad del incidente del cliente y los requisitos de tiempo para el comienzo de la medida correctiva. Nota: Para los eventos recibidos a través de las soluciones de soporte remoto electrónico de HP, HP debe comunicarse con el Cliente, determinar la gravedad del incidente con el Cliente y disponer el acceso al sistema antes de que comience el tiempo desde la llamada hasta la reparación o el período de tiempo de respuesta en el sitio para el hardware.

Zonas de viaje

Todos los tiempos de respuesta de hardware en el sitio se aplican solo dentro de los 40 km de HP. Todos los tiempos de respuesta se aplican solo a sitios ubicados dentro de los 40 km de un centro de soporte designado por HP.

Las zonas de viaje también se aplicarán para cualquier lugar que requiera pernoctar y donde no se pueda llegar en automóvil (por ejemplo, donde se deba llegar por vía aérea) o donde haya circunstancias de viaje extraordinarias.

Las zonas de viaje y los cargos pueden variar según las ubicaciones geográficas.

Duración de la garantía de los servicios HP Care Pack

Los servicios HP Care Pack inician su cobertura desde la fecha de compra del hardware hasta los años definidos por la cobertura del servicio que puede llegar a ser de 3, 4 y 5 años, que no es adicional o acumulativo con la garantía de fábrica.

Información para pedidos

La disponibilidad de los recursos y los niveles de servicio pueden variar de acuerdo con los recursos locales y pueden restringirse a productos y lugares geográficos elegibles. Para obtener más información o para comprar el Servicio de soporte de hardware en el sitio, comuníquese con un representante de ventas local de HP.

Para obtener más información

Para obtener más información sobre los Servicios de HP, póngase en contacto con cualquiera de nuestras oficinas de ventas en todo el mundo o visite el sitio web:

Servicios HP para PC: hp.com/go/servicioshp

Suscríbase para obtener actualizaciones hp.com/go/getupdated

Los servicios HP se rigen por los términos y condiciones de los servicios aplicables de HP y por las condiciones de los servicios proporcionados o indicados a un cliente en el momento de la compra. El cliente puede tener derechos estatutarios adicionales de acuerdo con las leyes locales correspondientes y dichos derechos no son de ninguna manera afectados por los términos y condiciones del servicio HP o la garantía limitada de HP suministrada con su producto HP.

© Copyright 2005, 2007–2009, 2011, 2013–2016 HP Development Company, L.P. La información que contiene el presente documento está sujeta a cambios sin previo aviso. Las únicas garantías para productos y servicios HP se establecen en las declaraciones de garantía explícitas que acompañan a dichos productos y servicios. Ninguna información contenida en este documento debe interpretarse como una garantía adicional. HP no se responsabilizará por errores técnicos o de edición ni por omisiones contenidos en presente documento.

