



Obtenga el máximo rendimiento de su tecnología de impresión

HP Care para impresoras



Nuestros amplios conocimientos en impresión y nuestro punto de contacto único le permiten dedicar más tiempo a fomentar el crecimiento y la innovación en su empresa.

Los servicios de asistencia de HP Care le ofrecen la tranquilidad que necesita en lo que respecta a la impresión y le permiten aumentar su productividad. Elija el nivel de servicio que se adapte mejor a su empresa y le proporcionaremos la asistencia integral y ampliable que necesita para optimizar su hardware y mantener su negocio a pleno rendimiento.

Preocúpese menos y trabaje más

Los servicios de asistencia de HP Care ofrecen una asistencia experta con contratos de servicios ampliados para que siempre encuentre la solución adecuada para su empresa.



Aumente la productividad

Resuelva los problemas con eficiencia, reduzca el tiempo de inactividad de los dispositivos y consiga que vuelvan a estar en funcionamiento con rapidez



Proteja su inversión

Confíe en la experiencia de HP que incluye técnicos expertos, piezas Originales HP y asistencia global con una amplia gama de servicios



Establezca los costes

Evite los gastos de reparación no presupuestados mediante un solo pago por adelantado, o elija entre las opciones de pago flexible, que incluyen intervenciones de asistencia ilimitadas, sin franquicias ni costes ocultos



Disfrute de la flexibilidad

Encuentre la opción que mejor se adapte a sus necesidades: seleccione los servicios de asistencia que necesite, combínelos como quiera y decida cómo adquirirlos

Elija la modalidad de contratación

Muchos de los servicios de asistencia de HP Care se pueden obtener mediante un Care Pack o un contrato.



Care Pack

Elija paquetes previamente definidos de opciones de Care Pack a cambio de un precio fijo que se paga por adelantado



Contrato

Elija un contrato que podrá renovar a su finalización y una mayor flexibilidad en las condiciones de pago



Implementación

Integre a la perfección el nuevo hardware en su entorno de impresión mediante los servicios de instalación.

Servicio de instalación con configuración de red

Implemente fácilmente el nuevo hardware mediante la instalación y configuración en la red de sus productos de impresión e imagen llevadas a cabo por un técnico experto en sus instalaciones.

Mantenimiento

Mantenga sus dispositivos en funcionamiento con los servicios de asistencia de software, reparación, sustitución de dispositivos y sustitución del kit de mantenimiento, que incluyen funciones de alta calidad, reparación remota, diagnóstico y resolución de incidencias. Incluye toda la mano de obra, piezas Originales HP y materiales¹.

Asistencia en sus instalaciones al siguiente día laborable con retención de soporte defectuoso^{2,3}

Un técnico experto acude a sus instalaciones al siguiente día laborable. Se podría disponer de tiempos de respuesta más rápidos si fuera necesario. La retención de soporte defectuoso le permite conservar el disco duro defectuoso al sustituir el dispositivo para que pueda mantener el control de sus datos confidenciales.

Sustitución en sus instalaciones al siguiente día laborable²

Un cómodo servicio de sustitución en sus instalaciones para reducir al mínimo las interrupciones. Disfrute de la comodidad de un servicio de entrega en sus instalaciones en el que un técnico experto sustituirá el dispositivo defectuoso, normalmente al siguiente día laborable.

Sustitución al siguiente día laborable²

Devuelva el equipo defectuoso a HP mediante un embalaje previamente franqueado y reciba un equipo de sustitución, normalmente al siguiente día laborable.

Sustitución avanzada o estándar²

Un servicio de sustitución fácil y asequible. Devuelva el equipo defectuoso a HP mediante un embalaje previamente franqueado y reciba un equipo de sustitución, normalmente en 4-7 días.

Devolución al almacén²

Un sencillo servicio de devolución en el que la reparación se realiza fuera de sus instalaciones para dispositivos de gama baja. Envíe o lleve el equipo defectuoso al centro de servicios de HP designado y lo repararemos o sustituiremos normalmente en 3-7 días laborables (se incluyen las piezas, mano de obra y gastos de envío de devolución).

Servicios para varios fabricantes^{4,5}

Los servicios de reparación en las instalaciones de alta calidad de HP están disponibles para los ordenadores de HP y de otras marcas seleccionadas (Dell, Lenovo, Acer y Apple®), así como para algunas impresoras de otras marcas (Lexmark, Xerox, Canon y Brother).

Servicio de sustitución del kit de mantenimiento

Un servicio único basado en eventos que permite la fácil sustitución de los componentes del kit de mantenimiento por parte de un técnico experto con piezas Originales HP (no incluye asistencia remota⁶).

Servicio de asistencia de software

Asistencia remota de software en horario laboral estándar para el software de HP y algunos productos de otras marcas compatibles con HP. También ofrece acceso a actualizaciones de software para que pueda seguir trabajando de forma segura y eficiente.



Optimización

Mejore la productividad y proteja su flota con los servicios de valor añadido.

Departamento de asistencia técnica⁷

Acceso telefónico a técnicos certificados de HP que pueden resolver una amplia variedad de incidencias tecnológicas de diversas marcas, dispositivos, aplicaciones de software y sistemas operativos. Las ofertas de suscripción incluyen servicios para un dispositivo, para varios dispositivos y según el uso. Entre los periféricos se pueden incluir impresoras, escáneres, módems, monitores y unidades externas.

Servicios prioritarios

Un conjunto de tres servicios de asistencia de calidad para ordenadores empresariales e impresoras diseñados para facilitar la asistencia. Elija entre tres opciones:

- **Acceso prioritario⁸:** ofrezca asistencia al personal de TI con los agentes especializados de asistencia técnica de HP y las herramientas avanzadas de gestión de casos en línea. Además, los usuarios retomarán su actividad profesional de forma más rápida debido a que los profesionales de TI de HP colaboran directamente con sus técnicos para diagnosticar y resolver los problemas.
- **Acceso prioritario adicional⁹:** además de todas las funciones del acceso prioritario, incluye un punto de contacto especializado remoto e informes trimestrales de rendimiento.

- **Gestión prioritaria¹⁰:** nuestro servicio de asistencia remota de calidad incluye las ventajas del acceso prioritario y un gestor global de HP que ofrece asistencia en su región, un servicio de priorización de piezas e informes ejecutivos.

Asesor de impresión proactivo¹¹

La detección y supervisión automáticas de los dispositivos de impresión e imagen, los análisis de datos, informes y recomendaciones contribuyen a aumentar la productividad y a reducir los costes de impresión totales de su empresa.

Servicios de asesoramiento sobre seguridad de la impresión

Un asesor de confianza de HP le ayuda a desarrollar una estrategia de seguridad de impresión y recomienda soluciones que protegen los dispositivos, la información y los documentos.

Le ayudamos a centrarse en su negocio

Miles de organizaciones confían en las innovadoras y fiables soluciones de tecnología de HP, respaldadas por un amplio servicio de asistencia y asesoramiento experto. Con los servicios de Care Pack, parte de HP Care, puede volver rápidamente al trabajo y aumentar la fiabilidad y capacidad de respuesta de su empresa.

Más información en

hp.com/go/pcandprintservices

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.

¹ No incluye consumibles como cartuchos de impresora, baterías, kits de mantenimiento (excepto en el caso del servicio de sustitución del kit de mantenimiento) y otros suministros, así como el mantenimiento que debe realizar el usuario.

² Los niveles de servicio y los tiempos de respuesta pueden variar según su ubicación geográfica. El servicio empieza a partir de la fecha de compra del hardware. Sujeto a restricciones y limitaciones.

³ La asistencia el mismo día en sus instalaciones solo está disponible en Norteamérica y en algunos países de Asia-Pacífico, y consiste en que un técnico se desplace a sus instalaciones para empezar a reparar el dispositivo, normalmente en las 4 horas siguientes a la solicitud del servicio. El servicio de llamada de reparación al siguiente día laborable se encuentra disponible en Estados Unidos con un compromiso de reparación in situ al siguiente día laborable por parte de un técnico experto.

⁴ Solo disponible mediante un contrato estándar. Los servicios para varios fabricantes solo están disponibles para los productos que ya no estén en garantía.

⁵ Disponible en los Estados Unidos, Canadá e India. Disponible en el Reino Unido, Alemania y Francia desde principios de enero de 2017.

⁶ Se debe sustituir el kit de mantenimiento de la impresora cuando la pantalla del panel de control muestre una alerta.

⁷ Disponible en los Estados Unidos, Reino Unido, Irlanda, India, Singapur, Malasia, Nueva Zelanda, Australia y Filipinas.

⁸ El acceso prioritario requiere un mínimo de 250 dispositivos de HP que pueden ser ordenadores y/o impresoras comerciales. Las bases instaladas mínimas de dispositivos deben disponer de una garantía válida de HP o de un contrato de servicio de hardware ampliado de HP.

⁹ El acceso prioritario adicional requiere un mínimo de 1000 dispositivos de HP que pueden ser ordenadores o impresoras comerciales. Las bases instaladas mínimas de dispositivos deben disponer de una garantía válida de HP o de un contrato de servicio de hardware ampliado de HP.

¹⁰ La gestión prioritaria requiere un mínimo de 1000 dispositivos de HP que pueden ser ordenadores o impresoras comerciales. Las bases instaladas mínimas de dispositivos deben disponer de una garantía válida de HP o de un contrato de servicio de hardware ampliado de HP.

¹¹ El asesor de impresión proactivo de HP requiere una base instalada mínima de 100 dispositivos de imagen o impresión de HP en red, preferiblemente con una garantía válida de HP o un contrato de servicio de hardware ampliado.

