

Servicio HP de Soporte a Hardware en Sitio

Servicios HP Care Pack para productos de impresión e imagen

Información Técnica



Este servicio HP 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.

Ventajas del servicio

- Ayuda a mejorar el tiempo productivo del equipo
- Soporte conveniente en el sitio
- Tiempos de respuesta confiables

Principales características del servicio

- Diagnóstico y soporte remotos para problemas
- Soporte en el sitio para hardware
- Materiales incluidos
- Opciones de nivel de servicio, con diferentes períodos de cobertura y tiempos de respuesta
- Trabajo hasta la conclusión

Especificaciones

Tabla 1. Características del servicio

Característica	Especificaciones de la prestación del servicio
Diagnóstico y soporte remotos para problemas	<p>Cuando el Cliente solicita un servicio a través de un número de teléfono asignado de soporte, HP trabajará con él durante el período de cobertura para aislar el problema de hardware y remotamente diagnosticar, remediar y resolver el problema con el Cliente. Antes de cualquier asistencia en el sitio, HP puede emprender y realizar un diagnóstico remoto con herramientas de soporte remoto (si estuvieran disponibles) para tener acceso a los productos cubiertos, o utilizar otros medios disponibles para facilitar la resolución remota del problema.</p> <p>Independientemente del período de cobertura, los problemas con el hardware cubierto pueden comunicarse a la Central de Atención HP por teléfono o de modo electrónico, si estuviera disponible, 24 horas por día y 7 días por semana. HP acusará recibo de la solicitud de servicio y notificará a la oficina local en el próximo período de cobertura. HP se reserva el derecho de determinar la resolución final de todos los problemas informados. Los tiempos de respuesta en el sitio o de reparación por llamada, si fueran aplicables, para solicitudes de servicio presentadas electrónicamente o fuera del período de cobertura, pueden variar.</p>
Soporte a hardware en el sitio	<p>Para problemas técnicos que, a criterio de HP, no pueden resolverse remotamente, un representante de HP dará soporte técnico en el sitio en productos de hardware cubiertos, para dejarlos en condiciones de funcionamiento. Para determinadas impresoras HP puede, a su criterio, optar por sustituir estos productos en vez de repararlos. Los productos de sustitución son nuevos o funcionalmente equivalentes a nuevos en funcionamiento. Los productos sustituidos pasan a ser propiedad de HP.</p> <p>Además, HP puede instalar mejoras de ingeniería disponibles para ayudar al Cliente a asegurar una adecuada operación de los productos de hardware y a mantener la compatibilidad con partes de repuesto de hardware suministradas por HP</p>
Materiales	<p>HP proporcionará las partes y materiales soportados por HP necesarios para mantener el equipo cubierto en condiciones de operación, incluso las partes y materiales para mejoras de ingeniería disponibles y recomendadas. Las partes de repuesto son nuevas o funcionalmente equivalentes a nuevas en desempeño. Las partes substituidas pasan a ser propiedad de HP.</p>
Período de cobertura	<p>El período de cobertura define el período durante el cual se prestarán, en el sitio o remotamente, los servicios descritos.</p> <p>Las solicitudes de servicio recibidas fuera de este período de cobertura se registrarán para el próximo día para que el Cliente tenga un período de cobertura.</p> <p>Las opciones de período de cobertura disponibles para productos calificados se especifican en la tabla de opciones de nivel de servicio.</p> <p>Todos los períodos de cobertura dependen de disponibilidad local. Entre en contacto con una oficina local de ventas de HP para recibir información detallada sobre disponibilidad de servicio.</p>
Tiempo de respuesta en el sitio para soporte de hardware	<p>El tiempo de respuesta en el sitio es el período de tiempo que empieza cuando se recibe y registra la solicitud inicial en HP y termina cuando el representante autorizado de HP llega al local del Cliente, dentro del período de cobertura. Los tiempos de respuesta se miden sólo durante el período de cobertura, y pueden trasladarse para el siguiente día que haya período de cobertura. Las opciones de tiempo de respuesta disponibles para productos elegibles se especifican en la tabla de opciones de nivel de servicio. Todos los tiempos de respuesta dependen de disponibilidad local. Entre en contacto con una oficina local de ventas de HP para recibir información detallada sobre disponibilidad de servicio.</p>
Trabajo hasta la conclusión	<p>Una vez que el representante autorizado de HP llega al local del Cliente, el representante continuará prestando el servicio, en el sitio o remotamente, a criterio de HP, hasta que los productos sean operativos o hasta que se tenga un progreso razonable. El trabajo puede suspenderse temporalmente si se requieren partes o recursos adicionales, y se reanudará cuando estén disponibles.</p> <p>El trabajo hasta la conclusión puede no aplicarse al soporte en el sitio dado a computadores personales de escritorio y portátiles, y productos para consumidores.</p>
Gestión de la escalación	<p>HP ha establecido procedimientos formales de escalación para facilitar la resolución de problemas complejos. La gerencia local de HP coordina la escalación de problemas, seleccionando recursos y competencias de HP o de terceros, para ayudar en la solución de los problemas.</p>

Acceso a información y servicios de soporte electrónico

Como parte de este servicio, HP ofrece acceso a determinadas herramientas electrónicas disponibles comercialmente y basadas en la Web. El Cliente tiene acceso a:

- Determinados recursos disponibles para clientes registrados, como la descarga de parches de HP seleccionados de software y firmware, la suscripción a notificaciones de servicio proactivo relacionado con hardware, y la participación en foros de soporte para resolver problemas y compartir las mejores prácticas con otros usuarios registrados
- Búsquedas ampliadas en la Web de documentos de soporte técnico, para facilitar una más rápida solución de problemas
- Determinadas herramientas de diagnóstico de servicio de propiedad de HP, con clave de acceso
- Support Case Manager, una herramienta para el envío de preguntas directamente al Centro de Soluciones de HP. El Support Case Manager ayuda a resolver problemas rápidamente con un proceso de precalificación que envía la solicitud de soporte o de servicio al ingeniero calificado para dar la respuesta. La herramienta también permite ver el estado de cada solicitud de soporte o de servicio presentada, incluso de los casos sometidos por teléfono.
- “HP Live”, para comunicarse directamente con un ingeniero de soporte de HP online durante las horas laborales estándar de HP, de 8:00 a.m. a 5:00 p.m., horario local, de lunes a viernes, excepto los festivos de HP. Al compartir el contenido del navegador, el ingeniero de soporte de HP le ayudará a navegar por el contenido online apropiado, que podrá ayudarlo a resolver el problema. Puede accederse a esta ayuda online en tiempo real a través del botón “HP Live” en las páginas Web seleccionadas.
- Búsqueda en bases de datos de conocimientos de HP y de terceros, para determinados productos de terceros, para obtener información sobre productos y respuestas a preguntas de soporte, y para participar en foros de soporte.

Especificaciones

Tabla 2. Opciones de nivel de servicio

Opción	Especificaciones de la prestación del servicio
Servicio de cambio al día siguiente en el local (Next Day Exchange)	Ofrece reemplazo permanente del equipo al siguiente día hábil, en el caso de fallas que no se puedan resolver en forma remota, HP reemplazará el equipo con uno nuevo o equivalente, enviando el equipo a través de un servicio de transporte especializado prepagado por HP, tanto para la devolución del equipo intercambiado como para la impresora de reemplazo. Fallas mayores identificables se reemplaza el equipo completamente, para fallas menores se envía la parte de reemplazo. Las llamadas de solicitud de servicio recibidas después de las 14:00hrs serán consideradas al siguiente día hábil de cobertura. Incluye soporte técnico telefónico, diagnóstico y solución de problemas. El cliente deberá devolver el equipo defectuoso a HP dentro de los 15 días posteriores a la recepción del equipo de reemplazo.
Servicio al día siguiente en las instalaciones del cliente (Next Day On site)	Ofrece reparación del equipo en las instalaciones del cliente, en el caso de fallas que no se puedan resolver en forma remota, un técnico autorizado HP realizará la reparación del equipo al día hábil siguiente a la llamada de solicitud de servicio. Incluye piezas, materiales y mano de obra, soporte técnico telefónico, diagnóstico y solución de problemas. Las llamadas de solicitud de soporte recibidas entre 8:30 a.m. y 6:30 p.m., serán atendidas al siguiente día de lunes a viernes (excluye días festivos).
Servicio el mismo día en las instalaciones del Cliente (Same day on site, 4 hrs tiempo respuesta, 9x5)	Ofrece reparación del equipo en las instalaciones del cliente, en el caso de fallas que no se puedan resolver en forma remota, un técnico autorizado HP se pondrá en contacto con el cliente dentro de las 4 horas posteriores a la llamada de servicio. Incluye piezas, materiales y mano de obra, soporte técnico telefónico, diagnóstico y solución de problemas. Las llamadas de solicitud de soporte recibidas entre 8:30 a 14:00 hrs., serán atendidas el mismo día de lunes a viernes (excluye días festivos). El horario para reparaciones en las instalaciones del cliente será de 8:00 a 18:00 hrs
Respuesta el mismo día en las instalaciones del cliente— Horario extendido (Same day on site, 4hrs tiempo de respuesta, 13x5)	Ofrece reparación del equipo en las instalaciones del cliente, en el caso de fallas que no se puedan resolver en forma remota, un técnico autorizado HP se pondrá en contacto con el cliente dentro de las 4 horas posteriores a la llamada de servicio. Incluye piezas, materiales y mano de obra, soporte técnico telefónico, diagnóstico y solución de problemas. Las llamadas de solicitud de soporte recibidas entre 8:30 y 17:30 hrs, serán atendidas el mismo día de lunes a viernes (excluye días festivos). El horario para reparaciones en las instalaciones del cliente será de 8:30 y 21:30 hrs.
Servicio de instalación con configuración de red (Network Installation)	Incluye instalación en las instalaciones del cliente por parte de un técnico autorizado de HP. El servicio incluye evaluación previa a la instalación en el sitio, planeación, programación, revisión del sitio y verificación de red— que ayuda a asegurar el mejor desempeño y disponibilidad desde el comienzo.

Zonas de Viaje

Todos los tiempos de respuesta son aplicables únicamente cuando las Instalaciones del Cliente están ubicadas dentro de la Zona Primaria de viaje de la Oficina de Soporte HP responsable de proporcionar el servicio. Los tiempos de respuesta para locales situados fuera de la Zona Primaria de viaje de la oficina de soporte designada por HP, se alterarán para viajes mayores, de acuerdo con esta tabla:

Distancia desde la Zona Primaria de la Oficina de Soporte designada por HP	Respuesta en el sitio en 4 horas	Tiempo de respuesta Día siguiente / Tercer día
Dentro de la Zona Primaria de viaje	4 horas	Día siguiente / Tercer día de cobertura
1 a 100 millas (16 a 160 Km.) de la Zona Primaria	8 horas	1 día de cobertura adicional
101 a 200 millas (161 a 320 Km) de la Zona Primaria	Definida en el momento del pedido, y en función de disponibilidad de recursos	2 días de cobertura adicional
Más de 200 millas (320 Km) de la Zona Primaria	Definida en el momento del pedido, y en función de disponibilidad de recursos	Definida en el momento del pedido, y sujeto a la disponibilidad de recursos

Cobertura

El Servicio HP de Soporte a Hardware en el Sitio ofrece cobertura para productos de hardware de las marcas para todos los componentes internos suministrados por HP.

No están cubiertos por este servicio, entre otros: artículos consumibles como baterías y Tablet PC pens, kits de mantenimiento y otros suministros, así como dispositivos de mantenimiento del usuario y otros ajenos a HP.

Puede ser necesario un plan de actualización para componentes discontinuados. HP trabajará con el Cliente para recomendar una sustitución. No todos los componentes estarán cubiertos en todos los países, debido a la capacidad de soporte local.

Responsabilidades del Cliente

Si HP lo solicita, el Cliente o un representante autorizado de HP, debe registrar el hardware cubierto y el HP Care Pack, dentro de los 10 días siguientes a la adquisición de este servicio, usando las instrucciones para registro que se encuentran en cada paquete o en documento de e-mail, o de alguna otra manera indicada por HP. En el evento de que un producto cubierto cambie de localización, el registro (o el ajuste correspondiente al registro HP existente), debe hacerse dentro de los 10 días siguientes a la mudanza.

A criterio de HP, los niveles de servicio con un tiempo de respuesta en el sitio de 4 horas pueden requerir la instalación de herramientas y equipos de conexión remota. Si el soporte remoto está disponible y se necesita para el equipo cubierto, el Cliente debe facilitar y permitir el acceso remoto de HP para recibir un tiempo de respuesta de 4 horas en el sitio.

El cliente deberá, mediante solicitud de HP, dar soporte a HP en los esfuerzos de resolución remota del problema. El Cliente deberá:

- Facilitar toda la información necesaria para que HP preste los servicios de soporte remoto de manera puntual y profesional, y para que HP pueda determinar el nivel de calificación para el soporte.
- Iniciar pruebas automáticas e instalar y ejecutar otras herramientas y programas de diagnóstico.
- Instalar actualizaciones y parches de firmware que puedan ser instalados por el Cliente.
- Ejecutar otras actividades, dentro de lo razonable, para ayudar a HP a identificar o resolver el problema, de la forma solicitada por HP.

El Cliente es responsable por instalar, oportunamente, actualizaciones críticas de firmware así como las partes y repuestos sustituibles por el Cliente que se le entreguen.

En los casos en que se envíen partes sustituibles por el Cliente para resolver un problema, el Cliente es responsable por la devolución de la parte defectuosa dentro de un plazo definido por HP. Si HP no recibe la parte defectuosa dentro del plazo definido, o si la parte se recibe dañada físicamente, al Cliente se le exigirá que pague una cuota por la parte defectuosa, a criterio de HP.

El Cliente es responsable por el registro para la utilización de recursos electrónicos de HP, para tener acceso a las informaciones restringidas sobre productos y recibir notificaciones proactivas u otros servicios disponibles para el Cliente.

Con la opción del servicio de retención de medios defectuosos, es responsabilidad del Cliente:

- Asumir el control físico de las Unidades de Discos en todo momento durante la prestación del servicio. HP no se responsabiliza por los datos contenidos en las Unidades de Discos
- Asegurar que todos los datos confidenciales del Cliente dentro del disco defectuoso retenido, se destruyan o se mantengan de forma segura
- Hacer que un representante autorizado esté presente para retener las Unidades de Disco defectuosas, aceptar las Unidades de Disco de reemplazo, suministrar a HP los números de serie de cada Unidad de Disco retenida bajo esta opción y llenar un documento suministrado por HP reconociendo la retención de las Unidades de Disco Duro
- Destruir las Unidades de Disco Duro retenidas y/o asegurar que los discos no son puestos en uso nuevamente
- Disponer de las Unidades de Disco retenidas en cumplimiento de las leyes y reglamentaciones ambientales aplicables

Limitaciones del servicio

A criterio de HP, se prestará el servicio utilizando una combinación de diagnóstico y soporte remotos, servicios prestados en el local y otros métodos de prestación de servicios. Otros métodos de prestación de servicios pueden incluir la entrega vía mensajero de partes sustituibles por el Cliente, como un teclado, ratón u otras partes clasificadas como Partes Sustituibles por el Cliente, o de una unidad completa para sustitución. HP determinará el método apropiado de entrega, necesario para dar soporte eficaz y puntual al Cliente.

No se aplicará un tiempo de respuesta en el sitio si el servicio puede prestarse utilizando diagnóstico remoto, soporte remoto u otros métodos de prestación de servicios antes descritos.

Sin limitarse a los ítems descritos a continuación, están excluidos de este servicio los siguientes servicios:

- Recuperación y soporte del sistema operativo, de otro software y de datos.
- Prueba operativa de aplicaciones, o pruebas adicionales pedidas o requeridas por el Cliente.
- Diagnóstico para interconectividad o para problemas de compatibilidad
- Soporte para problemas relacionados con la red.
- Servicios exigidos debido a la no incorporación por parte del Cliente de cualquier corrección, reparación, parches o modificaciones del sistema suministrados al Cliente por HP.
- Servicios exigidos como consecuencia de omisión del Cliente en tomar medidas preventivas sugeridas anteriormente por HP.

HP NO SERA RESPONSABLE POR NINGUNA PERDIDA DE DATOS, NI POR EL USO NO AUTORIZADO DE LA INFORMACION, NI POR LA DESTRUCCIÓN Y DISPOSICION DE LAS UNIDADES DE DISCO RETENIDAS POR EL CLIENTE.

Información para pedidos

La disponibilidad de características de servicio y de niveles de servicio puede variar en función de los recursos locales, y puede estar restringida a productos calificados y a localidades geográficas. Para obtener más información o para hacer un pedido de compra del Servicio HP de Soporte a Hardware en el Sitio, entre en contacto con un representante de ventas HP en su localidad.

Para obtener más información

Para obtener más información sobre los servicios HP Care Pack, entre en contacto con nuestras oficinas de ventas o distribuidores en todo el mundo, o visítenos en:

www.hp.com/go/lookuptool

©2006 Hewlett-Packard Development Company L.P. y Hewlett-Packard (Canada) Co. La información incluida aquí puede ser alterada sin previo aviso. La única garantía para productos y servicios HP está establecida en las declaraciones explícitas de garantía que acompañan a estos productos y servicios. Nada de lo aquí declarado debe considerarse como garantía o condición adicional. HP no deberá ser responsabilizada por errores técnicos y editoriales, o por omisiones contenidas en este documento.

Intel, Pentium y Xeon son marcas comerciales o marcas registradas de Intel Corporation o de sus subsidiarias en los EE. UU. y en otros países.

5982-6547SPL Impreso en México Enero de 2008

