



# HP Care Pack Services Nivel I

**Raquel García A**  
**HP Care Pack B.M.**

© 2004 Hewlett-Packard Development Company, L.P.  
The information contained herein is subject to change without notice



# Agenda

- Objetivos
- HP Care Pack Services
- Portafolio de Servicios
- Política Comercial
- Escenarios
- Contactos
- Q&A





# Qué son Servicios de HP Care Pack ?

- **Servicios HP Care Pack es el nuevo nombre del catálogo de paquetes de servicios.**
- **Sustituyeron los servicios previos a la fusión.**
  - CarePac™
  - Supportpack
  - System Support Products (CATS options)
- **Incluyen “upfront services” fijos y flexibles.**
- **Ofrece más de 20 niveles de servicios.**
- **Disponible para todas las tecnologías.**
  - Servidores para negocios de misión crítica, servidores proliant, almacenamiento , impresión e imagen, sistemas personales, servicios de software y educación.

Pre-merger HP  
Support Portfolio

HP  
Care Pack

Pre-merger Compaq  
Support Portfolio



# ¿Qué es un HP Care Pack?



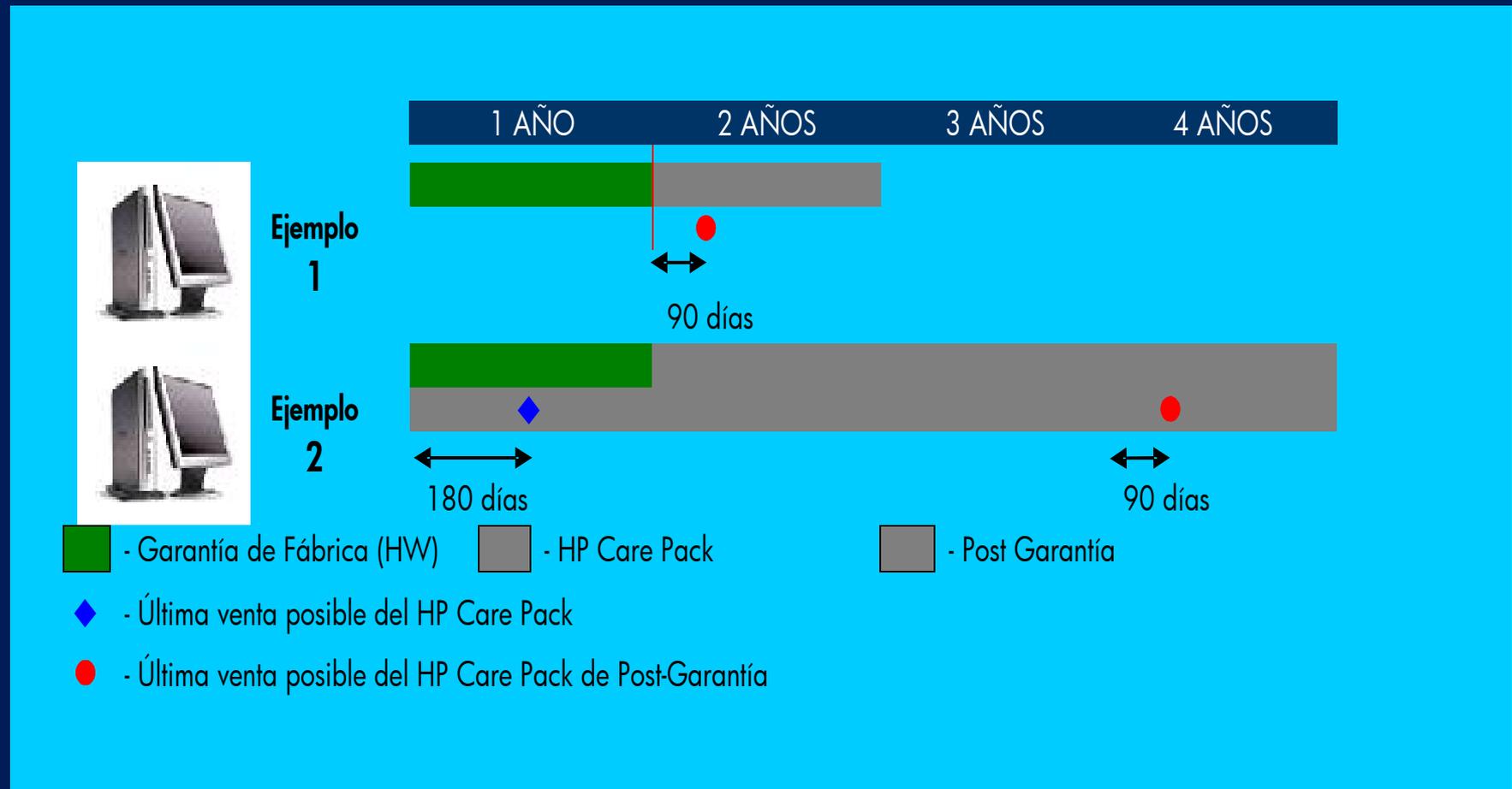
Servicios que permiten extender o mejorar en los equipos HP la cobertura de soporte provista por la garantía de fábrica\*

**Un excelente modo de aumentar los ingresos y beneficios.**

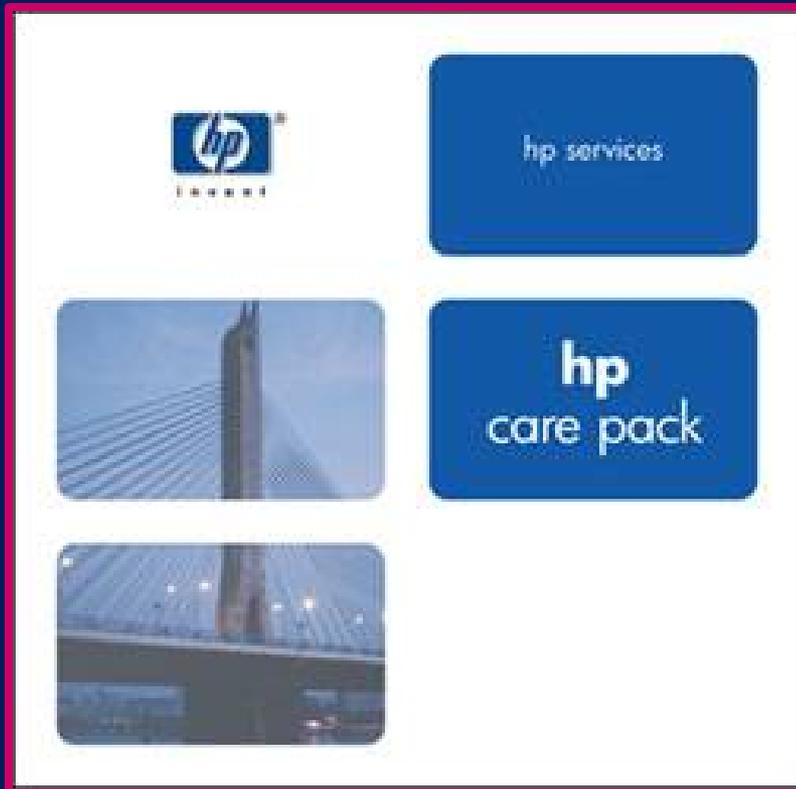
\* Adquirir dentro de los primeros 180 días de facturado el equipo

# Política Comercial

- Plazo de Compra de un HP Care Pack



# ¿Qué contiene HP Care Pack?



## Contenido

- **Certificado con Número Exclusivo**
- **Cláusulas y Condiciones**
- **Especificaciones**

# Terminología HP Care Pack



- Estructura Fija

- **Electrónico / no caja**

Es un servicios empaquetado electrónico que no tiene forma física.

- **El N.P identifica el tipo de servicio**

UxxxxE (en garantía)      Ejemplo:  
U4543E

UxxxxPE (post - garantía)

Ejemplo : U4537PE



# Terminología HP Care Pack

## Cont ...



- Estructura Flexible

## Electrónico / no caja

Configurable de acuerdo a  
Las necesidades del negocio,  
para equipos de gama alta.

El N.P identifica el tipo de  
servicio

HAxxxx xxx (flexibles)

Ejemplo: HA110A3 7GE (SP24)





Porqué Comprar HP Care Packs?

# Garantía versus Servicios HP Care Pack



## La Garantía ...

- Protege contra defectos de fabricación de HW.
- Proporciona repuestos y mano de obra.
- Ofrece la respuesta “mejor esfuerzo” para la sustitución de componentes defectuosos
- No ofrece soporte para sistema operativo.
- No ofrece servicio de instalación.
- No ofrece servicio especializado para atender las realidades de los cambios de IT

## Los Servicios

### HP Care Pack proveen:

- Protección contra tiempos de interrupción.
- Repuestos y mano de obra por un período adicional
- Opciones de soporte con compromiso de Tiempo de Respuesta y/o Solución
- Opciones de soporte y actualización de Software
- Opciones de servicios de instalación / implementación
- Niveles de soporte flexibles

# ¿Qué cubre HP Care Pack?



Provee cobertura en todos los componentes internos HP, adquiridos en el momento de la compra inicial del hardware HP y durante el periodo de cobertura.

En los servidores HP Proliant están cubiertos el monitor, teclado y mouse.

Asistencia técnica vía telefónica, web y ONSITE para instalaciones, configuración de productos, setup, resolución de problemas.

En Desktops se puede comprar el Care Pack con cobertura solo para CPU, solo Monitor.

# ¿Qué no cubre HP Care Pack?



- **Consumibles** (Ej: cartuchos de impresoras, fusores, baterías de portables)
- **Dispositivos no-HP** (Ej: lectoras Creative, memorias Kingston, etc.)
- **Mantenimiento de uso**



Portafolio de Servicios  
HP Care Pack

# Portafolio HP Care Pack



## Servicios de Soporte de Hardware

- Retorno a HP
- Soporte de HW al día siguiente
- Soporte de HW 4 hr, 9x5 (productos de bajo rango)
- Soporte de HW 4 hr, 13x5 (productos de alto rango)
- Soporte de HW 4 hr, 24x7
- Call-To-Repair de HW, 6 hr, 4-7
- Post- Garantía
- Servicio Premier



## Servicios de Soporte de Software

- Soporte de SW 9x5 2hr + Actualizaciones
- Soporte de SW 24x7 2hr + Actualizaciones
- Actualizaciones de SW

## Servicios de implementación de startup

- Instalación de HW
- Instalación de HW & SW
- Implementación

## Servicios Premium

### Servicios combinados

- Support Plus
- Support Plus 24

### Servicios Proactivos

- **Proactive Essentials Unlimited**
- Proactive 24
- Critical Service

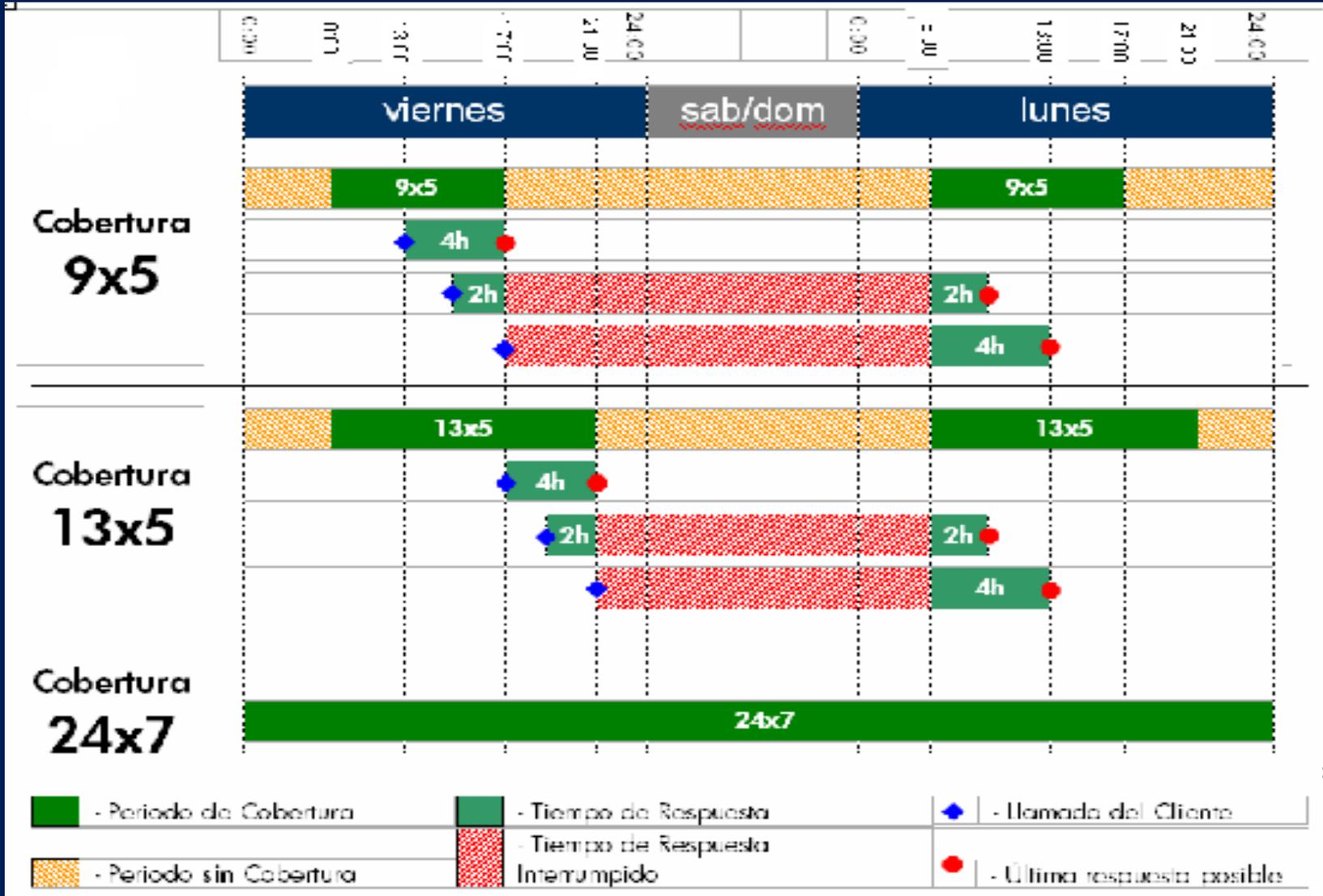


## Otros Servicios

- Paquetes educativos
- Paquetes TSU

# Periodo de Cobertura

Tiempo de respuesta: hasta 4 horas (remoto/on-site)



# Soporte a HW en sitio—5 niveles de servicio



- Next Business Day HW Support 9x5
- 4 hr 9x5 HW Support
- 4 hr 13x5 HW Support
- 4 hr 24x7 HW Support
- 6 hr Call-to-Repair HW, 24x7



# Soporte de HW on-site: que incluye?

- **Diagnostico y Soporte Remotos a Problemas**
  - Un ingeniero de HP recibe la llamada
  - Antes se intenta una solución remota “*Diagnose before Dispatch*”
- **Soporte de Hardware on-site :**
- Un ingeniero de HP se envía al cliente dentro de las horas de cobertura y plazo de respuesta
- **Materiales:**
- Todas las piezas y materiales necesarios para:
  - Buenas condiciones de operación
  - Cualquier mejora de ingeniería recomendada
- **Trabajo hasta la conclusión**
  - Continuación del servicio (on-site o remoto), hasta que los productos del cliente estén en operación, o hasta que se haya realizado un razonable avance
  - El trabajo puede suspenderse temporalmente si se necesitaran piezas o recursos adicionales, pero continuará al estar disponibles
- **Gestión de Escalación**
  - Procedimientos formales de escalación para resolver problemas muy complejos de hardware
  - La dirección local de HP coordina y define los especialistas en solución de problemas HP

# Soporte de HW en sitio al siguiente día hábil Next Business Day on-site

## Entregables

- Soporte al HW **en sitio**  
Atención **8 AM a 5 PM**, Lunes a Viernes
  - **Respuesta la siguiente día hábil**
- Soporte y diagnóstico remoto de problema
- Materiales y partes incluidas
- Trabajo hasta la culminación
- Manejo de escalaciones

- Soporte de alta calidad, remoto y en sitio
- Operatividad del sistema incrementada y retorno de la inversión en IT
- Disponible para hardware HP y Compaq
- **A quién va dirigido:** Clientes que requieren soporte más allá de lo que ofrece la garantía, pero pueden tolerar alguna caída del sistema

# Soporte de Software, 9x5

## Servicios Ofrecidos

- 1 ó 3 años de cobertura
- Soporte telefónico, de 8 am a 5 pm, de lunes a viernes, callback\* en 2 horas
- Información sobre productos electrónicos, 24x7
- Actualización de software, cuando aplique
  - Derechos
  - Actualizaciones

- Más productividad del equipo de TI
- Mayor desempeño del sistema y menos paradas
- Costo previsible y reducido de actualizaciones de SW de HP y de terceros seleccionados
- Rápida solución de problemas
- **Objetivo:** Clientes preocupados con la productividad y con el Costo Total de Propiedad

# Soporte 4 Hr, 13x5 HW Support (para productos de gama alta)



- Entregables
  - Soporte al HW **en sitio**
  - Atención **de 8 AM a 9 PM**, de Lunes a Viernes
    - **Respuesta en 4 horas**
  - Soporte y diagnóstico remoto de problema
  - Materiales y partes incluidas
  - Trabajo hasta la culminación
  - Manejo de escalaciones
- Soporte de alta calidad, remoto y en sitio
  - Operatividad del sistema incrementada y retorno de la inversión en IT
  - Disponible para hardware HP y Compaq
  - **A quién va dirigido:** Clientes que requieren soporte más allá de lo que ofrece la garantía, pero pueden tolerar alguna caída del sistema

# Soporte de Software, 24x7

## Servicios Ofrecidos

- 1 ó 3 años de cobertura
- Soporte telefónico, **24 horas diarias, de lunes a domingo y festivos, callback en 2 horas**
- Información sobre productos electrónicos, **24x7**
- Actualización de software, cuando aplicable
  - Derechos
  - Actualizaciones

- Más productividad del equipo de TI
- Mayor desempeño del sistema y menos paradas
- Costo previsible y reducido de actualizaciones de SW de HP y de terceros seleccionados
- Rápida solución de problemas
- **Objetivo:** Clientes que deben minimizar las paradas y preocupados con el Costo Total de Propiedad

# HW, 24x7. Tiempo de reparación 6 horas



## • Soporte de HW en sitio

**24-x7 por día**  
**6-horas tiempo de restauración**

Lunes a Domingo y Festivos.

### **Servicios Ofrecidos**

- Diagnóstico de problemas y soporte remoto.
- Soporte de HW en sitio cuando fuere necesario.
- Materiales y Rep incluidos.
- Solución del problema de HW en hasta 6 horas a partir del registro de la llamada.
- Proceso de escalamiento.

## **Principales Beneficios**

- Certeza de que habra restauración dentro del plazo de 6 horas.
- Sin Gastos de mantenimiento
- Conexión inmediata con un especialista de soporte HP.
- Aumento del tiempo de disponibilidad del sistema.
- **Público Objetivo:** Clientes que tuvieron la experiencia de un grave impacto en los negocios provocado por un tiempo de interrupción del hardware

# Actualizaciones de Software

## Servicios Ofrecidos

- 1 ó 3 años de cobertura
- Actualización de software
- Información sobre productos electrónicos, 24x7

## Cubre SW de HP y de algunos terceros

- Software de Microsoft Data Center
- Productos OpenVMS y layered
- Productos Tru64 UNIX y layered
- HP-UX
- Nota: No disponible para Windows, Linux y Novel

- Más productividad del equipo de TI
- Costo previsible y reducido de actualizaciones de SW de HP y de terceros seleccionados
- **Objetivo:** Clientes preocupados con el Costo Total de Propiedad

# Soporte de Software — 3 Niveles de Servicios



- Software Support
- Software Support, 24x7
- Software Product Updates



# Soporte de SW : qué incluye?

## Diagnostico y Soporte Remotos a Problemas

- Soporte telefónico, diagnóstico remoto, orientación y asistencia operacional.

## Actualizaciones

- Actualizaciones y nuevas versiones de productos de software de HP y de otros proveedores seleccionados.
- Parches de software y manuales de referencia para los clientes. Esto incluye la licencia para uso y copia de nuevas versiones en todos los sistemas cubiertos por licencia original del software.

## Acceso electrónico

- Acceso electrónico a informaciones extensas. ( localizar datos esenciales sobre los productos e informaciones de soporte).
- Acceso ilimitado al IT Resource Center de HP. ( incluye base de datos de conocimiento )
- Para software de otros proveedores seleccionados, HP proveerá todos los parches de software o instrucciones sobre como obtener los parches junto al fabricante original, siempre y cuando estos parches sean proporcionados por el fabricante del software original

# Retorno HP

## Alternativas de Delivery



Reparación en Banco, a través de nuestra estructura de Centros de Intercambio(\*) distribuidos a nivel nacional.

- Tiempo de devolución es 5 días hábiles (para áreas metropolitanas), desde el momento en que el equipo es recibido en horario de oficina.
- Intercambio inmediato de los equipos de imagen e impresión

\* Remitidos, según ubicación del cliente, por el Centro de Asistencia Técnica Telefónica HP

# Instalación y Puesta en funcionamiento.— 4 Niveles



- Installation
- Installation & Startup
- Implementation
- Maintenance Kit Replacement



# Instalación / Instalación y Startup

## Servicios Ofrecidos en la Instalación

- Instalación básica con tarifa fija
- On-site o remota, en horario normal de trabajo

## Servicios Ofrecidos en la Instalación y Startup

- Planificación de Instalación
- Inspección on Site
- Configuración
- Transferencia de conocimientos

- Verificación de pre-requisitos de servicio
- Instalación de acuerdo con especificaciones de producto

- Soporte de requisitos específicos de configuración

# Implantación

## Servicios Ofrecidos

- Instalación personalizada para soportar requisitos específicos de configuración del cliente
  - Gerente de Proyecto Asignado
  - Diseño Lógico y físico.
  - Instalación, Configuración y revisión del Hardware, del Software y de las herramientas adquiridas.
  - Pruebas de revisión de la instalación.
  - Planificación del servicio
  - Sesión de orientación a clientes
- Verificación de cumplimiento de todos los pre-requisitos de servicio, antes de la instalación
  - Prestación del servicio a una hora planificada de mutuo acuerdo
  - Instalación del producto de acuerdo con sus especificaciones
  - El gerente de proyecto gestiona todos los aspectos del compromiso de servicio
  - Especialista de asistencia responde a todas las preguntas del cliente

# Substitución del Kit de Mantenimiento\*

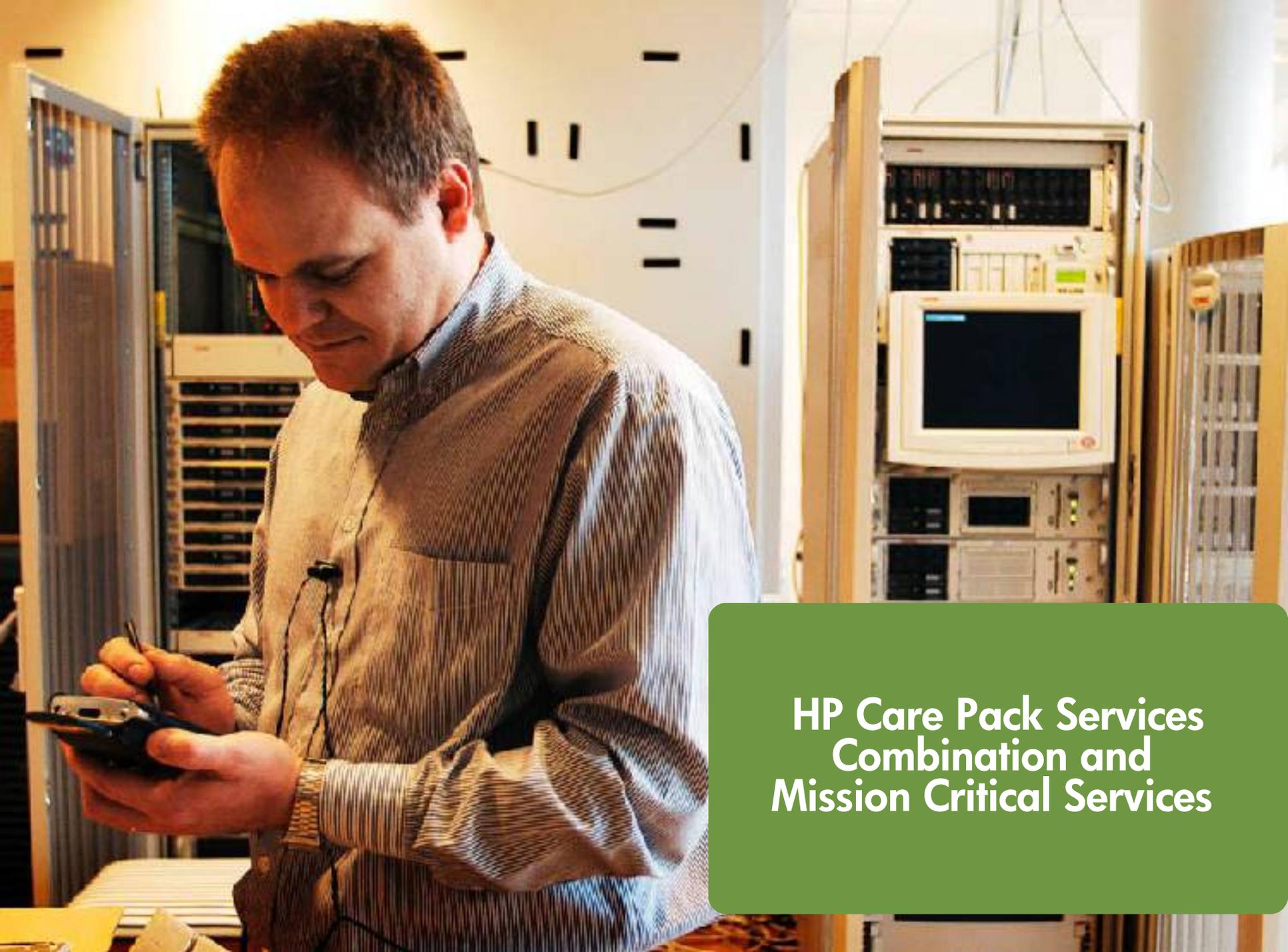


## Servicios Ofrecidos

- Instalación del kit de mantenimiento para prolongar la vida de la impresora
- Limpieza y power-on profesionales
- En sitio en horario normal de trabajo, respuesta en próximo día laborable

- Especialmente adecuado para:
  - LaserJet – Med
  - LaserJet – High
  - Color LaserJet / MFP
  - DesignJet
- **Objetivo:** Clientes que compran cualquiera de las impresoras arriba relacionadas y que no disponen de personal técnico, o que desean evitar estas tareas.

\*Solo impresora



**HP Care Pack Services  
Combination and  
Mission Critical Services**

# HP Care Pack Services

## Combinación de servicios



### Support Plus

- 4 hr HW 13x5
- SW Tech Assist
- SW Updates

### Combination Package

### Support Plus 24

- 4 hr HW 24x7
- SW Tech Assist
- SW Updates

### Combination Package

### Proactive 24 Service

- Account Mgmt
- 4 hr HW 24x7
- SW Tech Assist
- SW Updates

#### Features:

Semi-annual on-site support planning  
Quarterly activity review (remote)  
On-site HW support: 4 hr response, 24x7  
SW Technical support:, 24x7

Annual system health check  
1 level B technical service  
Semi-annual Patch Mgmt  
HW event notification

### Critical Service

- Acct Mgmt
- Proactive Svcs
- Change Mgmt
- 6 hr CTR
- SW Tech Assist
- SW Updates

#### Features:

Qtrly on-site support planning  
Enhanced Parts Inventory Management  
Accelerated escalation management  
Quarterly activity review (remote)  
6 hour HW CTR commitment  
Environmental response/intervention 24x7

Availability Checkup  
2 level B technical services  
Qtrly customized patch analysis & mgmt  
Firmware updates, micro-code upgrade  
Remote monitoring, analysis and mgmt

# HP Proactive 24 Service

## Servicios Ofrecidos

Gestión de cuenta

Soporte de hardware, 4 h, 24 x 7

Asistencia técnica de software

Actualizaciones de media y derechos para software (HP)

### Recursos:

- Revisión trimestral de actividad (remota)
- Planificación de soporte semestral on-site
- Gestión y recomendación de Patches semestral
- Verificación anual del sistema "system health check"
- Evaluación anual
- Notificación proactiva de eventos de HW
- Servicios de Educación (optativos)

# HP Proactive 24 Service

- Principales Beneficios

- Mejora disponibilidad y desempeño de los ambientes IT

- ASC ( Account Support Consultant) y soporte remoto.
    - Compartir mejores prácticas y transferencia de conocimiento de expertos de HP
    - Implementación de servicios proactivos a través de la plataforma de IT

- Rápida solución de problemas

- Integración de procesos y diagnóstico de problemas en ambientes IT.
    - Rápida respuesta a problemas de Software y Hardware

# Servicio Crítico

## Servicios Ofrecidos

Gestión de Cuenta  
Servicios Proactivos Robustos

Recuperación:

Inmediata respuesta / intervención para Problemas críticos de HW y SW

Call-to-repair en 6 horas  
Gestión de Cambios

Media y Derechos para actualizaciones de software (HP)

Recursos:

- Planificación de soporte trimestral on-site
- Gestión de escalación acelerada
- Revisión trimestral de actividad (remota)
- Respuesta / intervención de entorno 24 x 7
- Checkup de disponibilidad
- 2 servicios técnicos
- Análisis y gestion personalizados trimestrales de patches
- Actualización, upgrade de micro-code
- Monitoreo, análisis y gestión remota

# Care Pack Education

## Servicios de Educación

- Completa gama de servicios de educación presenciales y remotos
- Utiliza las más recientes tecnologías
- Virtual, On-site ó en los Centros de Educación HP
- Paquetes disponibles:

Educator - Linux Starter Training
Educator - Linux Migration Training
Educator - Linux Jgrade Training
Educator - Microsoft Starter Training
Educator - Microsoft .NET Jgrade Training
Educator - Microsoft Advanced Training
Educator - Microsoft Security Training
HP Total Education Training
Educator - PC Personal Development Training

- Entrenamientos de alta calidad y efectividad
- Objetivo: Clientes que desean mejorar su productividad en TI y en los negocios

# Portafolio de Servicios HP Care Pack Visto por Tecnología



		Hardware Support services					Software Support	Installation, Startup and Implementation services	Business Continuity & Recovery services	Support Plus	Premium services		
		6-hour call-to-repair	4-hour 24x7	4-hour same day	Next business day (onsite)	Return-to- hp					Support Plus 24	Proactive 24 Svce	Critical Service
Business-critical servers			●	●	●		●	●	●	●	●	●	
HP ProLiant servers		●	●	●	●		●	●	●	●	●	●	
Storage	High-end		●	●			●	●	●	●	●	●	
	Low-end	●	●	●	●		●	●	●	●			
Network			●	●	●		●	●	●	●			
Desktop	Desktop		●	●	●			●	●				
	Notebooks				●	●		●	●				
	Handhelds					●		●	●				
Printers	High-end			●	●			●					
	Low-end			●	●	●		●					

This matrix is provided as a general overview of service levels across major technology groupings. For more detailed information regarding these services for specific product and/or models, or additional hp Care Pack services, please refer to [www.hp.com/services/carepack](http://www.hp.com/services/carepack) or contact your local sales representative. Regional variations may occur.



**HP Care Pack Services  
Resources**

# CONTACTOS

HPS Ventas Canales	Marianela Archila <a href="mailto:marianela.archila@hp.com">marianela.archila@hp.com</a> 1-305-2674632
Ingreso de ordenes, registros y herramientas electrónicas	Millie Negron <a href="mailto:millie.negron@hp.com">millie.negron@hp.com</a> 1-787-4748504
Contact Center	Jenny Perez    Nataly Moreno <a href="mailto:jenny.perez@hp.com">jenny.perez@hp.com</a> <a href="mailto:nataly.moreno@hp.com">nataly.moreno@hp.com</a> 57-1-6390110 Ext. 2615
Business Manager HP Carepack	Raquel García A <a href="mailto:raquel.garcia@hp.com">raquel.garcia@hp.com</a> 57-1-6390110

# Contactos

- Acceso a los Precios – Brief y Datasheets  
<http://www.conecta.latinamerica.hp.com/>
- Acceso a Información de HP Care Pack.  
<http://www.hp.com/hps/carepack/>
- Call Center 571 6069191 Opción 1

