

Servicios de Soporte de Hardware HP en el Lugar de Trabajo

Especificaciones técnicas

HP Care Pack



El Servicio de Soporte de Hardware HP en el Lugar de Trabajo le proporciona asistencia remota de alta calidad y soporte a domicilio para sus productos de hardware marca HP y Compaq, así como para los productos elegibles de otros fabricantes.

Con el Servicio de Soporte de Hardware HP en el Lugar de Trabajo sus problemas técnicos se resolverán de manera profesional y oportuna, de tal manera que usted siempre tendrá la confianza de que su equipo estará funcionando como nuevo.

Usted también puede elegir entre varios servicios opcionales, tiempos de respuesta y horarios de servicio de acuerdo a las necesidades específicas de su negocio.

Los Servicios de Soporte al Cliente HP se rigen por lo establecido en el Anexo SS5 y los Términos y Condiciones de Ventas y Servicios HP, Términos de Negocio HP o Acuerdo Global HP, y la Declaración de Trabajo, si es aplicable.



Beneficios

Este servicio le permite:

- Mayor disponibilidad
- Un mayor rendimiento sobre su inversión en tecnología
- Un cómodo servicio de soporte a domicilio
- Soporte de alta calidad

Principales características del servicio

- Soporte y diagnóstico remoto del problema
- Soporte de hardware en el lugar de trabajo
- Partes y materiales incluidos
- Varios horarios de servicio a escoger
- Varios tiempos de respuesta a escoger
- Servicio completo hasta la conclusión del trabajo
- Escalamiento del servicio
- Acceso a servicios e información de soporte electrónico
- Atención personal de un ingeniero especializado (opcional)
- Software de soporte remoto (únicamente para los productos seleccionados)
- Mantenimiento preventivo (opcional, únicamente para los productos seleccionados)
- Retención de materiales que presenten defectos (opcional, únicamente para los productos seleccionados)

Especificaciones

Tabla 1. Características del servicio

Característica	Descripción
Soporte y diagnóstico remoto del problema	<p>Una vez que el Cliente haya hecho una solicitud de servicio a través del número de teléfono que HP le haya asignado, HP trabajará con el Cliente dentro del horario de servicio para aislar el problema de hardware. Antes de realizar cualquier servicio en el lugar de trabajo, HP podrá realizar un diagnóstico remoto utilizando herramientas de soporte electrónico (cuando estén disponibles) para tener acceso al equipo cubierto por este servicio o cualquier otro medio que considere necesario para facilitar la resolución del problema.</p> <p>Sin importar el horario de servicio, los problemas de hardware podrán reportarse al Centro de Respuesta HP las 24 horas del día los 7 días de la semana ya sea por teléfono o de forma electrónica. HP dará acuse de recibo de la solicitud de servicio y la notificará al centro de soporte local a las primeras horas del siguiente día hábil. HP se reserva el derecho de determinar la mejor forma de resolver todos los problemas reportados. Los tiempos de respuesta en el lugar de trabajo para solicitudes de servicio presentadas por vía electrónica o fuera del horario de servicio contratado pueden variar.</p>
Soporte de hardware en el lugar de trabajo	<p>Para problemas técnicos de hardware que a consideración de HP no puedan resolverse de manera remota, un representante autorizado HP proporcionará servicios de soporte técnico para los productos de hardware cubiertos con el fin de que vuelvan a estar en condición operativa. En el caso de ciertas impresoras, PCs, servidores HP ProLiant, Pentium® y Xeon, y dispositivos de red y almacenamiento, HP podrá a su consideración reemplazar dichos productos en vez de repararlos. Los productos de reemplazo serán nuevos o su equivalente en cuanto a rendimiento. Los productos reemplazados pasarán a ser propiedad de HP. Asimismo, HP podrá instalar las mejoras en la ingeniería que considere necesarias para garantizar la correcta operación de los productos de hardware y mantener la compatibilidad con las partes de repuesto suministradas por HP. HP también podrá instalar las actualizaciones de firmware que en su opinión sean necesarias para hacer que el producto vuelva a funcionar correctamente o para garantizar la capacidad de soporte del equipo.</p>
Partes y materiales incluidos	<p>HP proporcionará asimismo todas las partes y materiales necesarios para hacer que el equipo de hardware vuelva a estar en condición operativa, incluyendo las partes y materiales necesarios para realizar las mejores recomendadas en la ingeniería. Las partes de repuesto serán nuevas o su equivalente en cuanto a rendimiento. Las partes reemplazadas pasarán a ser propiedad de HP.</p>
Horario de servicio	<p>El tiempo de respuesta es el periodo de tiempo que transcurre entre el momento en que HP recibe y registra la solicitud de servicio y el momento en que el representante autorizado HP llega a las instalaciones del Cliente dentro del horario de servicio contratado.</p> <p>Los siguientes tiempos de respuesta están disponibles para los productos seleccionados:</p> <ul style="list-style-type: none">▪ Respuesta al siguiente día: Un representante autorizado de Servicios HP llegará a las instalaciones del Cliente para iniciar el servicio de mantenimiento del hardware al siguiente día hábil después de que la solicitud de servicio haya sido registrada de acuerdo con el horario de servicio contratado.▪ Respuesta en 4 horas: Un representante autorizado de Servicios HP llegará a las instalaciones del Cliente para iniciar el servicio de mantenimiento del hardware dentro de un lapso de 4 horas a partir del momento en que la solicitud de servicio haya sido registrada de acuerdo con el horario de servicio contratado.
Tiempos de respuesta	<p>El tiempo de respuesta es el periodo de tiempo que transcurre entre el momento en que HP recibe y registra la solicitud de servicio y el momento en que el representante autorizado HP llega a las instalaciones del Cliente dentro del horario de servicio contratado.</p> <p>El tiempo de respuesta se mide únicamente durante el horario de servicio y podrá continuar al siguiente día hábil de acuerdo con el horario contratado.</p> <p>Los diferentes tiempos de respuesta para los productos seleccionados se especifican en la Tabla 3.</p> <p>Todos los tiempos de respuesta están sujetos a disponibilidad. Para mayor información, póngase en contacto con la oficina de ventas HP en su localidad.</p>
Servicio completo hasta la conclusión del trabajo	<p>Una vez que el representante autorizado HP llegue a las instalaciones del Cliente, seguirá dando el servicio (ya sea en el lugar de trabajo o de manera remota, según lo considere HP necesario) hasta que los productos estén nuevamente en condición operativa. El trabajo se podrá suspender temporalmente en caso de que se necesiten partes o recursos adicionales y se reanudará cuando estos estén disponibles.</p>
Escalamiento del servicio	<p>HP ha establecido un procedimiento formal de escalamiento del servicio para resolver complejos problemas de hardware. El personal de HP coordina el escalamiento del problema haciendo rápidamente una lista de las habilidades necesarias con los que deben contar los expertos de HP para resolver el problema.</p>

Especificaciones

Tabla 1. Características del servicio (continuación)

Característica	Descripción
Acceso a servicios e información de soporte electrónico	<p>Como parte de este servicio HP le dará acceso a través de la Web a servicios y herramientas electrónicos relacionados con el hardware, como actualizaciones de firmware y servicios de notificación proactiva.</p> <p>Como parte del Servicio de Soporte de Hardware HP en el Lugar de Trabajo el Cliente también tiene acceso a los servicios disponibles para todos los usuarios registrados de los servicios de soporte de hardware, además de otras funciones adicionales como la búsqueda de documentos de soporte técnico a través de la Web para facilitar la resolución de problemas, enviar y revisar el estado de las solicitudes de soporte de hardware y acceso a las contraseñas necesarias para utilizar herramientas de diagnóstico propiedad de HP.</p>
Software de soporte remoto	<p>Para los Clientes que cumplan con los requisitos mínimos, el servicio de administración remota de eventos de hardware en tiempo real de Instant Support Enterprise Edition (ISEE) les proporciona un software de diagnóstico para los productos elegibles. Este software monitorea el estado del hardware y genera notificaciones cada vez que se detecten ciertas condiciones determinadas previamente. Las notificaciones se reciben y envían a HP para que las revise y tome las acciones de soporte correspondientes. Con autorización del Cliente y a consideración de HP, un ingeniero de soporte de HP tendrá acceso remoto a la red para una resolución más rápida del problema.</p>

Especificaciones

Tabla 2. Características opcionales del servicio (únicamente para los productos seleccionados)

Característica opcional	Descripción
Mantenimiento preventivo	<p>Un representante autorizado de HP visitará las instalaciones del Cliente a intervalos regulares para realizar diagnósticos, revisar los registros de error de los sistemas cubiertos por este servicio con el fin de detectar problemas potenciales de hardware y, en caso necesario, atender fallas mecánicas o del sistema y limpiar o reemplazar las partes gastadas por el uso o que presenten defectos.</p> <p>El representante autorizado de HP también podrá inspeccionar los cables y las conexiones, así como los indicadores de estado del hardware para identificar problemas potenciales, comprobará los niveles de humedad y temperatura y los comparará con las especificaciones del fabricante, e instalará las mejoras en la ingeniería y actualizaciones de firmware que en opinión de HP sean necesarias para mantener el buen funcionamiento del equipo, elaborando un informe final sobre la condición del hardware.</p> <p>Los servicios de mantenimiento preventivo se realizarán de lunes a viernes entre las 8:00 am y las 5:00 pm (hora local), excepto días festivos, sin importar el horario de servicio contratado.</p>
Retención de materiales que presenten defectos	<p>Podrá haber casos en los que el Cliente no quiera deshacerse de una unidad de disco que presente defectos debido a la importancia de los datos que contiene.</p> <p>Por medio de esta opción disponible para los productos seleccionados, HP renuncia al derecho de conservar cualquier componente de una unidad de disco en la que se guarde información que sea vital para el Cliente.</p>

Especificaciones

Tabla 3. Opciones a nivel de servicio

No todas las opciones a nivel de servicio están disponibles para todos los productos. Las opciones que el Cliente haya elegido se especificarán en el contrato del cliente.

Opción	Descripción
Respuesta al día siguiente en horas normales de oficina (9x5)	Un representante autorizado de HP llegará a las instalaciones del Cliente entre las 8:00 am y las 5:00 pm hora local de lunes a viernes, excepto días festivos, para iniciar el servicio de mantenimiento del hardware al siguiente día hábil después de que la solicitud inicial de servicio se haya registrado. Para esto, las solicitudes deberán enviarse de lunes a viernes entre las 8:00 am y las 5:00 pm hora local, excepto días festivos. Las solicitudes que se reciban después de las 5:00 pm se registrarán al siguiente día hábil y serán atendidas un día después.
Respuesta en 4 horas en horas normales de oficina (9x5)	Un representante autorizado de HP llegará a las instalaciones del Cliente entre las 8:00 am y las 5:00 pm hora local de lunes a viernes, excepto días festivos, para iniciar el servicio de mantenimiento del hardware dentro de un lapso de 4 horas a partir del momento en que la solicitud inicial de servicio se haya registrado. El tiempo de respuesta de 4 horas se mide únicamente durante el horario de servicio. En caso de que la llamada se reciba después de la 1:00 pm hora local, el tiempo de respuesta podrá extenderse hasta el siguiente día hábil.
Respuesta en 4 horas con extensión del horario de servicio (13x5)	Un representante autorizado de HP llegará a las instalaciones del Cliente entre las 8:00 am y las 9:00 pm hora local de lunes a viernes, excepto días festivos, para iniciar el servicio de mantenimiento del hardware dentro de un lapso de 4 horas a partir del momento en que la solicitud inicial de servicio se haya registrado. El tiempo de respuesta de 4 horas se mide únicamente durante el horario de servicio. En caso de que la llamada se reciba después de las 5:00 pm hora local, el tiempo de respuesta podrá extenderse hasta el siguiente día hábil.
Respuesta en 4 horas, 24x7	Un representante autorizado HP llegará a las instalaciones del Cliente a cualquier hora del día los 365 días del año para iniciar el servicio de mantenimiento del hardware dentro de un lapso de 4 horas a partir del momento en que la solicitud inicial de servicio se haya registrado.

Especificaciones

Tabla 4. Mejoras opcionales a nivel de servicio

Mejora	Descripción
Atención personal de un ingeniero especializado	En el caso de los tiempos de respuesta de 4 horas se podrá asignar a un ingeniero especializado de HP para que proporcione servicios de soporte de hardware en el lugar de trabajo.
Servicio con un límite de páginas	Para los productos de impresión elegibles también contamos con niveles de servicio con un límite de páginas. En estos casos la cobertura termina una vez que haya concluido el período de servicio o se alcance el límite especificado en el contrato, lo que ocurra primero.
Extensión del horario de servicio	<p>En el caso de los servicios de soporte de hardware con respuesta al siguiente día y extensión del horario de servicio, esto incluirá también los sábados, domingos y días festivos. De esta manera las solicitudes de servicio que se reciban entre las 8:00 am y las 5:00 pm hora local serán atendidas al día siguiente.</p> <p>Los Clientes también podrán extender el horario de servicio del contrato y mejorar los tiempos de respuesta sobre una base de servicio por llamada por un cargo adicional fijo, dependiendo de la disponibilidad de los recursos locales. Para poder contratar estas opciones el Cliente deberá contar con una orden de compra abierta en la que se especifiquen todas las personas autorizadas para solicitar estos servicios.</p>

Todos los tiempos de respuesta únicamente son aplicables para sitios ubicados dentro de un radio de 160 km. (100 millas) a partir del centro de soporte HP responsable del servicio.

El traslado a sitios ubicados dentro de un radio de 320 km. (200 millas) está incluido de manera gratuita. No obstante, si el sitio se localiza a más de 320 km. (200 millas) de distancia, entonces se cobrará un cargo adicional y los tiempos de respuesta se ajustarán conforme a la misma.

Los cargos de traslado también se cobrarán para cualquier sitio que requiera de hospedaje, de un medio de transportación diferente del terrestre, como el transporte aéreo, o por alguna circunstancia extraordinaria.

Los cargos y áreas de servicio variarán de acuerdo con el país y la ubicación geográfica del Cliente.

Los tiempos de respuesta para sitios ubicados a más de 100 millas o 160 km. de distancia de un centro de soporte HP tendrán las siguientes modificaciones:

Distancia desde el centro de soporte HP responsable del servicio	Nivel de servicio con un tiempo de respuesta de 4 horas
0–100 millas ó 0–160 km.	4 horas
101–200 millas ó 161–320 km.	8 horas
Más de 200 millas ó 320 km.	Se establece al momento de la orden y está sujeto a la disponibilidad de los recursos locales

Distancia desde el centro de soporte HP responsable del servicio	Nivel de servicio con respuesta al día siguiente
0–100 millas ó 0–160 km.	Siguiente día hábil
101–200 millas ó 161–320 km.	1 día adicional
201–300 millas ó 321–480 km.	2 días adicionales
Más de 300 millas ó 480 km.	Se establece al momento de la orden y está sujeto a la disponibilidad de los recursos locales

Condiciones del servicio

A consideración de HP el servicio se podrá proporcionar utilizando una combinación de herramientas de soporte y diagnóstico remoto, servicios en las instalaciones del cliente u otros métodos, incluyendo el envío por medio de un servicio de mensajería de partes de repuesto para que el Cliente las reemplace él mismo, como un mouse, un teclado o una unidad completa. HP determinará el método más adecuado con el fin de proporcionarle al Cliente un servicio de soporte efectivo y oportuno.

Los compromisos de respuesta en el lugar de trabajo en un tiempo determinado no serán aplicables si el servicio se puede realizar por medio de herramientas de diagnóstico y soporte remoto u otros métodos como los descritos arriba.

Para tecnologías de almacenamiento totalmente redundante (como los arreglos de disco XP), los compromisos de tiempo de respuesta únicamente serán aplicables para problemas graves que a consideración de HP afecten las operaciones comerciales o hagan disminuir el rendimiento de componentes críticos o redundantes. Los tiempos de respuesta para solicitudes de servicio que no sean críticas podrán variar.

Este servicio no incluye entre otras cosas lo siguiente:

- La restauración del sistema operativo, otras aplicaciones de software y datos.
- Pruebas operativas de las aplicaciones o pruebas adicionales solicitadas por el Cliente.
- La resolución de problemas de conectividad o compatibilidad.
- Soporte para problemas relacionados con la red.
- Servicios necesarios debido a que el Cliente no haya incorporado los ajustes al sistema, las reparaciones, los parches o las modificaciones que HP le haya proporcionado.
- Servicios necesarios debido a que el Cliente no haya tomado las acciones preventivas que HP le recomiende.

Responsabilidad del Cliente

A solicitud de HP, el Cliente deberá darle toda la ayuda que necesite para resolver el problema de manera remota, ya sea:

- Proporcionando toda la información necesaria para que HP realice el servicio de soporte remoto de manera profesional y oportuna y para que pueda determinar el nivel de elegibilidad correspondiente.
- Iniciando las autopruebas e instalando y ejecutando otros programas y herramientas de diagnóstico.
- Instalando los parches y actualizaciones del firmware que se le proporcionen para que los instale él mismo.
- Realizando cualquier otra actividad razonablemente necesaria para ayudar a HP a identificar y/o resolver el problema.

El Cliente será responsable de instalar de manera oportuna las actualizaciones de firmware, así como las partes y las unidades de repuesto que se le envíen para que las instale él mismo.

A consideración de HP, los niveles de servicio con respuesta en el lugar de trabajo en 4 horas podrán requerir la instalación de equipo y herramientas de conectividad remota. Si se cuenta con soporte remoto y éste es necesario para el equipo cubierto, entonces el Cliente deberá permitir y darle a HP acceso remoto para poder cumplir con el tiempo de respuesta de 4 horas.

Registro

El cliente **deberá registrar el hardware y el HP Care Pack correspondiente** inmediatamente, tal como se estipula en el contrato de servicio.

Información para pedidos

Los productos de computación HP únicamente podrán contar con un nivel de servicio de respuesta en 4 horas las 24 horas del día los 7 días de la semana si el volumen de la orden del Cliente para un sitio determinado es mayor a una cantidad mínima requerida.

La disponibilidad de las características y niveles de servicio podrá variar de acuerdo a los recursos locales y podrá limitarse a ciertos productos y áreas geográficas elegibles. Para mayor información o para contratar el Servicio de Soporte de Hardware HP en el Lugar de Trabajo, póngase en contacto con su representante de Servicios HP en su localidad.

Para mayor información

Para mayor información sobre los Servicios de Soporte de Hardware HP en el Lugar de Trabajo, póngase en contacto con cualquiera de nuestros distribuidores u oficinas de ventas HP en todo el mundo o visite nuestra página Web en:

www.hp.com/hps/support

© 2003 Hewlett-Packard Development Company, L.P. La información contenida en el presente documento está sujeta a cambios sin previo aviso. La garantía de los productos y servicios HP se encuentra estipulada en las declaraciones de garantía que acompañan a cada uno de dichos productos y servicios. Nada en el presente documento constituirá o podrá interpretarse expresa o implícitamente como una garantía adicional. HP no será responsable por ninguna omisión o error técnico o de edición que contenga el presente documento.

Intel y Pentium son marcas registradas de Intel Corporation.

Los Servicios de Soporte HP se rigen por lo establecido en el Anexo SS5 y los Términos y Condiciones de Ventas y Servicios HP, los Términos Comerciales de HP, o el Contrato Global de Servicios HP.

Si desea saber más, visítanos en www.hp.com

5981-6637SPL 03/2004

