



HP Care Pack

Soporte para software

Especificaciones

Software Support

resumen del servicio

El Servicio de Soporte de Software de HP le ofrece un servicio integral de soporte para sus productos HP y de otros fabricantes.

Con el Servicio de Soporte de Software de HP su personal de sistemas obtiene un acceso rápido y confiable a los Centros de Respuesta HP. Ahí los ingenieros de HP trabajan con su equipo de TI para proporcionarle asesoría sobre diferentes usos y herramientas de software, diagnóstico y resolución de problemas, identificación de defectos y acceso a parches.

Asimismo, le ofrecemos un servicio de Actualizaciones de Software para los productos seleccionados de HP y de otros fabricantes.

El Servicio de Soporte de Software de HP también pone a disposición de los clientes nuevas versiones de software, parches y manuales de referencia tanto de HP, como de otros fabricantes. Esto incluye la licencia de uso y copia de nuevas versiones del software, en todos los sistemas cubiertos por la licencia original.

El servicio le proporciona además acceso electrónico a un conjunto completo de datos de soporte para que cualquier miembro de su personal de sistemas pueda localizar fácil y rápidamente información básica sobre productos y servicios.

beneficios para usted

- Aumente la productividad de sus administradores y operadores de sistemas
- Mejore el rendimiento del sistema y reduzca las interrupciones debidas a defectos en el software
- Actualice su software HP y de otros fabricantes, a un precio predecible
- Ahorre el costo de comprar actualizaciones de software individuales, a través de una suscripción completa
- Notifique a sus administradores de sistemas cada vez que aparezcan nuevas versiones de software
- Asegure el cumplimiento de los términos y condiciones de las licencias de uso de las más recientes versiones de software HP y de otros fabricantes
- Resuelva rápidamente los problemas de software, a través del personal técnico altamente capacitado de HP

principales características del servicio

- Actualización de la documentación y productos de software
- Licencia de uso y copia de las actualizaciones de software
- Soporte electrónico a través del Centro de Recursos de Tecnología Informática de HP
- Acceso a los servicios de personal técnico altamente capacitado
- Análisis y resolución de problemas
- Escalamiento del servicio
- Herramientas de Software y Soporte Operativo
- Aislamiento del problema
- Acceso remoto
- Asesoría para la Instalación de Productos y Aplicaciones
- Flexibles horarios de servicio

Especificaciones

tabla 1. características del servicio

características	especificaciones
Licencia de uso y copia de las actualizaciones de software	El cliente recibe autorización para usar y copiar las actualizaciones de software para todos los sistemas cubiertos por la licencia original. Usted puede usar y copiar dichas actualizaciones en cada sistema cubierto por este servicio, tal como se describe en el Anexo E16 – Términos y Condiciones de Ventas y Servicios HP y el Anexo SS5 –, en el contrato de Servicio de Soporte HP o en el Contrato de Servicios de Soporte HP Care Pack, si se compran a través de un Distribuidor Autorizado HP.
Actualización de la documentación y productos de software	<p>Conforme se den a conocer nuevas versiones para productos seleccionados de software de HP, las actualizaciones y manuales de referencia se pondrán a disposición de sus administradores de sistemas. Para los productos de software de otros fabricantes, HP le proporcionará las actualizaciones, si éstas son parte del servicio, tan pronto como los fabricantes las pongan a nuestra disposición. Asimismo, HP le podrá proporcionar instrucciones sobre la forma de obtener las actualizaciones de software de otros fabricantes, incluidas en este servicio, ya sea a través de HP o directamente del fabricante. Para ciertos productos el cliente tendrá la opción de elegir entre varios tipos de medio de almacenamiento. A través de este servicio también se le proporcionará al cliente un código de acceso o clave de licencia, o las instrucciones para obtener el código de acceso o la clave de licencia correspondiente, cuando esto sea necesario para instalar y ejecutar la más reciente versión del software.</p> <p>Cobertura para SW de HP y algunos productos seleccionados de otros proveedores:</p> <ul style="list-style-type: none">• HP-UX• OpenVMS y productos ‘layered’• Tru64 UNIX y productos ‘layered’• Software Microsoft Data Center
Soporte Electrónico	<p>Nota: no está disponible para Windows, Linux y Novell</p> <p>HP le proporciona acceso ilimitado al Centro de Recursos de Tecnología Informática de HP, un servicio electrónico que incluye una base de datos con los síntomas y soluciones a los problemas más conocidos, descripciones de productos, especificaciones técnicas y literatura especializada.</p> <p>HP también podrá poner a disposición del cliente ciertos parches de software HP por medio de este servicio electrónico. En cuanto a los parches de software de otros fabricantes, HP se los proporcionará junto con las instrucciones sobre la forma de obtener el parche directamente del fabricante original del software cuando, y a condición de que, dichos parches estén disponibles a través del fabricante.</p> <p>HP le proporciona un recurso integral en línea para obtener información, herramientas y servicios personalizados de forma inmediata. Este sitio le ofrece herramientas para que usted mismo resuelva problemas, asistencia confiable y personalizada, foros de discusión y cursos de capacitación en línea, así como acceso instantáneo a los contenidos más completos de TI de varios fabricantes y múltiples plataformas disponibles en el mercado. Usted podrá acceder a este sitio a través de la siguiente dirección: http://www.itrc.hp.com.</p>

Acceso a los servicios de personal técnico altamente capacitado	Los clientes tendrán acceso a los servicios de soporte técnico de HP por vía telefónica, comunicación electrónica o FAX (donde este servicio esté disponible) para recibir asistencia sobre la instalación y operación del software.
Análisis y Resolución de Problemas	HP ofrece servicios de soporte correctivo para resolver problemas de software identificables que el cliente pueda reproducir. HP también proporciona soporte para ayudar a los clientes a identificar problemas difíciles de reproducir. Asimismo, el cliente recibe asistencia para la resolución de problemas y parámetros de configuración del software cubierto.
Escalamiento del Servicio	HP ha establecido un procedimiento formal de escalamiento del servicio para resolver problemas complejos de software. La gerencia local de HP coordina el proceso, haciendo rápidamente una lista de las habilidades y recursos necesarios con las que cuentan los expertos de HP y nuestros socios para resolver el problema.
Herramientas de Software y Soporte Operativo	HP proporciona información sobre las más recientes herramientas de software, problemas conocidos y soluciones disponibles, así como asistencia y asesoría para la operación de las mismas.
Aislamiento del problema	También se ofrece asistencia para aislar el problema de software, por medio de lo cual se informa al cliente si el problema parece estar relacionado con el hardware. Para aquellos clientes con un contrato de Servicio de Mantenimiento del Hardware HP en Sitio, se registrará una solicitud de servicio en la mesa de diagnóstico antes de enviar a un ingeniero calificado a las instalaciones del cliente. Para los clientes que no cuenten con este tipo de contrato, se registrará una solicitud de servicio por llamada, con la aprobación del cliente.
Acceso Remoto	A consideración de HP y con la aprobación del cliente, se podrán utilizar herramientas de acceso remoto, como el soporte telefónico, para facilitar la resolución del problema. El uso de estas herramientas le permite a HP trabajar de forma interactiva con el cliente y diagnosticar el problema de manera remota.
Asesoría para la Instalación de Productos y Aplicaciones	El cliente también podrá usar cualquiera de las herramientas seleccionadas para ayudar en la resolución del problema. Únicamente se podrán utilizar las herramientas proporcionadas o aprobadas por HP como parte de este servicio.
Horario de servicio	<p>Servicio de asesoría para clientes que tengan dificultades al querer instalar un producto o deseen conocer los métodos apropiados de instalación y actualización de aplicaciones independientes, así como obtener soporte para productos instalados en un ambiente de red.</p> <p>El servicio no incluye bajar en línea paquetes completos de software o trabajar en la instalación de principio a fin. Estos servicios están disponibles por un cargo adicional y se venden por separado.</p> <p>El horario de servicio indica el tiempo durante el cual se registran sus llamadas.</p> <p><i>Horas normales de oficina:</i> El servicio está disponible de 9:00 a.m. a 6:00 p.m. en Argentina, Chile, Bolivia, Perú, Paraguay y Uruguay hora local, de lunes a viernes, excepto días festivos. Las llamadas que se reciban fuera de este horario de servicio serán atendidas al siguiente día hábil, de acuerdo al horario que haya contratado.</p> <p><i>24x7:</i> El servicio está disponible las 24 horas del día de lunes a domingo, los 365 días del año, incluyendo días festivos.</p>

responsabilidad del cliente

El cliente deberá conservar todas las licencias originales de software, actualizar los contratos y claves de licencia y proporcionárselas a HP cuando se le solicite.

El cliente utilizará todos los productos de software en conformidad con los términos de la licencia otorgada por HP u otro fabricante, incluyendo los términos adicionales que acompañen a las actualizaciones de software proporcionadas de acuerdo con este servicio.

Cuando un cliente reciba la notificación, ya sea de forma impresa o por medio de correo electrónico, de que una nueva versión de software está disponible, es responsabilidad del cliente responder al mensaje si desea recibir dicha actualización.

El cliente será responsable de registrarse en el Centro de Recursos de Tecnología Informática de HP para poder recibir notificaciones sobre nuevas actualizaciones y bajar parches de software.

condiciones generales/otras

Es posible que ciertas actualizaciones de software de otros fabricantes, contratos de licencia y/o claves de licencia deban obtenerse directamente con el fabricante o distribuidor original del software.

restricciones

Las actualizaciones de software no están incluidas para todos los productos. Únicamente productos seleccionados de software HP y de otros fabricantes cuentan con el Servicio de Actualización de Software. A solicitud del cliente, HP le proporcionará una lista de los productos de software incluidos. Cuando este servicio no esté disponible, ésta no se incluirá en el servicio de Soporte de Software.

Para clientes con múltiples sistemas en un mismo lugar, HP podrá limitar el número de actualizaciones de software proporcionadas como parte de dicho servicio.

para mayor información

Para mayor información sobre los servicios HP Care Pack, póngase en contacto con cualquiera de nuestros distribuidores o representantes de ventas en todo el mundo o visite nuestra página de Internet en:

<http://www.hp.com> y seleccione su país

La información técnica contenida en el presente documento está sujeta a cambios sin previo aviso.

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 HP o el Contrato Global de Servicios HP.