



# HP Servicios

## Servicios de Soporte

### HP Care Pack

## Soporte su infraestructura de IT con facilidad y flexibilidad

### **Bueno para su negocio, mejor para su presupuesto.**

Los servicios HP Care Pack son la manera más fácil de asegurar la máxima disponibilidad de sus productos HP. Son servicios de soporte, sumamente fáciles de adquirir y de proporcionar, ponen a su disposición todo lo que usted buscaba: cobertura integral, consistencia a escala mundial, y gran calidad de servicio.

Los servicios HP Care Pack incluyen más de 20 niveles de ofertas, todas ellas respaldadas por la mayor organización mundial de atención al cliente. Estos servicios abarcan desde el soporte en garantía y los servicios proactivos de misión crítica, hasta servicios integrados para toda una infraestructura de IT. Asimismo, contemplan todos los productos, como servidores UNIX®, Linux® y Windows®, productos de movilidad, equipos de red, equipos desktop, impresoras, soluciones de almacenamiento y Software de gestión.

Cualquiera sea su necesidad usted apreciará los resultados: mayor productividad del personal y reducción de las costosas caídas de sistema.

### **Aumente al máximo la disponibilidad de sus productos HP.**

El servicio HP Care Pack ofrece soluciones que mejoran o extienden la garantía original de sus equipos HP.

La generalidad de los productos cuentan con garantías que se focalizan en estos y no en un servicio más amplio que apunte a soluciones específicas para cada cliente.

HP Care Pack fue concebido con la finalidad de cubrir los espacios existentes entre los beneficios básicos de una garantía convencional y los requerimientos reales de servicio que tiene cada empresa.

Por incontables motivos, los fabricantes de productos que requieran garantías tienden a reducir al máximo los niveles de servicios de estos productos. Es este el campo en el que HP Care Pack se convierte en la mejor solución, poniendo a su alcance las herramientas adecuadas que su empresa necesita.

Mediante un único punto de contacto para solicitud de soporte y asistencia técnica, usted contará con el asesoramiento de un especialista HP para resolver sus problemas con los más altos niveles de calidad.

Múltiples niveles de servicio y tiempos de respuesta/solución según sus necesidades, con amplia cobertura nacional.

**Desde U\$S 1,44 por mes durante 3 años, con un nivel de servicio de soporte on site, con respuesta al día siguiente en el horario de 9 a 18 hs (Ej: Care pack 9x5 NBD 3Y de U\$S 52 para PCs EVO D220)**

### **Beneficios.**

#### • **Soporte con compromiso de tiempo de respuesta y/o solución.**

- Ningún otro proveedor es capaz de igualar el compromiso HP de Call-to-Repair para reparación de Hardware en un máximo de 6 hs.

#### • **Garantiza la protección de su inversión.**

#### • **Nivel de soporte acorde a sus necesidades.**

- Más de 20 niveles de servicio para múltiples tecnologías en diferentes geografías.

- Opción de tener servicio las 24 horas del día, los 7 días de la semana.

#### • **Facilidad, simplicidad y flexibilidad.**

- Completo menú de ofertas de servicio, con estructuras sólidas de soporte de Hardware y Software.

- Flexibilidad al seleccionar su asesor o canal de confianza.

#### • **Calidad de servicio.**

- Personal HP: HP Services cuenta con expertos en soporte a clientes con años de experiencia.

- HP es considerado por tener los más innovadores servicios y el más alto nivel de lealtad en la industria según Gartner Research Inc.

#### • **Oportuna resolución de problemas.**

- Liderazgo en el mundo de tecnologías de soporte remoto y web-based, con acceso gratuito a herramientas de administración y base de conocimientos desde el HP IT Resource Center.

- HP mantiene fuertes alianzas de soporte con las principales empresas que proveen soluciones de tecnología.

#### • **Cobertura tecnológica.**

- HP services abarca el más amplio rango de tecnologías en la industria, logrando cubrir la totalidad de una solución.

## Niveles de servicio que se ajustan a sus necesidades específicas.

**Servicios de Instalación y Puesta en Marcha:** consisten en la instalación, puesta en marcha o implementación del producto, garantizando el cumplimiento de los estándares de calidad establecidos por HP.

**Servicios de Soporte de Hardware:** acceda a un soporte de alta calidad, tanto remoto como en domicilio. Le ofrecemos flexibles opciones de respuesta, incluyendo compromiso Call-to-Repair, nuestro compromiso de reparación en un plazo máximo de 6 horas.\*  
 (\*) Sujeto a términos y condiciones estipuladas en el contrato de servicio.

**Servicios de Soporte de Software:** disponga de un acceso rápido y fiable a los Centros de Soporte y Asistencia al Cliente HP, y de otros fabricantes soportados por HP, como así también la documentación necesaria.

**Servicios Proactivos de Misión Crítica:** servicios que mejoran la efectividad de las operaciones con identificaciones proactivas de problemas y recomendaciones de soluciones, al igual que el rápido acceso a un único punto de contacto y monitoreo remoto.

Válidos para amplia gama de entornos operativos, desde HP-UX y True 64 Unix a Microsoft Windows®, Linux®, Open VMS® y MPE®.

- Único punto de contacto para servicios proactivos, reportes de respaldo y entrega de servicios técnicos.
- Facilitador del Centro de Soluciones. Proactivo, realiza análisis de rendimiento de "Patch", notificación de "Patch" críticas, reporte trimestral de actividades.
- Soporte de Software: Cobertura 24x7. Respuesta telefónica: 2 horas.
- Chequeo de salud del sistema: tarea anual en el servidor y entrega de un reporte detallando el estado y recomendaciones.

## Proactive 24.

- + Soporte on-site de Hardware: 24x7. Tiempo de Respuesta: 4 horas.
- + Planificación de soporte semestral on-site.
- + Un "Technical Service" el cual incluye, por ejemplo: revisión de configuración y redes, de utilización de recursos y seguridad, entre otros.

## Critical Service.

Acceda a los beneficios del Proactive 24 más:

- + Soporte de Hardware: Cobertura 24x7. Solución en 6 horas.
- + Planificación de soporte trimestral on-site.
- + Disponibilidad de partes al 100%.
- + Rápida gestión de escalación de problemas.
- + Dos "Technical Service".

**"Desde el principio creímos que HP nos prestaría un soporte robusto, y se han ganado su reputación. Nos han impresionado la experiencia y la profesionalidad mostradas en el Servicio Crítico HP Care Pack. Hemos contado con una disponibilidad del 100%... imposible de mejorar."**

Robert Martinson, Director de Operaciones SAP de CGI In.

		Servicios de mantenimiento de Hardware						Soporte de Software	Servicios de instalación, puesta en operación e implementación	Servicios Premium			
		Call-to-Repair en 6 horas	Respuesta en 4 horas 24x7	Respuesta 4 horas mismo día	Respuesta siguiente día hábil (on site)	Retorno al laboratorio	Servicio Premier			HW + SW		Proactivos	
									Soporte Plus	Soporte Plus 24	Proactivo 24	Servicio crítico	
Servidores de Misión Crítica		●	●	●	●			●	●	●	●	●	
Servidores HP ProLiant		●	●	●	●			●	●	●	●	●	
Almacenamiento	Alto nivel	●	●	●	●			●	●	●	●	●	
	Bajo nivel	●	●	●	●			●	●	●	●	●	
Equipos de red			●	●	●			●	●	●	●	●	
Equipos portátiles y de escritorio	Equipos de escritorio		●	●	●				●				
	Notebooks				●	●	●		●				
	Handhelds					●							
Workstations			●	●	●			●	●				
Impresoras	Alto nivel		●	●	●				●				
	Bajo nivel		●	●	●	●			●				
OpenView & OpenCall								●	●	●	●	●	

Esta matriz ofrece un resumen general de los niveles de servicio aplicables a los principales grupos de tecnologías. Si desea información más detallada sobre estos servicios para un producto y/o modelo determinados, o sobre otros servicios HP Care Pack, sírvase consultar [www.hp.com/services/carepack](http://www.hp.com/services/carepack) o ponerse en contacto con el representante comercial de su zona. Las condiciones pueden variar de una zona a otra.

**Consulte por otros servicios no detallados, de acuerdo a su necesidad: [hpsmarketingmcas@hp.com](mailto:hpsmarketingmcas@hp.com)**

Para mayor información visítenos en [www.hp.com/services/carepack](http://www.hp.com/services/carepack) o contacte a su representante de Ventas o Socio del Canal HP.