



hp care pack

hp hardware
support

especificaciones

HW Support 13x5 4h response time

resumen del servicio

Los servicios de Soporte HP de Hardware en el Lugar de Trabajo lu-vie con 4 hrs de respuesta, le ofrecen soporte remoto y en el lugar de trabajo de alta calidad para sus equipos HP y Compaq, y para los productos seleccionados de hardware de otros fabricantes, lo que le permitirá aumentar su tiempo de funcionamiento y productividad.

Los servicios HP le dan además la posibilidad de elegir los tiempos de respuesta y los horarios de servicio de acuerdo a las necesidades de su empresa, al mismo tiempo que le proporcionan un mayor valor por su dinero.

beneficios para usted

- Mayor disponibilidad de su sistema
- Mayor rendimiento sobre su inversión en tecnología
- Cómodo servicio de soporte en sus instalaciones
- Servicio de soporte de alta calidad respaldado por HP
- Una amplia cobertura geográfica

principales características del servicio

- Diagnóstico y soporte remotos
- Soporte de hardware en las instalaciones del cliente
- Refacciones y materiales incluidos
- Servicio completo hasta la conclusión del trabajo
- Escalamiento del servicio

Especificaciones

tabla 1. características del servicio

característica	especificaciones
Diagnóstico remoto del problema y soporte vía telefónica	Después de llamar por teléfono al número de soporte que se le ha proporcionado, HP trabajará con usted durante las horas de cobertura para aislar el problema de hardware. Antes de enviar ayuda a las instalaciones del cliente, HP podrá realizar un diagnóstico utilizando herramientas de soporte remoto u otros medios para facilitar la resolución del problema.
Soporte de hardware en las instalaciones del cliente	<p>Para problemas técnicos que no se puedan resolver de manera remota, un representante autorizado HP le dará soporte técnico especializado a fin de hacer que sus productos de hardware funcionen bien nuevamente. Para ciertos productos HP podrá, a su consideración, reemplazar el producto en vez de repararlo. Los productos de reemplazo serán nuevos o su equivalente en cuanto a rendimiento. Los productos reemplazados pasarán a ser propiedad de HP.</p> <p>Asimismo, HP podrá instalar las mejoras de ingeniería de su sistema que sean necesarias para garantizar la operación correcta de los productos de hardware y mantener la compatibilidad con las partes de repuesto suministradas por HP. De igual manera HP podrá instalar cualquier actualización de firmware que se requiera para asegurar la capacidad de soporte de su equipo.</p>
Materiales	HP proporcionará todas las refacciones y materiales necesarios para mantener su equipo de hardware en buen funcionamiento, incluyendo las partes y materiales para llevar a cabo las mejoras de ingeniería que se recomienden. Los repuestos serán nuevos o su equivalente en cuanto a rendimiento. Las partes reemplazadas pasarán a ser propiedad de HP.
Horario de servicio	<p>El horario de servicio indica el tiempo durante el cual se proporciona el servicio, ya sea de forma remota o en las instalaciones del cliente.</p> <p>Las llamadas que se reciban fuera de este horario serán atendidas al siguiente día hábil, de acuerdo al horario que se haya contratado.</p> <p>Los siguientes horarios están disponibles para los productos seleccionados:</p> <ul style="list-style-type: none">• <i>Horario extendido de servicio (13x5)</i>: El servicio está disponible de 8:00 a.m. a 9:00 p.m. en Colombia, Puerto Rico, Venezuela y CACE, de lunes a viernes, excepto días festivos de HP. <p>Todos los horarios de servicio están sujetos a la disponibilidad de recursos en su localidad. Para mayor información por favor pregunte a su distribuidor autorizado HP.</p>
Tiempo de respuesta	<p>El tiempo de respuesta es el tiempo que transcurre desde el momento en que HP recibe y registra su solicitud de servicio hasta el momento en que un representante de HP llega a sus instalaciones dentro del horario de servicio que usted haya contratado.</p> <p>Los siguientes tiempos de respuesta están disponibles para los productos seleccionados:</p> <ul style="list-style-type: none">• <i>Respuesta en 4 horas</i>: Un representante autorizado HP llegará a sus instalaciones para comenzar los trabajos de mantenimiento correctivo al hardware dentro de un lapso de 4 horas a partir del momento en que se registró su llamada dentro del horario de servicio contratado.
Servicio hasta la conclusión del trabajo	Una vez que el representante de HP llega a las instalaciones del cliente, éste continuará dando el servicio (ya sea de forma remota o en el lugar de trabajo), hasta que sus productos estén nuevamente en operación o en tanto se logre un progreso razonable. El trabajo se podrá suspender temporalmente si son necesarios partes o recursos adicionales y se reanudará cuando éstos estén disponibles.
Escalamiento del servicio	HP ha establecido un procedimiento formal de escalamiento del servicio para resolver complejos problemas de hardware. El administrador HP local coordina el proceso, haciendo rápidamente una lista de las habilidades necesarias con las que cuentan los expertos de HP para resolver el problema.

tabla 2. niveles de servicio

No todos los niveles de servicio están disponibles para todos los productos. El nivel de servicio que usted haya elegido se especificará en la documentación de su contrato de servicios HP Care Pack.

nivel	Especificaciones
Respuesta al día siguiente en	Un representante autorizado HP llegará a sus instalaciones entre las 8:00 a.m. a 5:00 p.m. en Colombia, Puerto Rico, Venezuela y CACE para iniciar los trabajos de mantenimiento correctivo al hardware al siguiente día hábil

horas normales de oficina	después de que se registró su llamada. Para ello, usted deberá llamar entre las 8:00 a.m. y las 5:00 p.m. en Colombia, Puerto Rico, Venezuela y CACE, excepto días festivos. Las llamadas que se reciban después de las 5:00 p.m. en Colombia, Puerto Rico, Venezuela y CACE del viernes serán registradas el lunes y atendidas el martes.
Respuesta en cuatro horas en horas normales de oficina	Un representante autorizado HP llegará a sus instalaciones entre las 8:00 a.m. a 5:00 p.m. en Colombia, Puerto Rico, Venezuela y CACE, para iniciar los trabajos de mantenimiento correctivo al hardware dentro de un lapso de 4 horas a partir del momento en que se registró su llamada. Para ello, usted debe llamar entre las 8:00 a.m. y las 1:00 p.m. en Colombia, Puerto Rico, Venezuela y CACE, de lunes a viernes, excepto días festivos. Las llamadas que se reciban después de las 1:00 p.m. en Colombia, Puerto Rico, Venezuela y CACE del viernes serán atendidas el siguiente día hábil.
Respuesta en cuatro horas con horario extendido de servicio	Un representante autorizado HP llegará a sus instalaciones para iniciar los trabajos de mantenimiento correctivo al hardware entre las 8:00 a.m. y las 9:00 p.m. en Colombia, Puerto Rico, Venezuela y CACE, dentro de un lapso de cuatro horas a partir del momento en que se registró su llamada. Para ello, usted debe llamar entre las 8:00 a.m. y las 5:00 p.m. en Colombia, Puerto Rico, Venezuela y CACE, excepto días festivos. Las llamadas que se reciban después de las 5:00 p.m. en Colombia, Puerto Rico, Venezuela y CACE serán atendidas el siguiente día hábil.
Respuesta en cuatro horas las 24 horas del día los 7 días de la semana	Un representante autorizado HP llegará a sus instalaciones a cualquier hora del día los 365 días del año para iniciar los trabajos de mantenimiento correctivo al hardware dentro de un lapso de cuatro horas a partir del momento en que se registró su llamada.
Cobertura para el CPU únicamente	Para los productos seleccionados de cómputo personal, usted puede elegir un servicio HP Care Pack con cobertura para el "CPU únicamente". Este servicio no cubre el monitor o la estación docking.
Limite de páginas	Para los equipos de impresión seleccionados, el nivel de servicio puede incluir un límite de páginas. En estos casos, el servicio acaba cuando vence el periodo de cobertura o se alcanza el límite de páginas especificado en el HP Care Pack, lo que ocurra primero.

condiciones del servicio

A consideración de HP, el servicio puede proporcionarse utilizando herramientas de diagnóstico y soporte remoto, servicios en el lugar de trabajo u otros métodos para la prestación del servicio, así como una combinación de los mismos. Otros métodos pueden incluir el envío por medio de mensajería de refacciones para que el cliente los reemplace él mismo, como un mouse o teclado, o inclusive toda una unidad de reemplazo para ciertos productos. HP determinará el método más apropiado a fin de proporcionarle al cliente un servicio de soporte efectivo y oportuno.

Los compromisos de servicio en el lugar de trabajo en un tiempo determinado no serán aplicables si el servicio se puede realizar por medio del uso de herramientas de diagnóstico o soporte remoto o por otros métodos, tal como se describe arriba.

Para tecnologías de almacenamiento totalmente redundante (p. ej. arreglos de almacenamiento XP), el compromiso de respuesta en un tiempo determinado es aplicable únicamente para problemas críticos, según lo determine HP, los cuales pudieran afectar negativamente las operaciones comerciales o el rendimiento. Los tiempos de respuesta para problemas que no sean críticos pueden variar.

Este servicio no incluye, entre otras cosas:

- La restauración del sistema operativo, aplicaciones de software y datos
- La resolución de problemas de interconectividad y compatibilidad
- Los servicios necesarios debido a que el cliente no realice los arreglos al sistema, reparaciones, parches o modificaciones indicadas por HP
- Los servicios necesarios debido a que el cliente no tome las acciones preventivas recomendadas por HP

responsabilidad del cliente

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

A solicitud de HP, el cliente deberá darle toda la asistencia necesaria para resolver el problema de forma remota, ya sea:

- proporcionando toda la información necesaria para que HP pueda prestar los servicios de soporte remoto de forma profesional y oportuna y/o pueda determinar el nivel de elegibilidad correspondiente,
- realizando autopruebas y/o instalando y ejecutando otros programas y herramientas de diagnóstico
- realizando las tareas necesarias para ayudar a HP a identificar y resolver el problema

El cliente también será responsable de instalar los repuestos y unidades de reemplazo cuando éstas se envíen por mensajería para que lo haga él mismo de manera oportuna.

cobertura

Los Servicios de Soporte de Hardware HP en el Lugar de Trabajo le dan cobertura para los productos marca HP o Compaq, todos los componentes internos suministrados por HP (como tarjetas HP Jetdirect, memoria y unidades de CD-ROM), así como para los accesorios HP o Compaq adquiridos junto con el producto, como el mouse, teclado, estación docking y monitor.

El servicio HP Care Pack contratado para un producto no cubre los monitores CRT de más de 17" o los monitores de pantalla plana de más de 15". Para éstos deberán contratarse servicios HP Care Pack individuales.

En el caso de los servicios HP Care Pack con cobertura para el "CPU únicamente", los monitores y estaciones docking no estarán incluidos en el servicio.

La cobertura para los sistemas con productos de varios fabricantes incluye todos los componentes internos estándar suministrados por el fabricante o el distribuidor, así como el monitor, el teclado y el mouse.

Los artículos de consumo como baterías y plumas para Tablet PC, kits de mantenimiento y otros consumibles, mantenimiento del usuario y dispositivos de otros fabricantes no están cubiertos.

Para componentes que han sido descontinuados, es posible que se requiera de una ruta de actualización. HP trabajará junto con el cliente para determinar cuál es el repuesto más adecuado. No todos los componentes estarán cubiertos en todos los países, lo cual dependerá de la capacidad local de soporte.

Servidores ProLiant y Sistemas de Almacenamiento

El servicio incluye todas las opciones de hardware HP calificadas para el servidor, compradas en el mismo momento o posteriormente, e instaladas dentro del dispositivo, así como los monitores de 22" o menos. Éstos estarán cubiertos con el mismo nivel de servicio y tiempo de respuesta que el servidor. En el caso de servidores o sistemas de almacenamiento instalados en un gabinete, el servicio también cubre todas las opciones para rack calificadas por HP e instaladas dentro del mismo gabinete.

En el caso de los hp Blade Servers ProLiant, los servicios HP Care Pack cubren el montaje del servidor y todas las blades de red y servidor instaladas en el mismo, así como las fuentes de poder asociadas.

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.

© Copyright Hewlett-Packard Company 2003

XXXXXXXXSPL

