



HP CarePack

Soporte para hardware offsite

Especificaciones

Return Services

- Return to Depot HW Support - Offsite

resumen del servicio

Los servicios HP Care Pack de soporte de hardware con servicio de retiro y entrega le ofrecen servicios de alta calidad con soporte remoto por teléfono, reparación de los productos elegibles en uno de los Centros Autorizado de Servicio HP y devolución hasta las puertas de su casa u oficina. El servicio incluye reemplazo o reparación de la unidad, partes, mano de obra y gastos de envío.

HP le ofrece además dos niveles de servicio con diferentes opciones de envío al Centro Autorizado de Servicio HP (véase más adelante).

beneficios para usted

- Flexibles opciones de envío
- Una solución de soporte confiable y económico para los equipos de su casa u oficina.
- Servicio de soporte de alta calidad respaldado por HP
- Diagnóstico remoto del problema y soporte técnico por teléfono
- Reparación en un Centro Autorizado de Servicio HP, con partes y materiales incluidos
- Devolución de la unidad totalmente funcional hasta las puertas de su casa u oficina
- Flexibles opciones de envío al Centro Autorizado de Servicio HP
- Servicio en 3 días, sin contar la llegada y salida del equipo del Centro Autorizado de Servicio HP , no incluye traslado
- Disponible en horas normales de oficina

principales características del servicio

especificaciones

tabla 1. características del servicio

características	especificaciones
Diagnóstico remoto del problema y soporte vía telefónica	Cuando experimente algún problema, lo primero que debe hacer es llamar por teléfono al número de soporte que se le ha proporcionado. HP le dará asistencia técnica básica por teléfono para la instalación y configuración del producto, así como para la resolución de problemas. Antes de cualquier servicio de asistencia remota o fuera del lugar de trabajo, HP le pedirá que proporcione información relevante sobre el producto, que corra las herramientas de diagnóstico y que realice otras actividades de soporte. A partir de aquí HP trabajará junto con usted de forma remota para aislar el problema.
Reparación, partes y materiales	<p>Si el problema no se puede resolver de manera remota, un representante autorizado le proporcionará soporte técnico especializado en un Centro Autorizado de Servicio HP una vez que el producto se reciba, incluyendo todos los materiales y repuestos necesarios para hacer que funcione bien nuevamente. HP podrá a su consideración reemplazar el producto en vez de repararlo. Los repuestos y productos de reemplazo serán nuevos o su equivalente en cuanto a rendimiento. Las partes y productos reemplazados pasarán a ser propiedad de HP.</p> <p>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. Asimismo HP podrá instalar cualquier actualización de firmware que se requiera para asegurar dicha compatibilidad.</p>

tabla 1. características del servicio (continuación)

características	especificaciones
Devolución y entrega	Un servicio de mensajería autorizado llevará el equipo reparado o de reemplazo de regreso a sus instalaciones dentro del área geográfica en la que se realizó el servicio. La devolución se hará por medio de transportación terrestre y normalmente requerirá de 3 a 7 días.
Envío al Centro Autorizado de Servicio HP	<ul style="list-style-type: none"> Return to Depot: con esta opción usted será responsable de enviar el equipo que está fallando al Centro Autorizado de Servicio HP. Usted deberá asegurarse de que el producto esté bien empacado de acuerdo al medio de transporte que elija. La entrega se puede hacer de forma personal o a través del servicio de mensajería o paquetería disponible en su localidad.
Tiempo de reparación	<p>El tiempo de reparación de este servicio será de tres (3) días hábiles para las áreas geográficas elegibles, con excepción de las fallas intermitentes que pudieran requerir un tiempo de reparación adicional. El tiempo total de servicio se mide a partir del día en que el servicio de mensajería autorizado recoge la unidad o ésta se recibe en el Centro de Servicio HP, en caso de que el cliente la envíe, hasta el momento en que el producto reparado está listo para su devolución. Esto no incluye el tiempo que se lleva en enviar el producto reparado o de reemplazo de regreso a las instalaciones del cliente. Si la unidad se recibe en el Centro Autorizado de Servicio HP después de las 5:00 p.m., el periodo de tres días empezará al siguiente día hábil.</p> <p>El periodo de tres días hábiles no está disponible para todos los sitios y podrá ser mayor fuera del área metropolitana. Para sitios distantes, el tiempo total de entrega será de hasta 5 días.</p>
Horario de servicio	Los servicios de soporte de hardware descritos arriba se llevan a cabo de manera remota y en los Centros Autorizados de Servicio HP durante las horas normales de oficina. El servicio está disponible de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m., excepto días festivos.

tabla 2. niveles de servicio

nivel	Especificaciones
<ul style="list-style-type: none"> servicio de reparación y regreso 	<p>HP reparará o reemplazará la unidad que está fallando y la enviará ya reparada de regreso a su casa u oficina, incluyendo partes, mano de obra y gastos de envío. Este servicio requiere que usted envíe la unidad a un Centro de Servicio Autorizado HP.</p> <p>Usted será responsable de empacar y enviar la unidad que está fallando al centro de servicio.</p> <p>HP enviará la unidad reparada o de reemplazo de regreso a sus instalaciones dentro del área geográfica en la que se realizó el servicio. Si usted solicita un servicio de entrega inmediata, el costo adicional se cargará a su cuenta. El tiempo total de reparación será de tres (3) días hábiles para los sitios elegibles, con excepción de las fallas intermitentes que pudieran requerir un tiempo de reparación adicional. El tiempo total de servicio se mide a partir del día en que se recibe la unidad en el Centro Autorizado de Servicio HP hasta el momento en que el producto reparado está listo para su devolución. Esto no incluye el tiempo que se lleva en enviar el producto reparado o de reemplazo de regreso a las instalaciones del cliente.</p> <p>El periodo de tres días hábiles no está disponible para todos los sitios y podrá ser mayor fuera del área metropolitana. Para sitios distantes, el tiempo total de entrega será de hasta 5 días.</p> <p>Usted puede llamar al Centro de Soporte al Cliente HP entre las 8:00 a.m. y las 5:00 p.m. hora local de lunes a viernes, excepto días festivos. También contamos con un mayor horario de servicio por teléfono para productos seleccionados.</p>

condiciones del servicio

A consideración de HP, el servicio puede proporcionarse utilizando herramientas de diagnóstico y soporte remoto u otros métodos, así como una combinación de los mismos y reparación en el Centro Autorizado de Servicio HP. Otros métodos pueden incluir el envío de repuestos, como un mouse o teclado, para que el cliente los reemplace él mismo. HP determinará el método de servicio adecuado a fin de proporcionarle al cliente un soporte efectivo y oportuno.

Este servicio no incluye, entre otras cosas:

- La restauración del sistema operativo, otras 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
- Mantenimiento preventivo del usuario
- Los servicios de otros proveedores proporcionados como valor agregado e incluidos en la solución HP

La cobertura puede variar, dependiendo de la ubicación geográfica del cliente.

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
- ejecutando las auto pruebas y/u 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.

El cliente deberá asegurarse de que el producto esté preparado y empacado adecuadamente para que HP pueda recogerlo o para poder enviarlo al Centro Autorizado de Servicio HP de acuerdo con el método que se elija. HP podrá pedirle al cliente que incluya una impresión con los resultados de las auto pruebas realizadas previamente junto con la unidad que está fallando.

Es responsabilidad del cliente:

- mantener una copia de respaldo de todas las aplicaciones de software y datos. HP recomienda realizar respaldos periódicamente
- restaurar las aplicaciones de software y datos en la unidad después de la reparación o reemplazo
- hacerse responsable por la instalación de las aplicaciones del usuario y asegurarse de que todo el software cuente con las licencias correspondientes.

cobertura del servicio

Todos los accesorios estándar incluidos en el número de parte de la unidad base y todos los componentes internos suministrados por HP, como las tarjetas HP Jetdirect, la memoria y las unidades de CD-ROM, están cubiertos.

Este servicio NO cubre, entre otras cosas:

- Artículos de consumo, incluyendo baterías y plumas para Tablet PC,
- Kits de mantenimiento y otros consumibles,
- Dispositivos de otros fabricantes,
- Accesorios comprados aparte de la unidad base, como estaciones docking y duplicadores de puerto,
- Cualquier producto reparado previamente por el usuario o un técnico no autorizado.

cobertura geográfica

El servicio está limitado al área metropolitana de las principales ciudades.

Por favor pregunte a su distribuidor autorizado HP si el servicio está disponible en su localidad.

El servicio completo de reparación y envío únicamente está disponible para productos y localidades específicas.

para mayor información

Para mayor información sobre los Servicios HP, póngase en contacto con cualquiera de nuestros 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

