



Servicios HP de soporte de hardware de Cómputo en el sitio —MCA

Servicios HP Care Pack

Principales características del servicio

- Diagnóstico y soporte de problemas de forma remota.
- Soporte de hardware en el sitio.
- Piezas de reemplazo y materiales incluidos.
- Opciones de nivel de servicio con diferentes períodos de cobertura.
- Opciones de nivel de servicio con diferentes períodos de respuesta en el sitio.
- Trabajo hasta la conclusión.
- Gestión del escalamiento.
- Acceso a información y servicios de soporte electrónicos.
- Solución de soporte remoto electrónico HP (solo para algunos productos).
- Opciones de nivel de servicio con protección contra daños accidentales (solo para algunos productos).
- Opciones de nivel de servicio con retención de medios defectuosos (solo para algunos productos).
- Opciones de nivel de servicio con compromiso de tiempo desde la llamada hasta la reparación en lugar de tiempos de respuesta en el sitio (solo para algunos productos).
- Administración optimizada de inventario de piezas (incluida con algunos compromisos de tiempo desde la llamada hasta la reparación).

Visión general del servicio

El Servicio HP de soporte de hardware en el sitio ofrece asistencia remota y soporte de alta calidad en el sitio para su hardware cubierto, ayudándole a usted a mejorar el tiempo productivo de sus productos.

Usted tendrá la flexibilidad de escoger entre diversas opciones de nivel de servicio, con diferentes tiempos de respuesta y períodos de cobertura, así como diversos intervalos de cobertura para atender a sus necesidades concretas de servicio.

Las opciones de nivel de servicio con tiempos de respuesta brindan a los gerentes de TI especialistas en soporte que comenzarán rápidamente a resolver los problemas del sistema para ayudar a que el hardware recupere su condición operativa en un plazo especificado.

Especificaciones

Cuadro 1. Características del servicio

Característica	Especificaciones del servicio
Diagnóstico de problemas y soporte remotos	Una vez que el cliente realiza y HP acusa recibo de una llamada, como se describe en "Cláusulas generales", HP trabajará durante la ventana de cobertura para aislar el incidente de hardware y diagnosticar, remediar y resolver el incidente con el Cliente en forma remota. Antes de prestar cualquier asistencia en el sitio, HP puede iniciar y realizar un diagnóstico remoto con soluciones de soporte remoto electrónico para acceder a los productos cubiertos o utilizar otros medios disponibles para facilitar la resolución remota del incidente. HP proporcionará asistencia telefónica para la instalación de firmware instalable por el cliente y piezas para reparación por parte del cliente durante el período de cobertura del servicio. Independientemente de la ventana de cobertura del Cliente, los incidentes con el hardware cubierto pueden informarse a HP por teléfono o a través del portal web, según la disponibilidad local, o como un evento de informe de equipo automatizado a través de las soluciones de soporte remoto electrónico de HP durante las 24 horas, 7 días a la semana. HP acusará recibo de la solicitud de servicio registrando la llamada, asignando un identificador (ID) de caso y comunicando dicho ID de caso al cliente. HP se reserva el derecho de determinar la resolución final de todos los incidentes informados.
Soporte de hardware en el sitio	Para incidentes de hardware que no puedan resolverse de forma remota, en la opinión de HP, un representante autorizado de HP brindará soporte técnico en el sitio a los productos de hardware cubiertos para dejarlos en condiciones operativas. Para determinados PC, HP puede, a su criterio, optar por sustituir dichos productos en vez de repararlos. Los productos de reemplazo serán nuevos o funcionalmente equivalentes a nuevos en términos de desempeño. Los productos de reemplazo están sujetos a disponibilidad; HP no puede garantizar productos de reemplazo específicos. Los productos sustituidos pasan a ser

Característica	Especificaciones del servicio
	propiedad de HP. "Reparación ante fallas". Además, en el momento del servicio de soporte técnico en el sitio, HP puede : • Instalar mejoras de ingeniería disponibles para ayudar al cliente a asegurar un funcionamiento adecuado de los productos de hardware y a mantener la compatibilidad con las piezas de hardware de reemplazo de HP; • Instalar las actualizaciones de firmware disponibles definidas por HP como no instalables por el cliente que, en la opinión de HP, sean necesarias para que el producto cubierto recupere la condición operativa o para mantener la capacidad de soporte por parte de HP. "Reparación a pedido": Además, HP instalará durante el horario de cobertura actualizaciones críticas de firmware definidas por HP como no instalables por el cliente a pedido del Cliente. Las actualizaciones críticas de firmware son actualizaciones recomendadas por la división de productos de HP para instalación inmediata. A pesar de cualquier indicación en contrario en este documento o en los Términos de pedido único de HP para soporte, para ciertos arrays de almacenamiento empresariales y productos de cinta empresariales, HP cubrirá y reemplazará baterías defectuosas o agotadas que sean críticas para el funcionamiento del producto cubierto.
Piezas de reemplazo y materiales	HP suministrará las piezas de reemplazo con soporte de HP y cualquier material necesario para mantener operativo el hardware cubierto, incluidas las piezas y materiales para mejoras de ingeniería disponibles y recomendadas. Las piezas y productos de reemplazo proporcionados por HP serán nuevos o funcionalmente equivalentes a nuevos en términos de desempeño. Las piezas sustituidas pasan a ser propiedad de HP. Los insumos y consumibles como la batería no se incluyen dentro del soporte y no se suministrarán como parte de este servicio. Los términos y condiciones de garantía estándar se aplican a los insumos y piezas consumibles. Tiempo de vida útil máximo de soporte/uso máximo admitido: Las piezas y componentes que excedieron sus límites de tiempo de vida útil de soporte y/o de uso máximo admitido como se establece en el manual de funcionamiento del fabricante o en la hoja de datos técnica del producto no serán suministrados, reparados ni sustituidos como parte de este servicio.
Ventana de cobertura	La ventana de cobertura especifica el tiempo durante el cual se prestan los servicios descritos en el sitio o de forma remota. Las solicitudes de servicio recibidas fuera de esta ventana de cobertura se registrarán al día siguiente en el que el cliente posea una ventana de cobertura. Las opciones de ventana de cobertura disponibles para los productos elegibles se especifican en la tabla de opciones de nivel de servicio. Todas las ventanas de cobertura se encuentran sujetas a la disponibilidad local. Para obtener información detallada sobre la disponibilidad del servicio, póngase en contacto con la oficina de ventas local de HP.
Tiempo de respuesta para soporte de hardware en el sitio	Para los incidentes con hardware cubierto que no puedan resolverse de forma remota, HP realizará los esfuerzos comercialmente razonables para responder en el sitio dentro del tiempo de respuesta en el lugar especificado. El tiempo de respuesta en el sitio especifica el período que comienza cuando HP recibe y acusa recibo de la llamada inicial, según se describe en 'Cláusulas generales'. El tiempo de respuesta en el sitio finaliza cuando el representante autorizado de HP llega al lugar del Cliente o cuando se cierra el evento informado con la explicación de que HP ha determinado que no se requiere intervención en el lugar. Los tiempos de respuesta se miden solo durante la ventana de cobertura y pueden ser pospuestos hasta el próximo día hábil en el que exista una ventana de cobertura. Las opciones de tiempo de respuesta disponibles para los productos elegibles se especifican en la tabla de opciones de nivel de servicio. Todos los tiempos de respuesta se encuentran sujetos a la disponibilidad local. Para obtener información detallada sobre la disponibilidad del servicio, póngase en contacto con la oficina de ventas local de HP.
Trabajo hasta la conclusión	Una vez que un representante autorizado de HP llegue a las instalaciones del Cliente, el representante continuará prestando el servicio, ya sea en el sitio o de forma remota, a discreción de HP, hasta que los productos estén reparados. El

Característica	Especificaciones del servicio
	trabajo puede suspenderse temporalmente si se requieren piezas y recursos adicionales, pero se reanudará cuando estén disponibles. El trabajo hasta la conclusión puede no aplicarse al soporte en el sitio suministrado para equipos de escritorio, productos móviles o de consumo. La reparación se considera concluida luego de que HP verifique que el problema de hardware fue resuelto o que el hardware fue reemplazado.
Gestión del escalamiento	HP ha establecido procedimientos formales de escalamiento para facilitar la resolución de problemas complejos. La gerencia local de HP coordina el escalamiento de incidentes, obteniendo los recursos apropiados de HP y/o de terceros para ayudar a resolver el problema.
Acceso a información y servicios de soporte electrónicos	Como parte de este servicio, HP brinda acceso a algunas herramientas electrónicas disponibles comercialmente y basadas en la web. El Cliente tiene acceso a: • Determinados recursos que se ponen a disposición de los usuarios registrados, como descarga de algunos parches de firmware HP, suscripción a avisos de servicios proactivos relacionados con hardware y participación en foros de soporte para resolución de problemas y para compartir las mejores prácticas con otros usuarios registrados; • Búsquedas extendidas de documentos de soporte técnico a través de la web, para facilitar una resolución más rápida de los problemas; • Determinadas herramientas de diagnóstico de servicio de HP con acceso a través de contraseña; • Una herramienta basada en la web para enviar preguntas directamente a HP. La herramienta ayuda a resolver problemas rápidamente con un proceso de precalificación que envía la solicitud de soporte o servicio al recurso calificado para responder la pregunta. Esta herramienta permite ver el estado de cada solicitud de soporte o servicio presentada, incluidos los casos presentados telefónicamente; • Búsqueda en bases de datos de conocimientos de HP y de terceros, para determinados productos de terceros, para obtener información de producto y respuestas a preguntas de soporte y participar en foros de soporte. Este servicio puede estar limitado por restricciones de acceso de terceros.
Solución de soporte remoto electrónico HP	La solución de soporte remoto electrónico HP proporciona sólidos recursos de diagnóstico y reparación. Puede incluir soluciones de acceso remoto al sistema y puede ofrecer un práctico punto central de administración y una visión empresarial de los incidentes abiertos y del historial. Un especialista en soporte de HP solo usará el acceso remoto al sistema con la autorización del Cliente. El acceso remoto al sistema puede permitir que el especialista en soporte de HP ofrezca una detección de problemas más eficiente y una solución de problemas más rápida. <u>El soporte electrónico será entregado a través del soporte e interacción en línea (Chat) en la página principal de hp.com en su país</u>

Especificaciones (opcional)

Cuadro 2. Recursos opcionales del servicio

Característica	Especificaciones del servicio
Protección contra daños accidentales	Para determinados productos, los niveles de servicio específicos se pueden ofrecer con protección contra daños accidentales por manipulación. Cuando se aplica el recurso opcional de protección contra daños accidentales, el Cliente recibe protección contra daños accidentales por manipulación para el producto de hardware cubierto como parte de este servicio. Se define al daño accidental por manipulación como daño físico a un producto causado o derivado de un incidente repentino y fortuito, siempre que dicho daño se produzca en el curso del uso normal. Los riesgos cubiertos comprenden el derrame no intencional de líquidos en o sobre la unidad, caídas y aumentos bruscos de voltaje. Esto incluye pantallas de cristal líquido dañadas o rotas (LCD) y piezas rotas. Los detalles y exclusiones adicionales del recurso de servicio de protección contra daños accidentales se detallan en la sección "Limitaciones del servicio" a continuación.

Característica	Especificaciones del servicio
Retención de medios defectuosos	Para ciertos productos, este recurso opcional permite que el Cliente retenga componentes de la unidad de disco duro o componentes de unidades SSD/Flash defectuosas elegibles a las que el Cliente no quiera renunciar debido a la información sensible que contiene el disco ("Unidad de disco o SSD/Flash") cubierto por este servicio. Todas las unidades de disco o SSD/Flash elegibles en un sistema cubierto deben participar de la retención de medios defectuosos. A pesar de cualquier afirmación en contrario en este documento o en los Términos para pedido único de soporte de HP, HP renuncia al derecho de posesión y propiedad sobre la unidad de disco duro o SSD/Flash defectuosa cubierta por una opción de recurso de retención de medios defectuosos en caso de entrega de productos de reemplazo al cliente por parte de HP. El Cliente retendrá todos los discos o unidades SSD/Flash cubiertas por HP mediante un contrato de soporte de HP y el Cliente será totalmente responsable de la protección y la privacidad de los datos que residen en la unidad de disco o SSD/Flash defectuosa.
Compromiso de tiempo desde la llamada hasta la reparación para soporte de hardware	Para algunos productos, se debe elegir un compromiso de tiempo desde la llamada hasta la reparación, en lugar de tiempo de respuesta en el sitio. Para incidentes críticos (gravedad 1 o 2) con hardware cubierto que no puedan resolverse de forma remota, HP realizará los esfuerzos comercialmente razonables para hacer que el hardware cubierto recupere la condición operativa dentro del compromiso de tiempo especificado desde la llamada hasta la reparación. Para los incidentes no críticos (gravedad 3 o 4), o a solicitud del Cliente, HP trabajará con el Cliente para programar un período acordado para que comience la medida de reparación y el compromiso de tiempo desde la llamada hasta la reparación comenzará entonces en ese momento. Los niveles de gravedad de los incidentes se definen en "Cláusulas generales". El tiempo desde la llamada hasta la reparación se refiere al período de tiempo que comienza a contarse cuando HP recibe y acusa recibo de la llamada inicial, como se especifica en "Cláusulas generales". El tiempo desde la llamada hasta la reparación finaliza con la determinación de HP de que el hardware está reparado o cuando se cierra el evento informado con la explicación de que HP ha determinado que no requiere actualmente intervención en el sitio. Los tiempos desde la llamada hasta la reparación se miden solo durante la ventana de cobertura y pueden ser pospuestos hasta el próximo día hábil en el que exista una ventana de cobertura. Las opciones de tiempo desde la llamada hasta la reparación disponibles para productos elegibles se especifican en la tabla de opciones de nivel de servicio. Todos los tiempos desde la llamada hasta la reparación se encuentran sujetos a la disponibilidad local. Para obtener más información comuníquese con la oficina de ventas local de HP. La reparación se considera concluida luego de que HP verifique que el problema del hardware fue resuelto, que el hardware fue reemplazado o, para ciertos productos de almacenamiento, que se restauró el acceso a los datos del Cliente. La verificación por parte de HP debe realizarse mediante un autotest de inicio, un diagnóstico independiente o la verificación visual del funcionamiento apropiado. A su exclusiva discreción, HP determinará el nivel de prueba necesario para verificar que el hardware está reparado. A su exclusiva discreción, HP puede sustituir temporal o permanentemente el producto para responder al compromiso de tiempo de reparación. Los productos de reemplazo serán nuevos o funcionalmente equivalentes a nuevos en términos de desempeño. Los productos sustituidos pasan a ser propiedad de HP. Se necesitarán 30 días desde la compra de este servicio, para realizar la configuración y las auditorías y procesos necesarios, antes de que el compromiso de hardware desde la llamada hasta la reparación entre en vigencia. Durante estos 30 días iniciales y por hasta 5 días hábiles adicionales una vez finalizada la auditoría, HP brindará un tiempo de respuesta en el sitio dentro de las 4 horas.
Administración optimizada de inventario de piezas (incluida con algunos compromisos de tiempo desde la llamada hasta la reparación)	Para dar soporte a los compromisos de tiempo desde la llamada hasta la reparación, se mantiene un inventario de piezas de reemplazo críticas para los Clientes desde la llamada hasta la reparación. Este inventario se almacena en una instalación de HP determinada. Estas piezas se administran para permitir una mayor disponibilidad de inventario y son accesibles para los representantes autorizados de HP que responden a ciertas solicitudes de soporte.

Característica	Especificaciones del servicio
Cobertura solo para equipos de escritorio/workstations/Thin clients/notebooks	Para productos PC calificados, el Cliente puede elegir la cobertura solo para equipos de escritorio/workstations/Thin clients/notebooks/tablets. A pesar de cualquier afirmación en contrario en este documento o en los Términos de pedido único de HP para el servicio de soporte HP Care Pack, los servicios con esta limitación de cobertura no cubren las siguientes opciones y accesorios: • Monitor externo; • Docking Station, bastidor o replicador de puerto; • Batería (en el evento de no tener el servicio de soporte HP Care Pack de Reemplazó único de batería Primaria) • Cualquier accesorio externo que no se compró y se incluye en el embalaje original del equipo de escritorio, tablet, workstation, thin client o notebook original.

Especificaciones (opcional)

Cuadro 3. Opciones de nivel de servicio

Opción	Especificaciones del servicio
Tiempo de respuesta estándar, horario comercial estándar (9x5)	El servicio está disponible 9 horas al día, de 8 a 17, hora local, de lunes a viernes, excepto los feriados de HP. Un representante autorizado de HP llegará al sitio del Cliente durante la ventana de cobertura para comenzar los servicios de mantenimiento de hardware dentro de un tiempo de respuesta en el sitio definido después de que HP haya recibido y acusado recibo de la solicitud de servicio. Los tiempos de respuesta en el sitio definidos localmente pueden variar desde varios días hábiles hasta varias semanas y dependen de las capacidades locales. Las llamadas recibidas fuera de la ventana de cobertura se registrarán para el próximo día hábil cubierto y se atenderán dentro del tiempo de respuesta en el sitio definido localmente. Para obtener información sobre el tiempo de respuesta en el sitio estándar que se aplica a un país o región geográfica específicos, comuníquese con una oficina de ventas local de HP.
Respuesta al tercer día, horario comercial estándar (9x5)	El servicio está disponible 9 horas al día, de 8 a 17, hora local, de lunes a viernes, excepto los feriados de HP. Un representante autorizado de HP llegará al sitio del Cliente durante la ventana de cobertura para comenzar el servicio de mantenimiento de hardware al tercer día de cobertura después de que HP haya recibido y acusado recibo de la llamada. Las llamadas recibidas fuera de la ventana de cobertura se registrarán al próximo día de cobertura y se atenderán dentro de los 3 días de cobertura siguientes.
Respuesta al día siguiente, horario comercial estándar (9x5)	El servicio está disponible 9 horas al día, de 8 a 17, hora local, de lunes a viernes, excepto los feriados de HP. Un representante autorizado de HP llegará al sitio del Cliente durante la ventana de cobertura para comenzar el servicio de mantenimiento de hardware al siguiente día de cobertura después de que HP haya recibido y acusado recibo de la llamada. Las llamadas recibidas fuera de la ventana de cobertura se registrarán al próximo día de cobertura y se atenderán dentro del día de cobertura siguiente.
Respuesta en 4 horas, horario comercial estándar (9x5)	El servicio está disponible 9 horas al día, de 8 a 17, hora local, de lunes a viernes, excepto los feriados de HP. Un representante autorizado de HP llegará al sitio del Cliente durante la ventana de cobertura para comenzar el servicio de mantenimiento de hardware dentro de las 4 horas desde que HP haya recibido y acusado recibo de la llamada. El tiempo de respuesta en el sitio en 4 horas se mide solo durante la ventana de cobertura. Para las llamadas posteriores a las 13:00, hora local, el tiempo de respuesta será transferido al siguiente día hábil de cobertura.

Cobertura

Este servicio brinda cobertura para productos de hardware HP o Compaq y para todos los componentes internos (como tarjetas HP Jetdirect, memoria y unidades de CD ROM) proporcionados por HP, así como también para accesorios HP o Compaq comprados junto con el producto principal, como un mouse, un teclado, una estación de acoplamiento, un adaptador de CA y un monitor externo de hasta 22 pulgadas.

Para algunos servidores y productos de almacenamiento, CPU, discos y otros componentes principales, internos y externos, estos serán cubiertos si el soporte ha sido configurado de forma correspondiente y si está enumerado en la lista de equipos del contrato (si corresponde).

Para los sistemas de puntos de ventas (POS) HP y soluciones de productos empaquetadas como soluciones minoristas, quioscos o carritos, este servicio cubre la unidad básica así como también los periféricos de la marca HP conectados como cajones para dinero, impresoras, postes para pantallas de monitores y lectores de códigos de barras o escáneres portátiles que se han vendido como parte del POS o de la solución del producto empaquetada.

La cobertura para ciertos sistemas de múltiples proveedores incluye todos los componentes internos suministrados por el proveedor y el monitor, el teclado y el mouse externos.

Los consumibles, incluyendo pero sin limitarse a éstos, baterías y lápices de Tablet PC, kits de mantenimiento y otros insumos, así como el mantenimiento por parte del usuario y los dispositivos que no son de HP, no están cubiertos.

Para los componentes discontinuados, se requiere una actualización. HP trabajará con el Cliente para recomendar un reemplazo. No todos los componentes estarán cubiertos en todos los países debido a la capacidad de soporte local.

Para los servidores ProLiant y los sistemas de almacenamiento, este servicio incluye cobertura para las opciones de hardware de HP calificadas para servidor, compradas al mismo tiempo o posteriormente, en el interior del gabinete, así como también los monitores externos de hasta 22 pulgadas y las opciones de torre UPS. Estos ítems serán cubiertos con el mismo nivel de servicio y por el mismo período de cobertura que el servidor. Para los gabinetes BladeSystem, este servicio cubre el gabinete, las fuentes de alimentación, los ventiladores y los dispositivos del gabinete, incluso módulos de paso, de interconexión Ethernet y de conexión virtual. Para los servidores ProLiant, almacenamiento o gabinetes BladeSystem instalados dentro de un rack, el servicio también cubre todas las opciones de rack calificadas de HP, incluso productos UPS que no excedan los 12 kVA, switch KVM, consola y PDU instalados dentro del mismo rack. La cobertura para la batería UPS no está incluida; se aplican los términos y condiciones de garantía estándar.

Prerrequisitos

HP, de forma discrecional, puede requerir una auditoría de los productos cubiertos. Si se requiere dicha auditoría, un representante autorizado de HP se pondrá en contacto con el Cliente y el Cliente acordará que la auditoría se realice dentro de los primeros 30 días. Durante la auditoría, se recoge información de configuración del sistema y se realiza un inventario de los productos cubiertos. La información reunida en la auditoría permite que HP planifique y mantenga inventarios de piezas de reemplazo en el nivel y lugar adecuados y permite que HP verifique y detecte futuros incidentes de hardware para que las reparaciones puedan completarse en el menor tiempo y con la mayor eficiencia posible. A exclusiva discreción de HP, la auditoría puede realizarse en el sitio, a través de acceso remoto al sistema, mediante herramientas de auditoría remota o por teléfono.

Si HP solicita una auditoría, se necesitarán 30 días desde la compra de este servicio para realizar la configuración y las auditorías y procesos que deban finalizarse antes de que el compromiso de tiempo desde la llamada hasta la reparación del hardware pueda entrar en vigencia. El compromiso de tiempo desde la llamada hasta la reparación del hardware no entrará en vigencia hasta cinco (5) días hábiles posteriores a la finalización de la auditoría. Hasta ese momento, el servicio del hardware cubierto se ofrecerá con un nivel de servicio de tiempo de respuesta en el sitio de 4 horas.

Además, HP se reserva el derecho de reducir el servicio a un tiempo de respuesta en el sitio o de cancelar el contrato de servicio si no se siguen las sugerencias de la auditoría crítica o si no se realiza la auditoría dentro del plazo especificado, a menos que la demora sea atribuible a HP.

Con relación a las opciones de tiempo de respuesta en el sitio para hardware, HP recomienda enfáticamente que el Cliente instale y opere la solución de soporte remoto de HP apropiada, con una conexión segura a HP, para permitir la prestación del servicio. Para compromisos de tiempo desde la llamada hasta la reparación de hardware, HP exige que el Cliente instale y opere la solución de soporte remoto de HP apropiada, con una conexión segura a HP, para permitir la prestación del servicio. Póngase en contacto con un representante local de HP para obtener más detalles sobre los requisitos, las especificaciones y las exclusiones. Si el Cliente no despliega la solución de soporte remoto HP adecuada, es posible que HP no pueda suministrar el servicio como se definió y no está obligada a hacerlo. Se aplicarán cargos adicionales para la instalación en el sitio del firmware no instalable por el cliente si el Cliente no implementa la solución de soporte remoto de HP apropiada en los casos en que se recomienda y está disponible. La instalación de firmware instalable por el cliente es responsabilidad del Cliente. Se aplicarán cargos adicionales si el Cliente solicita que HP instale las actualizaciones de firmware y software instalables por el cliente. Cualquier cargo adicional para el Cliente se calculará en base al tiempo y los materiales, a menos que haya algún acuerdo previo por escrito entre HP y el Cliente.

Responsabilidades del Cliente

Si el Cliente no actúa de acuerdo con las responsabilidades del Cliente especificadas, a discreción de HP, HP o el proveedor de servicio autorizado de HP i) no estará obligado a prestar los servicios como se describió o ii) prestará ese servicio con cargo para el Cliente según las tarifas de tiempo y materiales establecidas.

Si HP así lo solicita, el cliente o el representante autorizado de HP deben activar el producto de hardware con soporte en el plazo de diez (10) días desde la compra de este servicio, usando las instrucciones de registro dentro del Care Pack o el documento de correo electrónico suministrado por HP, o de cualquier otra forma indicada por HP. En caso de que un producto cubierto cambie la ubicación, la activación y el registro (o la alteración adecuada de un registro ya existente en HP) deben realizarse dentro de los diez (10) días posteriores a dicho cambio.

El compromiso de la llamada a la reparación está sujeto a que el cliente suministre acceso inmediato e irrestricto al sistema, según lo solicite HP. El compromiso de tiempo desde la llamada a la reparación no se aplica cuando el acceso al sistema, incluidos el acceso físico, la detección y solución de problemas y las evaluaciones de diagnóstico de hardware de forma remota sean retrasados o negados. Si el Cliente solicita un servicio programado, el período desde la llamada hasta la reparación comienza en el momento programado acordado.

Con relación a las opciones de tiempo de respuesta en el sitio para hardware que HP recomienda enfáticamente y los compromisos de tiempo desde la reparación hasta la llamada de hardware, el Cliente debe instalar la solución de soporte remoto HP adecuada, con una conexión segura a HP, y debe suministrar todos los recursos necesarios de acuerdo con las notas de versión de la solución de soporte remoto HP para permitir la prestación del servicio y las opciones. Cuando se instale una solución de soporte remoto HP, el Cliente también debe mantener los detalles de contacto configurados en la solución de soporte remoto que HP usará para responder a una falla en un dispositivo. Póngase en contacto con un representante local de HP para obtener más detalles sobre los requisitos, las especificaciones y las exclusiones.

HP puede solicitar al cliente que apoye el esfuerzo de solución de problemas de forma remota de HP. El Cliente deberá:

- Brindar toda la información necesaria para que HP proporcione soporte remoto oportuno y profesional y permitir que HP determine el nivel de soporte necesario;
- Iniciar autopruebas e instalar y ejecutar otros programas y herramientas de diagnóstico;
- Instalar actualizaciones y parches de firmware instalables por el cliente;
- Realizar otras actividades razonables para ayudar a HP a identificar o resolver los problemas, según lo solicite HP.

El cliente es responsable por instalar, oportunamente, actualizaciones de firmware críticas instalables por el cliente, así como también piezas y unidades sustituibles por el cliente enviadas al cliente. El Cliente acepta pagar cargos adicionales si el Cliente solicita que HP instale actualizaciones de firmware o parches instalables por el cliente. Cualquier cargo adicional para el Cliente se calculará en

base al tiempo y los materiales, a menos que haya algún acuerdo previo por escrito entre HP y el Cliente.

En los casos en los que las piezas para reparación por parte del cliente o los productos de reemplazo se envíen para resolver un problema, el cliente es responsable por enviar la pieza defectuosa dentro del plazo determinado por HP. En caso de que HP no reciba la pieza o producto defectuoso dentro del período establecido o si la pieza o producto presenta daños físicos al ser recibida, se le solicitará al Cliente el pago de una tarifa por la pieza o producto defectuoso, según lo determine HP.

El Cliente es responsable de registrarse y de mantener la información de registro para utilizar las instalaciones electrónicas de HP para obtener acceso a información de producto restringida y para recibir avisos proactivos u otros servicios disponibles para el Cliente.

Para los servicios Care Pack que incluyen el recurso de servicio de protección contra daños accidentales, es responsabilidad del Cliente informar los daños accidentales a HP dentro de los 30 días de la fecha del incidente para que HP pueda agilizar la reparación del sistema. HP se reserva el derecho de denegar la reparación de sistemas en este programa de cobertura por daños para los que el incidente se haya informado más de 30 días después de la fecha del incidente.

Con la opción de retención de medios defectuosos, el cliente es responsable por:

- Retener el control físico de las unidades de disco duro o SSD/Flash en todo momento durante la prestación del servicio de soporte por parte de HP. HP no se responsabiliza por los datos contenidos en las unidades de disco duro o SSD/Flash;
- Asegurarse de que cualquier dato sensible del Cliente en la unidad de disco duro o SSD/Flash retenida sea destruido o se mantenga seguro;
- Tener un representante autorizado presente para retener las unidades de disco duro o SSD/Flash defectuosas, aceptar las unidades de disco duro o SSD/Flash de reemplazo, brindar a HP información de identificación de cada unidad de disco duro o SSD/Flash retenida y, a solicitud de HP, completar un documento provisto por HP reconociendo la retención de las unidades de disco duro o SSD/Flash;
- Destruir la unidad de disco duro o SSD/Flash retenida y/o asegurarse de que la unidad de disco duro o SSD/Flash no se ponga en uso nuevamente;
- Eliminar todas las unidades de disco duro o SSD/Flash retenidas cumpliendo con las leyes medioambientales y las reglamentaciones correspondientes.

Para las unidades de disco duro o SSD/Flash suministradas por HP al Cliente como producto de préstamo, alquiler o leasing, el cliente retornará rápidamente las unidades de disco duro o SSD/Flash de reemplazo al expirar o cancelarse el soporte de HP. El Cliente será el único responsable de eliminar todos los datos sensibles antes de devolver a HP cualquiera de esas unidades de disco duro o SSD/Flash en préstamo, alquiler o leasing y HP no será responsable de mantener la confidencialidad o privacidad de los datos sensibles que permanezcan en dicho disco o unidad SSD/Flash.

Limitaciones del servicio

A discreción de HP, el servicio será suministrado utilizando una combinación de diagnóstico y soporte remoto, servicios prestados en el lugar de trabajo y otros métodos de prestación de servicios. Otros métodos de prestación de servicios pueden incluir la entrega al cliente, a través de un servicio de entrega, de piezas de repuesto reemplazables por el cliente, como un teclado, un mouse y otras piezas clasificadas por HP como sustituibles por el cliente, o un producto de reemplazo completo. HP determinará el método de prestación requerido para proveer el soporte al Cliente de forma efectiva y oportuna y para cumplir con el compromiso de tiempo desde la llamada hasta la reparación, en caso de que corresponda.

En caso de que se suministre una pieza de reparación mediante autoservicio por parte del cliente para que el sistema vuelva a la condición operativa, no se aplicará el nivel de servicio en el sitio. En esos casos, la práctica de HP es enviar las piezas para auto-reparación por parte del cliente críticas para el funcionamiento del producto al sitio del Cliente mediante un servicio expreso. Para obtener más detalles sobre el proceso y las piezas de reparación mediante autoservicio por parte del cliente, consulte: hp.com/go/selfrepair

El tiempo de respuesta en el lugar de trabajo puede no aplicarse si el servicio puede brindarse usando diagnóstico remoto, soporte remoto u otros métodos de entrega de servicios descriptos anteriormente.

Para los sistemas de puntos de ventas (POS) HP y soluciones de productos empaquetadas como soluciones minoristas, quioscos o carritos, el servicio puede prestarse en el sitio solo para la unidad básica. El servicio para los periféricos conectados se prestará al enviar piezas de reemplazo o productos de reemplazo completos para la auto-reparación o instalación del Cliente a través del correo técnico que entrega la parte o el producto.

Si se requiere una auditoría inicial por parte de HP, el compromiso de tiempo desde la llamada hasta la reparación del hardware entrará en efecto cinco (5) días hábiles después de la finalización de la auditoría. Además, HP se reserva el derecho de cambiar el servicio a un tiempo de respuesta en el sitio mayor o de cancelar el contrato de servicio si las sugerencias de la auditoría crítica no se siguen y si no se realiza la auditoría dentro del plazo especificado.

Los siguientes casos se excluyen del compromiso de tiempo desde la llamada a la reparación (si corresponde):

- Tiempo para reconstrucción de mecanismo de disco o procedimiento de uso de un repuesto;
- Situaciones en las que un número de unidad lógica (LUN) pueda estar bloqueado para conservar la integridad de los datos;
- Cualquier restauración o recuperación de datos comprometidos;
- Cualquier período de indisponibilidad que no sea directamente causado por una falla de hardware.

HP se reserva el derecho de modificar el compromiso desde la llamada hasta la reparación de acuerdo con la configuración de producto, la ubicación y el entorno específicos del cliente. Esto se establece al momento del pedido del contrato de soporte y está sujeto a la disponibilidad de recursos.

Los compromisos de tiempo desde la llamada hasta la reparación y los tiempos de respuesta en el sitio no se aplican a la reparación o el reemplazo de baterías defectuosas o agotadas para algunos arrays de almacenamiento empresarial y productos de cinta empresariales.

Un compromiso de tiempo desde la llamada hasta la reparación no se aplica cuando el Cliente opta por que HP prolongue el diagnóstico en lugar de ejecutar los procedimientos de recuperación recomendados.

Si el Cliente solicita un servicio programado, el período desde la llamada hasta la reparación comienza en el momento programado acordado.

Las siguientes actividades se encuentran excluidas de este servicio:

- Copia de seguridad, recuperación y soporte del sistema operativo, otro software y datos;
- Pruebas operativas de las aplicaciones o pruebas adicionales solicitadas o requeridas por el Cliente;
- Detección y solución de problemas de interconectividad o de compatibilidad;
- Soporte para problemas relacionados con redes;
- Servicios requeridos debido a fallas del Cliente para incorporar reparaciones, parches o modificaciones de sistema provistas al Cliente por HP;
- Servicios requeridos debido a la falla del Cliente en adoptar acciones preventivas aconsejadas previamente por HP;
- Servicios que, en opinión de HP, se requieran debido al tratamiento o al uso inadecuado del producto;
- Servicios que, en opinión de HP, se requieran debido a intentos no autorizados por parte de personal que no es de HP de instalar, reparar, mantener o modificar hardware, firmware o software.

Exclusiones a la opción de recurso de servicio de protección contra daños accidentales

El recurso de servicio de protección contra daños accidentales ofrece protección para daños accidentales repentinos y fortuitos por manipulación, siempre que dichos daños se produzcan en el curso del uso normal. No ofrece protección contra daños debido a:

- Uso y desgaste normal, cambio en el color, la textura o el acabado; deterioro gradual, oxidación, polvo o corrosión;
- Incendio, un accidente vehicular o en la vivienda (en los casos en los que dicho accidente esté cubierto por una póliza de seguro u otra garantía de producto), fenómeno natural (que incluye, por ejemplo, inundaciones) o cualquier otro riesgo que se origine fuera del producto;
- Acción policial, guerra declarada o no declarada, incidente nuclear o terrorismo;
- Conducta descuidada, abusiva, deliberada o intencional relacionada con la manipulación y el uso del producto. Si se proporcionaran o pusieran a disposición elementos de protección como cubiertas, estuches o bolsas, etc. para utilizar con el producto cubierto, se espera que el Cliente utilice continuamente estos accesorios del producto para proteger el producto cubierto contra daños. El abuso se define como la no utilización intencional de elementos de protección durante el uso del producto o el tratamiento del o de los productos que se compraron para utilizarlos de manera perjudicial, injuriosa u ofensiva que pueda causar su daño. Todo daño resultante de este tipo de tratamiento NO está cubierto por esta opción de servicio de protección contra daños accidentales;
- Exposición a condiciones climáticas o ambientales que están fuera de las especificaciones de HP; exposición a materiales nocivos (incluidos los bio-riesgos); negligencia del operador; uso indebido; uso descuidado; fuente de alimentación eléctrica inadecuada, reparaciones o intentos de reparación no autorizados; modificaciones, accesorios o instalación inadecuados o no autorizados del equipo; vandalismo, daños o infestación causados por animales o insectos; baterías defectuosas; fugas de la batería; falta de mantenimiento especificado por el fabricante; mantenimiento inadecuado (incluido el uso de limpiadores inadecuados);
- Error de diseño, construcción, programación o instrucciones del producto.

La protección contra daños accidentales no cubre lo siguiente:

- Mantenimiento, reparación o reemplazo necesarios por pérdida o daños causados por una causa que no sea el uso, almacenamiento y operación normales del producto de acuerdo con las especificaciones del fabricante y el manual del propietario;
- Cualquier equipo reubicado fuera del país de compra y no cubierto por un servicio HP Care Pack que incluye protección contra daños accidentales por viaje;
- Robo, pérdida, desaparición misteriosa o colocación inadecuada;
- Pérdida o corrupción de datos, interrupciones del negocio;
- Fraude (que incluye, por ejemplo, revelación incorrecta, confusa, errónea o incompleta de cómo se dañó el equipo a quien lo adjudicó o lo reparó para el Cliente o HP);
- Daños accidentales u otros daños en el producto de naturaleza cosmética, lo que significa que los daños no afectan la operación y el funcionamiento del equipo;
- Imperfecciones en la pantalla del monitor del equipo que incluyen, por ejemplo, píxeles 'quemados' y faltantes, ocasionados por el uso y la operación normales del producto;
- Daños en el o los productos cuyos números de serie que eliminaron o alteraron;
- Daños o fallas en el equipo cubierto por la garantía, retiro o boletines de fábrica del fabricante;
- Daños ocasionados durante el envío por parte del Cliente del producto cubierto hacia o desde otro lugar;
- Daños en el hardware, software, medios, datos, etc. originados por causas que incluyen, por ejemplo, virus, programas de aplicaciones, programas de red, actualizaciones, formateo de cualquier clase, bases de datos, archivos, controladores, código fuente, código objeto o datos patentados o cualquier soporte, configuración, instalación o reinstalación de software o datos o uso de medios dañados o defectuosos;
- Todas y cualquier condición pre-existente que se produjo (es decir, tuvo lugar) antes de la fecha de compra del servicio HP Care Pack;
- Obsolescencia del producto.

La elegibilidad para la compra del recurso de servicio de protección contra daños accidentales requiere que el producto esté cubierto por una garantía de fábrica o un servicio de extensión de garantía con una duración de cobertura equivalente o mayor a la del servicio de protección contra daños accidentales.

Limitaciones de la opción de recurso de servicio de protección contra daños accidentales

Para los productos de cómputo HP Empresariales tales como Notebooks, Desktops, Tabletts, Thin Clients y Workstations, la cobertura de protección contra daños accidentales (ADP) se limita a un (1) reclamo en un periodo de 12 meses durante el tiempo de cobertura del Servicio HP Care Pack adquirido ya sea de 3, 4 o 5 años.

La fecha de inicio del Servicio HP Care Pack se remonta a la fecha de compra del Hardware.

Una vez alcanzado el límite especificado, el costo de la reparación de los reclamos adicionales se cobrará con base al tiempo y los materiales, pero todos los otros aspectos del servicio HP Care Pack comprados permanecerán vigentes a menos que se documente específicamente lo contrario en el país de compra.

Para aquellos Clientes con un historial de reclamos considerablemente alto, HP también se reserva el derecho de denegar la aceptación de solicitudes para comprar el recurso de servicio de protección contra daños accidentales (ADP).

Limitaciones de la opción de recurso de servicio de retención de medios defectuosos

La opción de recurso de servicio de retención de medios defectuosos se aplica sólo a las unidades de disco duro o unidades SSD/Flash elegibles sustituidas por HP debido a mal funcionamiento. No se aplica a ningún cambio de unidades de disco duro o SSD/Flash que no sufrieron fallas. Las unidades SSD/Flash que HP especifique como piezas consumibles y/o que han superado la vida útil máxima admitida y/o el límite de uso máximo según lo establecido en el manual operativo o la hoja de datos técnicos del fabricante no son elegibles para la opción del recurso de servicio de retención de medios defectuosos.

Las tasas de falla de unidades de disco duro o SSD/Flash son supervisadas continuamente y HP se reserva el derecho de cancelar este servicio con un preaviso de treinta (30) días en caso de que HP considere, de forma razonable, que el cliente está sobreutilizando la opción de recursos de servicio de retención de medios defectuosos (como en el caso de que el reemplazo de las unidades de disco duro o SSD/Flash exceda materialmente las tasas de falla estándar para el sistema en cuestión).

HP NO TENDRÁ NINGÚN TIPO DE OBLIGACIÓN CON RESPECTO A LOS CONTENIDOS O A LA DESTRUCCIÓN DE CUALQUIER DISCO DURO O SSD/ FLASH RETENIDO POR EL CLIENTE. A PESAR DE CUALQUIER AFIRMACIÓN EN LOS TÉRMINOS DE PEDIDO ÚNICO PARA SOPORTE DE HP O DE LA HOJA TÉCNICA EN CONTRARIO, BAJO NINGUNA CIRCUNSTANCIA HP O SUS AFILIADOS, SUBCONTRATISTAS O PROVEEDORES SE RESPONSABILIZARÁN POR CUALQUIER DAÑO ESPECIAL O INDIRECTO, DAÑOS POR PÉRDIDA O MALA UTILIZACIÓN DE DATOS BAJO ESTE SERVICIO DE RETENCIÓN DE MEDIOS DEFECTUOSOS.

Cláusulas generales/ Otras exclusiones

HP acusará recibo de una llamada al registrar un caso, comunicar el identificador (ID) del caso al cliente y confirmar la gravedad del incidente del cliente y los requisitos de tiempo para el comienzo de la medida correctiva. Nota: Para los eventos recibidos a través de las soluciones de soporte remoto electrónico de HP, HP debe comunicarse con el Cliente, determinar la gravedad del incidente con el Cliente y disponer el acceso al sistema antes de que comience el tiempo desde la llamada hasta la reparación o el periodo de tiempo de respuesta en el sitio para el hardware.

La gravedad del incidente se define como:

- Gravedad 1—Detención crítica: por ejemplo detención del entorno de producción: sistema de producción o aplicación de producción detenidos/en riesgo grave; daños/pérdida o riesgo de los datos; negocio afectado gravemente; problemas de seguridad;
- Gravedad 2—Degradación crítica: por ejemplo, entorno de producción afectado gravemente; sistema de producción o aplicación de producción interrumpidos/comprometidos; riesgo de que vuelva a suceder; impacto significativo en el negocio;

- Gravedad 3—Normal: por ejemplo sistema que no es de producción (por ejemplo sistema de prueba) detenido y afectado; sistema de producción o aplicación de producción afectada con solución implementada; pérdida de funcionalidad no crítica; impacto limitado en el negocio;
- Gravedad 4—Baja: por ejemplo sin impacto en el negocio o el usuario.

Zonas de viaje

Todos los tiempos de respuesta de hardware en el sitio se aplican solo dentro de las 100 millas (160 km) de HP. Todos los tiempos de respuesta se aplican solo a sitios ubicados dentro de las 100 millas o 160 km de un centro de soporte designado por HP.

Los viajes a localidades en los EE.UU. ubicadas dentro de los 320 km (200 millas) de un centro de soporte designado por HP no tienen cargos adicionales. Si el sitio se encuentra a más de 200 millas (320 km) del centro de soporte de HP responsable del servicio, los tiempos de respuesta se ajustarán y pueden aplicarse cargos adicionales por viajes. Para viajes a lugares en Canadá más allá del radio de 160 km de un centro de soporte de HP responsable del servicio, el tiempo de respuesta se ajustará y pueden aplicarse cargos adicionales.

Las zonas de viaje también se aplicarán para cualquier lugar que requiera pernoctar y donde no se pueda llegar en automóvil (por ejemplo, donde se deba llegar por vía aérea) o donde haya circunstancias de viaje extraordinarias.

Las zonas de viaje y los cargos pueden variar según las ubicaciones geográficas.

Los tiempos de respuesta para lugares ubicados a más de 160 km (100 millas) de un centro de soporte designado por HP sufrirán las siguientes modificaciones debido a la duración de los viajes:

El compromiso de tiempo desde la llamada hasta la reparación está disponible para locales ubicados dentro de los 80 km (50 millas) de un centro de soporte indicado por HP.

Para locales ubicados entre 81 y 161 km (51 y 100 millas) de un centro de soporte indicado por HP, se aplica un ajuste en el tiempo desde la llamada hasta la reparación del hardware, como se muestra en la siguiente tabla.

El compromiso de tiempo desde la llamada hasta la reparación del hardware no está disponible para locales ubicados a más de 160 km (100 millas) de un centro de soporte indicado por HP.

Distancia de un centro designado por HP	Respuesta en 4 horas	Respuesta al día siguiente en el sitio
0 a 160 km (0 a 100 millas)	4 horas	Siguiente/tercer día de cobertura
101-200 millas (161-320 km)	8 horas	1 día adicional de cobertura
201-300 millas (321-480 km)	Establecido al momento del pedido y sujeto a la disponibilidad de recursos	2 días adicionales de cobertura
Más de 300 millas (480 km)	Establecido al momento del pedido y sujeto a la disponibilidad de recursos	Establecido al momento del pedido y sujeto a la disponibilidad de recursos

El tiempo desde la llamada hasta la reparación está disponible para sitios ubicados dentro de los 80 km (50 millas) de un centro de soporte designado por HP.

Para sitios ubicados entre 81 y 161 km (51 y 100 millas) de un centro de soporte designado por HP, se aplica un ajuste en el tiempo desde la llamada hasta la reparación del hardware, como se muestra en la siguiente tabla.

El compromiso de tiempo desde la llamada hasta la reparación del hardware no está disponible para sitios ubicados a más de 160 km (100 millas) de un centro de soporte designado por HP.

Distancia de un centro designado por HP	Compromiso de tiempo de 6 horas desde la llamada hasta la reparación	Compromiso de tiempo de 24 horas desde la llamada hasta la reparación
0-50 millas (0-80 km)	6 horas	24 horas
51-100 millas (81-160 km)	8 horas	24 horas
Más de 100 millas (160 km)	No disponible	No disponible

Duración de la garantía de los servicios HP Care Pack

Los servicios HP Care Pack inician su cobertura desde la fecha de compra del hardware hasta los años definidos por la cobertura del servicio que puede llegar a ser de 3, 4 y 5 años, que no es adicional o acumulativo con la garantía de fábrica. En el caso de los servicios HP Care pack Computrace y post garantía aplican como excepción ya que inician su cobertura desde la fecha de compra del servicio.

Para los servicios HP Care Pack Post garantía el plazo máximo para su compra son 90 días una vez finalizada la garantía de fábrica o la garantía extendida si esto se ha dado. En todos los casos, un HP Care Pack postgarantía sólo se puede comprar mientras esté vigente el ciclo de vida del producto.

Información para pedidos

Todas las unidades con servicios HP Care Pack vendidos individualmente (unidades de disco duro dentro de un array de almacenamiento; blades de servidor y almacenamiento, interconexiones y switches de SAN dentro de un gabinete BladeSystem, etc.) deben ordenarse con el mismo nivel de servicio de HP Care Pack que el producto en el que están contenidos, si dicho nivel de servicio está disponible para esas unidades.

La disponibilidad de los recursos y los niveles de servicio pueden variar de acuerdo con los recursos locales y pueden restringirse a productos y lugares geográficos elegibles. Para obtener más información o para comprar el Servicio de soporte de hardware en el sitio, comuníquese con un representante de ventas local de HP.

Para obtener más información

Para obtener más información sobre los Servicios de HP, póngase en contacto con cualquiera de nuestras oficinas de ventas en todo el mundo o visite el sitio web:

Servicios HP para PC: hp.com/go/servicioshp

Suscríbase para obtener actualizaciones
hp.com/go/getupdated

Los servicios HP se rigen por los términos y condiciones de los servicios aplicables de HP y por las condiciones de los servicios proporcionados o indicados a un cliente en el momento de la compra. El cliente puede tener derechos estatutarios adicionales de acuerdo con las leyes locales correspondientes y dichos derechos no son de ninguna manera afectados por los términos y condiciones del servicio HP o la garantía limitada de HP suministrada con su producto HP.

© Copyright 2005, 2007–2009, 2011, 2013–2015 HP Development Company, L.P. La información que contiene el presente documento está sujeta a cambios sin previo aviso. Las únicas garantías para productos y servicios HP se establecen en las declaraciones de garantía explícitas que acompañan a dichos productos y servicios. Ninguna información contenida en este documento debe interpretarse como una garantía adicional. HP no se responsabilizará por errores técnicos o de edición ni por omisiones contenidos en presente documento.

