



# Servicio de soporte de hardware HP in situ

## Servicios HP Care Pack

### Datos técnicos

## Descripción general del servicio

El servicio de soporte de hardware HP in situ ofrece asistencia remota y soporte in situ de alta calidad para el hardware asegurado, ayudándole a mejorar la disponibilidad del producto.

Tendrá la flexibilidad de elegir entre múltiples opciones de nivel de servicio predefinidas, con varias combinaciones de periodo de cobertura y plazo de respuesta in situ o reparación en varias duraciones, con el fin de satisfacer sus necesidades de servicio específicas.

Las opciones de nivel de servicio con plazos de reparación ayudan a los directores de TI, especialistas de soporte, a empezar rápidamente con la solución de problemas del sistema, para conseguir devolver el hardware al estado de funcionamiento en un plazo de tiempo específico.

## Características más destacables del servicio

- Diagnóstico de problemas y soporte remotos
- Soporte de hardware in situ
- Piezas de repuesto y materiales incluidos
- Opciones de nivel de servicio con diferentes periodos de cobertura
- Opciones de nivel de servicio con diferentes plazos de respuesta en las instalaciones para soporte de hardware
- Gestión de derivaciones
- Acceso a información y servicios de soporte electrónicos
- Soluciones de soporte electrónico a distancia de HP (sólo para ciertos productos)
- Protección contra daños accidentales (opcional; solo para determinados productos)
- Conservación de soportes defectuosos (opcional; solo para determinados productos)
- Conservación integral de materiales defectuosos (opcional; solo para determinados productos)
- Compromiso de tiempo de reparación en lugar de tiempo de respuesta en las instalaciones para soporte de hardware (opcional; solo para determinados productos)
- Mejora de la gestión del inventario de las piezas (incluidos con ciertos compromisos de tiempo de reparación opcionales)
- Cobertura exclusiva para equipos de sobremesa/estaciones de trabajo/clientes ligeros/portátiles (opcional; solo para determinados productos)
- Cuota de páginas (opcional; solo para determinados productos)

## Especificaciones

Tabla 1. Características del servicio

Característica	Especificaciones de la entrega
<b>Diagnóstico de problemas y soporte remotos</b>	<p>Cuando el cliente realice una llamada y HP haya emitido el acuse de recibo de dicha llamada según se describe en 'Disposiciones generales', HP trabajará durante el plazo de cobertura para aislar la incidencia de hardware o software y solucionarla de manera remota con la ayuda del cliente. Antes de desplazarse a las instalaciones del cliente, HP puede iniciar y realizar diagnósticos con soluciones de soporte electrónico remoto para tener acceso a los productos incluidos en el servicio, o bien utilizar otros medios a su alcance para resolver la incidencia de forma remota.</p> <p>HP proporcionará asistencia telefónica en la instalación de firmware y software por parte del cliente, siempre que éste lo solicite, durante el plazo de cobertura de servicio.</p> <p>Las incidencias que afecten al hardware o software con cobertura se pueden notificar a HP a través de teléfono o el sitio Web, según la disponibilidad local, o como un evento de notificación de equipo automático a través de la soluciones de soporte electrónico remoto de HP las 24 horas al día, 7 días a la semana. HP acusará recibo mediante el registro de la llamada, la asignación de un ID de evento y la comunicación de dicho ID al cliente. HP se reserva el derecho de determinar la resolución final de todas las incidencias notificadas.</p>
<b>Soporte de hardware in situ</b>	<p>Si se producen problemas técnicos de hardware que HP considera que no se pueden resolver de forma remota, un representante de HP autorizado proporcionará soporte técnico in situ para los productos de hardware incluidos en la cobertura con el fin de que vuelvan a funcionar. En determinados productos, HP puede, a su sola discreción, optar por reemplazar los productos de hardware en lugar de repararlos. Los productos se reemplazarán por productos nuevos o funcionalmente equivalentes. Los productos reemplazados pasarán a ser propiedad de HP.</p> <p>Cuando un representante de HP autorizado llega a las instalaciones del cliente, continuará ofreciendo el servicio, ya sea in situ o remoto, a discreción de HP, hasta que los productos se reparen. El trabajo puede suspenderse temporalmente si se necesitan piezas o recursos adicionales, pero se reanudará cuando estén disponibles.</p> <p>La cláusula de finalización del trabajo comenzado puede no aplicarse al soporte in situ para productos de escritorio, móviles y de consumidor.</p> <p>La reparación se considera finalizada cuando HP verifica que el defecto de hardware se ha corregido o el hardware ha sido sustituido.</p> <p>"Reparar en caso de fallo": Además, en el momento de la prestación de soporte técnico in situ, HP puede:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Instalar mejoras disponibles de diseño para garantizar que los productos de hardware del cliente funcionen correctamente y mantener la compatibilidad con las piezas de repuesto de hardware suministradas por HP.</li><li>• Instalar actualizaciones de firmware disponibles, definidas por HP como no instalables por el cliente, y que, en opinión de HP, sean necesarias para que el producto cubierto vuelva a funcionar o siga siendo compatible con HP, y de las cuales el cliente dispone de licencia de uso, si es aplicable.</li></ul> <p>"Reparar a petición": Además, a petición del cliente, HP instalará, durante las horas de cobertura, actualizaciones de firmware críticas, definidas por HP como no instalables por el cliente y de las cuales el cliente dispone de licencia de uso, si es aplicable. Las actualizaciones de firmware críticas son actualizaciones de firmware recomendadas por la división de productos de HP para su instalación inmediata.</p> <p>Sin perjuicio de cualquier disposición en contrario contenida en este documento o en los términos actuales de ventas estándar de HP, HP cubrirá y sustituirá, para las matrices de almacenamiento empresarial seleccionadas y los productos de cinta empresariales, las baterías defectuosas o agotadas si son críticas para el funcionamiento adecuado de los productos cubiertos.</p>

## Especificaciones

Tabla 1. Características del servicio (continuación)

Característica	Especificaciones de la entrega
<b>Piezas de repuesto y materiales</b>	<p>HP proporcionará las piezas y componentes autorizados que sean necesarios para mantener en funcionamiento el producto de hardware con cobertura, incluidas las piezas y los materiales necesarios para realizar mejoras de diseño disponibles y recomendadas. Las piezas de repuesto que proporcione HP serán nuevas o funcionalmente equivalentes a las nuevas. Las piezas reemplazadas pasarán a ser propiedad de HP. Los clientes que deseen conservar, desmagnetizar o destruir físicamente las piezas sustituidas recibirán una factura y se les solicitará que paguen el precio de la lista, menos cualquier descuento aplicable para la pieza de sustitución.</p> <p>Las piezas de suministros y consumibles no están incluidas y no se proporcionarán como parte de este servicio; los términos y condiciones de garantía estándares se aplican a las piezas de suministros y consumibles.</p> <p><b>Uso/vida útil máximo admitido:</b></p> <p>Las piezas y los componentes que hayan superado su vida útil máxima y/o sus limitaciones de uso máximo como se establece en el manual de funcionamiento del fabricante, las especificaciones rápidas del producto o la hoja de datos técnica del producto no se proporcionarán, repararán ni sustituirán como parte de este servicio.</p>
<b>Período de cobertura</b>	<p>El período de cobertura específica el tiempo durante el cual se prestan los servicios descritos, in situ o de forma remota.</p> <p>Las llamadas recibidas fuera de este periodo de cobertura se registrarán en el momento en que se realice la llamada a HP, pero se registrarán, como se describe en "Disposiciones generales", hasta el siguiente día para el que el cliente tiene un periodo de cobertura.</p> <p>Las opciones de plazo de cobertura disponibles para los productos que cumplan los requisitos se especifican en la tabla de opciones de nivel de servicio.</p> <p>Todos los plazos de cobertura están sujetos a la disponibilidad local. Póngase en contacto con una oficina de ventas de HP local para conocer los detalles de disponibilidad del servicio.</p>
<b>Plazo de respuesta para soporte de hardware in situ</b>	<p>En las incidencias de hardware con cobertura que no se puedan solucionar de manera remota, HP hará todos los esfuerzos comercialmente razonables para dar una respuesta in situ en un período de tiempo de respuesta in situ especificado.</p> <p>El tiempo de respuesta in situ hace referencia al período de tiempo que va desde que HP recibe y acusa recibo de la llamada, como se describe en 'Disposiciones generales'. El tiempo de respuesta in situ finaliza cuando un representante de HP autorizado llega a las instalaciones del cliente, o cuando el evento notificado se cierra con la explicación por parte de HP de que actualmente no requiere intervención in situ.</p> <p>Los plazos de respuesta se miden sólo durante el plazo de cobertura y se pueden ampliar hasta el día siguiente del plazo de cobertura. Las opciones de plazo de respuesta disponibles para los productos que cumplan los requisitos se especifican en la tabla de opciones de niveles de servicio. Todos los plazos de respuesta están sujetos a la disponibilidad local. Póngase en contacto con una oficina de ventas de HP local para conocer los detalles de disponibilidad del servicio.</p>
<b>Gestión de derivaciones</b>	<p>HP ha establecido procedimientos de derivación formales para facilitar la resolución de problemas complejos. La dirección de HP local coordina la derivación de problemas, solicitando la ayuda experta de los recursos apropiados de HP o de terceras partes para ayudar a solucionar el problema.</p>

## Especificaciones

Tabla 1. Características del servicio (continuación)

Característica	Especificaciones de la entrega
<b>Acceso a información y servicios de soporte electrónicos</b>	<p>Como parte del servicio, HP proporciona acceso a algunas herramientas electrónicas y basadas en web disponibles en el mercado. El cliente tiene acceso a:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Ciertas ventajas de las que disponen los usuarios registrados, como descargar determinado firmware o parches de HP, que pueden estar sujetos a autorización adicional a través de acuerdos de soporte de software de HP, suscribirse a notificaciones de servicios proactivos relacionados con el hardware y participar en foros de soporte para resolver problemas y compartir consejos prácticos con otros usuarios registrados</li><li>• Búsquedas ampliadas basadas en web en documentos de soporte técnico autorizados, para ayudar a resolver los problemas rápidamente</li><li>• Algunas herramientas de diagnóstico de servicio patentadas por HP con contraseña</li><li>• Herramienta web para enviar preguntas directamente a HP. La herramienta ayuda a solucionar los problemas rápidamente con un proceso de clasificación previa que dirige la solicitud de servicio o soporte al ingeniero cualificado para responder la pregunta. La herramienta también permite ver el estado de las solicitudes de servicio o soporte enviadas, incluidos los casos expuestos por teléfono.</li><li>• Búsquedas en las bases de datos de conocimientos, que son cortesía de HP o de terceros, de algunos productos de otros fabricantes para recuperar información acerca del producto, encontrar respuestas a preguntas de soporte y participar en foros de soporte. Este servicio puede estar limitado por restricciones de acceso de terceros.</li></ul>
<b>Solución de soporte electrónico remoto de HP</b>	<p>Para ciertos productos, la solución de soporte electrónico a distancia de HP ofrece sólidas funciones de solución de problemas y reparación. Incluye soluciones de acceso al sistema a distancia y puede constituir un punto central de gestión, además de facilitar el control de incidentes abiertos y de historiales por parte de la empresa. El técnico de soporte de HP solo usará el acceso remoto al sistema del cliente con su consentimiento. El acceso remoto al sistema permite al especialista en soporte de HP localizar las incidencias más eficazmente y solucionarlas con mayor rapidez.</p>

## Especificaciones (opcional)

Tabla 2. Características opcionales del servicio

Característica	Especificaciones de la entrega
<b>Protección contra daños accidentales</b>	<p>Para algunos productos se pueden ofrecer niveles de servicio específicos con protección contra daños accidentales en el manejo. En esos casos, el cliente recibe protección contra daños accidentales en el manejo como parte de este servicio para el producto de hardware cubierto.</p> <p>Daño accidental se define como el daño físico en un producto causado o resultante de un incidente repentino o imprevisto, siempre que dicho daño ocurra en el transcurso del uso normal. Entre los riesgos que se cubren están incluidos los líquidos derramados en la unidad de manera no intencionada, caídas, choques y subidas de tensión, así como el deterioro o la rotura de las pantallas de cristal líquido (LCD) y la rotura de sus piezas. Los detalles adicionales y las exclusiones relacionadas con la función de servicio de protección contra daños accidentales se detallan en la sección 'Limitaciones del servicio'.</p>
<b>Conservación de soportes defectuosos</b>	<p>Para los productos que cumplan los requisitos, esta característica de servicio opcional permite que el cliente conserve los componentes de la unidad de disco duro o SSD/Flash defectuosa a los que el cliente no quiera renunciar si el disco ("unidad de disco o SSD/Flash") que cubre este servicio contiene datos confidenciales. Todos los discos o unidades Flash/SSD determinadas de un sistema con cobertura se incluirán en la conservación de soportes defectuosos.</p>

**Especificaciones (opcional)****Tabla 2. Características opcionales del servicio** (continuación)

<b>Característica</b>	<b>Especificaciones de la entrega</b>
<b>Conservación integral de materiales defectuosos</b>	<p>Además de la conservación de soportes defectuosos, esta característica del servicio permite que el Cliente conserve componentes adicionales que HP haya designado como que pueden conservar datos, como los módulos de memoria. Todos los componentes de conservación de datos aptos de un sistema cubierto deben incluirse en la conservación integral de materiales defectuosos. Los componentes que se pueden conservar conforme a esta característica del servicio se describen en el documento que se encuentra en <a href="http://www.hp.com/services/cdmr">www.hp.com/services/cdmr</a>.</p>
<b>Compromiso de tiempo de reparación para soporte de hardware</b>	<p>Se puede elegir la opción de compromiso de plazo de reparación para los productos que reúnan los requisitos en lugar del plazo de respuesta in situ. Si existen incidencias críticas (gravedad 1 ó 2) con el hardware incluido en la cobertura que no pueden resolverse de manera remota, HP hará todos los esfuerzos comercialmente razonables por restablecer su funcionamiento en el compromiso de plazo de reparación especificado. Para incidencias no críticas (gravedad 3 ó 4), o bajo petición del cliente, HP se reunirá con éste para programar la hora de inicio acordada previamente de la acción correctiva, y el compromiso de tiempo de reparación comenzará en dicha hora. Los niveles de gravedad de las incidencias se definen en las "Disposiciones generales".</p> <p>El plazo de reparación se refiere al período de tiempo que transcurre desde que HP recibe y acusa recibo de la solicitud de servicio inicial, según se especifica en "Disposiciones generales". Asimismo, el plazo de reparación finaliza con la decisión de HP de que el hardware se ha reparado, o cuando la solicitud de servicio notificada se cierra con la explicación por parte de HP de que actualmente no requiere intervención in situ. Los plazos de reparación se miden solo durante el plazo de cobertura y se pueden ampliar hasta el día siguiente del plazo de cobertura.</p> <p>Las opciones de plazo de reparación disponibles para los productos que cumplan los requisitos se especifican en la tabla de opciones de niveles de servicio. Todos los plazos desde la llamada hasta la reparación están sujetos a la disponibilidad local. Póngase en contacto con una oficina de ventas de HP local para conocer los detalles de disponibilidad.</p> <p>La reparación se considera finalizada cuando HP verifica que el defecto de hardware se ha corregido o el hardware ha sido sustituido. HP no asume ninguna responsabilidad por la pérdida de datos y el Cliente será el responsable de implementar los procedimientos de copia de seguridad correspondientes. A tal efecto, HP puede realizar una prueba automática de encendido, un test de diagnóstico específico o una inspección visual del funcionamiento correcto. A su discreción, HP determinará el nivel de pruebas necesario para comprobar si el hardware está reparado. A su discreción, HP puede sustituir temporal o permanentemente el producto para cumplir el compromiso de tiempo de reparación. Los productos se reemplazarán por productos nuevos o funcionalmente equivalentes. Los productos reemplazados pasarán a ser propiedad de HP.</p> <p>Antes de que sea efectivo el compromiso de tiempo de reparación, deberán transcurrir 30 días desde el momento de adquisición del servicio, período en el cual se realizarán las tareas de configuración, las auditorías y los procesos necesarios. Durante este período inicial de 30 días y como máximo 5 días laborables más después de la finalización de la auditoría, HP ofrecerá un tiempo de respuesta in situ de 4 horas.</p>
<b>Mejora de la gestión del inventario de las piezas (incluidos los compromisos de tiempo de reparación opcional)</b>	<p>Para poder cumplir los compromisos de plazo de reparación de HP, se mantiene un inventario de piezas de repuesto críticas para los clientes del servicio de plazo de reparación. Este inventario se guarda en un lugar designado por HP. Estas piezas se gestionan con el fin de aumentar su disponibilidad en stock y los representantes autorizados de HP pueden usarlas para atender las solicitudes de servicio que reúnan los requisitos.</p>

**Especificaciones (opcional)****Tabla 2. Características opcionales del servicio** (continuación)

Característica	Especificaciones de la entrega
<b>Cobertura exclusiva para equipos de sobremesa/ estaciones de trabajo/ clientes ligeros/portátiles</b>	<p>Para algunos PC, el cliente puede elegir la cobertura de equipos de sobremesa/estaciones de trabajo/thin clients/portátiles únicamente. Sin perjuicio de cualquier disposición en contrario contenida en este documento o en los términos de venta actualizados de HP, los servicios HP Care Pack con esta limitación de cobertura no cubren las siguientes opciones y accesorios:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Monitor externo</li> <li>• Cualquier accesorio externo que no se adquiera y se incluya en el embalaje original del producto principal de escritorio, estación de trabajo, cliente ligero o portátil</li> </ul> <p>La estación de anclaje o duplicador de puertos están cubiertos en el país en el que se haya adquirido el servicio de HP Care Pack, pero no tiene cobertura cuando se viaje fuera de dicho país de compra.</p>
<b>Cuota de páginas</b>	<p>Algunos productos de impresión pueden estar disponibles con una cuota de páginas máxima. El recuento de páginas de una impresora dada se define como el número de páginas estándar (impresas o en blanco) que han pasado por el motor de impresión, tal como queda registrado en la página de prueba. Los distintos tamaños de página y opciones de impresión pueden estar asociados a diferentes valores de página estándar para calcular el recuento de páginas.</p> <p>Para las impresoras que requieren instalación por parte de HP, el término del contrato empieza el día de la instalación de dichas impresoras en el emplazamiento del cliente. Cuando se aplican cuotas de páginas, la cobertura del soporte finaliza cuando se alcanza el final del término del contrato o cuando el recuento de páginas excede la cuota de páginas máxima, lo que suceda primero. Si el cliente supera la cuota de páginas máxima antes de finalizar la duración del contrato, los demás servicios proporcionados durante la vigencia del contrato serán facturados según las tarifas de tiempo y material vigentes de HP, a menos que el Cliente haya adquirido otro servicio HP Care Pack en el momento en que se presten los servicios.</p>

**Especificaciones****Tabla 3. Opciones de nivel de servicio**

Opción	Especificaciones de la entrega
<b>Respuesta estándar, horario normal de oficina (9x5)</b>	<p>El servicio está disponible durante 9 horas al día, de 08.00 de la mañana a 5.00 de la tarde, hora local, de lunes a viernes (salvo festivos HP).</p> <p>Un representante de HP autorizado llegará al emplazamiento del cliente durante el plazo de cobertura para iniciar el servicio de mantenimiento de hardware en un plazo de respuesta in situ definido localmente, después de que HP reciba la solicitud de servicio y acuse recibo de esta. Los tiempos de respuesta in situ definidos localmente pueden variar desde varios días laborables hasta varias semanas y dependen de las capacidades locales. Se realizará el acuse de recibo de las llamadas recibidas fuera del periodo de cobertura el próximo día de cobertura y el servicio se realizará dentro del plazo de respuesta definido in situ. Para obtener información sobre la respuesta in situ estándar que se aplica a un país específico o región geográfica, póngase en contacto con una oficina de ventas de HP local.</p>
<b>Respuesta al tercer día, horario normal de oficina (9x5)</b>	<p>El servicio está disponible durante 9 horas al día, de 08.00 de la mañana a 5.00 de la tarde, hora local, de lunes a viernes (salvo festivos HP).</p> <p>Un representante de HP autorizado llegará al emplazamiento del cliente durante el período de cobertura para iniciar el servicio de mantenimiento de hardware el tercer día de cobertura posterior a la recepción de la llamada y el acuse de recibo por HP. Las llamadas recibidas fuera del periodo de cobertura se registrarán para el día siguiente para el que el cliente tenga cobertura y el servicio se realizará dentro del plazo de los 3 días de cobertura siguientes.</p>

**Especificaciones****Tabla 3. Opciones de nivel de servicio** (continuación)

<b>Opción</b>	<b>Especificaciones de la entrega</b>
<b>Respuesta al día siguiente, horario normal de oficina (9x5)</b>	<p>El servicio está disponible durante 9 horas al día, de 08.00 de la mañana a 5.00 de la tarde, hora local, de lunes a viernes (salvo festivos HP).</p> <p>Un representante de HP autorizado llegará al emplazamiento del cliente durante el período de cobertura para iniciar el servicio de mantenimiento de hardware el día de cobertura posterior a la recepción de la llamada y el acuse de recibo de HP. Las llamadas recibidas fuera del período de cobertura se registrarán para el día siguiente para el que el cliente tenga cobertura, plazo en el que se realizará el servicio.</p>
<b>Respuesta en 4 horas, horario normal de oficina (9x5)</b>	<p>El servicio está disponible durante 9 horas al día, de 08.00 de la mañana a 5.00 de la tarde, hora local, de lunes a viernes (salvo festivos HP).</p> <p>Un representante de HP autorizado llegará al emplazamiento del cliente durante el plazo de cobertura para iniciar el servicio de mantenimiento de hardware en un plazo de 4 horas tras la recepción de la llamada y el acuse de recibo de HP. El tiempo de respuesta in situ de 4 horas se mide sólo durante el período de cobertura. En el caso de las llamadas recibidas después de la 1:00 p.m., hora local, el tiempo de respuesta puede ser transferido al siguiente período de cobertura.</p>
<b>Respuesta en 4 horas, horario ampliado de oficina (13x5)</b>	<p>El servicio está disponible durante 13 horas al día, de 8.00 a.m. a 9.00 p.m., hora local, de lunes a viernes (salvo festivos HP).</p> <p>Un representante de HP autorizado llegará al emplazamiento del cliente durante el plazo de cobertura para iniciar el servicio de mantenimiento de hardware en un plazo de 4 horas tras la recepción de la llamada y el acuse de recibo de HP. El tiempo de respuesta in situ de 4 horas se mide sólo durante el período de cobertura. En el caso de las llamadas recibidas después de las 05:00 p.m., hora local, el tiempo de respuesta puede ser transferido al siguiente período de cobertura.</p>
<b>Respuesta en 4 horas, horario ampliado de oficina (13x7)</b>	<p>El servicio está disponible durante 13 horas al día, de 8.00 a.m. a 9.00 p.m., hora local, de lunes a domingo, incluyendo festivos HP.</p> <p>Un representante de HP autorizado llegará al emplazamiento del cliente durante el plazo de cobertura para iniciar el servicio de mantenimiento de hardware en un plazo de 4 horas tras la recepción de la llamada y el acuse de recibo de HP. El tiempo de respuesta de 4 horas se mide sólo durante el período de cobertura. En el caso de las llamadas recibidas después de las 05:00 p.m., hora local, el tiempo de respuesta puede ser transferido al siguiente período de cobertura.</p>
<b>Respuesta en 4 horas, 24x7</b>	<p>El servicio está disponible 24 horas al día, de lunes a domingo, incluidos los días festivos de HP. Un representante de HP autorizado llegará al emplazamiento del cliente en cualquier momento o día del año para iniciar el servicio de mantenimiento de hardware en un plazo de 4 horas tras la recepción de la llamada y el acuse de recibo de HP.</p>
<b>Reparación en 6 horas, 24x7</b>	<p>El servicio está disponible 24 horas al día, de lunes a domingo, incluidos los días festivos de HP.</p> <p>Si existen problemas críticos con el hardware que tiene la cobertura, HP hará todos los esfuerzos comercialmente razonables para restablecer el funcionamiento del hardware en un plazo de 6 horas tras la recepción de la llamada y el acuse de recibo de HP.</p>
<b>Reparación en 24 horas, 24x7</b>	<p>El servicio está disponible 24 horas al día, de lunes a domingo, incluidos los días festivos de HP.</p> <p>Si existen problemas críticos con el hardware que tiene la cobertura, HP hará todos los esfuerzos comercialmente razonables para restablecer el funcionamiento del hardware en un plazo de 24 horas tras la recepción de la llamada y el acuse de recibo de HP.</p>

## Zonas de desplazamiento

Todos los tiempos de respuesta in situ para hardware se aplican sólo a los emplazamientos ubicados en un radio de 160 Km del punto de soporte designado por HP. Los desplazamientos a lugares que se encuentren a 320 km del centro de soporte designado por HP están cubiertos sin coste adicional. Si el emplazamiento se encuentra a más de 320 km de distancia del centro de soporte designado por HP, se aplicará un cargo adicional por desplazamiento.

Las zonas de desplazamiento y los costes, si procede, pueden variar en algunas ubicaciones geográficas.

Para emplazamientos ubicados a más de 160 km del centro de soporte designado por HP, se modificarán los plazos de respuesta, tal y como se especifica en la tabla siguiente.

<b>Distancia con el centro de soporte designado por HP</b>	<b>Plazo de respuesta in situ de 4 horas</b>	<b>Tiempo de respuesta en las instalaciones al día siguiente/al tercer día</b>
0–160 km	4 horas	Día siguiente/tercer día de cobertura
161–320 km	8 horas	1 día de cobertura adicional
321–480 km	Se fija al realizar el pedido de y está sujeto a la disponibilidad de recursos	2 días de cobertura adicionales
Más de 300 millas (480 km)	Se fija al realizar el pedido de y está sujeto a la disponibilidad de recursos	Se fija al realizar el pedido de y está sujeto a la disponibilidad de recursos

El compromiso de plazo de reparación está disponible para emplazamientos ubicados a una distancia de 80 km de un centro de soporte designado por HP.

Si los emplazamientos están ubicados a una distancia de 81 a 160 km de un centro de soporte designado por HP, se aplica un compromiso desde la llamada a la reparación de hardware ajustado, tal y como se muestra en la tabla siguiente.

No se ofrecen compromisos de tiempo de reparación para emplazamientos ubicados a más de 160 km del punto de soporte designado por HP.

<b>Distancia con el centro de soporte designado por HP</b>	<b>6 horas compromiso desde la llamada hasta la reparación</b>	<b>24 horas compromiso desde la llamada hasta la reparación</b>
0–80 km	6 horas	24 horas
81–160 km	8 horas	24 horas
Más de 100 millas (160 km)	No disponible	No disponible

## Cobertura

Este servicio proporciona cobertura para los productos de hardware de las marcas HP o Compaq y todos los componentes internos y compatibles suministrados por HP (como memoria y unidades de CD-ROM), así como los accesorios conectados de las marcas HP o Compaq adquiridos con el producto principal, como el ratón, teclado, estación de anclaje, adaptador de alimentación de CA y monitor externo de un máximo de 22 pulgadas.

Sin perjuicio de cualquier disposición de este documento, el servicio adquirido para el producto principal no se amplía a todas las opciones o todos los servidores Moonshot. La cobertura del servicio para ciertas opciones o servidores Moonshot se debe configurar y adquirir por separado; en caso contrario, serán de aplicación los términos de la garantía estándar. Para ver una lista completa de las opciones de HP ProLiant y BladeSystem y de los servidores Moonshot que requieren una cobertura del servicio independiente, visite: [www.hp.com/go/excludedoptions](http://www.hp.com/go/excludedoptions).

Para algunos servidores y productos de almacenamiento, las CPU, discos, opciones y otros componentes principales internos y externos estarán cubiertos si el soporte se ha configurado en consecuencia y si están incluidos en la lista del equipo del contrato (si procede).

Para los sistemas de punto de venta HP (POS) y las soluciones de producto empaquetadas, como soluciones para minoristas, quioscos o carros, este servicio cubre la unidad básica y los periféricos de la marca HP conectados, como máquinas registradoras, impresoras, visualizadores de precios y lectores de barras, o escáneres de mano vendidos como parte de la solución POS o de la solución del producto empaquetada.

La cobertura para los sistemas multimarca que cumplen los requisitos incluye todos los componentes internos estándar suministrados por el proveedor y el monitor externo, el teclado y el ratón.

Con este servicio no están cubiertos los consumibles, entre los que se incluyen a título enunciativo, pero no limitativo, los soportes extraíbles, baterías sustituibles por el usuario y lápices de Tablet PC, kits de mantenimiento y otros consumibles, mantenimiento del usuario y dispositivos de otros fabricantes.

Es posible que se necesite una ruta de actualización para componentes que ya no se fabrican y para piezas de recambio. Las actualizaciones para piezas o componentes que ya no se fabrican dan lugar, en algunos casos, a cargos adicionales para el cliente. HP recomendará al cliente un sustituto. Debido a la disponibilidad local, no habrá repuestos en todos los países para todos los componentes.

Para los servidores ProLiant y los sistemas de almacenamiento, el servicio del producto principal cubre las opciones de hardware con marca HP que HP no haya establecido como que requieran cobertura independiente, que sean válidas para el servidor, que se hayan adquirido al mismo tiempo o después y que estén dentro de la carcasa. El servicio también cubre los monitores externos de un tamaño máximo de 22" y los productos UPS de torre durante su vida de soporte hasta un máximo de 5 años a partir de la suspensión de su comercialización. Estos artículos se cubrirán con el mismo nivel de servicio que el producto principal.

Para las carcasas BladeSystem, este servicio cubre la carcasa, las fuentes de alimentación, los ventiladores, los dispositivos de la carcasa y las opciones que HP no haya establecido como que requieren cobertura independiente.

Para los sistemas Moonshot, este servicio cubre el chasis, las fuentes de alimentación, los ventiladores, los dispositivos del chasis y los servidores que HP no haya establecido como que requieren cobertura independiente.

Para los servidores ProLiant, las carcasas BladeSystem o el almacenamiento instalado en un bastidor, el servicio también cubre todas las opciones de bastidor válidos de HP que HP no haya establecido como que requieren cobertura independiente. La cobertura incluye los productos UPS que no superen los 12 kVA, conmutadores KVM, consolas y PDU, instalados en el mismo bastidor, durante su vida de soporte hasta un máximo de 5 años a partir de la suspensión de su comercialización. La batería UPS se cubre por separado conforme a sus propios términos y condiciones de garantía.

## Requisitos previos

HP, a su discreción, puede requerir una auditoría de los productos con cobertura. Si se requiere dicha auditoría, un representante de HP autorizado se pondrá en contacto con el cliente y éste aceptará realizarla en el plazo inicial de 30 días. Durante la auditoría, se recopilará información importante de configuración del sistema y se hará un inventario de los productos que tienen cobertura. La información recopilada en la auditoría permite a HP programar y mantener inventarios de piezas de repuesto en la ubicación y nivel adecuados. Asimismo, un técnico de soporte de HP podrá sondear y localizar incidencias potenciales de hardware y repararlas de la forma más rápida y eficaz. A discreción de HP, la auditoría se puede realizar in situ, mediante el acceso remoto al sistema, mediante herramientas de auditoría remotas o por teléfono.

Si HP solicita realizar una auditoría, deberán transcurrir 30 días desde el momento de adquisición del servicio, período en el cual se realizarán las tareas de configuración, auditorías y procesos, antes de que entre en vigor el compromiso de plazo desde la llamada hasta la reparación. El compromiso de plazo desde la llamada hasta la reparación de hardware no será efectivo hasta los cinco (5) días laborables posteriores a la realización de la auditoría. Hasta ese momento, se aplicará un nivel de servicio de tiempo de respuesta in situ de cuatro horas para el hardware cubierto.

Asimismo, HP se reserva el derecho a disminuir el nivel del servicio a un plazo de respuesta in situ o a cancelar el contrato de servicio si no se siguen las recomendaciones importantes de la auditoría o ésta no se realiza en el plazo de tiempo especificado a menos que el retraso sea provocado por HP.

En las opciones de plazos de respuesta in situ para hardware, HP recomienda que el cliente instale y utilice la solución de soporte remoto de HP adecuada, con una conexión segura a HP, para habilitar la prestación del servicio. En los compromisos de plazos de reparación de hardware, HP recomienda que el cliente instale y utilice la solución de soporte remoto de HP adecuada, con una conexión segura a HP, para habilitar la prestación del servicio. Para obtener más información acerca de los requisitos, especificaciones y exclusiones, póngase en contacto con un representante de HP. Si el cliente no implementa la solución de soporte remoto de HP adecuada, es posible que HP no pueda prestar el servicio en los términos definidos y no estará obligado a ello. Se aplicarán cargos adicionales para la instalación in situ de firmware no instalable por el cliente, si el cliente no implementa la solución de soporte remoto de HP adecuada en los casos en que se recomiende y esté disponible. La instalación del software y firmware instalable por el cliente es responsabilidad de éste. Se aplicarán cargos adicionales si el cliente solicita que HP instale actualizaciones de software y firmware instalables por el cliente. Todos los cargos adicionales para el cliente serán en base al tiempo y a los materiales, a no ser que se acuerde de otra forma y por escrito entre HP y el cliente.

Para los clientes con licencias para productos de software basados en firmware (características implementadas en firmware activado con la compra de un producto de licencia de software separado) o firmware con licencia, el cliente también debe tener, si está disponible, un acuerdo activo de Soporte de software de HP para recibir, descargar, instalar y utilizar las actualizaciones de firmware relacionadas. HP proporcionará, instalará o ayudará al cliente con la instalación de las actualizaciones de firmware, como se ha descrito anteriormente en este documento, solo si el cliente tiene la licencia para utilizar las actualizaciones de software relacionadas para cada sistema, socket, procesador, núcleo de procesador o licencia de software de usuario final, como está permitido por los términos de licencia de software de fabricante original o HP original.

## Responsabilidades del Cliente

Si el cliente no actúa según las responsabilidades especificadas para el cliente, HP o el proveedor de servicios autorizados de HP, a discreción de HP, i) no estará obligado a dar servicios según se describe, o ii) proporcionará el servicio a expensas del cliente con las tarifas vigentes de tiempo y materiales.

Si HP se lo solicita, el cliente o un representante de HP autorizado debe activar el producto de hardware al que se va a dar soporte técnico en el plazo de 10 días desde la compra de este servicio, siguiendo las instrucciones de registro incluidas en Care Pack o en el documento de correo electrónico proporcionado por HP o dirigido por HP de cualquier otro modo. En el caso de que un producto cubierto cambie de emplazamiento, la activación y el registro (o un ajuste apropiado al registro HP existente) debe producirse en un plazo de 10 días desde que se efectúe el cambio.

El compromiso de plazo desde la llamada hasta la reparación está sujeto a que el cliente proporcione acceso inmediato y sin restricciones al sistema, según petición de HP. El compromiso de plazo desde la llamada hasta la reparación no será aplicable si se retrasa o se impide el acceso al sistema, incluidas la localización física y remota de problemas y las evaluaciones de diagnósticos del hardware. Si el cliente solicita un servicio programado, el plazo desde la llamada hasta la reparación comienza a partir de la hora programada y acordada.

Para compromisos de plazo de reparación de hardware, HP recomienda encarecidamente que el cliente instale la solución de soporte remoto adecuada de HP, con una conexión segura a HP, y facilitar todos los recursos necesarios según las notas de la versión de la solución en cuestión, para que se puedan ofrecer las opciones y servicios correspondientes. Una vez que la solución de soporte remoto de HP esté instalada, el cliente también debe mantener los datos de contacto configurados en la solución de soporte remoto que HP utilizará para reparar un dispositivo que falla. Para obtener más información acerca de los requisitos, especificaciones y exclusiones, póngase en contacto con un representante de HP.

A petición de HP, el cliente prestará ayuda a HP para solucionar los problemas de forma remota. El Cliente se compromete a:

- Proporcionar toda la información necesaria para que HP ofrezca una asistencia remota puntual y profesional y para permitir que HP determine el nivel de soporte idóneo
- Iniciar pruebas automáticas e instalar y ejecutar otras herramientas y programas de diagnóstico
- Instalar las actualizaciones y revisiones de firmware que le correspondan
- Dentro de lo razonable, realizar las actividades que solicite HP para ayudarle a identificar o solucionar los problemas

El cliente es responsable de instalar, de manera puntual, las actualizaciones críticas de firmware que le correspondan, así como los componentes de autor reparación y los productos de sustitución que se le entreguen.

Se aplicarán cargos adicionales si el cliente solicita que HP instale actualizaciones de software y firmware instalables por el cliente. Todos los cargos adicionales para el cliente serán en base al tiempo y a los materiales, a no ser que se acuerde de otra forma y por escrito entre HP y el cliente.

En aquellos casos en los que se envíen piezas clasificadas como sustituibles por el cliente o los productos de sustitución para solucionar un problema, el cliente debe devolver el producto o pieza defectuosa en un período de tiempo establecido por HP. En el caso de que HP no reciba el producto o pieza defectuosa en el período de tiempo determinado o si estos han sido desmagnetizados o físicamente dañados en la entrega, el cliente tendrá que pagar el precio de catálogo HP del producto o pieza defectuosa, menos los descuentos aplicables a la pieza o producto defectuosos, según establezca HP.

En los servicios de HP Care Pack que incluyen la característica de servicio de daños accidentales por el manejo, el cliente será responsable de informar sobre daños accidentales a HP en el plazo de 30 días desde la fecha del incidente para que HP pueda agilizar la reparación del sistema. HP se reserva el derecho a denegar la reparación por este programa de cobertura en daños a sistemas que hayan sido notificados en un plazo superior a los 30 días respecto de la fecha del incidente. En el caso de que se proporcionen o estén disponibles para el uso con el producto en cobertura elementos de protección, como cubiertas, maletines o bolsas, etc., será responsabilidad del cliente utilizar estos accesorios para la protección contra daños del producto bajo cobertura.

El Cliente será el responsable de la seguridad de su información confidencial y de propiedad intelectual. El Cliente asumirá la responsabilidad de eliminar convenientemente los datos de los productos que se puedan reemplazar o devolver a HP como parte del proceso de reparación para garantizar la protección de los datos del Cliente. Para obtener más información sobre las responsabilidades del Cliente, incluidas las indicadas en las directivas de manejo y eliminación de datos en soportes para clientes del sector sanitario, visite <http://www.hp.com/go/mediahandling>.

Si el cliente decide conservar las piezas de reparación cubiertas en las opciones de servicio de conservación de soportes defectuosos y/o conservación integral de materiales defectuosos, el Cliente será responsable de:

- Conservar el control físico de los componentes de conservación de datos cubiertos en todo momento durante la prestación del soporte por parte de HP; HP no asumirá responsabilidad alguna por los datos contenidos en el componente de conservación de datos cubierto.
- Asegurarse de que los datos confidenciales del Cliente incluidos en el componente de conservación de datos cubierto se destruyen o siguen estando seguros.
- Disponer de un representante autorizado para conservar el componente de conservación de datos defectuoso, aceptar el componente de sustitución, proporcionar a HP información de identificación de cada componente que se conserve de acuerdo con el contrato y, si HP lo solicita, confirmar en un documento facilitado por HP que se conserva el componente de conservación de datos.
- Destruir el componente de conservación de datos conservado y/o garantizar que no se vuelva a utilizar.
- Desechar los componentes de conservación de datos conservados en cumplimiento de las leyes y normas de protección del entorno vigentes.

En el caso de componentes de conservación suministrados por HP como préstamo, alquiler o leasing, el cliente devolverá de inmediato los componentes de sustitución en el momento en que se produzca el vencimiento o la finalización del servicio de soporte de HP. El cliente será el único responsable de eliminar todos los datos confidenciales antes de devolver componentes alquilados o productos a HP, en préstamo o en leasing, y HP no se hace responsable de mantener la confidencialidad o la privacidad de los datos confidenciales que queden en dichos componentes.

## Limitaciones del servicio

A discreción de HP, el servicio se suministrará mediante una combinación de soporte y diagnóstico remotos, servicios suministrados in situ u otros métodos de prestación de servicios. Entre los otros métodos de prestación de servicios se incluyen el envío, por mensajería, de piezas que deba sustituir el cliente, como un teclado, un ratón o, si se cuenta con el acuerdo de este, otras piezas clasificadas por HP como sustituibles por el cliente, o un producto completo que requiera sustitución. HP determinará el método de entrega apropiado para ofrecer un soporte efectivo y puntual al cliente y cumplir con el compromiso de plazo desde la llamada hasta la reparación, si fuera aplicable.

Si el cliente acuerda los componentes de autorreparación (CSR) y se le proporciona una pieza CSR para devolver el sistema a su estado de funcionamiento, no será de aplicación el nivel de servicio in situ. En dichos casos, la política de HP es enviar con urgencia las piezas básicas que sustituye el cliente para el funcionamiento del producto a la ubicación del cliente. Para obtener más información acerca de las piezas y el proceso de sustitución realizado por el cliente, consulte [www.hp.com/go/selfrepair](http://www.hp.com/go/selfrepair).

Si el servicio se puede realizar mediante diagnóstico remoto, asistencia remota u otros métodos de prestación de servicios anteriormente descritos, no se aplicará un plazo de respuesta in situ.

Para los Sistemas de punto de venta HP (POS) y las soluciones de producto empaquetadas, como soluciones para minoristas, quioscos o carros, el servicio se puede ofrecer in situ para la unidad base solamente. El servicio para los periféricos conectados se facilitará mediante el envío de piezas de sustitución o la sustitución del producto completo, que podrá reparar o instalar el cliente o el técnico que entrega la pieza o el producto.

Si HP requiere una auditoría, el compromiso de plazo desde la llamada hasta la reparación de hardware no será efectivo hasta los cinco (5) días laborables posteriores a la finalización de la auditoría. Asimismo, HP se reserva el derecho a disminuir el nivel del servicio a un plazo de respuesta in situ o a cancelar el contrato de servicio si no se siguen las recomendaciones importantes de la auditoría o ésta no se realiza en el plazo de tiempo especificado.

Las siguientes actividades o situaciones harán que se detenga el cálculo del tiempo de reparación (si procede) hasta que se solucionen:

- Cualquier acción o inactividad del cliente o de un tercero que impacte en el proceso de reparación
- Cualquier proceso de recuperación automático o manual provocado por un funcionamiento incorrecto del hardware, como una reconstrucción del mecanismo del disco, procedimientos de ahorro de espacio o medidas de protección de la integridad de los datos.
- Cualquier otra actividad no específica a la reparación de hardware pero necesaria para comprobar que el funcionamiento incorrecto del hardware se ha corregido, como el reinicio del sistema operativo.

HP se reserva el derecho de modificar el compromiso de plazo desde la llamada hasta la reparación que corresponda a la configuración de producto, ubicación y entorno específicos del cliente. Esto se establece en el momento de solicitar el contrato de soporte y está sujeto a la disponibilidad de los recursos.

Los compromisos de plazo desde la llamada hasta la reparación y los plazos de respuesta in situ no se aplican a la reparación o sustitución de baterías defectuosas o agotadas para las matrices de almacenamiento empresarial seleccionadas y los productos de cinta empresariales.

El compromiso de plazo de reparación no se aplicará si el cliente solicita a HP que prolongue el diagnóstico en lugar de ejecutar los procedimientos de recuperación del servidor recomendados.

Si el cliente solicita un servicio programado, el plazo desde la llamada hasta la reparación comienza a partir de la hora programada y acordada.

Las actividades siguientes quedan excluidas del servicio:

- Copia de seguridad, recuperación y soporte del sistema operativo, otro software y datos
- Pruebas operativas de aplicaciones u otro tipo de pruebas que el cliente solicite o precise
- Localización de problemas de interconexión o compatibilidad
- Soporte de problemas relacionados con la red
- Servicios requeridos porque el cliente no aplicó correcciones, reparaciones, revisiones o modificaciones del sistema que HP le proporcionó
- Servicios requeridos porque el cliente no tomó las medidas preventivas aconsejadas previamente por HP
- Servicios que, en opinión de HP, son necesarios debido al tratamiento o al uso inapropiado de los productos o equipos
- Servicios que, en opinión de HP, son necesarios debido al intento no autorizado de instalar, reparar, mantener o modificar hardware, firmware o software por personal que no es de HP

#### **Exclusiones de la característica de servicio opcional de protección contra daños por accidente**

La elección de la característica de servicio de protección contra daños accidentales requiere que el producto esté cubierto por una garantía de fábrica o servicio de ampliación de garantía con una duración de la cobertura igual o mayor que el servicio de protección contra daños por accidente. La característica del servicio de protección de daños por accidente proporciona protección contra accidentes repentinos o imprevistos derivados del manejo, siempre que dicho daño ocurra en el transcurso del uso regular. No abarca las siguientes situaciones y daños causados por:

- Deterioro o desgaste habitual; cambios de color, textura o acabado; deterioro gradual; oxidación; polvo; o corrosión
- Incendio, accidente de tráfico o del hogar (en los casos en que dichos accidentes cuenten con cobertura de una póliza de seguros o cualquier otra garantía de producto), fenómenos de la naturaleza (incluidas, sin limitaciones, las inundaciones), o cualquier otro peligro que tenga su origen fuera del producto
- Exposición a condiciones climáticas o medioambientales que queden fuera de las especificaciones de HP, exposición a materiales peligrosos (incluidos bio-peligrosos), negligencia del operario, mal uso, abuso, suministro de alimentación eléctrica inadecuado, reparaciones o intentos de reparación no autorizados, modificaciones del equipo inadecuadas, conexiones o instalación, vandalismo, infestación de insectos o animales, baterías defectuosas, fuga de la batería, falta de mantenimiento especificado por el fabricante (incluido el uso de limpiadores no adecuados).
- Error en el diseño, construcción, programación o instrucciones del producto
- Mantenimiento, reparación o sustitución que sean necesarios por pérdida o deterioro resultante de cualquier causa distinta del uso normal, almacenamiento y funcionamiento del producto con arreglo a las especificaciones del fabricante y manual de instrucciones
- Robo, pérdida, desaparición misteriosa o extravío
- Pérdida o corrupción de datos; interrupciones empresariales
- Fraude (incluido, sin limitaciones, la divulgación incorrecta, abusiva, errónea o incompleta de la manera en que el equipo fue dañado al mediador, proveedor de servicios del cliente, o HP)
- Daño accidental o de otra naturaleza en el producto que sea de tipo cosmético, y que implique que el daño no afecta al funcionamiento del ordenador
- Imperfecciones en la pantalla del monitor del equipo, incluidos, sin limitaciones, los píxeles quemados o faltantes, causados por el uso y el funcionamiento normales del producto
- Daño en producto(s) cuyos números de serie han sido alterados o eliminados
- Daño o fallo del equipo que está cubierto por la garantía del fabricante, recuperación o boletines de fábrica.
- Daños causados durante el envío que haga el cliente del producto cubierto desde o hacia otra ubicación
- Daño de hardware, software, soporte, datos, etc., procedentes de causas que incluyan, sin limitaciones, virus; programas de aplicación; programas de red; actualizaciones; formateado de cualquier tipo; bases de datos; archivos; controladores; código fuente; código de objetos o datos de propiedad; todo soporte, configuración, instalación o reinstalación de cualquier software o datos; o uso de soportes dañados o defectuosos
- Alguna o todas las condiciones existentes previamente que tienen lugar (es decir, ocurren) antes de la fecha efectiva del servicio HP Care Pack

- Obsolescencia del producto
- Cualquier equipo reubicado fuera del país de compra y no cubierto por una Protección contra daños por accidente y Viaje de HP Care Pack
- Pantallas LCD defectuosas o dañadas cuando el fallo está causado por abuso o está, de algún otro modo, excluido aquí
- Daño intencionado que causa grietas o daños en la pantalla o en el monitor del equipo
- Daños resultantes de la acción policial, guerra declarada o no declarada, accidente nuclear o terrorismo
- Alteración o modificación del producto en cobertura en cualquier modo
- Desaparición inexplicable o misteriosa, y cualquier acto voluntario para causar daño al producto en cobertura.
- Conducta imprudente, negligente o abusiva en el manejo o uso del producto. En el caso de que se proporcionen o estén disponibles para el uso con el producto en cobertura elementos de protección, como cubiertas, maletines o bolsas, etc., será responsabilidad del cliente utilizar siempre estos accesorios para la protección contra daños del producto bajo cobertura. La conducta imprudente, negligente o abusiva incluye, sin limitaciones, el tratamiento y uso del (de los) producto(s) cubierto(s) de forma perjudicial, nociva u ofensiva que pueda provocar daños, así como cualquier daño voluntario o intencionado en el producto. Todo daño resultante de dichos actos NO estará cubierto por esta característica de servicio de protección contra daños.

En los productos HP comerciales y de consumo, el daño accidental derivado del manejo se limita a un incidente por producto y periodo de 12 meses, comenzando a partir de la fecha inicial del servicio HP Care Pack.

Una vez que se llegue al límite especificado, el coste de la reparación de nuevas reclamaciones se cargará sobre una base de tiempo y materiales, pero el resto de aspectos del servicio HP Care Pack que hayan sido adquiridos seguirán en vigor, a menos que se documente de otra forma específicamente en el país de la compra.

Aquellos clientes que presenten un historial significativamente elevado de reclamaciones, HP también se reserva el derecho a rechazar la aceptación de solicitudes de compra de la característica de servicio de daños accidentales por manejo.

#### **Limitaciones a las opciones de características del servicio de conservación de soportes defectuosos y conservación integral de materiales defectuosos**

Las opciones de características del servicio de conservación de soportes defectuosos y conservación integral de materiales defectuosos se aplican solo a los componentes de conservación de datos válidos reemplazados por HP debido a un funcionamiento incorrecto. No se aplica a la sustitución de componentes de conservación de datos que no presentan fallos.

Los componentes de conservación de datos especificados por HP como piezas consumibles y/o que hayan superado su vida útil máxima admitida y/o el límite de uso máximo según se determine en el manual de funcionamiento del fabricante, las especificaciones rápidas del producto o la hoja de datos técnicos no tendrán opción a la característica de conservación de servicios defectuosos.

La cobertura del servicio de conservación de soportes defectuosos y el servicio de conservación de materiales defectuosos para las opciones establecidas por HP como que requieren cobertura, si está disponible, se deben configurar y adquirir por separado.

HP supervisa constantemente las tasas de fallo de estos componentes y se reserva el derecho a cancelar este servicio previo aviso de 30 días si considera de manera razonable que el cliente está abusando de la característica de servicio opcional de conservación de soportes defectuosos o conservación de materiales defectuosos (por ejemplo, cuando la sustitución de los componentes de conservación de datos defectuosos excede materialmente las tasas de fallo estándar del sistema afectado).

**HP NO SE RESPONSABILIZA EN ABSOLUTO DEL CONTENIDO NI DE LA DESTRUCCIÓN DE LOS COMPONENTES DE CONSERVACIÓN DE DATOS RETENIDOS POR EL CLIENTE. SIN PERJUICIO DE LO QUE ESTIPULEN EN CONTRA LOS TÉRMINOS DE VENTAS ESTÁNDAR ACTUALES DE HP O LA FICHA TÉCNICA DE DATOS, EN NINGÚN CASO HP O SUS FILIALES, SUBCONTRATISTAS O PROVEEDORES SERÁN RESPONSABLES DE DAÑOS FORTUITOS, ESPECIALES O CONSECUENTES NI DAÑOS POR PÉRDIDA O MALA UTILIZACIÓN DE LOS DATOS AFECTADOS POR ESTE SERVICIO DE CONSERVACIÓN DE SOPORTES DEFECTUOSOS O DE CONSERVACIÓN DE MATERIALES DEFECTUOSOS.**

## Disposiciones generales/Otras exclusiones

HP acusará recibo de la llamada registrando un evento cuyo ID comunicará al cliente y confirmará la gravedad de la incidencia y los requisitos de plazo para iniciar la acción correctiva. Nota: En los eventos que se reciban a través de las soluciones de soporte electrónico remoto de HP, HP debe ponerse en contacto con el cliente, acordar con éste la gravedad de la incidencia y disponer el acceso al sistema antes de que empiece el compromiso de tiempo de reparación de hardware o el tiempo de respuesta de hardware in situ.

La gravedad de las incidencias se define como:

- Gravedad 1— tiempo de inactividad crítico: por ejemplo, fallo en el entorno de producción: fallo/en riesgo grave del sistema de producción o de la aplicación de producción; corrupción/ pérdida de datos o riesgo; negocio gravemente afectado; problemas de seguridad
- Gravedad 2— críticamente degradado: por ejemplo, entorno de producción gravemente mermando; sistema de producción o aplicación de producción interrumpido/ comprometido; riesgo de recurrencia; impacto significativo en el negocio
- Gravedad 3—Normal: por ejemplo, fallo o degradación en otro sistema que no sea el de producción (por ejemplo, el sistema de prueba); sistema o aplicación de producción degradados con solución alternativa funcionando; pérdida de funcionalidad no crítica; impacto limitado en el negocio
- Gravedad 4—Baja: por ejemplo, sin repercusión para el negocio o el usuario

## Información sobre pedidos

Todas las unidades y opciones con servicios HP Care Pack vendidos por separado se deben solicitar con el mismo nivel de servicio que el producto en el que se incluyen, siempre que dicho nivel de servicio esté disponible para esas unidades y opciones.

La disponibilidad de las características y niveles de servicio pueden variar según los recursos locales y pueden estar restringidos a determinados productos y zonas. Para obtener más información sobre cómo solicitar el servicio de soporte de hardware HP in situ, contacte con un representante de ventas de HP local y mencione los siguientes números de producto. La "x" indica los años de duración del servicio:

- HA101Ax con respuesta al día siguiente, horario normal de oficina (9x5)
- HA103Ax con respuesta en 4 horas, horario ampliado de oficina (13x5)
- HA104Ax con respuesta en 4 horas, 24x7
- HA105Ax con 6 horas de tiempo de reparación, 24x7

En función del punto de venta y la opción de nivel de servicio solicitada, pueden aplicarse otros números de producto. Consulte a un representante local de HP o a un distribuidor de HP qué número de producto se ajusta mejor a sus necesidades concretas.

## Más información

Para obtener más información sobre los servicios de HP, póngase en contacto con cualquiera de nuestros distribuidores u oficinas de ventas a nivel mundial o visite uno de los siguientes sitios web:

Servicios de soporte HP: [www.hp.com/services/support](http://www.hp.com/services/support)

Servicios HP Care Pack: [www.hp.com/services/carepack](http://www.hp.com/services/carepack)

---

### Conéctese

[hp.com/go/getconnected](http://hp.com/go/getconnected)

Controlador, soporte y alertas de seguridad de HP actuales entregadas directamente a su escritorio

© 2005, 2006, 2008, 2009, 2011-2013 Hewlett-Packard Development Company, L.P. La información incluida en este documento está sujeta a cambios sin previo aviso. Las únicas garantías de los productos y servicios de HP figuran en las declaraciones expresas de garantía que se incluyen en ellos. Nada de lo expresado en el presente documento podrá interpretarse como una garantía o condición adicional, expresa o implícita, de hecho o ante la ley. HP no se hace responsable de los errores u omisiones técnicos o editoriales aquí contenidos.

Los Servicios de Tecnología HP se rigen por los términos y condiciones aplicables de HP relativos al servicio y facilitados al cliente en el momento de su adquisición.

5982-6547ESE, creado en julio de 2005; actualizado en junio de 2013, Rev. 9

