

Servicios prioritarios de HP

Descripción general del servicio

Los servicios prioritarios de HP se han diseñado para optimizar el rendimiento del departamento de IT empresarial, colaborando con el equipo de IT en todo el mundo para ofrecer a tu organización un servicio de asistencia técnica global de máxima calidad. Los servicios prioritarios de HP son servicios de asistencia técnica de IT que incluyen un director de asistencia técnica global y remota de HP y/o un director de asistencia técnica global, que planifica y gestiona de forma proactiva tus necesidades de asistencia técnica de IT y ofrece un servicio de asistencia entre técnicos para mejorar la productividad y eficacia de los recursos del servicio. HP se centra en tus necesidades al brindar servicios y asistencia técnica diseñados para abordar los retos tecnológicos a los que debes enfrentarte en la actualidad para que tu empresa pueda retomar rápidamente su actividad.

Los servicios prioritarios de HP se encuentran disponibles para clientes comerciales de HP con departamentos de asistencia técnica de IT. Los servicios prioritarios de HP se encuentran disponibles en cuatro niveles:

- HP Priority Access¹
- HP Priority Access Plus²
- HP Priority Management³
- HP Priority Management Plus⁴

El proceso de activación de los servicios prioritarios de HP comenzará en los 30 días siguientes a la fecha de compra.

Aspectos destacados del servicio

HP Priority Access¹

- Brinda un acceso superior a agentes de asistencia remota sumamente cualificados y herramientas avanzadas que permiten agilizar tus necesidades de asistencia técnica y mejorar la productividad de tu servicio de asistencia técnica.
- Reduce el tiempo de atención telefónica aprovechando los diagnósticos internos para procesar eficazmente las reparaciones y solucionar problemas.
- Ofrece una experiencia uniforme a escala global disponible en 57 países y más de 20 idiomas.
- Brinda acceso a herramientas especiales para la gestión de casos online.

HP Priority Access Plus²

- Incluye todas las funciones del servicio HP Priority Access.
- Ofrece un agente especializado de asistencia técnica global y remota para la gestión de tus necesidades de asistencia técnica.
- Ofrece informes de rendimiento trimestrales.

HP Priority Management³

- Incluye todas las funciones de los servicios HP Priority Access y HP Priority Access Plus, salvo la asignación de un agente de asistencia técnica global y remota. En su lugar, facilita un director de asistencia técnica global de HP, ubicado en la región de la sede central del cliente, que supervisa y gestiona de forma proactiva las necesidades de asistencia técnica, y se desplaza un máximo de cuatro veces al año al centro del cliente en función de lo que se defina durante la planificación proactiva del servicio de asistencia técnica.
- Ofrece priorización de piezas para reducir el tiempo de inactividad y reanudar la actividad de forma rápida.^{5,6}
- Brinda una supervisión del rendimiento de la base instalada, informes ejecutivos y planificación de asistencia proactiva para ofrecer una experiencia de asistencia técnica superior.

HP Priority Management Plus⁴

- Incluye todas las funciones de HP Priority Management, además de un técnico experto especializado de HP para la gestión de tus necesidades de asistencia técnica.
- Ofrece un servicio proactivo de asistencia técnica para cuentas, formación sobre productos y herramientas, una gestión de la escalada técnica y una gestión de implementación proactiva.

Funciones del servicio y especificaciones de prestaciones

	HP Priority Access	HP Priority Access Plus	HP Priority Management	HP Priority Management Plus
Agentes de asistencia técnica global	●	●	●	●
Experiencia global	●	●	●	●
Acceso directo	●	●	●	●
Herramientas de gestión de casos online	●	●	●	●
Director de asistencia técnica global y remota		●		
Gestión de incidencias		●	●	●
Informes mensuales de rendimiento			●	●
Informes trimestrales de rendimiento		●	●	●
Asignación de un director de asistencia técnica global			●	●
Planificación de asistencia técnica proactiva			●	●
Gestión de problemas			●	●
Reparaciones por orden de prioridad ^{5,6}			●	●
Priorización de piezas ^{5,6}			●	●
Gestión de rendimiento			●	●
Revisiones ejecutivas de rendimiento trimestrales		●	●	●
Intervenciones presenciales			●	●
Informes ejecutivos			●	●
Asignación de un técnico experto				●
Asistencia técnica proactiva				●
Formación sobre productos y herramientas				●
Gestión de escalada técnica				●
Gestión de implementación proactiva				●

Tabla 1. Funciones de HP Priority Access

Función	Especificaciones de prestaciones
Agentes de asistencia técnica global	Esta función, diseñada para ofrecer un servicio de asistencia técnica a los profesionales del departamento de IT, y no a los usuarios finales, aprovecha los diagnósticos del cliente omitiendo los pasos estándar de resolución de problemas. Esto permite reducir en un 30 % la duración de las llamadas al servicio de asistencia técnica en comparación con el servicio estándar de asistencia técnica remota de HP.
Experiencia global	Este servicio ofrece una experiencia global uniforme, disponible en casi 60 países y más de 20 idiomas. Consulta la sección «Cobertura geográfica» para obtener información específica por país.
Acceso directo	Mediante un número de teléfono gratuito y un PIN exclusivo, los equipos del servicio de asistencia técnica de IT obtienen acceso a los profesionales especializados del servicio de asistencia técnica de HP.

Herramientas de gestión de casos online	<p>Esta función ofrece herramientas de asistencia técnica con soluciones de envío y seguimiento basadas en web. La herramienta <u>MyHPSupport</u> brinda acceso 24 horas al día, los 7 días de la semana⁷, y permite al usuario crear y gestionar casos de asistencia técnica a través de Internet.</p> <p>La información de acceso adicional se incluye en la información de incorporación al programa que se envía al cliente en el momento de la compra.</p>
---	--

Tabla 2. Funciones de HP Priority Access Plus

Este servicio incluye todas las funciones de HP Priority Access que se incluyen en la tabla 1, así como:

Función	Especificaciones de prestaciones
Asignación de un agente de asistencia técnica global y remota	Esta función incluye un experto especializado en el servicio de asistencia técnica remota para gestionar y solucionar las necesidades de asistencia técnica del cliente.
Gestión de incidencias	Esta función incluye un experto especializado en el servicio de asistencia técnica remota para gestionar y solucionar activamente las necesidades de asistencia técnica del cliente cuando fallan los procesos de asistencia técnica estándar.
Informes de rendimiento trimestrales	Esta función ofrece informes ejecutivos que evalúan la calidad del producto del cliente y el estado del servicio.

Tabla 3. Funciones de HP Priority Management

Este servicio incluye todas las funciones de HP Priority Access y HP Priority Access Plus que aparecen en las tablas 1 y 2, salvo la asignación de un agente de asistencia técnica global y remota. Además, incluye lo siguiente:

Función	Especificaciones de prestaciones
Asignación de un director de asistencia técnica global	<p>Se asignará al cliente un director de asistencia técnica global de HP que se encargará de responder a las necesidades del servicio de asistencia técnica global.</p> <p>El director de asistencia técnica global es un profesional sumamente cualificado que conoce a fondo las necesidades empresariales y estratégicas de IT del cliente. Este director se encuentra en la misma región geográfica que la sede central del cliente, se alinea con la dirección ejecutiva del cliente y adopta decisiones de asistencia técnica estratégicas. En el caso de que surja un problema que requiera una atención especial, el director de asistencia técnica global de HP actuará como único punto de contacto del cliente dentro de HP. En el desempeño de su función, el director de asistencia técnica global puede coordinar a los profesionales del servicio de HP para que respondan de forma rápida y eficaz a las necesidades exclusivas del cliente. El director de asistencia técnica global de HP se desplazará al centro del cliente un máximo de cuatro veces al año. El propósito de cada visita se definirá en la planificación proactiva del servicio de asistencia técnica.</p>
Plan proactivo de asistencia técnica	Un director de asistencia técnica global de HP trabajará con el cliente para conocer sus necesidades empresariales y estratégicas de IT, y diseñará e implementará un plan proactivo de asistencia técnica personalizado para satisfacer sus necesidades exclusivas. Una vez contratado este servicio, el director de asistencia técnica global de HP se reunirá con el cliente y el equipo de cuentas de HP para obtener un conocimiento exhaustivo de los requisitos empresariales y de IT del cliente. Esto incluye la revisión y la documentación de la huella geográfica, los derechos, los acuerdos de nivel de servicio y las instrucciones específicas del servicio de asistencia técnica del cliente.

Gestión de problemas	El director de asistencia técnica global de HP supervisa periódicamente los principales indicadores operativos de rendimiento y compara los resultados con los objetivos establecidos por el cliente. Gracias a las actualizaciones periódicas de los clientes, esta función brinda análisis exhaustivos de las causas principales, planes de medidas correctivas y plazos de resolución.
Priorización de piezas ^{5,6}	Tanto si ha ocurrido un desastre natural como si se trata de un problema técnico cotidiano, esta función ofrece al cliente un acceso prioritario proactivo a piezas que mejoran el tiempo de actividad del usuario final. En el caso de que se produzca una escasez de piezas de repuesto/ reparación, se dará prioridad al cumplimiento de los pedidos de los clientes de HP Priority Management en el momento en que el inventario se encuentre disponible. Además, los equipos de asistencia técnica pueden utilizar métodos excepcionales para adquirir piezas para esos clientes, entre los que se incluyen el abastecimiento interno de existencias, las entregas aceleradas en fábrica y las compras a través de intermediarios.
Priorización de las reparaciones ^{5,6}	Esta función permite gestionar o programar reparaciones en primera línea en función de la garantía básica o del HP Care Pack de reparación y reparación registrado en la unidad. Esta función no cambia ni aumenta la garantía ni el HP Care Pack que se incluye con cada unidad.
Informes de rendimiento	Esta función ofrece informes ejecutivos que evalúan la calidad del producto y el estado del servicio exclusivos del cliente, así como comunicaciones periódicas sobre el estado para realizar un seguimiento del estado del servicio de asistencia técnica de la base instalada.
Gestión del rendimiento	Esta función ofrece revisiones mensuales y trimestrales con el director de asistencia técnica global de HP para recapitular las métricas de rendimiento. El director de asistencia técnica global de HP realizará una gestión de asesoramiento proactiva para ofrecer asistencia durante la instalación de dispositivos o garantizar un estado y tiempo de actividad óptimos para los dispositivos. Los informes trimestrales de resumen de resultados incluyen planes de acción para abordar cualquier desviación de los objetivos. Las escaladas mensuales abiertas y cerradas incluyen un resumen de los problemas y planes de acción principales (en caso necesario).

Tabla 4. Funciones de HP Priority Management Plus

Este servicio incluye todas las funciones de HP Priority Access y HP Priority Management que se incluyen en las tablas 1 y 3.

Función	Especificaciones de prestaciones
Asignación de un técnico experto	<p>Se asignará al departamento de IT del cliente un director de asistencia técnica global de HP responsable de responder a las necesidades de asistencia técnica global.</p> <p>El técnico experto de HP es un profesional sumamente cualificado que conoce en profundidad el portfolio de productos HP del cliente. En coordinación con el director de asistencia técnica global al cliente (GCSM, por sus siglas en inglés) de HP, y cuando sea necesario, el experto concertará llamadas técnicas periódicas con el cliente y participará en la revisión empresarial trimestral de HP del cliente (en el caso de que fuera a escala local, se reunirá periódicamente con el cliente).</p> <p>Si surgiera un problema técnico complejo, el técnico experto de HP coordinará la respuesta reuniendo a los recursos internos de HP necesarios y llevando a cabo un seguimiento con el equipo de IT del cliente para solucionarlo.</p>

<p>Asistencia técnica proactiva</p>	<p>El técnico experto de HP se pondrá en contacto con el cliente para ofrecerle recomendaciones proactivas (por ejemplo, relativas al BIOS, firmware, actualizaciones de controladores) con el fin de evitar problemas y mantener las flotas del cliente actualizadas.</p> <p>El técnico experto de HP se pondrá en contacto con el cliente y lo representará internamente para reunir y coordinar los recursos internos de HP con el objeto de investigar problemas técnicos sistémicos.</p> <p>En el desempeño de su función, el técnico extraerá los datos de servicio necesarios y los análisis requeridos para abordar los requisitos exclusivos del cliente de forma rápida y eficaz, basándose en un profundo conocimiento de la base de productos del cliente.</p>
<p>Formación sobre productos y herramientas</p>	<p>Se encuentra disponible para solucionar las consultas técnicas sobre productos del departamento de IT del cliente y ofrece formación sobre las herramientas técnicas de HP.</p>
<p>Gestión de escaladas técnicas</p>	<p>Actúa como un único punto de contacto para gestionar la investigación de escaladas técnicas con el departamento de IT del cliente, HP y terceros (si fuera necesario). El técnico experto de HP gestionará la investigación técnica E2E de forma prioritaria, reuniendo los recursos de HP adecuados y facilitando las reuniones técnicas necesarias con HP y el cliente. Además, ofrecerá actualizaciones oportunas al departamento de IT del cliente según sea necesario.</p>
<p>Gestión de implementación proactiva</p>	<p>Prestando especial atención durante la implementación de nuevos productos, el técnico experto de HP se alineará con el programa de implementación de nuevos productos del cliente y participará oportunamente para evaluar la imagen antes de la implementación y recomendar actualizaciones para evitar problemas. Además, cooperará con el cliente para evitar problemas durante la implementación y supervisión en el periodo posterior a la implementación.</p>

Cobertura⁸

Los servicios prioritarios de HP se encuentran disponibles con coberturas de 1, 2, 3, 4 o 5 años. La duración de la cobertura se indica en la descripción del paquete seleccionado.

Los servicios prioritarios de HP se encuentran disponibles en casi 60 países, que se indican a continuación. Las ubicaciones geográficas y los idiomas están sujetos a cambios.

Región	Países
<p>Continente americano</p>	<p>Anguila, Antigua y Barbuda, Argentina, Aruba, Bahamas, Barbados, Brasil, Islas Vírgenes Británicas, Canadá, Islas Caimán, Chile, Colombia, Costa Rica, Dominica, República Dominicana, Ecuador, Granada, Guatemala, Guyana, Haití, Honduras, Jamaica, México, Montserrat, Antillas Neerlandesas, Panamá, Perú, Puerto Rico, San Cristóbal-Nieves-Anguila, Santa Lucía, San Pedro y Miquelón, San Vicente y las Granadinas, Surinam, Trinidad y Tobago, Islas Turcas y Caicos, Uruguay, Estados Unidos e Islas Vírgenes de los Estados Unidos.</p>
<p>Europa, Oriente Medio y África⁸</p>	<p>Austria, Bélgica, República Checa, Dinamarca, Egipto, Finlandia, Francia, Alemania, Grecia, Hungría, Islandia, Irlanda, Israel, Italia, Luxemburgo, Marruecos, Países Bajos, Nigeria, Noruega, Polonia, Portugal, Qatar, Arabia Saudita, Eslovaquia, Eslovenia, Sudáfrica, España, Suecia, Suiza, Turquía, Emiratos Árabes Unidos y Reino Unido.</p>
<p>Asia-Pacífico y Japón</p>	<p>Australia, China, Corea del Sur, Filipinas, Hong Kong, India, Indonesia, Japón, Malasia, Nueva Zelanda, Singapur, Tailandia y Taiwán.</p>

Idiomas admitidos⁹

Bahasa	Inglés	Húngaro	Noruego	Español
Cantonés	Finlandés	Italiano	Polaco	Sueco
Checo	Francés	Japonés	Portugués	Turco
Danés	Alemán	Coreano	Eslovaco	Tailandés
Neerlandés	Hindi	Mandarín		

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 estarán obligados a prestar los servicios descritos, o bien ii) prestarán dichos servicios por cuenta del cliente según las tarifas vigentes de tiempo y material.

El cliente deberá:

- Facilitar una estimación precisa de toda la base de instalaciones de HP con una garantía válida de HP, Care Pack o contrato de servicio de hardware.
- Antes de presentar una incidencia de asistencia técnica, deberá llevar a cabo una resolución de problemas y diagnóstico internos.
- Durante una incidencia de asistencia técnica, el contacto del servicio de asistencia técnica designado por el cliente deberá realizar lo siguiente:
 - Facilitar a HP toda la información necesaria para poder prestar un servicio de asistencia técnica puntual y profesional, y permitir a HP determinar el nivel de asistencia adecuado.
 - Realizar otras actividades razonables para permitir a HP identificar o solucionar los problemas, según lo solicite HP.

Requisitos previos

HP requiere que los clientes cubran el 100 % de su base instalada de ordenadores e impresoras comerciales de HP en garantía al adquirir los servicios prioritarios de HP.

El cliente debe disponer de un departamento de IT o proveedor del servicio de asistencia técnica de IT autorizado por el cliente que realice diagnósticos de hardware para los problemas técnicos de HP de los usuarios finales del cliente. Únicamente los profesionales del servicio de asistencia técnica de IT del cliente o los profesionales de un partner autorizado por el cliente podrán ponerse en contacto con los servicios prioritarios de HP para obtener asistencia técnica.

Los clientes que adquieran HP Priority Access, deberán tener una base instalada de al menos 250 ordenadores y/o impresoras comerciales de HP en garantía.

Los clientes que adquieran HP Priority Access Plus, deberán tener una base instalada de al menos 1000 ordenadores HP en garantía.

Los clientes que adquieran HP Priority Management, deberán tener una base instalada de al menos 10 000 ordenadores comerciales y/o 1000 impresoras comerciales de HP.

Los clientes que adquieran HP Priority Management Plus deberán tener una base instalada de al menos 10 000 ordenadores comerciales o 2000 impresoras comerciales.

HP se reserva el derecho de realizar auditorías rutinarias de la base instalada conforme a la garantía del cliente para garantizar que existe un tamaño preciso de la flota.

Exclusiones

Quedan excluidas de este servicio, entre otras, las siguientes actividades:

- Hardware sin una garantía válida de HP, un HP Care Pack o un contrato de servicio de hardware (salvo lo indicado en la sección «Idoneidad para el servicio»).
- La resolución de problemas relacionados con el hardware que se presentan durante el proceso de las pruebas de comprobación, a menos que estén cubiertos por una garantía activa de HP o por un acuerdo válido de asistencia técnica de hardware de HP.
- Los servicios requeridos debido a la no incorporación por parte del cliente de cualquier revisión del sistema, reparación o modificación facilitada al cliente por parte de HP.
- Los servicios solicitados debido a que el cliente no haya adoptado las medidas de prevención previamente recomendadas por HP.
- Los servicios que, en opinión de HP, son necesarios debido a intentos no autorizados por parte de personal ajeno a HP de instalar, reparar, mantener o modificar hardware, firmware o software.
- Cualquier servicio no especificado claramente en este documento.

Idoneidad para el servicio

Únicamente son aptos para el servicio los ordenadores e impresoras comerciales de HP y otros productos que dispongan del servicio de asistencia técnica de HP y que venda HP o un distribuidor autorizado de HP. Este servicio se limita a los siguientes tipos de ordenadores: ordenadores de sobremesa, ordenadores portátiles, estaciones de trabajo, TPV retail y Thin Clients. Los monitores HP se incluirán con el ordenador de sobremesa o la estación de trabajo.

El cliente debe tener una garantía de HP válida, un HP Care Pack o un contrato de servicio de hardware para cualquier hardware que reciba este servicio.

Información sobre pedidos

Para obtener más información o contratar los servicios prioritarios de HP, ponte en contacto con el representante de ventas local de HP.

Números de pieza de ordenador	Descripción	Números de pieza de impresión	Descripción
U80M5E	1 año de servicio HP Priority Access para más de 250 ordenadores	U1PB1E	1 año de servicio HP Priority Access para impresión
U80LYE	2 años de servicio HP Priority Access para más de 250 ordenadores		
U80M6E	3 años de servicio HP Priority Access para más de 250 ordenadores	U1PB2E	3 años de servicio HP Priority Access para impresión
U80M1E	4 años de servicio HP Priority Access para más de 250 ordenadores	U4ZX6E	4 años de servicio HP Priority Access para impresión
U80M2E	5 años de servicio HP Priority Access para más de 250 ordenadores	U4ZX7E	5 años de servicio HP Priority Access para impresión
U80M9E	1 año de servicio HP Priority Access Plus para más de 1000 ordenadores	U9DB6E	1 año de servicio HP Priority Access Plus para impresión
U80LZE	2 años de servicio HP Priority Access Plus para más de 1000 ordenadores		

U80MBE	3 años de servicio HP Priority Access Plus para más de 1000 ordenadores	U9DB7E	3 años de servicio HP Priority Access Plus para impresión
U80MCE	4 años de servicio HP Priority Access Plus para más de 1000 ordenadores	U9DB8E	4 años de servicio HP Priority Access Plus para impresión
U80MDE	5 años de servicio HP Priority Access Plus para más de 1000 ordenadores	U9DB9E	5 años de servicio HP Priority Access Plus para impresión
U80M7E	1 año de servicio HP Priority Management para más de 5000 ordenadores	U1PB3E	1 año de servicio HP Priority Management para impresión
U80M0E	2 años de servicio HP Priority Management para más de 5000 ordenadores		
U80M8E	3 años de servicio HP Priority Management para más de 5000 ordenadores	U1PB4E	3 años de servicio HP Priority Management para impresión
U80M3E	4 años de servicio HP Priority Management para más de 5000 ordenadores	U4ZX8E	4 años de servicio HP Priority Management para impresión
U80M4E	5 años de servicio HP Priority Management para más de 5000 ordenadores	U4ZX9E	5 años de servicio HP Priority Management para impresión
U62G2E	1 año de servicio HP Priority Management Plus		
U62G3E	2 años de servicio HP Priority Management Plus		
U62G4E	3 años de servicio HP Priority Management Plus		
U62G5E	4 años de servicio HP Priority Management Plus		
U64GFE	5 años de servicio HP Priority Management Plus		

Más información en hp.com/support-services.



1. HP Priority Access requiere un mínimo de 250 ordenadores y/o impresoras comerciales de HP. Las bases de instalación mínimas de los dispositivos requieren una garantía válida de HP o un contrato de servicio de hardware ampliado de HP.
2. HP Priority Access Plus requiere un mínimo de 1000 ordenadores y/o impresoras comerciales de HP. Las bases de instalación mínimas de los dispositivos requieren una garantía válida de HP o un contrato de servicio de hardware ampliado de HP.
3. HP Priority Management requiere al menos 10 000 ordenadores comerciales o 1000 impresoras comerciales. Las bases de instalación mínimas de los dispositivos requieren una garantía válida de HP o un contrato de servicio de hardware ampliado de HP.
4. HP Priority Management Plus requiere al menos 10 000 ordenadores comerciales o 2000 impresoras comerciales. Las bases de instalación mínimas de los dispositivos requieren una garantía válida de HP o un contrato de servicio de hardware ampliado de HP.
5. La priorización de piezas y de reparaciones variarán en función del mercado.
6. Los niveles de servicio y tiempos de respuesta de los HP Care Pack pueden variar en función de la ubicación geográfica. El servicio se inicia en la fecha de compra del hardware. Se aplican restricciones y limitaciones. Para obtener más información, visita <https://cpc2.ext.hp.com/>. Los servicios de HP se rigen por los términos y las condiciones aplicables del servicio de HP que se facilita o indica al cliente en el momento de la compra. El cliente puede tener derechos adicionales de acuerdo con las leyes locales aplicables y estos derechos no se verán afectados en modo alguno por los términos y las condiciones del servicio de HP o la garantía limitada de HP facilitados con el producto de HP.
7. El servicio de asistencia técnica 24 horas al día, los 7 días de la semana, solo se encuentra disponible en inglés.
8. HP Priority Management Plus solo está disponible en la región de Europa, Oriente Medio y África (EMEA)
9. El soporte de idiomas solo está disponible a través de agentes remotos, mientras que el soporte de SDM/TCAMs puede variar según el país.