



# Soporte in situ para PC con detección predictiva de problemas y alertas

## Recibe una respuesta experta con rapidez, siempre que lo necesites

Limita las interrupciones con un soporte que utiliza una detección predictiva de problemas impulsada por IA, alertas, automatización y soporte remoto las 24 horas para resolver la mayoría de los problemas. Si se requiere una reparación física, un experto de HP se acercará a la ubicación del empleado.<sup>2,8</sup>

### Aspectos destacados del servicio

- La información predictiva impulsada por IA identifica los problemas antes de que afecten al trabajo
- La automatización de la emisión de tickets de IT simplifica y agiliza las reparaciones
- Soporte proactivo a través del servicio remoto e in situ
- Piezas y materiales de repuesto incluidos

### Ventajas del servicio

- Mantén los ordenadores activos y en funcionamiento donde sea necesario
- Resuelve la mayoría de los problemas de forma remota con un 85 % de resolución a la primera durante el horario comercial estándar<sup>1</sup>
- Recibe asistencia técnica in situ por parte de expertos cualificados

## Funciones del servicio y especificaciones de prestaciones

Este servicio incluye una detección predictiva de problemas de ordenador impulsada por IA y alertas proactivas, impulsadas por la plataforma HP Workforce Experience. Los equipos de IT pueden supervisar el estado de los dispositivos y recibir alertas sobre dispositivos que requieren atención, reparación o actualizaciones; todo ello desde un panel integral unificado. (Consulta más abajo para obtener más información sobre cómo el departamento de IT puede solicitar soporte remoto o in situ). Alternativamente, los usuarios finales pueden recibir alertas proactivas, como notificaciones emergentes en sus dispositivos, desde los que pueden enviar fácilmente un ticket, lo que permite un proceso automatizado para programar un soporte remoto e in situ, donde y cuando sea conveniente para el usuario final.

Los problemas de los dispositivos que se predicen y resuelven con este servicio incluyen:

FUNCIONES	DESCRIPCIÓN
Alertas predictivas y proactivas	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Inventario de hardware (incluidos modelos de hardware, tipo, números de serie e información básica sobre la garantía) e historial de registro de dispositivos</li><li>▪ Estado del hardware: Identifica los dispositivos que no cumplen con las métricas de rendimiento individuales (es decir, estado de la batería, estado del disco, estado térmico, se requieren actualizaciones críticas de la BIOS)</li><li>▪ Diagnósticos predictivos de fallos e incidentes:<ul style="list-style-type: none"><li>– Almacenamiento: alertas predictivas de fallos críticos para problemas con la unidad de disco duro (HDD) y la unidad de estado sólido (SSD)</li></ul></li></ul>

	<ul style="list-style-type: none"><li>- Batería: alertas predictivas de fallos críticos para problemas con la batería</li><li>- Ventilador: advertencias predictivas y alertas de fallos críticos para problemas del ventilador</li><li>▪ Estado y clasificación térmica</li><li>▪ Se envían notificaciones para la actualización de la BIOS al panel para identificar los dispositivos que se pueden actualizar de forma proactiva.</li></ul>
Generación automatizada de tickets	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Sustitución del disco duro</li><li>▪ Sustitución de la batería</li><li>▪ Sustitución del ventilador</li></ul>
Diagnóstico de incidencias y asistencia técnica a distancia	Soporte las 24 horas del día, los 7 días de la semana <sup>3</sup>
Asistencia técnica de hardware in situ	Se enviará un representante autorizado de HP a la ubicación del usuario final para ofrecer soporte.

SERVICIO DE ASISTENCIA TÉCNICA Y DIAGNÓSTICO REMOTOS DE PROBLEMAS

Si bien los usuarios finales pueden solicitar soporte a través de las alertas emergentes de sus dispositivos y utilizar los tickets de IT automatizados, los administradores de IT pueden solicitar soporte en línea para los dispositivos que administran. Para comunicarte con HP, el mejor método es crear una cuenta y, después, crear un caso digitalmente en <https://support.hp.com/>. Después de recibir y aceptar tu caso, HP empezará a aislar y solucionar la incidencia del hardware. Antes de proporcionar asistencia in situ, HP realizará diagnósticos a distancia para acceder a los productos cubiertos por el servicio, o puede utilizar otros medios para intentar resolver el problema remotamente.

Las incidencias relacionadas con el hardware cubierto se pueden notificar a los agentes especializados de HP 24 horas al día a través del sitio web. (Visita <https://support.hp.com>, selecciona la pestaña “Soporte comercial”, luego, “Crear un caso nuevo”). Desde ese momento, los clientes podrán gestionar sus casos desde ahí. Durante los períodos de atención al cliente, los clientes pueden comunicarse con HP por teléfono o a través del chat para resolver cualquier duda sobre un caso en curso. El cliente también puede llamar al centro de asistencia al cliente de HP entre las 8 h y las 17 h (hora local) de lunes a viernes, excepto en los días festivos. Puede aplicarse un soporte telefónico extendido.<sup>3</sup> Los clientes que se comuniquen con HP directamente por teléfono o chat, hablarán con un agente de soporte general, que consultará los elementos administrativos necesarios para identificar a los clientes y verificar su derecho al servicio. Esta ruta alternativa puede tardar más tiempo y requerir más esfuerzo por parte del cliente que iniciar la experiencia de soporte desde la web, lo cual es muy recomendable. Para confirmar que ha recibido la solicitud de servicio, HP registrará el caso, asignará un ID de caso y te lo comunicará. HP se reserva el derecho de determinar la resolución final de todos los incidentes notificados.

La franja de cobertura especifica el tiempo durante el cual los servicios descritos se ofrecen a domicilio o de forma remota.<sup>3</sup>

ACCESO A LA INFORMACIÓN DE SERVICIOS Y ASISTENCIA TÉCNICA ELECTRÓNICA

Como parte de este servicio, HP proporciona acceso a determinadas herramientas electrónicas y basadas en web disponibles comercialmente. Dispones de acceso a:

- Algunas capacidades que se ponen a disposición de los usuarios registrados, como la suscripción a notificaciones proactivas de servicio relativas al hardware y la participación en foros de soporte para solucionar incidencias y compartir las mejores prácticas con otros usuarios registrados.
- Búsquedas ampliadas basadas en web de documentos de soporte adecuados para facilitar una resolución más rápida de incidencias.
- Algunas herramientas de diagnóstico de servicios propias de HP con acceso por contraseña.

- Una herramienta web (visita <https://support.hp.com> y selecciona la pestaña “Soporte empresarial”) para enviar preguntas directamente a HP. Esta herramienta ayuda a resolver los problemas rápidamente mediante un proceso de precalificación que envía la solicitud de soporte o servicio al recurso más cualificado para atenderla. También permite visualizar y modificar el estado de cada solicitud de soporte o servicio enviada.
- Bases de datos de conocimiento alojadas de HP y terceros para determinados productos de terceros, en las que puedes buscar y obtener información sobre productos, encontrar respuestas a preguntas de soporte y participar en foros de soporte. Este servicio puede estar limitado por las restricciones de acceso de terceros.

## ASISTENCIA TÉCNICA DE HARDWARE IN SITU

---

En el caso de incidencias de hardware que no se puedan solucionar de forma remota, un representante autorizado ofrecerá soporte técnico in situ para restablecer el funcionamiento del hardware cubierto, lo que puede incluir mejoras de ingeniería disponibles y recomendadas. HP puede optar por sustituir determinados productos en lugar de repararlos. Los productos de sustitución serán nuevos o funcionalmente equivalentes en términos de rendimiento. Los productos sustituidos pasan a ser propiedad de HP. Si deseas conservar, desmagnetizar o destruir físicamente mediante cualquier otro medio las piezas sustituidas, deberás abonar el precio de tarifa de la pieza de sustitución.

Las actualizaciones de firmware HP se encuentran disponibles para aquellos clientes que disponen de un acuerdo en vigor que les permita tener acceso a estas actualizaciones. Como parte de este servicio, tienes derecho a descargar, instalar y utilizar las actualizaciones de firmware de los productos cubiertos, sujetas a las restricciones de licencia aplicables indicadas en los términos de venta estándar actuales de HP. HP puede facilitar, instalar o proporcionar soporte para la instalación de actualizaciones de firmware, junto con soporte de hardware in situ, en el caso de que hayas adquirido previamente una licencia válida para utilizar las actualizaciones de software correspondientes.

A su llegada, el representante de HP prestará el servicio in situ hasta que los productos estén reparados. Las tareas se pueden suspender temporalmente si se necesitan piezas o recursos adicionales, pero se retomarán tan pronto como se encuentren disponibles.

- Reparación en caso de fallo: En el momento en que se inicia la prestación del servicio de soporte in situ, HP puede implementar mejoras de ingeniería disponibles y actualizaciones de firmware no instalables por el cliente que se requieran en el hardware cubierto con el fin de recuperar el correcto estado de funcionamiento o mantener el servicio de prestación de soporte de HP.
- Reparación según demanda: Si lo solicitas, HP puede instalar actualizaciones críticas de firmware no implementables por el cliente y recomendadas por la división de producto de HP para su inmediata instalación en productos de hardware cubiertos.

Debes disponer de las licencias adecuadas de cualquier firmware subyacente cubierto por estos servicios. HP puede solicitar un análisis de nivel de servicio relativo a los productos cubiertos. Si este fuera el caso, el representante autorizado de HP se pondrá en contacto contigo para acordar los análisis de nivel de servicio que se deben llevar a cabo. Durante este análisis, HP recopilará información clave de configuración del sistema, lo que permitirá a los ingenieros de resolución de HP analizar y solucionar posibles problemas de hardware y finalizar las reparaciones de la forma más rápida y eficiente posible. Los análisis de nivel de servicio se pueden realizar mediante un acceso remoto al sistema, herramientas remotas o por teléfono, al exclusivo criterio de HP.

## TIEMPO DE RESPUESTA IN SITU

---

En el caso de incidentes con hardware cubierto que no se puedan solucionar de forma remota, HP empleará los esfuerzos comercialmente razonables para responder in situ dentro del tiempo de respuesta in situ especificado (es decir, al tercer día de cobertura, al siguiente día de cobertura o en cuatro horas). El tiempo de respuesta in situ comienza una vez que HP recibe y admite el caso inicial, y termina cuando el representante autorizado de HP llega a las instalaciones o cuando HP determina que la incidencia correspondiente no requiere ninguna intervención in situ. Los tiempos de respuesta solo se calculan durante la franja de cobertura y pueden trasladarse al siguiente día en el que exista disponibilidad.

NIVELES DE SERVICIO

No todos los niveles de servicio están disponibles para todos los productos. El nivel de servicio se especifica en la documentación. Para obtener más información sobre la disponibilidad del servicio y la cobertura, ponte en contacto con una oficina de ventas local de HP.

Nivel de servicio	Descripción
Tiempo de respuesta	HP acusará recibo de tu caso al siguiente día laborable (por teléfono, chat y/o correo electrónico).
Servicio de asistencia técnica in situ	Un representante autorizado por HP visitará las instalaciones del cliente dentro del plazo de cobertura designado para iniciar los servicios de reparación del hardware, después de la recepción y confirmación de la llamada. Esto se producirá después de la resolución remota del problema y, si HP no puede solucionarlo de forma remota, se proporcionará siempre que se disponga de las piezas de repuesto necesarias y se confirme la disponibilidad del cliente.
Tiempo de reparación	El tiempo de reparación se mide desde el día en que se inició la resolución del problema hasta el día en que se completó la reparación. El tiempo de respuesta estimado es de 2 a 4 días hábiles, según una combinación de asistencia remota, reparación por parte del cliente (CSR) y/o entrega in situ. Nota: el tiempo de reparación se mide únicamente durante el periodo de cobertura y puede prolongarse hasta el día siguiente dentro de dicho periodo. No incluye retrasos debidos a la falta de disponibilidad de piezas de repuesto, la disponibilidad del cliente y/o retrasos, y puede variar según la ubicación geográfica.

GESTIÓN DE ESCALADA

HP ha establecido procedimientos formales de escalada para facilitar la resolución de incidencias complejas. La gestión local de HP coordina la escalada de incidencias, obteniendo las habilidades de los recursos adecuados de HP o de terceros seleccionados para la resolución de problemas.

FINALIZACIÓN DEL TRABAJO

Las tareas de reparación se consideran finalizadas una vez que HP verifica que se ha corregido el funcionamiento incorrecto del hardware o su sustitución. HP no se hace responsable de la pérdida de datos; el usuario es el responsable de la implementación de procedimientos de copia de seguridad adecuados. HP puede llevar a cabo la verificación mediante la ejecución de una prueba automática de encendido, un diagnóstico independiente o la verificación visual de un correcto funcionamiento. A su exclusivo criterio, HP determinará el nivel de pruebas necesario para verificar la reparación del hardware. A su exclusivo criterio, HP puede tomar la decisión de sustituir el producto de forma permanente con el fin de cumplir con el compromiso de tiempo de reparación. La finalización del trabajo podría requerir una reparación del dispositivo fuera de las instalaciones, si este no se puede diagnosticar y reparar in situ. HP establece la necesidad de una reparación fuera de las instalaciones según su propio criterio.

Cobertura

Este servicio ofrece cobertura para equipos HP elegibles, incluidos componentes internos admitidos y compatibles con HP como memorias. Esto incluye la cobertura de los accesorios de la marca HP incluidos en el embalaje original del ordenador, como un ratón con cable, un teclado con cable o un adaptador de alimentación de CA, pero no incluye monitores HP externos. Los dispositivos All-in-One incluyen la pantalla, que no se considera un monitor externo independiente. Sin embargo, este HP Care Pack no cubriría, por ejemplo, un segundo monitor adjunto a un dispositivo All-in-One.

Si ha adquirido HP Peripheral Care Pack, los servicios periféricos cubren la unidad base para este servicio, así como 6 periféricos compatibles con HP conectados a la unidad base, incluido un máximo de 2 monitores externos, estaciones de acoplamiento, ratón inalámbrico, teclado inalámbrico y auriculares HP, a modo de ejemplo. Para estar cubiertos por Peripheral Care Pack, los periféricos deben adquirirse al mismo tiempo que el ordenador base.

Este servicio no cubre: los consumibles (como soportes extraíbles, baterías reemplazables por el cliente, lápices de ordenador para tablet y otros consumibles), los dispositivos que requieren mantenimiento por parte del usuario y los dispositivos que no son de HP. Los problemas con la batería (sin incluir la disminución de la capacidad de carga derivada del uso habitual de la batería) en los ordenadores comerciales móviles de HP están cubiertos durante el periodo de garantía del hardware de HP o durante un plazo máximo de tres años, si el hardware tiene un Care Pack registrado. La cobertura adicional de la batería, incluida la sustitución de la capacidad de carga disminuida, puede adquirirse con un Care Pack específico de sustitución de baterías.

Puede requerirse una ruta de actualización en el caso de piezas de sustitución o componentes que ya no se fabriquen. HP colaborará contigo para recomendarte piezas de sustitución. Es posible que algunos componentes no dispongan de piezas de repuesto disponibles en todos los países debido a las capacidades de soporte local.

Los productos Poly no están cubiertos por HP Peripheral Care Packs, sino que solo están cubiertos por los contratos de asistencia técnica de Poly.

## Responsabilidades del cliente

El cliente es responsable de habilitar el servicio en los dispositivos como se describe a continuación.

Gen11 (algunos dispositivos Gen10) y dispositivos de futuras generaciones lanzados después de 2024	HP Services Scan (HPSS) estará preinstalado en la versión estándar de los dispositivos HP a partir de 2024. HPSS verifica periódicamente el derecho al servicio en el dispositivo y, si lo detecta, descargará automáticamente el agente HP Insights, que permite a los dispositivos funcionar de manera óptima y proporcionar alertas emergentes a los usuarios finales. Para las versiones personalizadas/corporativas, los dispositivos obtendrán HPSS a través del proceso de actualización de Windows. Los Chromebook HP con ChromeOS y los sistemas de TPV retail de HP requieren un panel para ver las alertas proactivas y crear tickets de servicio. No habrá una opción para enviar alertas al usuario final a través de estos dispositivos. Para utilizar este panel en Chromebooks HP, se necesita una integración única de la Consola de administración de Google con el panel. Para obtener información sobre la integración, consulta esta <a href="#">guía de referencia</a> . Para habilitar el servicio en sistemas de TPV retail, se debe asignar un ordenador portátil o un dispositivo de sobremesa HP independiente para hospedar el panel para gestionar alertas y crear tickets de servicio. Para habilitar el servicio en sistemas de TPV retail, consulta esta <a href="#">guía de referencia para dispositivos de TPV retail</a> .
Gen10	Estos dispositivos descargarán HP Services Scan (HPSS) a través del proceso de actualización de Windows. HPSS verifica periódicamente el derecho al servicio en el dispositivo y, si lo detecta, descargará automáticamente el agente HP Insights, que permite a los dispositivos funcionar de manera óptima y proporcionar alertas emergentes a los usuarios finales.
Gen9	Estos dispositivos descargarán HP Services Scan (HPSS) a través del proceso de actualización de Windows. Para que HPSS pueda verificar periódicamente los derechos de servicio en el dispositivo y descargar automáticamente el software para habilitar el servicio, el dispositivo debe tener el consentimiento del usuario final. Esto puede hacerse a través de la pantalla de consentimiento que aparece durante el proceso de OOB. Una vez que se ha otorgado el consentimiento, HPSS verificará el derecho al servicio en el dispositivo y, si lo detecta, descargará automáticamente el agente HP Insights, que permite a los dispositivos funcionar de manera óptima y proporcionar alertas emergentes a los usuarios finales.

HP se reserva el derecho a cancelar el contrato de servicio si no se siguen las sugerencias de auditoría o la auditoría no se realiza dentro del plazo especificado, a menos que el retraso se deba a HP.

Si el cliente no cumple con las responsabilidades especificadas que le corresponden según se expone a continuación, ni HP ni los proveedores de servicios autorizados de HP estarán obligados a prestar los servicios descritos.



Para dar cobertura al hardware, el cliente o el representante autorizado por HP deben registrarlo en un plazo de 10 días desde la compra siguiendo las instrucciones incluidas en el Care Pack o en el documento enviado por HP por correo electrónico o cualquier otra vía. Siga los pasos de la [Guía rápida de integración](#) para garantizar que los dispositivos supervisan posibles problemas.

Los dispositivos del cliente deben ejecutar Windows 10 1703 o versiones posteriores, y solo las ediciones Pro, Enterprise o Education. Las ediciones de Windows 10 Home no son compatibles con este servicio.

Si así se solicita, el cliente deberá prestar su colaboración cuando HP intente resolver incidentes de forma remota. El cliente deberá:

- Facilitar a HP toda la información necesaria para poder prestar un servicio de soporte remoto puntual y profesional, y permitir a HP determinar el nivel de soporte adecuado.
- Iniciar pruebas automáticas, así como instalar y ejecutar otras herramientas y programas de diagnóstico. HP puede pedir al cliente que incluya, junto con el producto defectuoso, un impreso de resultados de cualquier autodiagnóstico realizado con anterioridad.
- Realizar otras actividades razonables con el fin de que HP pueda identificar o solucionar los problemas, como así lo solicite HP.

Es responsabilidad del cliente eliminar todos los datos personales y/o confidenciales del producto defectuoso antes de iniciar la reparación o sustitución; HP no será responsable de los datos almacenados en el producto devuelto.

Los requisitos de acceso a la plataforma Workforce Experience y para la integración son los siguientes:

- Utilizar Persistence en dispositivos que tengan este servicio habilitado de fábrica.
- Aceptar los términos y condiciones para tener un cliente de software en tus dispositivos.
- Registrar dispositivos de forma automática o manual siguiendo las instrucciones facilitadas por HP.
- Solicitar el alta para agregar o eliminar dispositivos y usuarios gestionados.
- Asegurar el cumplimiento de los requisitos de licencia de aplicaciones de software.
- Solucionar los problemas comunes de asistencia al usuario final antes de pasar a la asistencia de HP.
- Deshacer las actualizaciones del SO en caso de fallo.
- Autorizar a los partners para acceder o gestionar la cuenta, si corresponde.

Los dispositivos gestionados por HP tendrán un cliente de software instalado para recopilar información relacionada con el dispositivo. Los archivos y el contenido no serán capturados. El número de serie del dispositivo se capturará para identificar el dispositivo en los sistemas internos de HP y solucionar los problemas. Este servicio no recopila los siguientes tipos de datos:

- Información demográfica (a excepción de las preferencias de país o idioma)
- Información de cuentas financieras, números de tarjetas de crédito o débito, registros crediticios o datos de pago
- Información de redes sociales o navegación web
- Identificador emitido por el gobierno, como la Seguridad Social, el número de seguro social o el documento de identidad gubernamental
- Información de salud
- Datos sensibles, como origen étnico, creencias políticas, afiliación sindical, datos de salud, orientación sexual o datos genéticos. Los datos recopilados se almacenarán en un repositorio seguro en la nube.

Los datos recopilados se almacenarán en un repositorio seguro en la nube. El cliente acepta que HP recopilará esta información como parte de la prestación de este servicio. Si el cliente no está dispuesto a facilitar esta información a HP, el servicio no se prestará según lo previsto.

## Limitaciones de los servicios

A discreción de HP, se prestará servicio con una combinación de diagnóstico y servicio de asistencia técnica remotos, servicios fuera de las instalaciones, in situ y otros métodos de prestación de servicios. Otros métodos de prestación de servicios pueden incluir la entrega (mediante un servicio de mensajería) de piezas reemplazables por el cliente. HP diseña sus productos para que sean autorreparables por el cliente (CSR, por sus siglas en inglés). El servicio de autorreparación del cliente (CSR) es un componente clave de las condiciones de garantía de HP. Permite a HP enviar directamente piezas de repuesto para el cliente, como un teclado, un ratón u otras piezas clasificadas como piezas CSR, una vez que se ha confirmado un fallo.

El CSR obligatorio forma parte de la garantía estándar asociada a algunos productos. La responsabilidad civil es opcional para los clientes con un HP Care Pack o un acuerdo de asistencia contractual en los casos en que la reparación requiera piezas internas. De forma opcional, permite realizar CSR o elegir que el personal de servicio de HP realice la sustitución sin cargo adicional durante el periodo de cobertura del servicio del producto.

## Exclusiones

- Realización de copias de seguridad, recuperación y asistencia para sistemas operativos, software y datos
- Realización de pruebas de funcionamiento de aplicaciones y otras pruebas que solicites
- Solución de problemas de interconectividad o compatibilidad
- Asistencia para problemas relacionados con la red
- Servicios requeridos debido a la no incorporación de cualquier corrección, reparación, parche o modificación del sistema proporcionado por HP
- Servicios requeridos por no haber tomado las medidas de prevención previamente aconsejadas por HP
- Servicios requeridos debido a un tratamiento o uso inadecuado del producto
- Servicios requeridos debido a intentos no autorizados de instalar, reparar, mantener o modificar hardware, firmware o software
- Servicios realizados por proveedores de servicios sin autorización o certificado

## Máxima vida útil admitida/máxima utilización

Las piezas y los componentes que hayan alcanzado su vida útil máxima o sus límites de uso máximos cubiertos (según se especifica en el manual de instrucciones del fabricante, las especificaciones rápidas o la ficha técnica del producto) no se facilitarán, repararán o sustituirán como parte de este servicio.

## Funciones complementarias opcionales para cobertura adicional

Complementa el servicio de soporte con opciones personalizadas que capacitan a tu fuerza laboral

---

## PROTECCIÓN FRENTE A DAÑOS ACCIDENTALES

Repara o sustituye tus dispositivos cuando se produzcan daños imprevistos por caídas, derrames de líquidos y sobrecargas eléctricas que se produzcan durante el uso normal del ordenador con la protección opcional frente a daños accidentales.<sup>3,4</sup> La [Ficha técnica de protección frente a daños accidentales](#) incluye información adicional y describe los servicios no incluidos en el servicio de protección contra daños accidentales.

---

## SUSTITUCIÓN DE LA BATERÍA

El servicio de sustitución de baterías de HP<sup>3,4</sup> ofrece dos prácticos métodos para sustituir baterías defectuosas: sustitución externa e in situ. En cada opción, se proporcionará una batería de sustitución si se detecta que la batería comprada originalmente tiene un fallo resultante de defectos en materiales o mano de obra, o tiene una capacidad de carga disminuida por debajo del 50 por ciento. La [ficha técnica Sustitución de la batería](#) incluye información adicional y describe los servicios no incluidos en el servicio de sustitución de la batería de HP.

---

## RETENCIÓN DE SOPORTE DEFECTUOSO

Añade retención de medios defectuosos para que tu empresa pueda mantener el control de los discos duros defectuosos, lo que contribuye a reducir el riesgo de que se pongan en peligro datos confidenciales.<sup>3,4,5</sup> Esta opción te permite conservar discos duros defectuosos o componentes de unidades SSD/flash a los que no deseas renunciar debido a los datos confidenciales que pueden contener. Todas las unidades elegibles de un sistema cubierto deben estar incluidas en el servicio de retención de soportes defectuosos. La [Ficha técnica de retención de soportes defectuosos](#) incluye información adicional y describe los servicios no incluidos en el servicio de retención de soportes defectuosos.

---

## AMPLIACIÓN DE LA VIDA ÚTIL DEL DISPOSITIVO

Optimiza tus inversiones en IT y reduce el impacto medioambiental maximizando la vida útil de los dispositivos existentes con HP Device Life Extension.<sup>6</sup> Mejora el rendimiento y resuelve los problemas de los ordenadores obsoletos que obstaculizan la productividad de los empleados y de la IT. La [Ficha técnica de extensión de la vida útil](#) incluye información adicional y describe los servicios no incluidos en el servicio de extensión de la vida útil.

---

## ASISTENCIA PARA VIAJE

Proporciona asistencia para dispositivos en más de 90 países alrededor del mundo para cuando tu personal viaja por motivos de negocio.<sup>3,4</sup> La [Ficha técnica de asistencia para viaje](#) incluye información adicional y describe los servicios no incluidos en el servicio de asistencia para viaje.

---

## DIAGNÓSTICO Y REPARACIÓN FUERA DE BANDA

Reduce la frustración de los empleados y del departamento de IT con diagnósticos y soluciones avanzados y remotos para problemas con ordenadores que tradicionalmente requerían que el dispositivo estuviera en manos del departamento de IT. Al utilizar tecnología fuera de banda, HP utiliza un procesador fuera de banda independiente y separado que permite un acceso profundo al firmware del ordenador, incluso cuando el sistema operativo no funciona y el ordenador no puede arrancar.<sup>9</sup> Los detalles adicionales y las exclusiones relacionadas con este servicio se describen en la [ficha técnica de diagnóstico y reparación fuera de banda](#).

---

## PERIPHERAL CARE PACK<sup>3</sup>

Añade cobertura para un máximo de 6 accesorios compatibles con HP conectados a tu ordenador con el fin de garantizar una compatibilidad total con tus herramientas de productividad.<sup>4,7</sup> Si has adquirido HP Peripheral Care Pack, este cubre la unidad de ordenador y hasta seis periféricos conectados al ordenador, incluido un máximo de dos monitores externos, estaciones de acoplamiento, ratón inalámbrico, teclado inalámbrico y auriculares HP. Para poder optar a ello, cada periférico debe adquirirse al mismo tiempo que el ordenador.

Los productos Poly no están cubiertos por HP Peripheral Care Packs. Los productos Poly solo están cubiertos por los contratos de asistencia técnica de Poly.



# Aplicación de términos y condiciones

Consulta todos los [términos y condiciones de Care Pack](#).

## Para obtener más información

ponte en contacto con cualquiera de nuestras oficinas de ventas o distribuidores en todo el mundo, o visita <https://hp.com/support-services>.



1. Según los datos de soporte al cliente de HP en todo el mundo de 1/2022 a 10/2022. Los niveles de servicio y los tiempos de respuesta pueden variar según la ubicación geográfica.
2. La cartera actualizada de servicios de soporte de hardware está disponible para PC comerciales HP seleccionados (ordenadores de escritorio, portátiles, estaciones de trabajo, estaciones de trabajo móviles, Chromebooks y RPOS). Los servicios de soporte de hardware están disponibles en el momento de la compra del dispositivo. 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 conocer todos los detalles, visita [www.hp.com/go/cpc](https://www.hp.com/go/cpc). Las características del paquete de servicio pueden variar según la zona geográfica o la plataforma de hardware.
3. Los niveles de servicio y tiempos de respuesta pueden variar según tu ubicación geográfica.
4. Se vende por separado o como opción adicional. La protección frente a daños accidentales debe adquirirse en el momento de la compra del dispositivo. Otros Care Packs deben adquirirse dentro de los 30 días posteriores a la compra del dispositivo.
5. Si se adquiere el servicio de retención de soportes defectuosos, el cliente conservará las unidades defectuosas.
6. La función de ampliación de la vida útil de los dispositivos de HP está destinada a los ordenadores comerciales de HP. Los partners certificados de HP realizarán diagnósticos funcionales, eliminarán datos, efectuarán una limpieza interior y exterior, mejorarán el rendimiento de los dispositivos, volverán a crear imágenes y llevarán a cabo actualizaciones de la plataforma.
7. Servicio disponible en ordenadores de sobremesa comerciales, estaciones de trabajo, estaciones de trabajo móviles y portátiles seleccionados.
8. El soporte HP Premium (soporte in situ con detección predictiva de problemas y alertas solo para PC) y el soporte HP Premium+ (soporte in situ con detección predictiva de problemas, alertas y acceso preferencial solo para PC) requieren un agente de HP Insights en Windows, Mac o Android para obtener información predictiva. Está disponible para descargar en <https://workforceexperience.hp.com/software>. El agente recopila telemetría y análisis sobre dispositivos y aplicaciones que se integran en la plataforma Workforce Experience y no se vende como un servicio independiente. Se requiere acceso a Internet. HP sigue la estricta normativa de privacidad del Reglamento General de Protección de Datos (RGPD) y la plataforma cuenta con las certificaciones ISO27001, ISO27701, ISO27017 y SOC2 Tipo 2 sobre seguridad de la información.
9. El diagnóstico y la reparación fuera de banda están disponibles en Norteamérica (incluyendo EE. UU. y Canadá) y la UE como HP Care Pack para plataformas comerciales HP seleccionadas compatibles con Intel® vPro® e Intel® AMT y tienen derecho al soporte HP Essential (soporte in situ con información opcional sobre el estado del dispositivo solo para PC). Soporte HP Premium (soporte in situ con detección predictiva de problemas y alertas solo para PC) o soporte HP Premium+ (soporte in situ con detección predictiva de problemas, alertas y acceso preferencial solo para PC). 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 conocer todos los detalles, visita [www.hp.com/go/cpc](https://www.hp.com/go/cpc).

Los servicios de HP se rigen por los términos y las condiciones del servicio de HP aplicables que se han proporcionado o indicado al cliente al momento de realizar 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.