

Ficha técnica de HP Premium Support

La ficha técnica se aplica a HP Premium Support, el soporte in situ al siguiente día laborable y HP Onsite Care.



Recibe una respuesta experta con rapidez, siempre que lo necesites

Restablece tu actividad rápidamente con HP Premium Support, que resuelve la mayoría de los problemas de forma remota con el 85 % de los problemas resueltos la primera vez¹ durante el horario laboral estándar. Si se requiere una reparación física, un experto de HP se acercará a la ubicación del empleado con un plan de resolución acelerada.²

Aspectos importantes del servicio

- Soporte y diagnóstico remotos de problemas
- Asistencia técnica de hardware in situ
- Piezas y materiales de repuesto incluidos
- Actualizaciones de firmware para productos seleccionados

Ventajas del servicio

- Tiempo de funcionamiento del producto mejorado
- Flexibilidad para satisfacer las necesidades de servicio específicas
- Práctico soporte in situ y remoto por parte de expertos cualificados

Características del servicio

SOPORTE Y DIAGNÓSTICO REMOTOS DE PROBLEMAS

Para comunicarte con HP, el mejor método es 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, 7 días a la semana, a través del sitio web. (Visita <https://support.hp.com>, selecciona la pestaña “Soporte comercial” y, 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.³ 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 específica el tiempo durante el cual los servicios descritos se ofrecen a domicilio o de forma remota.³

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 permite solucionar 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 incidencias de hardware que no se puedan solucionar de forma remota, HP hará todos los esfuerzos comercialmente razonables para responder in situ al siguiente día laborable. 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 in situ	Después de confirmar la recepción del caso y programar el soporte in situ, un representante de HP acudirá a tus instalaciones en respuesta a tu solicitud de servicio.
Tiempo de reparación in situ	HP hará todos los esfuerzos comercialmente razonables para restablecer el funcionamiento del hardware cubierto en un periodo especificado tras el envío de la solicitud de servicio inicial al Centro de soluciones de HP.

TIEMPO DE RESPUESTA

El tiempo de respuesta de este servicio será de tres a cinco días laborables desde la recepción y la confirmación del problema notificado para las ubicaciones compatibles, excepto en los casos de averías intermitentes y no disponibilidad de piezas, que pueden requerir un mayor tiempo de reparación. El tiempo de respuesta de tres a cinco días laborables no está disponible en todas las zonas geográficas y puede prolongarse fuera de las áreas metropolitanas. Este servicio incluye respuesta al siguiente día hábil.³

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 y unidades ópticas externas. 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.

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. Las baterías de los ordenadores comerciales HP móviles tienen una cobertura de hasta tres años. Busca «Interpretación de las garantías de batería para portátiles comerciales» en hp.com para obtener más información.

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.

RESPONSABILIDADES DEL CLIENTE

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. Si un producto con cobertura cambia de país, debe ser registrado (o debe modificarse el registro ya existente) en un plazo de 10 días desde el cambio.

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

- 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.

SERVICIOS NO INCLUIDOS EN EL SERVICIO HP PREMIUM SUPPORT

- Realización de copias de seguridad, recuperación y soporte para sistemas operativos, y otro tipo software y datos.
- Realización de pruebas de funcionamiento de aplicaciones y otras pruebas que solicites.
- Resolución de problemas de interconectividad y compatibilidad.
- Asistencia técnica para problemas relativos a la red.
- Cualquier servicio solicitado derivado de fallos al incorporar cualquier solución, reparación, revisión o modificación del sistema facilitadas por HP.
- Servicios solicitados derivados de una falta de acción preventiva previamente aconsejada por HP.
- Cualquier servicio solicitado derivado de un trato o uso inadecuados del producto.
- Cualquier servicio solicitado derivado de intentos de instalación, reparación, mantenimiento o modificación de hardware, software o firmware no autorizados.
- Mantenimiento preventivo por parte del cliente.

MÁXIMA VIDA ÚTIL ADMITIDA/MÁXIMA UTILIZACIÓN ADMITIDA

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.

RETENCIÓN DE SOPORTES DEFECTUOSOS

Añade retención de soportes 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.^{3,4,5} Esta opción te permite conservar discos duros defectuosos o componentes de unidades de estado sólido/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 la 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.

EXTENSIÓN 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.⁶ 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.^{3,4} La [Ficha técnica de asistencia para viaje](#) incluye información adicional y describe los servicios no incluidos en el servicio de asistencia para viaje.

SOLUCIÓN CARE PACK

Añade cobertura para hasta 6 accesorios conectados a tu ordenador para obtener una asistencia completa con tus herramientas de productividad.^{3,6} Si has adquirido HP Solution Care Pack, los servicios de la solución 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, como ejemplo. Para estar cubiertos por el Solution Care Pack, los periféricos deben adquirirse al mismo tiempo que el ordenador base.

Se aplican 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. Basado en los datos de asistencia al cliente de HP en todo el mundo desde el 1/2022-10/2022.

2. HP Essential Support, HP Premium Support y HP Premium+ Support están disponibles en el momento de la compra del dispositivo. La información predictiva y el soporte proactivo solo están disponibles con el soporte HP Premium+. Algunas soluciones HP Workforce requieren un agente HP Insights para Windows, Mac y Android, disponible para descargar en <https://admin.hp.com/software>. Para conocer todos los requisitos del sistema, así como los servicios, visita <https://admin.hp.com/requirements>. 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 con conexión a la plataforma Workforce Experience. 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.

3. Los niveles de servicio y los 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. 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 están afectados de ninguna forma por los términos y condiciones del servicio de HP o la garantía limitada de HP proporcionada con su producto HP.

5. Si se adquiere retención de soportes defectuosos, el cliente conservará las unidades defectuosas.

6. La extensión de la vida útil del dispositivo está dirigida a ordenadores comerciales de HP. Los partners certificados de HP realizarán diagnósticos funcionales, eliminarán datos, realizarán tareas de limpieza interna y externa, mejorarán el rendimiento del dispositivo, crearán nuevas versiones y realizarán actualizaciones en la plataforma.