

Soporte in situ para ordenadores

Soporte adicional a un coste asequible

Confía en un soporte técnico de calidad para volver al trabajo con rapidez con soporte remoto y cómodas reparaciones in situ.¹ Recupera la productividad de tus empleados con un soporte de IT remoto y práctico que tiene por objetivo resolver los problemas de los dispositivos con un 85 % de resolución a la primera.⁵ Se puede enviar un experto en soporte de HP a tu ubicación si los dispositivos necesitan más reparaciones. La información opcional sobre el estado del dispositivo ayuda a HP a solucionar rápidamente los problemas con un paquete de soporte económico para mantener los dispositivos funcionando de manera óptima.⁸

Aspectos destacados del servicio

- Servicio de asistencia técnica y diagnóstico remoto de problemas.
- Soporte telefónico durante el horario de oficina habitual
- Asistencia técnica de hardware in situ
- Piezas y materiales de repuesto incluidos
- Información opcional sobre el estado del dispositivo⁸
- 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 remoto e in situ, estés donde estés

Funciones del servicio y especificaciones de prestaciones

Este paquete de soporte de hardware ofrece soporte técnico remoto e in situ de alta calidad para tu hardware cubierto. Los clientes pueden elegir información opcional sobre el estado del dispositivo que ayuda a HP a diagnosticar y reparar problemas del dispositivo.⁸ El servicio incluye los materiales, las piezas y la mano de obra.

SERVICIO DE ASISTENCIA TÉCNICA Y DIAGNÓSTICO REMOTOS DE PROBLEMAS

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.

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.² 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.

ACCESO A LOS SERVICIOS DE INFORMACIÓN 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 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.

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. Los productos de sustitución serán nuevos o funcionalmente equivalentes a nuevos en términos de rendimiento. Los productos sustituidos pasan a ser propiedad de HP. 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. Las estaciones de carga estarán cubiertas si tu ordenador portátil, estación de carga y HP Care Pack se compran al mismo tiempo y en el mismo pedido o factura de cliente.

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.

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 si 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 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.

El cliente debe asegurarse de que el producto esté correctamente embalado y preparado para la recogida o el sistema elegido para trasladar el producto al centro de reparación designado por HP.

Si el cliente elige la información opcional sobre el estado del dispositivo que ayuda a HP a diagnosticar y reparar problemas del dispositivo HP, el cliente es responsable de habilitar HP Smart Support[®] instalando la aplicación HP Smart Health desde hp.com/smart-support y ejecutando la aplicación para habilitar esta función. HP Smart Support es una aplicación de atención al cliente mejorada que proporciona un modo más rápido para HP de revisar, diagnosticar y solucionar problemas relacionados con el dispositivo. Mediante el empleo de datos de salud críticos enviados desde tu ordenador a través de una conexión segura basada en la nube a la plataforma HP Workforce Experience, los agentes de soporte de HP pueden acceder a la información de tu ordenador más rápido, ofrecerte recomendaciones para solucionar el problema y hacer que los usuarios finales vuelvan al trabajo. Puedes obtener más información sobre HP Smart Support en hp.com/smart-support.

Es responsabilidad del cliente eliminar todos los datos personales y/o confidenciales del producto defectuoso antes de que sea enviado al lugar designado de HP para su reparación o sustitución; HP no será responsable de los datos almacenados en el producto devuelto.

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
- Mantenimiento preventivo por parte del usuario

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^{2,3}

Obtén la reparación o sustitución de los 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. La [ficha técnica Protección frente a daños accidentales](#) incluye otros detalles y exclusiones adicionales del servicio de protección contra daños accidentales.

SUSTITUCIÓN DE BATERÍAS^{2,3}

El servicio de sustitución de baterías de HP 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.

RETENCIÓN DE SOPORTES DEFECTUOSOS^{2,3,4}

Añade la retención de soportes defectuosos para permitir que tu empresa mantenga el control de los discos duros defectuosos, lo que ayuda a reducir el riesgo de una filtración de datos confidenciales. Esta opción te permite retener discos duros o componentes de unidades SSD/flash defectuosos a los que no quieres renunciar debido a que pueden contener datos confidenciales. 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.

EXTENSIÓN DE LA VIDA ÚTIL DEL DISPOSITIVO^{3,6}

Optimiza las inversiones en IT y reduce tu impacto de carbono mediante la maximización de la vida útil de los dispositivos existentes con la ampliación de la vida útil de los dispositivos HP. Actualiza de forma segura el rendimiento y soluciona los problemas con los ordenadores antiguos que habitualmente obstaculizan la productividad de los empleados y del departamento de IT. La [Ficha técnica de extensión de la vida útil del dispositivo](#) incluye información adicional y describe los servicios no incluidos en el servicio de extensión de la vida útil del dispositivo.

ASISTENCIA EN VIAJE^{2,3}

Ofrecemos soporte para dispositivos en más de 90 países alrededor del mundo cuando los empleados viajan por negocios. La [ficha técnica Asistencia en viaje](#) incluye información adicional y describe los servicios no incluidos en el servicio de asistencia en 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.⁹ Los detalles adicionales y las exclusiones relacionadas con este servicio se describen en la [ficha técnica de diagnóstico y reparación fuera de banda](#).

CARE PACK PARA PERIFÉRICOS^{2,3,7}

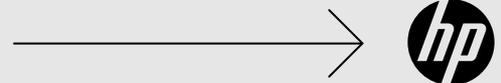
Añade cobertura para hasta 6 accesorios conectados a tu ordenador para obtener un soporte completo para tus herramientas de productividad. Si has adquirido HP Peripheral Care Pack, los servicios cubren la unidad base así como 6 periféricos compatibles con HP conectados a la unidad base, incluido un máximo de 2 monitores externos, estaciones de acoplamiento, ratón inalámbrico, teclado inalámbrico y auriculares HP, como ejemplo. Para estar cubiertos por el Peripheral Care Pack, los periféricos deben adquirirse al mismo tiempo que el ordenador base.

Aplicación de términos y condiciones

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

Para obtener más información

sobre los servicios de HP, ponte en contacto con cualquiera de nuestras oficinas de venta o distribuidores en todo el mundo o visita nuestro sitio web hp.com/go/services



1. 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.
2. Los niveles de servicio y tiempos de respuesta pueden variar según tu ubicación geográfica.
3. 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 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.
4. Si se adquiere el servicio de retención de soportes defectuosos, el cliente conservará las unidades defectuosas.
5. Basado en los datos de asistencia al cliente de HP en todo el mundo de enero a octubre de 2022.
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. HP Smart Support está disponible para clientes comerciales a través de tu representante de servicio de HP y los servicios de configuración de fábrica de HP; o se puede descargar en hp.com/smart-support. HP Smart Support recopila automáticamente la telemetría necesaria en el arranque inicial del producto para ofrecer datos de configuración relativos al dispositivo e información sobre su estado.
9. 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. Las características del paquete de servicio pueden variar según la zona geográfica o la plataforma de hardware.

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.