

Ficha técnica de HP Essential Support

La ficha técnica se aplica a los servicios HP Essential Support, HP Offsite Care, Pick Up & Return y Return to Depot



Soporte adicional a un coste asequible

Confía en HP Essential Support para solucionar problemas de forma remota y rápida cuando necesites soporte adicional, pero los presupuestos sean ajustados.¹ Recupera la productividad de tus empleados con un soporte de IT remoto y práctico que resuelve los problemas de los dispositivos con una tasa de resolución a la primera del 85 %.² Para problemas más complejos, entrega o envía tu dispositivo a un centro experto de HP para su reparación.

Aspectos importantes del servicio

- Soporte y diagnóstico remotos de problemas
- Reparación en centros de reparación diseñados por HP (piezas de sustitución y mano de obra incluidas)
- Envío de devolución de una unidad funcional
- Actualizaciones de firmware para productos seleccionados

Ventajas del servicio

- Soporte de reparaciones de calidad
- Coste asequible

Características del servicio

HP Essential Support ofrece una asistencia de reparación externa de alta calidad para tu hardware protegido. El servicio incluye reparación o sustitución externas, incluidos materiales y piezas de sustitución, mano de obra y coste del envío de devolución. HP Essential Support puede ofrecerse a través de un servicio de mensajería que recoge el dispositivo que necesita repararse y lo devuelve a las instalaciones del cliente a través de mensajería una vez resuelto el problema o HP proporciona al cliente una etiqueta de correo y el cliente es responsable de enviar el dispositivo a HP y HP devuelve el dispositivo a las instalaciones del cliente una vez resuelto el problema.

HP ofrece niveles de servicio con diferentes opciones de envío al centro de reparación designado por HP, como se detalla más adelante.

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. 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. Durante la franja de cobertura, HP ofrecerá un servicio de asistencia remota para el firmware instalable por el cliente y las piezas de autorreparación del cliente (CSR, por sus siglas en inglés).

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", 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.

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 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 FUERA DE LAS INSTALACIONES Y MATERIALES

Si HP determina que el problema no puede resolverse de forma remota, HP indicará al cliente que devuelva el hardware defectuoso a un centro de reparación designado por HP o HP recogerá el dispositivo en las instalaciones del cliente en función de la disponibilidad de cobertura en su geografía. HP proporcionará soporte fuera de sus instalaciones. HP facilitará las piezas y los materiales compatibles con HP que sean necesarios para restablecer el funcionamiento del hardware. HP puede tomar la decisión de sustituir el hardware. Las piezas y los productos de repuesto son nuevos o funcionalmente equivalentes a nuevos en cuanto a su rendimiento. Las piezas y los productos sustituidos pasan a ser propiedad de HP.

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 remoto, en el caso de que hayas adquirido previamente una licencia válida para utilizar las actualizaciones de software correspondientes.

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.

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.

TRASLADO AL CENTRO DE REPARACIÓN DESIGNADO POR HP

En función de la cobertura disponible en la zona geográfica del cliente, HP puede ofrecer diferentes opciones para trasladar el producto defectuoso al centro de reparación designado por HP:

- **Recogida por parte de HP:** Un mensajero autorizado por HP recogerá la unidad defectuosa en la ubicación del cliente, si se encuentra dentro de la ubicación geográfica donde se suministra el servicio.³
- **Entrega a cargo del cliente:** El cliente asume la responsabilidad del embalaje y del envío o de la entrega del producto defectuoso a un centro de reparación indicado por HP.

SERVICIO DE DEVOLUCIÓN

HP ofrece un servicio de devolución que incluye reparaciones o recambios, la devolución del producto defectuoso, todas las piezas, la mano de obra y los costes de transporte.

TIEMPO DE RESPUESTA

El tiempo de respuesta de este servicio será de hasta 10 días laborables para las ubicaciones compatibles, excepto en los casos de averías intermitentes, que pueden requerir mayor tiempo de reparación.³

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. Los servicios HP Care Pack con esta limitación de la cobertura no incluyen los 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.

HP te recomienda encarecidamente instalar y utilizar la solución apropiada de soporte remoto de HP con una conexión segura a HP con el fin de permitir la prestación del servicio. Si no se implementa la solución adecuada de soporte remoto de HP, es posible que HP no pueda proporcionar el servicio tal y como se define, y no está obligado a hacerlo.

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.

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.

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.

LIMITACIONES DEL SERVICIO

A discreción de HP, se prestará servicio con una combinación de diagnóstico y soporte remotos, servicios fuera de las instalaciones y otros métodos de prestación de servicios. Un método alternativo de prestación de servicios podría ser la entrega, mediante un servicio de mensajería, de piezas reemplazables por el cliente como teclados y ratones, o bien, de acuerdo con el cliente, la entrega de otras piezas catalogadas por HP como piezas de reparación autónoma (CSR) o productos de repuesto enteros. HP decidirá el método de entrega apropiado para ofrecer una asistencia efectiva y puntual al cliente.

HP Essential Support requiere que el cliente entregue el producto en una ubicación de reparación de HP autorizada o envíe el producto a HP a discreción de HP si el cliente decide que no desea utilizar CSR.

SERVICIOS NO INCLUIDOS EN EL SERVICIO HP ESSENTIAL SUPPORT

Se excluyen las siguientes actividades de este servicio:

- Realización de copias de seguridad, recuperación y soporte para sistemas operativos, y otro tipo software y datos.
- Resolución de problemas de interconectividad y compatibilidad.
- 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 solicitud de servicio que se derive de intentos de instalación, reparación, mantenimiento o modificación de hardware, software o firmware no autorizados por parte de personal no autorizado.
- Mantenimiento preventivo por parte del cliente.

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.

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 del dispositivo](#) incluye información adicional y describe los servicios no incluidos en el servicio de extensión de la vida útil del dispositivo.

Se aplican 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. 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.
2. Basado en los datos de asistencia al cliente de HP en todo el mundo de enero a octubre de 2022.
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. 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.

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.