

Servicios prioritarios de HP

HP Care Pack Services



Aspectos destacados de las características del servicio

HP Priority Access

- Acceso a agentes remotos de Asistencia Global
- Disponible en más de 60 países y 20 idiomas
- Herramientas de gestión de casos en línea

HP Priority Access Plus

- Todas las características de HP Priority Access
- Persona de contacto remoto dedicada para brindar asistencia
- Informes trimestrales de rendimiento

HP Priority Management

- Todas las características de HP Priority Access Plus
- El Gerente de Soporte Global de HP, ubicado en la región de su sede central para brindar soporte y viajará como máximo cuatro veces al año al sitio del cliente.
- Priorización de repuestos
- Supervisión del rendimiento, informes ejecutivos y planificación de asistencia proactiva para brindar asistencia de primer nivel

Visión general del servicio

Los servicios prioritarios de HP se diseñaron para optimizar el rendimiento de la IT empresarial, trabajando con tu personal de IT de todo el mundo para suministrar a tu organización soporte mundial de primer nivel. Los servicios prioritarios de HP son servicios de soporte de IT que incluyen un gerente de Soporte Global de HP, que planea y administra proactivamente tus necesidades de soporte de IT y brinda soporte de técnico a técnico para ayudar a mejorar la productividad y la efectividad de tus recursos de soporte. HP se centra en tus necesidades, ya que proporciona servicios y soporte diseñados para responder a los desafíos tecnológicos que debes enfrentar actualmente. De esta forma, tu empresa podrá volver rápidamente a la actividad en caso de interrupción.

Los servicios prioritarios de HP se encuentran disponibles para clientes comerciales de HP con departamentos de soporte de IT. Los servicios prioritarios de HP están disponibles en tres niveles: (1) HP Priority Access¹ (2) HP Priority Access Plus² y (3) HP Priority Management Service.³ HP Priority Access ofrece acceso a agentes de soporte global de primer nivel y proporciona herramientas de avanzada para satisfacer tus necesidades de soporte y mejorar la productividad del personal de soporte técnico. HP Priority Access Plus ofrece todas las características de HP Priority Access, informes regulares de casos de soporte en la base instalada y un camino específico para escalamiento. HP Priority Management ofrece todas las características de HP Priority Access, además de un gerente de Soporte Global de HP, ubicado en la región de tu sede, quien supervisa y gestiona todo lo necesario para satisfacer tus necesidades de soporte de manera proactiva.

	HP Priority Access	HP Priority Access Plus	HP Priority Management
Soporte técnico diseñado para el área de IT	•	•	•
Experiencia global	•	•	•
Acceso directo	•	•	•
Herramientas de gestión de casos en línea	•	•	•
Contacto de soporte remoto designado		•	
Administración de incidentes		•	•
Informes mensuales de rendimiento			•
Informes trimestrales de rendimiento		•	•
Contacto de soporte global designado			•
Plan de soporte proactivo			•
Reparaciones prioritarias ⁴			•
Prioridad para piezas de repuesto			•
Gestión del rendimiento			•
Revisiones trimestrales del rendimiento ejecutivo		•	•
Visitas presenciales al sitio*			•
Informes ejecutivos			•

Tabla 1. Características de HP Priority Access

Función	Especificaciones de entrega
Soporte técnico diseñado para el departamento de IT	Esta característica, que se diseñó para dar soporte a los profesionales del departamento de IT en vez de a los usuarios finales, aprovecha los diagnósticos del cliente, omitiendo los pasos estándar de resolución de problemas. Esto permite reducir hasta un 30 % la duración de las llamadas de asistencia en comparación con el soporte remoto estándar de HP.
Experiencia global	Este servicio ofrece una experiencia uniforme globalmente, disponible en más de 60 países y 20 idiomas. Consulte la sección "Cobertura geográfica" (Tabla 4) para obtener información específica por país.
Acceso directo	Los equipos de soporte técnico de IT del cliente obtienen acceso prioritario a profesionales de soporte de IT de HP especialmente capacitados con un número de llamada gratuita y un PIN exclusivo.
Herramientas de gestión de casos en línea	Esta característica ofrece herramientas de soporte con presentación de casos y soluciones de rastreo basados en la web. La herramienta de GSCM de HP proporciona acceso las 24 horas del día, los 7 días de la semana, y permite que los usuarios presenten y administren casos de soporte a través de Internet. Las instrucciones de incorporación al programa enviadas a los clientes en el momento de la compra ofrecen información adicional de acceso.

Tabla 2. Características de HP Priority Access Plus

Función	Especificaciones de entrega
HP Priority Access	Este servicio incluye todas las características de HP Priority Access que se incluyen en la tabla 1.
Contacto de soporte remoto designado	Esta característica incluye un experto especializado en soporte remoto para gestionar y resolver las necesidades de asistencia del cliente.
Administración de incidentes	Esta característica incluye un experto especializado en soporte remoto para gestionar y resolver las necesidades de asistencia del cliente activamente cuando fallaron los procesos de soporte estándar.
Informes trimestrales de rendimiento	Esta característica proporciona informes ejecutivos que evalúan la calidad del producto del cliente y el estado del servicio.

Tabla 3. Características de HP Priority Management

Función	Especificaciones de entrega
HP Priority Access	Este servicio incluye todas las características de HP Priority Access y HP Priority Access Plus que se mencionan en las tablas 1 y 2, excepto que se incluirá la designación de un gerente de Soporte Global.
Contacto de soporte remoto designado	<p>Se designará al cliente un gerente de Soporte Global de HP, ubicado en la región del cliente, responsable por responder a las necesidades de soporte globales.</p> <p>El gerente de Soporte Global es un profesional altamente capacitado que comprende profundamente los requisitos de IT estratégicos y de negocios del cliente. Este gerente está ubicado en la misma región geográfica que la sede del cliente, está alineado con el equipo de gestión ejecutiva del cliente y toma decisiones de soporte estratégicas.</p> <p>Si surge un problema que requiere atención especial, el gerente de Soporte Global de HP actuará como único punto de contacto del cliente dentro de HP. En ese rol, el gerente de Soporte Global puede alinear a los profesionales de servicios de HP y responder de forma rápida y efectiva a las necesidades exclusivas del cliente. El gerente de Soporte Global de HP viajará al sitio del cliente un máximo de cuatro veces por año. El propósito de cada visita se definirá en la planificación de soporte proactivo.</p>

Función	Especificaciones de entrega
Plan de soporte proactivo	Gestión de problemas del plan de soporte proactivo. El gerente de Soporte Global de HP monitorea los principales indicadores operativos de desempeño regularmente y compara los resultados con los objetivos establecidos por el cliente. Mediante actualizaciones periódicas del cliente, esta característica ofrece análisis de causas rigurosos, planes de acción correctiva y plazos de resolución.
Prioridad para piezas de repuesto	Ya sea que el usuario haya experimentado un desastre natural o problemas técnicos cotidianos, esta función le brinda al cliente acceso prioritario proactivo a piezas que mejoran el tiempo de actividad del usuario final. En caso de que haya escasez de piezas de sustitución/ reparación, se entregarán los pedidos de clientes de HP Priority Management con prioridad en el momento en que el inventario esté disponible. Además, los equipos de soporte pueden utilizar métodos excepcionales para adquirir piezas para esos clientes, incluso, entre otros recursos, abastecerse a partir del inventario interno, solicitar entregas de fábrica expeditivas y comprar a revendedores.
Priorización de reparaciones	Esta función permite gestionar o programar reparaciones de primera línea, dependiendo de la garantía base o el paquete HP Care Pack de avería/reparación registrado en la unidad. Esta función no cambia ni aumenta la garantía ni el HP Care Pack adjunto a cada unidad.
Informes de rendimiento	Esta función suministra informes de nivel ejecutivo que evalúan la calidad del producto y servicio exclusivos del cliente, además de comunicaciones periódicas sobre el estado para realizar un seguimiento del estado del soporte para la base instalada.
Gestión del rendimiento	Esta función proporciona revisiones mensuales y trimestrales con el gerente de Soporte Global de HP para recapitular las métricas del rendimiento. El gerente de Soporte Global de HP brindará gestión proactiva de asesoramiento para obtener asistencia para instalar dispositivos o garantizar un estado y tiempo de actividad óptimos de los dispositivos. Los informes de desempeño trimestrales proporcionan planes de acción para responder a cualquier desvío de los objetivos. Las escalaciones mensuales abiertas y cerradas incluyen un resumen de los problemas y los planes de acción para las causas (cuando se requiere).

Tabla 4. Opciones de nivel de servicio

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

Acceso al servicio

Solo son elegibles los ordenadores y los productos de impresoras comerciales HP y otros productos con soporte de HP que son vendidos por HP o un revendedor autorizado de HP. Este servicio está limitado a los siguientes tipos de ordenadores: de sobremesa, portátiles, estaciones de trabajo, TPV retail y Thin Clients. Los monitores HP se incluirán con el ordenador de sobremesa o la estación de trabajo.

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

HP requiere que los clientes cubran el 100 por ciento de su base instalada de PC e impresoras comerciales HP dentro de la garantía cuando compran los servicios prioritarios de HP.

El cliente debe tener un departamento de IT o un proveedor de servicio de soporte de IT autorizado por el cliente que realice diagnósticos de hardware para los problemas técnicos del usuario final del cliente. Solo los profesionales de soporte técnico de IT del cliente o los de un socio autorizado por el cliente podrán contactar a los servicios prioritarios de HP para obtener soporte.

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

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

Los clientes que compran HP Priority Management deben tener una base instalada de, al menos, 5000 ordenadores y/o impresoras comerciales HP que estén en garantía.

Cobertura geográfica

Tabla 5. Cobertura geográfica

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

Idiomas admitidos

Los centros de soporte de HP admiten los siguientes idiomas: bahasa, cantonés, checo danés, holandés, inglés, finlandés, francés, alemán, hindi, húngaro, italiano, japonés, coreano, mandarín, noruego, polaco, portugués, ruso, eslovaco, español, sueco, tailandés y turco.

Responsabilidades del cliente

Si el cliente no actúa de acuerdo con las responsabilidades del cliente especificadas, a discreción de HP, HP o el proveedor de servicio autorizado de HP i) no será obligado a prestar los servicios como se describen o ii) prestará ese servicio con cargo para el cliente según las tarifas de tiempo y materiales establecidas.

El cliente debe:

- Proporcionar una estimación precisa de toda la base instalada de HP con una garantía válida, un Care Pack o un contrato de servicio de hardware extendido de HP
- Antes de presentar un incidente de soporte, llevar a cabo un diagnóstico interno y localización de averías
- Durante un incidente de soporte, el contacto de soporte designado del cliente debe realizar lo siguiente:
 - Proporcionar a HP toda la información necesaria para poder prestar un servicio de soporte puntual y profesional, y permitir a HP determinar el nivel de asistencia adecuado
 - Realizar otras actividades razonables con el fin de que HP pueda identificar o solucionar los problemas, como así lo solicite HP

Limitaciones del servicio

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

- Hardware sin una garantía válida de HP, un HP Care Pack o un contrato de servicio de hardware (excepto lo indicado en la sección «Elegibilidad para el servicio»)
- La resolución de problemas relacionados con el hardware que se presentan durante el proceso de las pruebas de comprobación, a no ser que esté cubierto por una garantía activa de HP o por un acuerdo válido de soporte de hardware de HP
- Servicios solicitados debido al fallo por parte del cliente en incorporar cualquier parche del sistema, reparación o modificación proporcionada al cliente por parte de HP
- Servicios solicitados debido a que el cliente no ha tomado las medidas de prevención previamente aconsejadas por HP
- Servicios que, en opinión de HP, se solicitan debido a intentos no autorizados realizados por personal no perteneciente a HP para instalar, reparar, mantener o modificar el hardware, firmware o software
- Cualquier servicio no especificado claramente en este documento

La priorización de piezas de repuesto no está disponible en los siguientes países: El Caribe, República Dominicana, Ecuador, Guatemala, Honduras y Uruguay.

Disposiciones generales/otras exclusiones

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

HP se reserva el derecho a denegar este servicio si el cliente proporciona información imprecisa o fraudulenta con respecto a la base instalada dentro de la garantía del cliente.

HP se reserva el derecho a realizar auditorías de rutina de la base instalada dentro de la garantía del cliente para asegurar que haya un dimensionamiento preciso del conjunto de dispositivos.

La capacidad de HP para prestar este servicio depende de la colaboración completa y puntual del cliente con HP, así como de la precisión e integridad de cualquier información y datos proporcionados por el cliente a HP.

Las ubicaciones geográficas y los idiomas están sujetos a cambios.

Información sobre pedidos

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

Números de referencia para PC		Números de referencia para impresoras	
U7C98E	1 año de HP Priority Access	U1PB1E	1 año de HP Priority Access
U04TYE	2 años de HP Priority Access		
U7C99E	3 años de HP Priority Access	U1PB2E	3 años de HP Priority Access
U1PV6E	4 años de HP Priority Access	U4ZX6E	4 años de HP Priority Access
U1PV7E	5 años de HP Priority Access	U4ZX7E	5 años de HP Priority Access
U9DL9E	1 año de HP Priority Access Plus	U9DB6E	1 año de HP Priority Access Plus
U04TZE	2 años de HP Priority Access Plus		
U9DM0E	3 años de HP Priority Access Plus	U9DB7E	3 años de HP Priority Access Plus
U9DM1E	4 años de HP Priority Access Plus	U9DB8E	4 años de HP Priority Access Plus
U9DM2E	5 años de HP Priority Access Plus	U9DB9E	5 años de HP Priority Access Plus
U7D00E	1 año de HP Priority Management	U1PB3E	1 año de HP Priority Management
U04U0E	2 años de HP Priority Management		
U7D01E	3 años de HP Priority Management	U1PB4E	3 años de HP Priority Management
U1PV8E	4 años de HP Priority Management	U4ZX8E	4 años de HP Priority Management
U1PV9E	5 años de HP Priority Management	U4ZX9E	5 años de Priority Management

Para obtener más información, visita hp.com/us-en/services/lifecycle/optimize.html.

¹ HP Priority Access requiere un mínimo de 250 ordenadores y/o impresoras comerciales HP. Las bases instaladas mínimas de dispositivos requieren una garantía HP válida o un contrato de servicios de hardware ampliado de HP.

² HP Priority Access Plus requiere un mínimo de 1000 ordenadores y/o impresoras comerciales HP. Las bases instaladas mínimas de dispositivos requieren una garantía HP válida o un contrato de servicios de hardware ampliado de HP.

³ HP Priority Management requiere un mínimo de 5000 ordenadores o impresoras comerciales HP. Las bases instaladas mínimas de dispositivos requieren una garantía HP válida o un contrato de servicios de hardware ampliado de HP.

⁴ La priorización de repuestos varía según el mercado.