

# Servicio de asistencia técnica de software HP



HP Care Pack y servicios contractuales, parte de HP Care



Acceso a los recursos técnicos de HP para la resolución de problemas



Reduce potencialmente el coste de compra de actualizaciones de software individuales ahorrando en suscripciones



Puede contribuir a mejorar el rendimiento del sistema y a reducir el tiempo de inactividad debido a defectos en el software.



Coste predecible para recibir la revisión más reciente del software HP y del software compatible de terceros



El servicio de asistencia técnica de software HP brinda servicios de software completos para productos de software HP y de terceros seleccionados compatibles con HP. El servicio de asistencia técnica de software HP también brinda acceso a los recursos técnicos de HP para recibir asistencia en la resolución de problemas de implementación de software o problemas operativos.

## Funciones del servicio

- Acceso a recursos técnicos
- Resolución y análisis de problemas
- Gestión de escalación
- Licencia para utilizar las actualizaciones de software
- Actualizaciones de documentación y productos de software
- Servicio de asistencia técnica operativo y funciones de software
- Acceso remoto
- Aislamiento de problemas
- Acceso a información y servicios de asistencia técnica electrónica
- Periodo de cobertura
- Métodos recomendados por HP para las actualizaciones de software y documentación
- Instalación de software remota

HP publicará actualizaciones de manuales de referencia y software tan pronto como se encuentren disponibles. Se incluirán las actualizaciones de productos de software de terceros seleccionados compatibles con HP a medida que se encuentren disponibles por parte de los fabricantes del software original. El servicio de asistencia técnica de software HP también incluye la licencia de uso de las actualizaciones de software para cada sistema, procesador o licencia de software de usuario final, en función de los términos de la licencia del software original de HP o del fabricante original.

Además, el servicio de asistencia técnica de software HP brinda acceso electrónico a información relacionada con el producto y el servicio de asistencia técnica, lo que permite a cualquier miembro de tu personal de TI localizar esta información esencial disponible comercialmente. En el caso de los productos de otros fabricantes, el acceso se encuentra sujeto a la disponibilidad de información por parte del fabricante original.

## Especificaciones de las funciones del servicio

FUNCIÓN	ESPECIFICACIONES DE ENTREGA
Acceso a recursos técnicos	<p>El cliente puede acceder a los recursos técnicos de HP a través del teléfono, o mediante comunicación electrónica o fax (si se encuentra disponible localmente), para obtener ayuda en la resolución de problemas de funcionamiento o implementación del software. Un representante de HP autorizado se pondrá en contacto con el cliente para poner en marcha el servicio de asistencia técnica de software en un plazo de dos horas una vez realizado el registro de la solicitud de servicio, si el plazo de solicitud se encuentra dentro del periodo de cobertura contratado.</p>
Resolución y análisis de problemas	<p>HP ofrece un servicio de asistencia técnica correctivo para solucionar problemas identificables y reproducibles por el cliente en los productos de software. HP también ofrece un servicio de asistencia técnica para ayudar al cliente a identificar aquellos problemas que sean difíciles de reproducir. Además, el cliente recibe asistencia para solucionar problemas y determinar los parámetros de configuración de las configuraciones compatibles.</p>
Gestión de escalación	<p>HP aplica procedimientos de escalación formales y establecidos para facilitar la resolución de problemas complejos. La gestión local de HP coordina la escalación de problemas mediante la asignación de recursos de HP con las habilidades adecuadas que permitan solucionar el problema. En el caso de los productos de software de terceros seleccionados en los que HP brinda servicios de asistencia técnica de software y actualizaciones, HP seguirá los procesos de escalación acordados y establecidos entre HP y el proveedor externo con el fin de facilitar la resolución de problemas.</p>
Licencia para utilizar las actualizaciones de software	<p>El cliente recibe la licencia de uso de actualizaciones de software HP o software de terceros compatible con HP para cada sistema, procesador o licencia de software de usuario final cubierto por este servicio, según lo permitan los términos de la licencia de software original de HP o del fabricante original.</p> <p>Los términos de la licencia serán los que se describen en los términos de la licencia de software HP correspondientes a la licencia de software subyacente de requisito previo del cliente, o de acuerdo con los términos de licencia actuales del fabricante de software de terceros, si corresponde, incluida cualquier licencia de software adicional.</p>
Actualizaciones de documentación y productos de software	<p>A medida que HP publique las actualizaciones de software HP, las revisiones de los manuales de referencia y del software más recientes estarán disponibles para el cliente. En el caso del software de terceros seleccionado, HP brindará las actualizaciones de software a medida que se encuentren disponibles, o HP puede ofrecer instrucciones sobre cómo obtener directamente cualquier actualización de software de terceros. Asimismo, se facilitará al cliente una clave de licencia, un código de acceso o instrucciones para obtener una clave de licencia o código de acceso cuando sea necesario con el fin de descargar, instalar o ejecutar la última revisión de software.</p> <p>En el caso de la mayoría del software HP y software de terceros compatible con HP, las actualizaciones estarán disponibles a través del siguiente proceso: envía un mensaje de correo electrónico a <a href="mailto:e-sw-ops-support@hp.com">e-sw-ops-support@hp.com</a>. Escribe «Portal de actualizaciones de software» en la línea de asunto y añade el nombre de la solución en el cuerpo del mensaje de correo electrónico.</p> <p>En lo que respecta a otro software de terceros compatible con HP, es posible que el cliente deba descargar actualizaciones directamente en el sitio web del proveedor.</p>

Especificaciones de las funciones del servicio (continuación)

FUNCIÓN	ESPECIFICACIONES DE ENTREGA
Servicio de asistencia técnica operativo y funciones de software	Según se encuentre disponible comercialmente, HP brinda información sobre las funciones de productos más recientes, los problemas conocidos, las soluciones disponibles, el asesoramiento operativo y la asistencia.
Acceso remoto	<p>A criterio de HP y con la aprobación del cliente, se pueden utilizar herramientas de acceso remoto para facilitar la resolución de problemas. La utilización de estas herramientas permite a HP trabajar de forma interactiva con el cliente y facilitar el diagnóstico remoto de los problemas en el sistema del cliente.</p> <p>El cliente puede optar por utilizar cualquiera de estas herramientas de acceso remoto con el fin de facilitar la resolución de las solicitudes de servicio. Como parte de esta función, solo se deben utilizar herramientas facilitadas y aprobadas por HP.</p>
Aislamiento de problemas	Se brinda el aislamiento de problemas para el producto de software. Se informa al cliente en el caso de que se considere que el problema está relacionado con el hardware. Si el hardware del cliente está cubierto por un contrato de servicio de mantenimiento de hardware in situ de HP, se registrará una solicitud de servicio en nombre del cliente. Con la aprobación del cliente, se registrará una solicitud de servicio por teléfono en nombre del cliente para los problemas relacionados con el hardware que no estén cubiertos por un contrato de servicio de mantenimiento in situ de hardware HP.
Acceso a información y servicios de asistencia técnica electrónica	<p>Como parte de este servicio, HP brinda acceso a determinadas herramientas web y electrónicas disponibles en el mercado. El cliente tiene acceso a:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• determinadas capacidades que se ponen a disposición de los usuarios registrados, como la descarga de software y las revisiones de firmware de HP, la suscripción a un servicio de notificaciones proactivas relacionadas con el hardware, y la participación en los foros de asistencia técnica enfocados en la resolución de incidencias y el intercambio de prácticas recomendadas con otros usuarios registrados.</li> <li>• Búsquedas ampliadas en Internet de documentos de asistencia técnica adecuados para una resolución más rápida de las incidencias.</li> <li>• Una herramienta de Internet que permite enviar consultas directamente al centro global de soluciones de HP. Esta herramienta permite solucionar rápidamente los problemas mediante un proceso de precalificación que envía la solicitud de asistencia técnica o de servicio a un ingeniero cualificado para atenderla. La herramienta también permite consultar el estado de las solicitudes de asistencia técnica o servicio enviadas, incluidas las solicitudes realizadas por teléfono.</li> <li>• Bases de datos de conocimiento de HP y otras empresas para determinados productos de terceros, en las que los clientes pueden buscar y consultar información sobre un producto, encontrar respuestas a preguntas relativas al servicio de asistencia técnica, participar en foros de ayuda y descargar revisiones de software.</li> </ul> <p>Si has adquirido una solución de HP y un contrato de software o Care Pack, tienes derecho a las actualizaciones.</p> <p>Para obtener una actualización o renovar tu licencia: envía un mensaje de correo electrónico a <a href="mailto:e-sw-ops-support@hp.com">e-sw-ops-support@hp.com</a>. Escribe «Portal de actualizaciones de software» en la línea de asunto y añade el nombre de la solución en el cuerpo del mensaje de correo electrónico.</p>
Periodo de cobertura	<p>El periodo de cobertura especifica el tiempo de disponibilidad de los servicios:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Horario comercial estándar y días laborales estándar (servicio estándar): el servicio se encuentra disponible de lunes a viernes y de 08:00 horas a 17:00 horas (hora local) sin contar los días festivos de HP. Esta cobertura se aplica al adquirir el servicio de asistencia técnica de software 9x5. Las llamadas recibidas fuera de este periodo de cobertura se registrarán al día siguiente en el que el cliente tenga un periodo de cobertura (puede variar en función de la ubicación geográfica).</li> <li>• 24x7 (servicio opcional): El servicio se encuentra disponible 24 horas al día de lunes a domingo, incluso en los días festivos de HP. Este periodo de cobertura se aplica al adquirir el servicio de asistencia técnica de software 24x7.</li> </ul>

Especificaciones de las funciones del servicio (continuación)

FUNCIÓN	ESPECIFICACIONES DE ENTREGA
<p>Niveles de respuesta del servicio de asistencia técnica</p>	<p>HP determinará la gravedad de una solicitud de asistencia técnica.</p> <p>Se aplicarán los siguientes niveles de servicio de asistencia técnica para la respuesta (se calculan desde el momento en que HP registra el ticket del cliente después de recibir la llamada del cliente y hasta el momento en que HP se comunica con el cliente):</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Nivel de gravedad 1: cuatro horas laborables</li> <li>• Nivel de gravedad 2: siguiente día laborable</li> <li>• Nivel de gravedad 3: dos días laborables</li> </ul> <p>Definiciones del nivel de respuesta en función de la gravedad:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Nivel de gravedad 1: Un problema catastrófico que puede tener un impacto grave en la capacidad del cliente para llevar a cabo su actividad comercial. Esto significa que los sistemas y/o el producto del cliente están inactivos o no funcionan, incluida la incapacidad del cliente para imprimir (más del 50 % de los centros del cliente afectados) y no existe ningún procedimiento alternativo.</li> <li>• Nivel de gravedad 2: Un problema de alto impacto en el que se interrumpe la actividad del cliente, pero este tiene capacidad para imprimir y mantener las operaciones comerciales necesarias. El problema podría requerir la instalación de una solución en el sistema del cliente antes de la próxima presentación comercial del producto.</li> <li>• Nivel de gravedad 3: Un problema de impacto medio o bajo que involucra la pérdida parcial de funcionalidad no crítica. El problema perjudica algunas operaciones pero no impide al cliente seguir funcionando. Puede ser un problema leve con pérdida limitada o sin pérdida de funcionalidad o impacto en la operación del cliente.</li> </ul>
<p>Métodos recomendados por HP para las actualizaciones de software y documentación</p>	<p>En el caso de las actualizaciones de documentación y software HP o de terceros compatibles con HP, HP determinará el método de entrega recomendado. El principal método de entrega de las actualizaciones de software y de la documentación consistirá en la descarga en el portal de licencias y actualizaciones de software, o en un sitio web de un tercero.</p>
<p>Instalación de software remota</p>	<p>HP brinda al cliente servicios de instalación remota tanto del software HP como del software de terceros compatible con HP. Un representante de HP trabajará con el cliente para garantizar que se efectúen a tiempo los registros de las licencias, el diseño de la solución y la documentación de la implementación, así como que se cumplan los requisitos previos de instalación. Estos servicios de instalación se brindan de acuerdo con los suministros definidos en los Care Packs de los servicios profesionales. Estos Care Packs se encuentran disponibles por un recargo adicional y se pueden adquirir a HP por separado.</p>

Responsabilidades del cliente

- El cliente deberá:
- Conservar y proporcionar a HP, previa solicitud, todas las licencias de software, los acuerdos de licencia y las claves de licencia originales, así como la información de registro del servicio de suscripción, según corresponda para este servicio.
  - Utilizar todos los productos de software de acuerdo con los términos de la licencia del software HP correspondientes a la licencia de software subyacente de requisito previo del cliente, o de acuerdo con los términos de licencia actuales del fabricante de software de terceros, si corresponde, incluidos los términos de licencia de software adicionales que puedan acompañar a dichas actualizaciones de software proporcionadas conforme a este servicio.
  - Asumir la responsabilidad de actuar conforme a las notificaciones de las actualizaciones de productos de software y de obsolescencia que reciba del centro de asistencia técnica de HP.
  - Registrarse para utilizar una instalación electrónica de HP o de un tercero con el fin de obtener información sobre productos de software o descargar revisiones de software.

## Limitaciones del servicio

El tiempo de respuesta establecido en este documento se facilita como un tiempo de respuesta inicial estándar para las solicitudes del servicio de asistencia técnica del cliente. El tiempo de respuesta no es un requisito ni un imperativo legal que exija a HP facilitar siempre dicha respuesta en el tiempo establecido.

El acceso de los clientes a los recursos técnicos de HP para el servicio de asistencia técnica de software con licencia a término puede estar limitado al registro de llamadas web.

Las actualizaciones de software no se encuentran disponibles para todos los productos de software. A petición del cliente, HP puede facilitar una lista de familias de productos de software que actualmente no incluyen actualizaciones de software. Siempre que esta función del servicio no se encuentre disponible, no se incluirá en este servicio.

En el caso de algunos productos, las actualizaciones de software solo incluyen funciones mejoradas menores. Las nuevas versiones de software se deben adquirir por separado. A petición del cliente, HP puede facilitar una lista de familias de productos de software que no incluyen el derecho a recibir y utilizar nuevas versiones de software en este servicio.

## Acceso al servicio

Para poder optar a comprar este servicio, el cliente debe disponer de la licencia adecuada que le permita utilizar la revisión del producto de software que esté vigente al comienzo del periodo del acuerdo del servicio de asistencia técnica. De lo contrario, podría aplicarse un recargo adicional para que el cliente pueda optar al servicio.

Este servicio se debe adquirir para cada sistema, procesador o usuario final del entorno del cliente donde se lleve a cabo el servicio de asistencia técnica.

En el caso de determinados productos de terceros, y en lugar de adquirir una licencia de producto de software inicial, este servicio permite al cliente descargar la revisión actual y todas las actualizaciones de software presentadas durante el periodo del acuerdo del servicio de asistencia técnica desde un sitio web de HP o de un proveedor externo.

## Disposiciones generales/otras exclusiones

Existe la posibilidad de que la distribución de algunas actualizaciones de software, contratos de licencia y claves de licencia de terceros se realice directamente desde ese proveedor al cliente, según corresponda.

## Información sobre pedidos

Para obtener más información o contratar un servicio de asistencia técnica de software HP, ponte en contacto con un representante comercial local de HP.

Más información en  
[hp.com/go/cpc](https://hp.com/go/cpc)

Los servicios de HP se rigen por los términos y condiciones de servicio de HP aplicables o indicados al cliente en el momento de la compra. El cliente puede tener derechos legales adicionales, según las leyes locales aplicables, y tales derechos no se verán afectados en ningún modo por los términos y condiciones de servicios de HP o por la garantía limitada de HP incluida con el producto HP.

© Copyright 2022 HP Development Company, L.P. La información que contiene este documento está sujeta a cambios sin previo aviso. Las únicas garantías de los productos y servicios de HP quedan establecidas en las declaraciones de garantía expresa que acompañan a dichos productos y servicios. Nada de lo aquí indicado debe interpretarse como una garantía adicional. HP no se responsabiliza de errores u omisiones técnicos o editoriales que puedan existir en este documento.

