



# Servicio de asistencia de hardware en sus instalaciones

## Care Pack, parte de HP Care

### Principales prestaciones del servicio

- Diagnóstico y soporte remotos para incidencias
- Asistencia de hardware en sus instalaciones
- Incluye piezas y materiales de repuesto
- Actualizaciones de firmware para productos seleccionados
- Gestión escalada de las incidencias
- Acceso a la información y los servicios de soporte electrónico
- Solución electrónica de asistencia remota de HP (solo para determinados productos)
- Protección contra daños accidentales (opcional, solo para determinados productos)
- Retención de soporte defectuoso (opcional, solo para determinados productos)
- Compromiso de tiempo de llamadas de reparación en vez de tiempo de respuesta para asistencia de hardware en sus instalaciones (opcional, solo para determinados productos)
- Impresoras, impresoras multifunción y escáneres elegibles
- Cobertura solo para ordenadores portátiles y de sobremesa, estaciones de trabajo y Thin Client (solo para determinados productos)
- Sustitución del kit de mantenimiento

### Información general del servicio

El servicio de asistencia de hardware en sus instalaciones proporciona asistencia remota y a domicilio para el hardware cubierto, lo que contribuye a aumentar la disponibilidad del producto.

Puede elegir entre diferentes opciones predefinidas de niveles de servicio, que incluyen varias combinaciones de respuesta en sus instalaciones o llamadas de reparación, y franjas de cobertura, con diferentes duraciones para satisfacer sus necesidades específicas.

Las opciones de nivel de servicio con tiempos de llamadas de reparación proporcionan al personal de TI el soporte de especialistas que inician rápidamente la resolución de las incidencias para restablecer el funcionamiento del hardware en un plazo de tiempo determinado.

### Especificaciones

Tabla 1. Prestaciones del servicio

Prestación	Especificaciones de entrega
<b>Diagnóstico y asistencia remotos para incidencias</b>	<p>Una vez que el cliente realiza una llamada y HP confirma su recepción, según se describe en la sección «Condiciones generales/otras exclusiones», HP trabajará durante la franja de cobertura para localizar el problema del hardware y resolverlo de forma remota junto con el cliente. Antes de proporcionar asistencia en sus instalaciones, HP puede iniciar y ejecutar diagnósticos remotos mediante soluciones electrónicas de asistencia remota para acceder a los productos cubiertos, o puede utilizar otros medios para intentar resolver el problema a distancia.</p> <p>Durante la franja de cobertura, HP ofrecerá asistencia telefónica para ayudar al cliente a instalar el firmware y las piezas de reparación autónoma (CSR).</p> <p>Independientemente de la franja de cobertura del cliente, los incidentes que afecten al hardware cubierto pueden ser notificados a HP por teléfono o a través del portal web de HP (según la disponibilidad local), o con una notificación automatizada del equipo mediante las soluciones electrónicas de asistencia remota de HP, durante las 24 horas del día, los siete días de la semana. HP se reserva el derecho de determinar la resolución final de todos los incidentes notificados.</p>
<b>Asistencia de hardware en sus instalaciones</b>	<p>En el caso de los incidentes de hardware que, a juicio de HP, no puedan resolverse de forma remota, un representante autorizado de HP ofrecerá asistencia técnica en sus instalaciones para restablecer el funcionamiento del hardware cubierto. En determinados casos, HP puede decidir sustituir el producto en lugar de repararlo. Los productos de repuesto son nuevos o funcionalmente equivalentes a nuevos en cuanto a su rendimiento. Los productos sustituidos pasan a ser propiedad de HP.</p> <p>Una vez que un representante autorizado de HP llega a las instalaciones del cliente, seguirá prestando el servicio de forma presencial o remota, según decida HP, hasta que el producto esté reparado. Las tareas se pueden suspender temporalmente si se necesitan piezas o recursos adicionales, pero se retomarán tan pronto como estén disponibles. La obligación de finalizar la tarea no se aplica a la asistencia en sus instalaciones proporcionada para ordenadores de sobremesa, dispositivos móviles y productos para consumidores. La reparación se considera finalizada después de que HP verifique que el mal funcionamiento del hardware ha sido corregido o el hardware ha sido sustituido.</p>

<p><b>Asistencia de hardware continuada en sus instalaciones</b></p>	<p><b>Reparación de averías:</b> además, junto al soporte técnico en sus instalaciones, HP puede:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Instalar en el hardware cubierto las mejoras de ingeniería disponibles para lograr su correcto funcionamiento y mantener la compatibilidad con los recambios de hardware suministrados por HP</li> <li>• Instalar cualquier actualización de firmware que HP considere no instalable por el cliente y que, en opinión de HP, sea necesaria para restablecer el funcionamiento del producto cubierto o para mantener su compatibilidad con HP</li> </ul> <p><b>Solicitud de reparación:</b> adicionalmente, si el cliente lo solicita, HP instalará durante las horas de cobertura actualizaciones de firmware críticas que HP considere no instalables por el cliente. Las actualizaciones de firmware críticas son actualizaciones del firmware que la división del producto de HP correspondiente recomienda instalar de forma inmediata.</p> <p>A menos que se indique lo contrario en este documento o en las condiciones de venta estándar actuales de HP, en determinados conjuntos de almacenamiento y productos de cinta para empresas, HP ofrecerá asistencia y sustitución de las baterías defectuosas o agotadas que sean necesarias para el funcionamiento correcto del producto cubierto.</p>
<p><b>Piezas y materiales de repuesto</b></p>	<p>HP proporcionará las piezas y los materiales de repuesto compatibles con HP que sean necesarios para mantener el hardware cubierto en buenas condiciones de funcionamiento, incluidas las piezas y materiales para implantar las mejoras de ingeniería disponibles y recomendadas. Las piezas de repuesto proporcionadas por HP deberán ser nuevas o funcionalmente equivalentes a nuevas en cuanto a su rendimiento. Las piezas sustituidas pasan a ser propiedad de HP. Si el cliente desea conservar, desmagnetizar o destruir físicamente mediante cualquier otro medio las piezas sustituidas, deberá abonar el precio de tarifa para el componente sustituido.</p> <p>Como parte de este servicio, no se proporcionarán consumibles ni componentes de los mismos, pues están sujetos a los términos y condiciones de la garantía estándar. La reparación o sustitución de todos los suministros o consumibles es responsabilidad del cliente. Se pueden aplicar algunas excepciones; póngase en contacto con HP para obtener más información. Si un consumible está incluido en la cobertura según determine HP, los compromisos de tiempo de llamadas de reparación y los tiempos de respuesta en sus instalaciones no se aplicarán a la reparación o sustitución de dicho consumible.</p> <p><b>Periodo de vida útil máxima/uso máximo cubierto:</b> las piezas y los componentes que hayan excedido su vida útil máxima y/o sus límites de uso máximos cubiertos (según se especifica en el manual de instrucciones del fabricante, el resumen de especificaciones o la ficha técnica del producto) no serán proporcionados, reparados ni sustituidos como parte de este servicio.</p>
<p><b>Actualizaciones de firmware para productos seleccionados</b></p>	<p>HP presenta actualizaciones de firmware para los productos de hardware de HP que solo están disponibles para los clientes con un contrato en vigor que les dé derecho a acceder a esas actualizaciones.</p> <p>Como parte de este servicio, los clientes tienen derecho a descargar, instalar y utilizar las actualizaciones de firmware para los productos de hardware cubiertos por este servicio, sujetas a las restricciones de licencia aplicables indicadas en las condiciones actuales de venta estándar de HP.</p> <p>HP puede verificar el derecho a recibir las actualizaciones mediante medios razonables (como un código de acceso u otro identificador) y el cliente es responsable de usar estas herramientas de acceso de acuerdo con los términos de este documento y los demás contratos en vigor con HP.</p> <p>HP puede adoptar medidas razonables adicionales, que incluyen auditorías, para verificar el cumplimiento por parte del cliente de los términos de sus contratos con HP, incluidos los de este documento.</p> <p>En los casos de las licencias de productos de software basados en firmware (prestaciones implementadas en el firmware que se activan mediante la compra de una licencia de software por separado), el cliente también debe contar, si está disponible, con un contrato de soporte de software en vigor para poder recibir, descargar, instalar y usar las actualizaciones de firmware relacionadas. HP proporcionará, instalará o ayudará al cliente a instalar las actualizaciones de firmware según se describe anteriormente en este documento, solo si el cliente dispone de la licencia para usar las actualizaciones de software relacionadas con cada sistema, ranura, procesador, núcleo de procesador o licencia de software para usuario final, de acuerdo con lo establecido en los términos de las licencias del software original HP o del fabricante.</p>

<b>Franja de cobertura</b>	<p>La franja de cobertura especifica el tiempo durante el cual los servicios descritos se ofrecen en sus instalaciones o de forma remota.</p> <p>Las llamadas recibidas fuera de esta franja de cobertura se registrarán en el momento en el que las reciba HP, pero no se confirmarán según se describe en la sección «Condiciones generales/otras exclusiones» hasta el siguiente día en el que el cliente tenga una franja de cobertura.</p> <p>Las opciones de franja de cobertura disponibles para los productos elegibles se especifican en la tabla de opciones de nivel de servicio.</p> <p>Las franjas de cobertura están sujetas a la disponibilidad local. Para obtener más información sobre la disponibilidad del servicio, póngase en contacto con una oficina de ventas de HP de su zona.</p>
<b>Tiempo de respuesta en sus instalaciones para la asistencia de hardware</b>	<p>En los incidentes del hardware cubierto que no se puedan resolver de forma remota, HP hará todos los esfuerzos comercialmente razonables para prestar el servicio en sus instalaciones dentro del tiempo de respuesta especificado.</p> <p>El tiempo de respuesta en sus instalaciones especifica el periodo de tiempo que comienza cuando HP recibe y confirma la llamada inicial, según se describe en la sección «Condiciones generales/otras exclusiones». Este tiempo de respuesta termina cuando el representante autorizado por HP llega a la ubicación del cliente, o cuando el suceso notificado se cierra porque HP ha determinado que en ese momento no se requiere una intervención presencial.</p> <p>Los tiempos de respuesta solo se calculan durante la franja de cobertura y pueden trasladarse al siguiente día en el que exista una franja de cobertura. Las opciones de tiempo de respuesta disponibles para los productos elegibles se especifican en la tabla de opciones de nivel de servicio. Todos los tiempos de respuesta están sujetos a disponibilidad local. Para obtener más información sobre la disponibilidad del servicio, póngase en contacto con una oficina de ventas de HP de su zona.</p>
<b>Gestión escalada de las incidencias</b>	<p>HP ha establecido procedimientos formales de escalado para facilitar la resolución de las incidencias complejas. Los gestores locales de HP coordinan el escalado de las incidencias, decidiendo las habilidades de los recursos adecuados de HP y/o de terceros seleccionados para la resolución de los problemas.</p>
<b>Acceso a la información y los servicios de soporte electrónico</b>	<p>Como parte de este servicio, HP proporciona al cliente acceso a determinadas herramientas electrónicas y de Internet disponibles comercialmente. El cliente tiene acceso a:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Algunas capacidades que se ponen a disposición de los usuarios registrados, como suscribirse a un servicio de notificaciones proactivas relacionadas con el hardware y participar en los foros de soporte para resolver incidencias y compartir prácticas recomendadas con otros usuarios registrados</li> <li>• Búsquedas ampliadas en Internet de documentos de soporte técnico adecuados para facilitar la resolución más rápida de las incidencias</li> <li>• Algunas herramientas de servicios de diagnóstico propias de HP, cuyo acceso requiere una contraseña</li> <li>• Una herramienta de Internet para enviar preguntas directamente a HP; esta herramienta ayuda a resolver los problemas rápidamente mediante un proceso de precalificación que dirige la solicitud de soporte o servicio al recurso más cualificado para atenderla; la herramienta también permite consultar el estado de las solicitudes de soporte o servicio enviadas, incluidas las solicitudes realizadas por teléfono</li> <li>• Bases de datos de conocimiento ofrecidas por HP y otras empresas para determinados productos externos, en las que los clientes pueden buscar y consultar información sobre productos, encontrar respuestas a cuestiones de soporte y participar en foros de ayuda; este servicio puede estar limitado por las restricciones de acceso de otras empresas</li> </ul>
<b>Solución electrónica de asistencia remota</b>	<p>En determinados productos, la solución electrónica de asistencia remota proporciona sólidas capacidades de resolución de problemas y reparación. Puede incluir soluciones de acceso remoto a los sistemas y proporciona un cómodo punto centralizado de gestión junto con una visión de las incidencias abiertas y el historial de toda la empresa. Los especialistas de soporte de HP solo usarán el acceso remoto a los sistemas con la autorización del cliente. Este acceso remoto permite al especialista de soporte de HP proporcionar un diagnóstico y resolución del problema de forma más rápida.</p>

**Especificaciones (opcionales)****Tabla 2.** Prestaciones opcionales del servicio

<b>Prestación</b>	<b>Especificaciones de entrega</b>
<b>Protección contra daños accidentales</b>	<p>Para los productos elegibles, pueden ofrecerse niveles de servicio específicos con protección contra daños accidentales durante la gestión. La protección contra daños accidentales proporciona cobertura contra daños accidentales durante la gestión del hardware cubierto como parte de este servicio.</p> <p>Un daño accidental se define como el daño físico a un producto causado o derivado de un incidente repentino e imprevisto, siempre que tal daño se produzca durante su uso en condiciones normales. Los incidentes cubiertos incluyen: el derrame de líquidos no intencionado dentro o sobre la unidad, las caídas o golpes y las subidas de tensión, así como los daños y roturas en las pantallas de cristal líquido (LCD) o las piezas. En la sección «Limitaciones del servicio» se incluyen otros detalles y exclusiones adicionales del servicio de protección contra daños accidentales.</p>
<b>Retención de soporte defectuoso</b>	<p>En los productos elegibles, esta opción de servicio permite al cliente conservar el disco duro defectuoso o determinados componentes de las unidades SSD/Flash defectuosas que no desea entregar debido a los datos confidenciales que contiene el soporte («disco duro o unidad SSD/Flash») cubierto por este servicio. Todos los discos o unidades SSD/Flash de un sistema cubierto deben estar incluidos en el servicio de retención de soportes defectuosos.</p>
<b>Compromiso de tiempo de llamadas de reparación para la asistencia de hardware</b>	<p>En lugar de un tiempo de respuesta en sus instalaciones, en determinados productos, se puede elegir un compromiso de tiempo de llamadas de reparación. En los incidentes críticos (gravedad 1 o 2) del hardware cubierto que no se puedan solucionar de forma remota, HP hará todos los esfuerzos comercialmente razonables para que el hardware vuelva a estar operativo en el compromiso de tiempo de llamadas de reparación especificado. En los incidentes no críticos (gravedad 3 o 4) o a petición del cliente, HP colaborará con el cliente para programar un plazo acordado de inicio de la acción correctiva, y el compromiso temporal de llamadas de reparación se iniciará en ese momento. Los niveles de gravedad de los incidentes se definen en la sección «Condiciones generales/otras exclusiones».</p> <p>El tiempo de llamadas de reparación especifica el plazo que comienza cuando HP recibe y confirma la llamada inicial, según se describe en la sección «Condiciones generales/otras exclusiones». El tiempo de llamadas de reparación finaliza cuando HP determina que el hardware está reparado o cuando el incidente notificado se cierra porque HP ha decidido que no requiere una intervención en las instalaciones del cliente. Los tiempos de llamadas de reparación solo se calculan durante la franja de cobertura y pueden trasladarse al siguiente día en el que exista una franja de cobertura.</p> <p>Las opciones de tiempo de llamadas de reparación disponibles para los productos elegibles se especifican en la tabla de opciones de nivel de servicio. Todos los tiempos de llamadas de reparación están sujetos a disponibilidad local. Para obtener más información, póngase en contacto con una oficina de ventas de HP de su zona.</p> <p>La reparación se considera finalizada después de que HP verifique que el mal funcionamiento del hardware ha sido corregido o el hardware ha sido sustituido. HP no se hace responsable de cualquier pérdida de datos, y corresponde al cliente implementar los procedimientos adecuados de copia de seguridad. HP puede verificar la reparación realizando una prueba automática de encendido, un diagnóstico específico o la comprobación visual de su correcto funcionamiento. A su exclusivo criterio, HP determinará el nivel de las pruebas necesarias para comprobar que el hardware está reparado. HP también puede decidir la sustitución temporal o permanente del producto con el fin de cumplir con el compromiso de tiempo de reparación. Los productos de repuesto son nuevos o funcionalmente equivalentes a nuevos en cuanto a su rendimiento. Los productos sustituidos pasan a ser propiedad de HP.</p> <p>Son necesarios 30 días desde el momento en que se contrata este servicio para preparar y llevar a cabo las auditorías y procesos necesarios antes de que entre en vigor el compromiso de tiempo de llamadas de reparación del hardware. Durante este período inicial de 30 días y durante un máximo de 5 días hábiles adicionales después de que se complete la auditoría, HP ofrecerá un tiempo de respuesta en sus instalaciones de 4 horas.</p>

<b>Gestión mejorada del inventario de repuestos</b>	Para cumplir los compromisos de tiempo de llamadas de reparación de HP, se mantiene un inventario de piezas de repuesto esenciales para los clientes del servicio de llamadas de reparación. Este inventario se almacena en un centro designado por HP. Las piezas se gestionan para permitir una mayor disponibilidad del inventario y los representantes autorizados de HP pueden acceder a ellas para atender las solicitudes de soporte que lo requieran. La gestión mejorada del inventario de piezas se incluye en determinados compromisos de tiempo de llamadas de reparación opcionales.
<b>Cobertura solo para ordenadores portátiles y de sobremesa, estaciones de trabajo y Thin Client</b>	En determinados productos informáticos, el cliente puede elegir una cobertura solo para ordenadores portátiles y de sobremesa, estaciones de trabajo y Thin Client. A menos que se indique lo contrario en este documento o en las condiciones de venta estándar de HP, Care Pack con esta limitación de cobertura no cubre las siguientes opciones y accesorios: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Monitor externo</li> <li>• Ningún accesorio externo que no estuviera incluido en el momento de la compra en el embalaje original del ordenador portátil o de sobremesa, estación de trabajo o Thin Client</li> </ul> <p>Las bases de expansión y los replicadores de puertos están cubiertos en el país en el que se haya contratado Care Pack, pero no en otros países.</p>
<b>Sustitución del kit de mantenimiento</b>	Un técnico formado de HP se desplaza a las instalaciones del cliente y proporciona toda la mano de obra, piezas y materiales necesarios para sustituir el kit de mantenimiento y limpiar la impresora. HP puede utilizar piezas reacondicionadas que tengan un rendimiento equivalente a las piezas nuevas; las piezas sustituidas pasan a ser propiedad de HP. El compromiso de reparación de la impresora del cliente se considera completado cuando el técnico sustituye el kit de mantenimiento e imprime una página de prueba con éxito. Nota: la impresora debe estar funcionando correctamente antes de que se pueda instalar el kit (consulte la sección «Limitaciones del servicio»).

## Especificaciones

**Tabla 3.** Opciones de nivel de servicio

<b>Opción</b>	<b>Especificaciones de entrega</b>
<b>Respuesta al día siguiente horario laborable estándar (9 x 5)*</b>	<p>El servicio está disponible 9 horas al día (de 08:00 a 17:00 horas, local), de lunes a viernes, excepto los días festivos de HP.</p> <p>Un representante autorizado de HP acudirá a las instalaciones del cliente durante la franja de cobertura para iniciar el servicio de mantenimiento de hardware al siguiente día laborable después de que HP haya recibido y confirmado la llamada. Las llamadas recibidas fuera de la franja de cobertura serán confirmadas el próximo día de cobertura y se ofrecerá el servicio en el siguiente día de cobertura.</p> <p>Excepto en algunos países de África, Europa del Este y Oriente Medio, donde el tiempo de respuesta en sus instalaciones puede variar desde varios días laborables hasta varias semanas, según las capacidades locales para prestar los servicios. Para obtener más información sobre el tiempo estándar de respuesta en sus instalaciones en países concretos, póngase en contacto con una oficina de ventas local de HP o con un representante autorizado de HP de su zona.</p>

\*El tiempo de respuesta en sus instalaciones al siguiente día laborable no está disponible en todos los países.

## Cobertura

Este servicio ofrece cobertura a productos de hardware de las marcas HP o Compaq y a todos los componentes internos suministrados por HP o compatibles con HP, como unidades de memoria y de DVD-ROM, así como a los accesorios de las marcas HP o Compaq adquiridos junto con el producto principal, como ratones, teclados, bases de expansión, adaptadores de CA o pantallas externas de un tamaño no superior a 22 pulgadas.

En las soluciones de punto de venta (TPV) y los paquetes de productos de HP como las soluciones para minoristas, quioscos o carros, este servicio cubre la unidad de base, así como los periféricos conectados de la marca HP, como cajas registradoras, impresoras, pantallas o pantallas y lectores de códigos de barras o escáneres de mano que se hayan vendido como parte del TPV o del paquete de productos.

La cobertura de los sistemas de múltiples proveedores elegibles incluye todos los componentes internos estándar proporcionados por los proveedores, la pantalla, el teclado y el ratón externos.

Este servicio no cubre: los consumibles (como soportes extraíbles, baterías reemplazables por el cliente, lápices para tabletas o kits de mantenimiento), los dispositivos que requieren mantenimiento por parte del usuario y los dispositivos que no sean de HP. Las baterías de larga duración para ordenadores portátiles y tabletas de HP están cubiertas durante tres años.

Pueden requerirse actualizaciones debido a piezas de recambio o componentes que ya no se fabriquen. En algunos casos, estas actualizaciones pueden suponer costes adicionales para el cliente. HP ayudará al cliente a buscar un producto sustitutivo. Algunos componentes pueden no tener recambios disponibles en todos los países debido a las capacidades de asistencia local.

## Requisitos previos

El cliente debe haber adquirido legítimamente la licencia de cualquier firmware subyacente cubierto por los servicios.

HP, a su exclusivo criterio, puede requerir una auditoría de los productos cubiertos. Si se requiere dicha auditoría, un representante autorizado de HP se pondrá en contacto con el cliente, y el cliente deberá aceptar la realización de la auditoría en el plazo inicial de 30 días. Durante la auditoría, se recopila información básica sobre la configuración de los sistemas y se lleva a cabo un inventario de los productos cubiertos por el servicio. La información recopilada en la auditoría permite a HP planificar y mantener inventarios de piezas de repuesto en el nivel y la ubicación adecuados, así como estudiar y solucionar posibles incidencias de hardware futuras para que las reparaciones se puedan completar de la forma más rápida y eficiente posible. Según el criterio exclusivo de HP, la auditoría se puede realizar en sus instalaciones, mediante acceso remoto al sistema, a través de herramientas de auditoría remotas o por teléfono.

Si es necesaria una auditoría, se requieren 30 días desde el momento en que se contrata este servicio para preparar y llevar a cabo las auditorías y procesos necesarios antes de que entre en vigor el compromiso de tiempo de llamada para la reparación del hardware. El compromiso de tiempo de llamada para la reparación del hardware no tendrá validez hasta cinco (5) días hábiles después de que se haya completado la auditoría. Hasta ese momento, el servicio para el hardware cubierto se prestará con un nivel de tiempo de respuesta en sus instalaciones de 4 horas.

Además, HP se reserva el derecho de rebajar el servicio a un tiempo de respuesta en sus instalaciones, o cancelar el contrato de servicio si no se siguen las sugerencias de la auditoría o la auditoría no se realiza dentro del plazo especificado, a menos que el retraso se deba a HP.

En las opciones de tiempo de respuesta para asistencia del hardware en sus instalaciones, HP recomienda encarecidamente al cliente instalar y utilizar la solución apropiada de asistencia remota de HP, con una conexión segura a HP, para permitir la prestación del servicio. En los compromisos de tiempo de llamada para la reparación del hardware, HP requiere que el cliente instale y utilice la solución apropiada de asistencia remota de HP, con una conexión segura a HP, para permitir la prestación del servicio. Póngase en contacto con un representante local de HP para obtener más información sobre los requisitos,

especificaciones y exclusiones. Si el cliente no instala la solución de soporte remoto de HP apropiada, es posible que HP no pueda proporcionar el servicio tal y como está definido, y no está obligado a hacerlo. Se cobrará un importe adicional para la instalación a domicilio de firmware no instalable por el cliente si el cliente no implementa la solución de asistencia remota de HP adecuada en los casos en que se recomienda y está disponible. Es responsabilidad del cliente instalar el firmware instalable por el cliente. Se cobrará un importe adicional si el cliente solicita a HP que instale las actualizaciones de software y firmware instalables por el cliente. Cualquier importe adicional para el cliente se calculará en función del tiempo y los materiales requeridos, a menos que previamente HP y el cliente lo hayan acordado de otra forma por escrito.

## Responsabilidades del cliente

Si el cliente no cumple las responsabilidades específicas que le corresponden, HP o el representante autorizado de HP a su discreción: i) no estará obligado a prestar los servicios descritos; o ii) realizará dichos servicios por cuenta del cliente aplicando los plazos y tarifas de materiales en vigor.

Si así lo requiere HP, el cliente o el representante autorizado de HP deben registrar el producto de hardware en un plazo de diez días desde la compra siguiendo las instrucciones incluidas en Care Pack, o el documento enviado por HP por correo electrónico o cualquier otra vía. Si un producto cubierto cambia de ubicación, debe ser activado y registrado (o debe modificarse el registro ya existente) en un plazo de diez días desde el momento del cambio.

El compromiso de tiempo de llamadas de reparación está sujeto a que al cliente proporcione acceso inmediato y sin restricciones al sistema, cuando lo solicite HP. El compromiso de tiempo de llamadas de reparación no se aplica cuando se retrasa o deniega el acceso al sistema, incluida la resolución de problemas física o remota, y las evaluaciones de diagnóstico del hardware. Si el cliente solicita un servicio programado, el período de tiempo de llamadas de reparación comienza en el momento acordado.

En las opciones de tiempo de respuesta en sus instalaciones y tiempo de llamadas de reparación del hardware, HP recomienda encarecidamente al cliente instalar la solución apropiada de asistencia remota de HP, con una conexión segura a HP, y proporcionar todos los recursos necesarios de acuerdo con las notas de la versión de la solución de asistencia remota de HP, con el fin de poder prestar el servicio y las opciones. Cuando instala la solución de asistencia remota de HP, el cliente también debe mantener los datos de contacto actualizados en la solución de asistencia remota, que HP utilizará para dar respuesta a un fallo del dispositivo. Póngase en contacto con un representante local de HP para obtener más información sobre los requisitos, especificaciones y exclusiones.

A petición de HP, el cliente deberá prestar su colaboración cuando HP intente resolver incidentes de forma remota. El cliente debe:

- Proporcionar a HP toda la información necesaria para poder prestar un servicio de asistencia remota puntual y profesional, y permitir a HP determinar el nivel de asistencia adecuado
- Iniciar procesos de autodiagnóstico, así como instalar y ejecutar otras herramientas y programas de diagnóstico
- Instalar las actualizaciones y parches de firmware que son instalables por el cliente
- Realizar cualquier otra actividad razonable solicitada por HP que pueda ayudar a identificar y resolver el problema

El cliente será responsable de instalar, de forma puntual, las actualizaciones esenciales de firmware instalables por el cliente, así como las piezas de reparación autónoma (CSR) y los recambios que le hayan sido entregados.

El cliente acepta pagar importes adicionales si solicita que HP le instale actualizaciones y parches de firmware que son instalables por el cliente. Cualquier importe adicional para el cliente se calculará en función del tiempo y los materiales requeridos, a menos que previamente HP y el cliente lo hayan acordado de otra forma por escrito.

Si se envían piezas de reparación autónoma o recambios para resolver un problema, el cliente es responsable de devolver la pieza o el producto defectuoso en el periodo de tiempo determinado por HP. Si HP no recibe la pieza o el producto defectuoso en el periodo de tiempo fijado, o si la pieza o el producto han sido borrados magnéticamente o están dañados físicamente de cualquier otro modo en el momento de la recepción, el cliente deberá pagar el precio de tarifa de HP del componente o producto defectuoso, según lo determine HP.

En las ofertas de Care Pack que incluyen la cobertura de los daños accidentales durante el manejo, es responsabilidad del cliente notificar el daño accidental a HP dentro de los 30 días siguientes a la fecha del incidente, para que HP puede acelerar la reparación del sistema. HP se reserva el derecho de denegar la reparación de daños en los sistemas en virtud de este programa de cobertura si el incidente ha sido notificado 30 días después de que sucediera. Si el producto cubierto incluía elementos de protección como estuches, fundas o bolsas, el cliente debe utilizar en todo momento estos accesorios para proteger el producto de posibles daños.

El cliente es el responsable de la seguridad de su información privada y confidencial. El cliente debe borrar o eliminar correctamente los datos que contienen los productos que puedan ser reemplazados y devueltos a HP como parte del proceso de reparación, para garantizar la protección de la información del cliente. Para obtener más información sobre las responsabilidades de los clientes, incluidas las descritas en la política de borrado de soportes y en la política de gestión de soportes para clientes del sector sanitario, visite [hp.com/go/mediahandling](http://hp.com/go/mediahandling).

Si el cliente decide conservar los recambios cubiertos por las opciones del servicio de retención de soportes defectuosos, asume las siguientes responsabilidades:

- Conservar los componentes cubiertos que contienen datos y que son reemplazados durante la prestación de la asistencia por parte de HP
- Asegurarse de que todos los datos confidenciales del cliente que contiene el componente retenido se destruyen o se guardan de forma segura
- Designar a un representante autorizado para retener el componente defectuoso que contiene datos, aceptar el componente de sustitución, proporcionar a HP información de identificación como el número de serie del componente retenido y, a petición de HP, firmar un documento proporcionado por HP para reflejar la retención del componente que contiene datos
- Destruir el componente retenido que contiene datos y/o asegurarse de que no se vuelve a usar de nuevo
- Desechar todos los componentes retenidos que contienen datos de acuerdo con las leyes y reglamentos medioambientales aplicables

Si los componentes que contienen datos han sido suministrados al cliente por HP como productos de préstamo, alquiler o leasing, el cliente devolverá rápidamente las piezas de recambio cuando expire el periodo de soporte de HP. El cliente será el único responsable de borrar todos los datos confidenciales antes de devolver a HP cualquier pieza o producto prestado, alquilado o cedido en concepto de leasing, y HP no será responsable de mantener la confidencialidad o privacidad de cualquier información que permanezca en dichos componentes.

## Limitaciones del servicio

A discreción de HP, se prestará el servicio mediante una combinación de diagnóstico y asistencia remotos, servicios presenciales y otros métodos de prestación de servicios. Un método alternativo de prestación de servicios puede ser, por ejemplo, la entrega mediante mensajería de piezas reemplazables por el cliente, como teclados, ratones o, de acuerdo con el cliente, otras piezas catalogadas por HP como piezas de reparación autónoma o dispositivos de sustitución enteros. HP decidirá el método de entrega apropiado para ofrecer una asistencia efectiva y puntual, y para cumplir con el compromiso de tiempo de llamadas de reparación, si fuera necesario.

HP ha invertido considerablemente en productos de ingeniería para que puedan ser reparables por el cliente. Las reparaciones realizadas por el propio cliente (CSR) es un componente clave de los términos de garantía de HP. Permite a HP enviar piezas de recambio, como un teclado, un ratón u otras piezas clasificadas como piezas CRS, directamente al cliente una vez que se ha confirmado una avería. Las piezas se expiden generalmente por la noche y pueden ser recibidas lo más rápido posible. El cliente puede entonces sustituir las piezas a su conveniencia.

El CSR «Obligatorio» es una parte de la garantía estándar asociada a algunos productos. CSR es opcional para clientes con un HP Care Pack o acuerdo de asistencia contractual. «Opcional» permite al cliente llevar a cabo el CSR o elegir que el servicio de personal de HP lleve a cabo la sustitución sin cargo adicional durante el período de cobertura del servicio del producto.

La inclusión de «in situ» en Care Pack y los acuerdos de asistencia contractual hace referencia a que las piezas CSR se expiden directamente a los clientes si eligen CSR y, a la inversa, un representante de asistencia de HP se dirigirá a las instalaciones para realizar la reparación si el cliente decide que no desea utilizar CSR.

Care Pack y los acuerdos de asistencia contractuales que incluyen el término “fuera de las instalaciones», como tales como la recogida y devolución, o la devolución a HP, requeriría que el cliente entregase el producto en una ubicación de reparación de HP autorizada o expediese el producto a HP a discreción de HP si los clientes deciden que no desean utilizar CSR.

En el caso de que el cliente acepte que se le proporcione una pieza de reparación autónoma para restablecer el funcionamiento del sistema, no será aplicable el nivel de servicio presencial. En estos casos, HP suele enviar por correo urgente las piezas de reparación autónoma necesarias para restablecer el funcionamiento del producto a la ubicación del cliente.

Si el servicio se puede realizar mediante diagnóstico remoto, asistencia remota u otros métodos de prestación de servicios descritos anteriormente, no será aplicable ningún tiempo de respuesta en sus instalaciones.

Para los sistemas de punto de venta HP y las soluciones formadas por paquetes de productos como soluciones minoristas, quioscos o carros, el servicio en sus instalaciones puede prestarse solo para la unidad base. El servicio para los periféricos relacionados se proporcionará mediante el envío de repuestos o productos de sustitución enteros para que los instale el cliente, o el servicio de mensajería técnica que entregue la pieza o el producto.

Si se requiere una auditoría inicial, el compromiso relativo al plazo de tiempo de llamadas de reparación del hardware no tendrá hasta que no transcurran hasta cinco (5) días hábiles después de la finalización de la auditoría. Además, HP se reserva el derecho de rebajar el servicio a un tiempo de respuesta en sus instalaciones o cancelar el contrato de servicio, si no se siguen las sugerencias de la auditoría o la auditoría no se realiza en el plazo especificado.

Las siguientes actividades o situaciones supondrán la suspensión del cálculo del tiempo de llamadas de reparación (si procede) hasta que se hayan completado o resuelto:

- Cualquier acción u omisión del cliente o de terceros que afecte al proceso de reparación
- Cualquier proceso de recuperación automatizada o manual provocado por el mal funcionamiento del hardware, como mecanismos de reconstrucción del disco, procedimientos de solicitud de recambios o medidas de protección de la integridad de los datos
- Cualquier otra actividad no específica para la reparación del hardware, pero necesaria para comprobar que el mal funcionamiento del hardware se ha corregido, como reiniciar el sistema operativo

HP se reserva el derecho de modificar el compromiso de tiempo de llamadas de reparación, dado que se aplica a los clientes según la configuración, ubicación y entorno específicos del producto. Esto se decidirá en el momento de la solicitud en función de los recursos disponibles.

Los compromisos de tiempo de llamadas de reparación y asistencia en sus instalaciones no se aplican a la reparación o sustitución de las baterías defectuosas o agotadas en determinadas configuraciones de almacenamiento empresarial y productos de cinta para empresas.

Los compromisos de tiempo de llamadas de reparación no se aplican cuando el cliente decide que HP prolongue el diagnóstico en lugar de ejecutar los procedimientos de recuperación recomendados.

Si el cliente solicita un servicio programado, el período de tiempo de llamadas de reparación comienza en el momento acordado.

Están excluidas de este servicio las siguientes actividades:

- Realización de copias de seguridad, recuperación y asistencia para sistemas operativos, software y datos
- Realización de pruebas de funcionamiento de aplicaciones y otras pruebas solicitadas por el cliente
- Resolución de problemas de interconectividad y de compatibilidad
- Asistencia para problemas relacionados con la red
- Servicios requeridos debido a la incapacidad del cliente para aplicar una corrección, reparación, revisión o modificación del sistema proporcionada al cliente por HP
- Servicios requeridos debido a la incapacidad del cliente para adoptar las medidas preventivas aconsejadas previamente por HP
- Servicios que, en opinión de HP, sean necesarios debido a un trato o uso inapropiado del producto
- Servicios que, en opinión de HP, sean necesarios debido a intentos no autorizados de instalar, reparar, mantener o modificar el hardware, firmware o software por parte de personal ajeno a HP

#### **Exclusiones del servicio de protección contra daños accidentales**

Para poder contratar el servicio de protección contra daños accidentales, el producto debe estar cubierto por una garantía de fábrica o por un servicio de extensión de garantía de duración igual o superior al servicio de protección contra daños accidentales. El servicio de protección contra daños accidentales proporciona protección contra daños accidentales repentinos e imprevistos, siempre que dichos daños se produzcan durante su utilización normal. No cubre las siguientes situaciones, ni los daños debidos a:

- Deterioro por un uso normal; cambios de color, textura y acabado; deterioro gradual; oxidación, polvo y corrosión
- Incendios, accidentes de tráfico o domésticos (en los casos en los que están cubiertos por una póliza de seguro u otra garantía del producto), actos de la naturaleza (incluidas, entre otras, las inundaciones), o cualquier otro peligro externo al producto; la exposición a condiciones meteorológicas o ambientales que se encuentren fuera de las especificaciones de HP; la exposición a materiales peligrosos (incluidos los que supongan un peligro biológico); la negligencia del usuario; el mal uso o manejo incorrecto; los problemas relacionados con el suministro eléctrico; las reparaciones o intentos de reparación no autorizados; las modificaciones o instalaciones de equipos inadecuadas o no autorizadas; el vandalismo; los daños causados por animales o insectos; las baterías defectuosas o con fugas; y la falta del mantenimiento especificado por el fabricante (incluido el uso de productos de limpieza inadecuados)
- Los errores en el diseño, la fabricación, la programación y las instrucciones del producto
- El mantenimiento, la reparación o la sustitución necesarios debidos a la pérdida o daños provocados por cualquier causa que no sea el uso ni el almacenamiento del producto, de acuerdo con las especificaciones del fabricante y el manual de usuario
- El robo, la pérdida, el extravío o la desaparición
- La pérdida o la corrupción de datos y las interrupciones del negocio
- Intentos de fraude como, por ejemplo, proporcionar información incorrecta, engañosa, errónea o incompleta respecto a cómo se ha dañado el equipo al gestor del cliente, al proveedor del servicio o a HP
- Cualquier otro daño causado al producto que sea estético, es decir, que no afecte al normal funcionamiento del equipo
- Las imperfecciones de la pantalla (por ejemplo, las quemaduras de pantalla y la desaparición de píxeles) causadas por el uso normal del producto
- Los daños a productos cuyos números de serie hayan sido borrados o alterados

- Los daños o las averías cubiertos por la garantía del fabricante, la retirada de productos y los boletines de fábrica
- Los daños causados durante el envío del producto de un lugar a otro, a cargo del cliente
- Los daños sufridos por el hardware, software, soportes, datos, etc. por causas como, por ejemplo: virus; aplicaciones; programas de redes; actualizaciones; cualquier tipo de formateo; bases de datos; archivos; controladores; código fuente; código objeto o datos protegidos; cualquier asistencia, configuración, instalación o reinstalación de cualquier software o datos, o la utilización de soportes dañados o defectuosos
- Todas aquellas condiciones existentes (o daños ocurridos) antes de la fecha de contratación del Care Pack
- La obsolescencia del producto
- Cualquier equipo trasladado fuera del país donde se compró y que no esté cubierto por un Care Pack de protección contra daños accidentales y de viaje
- Pantallas LCD dañados o defectuosos, cuando la causa del problema haya sido un mal uso o esté excluida de la cobertura según se indica en esta lista
- Cualquier daño intencional que ocasione roturas en la pantalla del ordenador o en la pantalla
- Daños causados por acciones policiales, conflictos bélicos, accidentes nucleares y actos terroristas
- Cualquier tipo de alteración o modificación del producto asegurado
- La desaparición inexplicable o sospechosa del producto cubierto y cualquier daño causado deliberadamente
- Cualquier conducta imprudente, negligente o abusiva durante la manipulación o el uso del producto

Si el producto cubierto iba equipado con elementos de protección como estuches, fundas o bolsas, el cliente debe utilizarlos en todo momento para que el producto pueda acogerse a la cobertura de este servicio contra daños accidentales. Las conductas consideradas imprudentes, negligentes o abusivas se refieren, por ejemplo, a la manipulación y uso del producto cubierto de una forma que pueda causarle daños, y a cualquier daño provocado intencionadamente al producto. NINGÚN daño causado por las acciones y circunstancias mencionadas estará cubierto por este servicio de protección contra daños accidentales.

En los productos de HP para empresas o domésticos, la protección contra daños accidentales por manejo se limita a un incidente por producto durante un periodo de 12 meses contados a partir de la fecha de inicio del Care Pack. Una vez que se alcance el límite especificado, se cobrará el importe de reparación de cualquier reclamación adicional de acuerdo con las tarifas de mano de obra y materiales vigentes, pero todos los demás aspectos del Care Pack contratado seguirán en vigor a menos que el contrato específico del país indique lo contrario.

HP también se reserva el derecho de denegar las solicitudes de contratación del servicio de protección contra daños accidentales por manejo a los clientes con un historial de reclamaciones significativamente numerosas.

#### **Limitaciones del servicio de retención de soporte defectuoso**

La opción de retención de soporte defectuoso solo se aplica a las piezas elegibles que contienen datos y que HP ha reemplazado debido a su mal funcionamiento. No se aplica a las piezas que contienen datos que no han fallado.

Tampoco tendrán la cobertura de este servicio las piezas que contienen datos que HP considere consumibles o que hayan excedido su límite máximo de vida o uso, según se especifica en el manual de instrucciones del fabricante, el resumen de especificaciones o la ficha técnica del producto.

En el caso de los productos que contienen datos que según HP requieren una cobertura por separado, si está disponible, se deberá contratar y configurar por separado.

Los porcentajes de fallo de estos componentes se supervisan constantemente y HP se reserva el derecho de cancelar este servicio con un preaviso de 30 días si HP cree de forma razonable que el cliente usa excesivamente el servicio de retención de soporte defectuoso (por ejemplo, cuando la sustitución de componentes defectuosos que contienen datos supera ampliamente los porcentajes de fallo habituales del sistema afectado).

## **Exclusiones del servicio de reemplazo del kit de mantenimiento**

Entre otras, las siguientes actividades están excluidas de la opción de servicio de reemplazo del kit de mantenimiento:

- Cualquier reparación que vaya más allá de la sustitución del kit de mantenimiento; si la impresora del cliente requiere la sustitución de piezas adicionales, se cobrará un importe adicional por este servicio.
- Solo los técnicos autorizados de HP pueden sustituir los kits de mantenimiento de las impresoras HP.

## **«Condiciones generales/otras exclusiones»**

HP confirmará la llamada mediante la apertura de un caso, la comunicación de la ID del caso al cliente y la confirmación al cliente de los requisitos de gravedad y tiempo del incidente para iniciar las medidas correctivas. Nota: en los eventos recibidos a través de las soluciones electrónicas de asistencia remota de HP, HP deberá ponerse en contacto con el cliente, determinar la gravedad del incidente y acordar el acceso al sistema antes de que empiece a contar el plazo de la llamadas de reparación del hardware o la asistencia del hardware en sus instalaciones.

Los compromisos de asistencia del hardware en sus instalaciones y de tiempo de llamadas de reparación del hardware pueden variar en función de la gravedad del incidente. Es el cliente quien determina el nivel de gravedad del incidente.

La gravedad del incidente se define como:

- Gravedad 1 – Interrupción crítica: por ejemplo, un sistema o aplicación de producción dejan de funcionar o están en grave riesgo; pérdida o corrupción de datos, o riesgo de que se produzca; repercusión grave para la empresa; problemas de seguridad
- Gravedad 2 – Degradación crítica: por ejemplo, un entorno de producción se ve gravemente afectado; un sistema o aplicación de producción deja de funcionar o está en riesgo; hay peligro de que se repita la incidencia; repercusión importante para la empresa
- Gravedad 3 – Normal: por ejemplo, una interrupción o degradación de un sistema que no es de producción (por ejemplo, un sistema de pruebas); un sistema o aplicación de producción se degrada, pero existe una alternativa; una pérdida de una funcionalidad no crítica; repercusión limitada para la empresa
- Gravedad 4 – Baja: por ejemplo, no afecta a la empresa o a los usuarios

## Zonas de desplazamiento

Los tiempos de respuesta a domicilio para el soporte de hardware solo son aplicables a ubicaciones situadas a 160 km o menos de un centro de asistencia designado por HP. Si la ubicación del cliente se encuentra a 320 km o menos de un centro de asistencia designado por HP, el desplazamiento no tendrá ningún coste adicional. Si la ubicación del cliente se encuentra a más de 320 km de un centro de asistencia designado por HP, se facturará al cliente un importe adicional en concepto de desplazamiento.

Si el producto se encuentra o se va a instalar fuera de la zona de desplazamiento especificada, o la ubicación no es accesible en coche y, por lo tanto, requiere un acceso especial (por ejemplo, plataformas petrolíferas, barcos, zonas remotas en desiertos, etc.), el servicio puede estar sujeto al cobro de importes adicionales, tiempos de respuesta más largos, la reducción del horario de cobertura o limitaciones en el servicio de recogida y devolución, según lo determine HP. Consulte las condiciones locales de soporte con el representante comercial de HP.

Las zonas y los costes de desplazamiento, cuando sean aplicables, pueden variar según la zona geográfica.

En las ubicaciones situadas a más de 160 km de un centro de asistencia designado por HP, se aplican los tiempos de respuesta especiales para desplazamientos largos que se muestran en la tabla siguiente.

Está disponible un compromiso de tiempo de llamadas de reparación en ubicaciones situadas a menos de 80 km de un centro de asistencia designado por HP.

En las ubicaciones situadas entre 81 y 160 km de un centro de asistencia designado por HP, se aplica un compromiso adaptado de tiempo de llamadas de reparación del hardware, que se indica en la tabla siguiente.

El compromiso de tiempo de llamadas de reparación del hardware no está disponible para las ubicaciones situadas a más de 160 km de un centro de asistencia designado por HP.

<b>Distancia desde un centro de asistencia designado por HP</b>	<b>Tiempo de respuesta para la asistencia en sus instalaciones al siguiente día laborable</b>
0–160 km	Tiempo de respuesta la asistencia en sus instalaciones al siguiente día laborable
161–320 km	1 día adicional de cobertura
321–480 km	2 días adicionales de cobertura
Más de 480 km	Establecido en el momento de la solicitud y sujeto a la disponibilidad de recursos

<b>Distancia desde un centro de asistencia designado por HP</b>	<b>Compromiso de tiempo de llamadas de reparación del hardware en 24 horas</b>
0–80 km	24 horas
81–160 km	24 horas
Más de 160 km	No disponible

## Información de pedidos

Todas las unidades y opciones con ofertas Care Pack vendidas de forma individual, deben encargarse con el mismo nivel de servicio que el producto del que forman parte, si dicho nivel de servicio está disponible para esas unidades y opciones.

La disponibilidad de las características y los niveles del servicio puede variar en función de los recursos locales y puede estar restringida a los productos y ubicaciones geográficas elegibles. Para obtener más información o contratar un servicio de asistencia de hardware en sus instalaciones, póngase en contacto con un representante comercial de HP de su zona.

## Más información

[hp.com/go/pcandprintingservices](http://hp.com/go/pcandprintingservices)

**Suscríbase para recibir novedades**  
[hp.com/go/getupdated](http://hp.com/go/getupdated)



Compartir con compañeros

Los servicios HP se rigen por los términos y condiciones del servicio de HP aplicables proporcionados o indicados al cliente en el momento de 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 proporcionados con su producto HP.

© Copyright 2015-2016 Hewlett-Packard Development Company, L.P. La información que contiene este documento está sujeta a cambios sin aviso previo. 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 interpretarse como una garantía adicional o condición explícita o implícita, de hecho o de derecho. HP no se responsabiliza de errores u omisiones técnicos o editoriales que puedan existir en este documento.

