

Servicio de Soporte Técnico de Software



Care Pack y Servicios contractuales, parte de HP Care

Ventajas del servicio

- Acceda a recursos técnicos especializados de HP que le ayudarán a acelerar la resolución de problemas
- Puede contribuir a mejorar el rendimiento del sistema y a reducir el tiempo de inactividad debido a defectos de software
- Tiempos de respuesta fiables

Características más destacables del servicio

- Acceso a recursos técnicos
- Análisis y solución de problemas
- Aislamiento de problemas
- Gestión de derivaciones
- Soporte electrónico de software
- Soporte operativo y sobre características del software
- Acceso remoto
- Soporte de asesoramiento de instalación
- Período de cobertura flexible
- Tiempo de respuesta flexible
- Solicitantes designados adicionales (opcional con Servicios contractuales)
- Soporte in situ a petición del cliente (opcional con Servicios contractuales)

El Soporte Técnico de Software HP ofrece servicios integrales de soporte remoto de software para los productos de software de HP y otros productos de software seleccionados de otros proveedores.

Con el Soporte Técnico de Software HP, el personal de TI recibe un acceso rápido y fiable a los Centros de Soporte Global HP. Los recursos técnicos de HP trabajan con su equipo de TI para proporcionar asesoramiento sobre las características y uso del software, ayudan en el diagnóstico y la resolución de problemas, e identifican defectos de software.

Este servicio también proporciona acceso electrónico a información de soporte integral, permitiendo a cualquier miembro de su personal de TI localizar información esencial sobre productos y soporte.

Especificaciones

Tabla 1. Características del servicio

Característica	Especificaciones de la entrega
Acceso a recursos técnicos	El cliente puede acceder a los recursos técnicos de HP por teléfono, correo electrónico o fax (si están disponibles de forma local) para recibir asistencia en la solución de problemas operativos o la implementación de software.
Análisis y solución de problemas	HP proporciona soporte correctivo para resolver problemas identificables de software que el cliente puede reproducir. HP también proporciona soporte para ayudar al cliente a identificar problemas que son difíciles de reproducir. Además, el cliente recibe asistencia para resolver problemas y determinar parámetros de configuración para las configuraciones admitidas.
Aislamiento de problemas	HP proporciona el aislamiento de problemas para el producto de software. Se informa al cliente si se percibe 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. Si está disponible y con la aprobación del cliente, se registrará en su nombre una solicitud de servicio (en el horario actual y a las tarifas disponibles) por llamada para problemas relacionados con el hardware que no estén cubiertos por un contrato de servicio de mantenimiento de hardware in situ de HP.
Gestión de escalaciones	HP ha establecido procedimientos formales de escalación para facilitar la resolución de problemas complejos. La dirección de HP local coordina la escalación de problemas, solicitando la ayuda experta de los recursos apropiados de HP o de terceros para ayudar a solucionar el problema.
Soporte electrónico de software	Como parte del servicio, HP proporciona acceso a algunas herramientas y servicios electrónicos basados en la Web, relacionados con el software. Estas herramientas le proporcionan al cliente acceso a determinadas funciones, como búsqueda de documentos de soporte técnico y bases de datos de conocimiento que facilitan la rápida solución de problemas, participación en foros de soporte para ayudar a resolver problemas e intercambio de mejores prácticas con otros usuarios registrados. Además, el cliente tiene la posibilidad de utilizar una herramienta basada en la Web para enviar preguntas directamente al Centro de Soluciones Globales de HP y ver el estado de cada solicitud de servicio presentada.

Tabla 1. Características del servicio (continuación)

Característica	Especificaciones de la entrega
Soporte operativo y sobre características del software	HP proporciona información, si está comercialmente disponible, sobre las características actuales de los productos, problemas conocidos y soluciones disponibles, y asesoramiento y asistencia operativa.
Acceso remoto	<p>Si HP así lo decide y con la aprobación del cliente, se pueden utilizar seleccionadas herramientas de acceso remoto para facilitar la solución de problemas. El uso de estas herramientas le permite a HP trabajar de forma interactiva con el cliente y facilita 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 para obtener asistencia en la resolución de las solicitudes de servicio. Las herramientas provistas y aprobadas por HP se utilizarán como parte de esta característica.</p>
Soporte de asesoramiento de instalación	<p>Se ofrece soporte de asesoramiento limitado y se restringe a asesoramiento básico para el cliente que se encuentra con dificultades para instalar un producto de software o que necesita asesoramiento sobre los métodos de instalación correctos y actualización de aplicaciones independientes. También se proporciona soporte de asesoramiento limitado para los productos de software que se instalan en un entorno de red. El alcance de dicho soporte de asesoramiento queda a discreción de HP.</p> <p>Las exclusiones a este soporte de asesoramiento incluyen, entre otras, las siguientes: cualquier descarga de paquetes de software completos o guía del Cliente durante una instalación desde el principio hasta el final. Estos servicios están disponibles por un cargo adicional y se pueden adquirir por separado en HP.</p>
Período de cobertura flexible	<p>El período de cobertura especifica el tiempo durante el cual los servicios estarán disponibles y varía según el tipo de servicio adquirido por el cliente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Care Pack de soporte técnico de software: <ul style="list-style-type: none"> – Horario laboral estándar, días laborables: el servicio está disponible entre las 8:00 y las 17:00, hora local, de lunes a viernes, excepto días festivos de HP. Esta cobertura se aplica cuando se adquiere el Soporte de Software M-F. – 24x7: el servicio está disponible las 24 horas del día, 7 días a la semana, incluidos días festivos. Este horario de cobertura se aplica cuando se contrata el Soporte de Software 24x7. • Servicios contractuales de soporte técnico de software <ul style="list-style-type: none"> – El horario de cobertura flexible está disponible y el cliente lo puede elegir según sus necesidades. <p>Las solicitudes de servicio que se reciban fuera del período de cobertura se registrarán al día siguiente para el cual el cliente disponga de período de cobertura. Todos los períodos de cobertura están sujetos a la disponibilidad local. Contacte con una oficina de ventas local de HP para obtener información detallada sobre las opciones y la disponibilidad del período de cobertura de servicios.</p>
Tiempo de respuesta flexible	<p>El plazo de respuesta hace referencia al período de tiempo que va desde que se recibe y se registra en HP la solicitud de servicio hasta que el representante de HP autorizado llama al cliente para revisar la solicitud, si está dentro del período especificado de cobertura seleccionado por el cliente. Las llamadas recibidas fuera del período de cobertura del cliente se registrarán al siguiente día que el Cliente tenga cobertura (puede variar según la ubicación geográfica).</p> <p>Están disponibles los siguientes tiempos de respuesta:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Respuesta estándar: Un representante autorizado de HP se comunicará con el cliente para iniciar el servicio de soporte técnico dentro de las 2 horas después del registro de la solicitud de servicio, si el horario está dentro del período de cobertura contratada. Este es el tiempo de respuesta predeterminado para el Soporte Técnico de Software HP Ilimitado e Incidente de Soporte Técnico de Software HP. • Respuesta en 1 hora: Un representante autorizado de HP se comunicará con el cliente para iniciar el servicio de soporte técnico dentro de la hora posterior al registro de la solicitud de servicio, si ese horario está dentro del período de cobertura contratada. Este es un tiempo de respuesta opcional, que se puede adquirir solo con el Soporte Técnico de Software HP Ilimitado.

Tabla 2. Características opcionales del servicio para Servicios contractuales

Característica	Especificaciones de la entrega
Solicitantes designados adicionales	Con este servicio, se incluyen tres solicitantes del cliente designados. El cliente tiene la opción de adquirir soporte para solicitantes adicionales.
Soporte in situ a petición del cliente	El cliente puede adquirir los servicios de soporte in situ de un especialista técnico en software de HP. Esta opción está disponible para los usuarios que no ven los servicios de soporte técnico de software como una alternativa aceptable.

Limitaciones del servicio

- El tiempo de respuesta indicado en la presente se proporciona como un tiempo de respuesta típico inicial a las solicitudes de soporte técnico del cliente. El tiempo de respuesta de ninguna manera crea un requisito legal ni una obligación para que HP ofrezca siempre dicha respuesta en el tiempo establecido.
- El acceso del cliente a los recursos técnicos de HP para soporte de software bajo licencia puede limitarse al registro de llamadas basado en la web.

Requisitos previos

Para ser elegible para este servicio, el producto de software HP para el cual se utilizará el Soporte Técnico de Software debe estar cubierto por un Contrato de Soporte HP que incluye el servicio de Actualización de Software, con ciertas excepciones. El Servicio de Actualización de Software no es un requisito previo para los siguientes productos:

- Un producto para el cual no se ofrece el Servicio de Actualización de Software
- Un producto identificado que no exige la compra del Servicio de Actualización de Software

Para el software basado en firmware, el cliente debe tener derecho al firmware así como a las actualizaciones de software basadas en firmware. Para determinados productos de hardware, este derecho requiere un contrato de soporte de hardware (o garantía) y un contrato de soporte de software. Si el cliente no puede instalar la actualización del firmware, HP proporcionará la instalación de la actualización de firmware solo en la medida descrita en la hoja de datos de soporte de hardware (o descripción soporte de garantía) y solo si el cliente tiene el derecho correspondiente y la licencia para utilizar las actualizaciones de firmware.

Requisitos para el servicio

- Para poder adquirir este servicio, el cliente deberá tener la licencia correcta para usar la revisión compatible del software al inicio de la cobertura del Acuerdo de Soporte; en caso contrario, se le aplicarán cargos adicionales con el fin de que el cliente pueda acceder a este servicio.
- Este servicio se debe comprar para cada sistema, procesador, o usuario final en el entorno del cliente que requerirá soporte.

Responsabilidades del cliente

El cliente se compromete a:

- Conservar, y proporcionar a HP si así se lo solicita, las licencias de software originales, los contratos de licencia, las claves de licencia y la información de registro del servicio de suscripción, según corresponda a este servicio
- Utilizar todos los productos de software de acuerdo con los actuales términos de licencia de software de HP correspondientes a la licencia del software que son requisito previo del cliente, o de acuerdo con los términos de licencia actuales del fabricante de software de terceros, si corresponde.
- Asumir la responsabilidad de aplicar las actualizaciones de software y las notificaciones de obsolescencia recibidas del centro de Soporte de HP.

Información sobre pedidos

Para solicitar este servicio, comuníquese con su representante de ventas de HP y haga referencia a los números de los productos indicados a continuación:

Para el Care Pack de soporte técnico de software:

- Los clientes que adquieran este Care Pack pueden realizar un número ilimitado de llamadas de soporte durante el período de contrato del paquete.

Para servicios contractuales de soporte técnico de software:

- HA158AC para Soporte Técnico de Software HP Ilimitado: el soporte con llamadas ilimitadas está diseñado para el cliente que prefiere un presupuesto fijo de soporte técnico con la posibilidad de involucrar a HP en problemas de software sin agotar el suministro de incidentes de soporte comprados antes del fin de la vigencia del contrato. Los clientes con servicio ilimitado pueden hacer un número ilimitado de llamadas al soporte técnico durante la vigencia del contrato sujeto al período de la cobertura seleccionada por el Cliente y a los tiempos de respuesta.
- HA159AC para Soporte Técnico de Software HP con Incidentes: el soporte basado en incidentes (disponible solo para determinados productos Microsoft[®], Linux, y Novell) le permite al cliente comprar una cantidad fija de llamadas (incidentes) para usar durante un año. Se deben comprar un mínimo de 10 incidentes con el Soporte Técnico de Software HP. Los incidentes no utilizados caducarán cuando finalice la vigencia del contrato. Un incidente, que se define como la presentación de un problema, se considera utilizado después de la resolución, según el criterio de HP, de un problema de soporte específico, independientemente del número de llamadas necesarias para resolver el problema. La siguiente lista incluye, entre otros, ejemplos de cuando un incidente se define como resuelto:
 - El cliente ha recibido la información disponible de HP con respecto a la resolución de un problema.
 - El cliente ha recibido información acerca de cómo obtener un parche o los parches que resuelven un problema.
 - El cliente ha recibido aviso de que un problema de software se debe a un error conocido, no resuelto del software.
 - El cliente ha recibido el aviso de que se ha sido identificado un problema de hardware.
 - El cliente ha recibido el aviso de que el problema se ha corregido en una versión posterior del producto.

Más información en
hp.com/go/cpc

Regístrese y reciba las actualizaciones
hp.com/go/getupdated



Compartir

Los servicios HP se rigen por los términos y condiciones de HP aplicables del servicio que proporciona o indicado al Cliente en el momento de la adquisición. El Cliente puede tener derechos legales adicionales según las leyes locales aplicables, y dichos derechos no están de ninguna forma afectados por los términos y condiciones de servicio de HP ni la Garantía limitada de HP que se proporciona con un producto HP.

© Copyright 2005, 2015 Hewlett-Packard Española, S.L. La información contenida en este catálogo está sujeta a cambios sin previo aviso. Las únicas garantías para los productos y servicios de HP se establecen explícitamente en las cláusulas de la garantía que los acompaña. Nada de lo expresado en el presente documento podrá interpretarse como una garantía o condición adicional, expresa o implícita, de hecho o ante la ley. HP no es responsable de los errores u omisiones de carácter técnico o editorial que pueda incluir esta información.

