



### Ventajas del servicio

- Reduce al máximo las interrupciones
- Permite que te desplaces sin preocupaciones
- Protege tus datos y soportes
- Hace que estés preparado para lo inesperado
- Garantiza el acceso a tus datos
- Mantiene siempre tu dispositivo operativo
- Permite que rindas al máximo en cualquier lugar
- Resolución de problemas más rápido
- Niveles de servicio exclusivos

### Principales características del servicio

- Franja de cobertura adecuada a cada necesidad
- Servicios en viaje disponibles en más de 90 países
- Retención de soportes defectuosos que requieran sustitución
- Sustitución fácil de baterías in situ
- Protección contra accidentes
- Recuperación de datos o restauración del sistema operativo
- Acceso directo a soporte remoto altamente cualificado
- Reparación de dispositivos en un intervalo de tiempo predeterminado

### Descripción general del servicio

Las soluciones Premier Care proporcionan la protección, el soporte y los niveles de servicio adecuados a las necesidades de los profesionales con el objetivo de poner a buen recaudo las inversiones y maximizar la productividad para HP EliteBooks y HP ZBooks. Es la forma más sencilla de ofrecer el conjunto de servicios que mejor se adaptan a la manera de trabajar de las personas.

Fomentar una experiencia positiva para cada usuario, al margen de dónde esté situado su puesto de trabajo, requiere de un conjunto de servicios que reduzcan riesgos, ofrezcan comodidad, permitan ahorrar costes y ayuden a mantener un alto grado de seguridad. Las soluciones HP Premier Care permiten que elijas entre tres niveles de servicio: Essential Care, Expanded Care o Enhanced Care. Los tres están pensados teniendo en cuenta el estilo de trabajo de tus usuarios y para complementar sus dispositivos.

### Características del servicio

#### Descripción general de los componentes del servicio

| Servicios <sup>1,2</sup>  | Essential Care | Expanded Care | Enhanced Care <sup>3</sup> |
|---|----------------|---------------|----------------------------|
| Servicio de sustitución in situ de HP al siguiente día laborable        | ✓              | ✓             | *                          |
| Soporte de hardware HP al siguiente día laborable para viajeros         | ✓              | ✓             | ✓                          |
| Retención del soporte defectuoso de HP                                  | ✓              | ✓             | ✓                          |
| Sustitución de batería HP One-Time                                      |                | ✓             | ✓                          |
| Protección contra daños accidentales de HP <sup>4</sup>                 |                | ✓             | ✓                          |
| Servicio de restauración y recuperación <sup>5</sup> de HP              |                | ✓             | ✓                          |
| Acceso prioritario de HP <sup>6</sup>                                   |                |               | ✓                          |
| Soporte de hardware in situ de HP<br>Llamada de reparación <sup>6</sup> |                |               | ✓                          |

\*El servicio de llamada de reparación para soporte de hardware in situ de HP sustituye al servicio de respuesta de HP al siguiente día laborable para Enhanced Care.

## Características y especificaciones: Essential Care

### Soporte y protección esenciales para los usuarios de ordenadores portátiles

Optimiza el tiempo de actividad cuando trabajas en la oficina, de forma remota, o cuando estés de viaje con la gama de servicios HP Essential Care.

### Respuesta in situ al siguiente día laborable

El servicio proporciona soporte in situ y también remoto para el hardware cubierto, lo que contribuye a aumentar el tiempo de actividad del producto. Puedes elegir entre diferentes opciones de nivel de servicio que presentan varias combinaciones de franjas de cobertura de respuesta in situ con diferentes duraciones para responder a tus necesidades específicas. El servicio incluye:

- **Diagnóstico de problemas y soporte remoto**

Después de recibir y aceptar tu llamada, HP empezará a detectar, aislar y solucionar la incidencia de hardware. Antes de proporcionar asistencia in situ, HP puede iniciar y ejecutar diagnósticos a distancia para acceder a los productos cubiertos por el servicio, o puede utilizar otros medios para intentar resolver el problema remotamente. Durante la franja de cobertura, HP ofrecerá asistencia telefónica para el firmware y las piezas de reparación instalables por el cliente (CSR). Al margen de la franja de cobertura, las incidencias que afecten al hardware cubierto pueden notificarse 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 de soporte remoto de HP.<sup>1</sup>

- **Piezas de repuesto y materiales<sup>7</sup>**

HP proporcionará las piezas y los materiales de repuesto admitidos 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. Los productos y piezas de repuesto serán nuevos o funcionalmente equivalentes a nuevos en rendimiento y quedarán en propiedad de HP. Si el cliente desea conservar, desmagnetizar o incluso destruir físicamente las piezas sustituidas, deberá abonar el precio de tarifa para el componente sustituido si no se ha adquirido previamente el servicio de retención de soportes defectuosos.

- **Actualizaciones de firmware para determinados productos**

Las actualizaciones de firmware HP están disponibles para aquellos clientes que disponen de un acuerdo en vigor que les permite tener acceso a dichas actualizaciones. Como parte de este servicio, tienes derecho a descargar, instalar y utilizar las actualizaciones de firmware para los productos cubiertos, sujeto a las restricciones de licencia aplicables indicadas en las condiciones actuales estándar de venta de HP. HP puede proporcionar, instalar, o dar soporte mediante actualizaciones de firmware junto con soporte de hardware in situ si has adquirido previamente una licencia para utilizar las actualizaciones de software correspondientes.

### Soporte de hardware al siguiente día laborable para viajeros

El servicio proporciona a los usuarios de ordenadores portátiles una solución de soporte de hardware para su nuevo producto portátil de HP. Esta sencilla y cómoda solución está disponible en varios países y zonas geográficas de todo el mundo. El servicio de soporte de hardware al siguiente día laborable está disponible para algunos determinados productos HP e incluye, según la zona, un tiempo de respuesta in situ al siguiente día laborable (con diagnóstico a distancia del problema en el idioma local de los países participantes) para prestar asistencia en la resolución de problemas de hardware. El soporte se presta durante el horario y los días laborables estándar en el país o la zona geográfica en cuestión.

### Retención de soportes defectuosos

El servicio permite a los clientes conservar de forma segura el control de los soportes defectuosos que contengan datos confidenciales si fuera necesario sustituir los discos duros o las unidades SSD. Este servicio está disponible para todas las unidades incluidas en el dispositivo original.

## Características y especificaciones: Expanded Care

### Niveles de servicio ampliados para usuarios móviles

Para que recibas todo lo que ya aportaba el servicio HP Essential Care y además, un conjunto adicional de servicios pensados para tu estilo de trabajo siempre en movimiento que te permita seguir concentrado en la actividad de tu empresa.

### Servicio de sustitución de batería HP One-Time

Este servicio sustituye las baterías de equipos portátiles fuera de garantía si así se solicita con soporte in situ. Se dispone de una (1) sustitución de batería, si así se solicita, para todos los tipos de servicio Essential, Expanded o Enhanced Care. Una vez que se ha determinado que la batería es defectuosa, un representante autorizado de HP se encargará de proporcionar soporte técnico in situ y servicios de sustitución de baterías. Cuando el representante autorizado de HP llegue a donde estés, continuará prestando dicho servicio hasta que se haya sustituido la batería.

### Protección contra daños accidentales\*

Este servicio proporciona protección cuando se produce algún tipo de daño inesperado en el dispositivo. Cada nivel de servicio puede incluir protección contra daños accidentales seleccionando productos de hardware elegibles. Un daño accidental se define como el daño físico a un producto causado por o como resultado de un incidente repentino e imprevisto, siempre que tal daño se produzca durante su uso en condiciones normales. Ejemplos de este tipo de daños son el derrame no intencionado de líquidos dentro o sobre la unidad, las caídas o golpes, subidas de tensión, así como los daños y roturas en las pantallas de cristal líquido (LCD) o las piezas.

\* Servicio incluido donde exista disponibilidad.

### Servicio de recuperación y restauración / Recuperación de datos

Este servicio incluye la recuperación de datos en caso de pérdida debido a un fallo mecánico, borrado accidental o fallo del software. Los datos pueden recuperarse del disco duro y de unidades de estado sólido instaladas en tu plataforma de HP. Este servicio se presta fuera de las instalaciones y dura aproximadamente entre 1 a 10 días laborables, sin incluir el tiempo de envío y devolución de los datos desde el lugar de recuperación hasta que esté el dispositivo de nuevo en tus manos. El número de veces que es posible solicitar dicha recuperación es ilimitado durante el periodo activo del servicio. Los datos se devolverán en un dispositivo de almacenamiento, normalmente un disco duro USB externo con capacidad suficiente para almacenar los datos recuperados. Los gastos de envío de ida y vuelta entre tus instalaciones y el punto de recuperación del disco duro defectuoso están incluidos en el precio del servicio.

La recuperación de datos se efectúa bajo el principio de «dentro de lo posible». Si presenta fallos intermitentes, puede ser necesario un tiempo de recuperación adicional. Si se necesita más tiempo de recuperación, HP te lo notificará. Si no puedes acceder a los datos debido a un fallo mecánico, borrado accidental o error de software, debes ponerte en contacto inmediatamente con el soporte técnico de HP para diagnosticar el sistema. Los datos solamente se recuperarán de la unidad de disco duro (HDD) o de estado sólido (SSD) en determinados modelos de portátiles comerciales HP o de dispositivos móviles. Tus datos de contacto, número de serie de Care Pack y dirección de correo electrónico se verificarán y se usarán en los pasos restantes del proceso de recuperación de datos solicitado. Se comunicará un número de referencia para su uso sobre cualquier solicitud o reclamación sobre la recuperación de datos.

### Servicio de recuperación y restauración / Restauración de SO

La restauración in situ del sistema operativo proporciona un diagnóstico remoto de fallos de alta calidad y una implementación in situ de SO para hardware admitido por HP y está destinado a mejorar los tiempos de actividad y la productividad del sistema. El cliente obtendrá el tiempo de respuesta in situ, franjas de tiempo de servicio y el periodo de servicio que corresponde al tipo de Care Pack asociado con el producto HP. El cliente puede solicitar la restauración de SO una vez que se haya diagnosticado el disco duro y establecido su estado defectuoso. Este servicio ejecuta la restauración del SO después de la reparación o intercambio del disco duro o unidad de estado sólido defectuosos.

## Características y especificaciones: Enhanced Care

### Un nivel superior de respuesta para empresas o usuarios con requisitos críticos

Sigue trabajando y totalmente conectado allá donde te lleva tu actividad empresarial gracias a HP Enhanced Care, que añade al servicio HP Expanded Care otro nivel de servicios diseñados para usuarios con exigentes necesidades empresariales y de movilidad.

#### Acceso prioritario

Este servicio se ha diseñado para optimizar el rendimiento de las IT en la empresa, trabajando con tu personal de IT en todo el mundo a fin de dar soporte global y de primer nivel a tu organización. El acceso prioritario da entrada de primer nivel a agentes de soporte global y proporciona herramientas avanzadas para dar respuesta rápida y eficiente a tus necesidades de soporte y mejorar la productividad del centro de asistencia. El soporte en IT requiere y proporciona una asistencia de técnico a técnico para mejorar la productividad y eficiencia de tus recursos de asistencia. HP se centra en tus necesidades proporcionando servicios y soporte diseñados para responder a los desafíos tecnológicos que debes enfrentar actualmente, de modo que tu empresa pueda volver rápidamente a la actividad en caso de interrupción

#### Llamada de reparación in situ de soporte de hardware

Este servicio proporciona diagnóstico remoto, soporte y servicio in situ prioritarios mediante un equipo de especialistas que se ocuparán de que tu dispositivo recupere su estado funcional en un intervalo de tiempo especificado en la solicitud inicial. El servicio ayudará a maximizar el centro de asistencia de IT y la productividad del usuario gracias a la rápida expedición de piezas de repuesto y a la aplicación de herramientas de gestión online de casos anteriores para realizar un seguimiento de las soluciones aplicadas y que pueden ser útiles en tu caso particular.

## Prestaciones: Essential Care

### Servicio de respuesta in situ al siguiente día laborable

En el caso de los incidentes de hardware que no puedan resolverse de forma remota, un representante autorizado ofrecerá soporte técnico in situ para restablecer el funcionamiento del hardware cubierto. HP puede optar por sustituir determinados productos en lugar de repararlos. Los productos de sustitución serán nuevos o equivalentes a nuevos, desde un punto de vista funcional. Los productos sustituidos pasan a ser propiedad de HP. A su llegada, los representantes prestarán el servicio in situ o remotamente, a su entera discreción, hasta que los productos estén reparados. Las tareas se pueden suspender temporalmente si se necesitan piezas o recursos adicionales, pero se retomarán tan pronto como estén disponibles. HP empleará esfuerzos comercialmente razonables para responder in situ dentro del tiempo establecido. El tiempo de respuesta in situ empieza al recibir y aceptar HP la llamada inicial, y termina cuando el representante autorizado de HP llega a tus instalaciones, o cuando determine HP que la incidencia correspondiente no requiere de ninguna intervención in situ. Los tiempos de respuesta solo se calculan durante la franja de cobertura y pueden trasladarse al siguiente día en el que exista disponibilidad.

- **Reparación de averías:** en el momento en que se inicia la prestación del soporte técnico in situ, HP puede implementar mejoras de ingeniería disponibles y actualizaciones de firmware no instalables por el usuario que se requieran en los productos de hardware cubiertos, a fin de recuperar el correcto estado de funcionamiento o mantener la capacidad de soporte de HP.
- **Solicitud de reparación:** a petición tuya, HP puede instalar actualizaciones críticas de firmware no implementables por el usuario y recomendadas por la división de producto de HP para su inmediata instalación en productos de hardware cubiertos.
- **Franja de cobertura:** la franja de cobertura especifica el tiempo durante el cual los servicios descritos se ofrecen en sus instalaciones o de forma remota. Un representante autorizado por HP acudirá a las instalaciones durante la franja de cobertura para iniciar el servicio de mantenimiento de hardware dentro de un tiempo de respuesta adecuado después de que HP haya recibido y aceptado la llamada. Las llamadas recibidas fuera de la franja de cobertura se aceptarán el próximo día de cobertura y se prestará en un tiempo de respuesta adecuado.

## Prestaciones: Essential Care (cont.)

### Zonas de desplazamiento

Si la ubicación del cliente se encuentra a menos de 320 km de un centro de asistencia designado por HP, el desplazamiento no tendrá ningún coste adicional. Si la ubicación se encuentra a más de 320 km de un centro de asistencia designado por HP, se facturará un importe adicional en concepto de desplazamiento. 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 siguiente tabla.

| Distancia desde un centro de asistencia designado por HP | Tiempo de respuesta           | Cargos adicionales de desplazamiento                           |
|--|-------------------------------|--|
| 0 a 80 km  | Al siguiente día laborable    |  |
| 81 a 160 km  | Al siguiente día laborable    |  |
| 161 a 320 km   | 1 día laborable adicional     |  |
| 321 a 480 km   | 2 días laborables adicionales | Tarifas fijadas a partir de precios actuales de desplazamiento |
| Más de 480 km  | No disponible                 | Tarifas fijadas a partir de precios actuales de desplazamiento |

### Soporte de hardware al siguiente día laborable para viajeros

Si viajas fuera del país donde compraste el producto, los servicios de soporte descritos se prestarán solo cuando el país o región en el que se soliciten esté incluido en la tabla de cobertura de países y regiones que puedes consultar en [hp.com/services/travel](http://hp.com/services/travel). Este contrato no incluye la prestación de los servicios en países o zonas geográficas que no figuren en esa tabla.

Sin embargo, en ocasiones está disponible un nivel de servicio inferior en algunas zonas no incluidas en la tabla. Si la reparación requiere piezas que no están disponibles, especialmente componentes específicos de un idioma o país, dispones de las siguientes opciones:

- Posponer la solicitud de servicio hasta que hayas regresado al país en el que se compró originalmente el producto.
- Aceptar la sustitución de la pieza defectuosa por un componente local (por ejemplo un teclado inglés/americano).

Las piezas específicas de un idioma o país, como teclados en inglés no internacional, teclados en idiomas no locales o determinados adaptadores de corriente propios de un país, generalmente no están disponibles cuando se viaja a otro país y no están incluidas en los términos de este contrato, excepto cuando el servicio se solicita dentro de las fronteras del país de origen. Los servicios solicitados fuera del país de origen donde se compró el producto se limitan únicamente a la unidad base. Los servicios para monitores externos solo están disponibles en el país donde se compró el producto, si se ha contratado esta cobertura adicional. Las bases de expansión y los replicadores de puertos están cubiertos en el país en el que se adquirió el Care Pack, pero no proporciona cobertura fuera del país de compra. Las opciones de otras marcas están excluidas de este servicio.



### Prestaciones: Essential Care (cont.)

Si viajas a cualquiera de estos destinos y fuera del país en el que se compró el producto, HP:

- HP te proporcionará el número de teléfono de HP Global Solution Center del país/región correspondiente.
- Aceptará las llamadas que hagas dentro del país o región al que viajas o del centro de asistencia interno de tu empresa.
- Diagnosticará el nivel de fallo del hardware.
- Acordará un servicio de respuesta al siguiente día laborable en la ubicación donde te encuentres dentro del país o región o la entrega de una pieza de sustitución, según sea necesario.
- Proporcionará las piezas requeridas para la reparación de acuerdo con las especificaciones del hardware, siempre que las piezas necesarias estén disponibles en el lugar donde te encuentres.
- La cobertura de viaje está limitada únicamente a la modalidad del día siguiente laborable.

### Servicios de retención de soporte defectuoso

Con este servicio, eres responsable de:

- Mantener el control físico sobre los discos duros o unidades SSD/Flash en todo momento mientras se presta el soporte de HP
- Asegurarte de que todos los datos confidenciales que contiene el disco duro o unidad SSD/Flash retenidos se destruyen o se guardan de forma segura.
- La presencia de un representante autorizado para la retención de los discos o unidades SSD/Flash defectuosos; aceptar discos duros o unidades SSD/Flash de sustitución; proporcionar a HP información identificativa de cada disco o unidad SSD/Flash retenidos en lo sucesivo; y, a petición de HP, firmar un documento proporcionado por HP en el que manifiestas aceptar la retención de los discos duros o las unidades SSD/Flash.
- Destruir los discos duros o unidades SSD/Flash retenidos o asegurarse de que no vuelvan a usarse.
- Desechar los discos duros o unidades SSD/Flash retenidos de acuerdo con las leyes y reglamentos medioambientales aplicables.

## Prestaciones: Expanded Care

Añada a lo ya ofrecido por HP Essential Care los siguientes servicios.

### Servicio de sustitución de batería HP One-Time

Las tareas se pueden suspender temporalmente si se necesitan piezas o recursos adicionales, pero se retomarán tan pronto como estén disponibles. Las tareas se consideran finalizadas después de que HP verifique que se ha corregido el mal funcionamiento del hardware o que se ha sustituido. Los productos y piezas de repuesto serán nuevos o funcionalmente equivalentes a nuevos en rendimiento y quedarán en propiedad de HP.

### Protección contra daños accidentales (pueden existir restricciones según el país)

Es tu responsabilidad informar a HP de cualquier daño accidental habido antes de 30 días desde la fecha de la incidencia, de forma que HP pueda tomar las acciones de reparación oportunas. HP se reserva el derecho a denegar la reparación de daños en los sistemas en virtud de este programa de cobertura si el incidente se ha notificado más de 30 días después de que sucediera.

El uso de esta cobertura requiere de una descripción del dónde y cuándo del accidente así como de una explicación del mismo. La reclamación podría denegarse en caso de no aportar dicha información. Si el producto cubierto estaba equipado con elementos de protección como estuches, fundas o bolsas, debes seguir utilizándolos en todo momento para que el producto pueda acogerse a la cobertura de este servicio contra daños accidentales.

### Servicio de recuperación y restauración / Recuperación de datos

Antes de iniciar el servicio de recuperación de datos, tienes que:

- Borrar cualquier información confidencial y personal, incluido pero sin limitarse a, nombres e información de contactos, fecha de nacimiento, números de tarjeta de identidad o de la seguridad social, edad, ingresos, números de tarjetas de crédito o registros financieros y de salud del disco duro antes de enviarlo a HP para la recuperación de datos. Si no es posible eliminar los datos confidenciales antes de su envío al proveedor de recuperación de datos, puedes optar por NO utilizar dicho servicio. Mantener la garantía o actualización de garantía del producto de hardware de HP durante el periodo de cobertura del servicio de recuperación de datos.
- Ponte en contacto con el soporte técnico de HP con los datos de identificación proporcionados para iniciar el diagnóstico y el proceso de recuperación de datos.
- Empaqueta y envía el disco duro al que debe aplicarse el proceso de recuperación de datos al lugar especificado por HP; se recomienda que el volumen del empaquetado ocupe el doble del tamaño del soporte y se envuelva en un material antigolpes para evitar daños durante el transporte. Aceptas utilizar cualquier embalaje proporcionado por el técnico de servicio de HP para enviar la unidad defectuosa al centro de recuperación de datos.
- Asegúrate de cumplir todos los prerrequisitos del servicio, según lo indicado durante su implementación.

### Servicio de recuperación y restauración/Restauración de SO

Si has actualizado el SO (p. ej., de Windows 8 a Windows 10), el ingeniero de HP cargará el SO que llegó con la unidad y te prestará asistencia en la instalación de la actualización del SO. Debes disponer del número de licencia de la actualización del SO antes de empezar.

## Prestaciones: Enhanced Care

Incluye las prestaciones de HP Expanded Care, a las que se añade el servicio de acceso prioritario, y la llamada de reparación in situ de soporte de hardware HP sustituye al servicio de respuesta in situ de HP al siguiente día laborable.

### Servicio de acceso prioritario

Si no actúas de acuerdo con las responsabilidades especificadas, a discreción de HP, HP o el proveedor de servicio autorizado de HP, i) no estará obligado a prestar los servicios como se describen o, ii) prestará ese servicio a tu cargo según las tarifas de tiempo y materiales establecidas. Con el servicio de acceso prioritario, tendrás que:

- Antes de presentar un incidente de soporte, llevar a cabo un diagnóstico y localización de averías interno.
- Durante una incidencia de soporte, designar un contacto para que lleve a cabo lo siguiente:
  - Proporcionar toda la información necesaria a HP para que pueda prestar a tiempo soporte profesional y habilitar a HP para que determine el nivel de soporte requerido.
  - Realizar otras actividades razonables para ayudar a HP a identificar o resolver los problemas, tal como lo pida HP.
  - Debes disponer legítimamente de 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 contigo, y deberás 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.

En las opciones de tiempo de respuesta para soporte de hardware en sus instalaciones, HP te recomienda encarecidamente instalar y utilizar la solución apropiada de asistencia remota de HP, con una conexión segura para permitir la prestación del servicio. En los compromisos de tiempo de llamada para la reparación del hardware, HP requiere que instales y utilices la solución apropiada de soporte remoto de HP, con una conexión segura para permitir la prestación del servicio. Ponte en contacto con un representante local de HP para obtener más información sobre los requisitos, especificaciones y exclusiones.

### Llamada de reparación in situ de soporte de hardware

Son necesarios hasta 60 días desde el momento en que se contrata y registra este servicio para que HP prepare y lleve a cabo los análisis de nivel de servicio que considere oportunos, así como la planificación de los procesos asociados y las piezas necesarias, antes de que entre en vigor el compromiso de tiempo de llamada para reparación del hardware. Durante este periodo inicial de 60 días, si se realiza un análisis de nivel de servicio, HP ofrecerá el servicio de asistencia en sus instalaciones con el tiempo de respuesta más rápido posible de acuerdo con la disponibilidad de las piezas y recursos.

En el caso de los incidentes de hardware que no puedan resolverse de forma remota, un representante autorizado ofrecerá soporte técnico in situ para restablecer el funcionamiento del hardware cubierto. HP puede optar por sustituir determinados productos en lugar de repararlos. Los productos de sustitución serán nuevos o equivalentes a nuevos, desde un punto de vista funcional. Los productos sustituidos pasan a ser propiedad de HP. A su llegada, los representantes prestarán el servicio in situ o remotamente, a su entera discreción, hasta que los productos estén reparados. Las tareas se pueden suspender temporalmente si se necesitan piezas o recursos adicionales, pero se retomarán tan pronto como estén disponibles.



## Prestaciones: Enhanced Care (cont.)

- **Reparación de averías:** en el momento en que se inicia la prestación del soporte técnico in situ, HP puede implementar mejoras de ingeniería disponibles y actualizaciones de firmware no instalables por el usuario que se requieran en los productos de hardware cubiertos, a fin de recuperar el correcto estado de funcionamiento o mantener la capacidad de soporte de HP.
- **Solicitud de reparación:** a petición tuya, HP puede instalar actualizaciones críticas de firmware no implementables por el usuario y recomendadas por la división de producto de HP para su inmediata instalación en productos de hardware cubiertos.
- **Tiempo de llamada de reparación:** el tiempo de llamada de reparación empieza al recibir y aceptar HP la llamada inicial, y termina cuando el hardware está reparado, o cuando determine HP que no se requiere de ninguna intervención in situ. Los tiempos de llamada de reparación solo se calculan durante la franja de cobertura y pueden trasladarse al siguiente día en el que exista una franja de cobertura. Los niveles de servicio pueden variar entre países. Ponte en contacto con tu representante local de HP para más detalles.
- **Piezas y materiales de repuesto:**<sup>1</sup> las piezas de repuesto serán nuevas o funcionalmente equivalentes a nuevas en rendimiento. Las piezas sustituidas pasan a ser propiedad de HP. Si deseas conservar, desmagnetizar o destruir físicamente mediante cualquier otro medio las piezas sustituidas, deberás abonar el precio de tarifa para el componente sustituido.
- **Franja de cobertura:** la franja de cobertura especifica el tiempo durante el cual los servicios descritos se ofrecen en sus instalaciones o de forma remota. Un representante autorizado por HP acudirá a tus instalaciones durante la franja de cobertura para iniciar el servicio de mantenimiento de hardware dentro de un tiempo de respuesta adecuado después de que HP haya recibido y aceptado la llamada. Las llamadas recibidas fuera de esta franja de cobertura se registrarán en el momento en el que las reciba HP, pero no se confirmarán hasta el siguiente día de cobertura y se atenderán dentro del tiempo de respuesta adecuado. Las franjas de cobertura están sujetas a disponibilidad local. Para obtener más información sobre la disponibilidad del servicio, ponte en contacto con una oficina de ventas local de HP.

### Gestión de escalamientos

HP ha establecido procedimientos formales de escalamiento para facilitar la resolución de las incidencias complejas. Los gestores locales de HP coordinan el escalamiento de las incidencias, decidiendo las capacidades de los recursos apropiados de HP y/o de terceros seleccionados para la resolución de los problemas.

### Acceso a la información de soporte electrónico y servicios

Como parte de este servicio, HP proporciona acceso a determinadas herramientas electrónicas y de Internet disponibles comercialmente. Dispones de acceso a:

- Algunas capacidades que se ponen a disposición de los usuarios registrados, como descargar determinado firmware o parches de HP que pueden requerir derechos adicionales mediante acuerdos de soporte de software, suscribirse a un servicio proactivo de notificaciones relacionadas con hardware y participar en los foros de soporte para resolver incidencias y compartir prácticas recomendadas con otros usuarios registrados.
- Búsquedas ampliadas en Internet de documentos de soporte técnico adecuados para facilitar la resolución más rápida de las problemas.
- Algunas herramientas de servicios de diagnóstico propias de HP con acceso por contraseña.
- Una herramienta de Internet para enviar consultas directamente a HP. Esta herramienta ayuda a resolver los problemas rápidamente mediante un proceso de precalificación que envía 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.
- Bases de datos de conocimiento ofrecidas por HP y otras empresas para determinados productos externos, en las que podrás buscar y consultar información de producto, 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.

## Prestaciones: Enhanced Care (cont.)

### Zonas de desplazamiento

En las ubicaciones situadas entre 163 y 322 km de un centro de soporte designado por HP, se puede aplicar un tiempo de llamada ajustado para reparación del hardware. Las zonas y los costes de desplazamiento, cuando sean aplicables, pueden variar según la zona geográfica. La cobertura no será de aplicación fuera del país en el que se vendió el Care Pack, aunque formara parte de un Travel Care Pack.

Las distancias indicadas a continuación son meramente orientativas. Para obtener más información sobre las zonas de desplazamiento, contacte con una oficina de ventas de HP en su zona.

| Distancia desde un centro de asistencia designado por HP | Compromiso de tiempo de llamada de reparación de hardware                          |
|--|--|
| 0 a 81 km  | Compromiso de tiempo de llamada de reparación aplicable                            |
| 81 a 160 km  | Compromiso de tiempo de llamada de reparación aplicable                            |
| 162 a 322 km   | 1 día adicional de cobertura aplicable   |
| Más de 322 km  | Establecido en el momento de la solicitud y sujeto a la disponibilidad de recursos |

### Proceso de aprobación

HP podría requerir un proceso de preaprobación a cada cliente solicitante de un servicio de llamada de reparación. Los tiempos de llamada para reparación dependen del tipo de producto de hardware a reparar así como de la ubicación exacta de tus instalaciones respecto al centro de asistencia designado por HP. Para consultar la disponibilidad del servicio contacte con un representante comercial de HP.

## Limitaciones del servicio: Essential Care

### Servicio de soporte de hardware in situ al siguiente día laborable

A discreción de HP, se prestará servicio con una combinación de diagnóstico y soporte remoto, servicios presenciales y otros métodos de prestación de servicios. Un método alternativo de prestación de servicios puede ser, por ejemplo, la entrega mediante servicio de mensajería de piezas sustituibles por el cliente, como teclados, ratones, otras piezas catalogadas como piezas reparables por el cliente o un producto de sustitución completo. HP determinará el método de prestación apropiado para ofrecer un soporte efectivo y su tiempo. HP se reserva el derecho a retirar de su ubicación el producto cubierto para proceder a la reparación.

Exclusiones del servicio de soporte de hardware in situ:

- Realización de copias de seguridad, recuperación y soporte para sistemas operativos, software y datos.
- Realización de pruebas de funcionamiento de aplicaciones y otras pruebas que solicites.
- Resolución de problemas de interconectividad y de compatibilidad.
- Soporte para problemas relacionados con la red.
- Cualquier servicio solicitado derivado de fallos a la hora de incorporar cualquier solución, reparación, parche o modificación del sistema proporcionado por HP.
- Cualquier servicio solicitado derivado de la falta de acción preventiva previamente aconsejada por HP.
- Cualquier servicio solicitado derivado de un trato o uso inadecuados del producto.
- Cualquier servicio solicitado derivado de intentos de instalación, reparación, mantenimiento o modificación de hardware, software o firmware no autorizados.

Máxima vida útil/máximo uso admitido: las piezas y los componentes que hayan excedido su máxima vida útil y/o su límite de máximo uso admitido (según se especifica en el manual de instrucciones del fabricante, el resumen de especificaciones o la ficha técnica del producto) no se facilitarán, repararán ni sustituirán como parte de este servicio.

## Limitaciones del servicio: Essential Care (cont.)

### Soporte de hardware al siguiente día laborable para viajeros

A discreción de HP, se prestará servicio con una combinación de diagnóstico y soporte remoto, servicios presenciales y otros métodos de prestación de servicios. Un método alternativo de prestación de servicios puede ser, por ejemplo, la entrega mediante servicio de mensajería de piezas sustituibles por el cliente, como teclados, ratones, otras piezas catalogadas como piezas reparables por el cliente o un producto de sustitución completo. HP determinará el método de prestación apropiado para ofrecer un soporte efectivo y su tiempo. HP se reserva el derecho a retirar de su ubicación el producto cubierto para proceder a la reparación. HP requiere que devuelvas la unidad defectuosa al país original de compra si hubiera cualquier incidencia de reparación, incluida la protección por daños accidentales, requiera la sustitución del dispositivo. La sustitución del dispositivo completo no está disponible para este servicio fuera del país original de compra. La cobertura en viaje se limita a la reparación in situ o fuera de las instalaciones de la unidad original. Si el servicio se puede realizar mediante diagnóstico remoto, soporte remoto u otros métodos de prestación de servicios descritos anteriormente, no será aplicable ningún tiempo de respuesta in situ.

Están excluidas de este servicio las siguientes actividades:

- Realización de copias de seguridad, recuperación y soporte para sistemas operativos, software y datos
- Resolución de problemas de interconectividad y de compatibilidad
- Cualquier servicio solicitado derivado de fallos a la hora de incorporar cualquier solución, reparación, parche o modificación del sistema proporcionado por HP
- Cualquier servicio solicitado derivado de la falta de acción preventiva previamente aconsejada por HP
- Mantenimiento preventivo por parte del usuario

### Servicios de retención de soportes defectuosos

La opción de retención de soporte defectuoso solo se aplica a los discos o unidades SSD/Flash que HP ha sustituido debido a su mal funcionamiento. No se aplica a la sustitución de discos o unidades SSD/flash que no hayan fallado. Tampoco tendrán la cobertura de este servicio los componentes de retención de 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. La cobertura del servicio de retención de soportes defectuosos para opciones señaladas por HP como que requieren cobertura separada, si está disponible, debe configurarse y adquirirse aparte. Los porcentajes de fallo de estos componentes se supervisan constantemente, y HP se reserva el derecho a cancelar este servicio con un preaviso de 30 días si HP cree razonablemente que haces un uso excesivo del 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).

## Limitaciones del servicio: Expanded Care

### Servicio de sustitución de batería HP One-Time

Este servicio es aplicable a una (1) sustitución de batería por producto bajo contrato dentro de los términos de servicio establecidos en el Care Pack. La cobertura se limita a la batería primaria configurada originalmente y comprada con el producto.

Las exclusiones a este servicio contemplan actividades como, pero sin limitarse a:

- Cualquier reparación más allá de la sustitución de la batería, si el producto necesitara tales reparaciones.
- Sustitución adicional de piezas, ya que esta situación implicaría cargos adicionales.
- Sustitución de baterías secundarias o accesorias adquiridas con posterioridad a la compra de la configuración original, incluidas baterías de viaje y de larga duración.
- Cobertura más allá de los términos de este servicio, según se ilustra en la descripción del Care Pack.

Las solicitudes para varias baterías de sistemas múltiples (lotes) pueden realizarse únicamente por parte de clientes comerciales o educativos en autoservicio de HP o de sus agentes; en esos casos podrían producirse retrasos en la entrega de las piezas. La cobertura puede variar según su ubicación geográfica. Este servicio no se encuentra disponible en todos los países o regiones.

### Servicio de protección contra daños accidentales

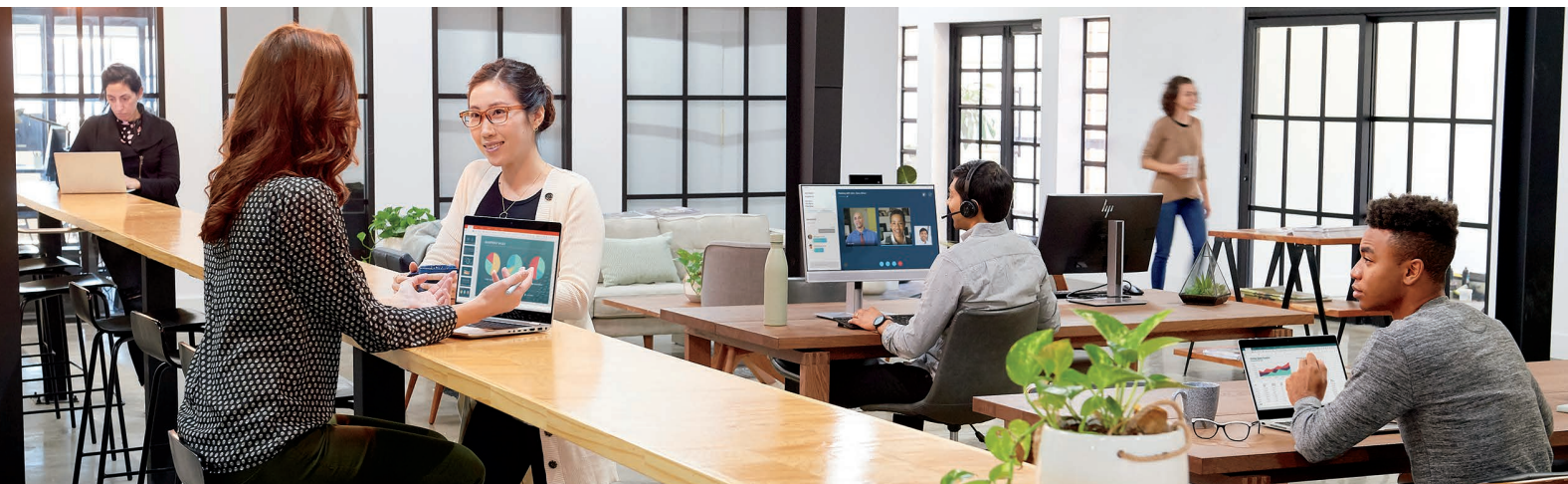
Para poder contratar el servicio de protección contra daños accidentales, el producto debe estar cubierto por una garantía de fábrica o por un servicio de extensión de garantía de duración igual o superior al servicio de protección contra daños accidentales. El servicio de protección contra daños accidentales proporciona protección contra daños accidentales repentinos e imprevistos, siempre que dichos daños se produzcan durante su utilización normal.

### Servicio de recuperación y restauración / Recuperación de datos

El servicio de recuperación de datos no puede adquirirse si el hardware de HP elegible presenta inaccesibilidad debida a problemas preexistentes. El proceso del servicio de recuperación de datos no cumple con los requisitos establecidos en la ley HIPAA (Health Insurance Portability and Accountability) de 1996 y la ley HITECH (Health Information Technology for Economic and Clinical Health) de 2009. Los clientes amparados por dichas leyes no deben entregar a HP datos ni unidades de disco duro que contengan información protegida de salud (PHI), según lo establecido por las leyes HIPAA y HITECH. Eres el único responsable de determinar si estás amparado por las leyes HIPAA y HITECH. Si el servicio de recuperación de datos se compra separadamente del hardware, debes registrar tu nuevo Care Pack antes de transcurridos 30 días de la fecha de compra. HP podría utilizar un proveedor de servicios externo para prestar el servicio de recuperación de datos. El servicio externo está obligado a cumplir la política de privacidad de HP. Las plataformas HP con configuraciones RAID o con más de dos discos duros preinstalados no pueden optar a este Care Pack.

HP podría cancelar en cualquier momento el servicio de recuperación de datos durante su vigencia si rechazas la asistencia de algún técnico de HP o realizas reclamaciones abusivas de recuperación de datos. Ante esa circunstancia, HP te notificará por escrito la cancelación del servicio sin derecho a reembolso.

Las condiciones del soporte de almacenamiento determinan qué archivos son recuperables. Los servicios de recuperación de datos no proporcionan cobertura ante intentos de recuperación de datos, pérdida o daños en las unidades causadas o derivadas de golpes o explosiones de otros objetos, reparaciones no autorizadas, falta del mantenimiento especificado por el fabricante o alteraciones inadecuadas del equipo. La recuperación se efectúa bajo el principio de «dentro de lo posible». HP no garantiza que podrá recuperar datos concretos solicitados por el usuario. Al adquirir el servicio de recuperación de datos, el usuario final expresa su acuerdo con estos términos.



### Limitaciones del servicio: Expanded Care (cont.)

HP no se encarga de crear archivos de datos recuperados. HP no garantiza la seguridad, propósito o uso de los archivos. La resolución de problemas de software, sistema operativo y malware no está incluida en el soporte de diagnóstico. El nivel de servicio de la actual garantía o garantía ampliada establece el soporte de hardware con anterioridad a la recuperación de datos. El servicio de recuperación de datos no evita las infecciones de malware o la intrusión de archivos de terceros. Queda bajo tu responsabilidad la protección del hardware y los datos frente a daños e intrusiones.

El servicio de recuperación de datos excluye lo siguiente:

- Instalación, licencia o soporte de hardware.
- Cualquier servicio no especificado claramente en este documento.
- Cualquier servicio solicitado derivado de causas externas para el hardware o software HP admitido.
- 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.

El tiempo requerido para la prestación del servicio no incluye el tiempo de envío desde tus instalaciones al centro de recuperación o de retorno del disco de datos a la dirección que designes. Si presenta fallos intermitentes, puede ser necesario un tiempo de recuperación adicional. Ante esa circunstancia, el proveedor de servicios autorizado por HP te enviará una notificación.

El fallo del disco duro se determina mediante diagnóstico y confirmación por parte de un técnico de HP. El servicio de recuperación de datos no te otorga el derecho a sustituir el disco duro. El hardware debe estar cubierto por la actual garantía o la posgarantía Care Pack. El disco duro de sustitución se entrega bajo los términos y condiciones establecidos en la actual garantía o en la cobertura del Care Pack de la unidad de hardware.

### Servicio de recuperación y restauración / Restauración de SO

No se proporcionará restauración de SO en las siguientes circunstancias:

- No puedes proporcionar los soportes de recuperación y no permites que HP adquiera soportes de recuperación para ellos.
- El disco duro defectuoso no ha sido reparado o intercambiado por HP.
- No se ha producido la visita de reparación de HP o de un proveedor de servicio autorizado.
- HP no restaurará el SO dentro de la unidad de disco duro defectuosa. Es necesario que hagas periódicamente una copia de seguridad de los datos.
- El tiempo dedicado a tareas de restauración debe añadirse a las tareas generales de reparación.
- La restauración de tus datos o aplicaciones no está incluida.
- Cualquier tarea de configuración para la unidad o el disco duro no están incluida.

## Limitaciones del servicio: Enhanced Care

### Servicio de acceso prioritario

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

- Hardware sin una garantía válida, un Care Pack o un contrato de servicio extendido con HP (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.
- Cualquier servicio solicitado derivado de fallos a la hora de incorporar cualquier solución, reparación, parche o modificación del sistema proporcionado por HP.
- Cualquier servicios que, en opinión de HP, se solicita debido a intentos no autorizados realizados por personal ajeno a HP para instalar, reparar, mantener o modificar el hardware, firmware o software.
- Cualquier servicio no especificado claramente en este documento.
- El proceso de activación de los servicios prioritarios comenzará dentro de los 30 días a partir de la fecha de compra.
- HP se reserva el derecho de denegar este servicio si proporcionas información imprecisa o fraudulenta con respecto a la base instalada en tu garantía.
- HP se reserva el derecho de realizar auditorías de rutina de la base instalada dentro de tu garantía para asegurar que haya un dimensionamiento preciso de la flota.
- La capacidad de HP para prestar este servicio depende de la colaboración completa y puntual que proporcionas a HP, así como de la precisión e integridad de cualquier información y datos que aportes a HP.

### Llamada de reparación in situ de soporte de hardware

HP podría realizar una verificación de tu elegibilidad para el servicio de llamada de reparación caso por caso. Los niveles de servicio, productos y los tiempos de respuesta de los Care Pack de HP pueden variar en función de la ubicación geográfica. Además, puede ser de aplicación una cantidad mínima de pedido, y los servicios autónomos transaccionales de llamada de reparación pueden no estar disponibles en todas las regiones. Para obtener más información, ponte en contacto con una oficina de ventas de HP local. A entera discreción de HP, se prestará servicio con una combinación de diagnóstico y asistencia remota, servicios presenciales y otros métodos de prestación de servicios. Entre ellos puede estar la entrega, mediante mensajería, de piezas de reparación instalables por el cliente (CSR) o un producto de sustitución completo. HP decidirá el método de prestación apropiado para ofrecer una asistencia efectiva y puntual, y para cumplir con el compromiso de tiempo de llamada para reparación, si es necesario.

Si tu actuación no responde a las responsabilidades que están determinadas, a discreción de HP, HP o el proveedor de servicio autorizado de HP, i) no estará obligado a prestar los servicios como están descritos, o ii) prestará ese servicio con cargo para el cliente según las tarifas de tiempo y materiales establecidas.

Los consumibles y suministros similares no están contemplados y no se proporcionarán formando parte de este servicio; los términos y condiciones estándar de la garantía son los aplicables a los consumibles y suministros similares. La reparación o sustitución de los consumibles o suministros similares es tu responsabilidad. Pueden existir excepciones; ponte en contacto con HP para obtener más información. El servicio para los periféricos relacionados se proporcionará mediante el envío de piezas de repuesto o productos de sustitución completos para su instalación por el cliente (CSR) o por el servicio técnico del servicio de mensajería que entregue la pieza o el producto.

Si HP requiere una auditoría inicial, el compromiso de plazo de tiempo de llamada para reparación de hardware no tendrá validez hasta que la auditoría haya finalizado. El establecimiento del compromiso de llamada para reparación puede durar hasta 60 días. Además, HP se reserva el derecho de rebajar el servicio a un tiempo de respuesta in situ o cancelar el contrato de servicio si no se siguen las sugerencias de la auditoría o la auditoría no se lleva a cabo dentro del plazo especificado.

## Limitaciones del servicio: Enhanced Care (cont.)

Las siguientes actividades o situaciones supondrán la suspensión del cálculo del tiempo de llamada para reparación (si es de aplicación) 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 repuestos 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 producto se ha corregido, como reiniciar el sistema operativo.

El compromiso de tiempo de llamada para reparación no se aplica cuando se retrasa o deniega el acceso al sistema, incluida la resolución de problemas, presencial o remota, y las evaluaciones de diagnóstico del hardware. Los compromisos de tiempo de llamada para reparación y asistencia en sus instalaciones no se aplican a la reparación o sustitución de las baterías defectuosas o agotadas. Las franjas de cobertura y los tiempos de respuesta están sujetos a disponibilidad local.

Si solicitas un servicio programado, el período de tiempo de llamada para reparación comienza en el momento acordado.

### Compromiso de tiempo

En determinados países o regiones, puede que no esté disponible un compromiso de tiempo de llamada para reparación o se limite a instalaciones cercanas a las principales áreas urbanas. En el caso de cambio de ubicación de un producto cubierto, HP podría verificar la disponibilidad del servicio en la nueva ubicación. Si HP determina que no dispone de cobertura de llamada de reparación para la nueva ubicación, el servicio restablecerá los términos y condiciones del servicio in situ al siguiente día laborable.

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

No se aplicará el compromiso de tiempo de llamada para reparación en caso de que solo sea necesario sustituir una pieza instalable por el cliente para volver a poner el sistema en funcionamiento. Están excluidos del compromiso de tiempo de llamada para reparación:

- El tiempo necesario para los mecanismos de reconstrucción del disco o los procedimientos de repuestos
- Cualquier restauración o recuperación de los datos afectados
- Cualquier periodo de no disponibilidad que no sea causado directamente por el fallo del hardware

HP se reserva el derecho de modificar el compromiso de tiempo de llamada para reparación, dado que se aplica a la configuración, ubicación y entorno específicos de tu producto. Esto se decidirá en el momento de la solicitud en función de los recursos disponibles. Los compromisos de tiempo de llamada para reparación no se aplican cuando decides que HP prolongue el diagnóstico en lugar de ejecutar los procedimientos de recuperación recomendados. El compromiso de tiempo de llamada para reparación está sujeto a que proporciones acceso inmediato y sin restricciones al sistema, cuando lo solicite HP.

Los tiempos de respuesta pueden variar según la región y la ubicación de las instalaciones del cliente.

## Limitaciones del servicio: Enhanced Care (cont.)

### Exclusiones

Se excluyen de este servicio actividades tales como las siguientes, pero sin limitarse a:

- Realización de copias de seguridad, recuperación y soporte para sistemas operativos, software y datos.
- Realización de pruebas de funcionamiento de aplicaciones y otras pruebas que solicites.
- Resolución de problemas de interconectividad y de compatibilidad.
- Soporte para problemas relacionados con la red.
- 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.
- Cualquier servicio solicitado derivado de fallos a la hora de incorporar cualquier solución, reparación, parche o modificación del sistema proporcionado por HP.
- Cualquier servicio solicitado derivado de la falta de acción preventiva previamente aconsejada por HP.

### La llamada para reparación no es aplicable en los siguientes servicios:

- Cobertura en viaje: soporte al siguiente día laborable solamente en determinados países
- Retención de soportes defectuosos: compromiso de atención al siguiente día laborable
- Protección contra daños accidentales: Podría ser necesario un tiempo adicional según el tipo de daño
- Servicio de sustitución de baterías: compromiso de atención al siguiente día laborable
- Recuperación de datos: 1 a 10 días laborables según la gravedad de la recuperación
- Restauración de SO: prestado como parte del servicio de recuperación de datos

## Responsabilidades del cliente

### Reserva de cita

El proveedor de servicios autorizado de HP programará la cita con el contacto de la ubicación que se ha proporcionado y aclarará los detalles del servicio requerido. Por ello, los pedidos se realizarán en la propia ubicación, y queda bajo la responsabilidad del comprador proporcionar los datos de contacto (nombre, correo electrónico y número de teléfono). Tu contacto deberá ser capaz de hablar y escribir el idioma nativo (específico del sitio) o hablar, leer y escribir en inglés.

### Soporte remoto y firmware

Si no instalas la solución de soporte remoto de HP apropiada, HP puede no ser capaz de proporcionar el servicio tal y como está definido y no está obligado a hacerlo. Se cobrará un importe adicional para la instalación in situ de firmware no instalable por el cliente si no implementas la solución de soporte remoto de HP adecuada en los casos en que se recomienda y está disponible. Queda bajo tu responsabilidad la instalación de firmware instalable por el cliente. Se cobrará un importe adicional si solicitas a HP que instale las actualizaciones de software y firmware instalables por el cliente. Cualquier importe que deba repercutirse se calculará en función del tiempo y los materiales requeridos, a menos que previamente hayas establecido por escrito con HP otra forma de proceder.

### Copia de seguridad de datos

Queda bajo tu responsabilidad realizar una copia de seguridad de todos los archivos de usuarios, los datos y los programas antes del comienzo de cualquier servicio de implementación, y ser capaz de reconstruir archivos, datos o programas de usuario perdidos o alterados. Debes contar con un sistema o procedimiento de copia de seguridad independiente.



## Responsabilidades del cliente (cont.)

### Entornos peligrosos

Debes notificar a HP si se hubiera descubierto que el área de trabajo designada para HP presenta riesgo potencial contra la salud o la seguridad de los empleados y agentes de servicio de HP. HP podrá posponer los servicios de instalación hasta que se eliminen dichos riesgos.

### Representante autorizado

Deberás tener un representante presente cuando los ingenieros de servicio de HP presten los servicios en tus instalaciones. Tu representante deberá ser capaz de hablar y escribir el idioma nativo (específico del sitio) o hablar, leer y escribir en inglés.

### Gestión de escalamientos

HP ha establecido procedimientos formales de escalamiento 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.

## Términos y condiciones

Consulta todos los [términos y condiciones de Care Pack](#).

## Información sobre pedidos

La disponibilidad de las características y los niveles de servicio pueden variar en función de los recursos locales y puede estar restringida a los productos y ubicaciones geográficas elegibles. Los paquetes de soluciones Premier Care para sistemas personales HP no deben adquirirse sin antes haber verificado con un representante de ventas de HP que se cumplen las condiciones necesarias para beneficiarse íntegramente de las prestaciones y el nivel de servicio contratado.

## Más información

Para obtener más información sobre los servicios de HP, ponte en contacto con cualquiera de nuestras oficinas de venta o distribuidores en todo el mundo o visita nuestro sitio web [hp.com/go/services](http://hp.com/go/services).

Regístrate para recibir actualizaciones  
[hp.com/go/getupdated](http://hp.com/go/getupdated)



Compartir con compañeros

1. El nivel de servicio y los tiempos de respuesta de los HP Care Packs podrían variar en función de tu ubicación geográfica. El servicio comienza en la fecha de compra del hardware. Se aplican restricciones y limitaciones. Para obtener más información, visita [www.hp.com/go/cpc](http://www.hp.com/go/cpc). Los servicios de HP se rigen por los términos y las condiciones de servicio de HP aplicables o que se indiquen 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 ni por la garantía limitada de HP incluida con tu producto HP.
2. Se aplican restricciones y limitaciones. Para obtener más información, visita [www.hp.com/go/cpc](http://www.hp.com/go/cpc).
3. HP Enhanced Care requiere un mínimo de usuarios. El número mínimo de usuarios puede variar por dispositivo o región. Sujeto a restricciones y limitaciones. Ponte en contacto con tu representante local de HP para obtener más detalles.
4. Disponibilidad pendiente de asignar en países europeos. Ponte en contacto con tu representante local de HP para obtener más detalles.
5. El servicio de asistencia de software no está disponible en determinadas regiones y países. Ponte en contacto con tu representante local de HP para obtener más detalles.
6. Solo en determinados países. El compromiso de reparación puede variar debido a limitaciones en la zona de cobertura, región y país. Ponte en contacto con tu representante local de HP para obtener más detalles.
7. El servicio de llamada para reparación no cubre las actualizaciones. Ponte en contacto con tu representante local de HP para obtener más detalles. HP podría no cubrir una configuración actualizada. 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. Los clientes pueden tener derechos adicionales de acuerdo con las leyes locales aplicables y estos derechos no se ven afectados en modo alguno por los términos y condiciones del servicio de HP o la garantía limitada de HP proporcionados con el producto de HP.

© Copyright 2019 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 los errores u omisiones técnicos o editoriales que puedan existir en este documento.

