



hp care pack

hp support plus

especificaciones

Support Plus 13x5

resumen del servicio

HP Support Plus le ofrece un servicio integral de soporte de hardware y software que aumenta la disponibilidad de su infraestructura de TI. Los ingenieros de HP trabajan con su personal de sistemas para resolver los problemas de hardware y software que usted pudiera tener con sus productos HP y de otros fabricantes.

Asimismo, le ofrecemos un servicio de Actualizaciones de Software para productos seleccionados de software HP y de otros fabricantes.

Este servicio le proporciona además acceso electrónico a un conjunto completo de datos de soporte para que cualquier miembro de su personal de sistemas pueda localizar fácil y rápidamente información básica sobre productos y servicios.

beneficios para usted

- Aumente la disponibilidad de su infraestructura de tecnología informática
- Mejore el rendimiento sobre su inversión en tecnología
- Soporte para productos seleccionados de hardware y software HP y de otros fabricantes
- Actualice su software HP y de otros fabricantes a un precio predecible.
- Ahórrese el costo de comprar actualizaciones individuales a través de una suscripción completa
- Amplia cobertura geográfica

principales características del servicio

- Soporte del hardware en sus instalaciones
- Partes y materiales incluidos
- Soporte completo del hardware hasta la conclusión del trabajo
- Soporte de software
- Escalamiento del servicio
- Flexibles horarios de servicio
- Excelentes tiempos de respuesta para la reparación o reemplazo del hardware en sus instalaciones
- Actualización de la documentación y productos de software
- Licencia para usar y copiar actualizaciones
- Diagnóstico y soporte remotos
- Soporte electrónico a través del Centro de Recursos de Tecnología Informática de HP

especificaciones

tabla 1. características

característica	especificaciones
Soporte de hardware en las instalaciones del cliente	<p>Para problemas técnicos que no se puedan resolver de manera remota, un representante autorizado HP le dará soporte técnico especializado a fin de hacer que sus productos de hardware funcionen bien nuevamente. Para ciertos productos HP podrá, a su consideración, reemplazar el producto en vez de repararlo. Los productos de reemplazo serán nuevos o su equivalente en cuanto a rendimiento. Los productos reemplazados pasarán a ser propiedad de HP.</p> <p>Asimismo, HP podrá instalar las mejoras de ingeniería de su sistema que sean necesarias para garantizar la operación correcta de los productos de hardware y mantener la compatibilidad con las partes de repuesto suministradas por HP. De igual manera HP podrá instalar cualquier actualización de firmware que se requiera para asegurar la capacidad de soporte de su equipo.</p>
Materiales	<p>HP proporcionará todas las refacciones y materiales necesarios para mantener su equipo de hardware en buen funcionamiento, incluyendo las partes y materiales para llevar a cabo las mejoras de ingeniería que se recomienden. Los repuestos serán nuevos o su equivalente en cuanto a rendimiento. Las partes reemplazadas pasarán a ser propiedad de HP.</p>
Servicio hasta la conclusión del trabajo	<p>Una vez que el representante de HP llega a las instalaciones del cliente, éste continuará dando el servicio (ya sea de forma remota o en el lugar de trabajo), hasta que sus productos estén nuevamente en operación o en tanto se logre un progreso razonable. El trabajo se podrá suspender temporalmente si son necesarias partes o recursos adicionales y se reanudará cuando éstos estén disponibles.</p>
Soporte de Software	<p>Una vez que un problema de software ha sido registrado, un Ingeniero del Centro de Respuesta le devuelve la llamada dentro de un lapso de 2 horas. HP ofrece servicios de soporte correctivo para resolver problemas de software identificables que el cliente pueda reproducir. HP también proporciona soporte para ayudar a los clientes a identificar problemas difíciles de reproducir. Asimismo, el cliente recibe asistencia para la resolución de problemas y parámetros de configuración, así como para el uso de aplicaciones, sistemas operativos y utilerías del software cubierto.</p>
Escalamiento del Servicio	<p>HP ha establecido un procedimiento formal de escalamiento del servicio para resolver problemas complejos de software. La gerencia local de HP coordina el proceso, haciendo rápidamente una lista de las habilidades y recursos necesarios con las que cuentan los expertos de HP y nuestros socios para resolver el problema.</p>
Horario de servicio	<p>El horario de servicio indica el tiempo durante el cuál se proporciona el servicio, ya sea de forma remota o en las instalaciones del cliente.</p> <p>Las llamadas que se reciban fuera de este horario serán atendidas al siguiente día hábil, de acuerdo al horario que se haya contratado.</p> <p>Los siguientes horarios están disponibles para los productos seleccionados:</p> <ul style="list-style-type: none">• <i>Horario extendido de servicio:</i> El servicio está disponible de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. en Colombia, Pto Rico, Venezuela y CACE, de lunes a viernes, excepto días festivos de HP. <p>Todos los horarios de servicio están sujetos a la disponibilidad de recursos en su localidad. Para mayor información por favor pregunte a su distribuidor autorizado HP.</p>
Tiempo de respuesta	<p>El tiempo de respuesta es el tiempo que transcurre desde el momento en que HP recibe y registra su solicitud de servicio hasta el momento en que un representante de HP llega a sus instalaciones dentro del horario de servicio.</p> <ul style="list-style-type: none">• <i>Respuesta en 4 horas:</i> Un representante autorizado HP llegará a sus instalaciones para comenzar los trabajos de mantenimiento correctivo al hardware dentro de un lapso de 4 horas a partir del momento en que se registró su llamada dentro del horario de servicio.

Licencia de uso y copia de las actualizaciones de software

El cliente recibe autorización para usar y copiar las actualizaciones de software para todos los sistemas cubiertos por la licencia original. Usted puede usar y copiar dichas actualizaciones en cada sistema cubierto por este servicio, tal como se describe en el Anexo E16– Términos y Condiciones de Ventas y Servicios HP y el Anexo SS5 –, en el contrato de Servicio de Soporte HP o en el Contrato de Servicios de Soporte HP Care Pack, si se compran a través de un Distribuidor Autorizado HP.

Actualización de la documentación y productos de software

Conforme se den a conocer nuevas versiones para productos seleccionados de software de HP, las actualizaciones y manuales de referencia se pondrán a disposición de sus administradores de sistemas. Para los productos de software de otros fabricantes, HP le proporcionará las actualizaciones, si éstas son parte del servicio, tan pronto como los fabricantes las pongan a nuestra disposición. Asimismo, HP le podrá proporcionar instrucciones sobre la forma de obtener las actualizaciones de software de otros fabricantes, incluidas en este servicio, ya sea a través de HP o directamente del fabricante. Para ciertos productos el cliente tendrá la opción de elegir entre varios tipos de medio de almacenamiento. A través de este servicio también se le proporcionará al cliente un código de acceso o clave de licencia, o las instrucciones para obtener el código de acceso o la clave de licencia correspondiente, cuando esto sea necesario para instalar y ejecutar la más reciente versión del software.

Cobertura para SW de HP y algunos productos seleccionados de otros proveedores:

- HP-UX
- OpenVMS y productos ‘layered’
- Tru64 UNIX y productos ‘layered’
- Software Microsoft Data Center

Nota: no está disponible para Windows, Linux y Novell

Acceso Remoto

A consideración de HP y con la aprobación del cliente, se podrán utilizar herramientas de acceso remoto, como el soporte telefónico, para facilitar la resolución del problema. El uso de estas herramientas le permite a HP trabajar de forma interactiva con el cliente y diagnosticar el problema de manera remota.

El cliente también podrá usar cualquiera de las herramientas seleccionadas para ayudar en la resolución del problema. Únicamente se podrán utilizar las herramientas proporcionadas o aprobadas por HP como parte de este servicio.

Soporte Electrónico

HP le proporciona acceso ilimitado al Centro de Recursos de Tecnología Informática de HP, un servicio electrónico que incluye una base de datos con los síntomas y soluciones a los problemas más conocidos, descripciones de productos, especificaciones técnicas y literatura especializada.

HP también podrá poner a disposición del cliente ciertos parches de software HP por medio de este servicio electrónico. En cuanto a los parches de software de otros fabricantes, HP se los proporcionará junto con las instrucciones sobre la forma de obtener el parche directamente del fabricante original del software cuando, y a condición de que, dichos parches estén disponibles a través del fabricante.

responsabilidad del cliente

El cliente deberá conservar todas las licencias originales de software, actualizar los contratos y claves de licencia y proporcionárselas a HP cuando se le solicite.

El cliente utilizará todos los productos de software en conformidad con los términos de la licencia otorgada por HP u otro fabricante, incluyendo los términos adicionales que acompañen a las actualizaciones de software proporcionadas de acuerdo con este servicio.

Cuando un cliente reciba la notificación, ya sea de forma impresa o por medio de correo electrónico, de que una nueva versión de software está disponible, es responsabilidad del cliente responder al mensaje si desea recibir dicha actualización.

El cliente será responsable de registrarse en el Centro de Recursos de Tecnología Informática de HP para poder obtener información sobre nuevos productos de software y bajar parches.

A solicitud de HP, el cliente deberá darle toda la asistencia necesaria para resolver el problema de forma remota, ya sea:

- proporcionando toda la información necesaria para que HP pueda prestar los

servicios de soporte remoto de forma profesional y oportuna y/o pueda determinar el nivel de elegibilidad correspondiente,

- ejecutando las auto-pruebas y/u otros programas y herramientas de diagnóstico
- realizando las tareas necesarias para ayudar a HP a identificar y resolver el problema

El cliente también será responsable de instalar los repuestos y unidades de reemplazo cuando éstas se envíen por mensajería para que lo haga él mismo de manera oportuna.

condiciones generales/otras

Es posible que ciertas actualizaciones de software de otros fabricantes, contratos de licencia y/o claves de licencia deban obtenerse directamente con el fabricante o distribuidor original del software.

restricciones del servicio para las actualizaciones de software

Las actualizaciones de software no están incluidas para todos los productos. Únicamente productos seleccionados de software HP y de otros fabricantes cuentan con el Servicio de Actualización de Software. A solicitud del cliente, HP le proporcionará una lista de los productos de software incluidos. Cuando este servicio no esté disponible, ésta no se incluirá en el servicio de Soporte de Software.

Para clientes con múltiples sistemas en un mismo lugar, HP podrá limitar el número de actualizaciones de software proporcionadas como parte de dicho servicio.

restricciones al servicio de soporte de hardware en las instalaciones del cliente

A consideración de HP, el servicio puede proporcionarse utilizando herramientas de diagnóstico y soporte remoto, servicios en el lugar de trabajo u otros métodos para la prestación del servicio, así como una combinación de los mismos. Otros métodos pueden incluir el envío por medio de mensajería de refacciones para que el cliente los reemplace él mismo, como un mouse o teclado, o inclusive toda una unidad de reemplazo para ciertos productos. HP determinará el método más apropiado a fin de proporcionarle al cliente un servicio de soporte efectivo y oportuno.

Los compromisos de servicio en el lugar de trabajo en un tiempo determinado no serán aplicables si el servicio se puede realizar por medio del uso de herramientas de diagnóstico o soporte remoto o por otros métodos, tal como se describe arriba.

Para tecnologías de almacenamiento totalmente redundante (p. ej. arreglos de almacenamiento XP), el compromiso de respuesta en un tiempo determinado es aplicable únicamente para problemas críticos, según lo determine HP, los cuales pudieran afectar negativamente las operaciones comerciales o el rendimiento. Los tiempos de respuesta para problemas que no sean críticos pueden variar.

Este servicio no incluye, entre otras cosas:

- La restauración del sistema operativo, aplicaciones de software y datos
- La resolución de problemas de interconectividad y compatibilidad
- Los servicios necesarios debido a que el cliente no realice los arreglos al sistema, reparaciones, parches o modificaciones indicadas por HP
- Los servicios necesarios debido a que el cliente no tome las acciones preventivas recomendadas por HP

cobertura

Los Servicios de Soporte de Hardware HP en el Lugar de Trabajo le dan cobertura para los productos marca HP o Compaq, todos los componentes internos suministrados por HP (como tarjetas HP Jetdirect, memoria y unidades de CD-ROM), así como para los accesorios HP o Compaq adquiridos junto con el producto, como el mouse, teclado, estación docking y monitor.

El servicio HP Care Pack contratado para un producto no cubre los monitores CRT de más de 17" o los monitores de pantalla plana de más de 15". Para éstos deberán contratarse

servicios HP Care Pack individuales.

En el caso de los servicios HP Care Pack con cobertura para el "CPU únicamente", los monitores y estaciones docking no estarán incluidos en el servicio.

La cobertura para los sistemas con productos de varios fabricantes incluye todos los componentes internos estándar suministrados por el fabricante o el distribuidor, así como el monitor, el teclado y el mouse.

Los artículos de consumo como baterías y plumas para Tablet PC, kits de mantenimiento y otros consumibles, mantenimiento del usuario y dispositivos de otros fabricantes no están cubiertos.

Para componentes que han sido descontinuados, es posible que se requiera de una ruta de actualización. HP trabajará junto con el cliente para determinar cuál es el repuesto más adecuado. No todos los componentes estarán cubiertos en todos los países, lo cual dependerá de la capacidad local de soporte.

Servidores ProLiant y Sistemas de Almacenamiento

El servicio incluye todas las opciones de hardware HP calificadas para el servidor, compradas en el mismo momento o posteriormente, e instaladas dentro del dispositivo, así como los monitores de 22" o menos. Éstos estarán cubiertos con el mismo nivel de servicio y tiempo de respuesta que el servidor. En el caso de servidores o sistemas de almacenamiento instalados en un gabinete, el servicio también cubre todas las opciones para rack calificadas por HP e instaladas dentro del mismo gabinete.

En el caso de los hp Blade Servers ProLiant, los servicios HP Care Pack cubren el montaje del servidor y todas las blades de red y servidor instaladas en el mismo, así como las fuentes de poder asociadas.

para mayor
información

Para mayor información sobre los servicios HP Care Pack, póngase en contacto con cualquiera de nuestros distribuidores o representantes de ventas en todo el mundo o visite nuestra página de Internet en:

<http://www.hp.com> y seleccione su país

La información técnica contenida en el presente documento está sujeta a cambios sin previo aviso.

Los Servicios de Soporte HP se rigen por lo establecido en el Anexo SS5 y los Términos y Condiciones de Ventas y Servicios HP, los Términos Comerciales HP o el Contrato Global de Servicios HP.

© Copyright Hewlett-Packard Company 2002
03/2002

XXXXXXXXSPL

