

HP Active Care

Servicios HP Care Pack



Ventajas del servicio

- Mitigar el tiempo de inactividad con respuestas rápidas
- Resolver con rapidez los problemas de los usuarios
- Mantener los equipos listos y en funcionamiento en todas partes
- Proteger datos y soportes
- Prepararse para situaciones inesperadas
- Cumplir las necesidades del servicio específicas
- Recibir asistencia técnica in situ por parte de expertos cualificados

Aspectos importantes del servicio

- Análisis habilitados por HP TechPulse, entre lo que se incluye:
 - Inventario y supervisión de estado
 - Panel con análisis e informes
 - Análisis predictivos
- Asistencia técnica y diagnóstico de problemas remotos
- Asistencia técnica de hardware in situ
- Piezas y materiales de sustitución
- Acceso directo a agentes de soporte remoto altamente cualificados de HP
- Servicios en viaje disponibles en más de 90 países
- Retención de soportes defectuosos
- Protección contra accidentes

Descripción general del servicio

HP Active Care es un servicio y soporte para PC de clase mundial para trabajadores móviles y de oficina. Active Care ayuda a la IT a lograr una disponibilidad total y una asistencia rápida para la resolución de problemas en dispositivos HP.^{1,2} Con una asistencia técnica remota, análisis predictivos del estado de los dispositivos, servicios de reparación y una respuesta in situ al siguiente día laborable, tus empleados podrán mantener su actividad tanto en la oficina como en sus desplazamientos.

Active Care también incluye diagnóstico y reparación de problemas acelerado, lo que ayuda a los usuarios a empezar a trabajar con rapidez. La Generación automática de casos minimiza las interrupciones al abrir un caso en cuanto se detecta un problema, lo que permite a los responsables de la toma de decisiones de IT programar reparaciones según sus necesidades. Optimiza la disponibilidad del PC con análisis predictivos y proactivos que permiten a la IT conocer el estado de cada PC de su flota. HP identifica rápidamente los problemas en el momento y el lugar que se producen, pide las piezas de sustitución y las instala según sea necesario.

Funciones y especificaciones

Funciones de soporte habilitadas por HP TechPulse

HP Active Care brinda alertas predictivas y proactivas a los clientes gracias a la tecnología de HP TechPulse, una potente plataforma de análisis basada en IA. Tus equipos de IT pueden supervisar el estado de los dispositivos y recibir alertas sobre dispositivos que requieren atención, reparación o actualizaciones; todo ello desde un panel integral unificado.

Funciones y especificaciones (continuación)

Categoría	Funciones
Alertas y notificaciones predictivas y proactivas de HP TechPulse	Inventario de hardware (incluidos modelos de hardware, tipo, números de serie e información básica sobre la garantía)
	Nuevos incidentes graves para problemas con el disco duro de los dispositivos, clasificación térmica y estado de la batería
	Estado del hardware, que brinda revisiones rápidas y actualizadas del estado de los dispositivos de tu flota
	Estado y clasificación térmica
	Estado de las baterías
	Errores y caídas del sistema
	Actualizaciones de BIOS y firmware
	Ubicación del dispositivo
	Estado del disco duro
Gestión automática de incidencias	Sustitución del disco duro
	Sustitución de la batería
Diagnóstico de incidencias y asistencia técnica a distancia	Soporte 24 x 7 ³
Asistencia técnica de hardware in situ	Los representantes prestan una asistencia in situ

Resumen de las principales funciones de soporte habilitadas por HP TechPulse

- **Dispositivos conectados a tu panel**
 - **Inventario de hardware:** Ofrece información detallada sobre el hardware de los dispositivos registrados (por ejemplo, modelos de hardware, tipo, números de serie e información básica sobre la garantía) y el historial de registro de los dispositivos.
- **Dispositivos que requieren intervención**
 - **Estado del hardware:** Identifica los dispositivos que no cumplen las métricas de rendimiento individual (por ejemplo, el estado de la batería, el estado del disco, el estado térmico, las actualizaciones críticas de la BIOS).
- **Dispositivos que experimentan problemas térmicos**
 - **Clasificación térmica:** Proporciona información detallada sobre las características térmicas de los dispositivos registrados.
- **Dispositivos que necesitan una sustitución de la batería o del disco duro**
 - **Sustitución de la batería:** Brinda información sobre los plazos recomendados de sustitución de la batería para los dispositivos registrados.
- **Dispositivos que requieren actualizaciones de BIOS y firmware**
 - **Actualizaciones de BIOS:** Con las funciones habilitadas por HP TechPulse, se proporcionarán notificaciones de actualización de la BIOS en el portal para identificar los dispositivos que se pueden actualizar de forma proactiva.

Funciones y especificaciones (continuación)

Asistencia técnica y diagnóstico de problemas remotos

Los fallos del disco duro y los problemas de sustitución de la batería pueden resolverse mediante la creación de un caso de soporte automático. Para otros problemas, puedes ponerte en contacto con el servicio de asistencia técnica de HP.

Una vez que hayas recibido y aceptado la llamada, HP empezará a detectar, aislar y solucionar la incidencia de hardware. Antes de brindar asistencia técnica in situ, HP puede realizar un diagnóstico remoto utilizando el servicio de asistencia técnica electrónica remoto para acceder a los productos cubiertos o utilizar otros medios disponibles para ofrecer una resolución remota. Independientemente de tu franja de cobertura, los incidentes con el hardware cubierto se pueden notificar a HP por teléfono o a través del sitio web, en función de lo que se encuentre disponible localmente, o como un evento automatizado de notificación de equipamiento mediante las soluciones de asistencia técnica remota electrónica de HP 24 x 7.³ HP confirmará la recepción de un ID de caso y comunicará ese ID de caso al interesado. HP se reserva el derecho de determinar la resolución final de todos los incidentes notificados.

Soporte de hardware al siguiente día laborable in situ

En el caso de los incidentes de hardware que no puedan resolverse de forma remota, un representante autorizado se presentará in situ al siguiente día laborable para ofrecer asistencia técnica in situ en productos de hardware HP Active Care con el fin de restablecer el funcionamiento de estos. 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.⁴ A su llegada, los representantes prestarán el servicio in situ o de forma remota, 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 se encuentren disponibles.

- **Reparación en caso de fallo:** En el momento en que se inicia la prestación del servicio de asistencia técnica in situ, HP puede implementar mejoras de ingeniería disponibles y actualizaciones de firmware no instalables por el cliente que se requieran en los productos de hardware cubiertos con el fin de recuperar el correcto estado de funcionamiento o mantener el servicio de prestación de asistencia técnica de HP.
- **Reparación según demanda:** En el caso de las solicitudes de sustitución o reparación de discos duros y baterías, los clientes pueden seleccionar una opción en el portal TechPulse para que estos artículos se sustituyan en el momento oportuno, antes de que el dispositivo falle.

Piezas y materiales de sustitución

HP proporcionará las piezas y los materiales de sustitución admitidos que sean necesarios para mantener el producto cubierto en buenas condiciones de funcionamiento, incluidas las piezas y los materiales para implementar las mejoras de ingeniería disponibles y recomendadas. Las piezas de sustitución serán nuevas o funcionalmente equivalentes a nuevas en términos de 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 de la pieza de sustitución.

No se facilitan consumibles ni suministros ya que no se contemplan como parte de este servicio; los términos y condiciones de la garantía estándar se aplican en las piezas de consumibles y suministros. La reparación o sustitución de los consumibles o suministros es tu responsabilidad. Se pueden aplicar excepciones; ponte en contacto con HP para obtener más información. Consulta el apartado «Cobertura» de la página 6 para obtener más información.

Actualizaciones de firmware para los productos seleccionados

Las actualizaciones de firmware HP se encuentran disponibles para aquellos clientes que disponen de un acuerdo en vigor que les permita tener acceso a estas actualizaciones. Como parte de este servicio, tienes derecho a descargar, instalar y utilizar las actualizaciones de firmware de los productos cubiertos, sujetas a las restricciones de licencia aplicables indicadas en los términos de venta estándar actuales de HP. HP puede facilitar, instalar o brindar asistencia técnica para la instalación de actualizaciones de firmware, junto con asistencia técnica de hardware in situ, en el caso de que hayas adquirido previamente una licencia válida para utilizar las actualizaciones de software correspondientes.

Funciones y especificaciones (continuación)

Funciones de servicio opcionales

- **Protección frente a daños accidentales:** Cada nivel de servicio puede incluir una protección frente a daños accidentales seleccionando productos de hardware aptos. Un daño accidental se define como el daño físico a un producto causado por un incidente repentino e imprevisto, o como resultado del mismo, siempre que dicho daño ocurra en el transcurso del uso regular. Ejemplos de este tipo de daños son el derrame no intencionado de líquidos dentro de la unidad o encima de la misma, las caídas y los golpes, las subidas de tensión, así como los daños o roturas en las pantallas de cristal líquido (LCD) y piezas. Se pueden aplicar restricciones según el país; ponte en contacto con tu representante de HP.
- **Retención de medios defectuosos:** Esta opción te permite retener discos duros o componentes de unidades SSD/flash defectuosos a los que no quieres renunciar debido a que pueden contener datos confidenciales. Todas las unidades aptas de un sistema cubierto deben estar incluidas en la retención de soporte defectuoso.
- **Soporte de hardware al siguiente día laborable para viajeros:** Este 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 para viajeros está disponible para 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.

Especificaciones de entrega

Los dispositivos gestionados por HP tendrán un cliente de software instalado manualmente o en fábrica para recopilar información relacionada con el dispositivo. No se capturarán datos confidenciales del usuario, como credenciales, archivos, contenido y datos personales. Los datos recopilados se almacenarán en un repositorio seguro en la nube.

Franja de cobertura

La franja de cobertura especifica el tiempo durante el cual los servicios descritos se ofrecen in situ o de forma remota. Un representante autorizado de 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 una vez que HP haya recibido y aceptado la llamada. Las llamadas recibidas fuera de la franja de cobertura se registrarán en el momento de la llamada, se admitirán al siguiente día de cobertura y se aplicarán en el intervalo 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.

Opciones de nivel de servicio

Para obtener más información sobre la disponibilidad del servicio y la cobertura, ponte en contacto con una oficina de ventas local de HP.

Tiempo de respuesta in situ

Para incidentes con hardware asegurado que no se puedan resolver de forma remota, HP hará todos los esfuerzos comercialmente razonables para responder físicamente dentro del tiempo de respuesta a domicilio especificado. El tiempo de respuesta in situ comienza una vez que HP recibe y admite la llamada inicial, y termina cuando el representante autorizado de HP llega a las instalaciones, o cuando HP determina que la incidencia correspondiente no requiere 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.

Especificaciones de entrega (continuación)

Gestión de escalada

HP ha establecido procedimientos formales de escalada para facilitar la resolución de incidencias complejas. La gestión local de HP coordina la escalada de incidencias, obteniendo las habilidades de los recursos adecuados de HP y/o de terceros seleccionados para la resolución de problemas.

Acceso a la información de servicios y asistencia técnica electrónica

Como parte de este servicio, HP brinda acceso a determinadas herramientas electrónicas y basadas en web disponibles comercialmente. Dispones de acceso a:

- Algunas capacidades que se ponen a disposición de los usuarios registrados, como la suscripción a notificaciones proactivas de servicio relativas al hardware y la participación en foros de asistencia técnica para solucionar incidencias y compartir las mejores prácticas con otros usuarios registrados.
- Búsquedas ampliadas basadas en web de documentos de asistencia técnica adecuados para facilitar una resolución más rápida de incidencias.
- Algunas herramientas de diagnóstico de servicios propias de HP con acceso por contraseña.
- Una herramienta basada en web para enviar preguntas directamente a HP. Esta herramienta permite solucionar problemas rápidamente mediante un proceso de precalificación que envía la solicitud de asistencia técnica o servicio al recurso más cualificado para atenderla. También permite la visualización del estado de cada solicitud de asistencia técnica o servicio enviada, incluidos los casos enviados por teléfono.
- Bases de datos de conocimiento alojadas de HP y terceros para determinados productos de terceros, en las que puedes buscar y obtener información sobre productos, encontrar respuestas a preguntas de asistencia técnica y participar en foros de asistencia técnica. Este servicio puede estar limitado por las restricciones de acceso de terceros.

Solución electrónica de asistencia técnica remota

En productos seleccionados, la solución electrónica de asistencia técnica remota ofrece sólidas capacidades de resolución de problemas y reparación. Puede incluir soluciones de acceso remoto a los sistemas y ofrecer un práctico punto central de gestión, así como una visión empresarial de las incidencias abiertas e historiales. El acceso remoto al sistema permite al especialista de asistencia técnica de HP brindar un diagnóstico y resolución del problema más rápidos. Los especialistas de asistencia técnica de HP solo utilizarán el acceso remoto con tu autorización.

Finalización del trabajo

Las tareas de reparación se consideran finalizadas una vez que HP verifica que se ha corregido el funcionamiento incorrecto del hardware o su sustitución. HP no se hace responsable de la pérdida de datos; tú eres el responsable de la implementación de procedimientos de copia de seguridad adecuados. HP puede llevar a cabo la verificación mediante la ejecución de una prueba automática de encendido, un diagnóstico independiente, o la verificación visual de un correcto funcionamiento. A su exclusivo criterio, HP determinará el nivel de pruebas necesario para verificar la reparación del hardware. A su exclusivo criterio, HP también puede decidir la sustitución temporal o permanente del producto con el fin de cumplir con el compromiso de tiempo de reparación. Los productos de sustitución serán nuevos o funcionalmente equivalentes a nuevos en términos de rendimiento. Los productos sustituidos pasan a ser propiedad de HP. La obligación de finalizar el trabajo no se aplica a la asistencia técnica in situ que se brinda para ordenadores de sobremesa, dispositivos móviles y productos del consumidor. HP determina la resolución final de todos los incidentes notificados.

Especificaciones de entrega (continuación)

Cobertura

Este servicio ofrece cobertura para equipos HP elegibles, incluidos componentes internos admitidos y compatibles con HP como memorias y unidades ópticas externas. Esto incluye accesorios acoplados de marca HP que se compraron juntos y se incluyeron en el embalaje original del ordenador, como un ratón, un teclado, una estación de acoplamiento, una funda, un replicador de puerto o un adaptador de CA.

Los servicios de HP Care Pack con esta limitación de cobertura no cubren los monitores HP externos. Los dispositivos All-in-One incluyen la pantalla, que no se considera un monitor externo independiente. Sin embargo, este HP Care Pack no cubriría, por ejemplo, un segundo monitor adjunto a un dispositivo All-in-One.

Las estaciones de acoplamiento y los replicadores de puertos de HP están cubiertos en el país en el que se ha adquirido HP Care Pack, pero no fuera del país de adquisición.

Este servicio no cubre: los consumibles (como soportes extraíbles, baterías reemplazables por el cliente, lápices de ordenador para tablet y otros consumibles), los dispositivos que requieren mantenimiento por parte del usuario y los dispositivos que no son de HP. Las baterías de los ordenadores comerciales HP móviles tienen una cobertura de hasta tres años. Busca «Interpretación de las garantías de batería para portátiles comerciales» en hp.com para obtener más información.

Puede requerirse una ruta de actualización debido a piezas de sustitución o componentes que ya no se fabriquen. En algunos casos, estas actualizaciones de piezas de sustitución o componentes que ya no se fabriquen pueden suponer costes adicionales. HP colaborará contigo para recomendarte piezas de sustitución. Es posible que algunos componentes no dispongan de piezas de sustitución disponibles en todos los países debido a las capacidades de asistencia técnica local.

Requisitos de los dispositivos

Los dispositivos de HP Active Care deben ser equipos fabricados por HP que cumplan los siguientes requisitos:

- Haberse enviado el 1 de enero de 2018 o posteriormente.
- Ejecutar Windows 10 1703 o superior, solo las ediciones Pro, Enterprise o Education; Las ediciones de Windows 10 Home no son compatibles con esta función.

Requisitos previos del portal HP TechPulse

Esta función solo es compatible con la aplicación HP TechPulse para Windows (Setup.exe), versión 3.20.495 y superior.

- Para obtener instrucciones sobre cómo utilizar y configurar el portal TechPulse, consulta la guía de incorporación en hp.com/active-care.
- Si el dispositivo no tiene integrado TechPulse Persistence, el software TechPulse se puede descargar en hpdaas.com/software.

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



Especificaciones de entrega (continuación)

Registro de HP Care Pack

Este servicio está supeditado al correcto registro del HP Care Pack. Obtendrás información acerca de cómo acceder al portal TechPulse en el correo electrónico que recibirás durante el proceso de registro de Care Pack. En caso de que no facilites una dirección de correo electrónico correcta de la persona que accederá al servicio, puede que dicho servicio no esté disponible o se retrase.

En lo que respecta a las opciones de tiempo de respuesta in situ de hardware, HP te recomienda encarecidamente instalar y utilizar la solución apropiada de asistencia técnica remota de HP con una conexión segura a HP con el fin de permitir la prestación del servicio.

Responsabilidades del cliente

Los requisitos de acceso e incorporación al portal TechPulse son los siguientes:

- Utilizar TechPulse Persistence en dispositivos que tengan esta función habilitada de fábrica.
- Aceptar los términos y condiciones para tener un cliente de software en tus dispositivos.
- Registrar dispositivos de forma automática o manual siguiendo las instrucciones proporcionadas por HP.
- Solicitar el alta para agregar o eliminar dispositivos y usuarios gestionados.
- Asegurar el cumplimiento de los requisitos de licencia de aplicaciones de software.
- Solucionar los problemas comunes de asistencia al usuario final antes de pasar a la asistencia de HP.
- Deshacer las actualizaciones del SO en caso de fallo.
- Autorizar a los partners para acceder o gestionar la cuenta, si corresponde.

Los dispositivos gestionados por HP tendrán un cliente de software instalado para recopilar información relacionada con el dispositivo. No se capturarán datos confidenciales del usuario, como credenciales, archivos, contenido y datos personales. Los datos recopilados se almacenarán en un repositorio seguro en la nube. Acepta que HP recopilará esta información como parte de la prestación de este servicio. Si no estás dispuesto a facilitar esta información a HP, el servicio no se prestará según lo previsto.

Si no se cumplen las responsabilidades especificadas, HP (a) no estará obligado a prestar los servicios tal y como se describen, o (b) prestará dichos servicios y correrán a tu cuenta según las tasas vigentes de tiempo y material.

Especificaciones de entrega (continuación)

Si así lo requiere HP, tú o un representante autorizado de HP deberéis activar el producto de hardware en un plazo de 10 días a partir de la fecha de compra de este servicio siguiendo las instrucciones incluidas en HP Care Pack o el documento que HP envía por correo electrónico o por cualquier otra vía. Si un producto cubierto cambia de ubicación, este deberá activarse o registrarse (o deberá realizarse un ajuste correcto del registro de HP ya existente) en un plazo de 10 días desde el momento del cambio.

Se recomienda encarecidamente una solución de asistencia remota de HP con una conexión segura a HP para el tiempo de respuesta in situ de hardware. Debes facilitar todos los recursos necesarios, de acuerdo con las notas de versión de la solución de asistencia técnica remota de HP, con el fin de habilitar la prestación del servicio y las opciones. Siempre que se instala una solución de asistencia técnica remota de HP, también debes mantener la información detallada de contacto configurada en la solución de asistencia técnica remota que HP utilizará para dar respuesta a un fallo del dispositivo. Ponte en contacto con un representante local de HP para obtener más información sobre los requisitos, especificaciones y exclusiones.

Si HP lo solicita, debes ofrecer apoyo a los esfuerzos de resolución de problemas de forma remota de HP con las siguientes acciones:

- Facilitar a HP toda la información necesaria para poder prestar un servicio de asistencia técnica remota puntual y profesional, y determinar el nivel de asistencia técnica adecuado.
- Iniciar pruebas automáticas, así como instalar y ejecutar otras herramientas y programas de diagnóstico.
- Instalar las actualizaciones y revisiones de firmware que sean instalables por el cliente.
- Realizar otras actividades razonables con el fin de que HP pueda identificar o solucionar los problemas, tal como lo solicite HP.

Eres responsable de instalar, de forma oportuna, las actualizaciones de firmware imprescindibles instalables por el cliente, así como las piezas de autorreparación del cliente (CSR, por sus siglas en inglés) y los productos de sustitución que te hayan entregado. Te comprometes a abonar las tasas adicionales si solicitas a HP que instale actualizaciones o revisiones de firmware instalables por el cliente. Cualquier importe adicional que deba repercutirse, se calculará en función del tiempo y los materiales requeridos, a menos que previamente hayas establecido por escrito otro tipo de procedimiento.

En aquellos casos en los que se envíen piezas de autorreparación del cliente (CSR, por sus siglas en inglés) o productos de sustitución para solucionar un problema, serás responsable de devolver la pieza o producto defectuoso en el periodo que designe HP. Si HP no recibiera la pieza o el producto defectuoso en el periodo de tiempo estipulado, o si se hubieran borrado magnéticamente o dañado físicamente la pieza o el producto de cualquier otro modo en el momento de la recepción, el cliente deberá pagar el precio de la tasa de HP del componente o producto defectuoso, según lo determine HP.

Eres responsable de la seguridad de tu propia información de propietario y confidencial, y de la eliminación o el saneamiento adecuados de los datos de productos que se puedan sustituir o devolver a HP como parte del proceso de reparación. Para obtener más información sobre estas responsabilidades, incluidas aquellas descritas en la política de saneamiento de soportes y política de gestión de soportes para clientes de atención sanitaria de HP, consulta hp.com/go/mediahandling.

Protección frente a daños accidentales (función opcional)

En el caso de las ofertas de HP Care Pack que incluyan la función de servicio opcional de protección frente a daños accidentales, debes informar del daño accidental a HP en un plazo de 30 días desde la fecha del incidente para que HP pueda agilizar el servicio de reparación del sistema. El informe debe incluir una explicación detallada del accidente, incluido el cuándo, dónde y cómo ocurrió, así como una descripción de los daños en la unidad. HP rechazará la reclamación si no se facilita esta información o si se notifica el incidente en un plazo superior a 30 días desde la fecha en la que tuvo lugar dicho incidente.

Especificaciones de entrega (continuación)

Retención de soporte defectuoso (función opcional)

Con la opción de servicio de retención de soporte defectuoso, asumes las siguientes responsabilidades:

- Mantener el control físico de los discos o las unidades SSD/flash en todo momento; HP no será responsable de los datos que contengan los discos o las unidades SSD/flash.
- Asegurarte de que todos los datos confidenciales que contenga el disco duro o unidad SSD/flash retenidos, se destruyan o se guarden de forma segura.
- Facilitar a HP la información de identificación de cada disco o unidad SSD/flash retenido, y firmar un documento facilitado por HP en el que reconozcas la retención de los discos o unidades SSD/flash.
- Destruir los discos duros o unidades SSD/flash retenidos y/o asegurarte de que no vuelvan a utilizarse.
- Desechar los discos duros o unidades SSD/flash retenidos de acuerdo con las leyes y las regulaciones medioambientales aplicables.

En el caso de los discos o las unidades SSD/flash que HP te suministre en calidad de préstamo, alquiler o arrendamiento, devolverás puntualmente los discos o las unidades SSD/flash de sustitución cuando caduque o finalice el servicio de asistencia técnica con HP. Serás el único responsable de eliminar los datos confidenciales antes de devolver a HP los discos o las unidades SSD/flash prestados, alquilados o arrendados, y HP no será responsable de mantener la confidencialidad o privacidad de los datos confidenciales que permanezcan en dichos discos o unidades SSD/flash.

Asistencia in situ al siguiente día laborable para viajeros (función opcional)

La cobertura de viaje está disponible en las principales zonas geográficas del mundo y la lista de países y zonas geográficas es muy completa y no deja de ampliarse. Puedes encontrar una lista detallada [aquí](#). Esta lista proporciona información sobre la disponibilidad geográfica específica de la asistencia de hardware al siguiente día laborable para viajeros, incluidas las opciones de protección frente a daños accidentales y de retención de soportes defectuosos. La lista de países y ubicaciones geográficas puede cambiar sin previo aviso.

HP recomienda que valides la cobertura de viaje a través de este sitio web antes de cualquier salida.

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

- Te facilitará el número de teléfono del Centro de Soluciones Globales de HP del país o la región correspondiente, que podrás encontrar [aquí](#).
- 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 la región, o bien 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.



Limitaciones del servicio

HP Active Care no se diseñó para cumplir con los estándares de la HIPAA. Las empresas sujetas a las normas de privacidad de la HIPAA no deben depender de Active Care para cumplir estos requisitos.

Limitaciones del servicio habilitado por HP TechPulse

Las limitaciones de este servicio incluyen la función de gestión automática de incidencias solo para el disco duro y la batería. El resto de funciones de servicio se pueden prestar por teléfono, correo electrónico o chat, según la zona.

Requisitos del sistema

Ordenadores que ejecutan Windows 7 Service Pack 1 (SP1), Windows 8.1 o Windows 10.

Prestación de servicio

A discreción de HP, se prestará servicio con una combinación de diagnóstico y asistencia técnica remotos, servicios in situ y otros métodos de prestación de servicios. Entre ellos se incluye la entrega, mediante mensajería, de piezas de autorreparación del cliente (CSR, por sus siglas en inglés) o de un producto de sustitución completo. Si el servicio se puede realizar mediante diagnóstico remoto, asistencia técnica remota u otros métodos de prestación de servicios descritos anteriormente, no se aplicará ningún tiempo de respuesta in situ.

Exclusiones de Active Care

- Realización de copias de seguridad, recuperación y asistencia técnica para sistemas operativos, otro tipo software y datos.
- Realización de pruebas de funcionamiento de aplicaciones y otras pruebas que solicites.
- Resolución de problemas de interconectividad y compatibilidad.
- Asistencia técnica para problemas relativos a la red.
- Cualquier servicio solicitado derivado de fallos al incorporar cualquier solución, reparación, revisión o modificación del sistema facilitadas por HP.
- Servicios solicitados derivados de una 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 asegurada/máxima utilización

Las piezas y los componentes que hayan alcanzado su vida útil máxima o sus límites de uso máximos cubiertos (según se especifica en el manual de instrucciones del fabricante, las especificaciones rápidas, o la ficha técnica del producto) no se facilitarán, repararán o sustituirán como parte de este servicio.

Limitaciones del servicio (continuación)

Exclusiones de la protección frente a daños accidentales

La función de servicio de protección frente a daños accidentales proporciona protección ante daños accidentales repentinos e imprevistos acaecidos durante la manipulación, siempre que dichos daños ocurran durante el uso habitual. No cubre las siguientes situaciones ni los daños debidos a:

- Uso y desgaste habitual; cambios en el color, textura o acabado; deterioro gradual; óxido; polvo; o corrosión.
- Incendios, accidentes de tráfico o domésticos (en los casos en los que están cubiertos por una póliza de seguro u otra garantía del producto), fuerzas de la naturaleza (incluidas entre otras las inundaciones), o cualquier otro peligro externo al producto.
- La exposición a condiciones meteorológicas o medioambientales que se encuentren fuera de las especificaciones de HP, la exposición a materiales peligrosos (incluidos los que supongan un peligro biológico), la negligencia del usuario, el uso indebido o manipulación incorrecta, los problemas relacionados con el suministro eléctrico, las reparaciones o intentos de reparación no autorizados, las modificaciones, elementos adjuntos o instalaciones de equipos inadecuadas o no autorizadas, el vandalismo, los daños ocasionados por animales o insectos, las baterías defectuosas o con fugas, y la falta de mantenimiento especificado por el fabricante (incluido el uso de productos de limpieza inadecuados).
- Error en el diseño del producto, construcción, programación o instrucciones.
- Mantenimiento, reparación o sustitución necesaria debido a la pérdida o daños resultantes de cualquier causa distinta al uso habitual, almacenamiento y funcionamiento del producto de acuerdo con las especificaciones del fabricante y del manual del usuario.
- Robo, pérdida, desaparición misteriosa o extravío.
- Pérdida o corrupción de datos; interrupciones en la actividad empresarial.
- Fraude (incluido, entre otros, información incorrecta, confusa, errónea o incompleta de cómo se ha deteriorado el equipo).
- Cualquier otro daño ocasionado en el producto que sea estético, es decir, que no afecte al normal funcionamiento del equipo.
- Imperfecciones en la pantalla del monitor (por ejemplo, las quemaduras de pantalla y la desaparición de píxeles) ocasionadas por el uso habitual del producto.
- Daños en productos cuyos números de serie se hayan eliminado o modificado.
- Daños o fallos en equipos cubiertos por la garantía del fabricante o por boletines de retirada o de fábrica.
- Daños ocasionados durante el envío del producto cubierto a otra ubicación o desde otra ubicación.
- Daños en el hardware, software, soportes, datos, etc., derivados de causas que incluyen, entre otras, virus; aplicaciones; programas de red; actualizaciones; formateo de cualquier tipo; bases de datos; archivos; controladores; código fuente; código de objetos o datos de propiedad; cualquier servicio de asistencia técnica, configuración, instalación o reinstalación de cualquier software o datos; o utilización de soportes defectuosos o dañados.
- Cualquiera de las condiciones previas que se produjeron antes de la fecha de adquisición del HP Care Pack.
- Obsolescencia del producto.
- Cualquier equipo reubicado fuera del país de compra y no cubierto por un HP Care Pack de protección de viaje y frente a daños accidentales.
- Pantallas LCD dañadas o defectuosas cuando el fallo se debe a un uso indebido o se excluye de otro modo en el presente documento.
- Daños intencionados que ocasionan que la pantalla del ordenador se agriete o se dañe, o bien que se dañe el monitor.
- Daños provocados por acciones de las fuerzas del orden, guerra declarada o no declarada, incidente nuclear o terrorismo.
- Alteración o modificación en cualquier forma del producto cubierto.
- Cualquier acto voluntario que ocasione daños en el producto cubierto.
- Cualquier conducta imprudente, negligente o agresiva durante la manipulación o el uso del producto.
- Grietas u orificios en la unidad cuando los daños no penetren en la carcasa exterior ni revelen circuitos internos o bordes afilados.
- Desaparición o rotura de las tapas del teclado no relacionadas con un accidente cubierto (por ejemplo, caída o derrame de líquidos).

Limitaciones del servicio (continuación)

Limitaciones de la protección frente a daños accidentales

La disponibilidad de la adquisición de la función de servicio de protección frente a daños accidentales requiere que el producto esté cubierto por la garantía de fábrica o por un servicio de ampliación de la garantía con una duración de la cobertura igual o mayor que la del servicio de protección frente a daños accidentales.

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 de protección frente a daños accidentales.

Las conductas consideradas imprudentes, negligentes o agresivas hacen referencia, por ejemplo, a la manipulación y el uso de los productos cubiertos de una forma que pueda ocasionarte daños, así como a cualquier daño provocado intencionadamente en el producto. Cualquier daño resultante de dichos actos no está cubierto por la función de servicio de protección frente a daños accidentales.

Una vez que se alcance el límite especificado, se cobrará el importe de reparación de cualquier reclamación adicional de acuerdo con las tasas de mano de obra y materiales vigentes, pero todos los demás aspectos del HP Care Pack contratado seguirán en vigor a menos que el contrato específico del país indique lo contrario.

HP se reserva del derecho de rechazar solicitudes de compra de la función de protección frente a daños accidentales de clientes con un historial de reclamaciones considerablemente alto.

Pueden aplicarse restricciones según el país. Para obtener más información sobre la disponibilidad del servicio de protección frente a daños accidentales, ponte en contacto con una oficina de ventas local de HP.

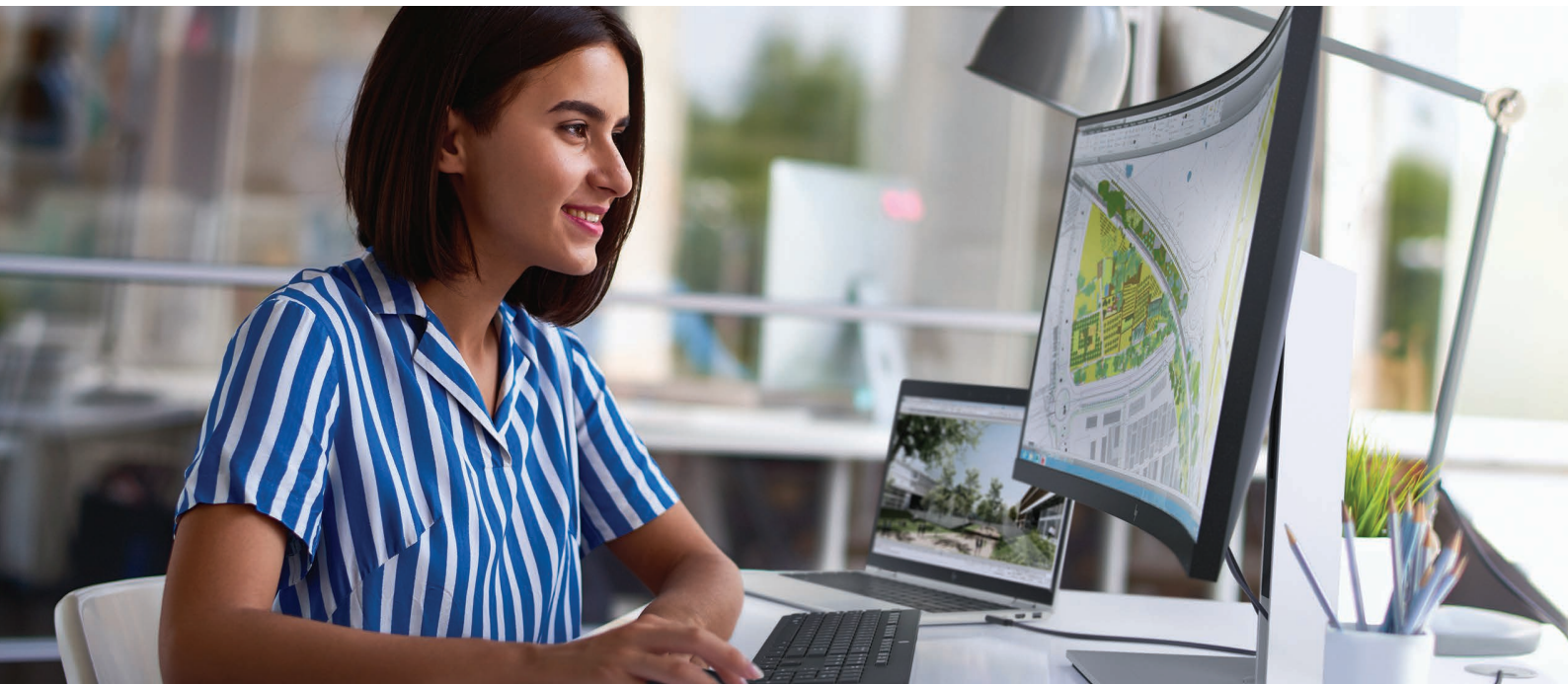
Limitaciones en la retención de soporte defectuoso

La opción de retención de soporte defectuoso solo se aplica en los discos o unidades SSD/flash que HP haya sustituido debido a un funcionamiento incorrecto. No se aplica en la sustitución de discos o unidades SSD/flash que no hayan fallado.

Los discos o unidades SSD/flash que HP considere como piezas de consumibles o que hayan excedido su límite máximo de vida o uso, según se especifica en el manual de instrucciones del fabricante, las especificaciones rápidas del producto o la ficha técnica tampoco tendrán la cobertura de la opción de la función del servicio de retención de soporte defectuoso.

Las tasas de fallo de los discos o unidades SSD/flash se supervisan continuamente y HP se reserva el derecho de cancelar este servicio con un aviso de 30 días siempre y cuando estime oportuno que utilizas excesivamente el servicio de retención de soporte defectuoso (por ejemplo, cuando la sustitución de discos o unidades SSD/flash defectuosos que contienen datos supera ampliamente los porcentajes de fallo habituales del sistema afectado).

HP no tendrá obligación alguna con respecto al contenido o la destrucción de cualquier disco o unidad SSD/flash que retengas o envíes a HP. No obstante, cualquier disposición sin perjuicio de lo dispuesto en los términos de venta estándar actuales de HP o en la hoja de datos técnicos que indique lo contrario, en ningún caso HP o sus filiales, subcontratistas o proveedores serán responsables de ningún incidente, especial, o daños consecuentes o daños por pérdida o un uso indebido de datos conforme a este servicio de retención de soporte defectuoso.



Limitaciones del servicio (continuación)

Limitaciones en la protección de viaje

HP requiere que devuelvas la unidad defectuosa al país original de compra si cualquier incidencia de reparación, incluida la protección por daños accidentales, requiriera la sustitución del dispositivo. La sustitución del dispositivo completo no está disponible para este servicio fuera del país original de compra. La cobertura de viaje se limita a la reparación in situ de la unidad original.

Si viajas fuera del país donde compraste el producto, los servicios de asistencia descritos se prestarán solo cuando el país o la región en el que se soliciten esté incluido en la tabla de cobertura de países y regiones que puedes consultar [aquí](#). 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 estaciones de acoplamiento 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.

Limitaciones del servicio (continuación)

Nivel de gravedad del incidente

HP confirmará una llamada mediante el registro de un caso, te comunicará el identificador del caso y te confirmará los requisitos de gravedad y el tiempo del incidente para iniciar las medidas correctivas.

Nota: En el caso de los eventos recibidos mediante soluciones de asistencia técnica remota electrónica de HP, HP se pondrá en contacto contigo, te pedirá que definas la gravedad del incidente y gestionará el acceso al sistema antes de que se pueda iniciar el periodo de tiempo de respuesta in situ de hardware. Los compromisos de tiempo de respuesta de la asistencia técnica de hardware in situ pueden variar en función de la gravedad del incidente. Tú eres el que determina el nivel de gravedad del incidente.

Gravedad 1	Interrupción crítica del servicio	Entorno de producción fuera de servicio; sistema o aplicación de producción fuera de servicio/en riesgo grave; riesgo o corrupción/pérdida de datos; actividad empresarial gravemente afectada; problemas de seguridad.
Gravedad 2	Degradación crítica	Entorno de producción gravemente perjudicado; sistema o aplicación de producción interrumpidos/en peligro; riesgo de reaparición; impacto significativo en la actividad empresarial.
Gravedad 3	Normal	Sistema que no sea de producción (p. ej., sistema de prueba) fuera de servicio o degradado; sistema o aplicación de producción degradados con solución en marcha; pérdida de funcionalidad aunque sin ser crítica; impacto limitado en la actividad empresarial.
Gravedad 4	Baja	No existe un impacto en la actividad empresarial o en el usuario.

Zonas de desplazamiento

Los tiempos de respuesta para la asistencia técnica de hardware in situ solo se aplican en ubicaciones situadas a un máximo de 160 km de un centro de asistencia técnica designado por HP. En las ubicaciones situadas a más de 160 km de un centro de asistencia técnica designado por HP, se aplican los tiempos de respuesta especiales para los desplazamientos largos que se muestran en la tabla siguiente. Las distancias indicadas a continuación son meramente orientativas. Para obtener más información sobre las zonas de desplazamiento, ponte en contacto con una oficina de ventas de HP local.

De 0 a 160 km	Respuesta in situ al día siguiente de cobertura
De 161 a 320 km	1 día adicional de cobertura
De 321 a 480 km	2 días adicionales de cobertura
Más de 480 km	Establecido en el momento de la solicitud y sujeto a la disponibilidad de recursos

Información sobre pedidos

Todas las unidades y opciones con ofertas HP Care Pack vendidas de forma individual deben solicitarse con el mismo nivel de servicio que el producto del que forman parte, si dicho nivel de servicio se encuentra disponible para esas unidades y opciones. La disponibilidad de las funciones y los niveles de servicio puede variar en función de los recursos locales y puede estar limitada a determinados productos y ubicaciones. Ponte en contacto con tu representante de ventas de HP local o partner de canal para solicitar el servicio in situ de asistencia técnica de hardware de HP, o bien para solicitar información detallada adicional.

Términos y condiciones

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

Consulta los términos y condiciones de HP TechPulse

Consulta los [términos y condiciones](#) completos de HP TechPulse.

El acuerdo de nivel de servicio que proporcione tu distribuidor de HP o representante de ventas de HP incluirá los términos y condiciones de dicho acuerdo. HP Active Care con HP TechPulse no se pueden revender ni transferir a otra empresa.

Para obtener más información sobre Active Care, visita el sitio de HP Active Care en hp.com/active-care.

Más información

Ponte en contacto con el representante de ventas de HP o partner de canal local para ampliar información o visita hp.com/go/pcandprintservices.

Suscríbete para recibir novedades
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 hp.com/go/cpc. Los servicios de HP se rigen por los términos y condiciones del servicio de HP aplicables proporcionados 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.

2. Se requiere acceso a Internet con conexión al portal TechPulse. Visita hpdas.com/requirements para ver todos los requisitos del sistema.

3. La disponibilidad de la asistencia técnica remota varía según el país y la región.

4. Si se adquiere el servicio de retención de soportes defectuosos junto con HP Active Care, el cliente retendrá los discos duros sustituidos.

© Copyright 2020 HP Development Company, L.P. La información que contiene este documento está sujeta a cambios sin previo aviso. Las únicas garantías de los productos y servicios de HP quedan establecidas en las declaraciones de garantía expresa que acompañan a dichos productos y servicios. Nada de lo aquí indicado debe interpretarse como una garantía adicional. HP no se responsabiliza de errores u omisiones técnicos o editoriales que puedan existir en este documento.

