



Servicios HP



Paquetes de Soporte HP

Asistencia fiable dondequiera y cuandoquiera que los empleados la necesiten

Gestionar el mantenimiento y soporte de dispositivos en entornos de trabajo híbridos supone un reto para los equipos de IT. Además, los enfoques tradicionales, basados en reaccionar ante incidencias, provocan tiempos de inactividad y frustración.

Por ello, cada vez más organizaciones confían en partners tecnológicos como HP, que ofrecen soluciones de soporte avanzadas para agilizar el mantenimiento, reducir interrupciones y prolongar la vida útil de los equipos.

- Asistencia flexible para que tu negocio siga adelante
- Asistencia técnica adaptada a tus necesidades
- Experiencias de asistencia sin complicaciones
- Saca el máximo partido a tu inversión en tecnología



Essential

Resolución de incidencias con presupuestos ajustados:

- Asistencia remota especializada en horario laboral habitual
- Asistencia in situ, dondequiera que se desarrolle el trabajo
- Información opcional sobre el estado de los dispositivos para ayudar a identificar, diagnosticar y solucionar problemas

Premium

Minimice interrupciones con respuesta rápida y soporte especializado donde lo necesite:

- Detección predictiva de problemas basada en inteligencia artificial
- Alertas
- Asistencia remota especializada las 24 horas del día, los 7 días de la semana
- Cómodas reparaciones in situ
- Gestión automatizada de incidencias para agilizar la asistencia

Premium+

Evita interrupciones con nuestro servicio de reparación más rápido, que incluye:

- Detección predictiva de problemas basada en inteligencia artificial
- Alertas
- Asistencia remota especializada las 24 horas del día, los 7 días de la semana
- Reparaciones in situ cómodas
- Gestión automatizada de incidencias para agilizar la asistencia
- Acceso prioritario a piezas de repuesto y a los expertos de servicio técnico de HP

HP Premium Support

El soporte vitaminado desde cualquier lugar en cualquier momento

Servicio avanzado para equipos de HP que incluye soporte técnico remoto 24x7, análisis predictivo del estado del dispositivo, servicios correctivos y respuesta in situ al siguiente día laborable.

Protección completa

- La monitorización automatizada del estado del dispositivo y el análisis predictivo ayudan a evitar fallos antes de que realmente se conviertan en problemas.
- Permite abrir tickets automáticos desde un único panel de control fácil de usar que agrega datos críticos de sus dispositivos
- Rápida reparación al día siguiente laborable y soporte remoto 24x7
- Es posible combinarlo con otros servicios como el de daños accidentales o travel
- Protege sus datos. Ya que es posible añadir la opción de retención de disco (Defective Media Retention)



Soporte desde la plataforma HP Workforce Experience Platform

Funciones	Descripción
Alertas predictivas y proactivas	<ul style="list-style-type: none">▪ Inventario de hardware (incluidos modelos de hardware, tipo, números de serie e información básica sobre la garantía) e historial de registro de dispositivos▪ Estado del hardware: Identifica los dispositivos que no cumplen con las métricas de rendimiento individuales (es decir, estado de la batería, estado del disco, estado térmico, se requieren actualizaciones críticas de la BIOS)▪ Diagnósticos predictivos de fallos e incidentes:<ul style="list-style-type: none">- Almacenamiento: alertas predictivas de fallos críticos para problemas con la unidad de disco duro (HDD) y la unidad de estado sólido (SSD)- Batería: alertas predictivas de fallos críticos para problemas con la batería- Ventilador: advertencias predictivas y alertas de fallos críticos para problemas del ventilador▪ Estado y clasificación térmica▪ Se envían notificaciones para la actualización de la BIOS al panel para identificar los dispositivos que se pueden actualizar de forma proactiva.
Generación automatizada de tickets	<ul style="list-style-type: none">▪ Sustitución del disco duro▪ Sustitución de la batería▪ Sustitución del ventilador
Diagnóstico de incidencias y asistencia técnica a distancia	Soporte las 24 horas del día, los 7 días de la semana*
Asistencia técnica de hardware in situ	Se enviará un representante autorizado de HP a la ubicación del usuario final para ofrecer soporte.

* Los niveles de servicio y tiempos de respuesta pueden variar según tu ubicación geográfica.

Más info

Haz click o escanea



Opciones adicionales de soporte y servicio



Daños accidentales

La protección frente a daños accidentales brinda protección (es decir, reparación o sustitución) frente a los daños accidentales que sufra el producto HP cubierto del cliente durante el periodo de cobertura.

Más info



Servicio de cambio de Batería

El servicio de sustitución de la batería cubre lo siguiente:

- Materiales defectuosos o fabricación defectuosa.
- Reducción de la capacidad de carga por debajo del 50 por ciento que ocurre con el tiempo y con el uso de todas las baterías.

Más info



Asistencia en viaje

La asistencia para viaje proporciona a los usuarios que viajan una solución de asistencia de hardware para sus nuevos dispositivos HP. Este servicio fácil y práctico está disponible en los países y ubicaciones geográficas donde el modelo de hardware está disponible para su adquisición. Este servicio está disponible para portátiles comerciales y mobile workstations.

Más info



Retención de soportes defectuosos

Mantén el control de discos defectuosos o fallidos.

Te ayudará a reducir el riesgo de comprometer datos sensibles gracias al servicio de retención de soportes defectuosos de HP.

Más info



Paquetes de soporte Posgarantía

¿Tu garantía está a punto de expirar, pero aún no es el momento de renovar tu PC?

Ahora dispones de hasta 180 días después de que caduque tu garantía o Care Pack para contratar un año adicional de cobertura con el servicio Care Pack Post Warranty, lo que te permite aumentar la disponibilidad de tus equipos y mantener la productividad hasta que decidas adquirir nuevo hardware

Este servicio te permite añadir un año adicional de cobertura, ayudándote a mantener la disponibilidad de tus equipos, reducir imprevistos y seguir siendo productivo sin interrupciones.



Essential

- Servicio de asistencia técnica y diagnóstico remoto de problemas.
- Soporte telefónico durante el horario de oficina habitual
- Asistencia técnica de hardware in situ
- Piezas y materiales de repuesto incluidos
- Información opcional sobre el estado del dispositivo

Premium

- Servicio de asistencia técnica y diagnóstico remoto de problemas.
- Soporte telefónico durante el horario de oficina habitual
- Asistencia técnica de hardware in situ
- Piezas y materiales de repuesto incluidos
- Información opcional sobre el estado del dispositivo
- **Alertas predictivas y proactivas**
- **Generación automatizada de tickets**

Premium+

- Servicio de asistencia técnica y diagnóstico remoto de problemas.
- Soporte telefónico durante el horario de oficina habitual
- Asistencia técnica de hardware in situ
- Piezas y materiales de repuesto incluidos
- Información opcional sobre el estado del dispositivo
- Alertas predictivas y proactivas
- Generación automatizada de tickets
- **Acceso preferente a piezas y al servicio remoto de asistencia técnica por parte de expertos de HP**