



### TÉRMINOS DE GARANTÍA

- HP garantiza que el Producto de Hardware que usted ha adquirido en HP o por medio de un distribuidor autorizado de HP no contiene ningún defecto, bajo circunstancias de uso normales conforme a lo especificado dentro del instructivo de uso para su producto durante el periodo de garantía.
- La garantía inicia a partir de la fecha de compra. Únicamente usted, el comprador original, tiene derecho a esta garantía. Usted no puede transferir la garantía a ninguna persona que le compre el Producto de Hardware.
- Durante el periodo de garantía, HP a su criterio, sin cargo adicional, reparará o reemplazará las partes defectuosas con partes nuevas o con partes usadas reusables que tengan un rendimiento equivalente o superior al de las partes nuevas. Todas las partes cambiadas y productos reemplazados conforme a esta garantía serán propiedad de HP.
- La garantía de los consumibles de los equipos será de un año a partir de la fecha de compra o hasta el fin de la vida útil del consumible.
- HP, dentro de su política de mejora continua de procesos esta en libertad de revisar y ajustar los esquemas de prestación de sus servicios de garantía descritos en el presente documento sin previo aviso.

#### Limitaciones

- HP no asume responsabilidad por ningún daño causado en la información, inclusive pérdida de utilidades, pérdida de ahorros, daños no previsibles o daños resultantes.
- HP no asume responsabilidad por defectos presentados en el producto causados por una tercera parte.

#### La Garantía no será válida en los siguientes casos

- Cuando el producto no haya sido operado conforme al instructivo de uso y operación que acompaña el Producto y no se hayan observado las recomendaciones y advertencias que se indican.
- Cuando el producto haya sido modificado o desarmado parcialmente o totalmente; o haya sido manipulado negligentemente y consecuentemente haya sufrido daños atribuibles al consumidor, persona o canales no autorizados por HP, así como por daños causados por el uso o conservación fuera de los parámetros normales del producto y por la modificación e incorporación de otros productos.

#### La Garantía no cubre

- Daños resultantes de siniestros tales como incendios o fenómenos naturales como: inundaciones, temblores, descargas eléctricas, etc.
- Partes fungibles, como baterías no recargables, estuches, maletines, etc.



## Entrega de Servicios HP para equipos Comerciales

- Productos de software de terceros (programas de utilidad diversa que se adicionan a los programas originalmente cargados en el producto) que causen o interfieran con el adecuado funcionamiento del producto.
- Servicios regulares de limpieza o desgaste mecánico o cosmético normal.
- Daños causados por el uso de partes no fabricadas o vendidas por HP.
- HP no es responsable por el daño o pérdida de cualquier programa, datos o medios de almacenamiento removibles.

### Alcance del Servicio de Garantías

El marco o ámbito del servicio de atención de garantías, establece:

- La atención de garantía de los productos, es de completa responsabilidad de HP. Los productos que aplican, son todos aquellos del segmento comercial y empresarial.
- Para lo anterior, HP cuenta con un Centro de Soporte Telefónico especializado en el teléfono **(01-8000-51-HP IN) (01-8000-51-4746)**, quienes tienen la responsabilidad de atender a los clientes que soliciten el servicio, y ver la forma para resolver las situaciones de los clientes telefónicamente.
- Los días y horarios de prestación del servicio de atención de garantías telefónicamente son: lunes a viernes de 8:00am a 6:00pm, en días laborales (se excluyen los fines de semana y días festivos).
- Adicionalmente contamos con una herramienta para administrar los casos enviados por la Web: SCM Support Case Management, que le permitirá realizar la apertura de los casos y revisar el estado de los mismos diariamente.  
<http://www1.itrc.hp.com/service/mcm/countrySelection.do?>
- SCM tiene la funcionalidad de revisar de forma histórica el estado de los casos generados. Los casos creados son enviados automáticamente al call center.  
Ventajas: acceso al sistema las 24 horas del día 7 días a la semana, reducción de costos por el uso telefónico, seguimiento del caso electrónicamente.
- HP, también ha acordado para la entrega de soluciones a nuestros clientes, que el Call Center puede apoyarse en la red de Canales Autorizados de Servicios (CAS). Los CAS son subcontratados por HP para la ejecución de los servicios tanto en el lugar del cliente (on site) como en los laboratorios de los canales (bench).
- Si el Call Center no puede resolver un caso remotamente, solicitará el servicio de atención de garantía a un CAS. El Call Center determinará cómo y con quién será atendido su servicio de garantía dependiendo de las capacidades y certificaciones técnicas del canal y de la ubicación geográfica del producto.
- El cliente debe llamar al Call Center, antes de solicitar atención de garantía a un CAS. HP no aceptará como atención de garantía un evento/caso/ situación que haya sido atendido por un CAS, sin antes haber pasado por nuestro Call Center y se haya asignado un número de caso.

**Descripción del proceso: apertura de casos telefónicamente**

- Cuando el cliente detecte algún problema con su equipo debe comunicarse con el “Centro de Soluciones HP”, un agente especializado lo atenderá en línea para iniciar el proceso de soporte.
- El agente procederá a solicitar y/o validar la siguiente información:
  - Número de serie de equipo
  - Modelo del equipo
  - Nombre de la persona que llama
  - Nombre de la compañía
  - Dirección de la compañía
  - Teléfono
  - E-mail
  - Descripción del problema

A continuación el agente procederá a proporcionar al cliente un “Número de Caso” con el cual será identificado en el sistema. Dicho número de caso deberá ser usado para cualquier seguimiento y/o comunicación posterior con el Centro de Soluciones.

- El agente procederá a verificar el status de la garantía del equipo, tomando como referencia el número de serie del equipo y validará el nivel de servicio con que cuenta el equipo.
- A continuación el agente procederá a hacer un diagnóstico de la falla mencionada por el cliente. En esta etapa, el agente podrá solicitar al cliente información adicional así como el ejecutar algún software de diagnóstico y/o actualización de BIOS o Firmware. Dependiendo de la magnitud de la prueba, el proceso podría suspenderse hasta que el cliente vuelva a contactar al Centro de Soluciones una vez realizadas las pruebas solicitadas y/o envíe dicha información por e-mail.
- Una vez realizado el diagnóstico el agente determinará la necesidad o no, de la intervención de un “Centro Autorizado de Servicio”. En caso de que se pueda brindar una solución remota, se solicitará al cliente la aplicación de dicha solución.
- En caso de que se determine la necesidad de intervención de un “Centro Autorizado de Servicio”, el agente pasará a seleccionar una “Centro Autorizado de Servicio” a utilizar. Para esta elección se tomarán en cuenta los siguientes criterios: ubicación geográfica del equipo, nivel de servicio, nivel técnico.
- Una vez seleccionado el CAS, el agente procederá a asignar la orden de servicio a este CAS. Dicha orden será recibida por el CAS a través de PWA (Herramienta



## Entrega de Servicios HP para equipos Comerciales

vigente a la fecha para interactuar con el Centro de Soluciones). En caso de que el proceso de diagnóstico, ejecutado por el cliente, permita determinar la posible o posibles partes defectuosas, los códigos de parte serán incluidas en la orden asignada como “una recomendación del Centro de Servicio”

- Si el equipo tiene servicio carry-in (atención en el laboratorio o centro de reparación), el CAS deberá esperar hasta 5 días para que el cliente traslade el equipo, en caso en el que el cliente no haya trasladado el equipo en este plazo el CAS procederá al cierre de la orden de servicio con la anotación correspondiente. Durante los 5 días, el canal se comunicará con el cliente para recordarle que debe llevar el equipo a reparación. Si el equipo reportado no se encuentra en una ciudad donde este habilitado un CAS, el cliente debe trasladar el equipo al CAS de la ciudad más cercana, para que le sea prestado el servicio.
- Si la parte a cambiar esta recomendada en el caso, el CAS ordenará la parte correspondiente, de acuerdo al proceso vigente.
- Si la parte a cambiar no esta recomendada en el caso, el CAS realizará una visita (on site) si aplica, al cliente final para realizar un diagnóstico y de esta manera identificar el problema y dar solución al mismo. Después del diagnóstico el CAS procederá a solicitar la parte, de acuerdo al proceso vigente.
- Si la parte esta disponible en la bodega de HP, esta se entregará de Lunes a Viernes máximo 24 horas después del requerimiento a Logística; en caso de no estar disponible la parte, HP hará el mejor esfuerzo para obtenerla y enviarla al canal lo antes posible.
- Cuando la parte se entrega al CAS este realiza la reparación y toda actividad relacionada, hasta el cierre definitivo de la orden.
- El 100% los casos se cierran cuando el cliente esta satisfecho con la reparación o solución dada por el CAS.

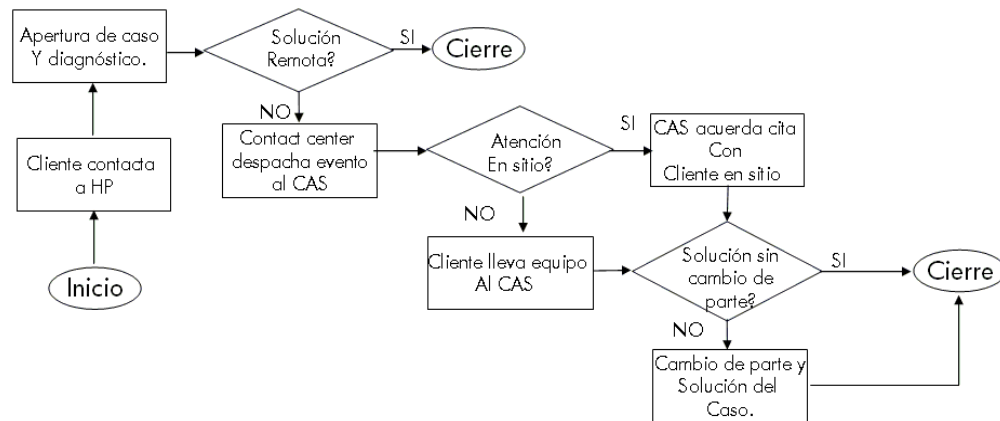
### Proceso para apertura de casos por la WEB-SCM: Support Case Management

- Los pasos anteriores aplican para realizar la apertura de los caso por la WEB, con la diferencia que el cliente recibirá por e-mail los requerimientos del agente del call center. Adicionalmente el cliente podrá tener registro del avance de su caso vía Web-SCM.

#### Nota:

- **El procedimiento de apertura de casos, en los pasos anteriores es la única vía aceptada por HP.**
- **Si los casos son abiertos por un tercero, no por el cliente final, los casos se abrirán con los datos del cliente final.**

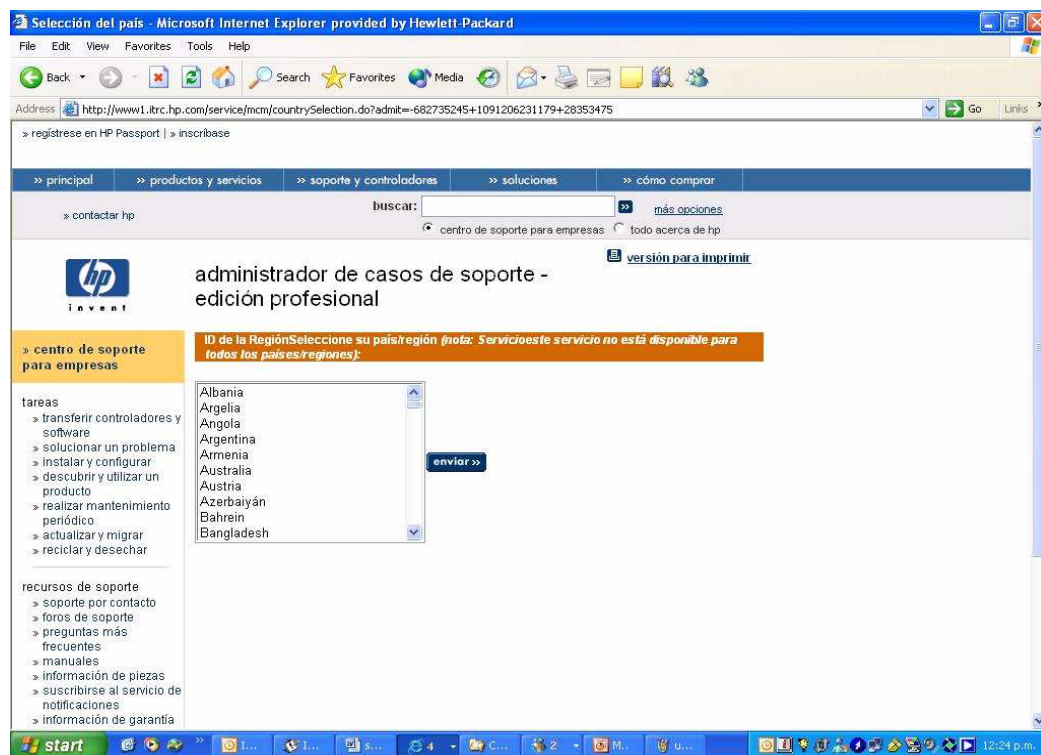
## Proceso de Garantía HP



### Como ingresar a la Web-SCM

#### Crear Usuario

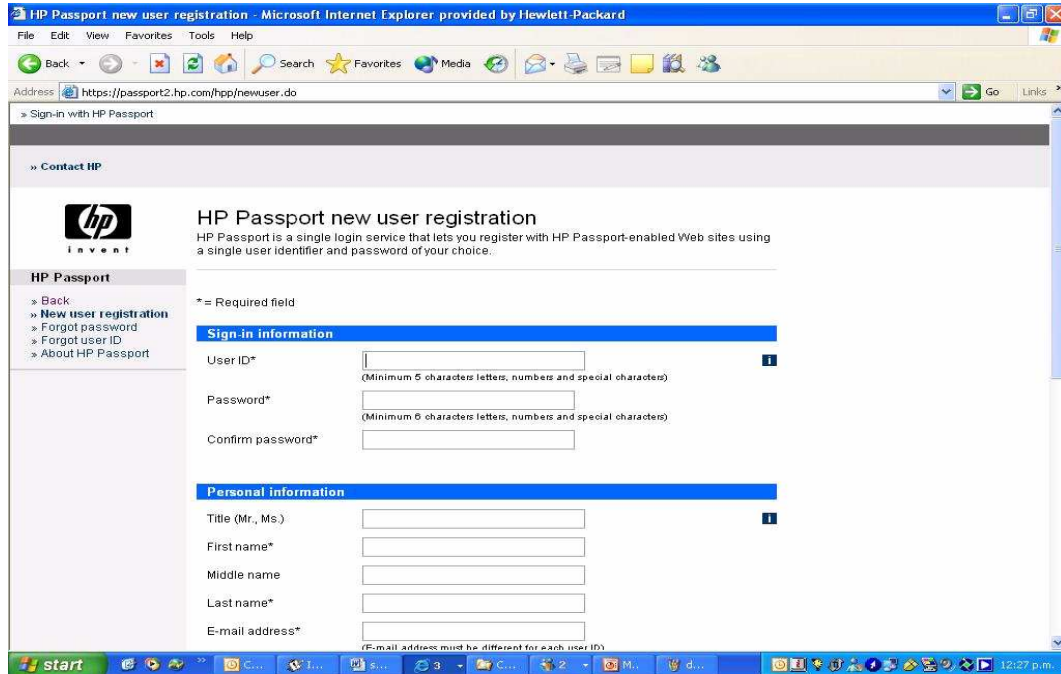
- Enlace: <http://www1.itrc.hp.com/service/mcm/countrySelection.do>
- Seleccionar el país: Colombia. Marcar enviar



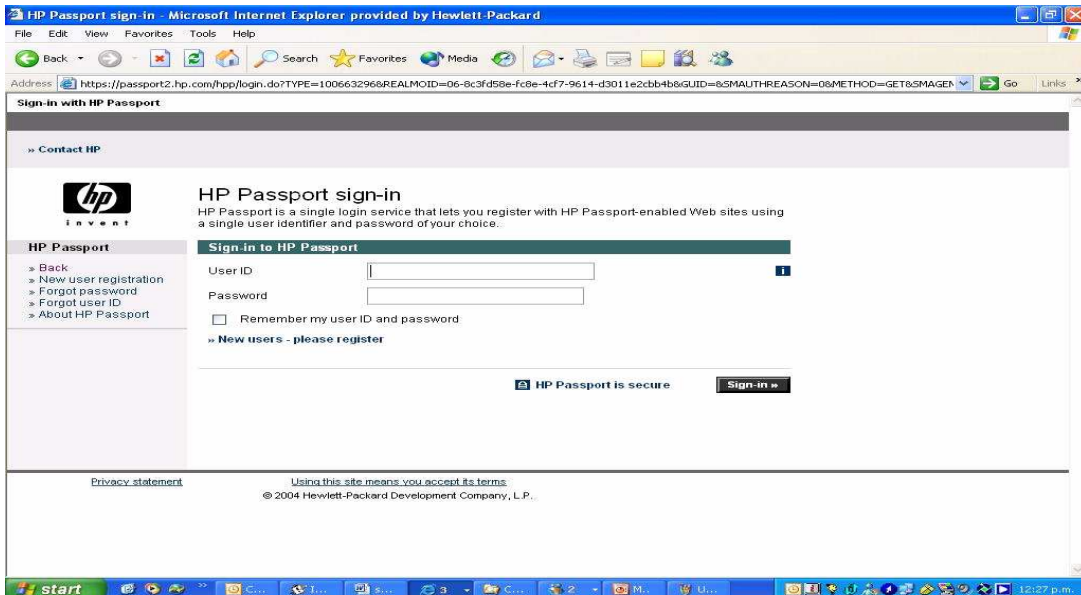
- La primera vez que se ingresa, es necesario Registrar los datos de la Compañía:

### **NOMBRE DEL CLIENTE** **News users – please register**

- Para crear un nuevo usuario es necesario llenar el formato (esto se realizará solo la una vez).



- Después registrarse se genera un:  
**Usuario ID\***  
**Password\***



- Cuando ya este creado el usuario podrán abrir los casos automáticamente. Para abrir los casos es necesario tener la siguiente información:

Dirección donde se encuentra ubicado el equipo

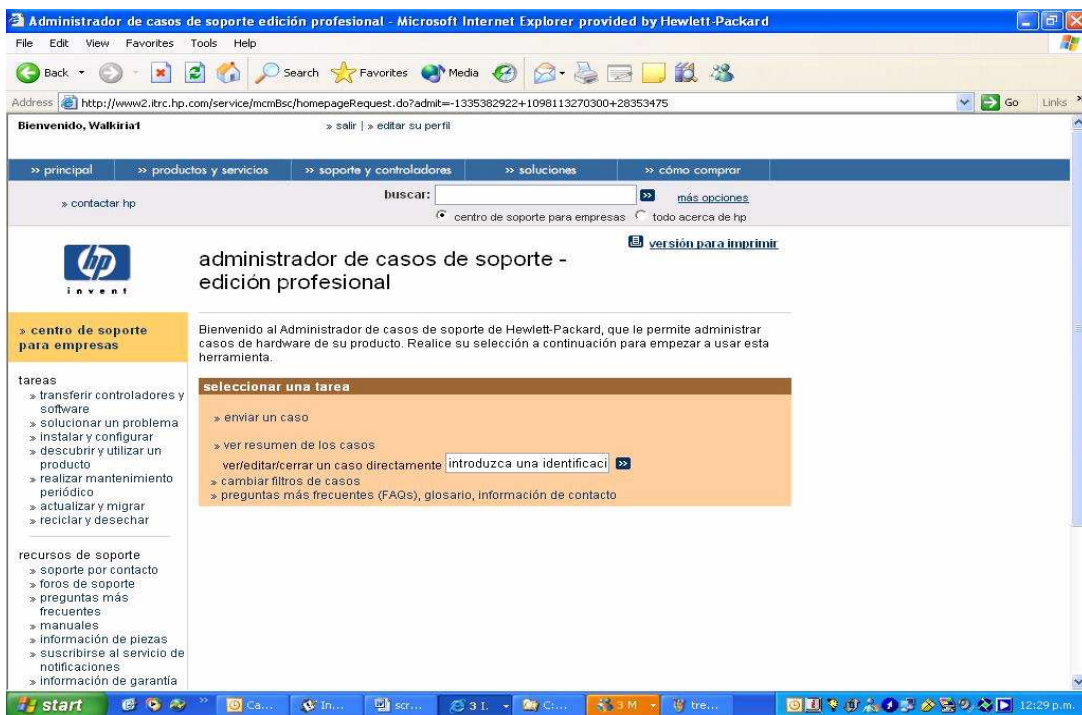
Teléfono

S/N del equipo (completo)

Falla presentada (con el mayor detalle)

### Apertura de un caso

- **Paso 1: Identificación del Producto**





### • Paso 2 y 3: Contacto y Ubicación del equipo

Enviar un caso - detalles - Administrador de casos de soporte edición profesional - Microsoft Internet Explorer provided by Hew

Address: http://www2.itrc.hp.com/service/mcmBsc/logHWCallDetailsReq.do

centro de soporte para empresas todo acerca de hp

**enviar un caso - detalles**

**centro de soporte para empresas**

tareas

- transferir controladores y software
- solucionar un problema
- instalar y configurar
- descubrir y utilizar un producto
- realizar mantenimiento periódico
- actualizar y migrar
- reciclar y desechar

recursos de soporte

- soporte por contacto
- foros de soporte
- preguntas más frecuentes
- manuales
- información de piezas
- suscribirse al servicio de notificaciones
- información de garantía
- administrador de casos de soporte
- profesionales de IT
- desarrolladores

Su caso para el producto: **F3251J** y número de serie: **US21000151** se enviará usando el siguiente sitio: **Brunilda Caselli ISPE**.

\* Indica los campos requeridos

**paso 2: confirmar/editar la información de contacto**

\* Contacto: Seleccione uno

\* Nombre: Jose

\* Apellido: Perez

\* Teléfono: (5411)9999-9999

\* Correo electrónico: jose.perez@empresa.com

**paso 3: confirmar/editar la ubicación del equipo**

\* Compañía: Empresa

\* Línea de dirección 1: Calle 1 entre 2 y 4

Línea de dirección 2:

Casillero de correo:

\* Ciudad/Población: Ciudad

Estado/Provincia:

### • Paso 4: Detalles del caso – Información confiable

Enviar un caso - detalles - Administrador de casos de soporte edición profesional - Microsoft Internet Explorer provided by Hew

Address: http://www2.itrc.hp.com/service/mcmBsc/logHWCallDetailsReq.do

Estado/Provincia:

\* Código postal: C999AAA

\* País/Región: Argentina

**paso 4: detalles del caso**

\* Plataforma: DESKTOP PC (Evo, Business desktop, Thin client)

\* Categoría del problema: Parts Only

\* Sistema operativo y versión: Microsoft Windows XP Professional

\* objeto del problema: (límite 60 caracteres) El equipo no enciende.

\* Descripción del problema (consulte [sugerencias al escribir una descripción del problema](#), si necesita ayuda)

El equipo no enciende, no indica alimentación de corriente eléctrica, no encienden los leds, se probó con otro cable, otra boca de energía, sin resultado.

Número de seguimiento del cliente: 1

[declaración de privacidad](#) [el uso de este sitio implica la aceptación de sus políticas de uso](#)

© 1994-2002 Hewlett-Packard Company

- **Paso 5: Registrar caso**



Enviar un caso - Microsoft Internet Explorer provided by Hewlett-Packard

Address: http://www2.itrc.hp.com/service/mcmBsc/chooseHWEntitlementReq.do

**enviar un caso**

**paso 1: identifique el producto**

- Puede ingresar los números de producto y de serie del producto O
- Puede seleccionar el sitio y seleccionar el producto correspondiente

\* Indica los campos requeridos:

☒ Conozco mi número de producto y mi número de serie

\* Número de producto:  \* Número de serie:  **siguiente >>**

☐ Deseo conocer mi número de producto y mi número de serie

**Especifique el Sitio o HP Care Pack:**

Seleccione uno:  -O- Ingrese su HP Care Pack:

\* Número de producto:  \* Número de serie:  **siguiente >>**

- **Ver Resumen de Casos**



## Entrega de Servicios HP para equipos Comerciales

### COBERTURA

**En las siguientes ciudades HP tiene Canales de Servicio autorizado para la prestación de los servicios de garantía:**

CIUDADES	PRODUCTOS EN COBERTURA
Armenia	Impresión/PC's
Barranquilla	Impresión/PC's
Bogotá	Impresión/PC's
Bucaramanga	Impresión/PC's
Buenaventura	PC's
Cali	Impresión/PC's
Cartagena	Impresión/PC's
Cúcuta	Impresión/PC's
Florencia	PC's
Ibagué	Impresión/PC's
Manizales	Impresión/PC's
Medellín	Impresión/PC's
Mocoa	PC's
Monteria	PC's
Neiva	Impresión/PC's
Pasto	Impresión/PC's
Pereira	Impresión/PC's
Popayán	PC's
Quidbo	PC's
San Andres	Impresión/PC's
Santa Marta	Impresión/PC's
Tulua	PC's
Tumaco	PC's
Tunja	Impresión/PC's
Valledupar	Impresión/PC's
Villavicencio	Impresión/PC's

#### **Nota:**

**La garantía on site (garantía en el sitio del cliente, aplica según el modelo del equipo) se cubre en las ciudades relacionadas anteriormente.**

**Igualmente les informamos que es posible que HP, de tiempo en tiempo, dentro de su política de mejora continua de sus procesos, revise y ajuste los esquemas de prestación de sus servicios de garantía.**

**HP SUPPORT**

Este portal permite tener acceso a una amplia variedad de servicios en línea como:

- Acceso a controladores y documentación para productos
- Ver información de soporte
- Abrir un evento de servicio, obtener asistencia en línea a través de HP Instant support

<http://www.hp.com/support>

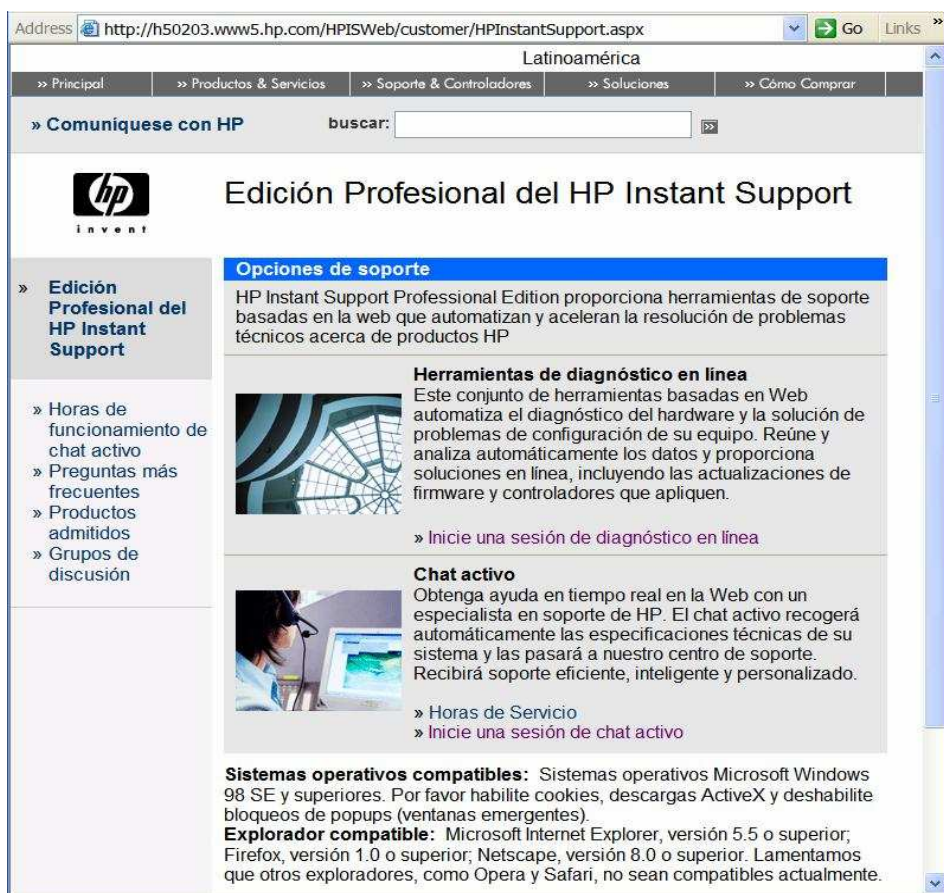
<http://welcome.hp.com/country/co/es/support.html>

**HP INSTANT SUPPORT**

Esta poderosa herramienta permite realizar diagnósticos en línea, hacer autodetección de problemas, sugiere actualizaciones de una forma guiada, realizar pruebas al hardware y otras funcionalidades adicionales. Asimismo permite obtener asistencia vía Chat en línea en español.

<http://www.hp.com/go/ispe>

<http://h50203.www5.hp.com/HPISWeb/customer/HPInstantSupport.aspx>



Video demostrativo funciones HP Instant Support

<http://hpbroadband.com/program.cfm?key=9Y987VSGHX>