

¿Qué está cambiando con el nuevo Foundation Care?

Simplificamos a 3 niveles de servicio para los HP Server, HPSD y HPN

- La eliminación de los niveles de servicio redundantes.
- Eliminación de los servicios HP Care Pack menos vendidos.
- El soporte de servidor x86 incluye ahora collaborative support, para equiparnos con la competencia.
- Nuevos nombres, nuevos part numbers, nuevas hojas técnicas...

¿Qué no está cambiando con Foundation Care?

- Los clientes con Care Pack activos seguirá recibiendo el nivel de soporte que han adquirido.
- Los niveles de servicio existentes podrán seguir vendiéndose como servicios contractuales.
- Los programas de compensación y los programas con los partners siguen siendo los mismos.
- Los precios seguirá siendo el mismo para los niveles de servicio idénticos HP Care Pack, tanto en las versiones "flexibles" como "fijo":

Los Care Pack fijos siguen siendo único SKU de servicio para un único producto.
Los Care Pack flexibles usan SKU con las bandas existentes.

- Los bundles de soporte de Software (por ejemplo, VMWare, Red Hat) no se verá afectado.

Ventajas más destacadas del servicio Proactive Care

Resolución avanzada:

Acceso al centro de respuesta en idioma local. Único punto de contacto mediante la asignación de un técnico hasta la resolución final de la incidencia.

Prevención proactiva remota:

Apoyo a la puesta en marcha de la tecnología de soporte remoto. Informes trimestrales de histórico de incidencias con análisis de tendencias. Revisiones de la configuración semestrales comentadas por un especialista del centro de respuesta Informe sobre actualizaciones de software y firmware convenientes, comentado por un especialista del centro de respuesta.

Soporte reactivo de HW y SW:

Soporte reactivo y gestión de incidencias de terceros (Collaborative Support).
Opciones tiempo de respuesta soporte hardware: NBD, 4h 24x7, 6h CTR.
Soporte software: respuesta 2h 24x7 con respuesta prioritaria para incidencias críticas.

Opcionalmente, puede completar este servicio con la **opción Personalized Support** o con créditos de **Proactive Select** para asesoramiento in-situ y jornadas para la puesta en marcha de recomendaciones.

NOTA: *contacta con tu especialista de servicios para información adicional.*

Principales herramientas HP Servicios

HP Care Pack Central

¿Qué servicios puedo vender junto con un determinado equipo?
www.hp.com/go/cpc

Centro de Soporte HP

¿En qué estado se encuentra un equipo de mi cliente? ¿está en garantía? ¿tiene un servicio HP Care Pack registrado? ¿tiene un contrato de mantenimiento?
www.hp.es/compruebatugarantia

Página de registro HP Care Pack

¿Dónde puedo registrar un servicio HP Care Pack y adjuntar la información que necesita mi cliente?
www.hp.com/go/hpcarepack/emea/activate
Tfno HP Care Pack: **902 220030**