

Garantía estándar vs HP Support Services

	Garantía estándar	Support Services
Objetivo	Protege contra defectos de fabricación	Protege el negocio de tiempos de inactividad debido a fallos y averías
Compromiso	No existe compromiso de respuesta ni reparación del HW	Niveles de servicio y tiempos de respuesta y reparación comprometidos
Modo de apertura llamada	Garantía Call Center 9:00-17:00. Insight RS+ Web	Call Center dedicado 24x7. Insight RS+ Web
Seguimiento de llamadas	De Lun-Vier 9.00 – 17.00	Seguimiento continuado dependiendo del SLA de Support Services
Cobertura horaria	Diferente: Garantía por defecto dependiendo de los componentes	Posibilidad de elegir entre diferentes SLA. Para algunos productos, las opciones heredan el SLA del producto principal
Piezas de repuesto	No disponibles antes del próximo día laborable (NBD en adelante). No se asegura stock local de piezas.	El mismo día laborable si es requerido por el SLA contratado Stock local y posibilidad de envíos express
Modo y tiempo de intervención	Onsite sólo para piezas NO catalogadas como Customer Self Repair	Respuesta in situ garantizada en aquellos casos en que la llamada no haya quedado completamente resuelta de manera remota, de acuerdo al SLA de los Servicios de soporte
Tiempo de recuperación del HW garantizado	No disponible	Disponible Servicio de soporte CTR 6h (desde el inicio de la llamada)
Soporte SW	No proporcionado	Soporte conjunto siempre incluido en Foundation Care (HP Server) o soporte de Software integral. Soporte colaborativo para SW de terceros.

Principales herramientas HP Servicios

Support Services Central (anteriormente Care Pack Central)

¿Qué servicios puedo vender junto con un determinado equipo?

<https://ssc.hp.com/portal/site/ssc/>

Hewlett Packard Enterprise Support Center

¿En qué estado se encuentra un equipo de mi cliente? ¿está en garantía? ¿tiene un servicio de soporte registrado? ¿tiene un contrato de mantenimiento?

<https://support.hp.com/hpsc/wc/public/home>

Buzón de contacto de registros

Para cualquier incidencia con la compra o registro de tus servicios de soporte remítela a:

emeafixed-supportservices@hp.com

Los 4 bloques principales del portfollio

Soporte para Infraestructura Convergente		Soporte para el entorno
Foundation Care	Proactive Care	Datacenter Care
Soporte reactivo que mantiene mi Infraestructura Convergente	Añade Soporte preventivo y asesoramiento técnico Proactive Care Advanced Con asesoramiento técnico personalizado y soporte prioritario	Soporte a la medida para todo el entorno, acorde a los niveles de servicio comprometidos con el usuario final
Foundation Care	Los servicios Per-event a lo largo de todo el ciclo de la tecnología para ayudar a mejorar el valor del negocio del IT	

Comparativa niveles de servicio TS Support

Contenidos	Foundation Care	Proactive Care	Proactive Care Advanced	Datacenter Care
Atención incidencias				
Atención telefónica preferente	X	V	V	V
Gestión prioritaria de incidencias críticas	X	X	V	V
Soporte colaborativo para SW de terceros	V	V	V	Opcional
Niveles de soporte HW disponibles	CTR/24x7/NBD	CTR/24x7/NBD	CTR (especialista HW asignado)/24x7/NBD	CTR (especialista HW asignado)/24x7/NBD
Servicios Proactivos				
Recursos para proactividad	X	Grupo de especialistas atención telefónica (TAM)	Especialista asignado atención in-situ (ASM)	ASM y TAM asignados
Tecnología de soporte remoto	Recomendada	Requerida	Requerida	Recomendada
Histórico de incidencias, detalle y tendencias	X	Trimestral	Trimestral	Según acuerdo
Análisis de los niveles de revision y FW/SW	X	Semestral	Semestral	Según acuerdo
Chequeo preventivo de la configuración	X	Semestral	Semestral	Según acuerdo
Seguimiento personalizado del servicio	X	X	Semestral	Según acuerdo
Asistencia técnica y operacional	X	X	10 créditos por dispositivo*	A la medida
Cotización	Precio por dispositivo Care Pack de 3, 4 o 5 años o contrato	Precio por dispositivo Care Pack de 3, 4 o 5 años o contrato	Precio por dispositivo Care Pack de 3, 4 o 5 años o contrato	Contrato por entorno. Care Packs para extensión a nuevos dispositivos

* Para dispositivos configurados con Proactive Care Advanced. Consultar catálogo de actividades proactivas que pueden realizarse con cargo a créditos