



Servicios de ciclo de vida de HP

Servicios para cada etapa del ciclo de vida de los dispositivos

Servicios completos personalizados para tus necesidades empresariales

Los servicios de ciclo de vida de HP representan un amplio portfolio para cada etapa del ciclo de vida del hardware, desde la planificación y el diseño, hasta la configuración e implementación, pasando por el soporte y los servicios de fin de vida útil. Deja que HP simplifique la forma de equipar a tu organización, con unos servicios adecuados que mejoran el rendimiento, la agilidad y la previsibilidad de los costes, tanto para los usuarios como para la organización de TI.

"Con HP como contratista principal para nuestros nuevos clientes, obtenemos todos los servicios que necesitamos del mismo proveedor. Esto significa que el tiempo que transcurre entre el pedido y la recepción de nuestros dispositivos personalizados es ahora mucho más corto".

—**Marcel Funk**, director de operaciones de IT corporativas de Helvetia Versicherungen

DISEÑO Y DETECCIÓN

Beneficiate de servicios profesionales para sacar el máximo provecho de tus inversiones en TI.

- Servicio de evaluación y estrategia para Windows 10
- Diseño, construcción y actualización de imagen

RECUPERACIÓN Y RENOVACIÓN

HP te permitirá recuperar, reutilizar o reciclar con seguridad tus dispositivos llegados al final de su vida útil.

- Secure device recovery
- Desinstalación de dispositivos
- Limpieza de datos
- Programas de reciclaje

MANTENIMIENTO

Obtén asistencia técnica, reparaciones y servicios de sustitución en el lugar de trabajo y en los desplazamientos.

- Soporte in situ el siguiente día laborable
- Protección frente a daños accidentales
- Servicios de viaje
- Retención segura de soportes defectuosos

OPTIMIZACIÓN

HP es tu partner global en quien confiar para mejorar la productividad del usuario y la gestión de la TI.

- Experiencia en migración a Windows 10
- Soporte prioritario con categoría empresarial
- Aumento del personal

CONFIGURACIÓN

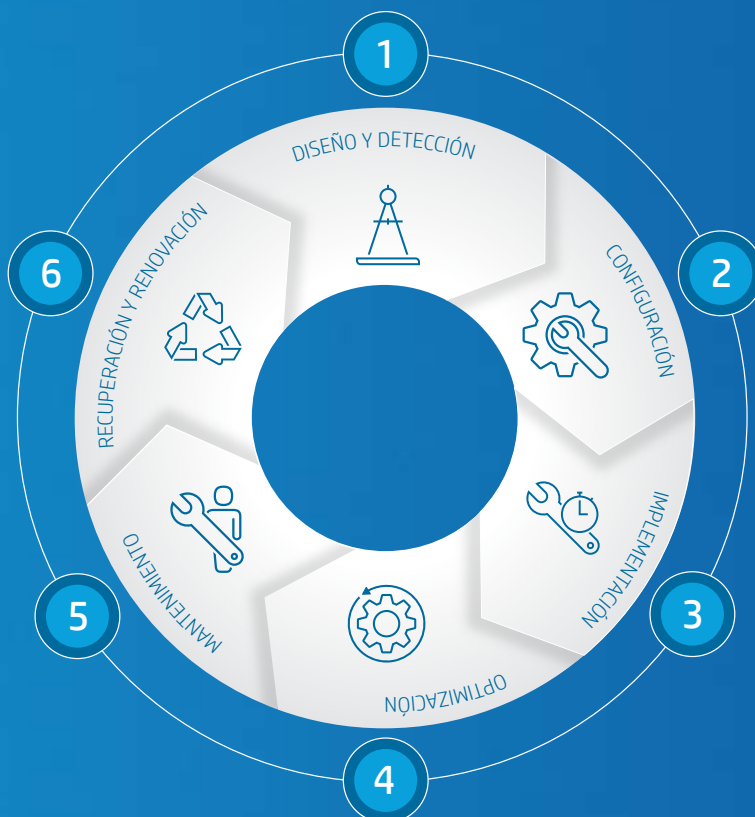
Consigue tus PC configurados por expertos y listos para utilizarlos tan pronto los recibas.

- Preinstalación de imágenes y aplicaciones
- Configuración personalizada del sistema
- Etiquetas y etiquetado
- Integración e inclusión en paquetes

IMPLEMENTACIÓN

Deja que HP se encargue de facilitar la entrega, el montaje, la instalación y la puesta a punto de tus dispositivos.

- Logística y entrega
- Instalación y configuración
- Migración de datos





Detección y diseño

Benefíciate de servicios profesionales para sacar el máximo provecho de tus inversiones en TI.

“Quería racionalizar el servicio, con economías de escala y ventajas logísticas. Buscábamos una mejora continua del servicio con la ventaja que supone trabajar con un líder en el campo del hardware”.

—**Neil Wales**, director y jefe de Distribución y Gestión Inmobiliaria, Lugares de Trabajo y Experiencia de Usuario, Barclays



Desde servicios de consultoría, hasta la evaluación o el diseño de soluciones, los servicios de detección y diseño de HP pueden ayudarte en la toma de decisiones para invertir adecuadamente en la mejor solución de TI.

Soluciones destacadas

Servicio de evaluación y estrategia de HP para Windows 10

Prepárate para Windows 10 de la forma más fácil, con una estrategia personalizada para realizar la transición sin complicaciones que ofrece el servicio de evaluación y estrategia de HP para Windows 10. HP recopilará información sobre tu hardware y aplicaciones para evaluar el grado de preparación de tu organización, y a continuación, recomendará una estrategia de migración.

Servicio de diseño, creación y actualización de imágenes para PC de HP

Deja que HP se encargue de la complejidad técnica y te ayude a migrar a Windows 10 con un servicio completo. Con el servicio de diseño, creación y actualización de imágenes para PC de HP, nuestros expertos establecen primero un taller in situ dedicado a recopilar requisitos. A continuación, crean y prueban la imagen o solución de aprovisionamiento, y si así lo desea el cliente, pueden encargarse también de actualizarla¹.



Configuración

Consigue tus PC configurados por expertos y listos para utilizarlos tan pronto los recibas.

"Gracias a que HP carga la imagen en fábrica, el tiempo de configuración posterior se reduce de dos horas a unos 20 minutos. Multiplícalo por 300 máquinas al mes y, a su vez, por el coste medio de un profesional de TI. El resultado es un ahorro considerable".

—Ivan Hislaire, responsable de Sistemas de Cliente de GlaxoSmithKline Vaccines



Ahorra tiempo y aumenta la productividad de la organización de TI dejando a HP personalizar la configuración de tus dispositivos en la fábrica, atendiendo a tus especificaciones.

Soluciones destacadas

Servicios de imágenes y aplicaciones de HP

Ahorra tiempo y recursos de TI con nuestra amplia variedad de soluciones de imágenes de dispositivos para que los nuevos PC lleguen personalizados en función de tus requisitos y listos para usar inmediatamente.

Servicios personalizados de configuración del sistema de HP

Ve más allá de la configuración predeterminada de fábrica y acelera la productividad de la plantilla con PC listos para usar nada más recibirlos.

Servicios de etiquetas y etiquetado de HP

Protege tu inversión mientras gestionas y realizas un seguimiento de tus activos, con etiquetas físicas y electrónicas.

Servicios de integración y empaquetado de HP²

Entrega soluciones completas a los usuarios con hardware, accesorios y documentos personalizados de HP y terceros, todo ello incluido en un solo paquete.

Configuración dinámica de HP

Pon en funcionamiento los nuevos PC rápidamente. Amplía cómodamente el entorno de creación de imágenes, al tiempo que configuras y personalizas de forma dinámica cada PC de usuario con las imágenes de fábrica de HP.



Implementación

Deja que HP se encargue de facilitar la entrega, prueba, instalación y configuración de tus dispositivos.

"Nuestro concepto de una implementación masiva de PC con procesos estándares no siempre resultaba posible. HP estaba en todo momento abierta a los cambios, respondía de forma muy constructiva y nos ofrecía procesos de gestión de cambios muy eficaces. Asimismo, el director de proyecto de HP sabía exactamente lo que ocurría en cada emplazamiento individual, de modo que podía trabajar de forma proactiva".

—**Hendrik Lüder**, director de Lugares de Trabajo del Centro de Competencia, ContiTech Information Technology



Consigue que los usuarios empiecen a trabajar rápidamente con soluciones de implementación completas, que incluyen servicios de entrega, instalación y migración de datos, para ayudar a reducir el tiempo, los riesgos y los costes.

Soluciones destacadas

Servicios logísticos de HP²

Consigue que la implementación de PC se realice de forma más rápida, fácil y en los términos definidos por el cliente, con opciones de entrega flexibles. Elige el día y la ubicación; HP se encargará del resto.

Servicios de instalación de HP

Pon nuestra experiencia a tu disposición, con servicios que convierten la instalación y configuración de PC en algo fácil y asequible. Los servicios también se pueden personalizar en función de tus necesidades más específicas.

Servicios de migración de datos de HP²

Cuando implementes nuevos dispositivos, permite a HP migrar los datos desde tus viejos PC para minimizar las interrupciones a los usuarios y mantener la productividad.

Servicio de implementación de conferencias de HP³

Introduce las comunicaciones unificadas en tus salas y espacios de reuniones, y facilita una mayor colaboración con las soluciones de conferencias de HP y Skype Empresarial.



Optimización

Tu partner global de confianza para mejorar la productividad de los usuarios y la facilidad de gestión de la organización de TI.

"También necesitábamos estandarizar el despliegue de nuevas estaciones de trabajo, en la medida de lo posible. Pero pronto nos dimos cuenta de que, debido a la capacidad y complejidad, ni nosotros ni el personal de TI de Veyance íbamos a ser capaces de completar esta tarea solos. Necesitábamos el apoyo de un proveedor de servicio externo capacitado".

—Hendrik Lüder, director de Lugares de Trabajo del Centro de Competencia, ContiTech Information Technology



Deja que HP aumente la productividad de los usuarios con la resolución rápida de problemas en los dispositivos, la migración a un nuevo sistema operativo y la optimización de tu entorno de PC mediante servicios de asesoramiento.

Soluciones destacadas

Servicios de migración a Windows 10 de HP

Facilita el despliegue de Windows 10 a través de tu organización. Además de los servicios de descubrimiento y diseño, HP ofrece un paquete completo de servicios para realizar una migración correcta a Windows 10, que incluyen configuración, implementación y optimización.

Servicios de acceso prioritario y gestión de prioridad de HP³

HP proporciona a tu organización soporte global de nivel premium, para tu personal de TI destinado en todo el mundo.

Servicios de aumento de personal de HP³

Aprovecha la capacitación de nuestros expertos, que pueden asistir rápidamente a tu equipo, tanto a nivel local como de forma remota, cuando necesites ayuda de TI adicional para proyectos a corto o largo plazo.



Mantenimiento

Obtén asistencia técnica, reparaciones y servicios de sustitución en el lugar de trabajo y en los desplazamientos.

"HP ofrecía los mejores precios de su clase y, lo que es más importante, unas condiciones del servicio de garantía que nos permiten utilizar el equipo al máximo de su potencial".

—**Evgeny Zhebrik**, director de operaciones y mantenimiento de sistemas de IT, Santorin



HP ofrece una amplia gama de servicios para conseguir la cobertura, protección y soporte deseados, y garantizar de este modo un tiempo de actividad óptimo para los usuarios y la mejor previsibilidad de costes para TI.

Soluciones destacadas

Servicio de asistencia in situ de HP³

Consigue el soporte que necesitas con la flexibilidad de poder elegir entre varias opciones de nivel de servicio, que incluyen diversas combinaciones de respuesta local, tiempos de reparación desde la llamada y amplias coberturas.

Servicios de viaje de HP

Viaja sin preocupaciones, mantente productivo y reduce el tiempo de inactividad, en cualquier lugar, con el soporte telefónico e in situ en el idioma local disponible en determinados países.

Servicio de retención de soportes defectuosos de HP³

Conservar el disco duro cuando es necesario sustituirlo resulta esencial para mantener el control de los datos confidenciales y desecharlo de una forma que satisfaga tus estándares de seguridad.

Protección frente a daños accidentales de HP²

Disfruta de protección en caso de daños inesperados de los dispositivos y evita costes de reparación o sustitución adicionales.

HP Tech Café

Proporciona soporte de TI simple y eficiente a los empleados con HP Tech Café. HP Tech Café Walk-up Center ofrece un espacio local personalizado para el soporte cara a cara. HP Tech Café Market es una solución de autoservicio de venta y prueba de dispositivos que opera las 24 horas del día.



Recuperación y renovación

HP te permitirá recuperar, reutilizar o reciclar con seguridad tus dispositivos llegados al final de su vida útil.

"Esencialmente, lo que buscábamos no era tanto un proveedor de hardware como un partner fiable capaz de asegurar un funcionamiento ininterrumpido del hardware durante toda su vida útil".

—Evgeny Zhebrik, director de operaciones y mantenimiento de sistemas de IT, Santorin



Ayude a proteger su empresa y datos personales con nuestros servicios de fin de vida útil, y prepárese para una renovación tecnológica con el servicio de reciclaje, que apoya la sostenibilidad medioambiental.

Soluciones destacadas

Servicio de recuperación de dispositivos de HP

Deshazte de forma segura de los dispositivos que ya no vas a utilizar gracias a los servicios profesionales de eliminación de datos, recibe un valor residual y ayuda a activar la economía circular para obtener una mayor sostenibilidad.

Servicio de desinstalación de HP

Implementa los nuevos dispositivos rápidamente mientras nuestro equipo se encarga de todas las tareas de desinstalación.

Servicio de limpieza de HP

Tu información estará a salvo y podrás estar tranquilo con nuestro servicio de eliminación de datos de tus dispositivos o destrucción de los soportes de almacenamiento, que aplica los últimos estándares del sector.

Servicio de reciclaje de HP

Realiza una transición sin sobresaltos a los nuevos dispositivos, al tiempo que cumples tus políticas de fin de vida útil y apoyas tanto las iniciativas sociales como las directivas medioambientales.



SOLUCIONES HP PREMIER CARE

Los niveles de protección, asistencia y servicio adecuados que necesitas para los dispositivos HP EliteBook y HP ZBook.

Elija entre tres niveles según las necesidades concretas de tu usuario, cada una diseñada para complementar sus dispositivos.



Protege tu inversión y optimiza la productividad para tus HP EliteBooks y HP ZBooks con las soluciones HP Premier Care^{2,3}, una completa gama de servicios de protección, soporte y reparación de dispositivos específicamente diseñada para los usuarios móviles de empresa.

Essential Care

Soporte y protección esenciales para los usuarios de ordenadores portátiles.

Optimiza el tiempo de actividad cuando trabajes en la oficina, de forma remota, y cuando estés de viaje con la gama HP Essential Care de servicios de cobertura, protección y asistencia.

Expanded Care

Niveles de servicio ampliados para usuarios móviles.

Tu información estará a salvo y podrás estar tranquilo con nuestro servicio de eliminación de datos de tus dispositivos o destrucción de los soportes de almacenamiento, que aplica los últimos estándares del sector.

Enhanced Care

Un nivel superior de respuesta para usuarios empresariales clave.

Mantén tu actividad con HP Enhanced Care⁴, que incluye los servicios HP Expanded Care y añade niveles de servicios premium diseñados para satisfacer a los usuarios de negocios más exigentes.

Resumen de los planes

| financieros | Essential Care | Expanded Care | Enhanced Care |
|---|----------------|---------------|---------------|
| Servicio de respuesta in situ al siguiente día laborable de HP | ✓ | ✓ | * |
| Asistencia al siguiente día laborable de HP para viajeros | ✓ | ✓ | ✓ |
| Retención del soporte defectuoso de HP | ✓ | ✓ | ✓ |
| Sustitución de batería de HP | | ✓ | ✓ |
| Protección frente a daños accidentales de HP ⁵ | | ✓ | ✓ |
| Restauración y recuperación de HP | | ✓ | ✓ |
| Acceso prioritario de HP ⁶ | | | ✓ |
| Soporte de hardware in situ con reparación desde llamada de HP ² | | | ✓ |

* El Soporte de hardware in situ con reparación desde llamada de HP sustituye al Servicio de respuesta in situ al siguiente día laborable de HP para Enhanced Care.

hp.com/go/premiercare



Los servicios de ciclo de vida de HP son la elección adecuada para simplificar y mejorar la gestión del ciclo de vida de los dispositivos. Con independencia de que quieras adquirir servicios de ciclo de vida determinados o estés listo para un plan flexible de HP Device as a Service (DaaS), puedes contar con HP para entregar soluciones expertas diseñadas para optimizar tus inversiones en tecnología.



Más información en hp.com/go/services

Ponte en contacto con el representante o distribuidor autorizado de HP para obtener más información. El soporte del dispositivo puede variar según el país. Las funciones varían entre los planes Estándar, Avanzado y Premium de HP DaaS. Los servicios de HP se rigen por los términos y condiciones de servicio de HP aplicables 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.

1. El servicio se puede solicitar con o sin servicios de actualización.

2. 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 de servicio de HP aplicables 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.

3. Las soluciones HP Premiere Care solo están disponibles en HP EliteBooks y HP ZBooks.

4. HP Enhanced Care requiere un número mínimo de usuarios. El número mínimo de usuarios puede variar por dispositivo o región. Sujeto a condiciones y restricciones. Ponte en contacto con tu representante de HP para obtener todos los detalles.

5. Disponibilidad pendiente en países de la UE.

6. Disponible solo en determinados países;

© Copyright 2019 HP Development Company, L.P. La información que contiene este documento está sujeta a cambios sin previo aviso.

4AA7-3681ESE, abril de 2019, rev. 2

