

Servicio Técnico Impresora 3D

Paquete “Care Pack”, es parte de la asistencia al cliente de HP para la Impresora 3D HP Jet Fusion



Ventajas del Servicio al Cliente

- Acceso a asistencia remota y servicio de soporte in situ
- Aumento del tiempo útil de producción

Descripción del Servicio

El servicio técnico para la impresora 3D HP Jet Fusion proporciona asistencia remota y soporte in situ para su hardware y software, lo que le ayuda a mejorar el tiempo útil de producción.

Sus encargados de producción y operadores cualificados tendrán acceso a los expertos de HP que rápidamente solucionarán los problemas de su sistema de impresión 3D, para ayudar a devolver el hardware a la condición de funcionamiento completo dentro de un plazo de tiempo razonable.

Características y Especificaciones Técnicas

Características	Especificaciones
Diagnóstico y soporte remoto para solución de problemas	Cuando se produce un problema, una persona del servicio técnico de HP realizará una prueba de solución de problemas remota para diagnosticar y, si es posible, resolver el problema de inmediato. HP le proporcionará la asistencia remota para la instalación de firmware por el cliente y piezas de auto reparación para el cliente (CSR)
Solución de soporte remoto electrónico HP	La solución de soporte electrónico de HP permite a un especialista en asistencia técnica de HP acceder a su sistema y ayudar a proporcionar una rápida y más eficiente solución de problemas
Soporte de hardware in situ	Si el problema no se puede resolver de forma remota, un representante autorizado de HP proporcionará asistencia técnica in situ sobre el hardware para devolverlo a las condiciones de funcionamiento. El representante autorizado de HP llegará al lugar del Cliente y continuará haciendo el servicio técnico, ya sea en el sitio o de forma remota, a discreción de HP, hasta que se reparen los productos. El trabajo puede suspenderse temporalmente si se requieren piezas o recursos adicionales, pero el trabajo se reanudará cuando estén disponibles.
Tiempo de respuesta in situ para soporte de hardware	El tiempo de respuesta del servicio técnico es el siguiente día hábil, durante el horario comercial estándar. El período de tiempo de respuesta en el sitio comienza cuando HP confirma la llamada inicial. El tiempo de respuesta en el sitio finaliza cuando el representante autorizado de HP llega a su sitio, o cuando la incidencia se cierra porque HP ha determinado que no se requiere una respuesta in situ.
Franja horaria	De 8 a.m. a 5 p.m., hora local, de lunes a viernes, excepto feriados de HP.
Detención de medios defectuosos (DMR)	El DMR le permite retener las unidades de disco defectuosas o rotas después de que se haya instalado el reemplazo. Esta función le permite deshacerse de la unidad de forma segura de acuerdo con las normas de seguridad de su empresa.
Actualizaciones del Firmware para productos seleccionados	Las actualizaciones del Firmware de HP están disponibles para los clientes con un acuerdo activo para acceder a las actualizaciones. Podrá descargar, instalar y usar actualizaciones del Firmware para los productos de hardware que estén cubiertos.
Acceso a información y servicios de soporte electrónico	HP le proporcionará acceso a herramientas electrónicas y basadas en la web. Según el modelo de producto, la región y la disponibilidad del servicio, tendrá acceso a estas herramientas: • Suscripción a notificaciones de servicio proactivo relacionadas con el hardware • Participación en foro de apoyo • Acceso a documentos de soporte técnico colgados en la web • Herramientas de auto diagnóstico patentadas por HP con acceso y contraseña • Acceso a bases de datos de conocimiento de HP y terceros para productos específicos.

Especificaciones de entrega

- Los incidentes de hardware se pueden informar por teléfono, el portal web (si está disponible localmente) o como un informe de incidencia en los equipos automatizados a través de la solución de soporte remoto electrónico de HP.
- HP instalará el software HP Command Center u otro software HP aplicable que controle la impresora 3D y el equipo HP y permita la supervisión remota en su ordenador.
- Para garantizar una supervisión remota precisa, el software HP Command Center debe estar en funcionamiento, conectado al producto HP y a la nube segura de HP en todo momento.
- El soporte telefónico y el soporte en casa del cliente están disponibles de 8 a.m. a 5 p.m., hora local, de lunes a viernes, excepto los días festivos de HP.
- Durante el soporte in situ de fallos de conexión, HP puede instalar:
 - Mejoras de ingeniería para garantizar su correcto funcionamiento y mantener la compatibilidad con las piezas de repuesto del hardware suministradas por HP
 - Actualizaciones del Firmware, definidas por HP como no instalables por el cliente, que son necesarias para devolver la impresora a condiciones de funcionamiento óptimas o para mantener la compatibilidad con HP.
- Durante el soporte in situ de reparación, previa solicitud, HP instalará actualizaciones críticas de firmware para productos de hardware que estén cubiertos.
- El distribuidor local y HP coordinan el aumento de incidentes con los recursos de HP y / o con los de terceros, seleccionados para resolver problemas.
- HP puede subcontratar el cumplimiento de cualquiera de sus obligaciones (en todo o en parte) a un proveedor de servicios autorizado por HP.

Responsabilidades del cliente

- Debe proporcionar una conectividad permanente de HP Command Center Software a la nube segura de HP a través de un canal de comunicación aprobado por HP para garantizar la conectividad en todo momento, tal y como se especifica en la Guía de preparación del sitio. El cliente es responsable de restablecer la conectividad de manera oportuna en caso de interrupciones.
- Los productos HP pueden recopilar datos de la máquina. El cliente otorga a HP y / o un agente autorizado de HP, permiso para acceder de forma remota a estos datos, a través del software HP Command Center.1
- Los datos de su máquina se utilizarán con el fin de proporcionar soporte remoto, permitiendo diagnósticos mejorados, mantenimiento preventivo, actualización de software, cálculo y uso de consumibles, estadísticas, y evaluación de mejoras a los productos y ofertas de HP en el futuro. Los datos de la máquina ayudarán a HP a determinar cómo se utilizan los productos HP, a qué características del producto se usan más y a calcular varias estadísticas agregadas del uso del producto HP.
- HP necesitará que usted brinde toda la información necesaria relacionada con problemas o ciertas cuestiones, para determinar el criterio del soporte y brindar un soporte remoto profesional oportuno.
- HP puede solicitarle que complete autocomprobaciones iniciales e instale y ejecute otras herramientas y programas de diagnóstico, o realice actividades para ayudar a identificar y resolver problemas.
- HP le solicita que proporcione acceso remoto a soluciones de soporte electrónico disponibles y acceso in situ a piezas de repuesto de HP o herramientas de HP.

Cobertura

- Este servicio proporciona cobertura para productos elegibles de impresión 3D de marca HP.

Limitaciones del servicio

- Las llamadas recibidas fuera de la franja horaria, la hora en que los servicios se entregan en el sitio o de manera remota, se registrarán en el momento en que se reciben, pero no se reconocerán hasta el día siguiente dentro de la del horario laboral.
- HP se reserva el derecho de determinar la resolución final de todos los incidentes informados.
- Los tiempos de respuesta se miden solo durante la franja horaria.
- Los tiempos de respuesta están sujetos a disponibilidad del técnico.
- La cobertura está sujeta a disponibilidad local.
- La reparación se considera completa después de la verificación de HP de que se ha corregido el error de funcionamiento del hardware o que el hardware se ha reemplazado.
- Si su producto es compatible con la solución de soporte remoto electrónico de HP, HP solo usará el acceso remoto al sistema con su autorización.
- Las piezas reemplazadas pasan a ser propiedad de HP. A los clientes que deseen retener, desmagnetizar o destruir físicamente las piezas reemplazadas se les facturará y se les exigirá que paguen el precio de lista por la pieza de repuesto.
- Las piezas de desgaste y los suministros de consumibles no se proporcionan con este servicio. Ejemplos de piezas de desgaste incluye lámparas, bombillas, correas, rodillos, filtros y productos de limpieza. Ejemplos de suministros consumibles incluyen cabezal de impresión, rodillo de limpieza, agentes y materiales. Los términos y condiciones estándar de la garantía se aplican a consumibles y piezas de desgaste.
- Si no se mantiene la conexión del producto HP con la nube segura de HP, la funcionalidad del producto será limitada o nula y los niveles de servicio serán limitados.
- HP puede verificar su adherencia a los términos de su acuerdo.
- Debe completar el mantenimiento preventivo según las instrucciones / alertas de hardware. Si el mantenimiento preventivo no se completa de manera oportuna, su contrato de soporte y cobertura pueden finalizar.
- Si tiene licencias para productos de software basados en Firmware, también debe tener, si está disponible, un acuerdo de soporte de software activo con HP, para recibir descarga y uso relacionado con las actualizaciones del Firmware. HP brindará asistencia en las actualizaciones de Firmware solo si tiene la licencia para utilizar las actualizaciones de software relacionadas y permitidas por HP o por el fabricante del software original.
- El acceso a bases de datos de conocimiento guardadas por terceros puede estar limitado por restricciones de acceso también por terceros.

- Es posible que este servicio no esté disponible en todas las ubicaciones geográficas. Consulte con su Representante de ventas de HP o con el Socio de canal de HP para obtener cobertura y limitaciones específicas de cada país.
- Las impresoras 3D HP Jet Fusion están conectadas a HP Cloud. Una impresora no conectada es una infracción del contrato de soporte técnico por parte del cliente. HP puede optar por pronosticar el uso durante un período no conectado o puede caducar anticipadamente la cobertura para proteger a HP y sus socios de canal contra los costos injustos.

Información sobre el pedido

Comuníquese con su representante de ventas de HP o con un representante de Zona de HP para que le ayude a encontrar la mejor opción.

Términos y Condiciones

Para más información, ver [Términos y Condiciones](#)

Para más información

Para obtener información adicional sobre HP Care para Impresora 3D HP Jet Fusion póngase en contacto con su representante de ventas HP o visite hp.com/go/3Dsupport.

¹ Los representantes autorizados de HP y / o HP respetan su privacidad y se comprometen a proteger los datos de la máquina del cliente y tomarán las precauciones necesarias para evitar el acceso o la divulgación no autorizados y garantizar el uso adecuado de los datos de la máquina del cliente. En el caso de que algunos datos se categoricen como datos de nivel individual, HP y / o un representante autorizado de HP mantendrán la privacidad de dichos datos, así como de todos los datos recopilados, de acuerdo con la Declaración de privacidad de HP (hp.com/go/privacy) y el Aviso de derechos de datos personales (welcome.hp.com/countr/privacy/privacynotice) donde corresponda.

Regístrese para recibir actualizaciones

hp.com/go/getupdated



Comparta



Valore este documento

Los Servicios de HP se rigen por los términos y condiciones de servicio de HP que se proporcionan o se indican al Cliente en el momento de la compra. El Cliente puede tener derechos estatutarios adicionales de acuerdo con las leyes locales aplicables, y tales derechos no se ven afectados en modo alguno por los términos y condiciones de HP. El servicio o la Garantía limitada de HP es provista con su producto HP.

© Copyright 2017 HP Development Company, L.P. La información contenida en este documento está sujeta a cambios sin previo aviso.

Las únicas garantías para los productos y servicios HP se establecen en las declaraciones de garantía expresas que acompañan a dichos productos y servicios. Nada de lo aquí contenido debe interpretarse como una garantía adicional. HP no será responsable por errores técnicos o editoriales u omisiones contenidas en este documento.

4AA6-9952EEW. noviembre 201

