



Guía de Ventas

HP Care Pack

Noviembre 2005



Nota de Confidencialidad Restricción sobre uso y divulgación.

La información que contiene este documento constituye propiedad intelectual, secreto comercial y/o información que es comercial o financiera y confidencial o privilegiada.

Se entrega a los Socios de Negocios de Hewlett Packard en forma confidencial, siguiendo las normas declaradas en los documentos de "Acuerdos de confidencialidad entre las partes", entendiéndose que no será revelada o utilizada para otros fines diferentes a los establecidos como Guía de Ventas, sin el previo consentimiento escrito de Hewlett-Packard. Hewlett-Packard representa sólo los productos y servicios de HP como aquí se establece y no ofrece representaciones, garantías o compromisos por productos o servicios de terceros.

Servicios HP

Bienvenido

Con enorme satisfacción ponemos a su disposición el nuevo portafolio internacional de servicios de HP, el cual está compuesto por Servicios HP Care Pack y por soluciones técnicas empaquetadas.

Este portafolio presenta una serie de innovaciones, que van a ser perfeccionadas y personalizadas a medida que el mercado lo exija, para asegurar que juntos con nuestros asociados, continuamos con el liderazgo en prestación de servicios adecuados y adaptados que mejoran cada vez más nuestra atención al cliente.

Se presentan nuevos niveles de servicios simplificados, ofreciendo una variedad incomparable, cobertura de principio a fin, consistencia global y alta calidad en convenientes paquetes diseñados para ayudar a nuestros socios a complementar el valor de su solución, mantenerse a la vanguardia de la competencia, crear nuevas fuentes de ingresos y nuevas oportunidades de negocios.

En esta nueva Guía de Ventas usted encontrará todas las novedades y servicios del nuevo portafolio de HP Care Pack, los cuales están explicados de forma detallada.

Lea con atención y aproveche todas las ventajas y beneficios que los servicios HP pueden ofrecerle a usted y a sus clientes.

Buenas ventas.
HP Services



Tabla de Contenido

- ¿Qué es HP Care Pack? 5
- Portafolio de servicios HP Care Pack 6
- Clientes objetivo 7
- Posicionamiento 8
 - Garantía versus Servicios HP Care Pack* 8
- Período de Cobertura 11
- Disponibilidad Geográfica 13
- Información Comercial 14
 - Comercialización* 14
 - Plazo de compra* 14
 - Lista de Precios, Folletos y Descripciones de Servicios* 15
 - Estructura de Números de Parte* 15
 - Proceso de Ingreso de Orden* 18
 - Cómo registrar y activar los Servicios* 19
 - Proceso de Activación de Servicios* 20
 - Proceso de Registración de Contingencia* 20
 - Reglas para la Venta de Servicios HP* 21
 - Compensación al canal por la venta de Servicios HP* 21
 - Reglas para la entrega de Servicios HP* 22
 - Estrategia para la entrega de Servicios HP Care Pack para equipos comerciales* 23
 - Pago por los Servicios* 26
 - Organización de Desarrollo de Canales de Servicio* 26
 - Proceso de registración y despacho del Delivery para los HP Care Pack de Instalación* 29
- Teléfonos Centro de Soluciones HP 30
- Respuesta a preguntas más frecuentes 31
 - Cotización* 31
 - Ingreso de órdenes* 31
 - Registro de HP Care Pack* 32
 - Facturación* 32
 - Contactos HP* 33

Cómo usar este Documento

Este documento contiene un compendio de los elementos necesarios para vender servicios de soporte de Hewlett Packard, orientado al área de ventas de nuestros canales de servicios. Se mantendrá permanentemente actualizado como medio consolidador del proceso de ventas de servicios. Es por esto que siempre se deberá referirse a la versión y fecha del documento para asegurarse que se cuenta con la última modificación del mismo, y permanentemente estará publicado en la Web (<http://conecta.latinamerica.hp.com/>).

En este documento, se encontrarán algunas secciones que permiten aclarar conceptualmente los diferentes tipos de servicio de HP, las reglas básicas para la venta y entrega de servicios y la información técnica de contenido de estos servicios, dependiendo de las regiones geográficas en donde se quiera vender, así como de los requerimientos del cliente.

El objetivo es que nuestros socios de negocios, cuenten con información actualizada, para facilitar nuestros procesos de venta y entrega de soluciones, por lo cual, la información más volátil será publicada permanentemente en las herramientas de divulgación y conexión de partners con HP.

¿Qué es HP Care Pack?

Objetivo de los servicios HP Care Pack

Los servicios HP Care Pack ofrecen al mercado soluciones completas y adaptadas a las necesidades de negocio de cada empresa, a través de un amplio y flexible portafolio de servicios.

Los objetivos primordiales de estos servicios son:

- Ayudar a empresas de todos los tamaños a proteger aún más sus inversiones en equipos de cómputo y principalmente sus negocios.
- Ofrecer soluciones que mejoran o extienden por tiempo adicional la garantía original de sus productos HP, con amplias opciones de niveles de servicio, para que nuestros clientes adquieran lo que mejor se ajuste a su ambiente de tecnología y a su presupuesto.
- Además, los servicios HP Care Pack ofrecen paquetes de instalación e implementación de productos y tecnologías, garantizando el desempeño ideal desde el inicio.
- Los servicios HP Care Pack son la solución ideal para extender o complementar la garantía de los equipos HP.

Estos servicios pueden ser adquiridos en cualquier momento dentro de los primeros seis meses (180 días) a partir de la compra del equipo HP (Hardware).

El cliente al adquirir un HP Care Pack, recibirá un certificado, con la descripción del servicio adquirido y la vigencia del mismo.

Principales beneficios ofrecidos por los servicios:

- Soporte para equipos por un periodo mayor a la garantía de fábrica.
 - Proporcionan una economía sustancial en servicio, soporte y gastos con repuestos para equipos HP.
 - Único punto de contacto para solicitud de soporte y asistencia técnica.
 - Conexión con especialistas de soporte de HP para solucionar problemas con los más altos niveles de calidad.
 - Niveles de servicio y tiempos de respuesta/solución de acuerdo con las necesidades.
 - Amplia cobertura geográfica con la red de servicios HP cubriendo un alto porcentaje del territorio nacional.
- Desarrollados e implementados por equipos de profesionales con los más rigurosos estándares de calidad y certificación, los servicios HP Care Pack ofrecen soluciones de servicios prácticas, confiables e ideales con la mejor relación costo/beneficio.

Portafolio de servicios HP Care Pack

La siguiente tabla presenta la lista de servicios de HP Care Pack, disponibles en la región a la fecha de publicación de la presente.

Para conocer en detalle el alcance de cada uno de estos servicios, puede encontrar los folletos descriptivos de cada servicio publicados en la Web (conecta) como así también información de nuevos productos.

Servicios de Soporte de Hardware

Soporte al HW Siguiendo Día Hábil
Soporte al HW 4 hr, 9x5 (si es aplicable)
Soporte al HW 4 hr, 13x5 (si es aplicable)
Soporte al HW 4 hr, 24x7
Soporte al HW 6 hr Call-To-Repair, 24x7

Servicios de Soporte de Software

Soporte al SW, 9x5x2 horas de respuesta telefónica
Soporte al SW, 24x7x2 horas de respuesta telefónica
Actualizaciones de productos de SW (si es aplicable)

Otros Servicios

Retorno a HP
Premier Services (Argentina, Colombia, Venezuela)

Servicios de Implementación de Startup

Instalación
Instalación y arranque
Implementación
Educación
Technical Services

Combinación de Servicios

Servicio Crítico

Acct Mgmt
 Preventive
 Change Mgt
 6 hr CTR
 SW Tech Assist
 SW Updates

Proactive Essentials

Account Mgmt
 SW Tech Assist
 SW Updates

Proactive 24

Account Mgmt
 4 hr HW 24x7
 SW Tech Assist
 SW Updates

Support Plus 24

4 hr HW 24x7
 SW Tech Assist
 SW Updates

Support Plus

4 hr HW 13x5
 SW Tech Assist
 SW Updates

*La disponibilidad de los Servicios puede variar según el país.

Clientes objetivo de HP Care Pack

"Vivimos en un mundo en el que cerca del 80% de lo que compramos son servicios y no productos."

"Para posicionar correctamente una solución de servicios, debemos primero establecer el hecho que hay una necesidad sobre los estándares ofrecidos por la garantía de fábrica de un producto."

"La venta de servicios permite la repetición de negocios:

- Con la adquisición de servicios, el 85% de los clientes repiten compras con el mismo fabricante. Sin la adquisición de servicios, apenas el 62% repite las compras"

Fuente: IDC/Dataquest 2000

"Los servicios conducirán cada vez más la venta de productos...."

Source: Gartner Group

"Clientes diferentes poseen necesidades diferentes. Es por eso que tener un esquema de Servicio y Soporte acertado es tan importante como la selección de tecnología."

Los servicios HP Care Pack están diseñados para ofrecer a los clientes el nivel de soporte que su empresa requiera, desde Instalación de Hardware, Servicios Reactivos, Servicios Proactivos basados en la disponibilidad y operatividad de su ambiente, también Servicios de Educación y Servicios Técnicos. Para detectar una oportunidad de venta de servicios de HP Care Pack, podrá referirse a la documentación entregada en los folletos descriptivos de los servicios que se publican en la Web (<http://conecta.latinamerica.hp.com/>), en la mayoría de los cuales se presenta una sección que define las características de los clientes o público objetivo.



Posicionamiento

Garantía versus Servicios HP Care Pack

¿La garantía de fábrica atiende a las necesidades de negocios del cliente?

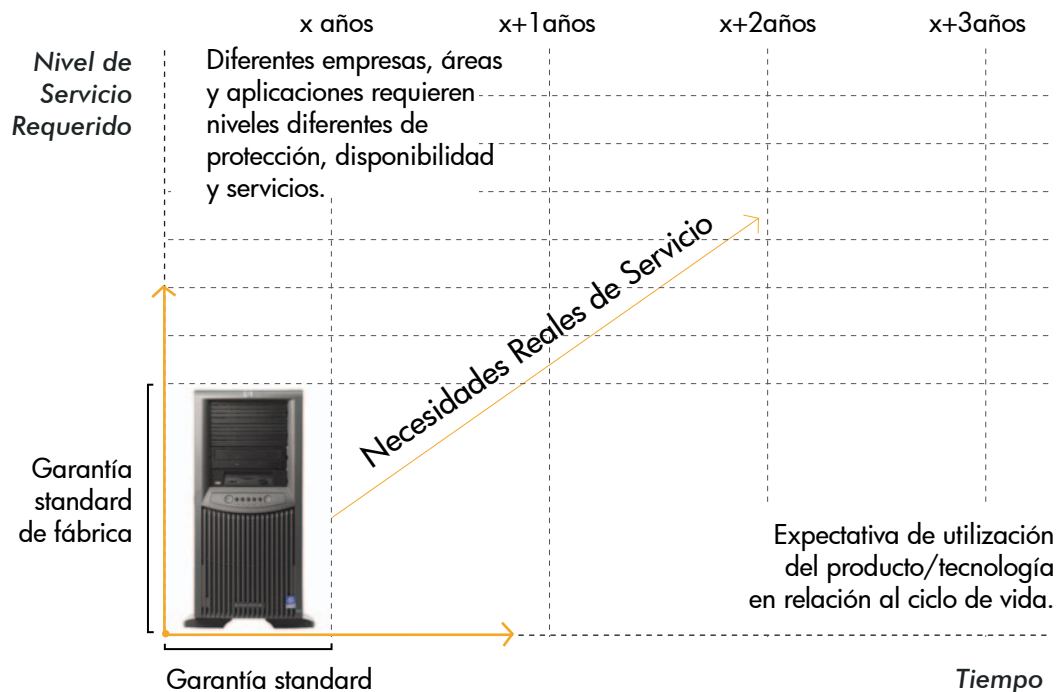
Para posicionar correctamente una solución de servicios, debemos primero establecer el hecho que existe una necesidad de servicios superior a los estándares ofrecidos por la garantía de fábrica de un producto determinado.

Recuerde que la garantía estándar es un atributo del producto y por lo tanto, es genérica para el producto y no está alineada a las necesidades del cliente. Esa es incluso, una práctica común en la industria. Las presiones del mercado, por precios competitivos y ciclos de vida de los productos más cortos llevan a los fabricantes a reducir la cantidad de servicios incluidos en sus productos.

Lo que nos lleva a la pregunta: "¿La garantía estándar atiende a las necesidades de negocios del cliente?" Probablemente no.

El secreto aquí es descubrir la forma de llevar al cliente a esta reflexión, cómo llenar el espacio vacío entre los atributos de la garantía y las necesidades reales de servicio.

Cuando el cliente necesita servicios adicionales y diferentes a los que ofrece la garantía disponemos entonces del portafolio de servicios HP Care Pack.



Garantía Provee

- Protección para el hardware contra defectos de manufactura
- Partes y labor
- Respuesta en base al mejor esfuerzo para reemplazo de componentes defectuosos
- No aplica soporte al sistema operativo del software o red
- No aplican servicios de instalación
- No considera punto focal para ayudarle con sus requerimientos de IT

Servicios HP Care Pack proveen

- Partes y labor por un periodo adicional
- Respuesta comprometida o tiempo de Solución = Protección contra la inoperatividad
- Soporte para software
- Soporte a la instalación, si es aplicable
- Niveles flexibles de soporte
- Un punto único de ayuda de expertos

¿Cómo se lee una garantía de fábrica?

Tiempo expresado en años		
Partes	Mano de Obra	Sitio
1	1	0
1	1	1
3	3	0
3	3	1
3	3	3



Partes

La garantía de opciones estándar lleva garantía de un año en partes, en el taller. Una vez instaladas en una CPU HP, la opción lleva 1 año de garantía o lo que reste del período de garantía de la unidad donde está instalada (la que sea mayor).

Mano de Obra

HP garantiza que el Producto de Hardware que usted ha adquirido de HP o de un distribuidor autorizado HP no contiene ningún defecto ni en el material ni en la mano de obra, bajo circunstancias de uso normales conforme a lo especificado dentro del instructivo de uso para su producto, durante el período de garantía indicado en la columna dos.

La garantía comienza en la fecha de compra. Su recibo, que indica la fecha de compra del Producto de Hardware, es su prueba de compra.

Sitio

Servicio de garantía en sus instalaciones. Su Garantía limitada de HP puede incluir el servicio de mano de obra en sus instalaciones para reparar el hardware.

HP proporciona servicio en sus instalaciones durante el horario de oficina. Normalmente, este horario es de 8:00 a 17:00 hs. o de 9:00 a 18:00 hs., según el país, de lunes a viernes, pero puede variar según los usos locales.

Si su ubicación está fuera de la zona de cobertura del servicio (normalmente 50 km), puede que la respuesta se demore o que se aplique un cargo adicional. Este servicio será cubierto durante los años indicados en la columna 3.

Con HP Care Pack llevamos la garantía de cualquier producto a:

- 3-3-0
- 3-3-3
- 4-4-4
- 5-5-5 y más....

Tiempos de respuesta, tiempos de solución, etc.

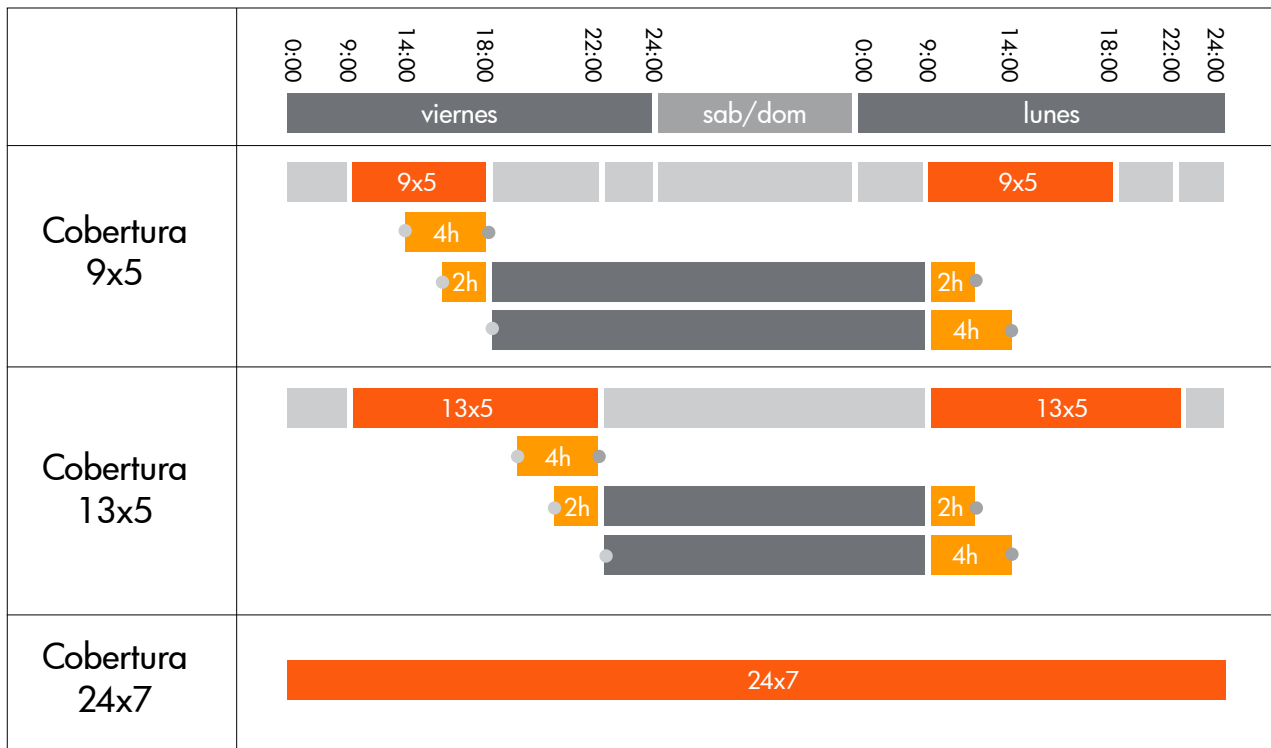


Período de Cobertura de los servicios HP Care Pack

Ventanas de atención ofrecidas en cada nivel de servicio

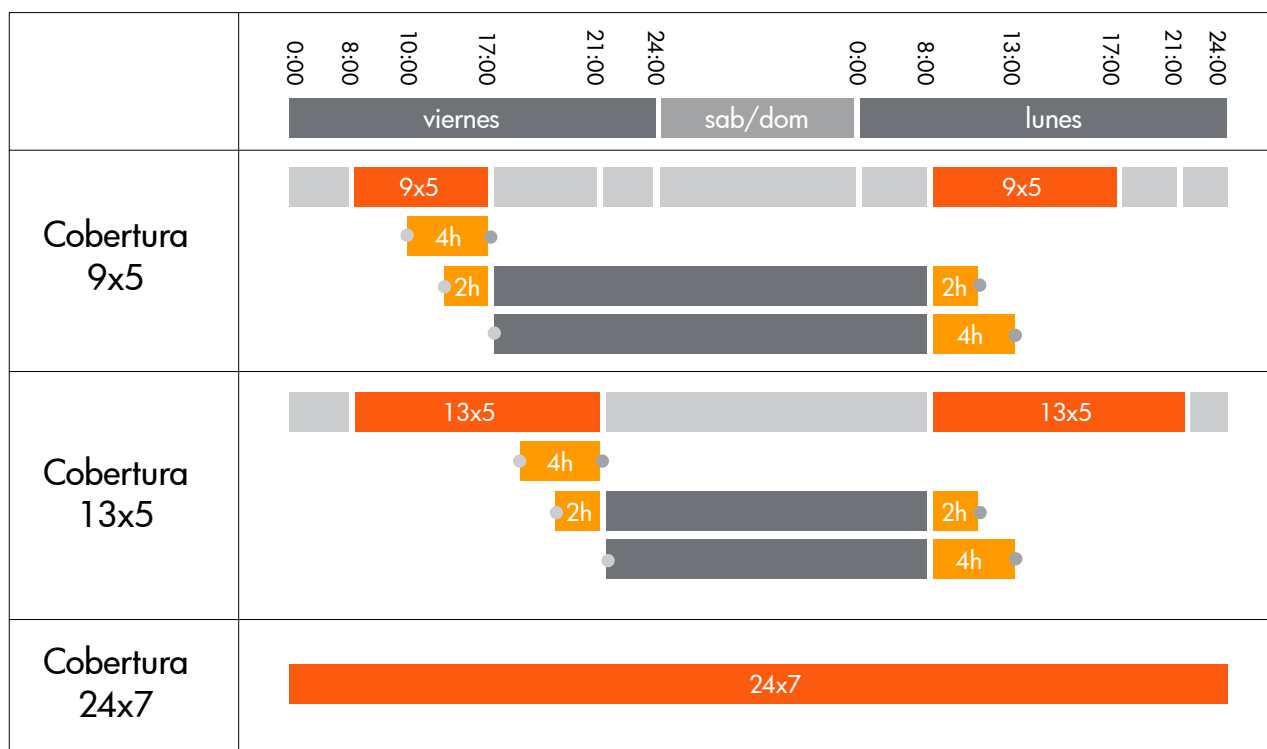
Las siguientes tablas presentan las ventanas de atención ofrecidas en cada nivel de servicio de HP Care Pack (varían según el país).

Argentina, Bolivia, Chile, Paraguay, Perú y Uruguay.



- Período de Cobertura
- Tiempo de Respuesta
- Llamada del Cliente
- Período sin Cobertura
- Tiempo de Respuesta Interrumpido
- Ultima respuesta posible

Caribe, Centro América, Colombia, Ecuador, Puerto Rico y Venezuela.



- Período de Cobertura
- Tiempo de Respuesta
- Llamada del Cliente
- Período sin Cobertura
- Tiempo de Respuesta Interrumpido
- Ultima respuesta posible

Disponibilidad Geográfica de HP Care Pack

Los servicios de HP Care Pack se han diseñado para permitir ofrecer la mayor cobertura nacional de asistencia en el lugar de trabajo - cubriendo un alto porcentaje del territorio nacional.

La compra de un paquete de servicios HP Care Pack le garantiza al cliente que recibirá asistencia en un alto porcentaje del territorio nacional sin tener que pagar tarifas adicionales por distancia o transportación a su localidad.

La nueva estructura de atención anticipa la prestación de servicios de soporte de hardware, instalación y mantenimiento por parte de HP Services o de su red de servicio autorizada.

Nivel de servicio del contrato					
Soporte de HW 24x7 Solución en hasta 6h (CTR)		Soporte de HW 9x5/ 13x5 / 24x7 4h respuesta		Soporte de HW 9x5 respuesta en el siguiente día hábil	
Distancia*	Tiempo de respuesta/solución aplicados de acuerdo a la ubicación del equipo				
0 - 60 Km**	Reparación en hasta 6 horas	Respuesta en hasta 4 horas	Respuesta en el siguiente día hábil		
61 - 160 Km	Reparación en hasta 8 horas	Respuesta en hasta 4 horas	Respuesta en el siguiente día hábil		
161 - 320 Km	**	Respuesta en hasta 8 horas	Respuesta en el 2° día hábil		
321 - 480 Km	**	**	Respuesta en el 3° día hábil		
Más de 480 Km	**	**	**		

* Distancia de la ubicación del equipo hasta el Centro de Soporte de HP.

** Los Kms pueden variar según el país. Consulte con su punto de contacto de pre-venta o en las listas de precios de Conecta.

Consulte con su punto de contacto de pre-venta o ventas para conocer la disponibilidad de los HP Care Pack en su región, o bien puede encontrarla en las listas de precios publicadas en Conecta

<http://www.conecta.latinamerica.hp.com/>

Información Comercial

Comercialización

El portafolio de servicios, tanto HP Care Pack como Servicios técnicos especializados y empaquetados, es comercializado directamente por los distribuidores y revendedores autorizados HP. Es un proceso fácil y ágil, que permite complementar la garantía durante la venta del hardware a precios extremadamente competitivos y con el respaldo de la marca HP. Además, es una excelente oportunidad para incrementar los márgenes de ganancias. Los procesos de ventas descritos a continuación, aplica solamente para socios de negocios de Hewlett Packard con contrato directo.

Plazo de Compra

El Portafolio HP Care Pack (excepto servicio de Post Garantía)

El cliente cuenta con un plazo de hasta 180 días para comprar un paquete de servicio HP Care Pack, contados a partir de la fecha de compra del equipo que aparece en la factura de venta del Hardware.

	1° año	2° año	3° año	4° año	5° año
Garantía Standard					
Garantía Standard					
HP Care Pack					

180 días

Servicio HP Care Pack de Post Garantía

El cliente tiene un plazo de hasta 90 días para comprar el paquete de servicio HP Care Pack de Post Garantía, contados a partir de la fecha del término de la garantía original de fábrica del equipo o servicio HP Care Pack de soporte/extensión de garantía adquirido anteriormente.

	1° año	2° año	3° año	4° año	5° año
Garantía Standard					
Garantía Standard					
HP Care Pack					

90 días 90 días

Lista de Precios, Folletos y Descripciones de Servicios HP Care Pack

Todos los precios, folletos y descripciones tanto de HP Care Pack como de Servicios técnicos están permanentemente publicados en: <http://www.conecta.latinamerica.hp.com>.

Importante:

- Los precios indicados en las listas de precios publicadas en Conecta pueden cambiar y se proveen a modo de referencia.
- Las cotizaciones de HP Care Pack tienen una validez de 30 días. Pasado ese período verifique el precio en Conecta.
- A los precios indicados se le aplicará el descuento que corresponda a cada canal según lo establecido en el contrato comercial.

Estructura de Números de Parte

HP Care Pack es un servicio empaquetado electrónico sin forma física que manejan dos estructuras: fijas y flexibles.

Estructura Fija

Es un servicio con precio fijo, cuya orden de compra puede ser colocada y registrada por el Canal. Se identifica con un número de Parte de HP, con el cual podemos identificar el servicio, ya que existe un estándar en su nomenclatura. Por ejemplo, para el número de parte "UxxxE", último carácter "E" indica que es una extensión de garantía, y para el número de parte "UxxxPE", los dos últimos caracteres "PE" indican que el servicio es un post-garantía.

Estructura Flexible

Es un servicio configurable a través de opciones de servicios involucrados al momento de configurarlo, el cual requiere en el momento de su definición la ayuda de la persona comercial de Hewlett Packard, de quién se tienen apoyo. El número de parte de este, identifica el tipo de servicio. A continuación veamos el ejemplo para definir el servicio Proactive 24.

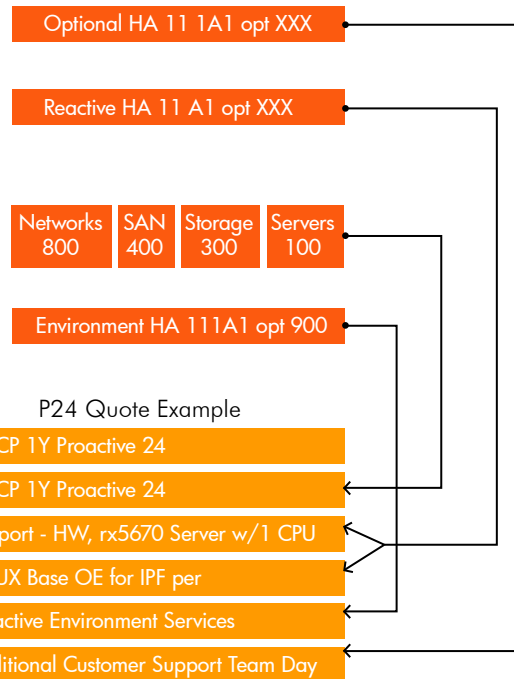
Estructura Flexible

Servicios opcionales: ONYs, SAP, Servicios Técnicos.

Cubrimiento de partes para solucionar problemas reactivos. Se compra la cantidad exacta requerida.

Cubre elementos proactivos para cada ambiente y tecnología. Se compra la cantidad exacta requerida.

Cubre elementos proactivos. Por cada ambiente se compra la cantidad exacta requerida.



P24 Quote Example

1	HA111A1	HP CP 1Y Proactive 24
1	Opt. 100	HP CP 1Y Proactive 24
1	Opt. 6BO	Support - HW, rx5670 Server w/1 CPU
1	Opt. 6BQ	HP-UX Base OE for IPF per
1	Opt. 900	Proactive Environment Services
3	Opt. ONY	Additional Customer Support Team Day

Estructura números de parte flexibles

La primera parte con la forma HA####A# describe el servicio.

La segunda parte con la forma XXX describe el producto al cual se aplica el servicio.

HA#### A# - XXX

HA	###	Descripción del servicio	A#	Duración del servicio	XXX	
HA	101	Next Day HW		A1 - 1Y A3 - 3Y A4 - 4Y A5 - 5Y (Y: year)	Banda Descripción del producto.	
HA	103	4h 13x5 HW				
HA	104	4h 24x7 HW				
HA	105	6h CTR HW				
HA	106	SW Support				
HA	107	24x7 SW 5pt				
HA	108	SW Updates				
HA	109	Support Plus				
HA	110	Support Plus 24				
HA	111	Proactive 24				
HA	112	Critical Service				
HA	288	Software Advantage Service				
HA	324	Proactive Essentials 24x7 Unlim.				
HA	325	Proactive Essentials 3x5 Unlimit.				
HA	113	Installation				Sólo se combinan con A1, esto indica que sólo tienen una ocurrencia
HA	114	Installation & Startup				
HA	115	Implementation				
HA	124	Tech Installation and Startup				
HA	287	Software Premier Service				Sólo disponible para 1 año (A1)

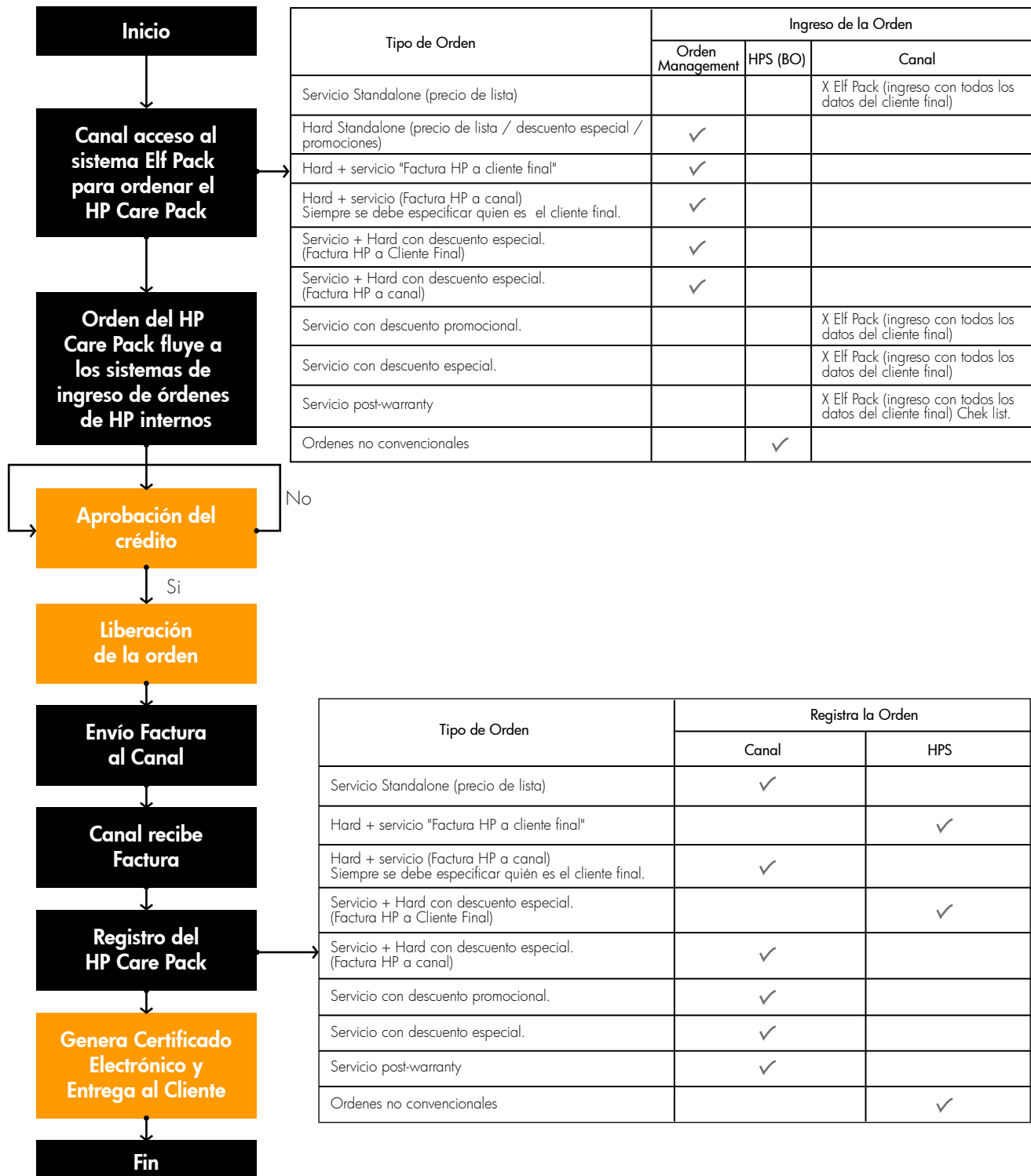
Ejemplos:



- Recuerde que estos números de parte son generados de manera automática por los sistemas de configuración de HP: Sales Builder y Watson.
- No indique estos números de partes a clientes o canales si no han sido generados por el configurador o sin previa confirmación con los ingenieros preventa.



Proceso de Ingreso de Orden HP Care Pack



Cómo registrar y activar los Servicios

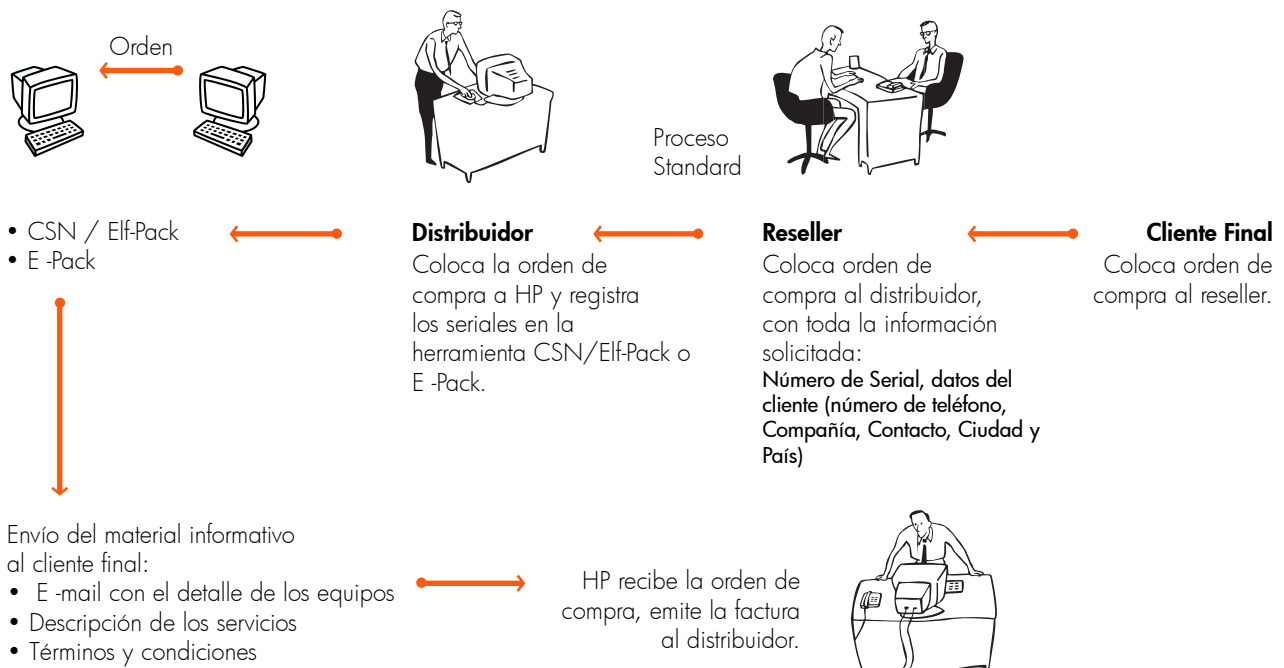
¿Por qué registrar servicios?

La activación del servicio adquirido es indispensable para garantizar la disponibilidad del mismo. Esta contribuye a que podamos responder rápidamente a las solicitudes de servicios de los clientes y garantiza que los recursos necesarios para la asistencia estén disponibles cuando y donde su cliente los necesite.

Siempre que la comercialización del servicio sea hecha directamente por Distribuidores (o sea, la Distribución emite la factura para el cliente), el Distribuidor deberá procesar la activación del servicio para su cliente final. Es conveniente que se reúnan previamente los datos necesarios para el registro, tales como: datos de suscripción del cliente (nombre, dirección, teléfono, e-mail, etc.), número de serie del(os) equipo(s), fecha de adquisición del (os) equipo(s) (de acuerdo con los detalles de la factura del producto).

Una vez activado el servicio, el distribuidor podrá imprimir y enviar al cliente el Certificado de Registro del Servicio. A continuación está ilustrado el proceso de registración.

Proceso de Compra y Registración HP Care Pack



Procesos de Activación de Servicios

Opción de activación 1

Internet: web site CSN/Elf-Pack o E-Pack

Los distribuidores registrados en la aplicación Elf-Pack deberán acceder a la página de Internet: <http://www.HP.com/partners/csn> para realizar el registro y activación de los servicios con PN en el formato HxxxE, UxxxE, HxxxPE, UxxxPE.

Opción de activación 2

E-mail

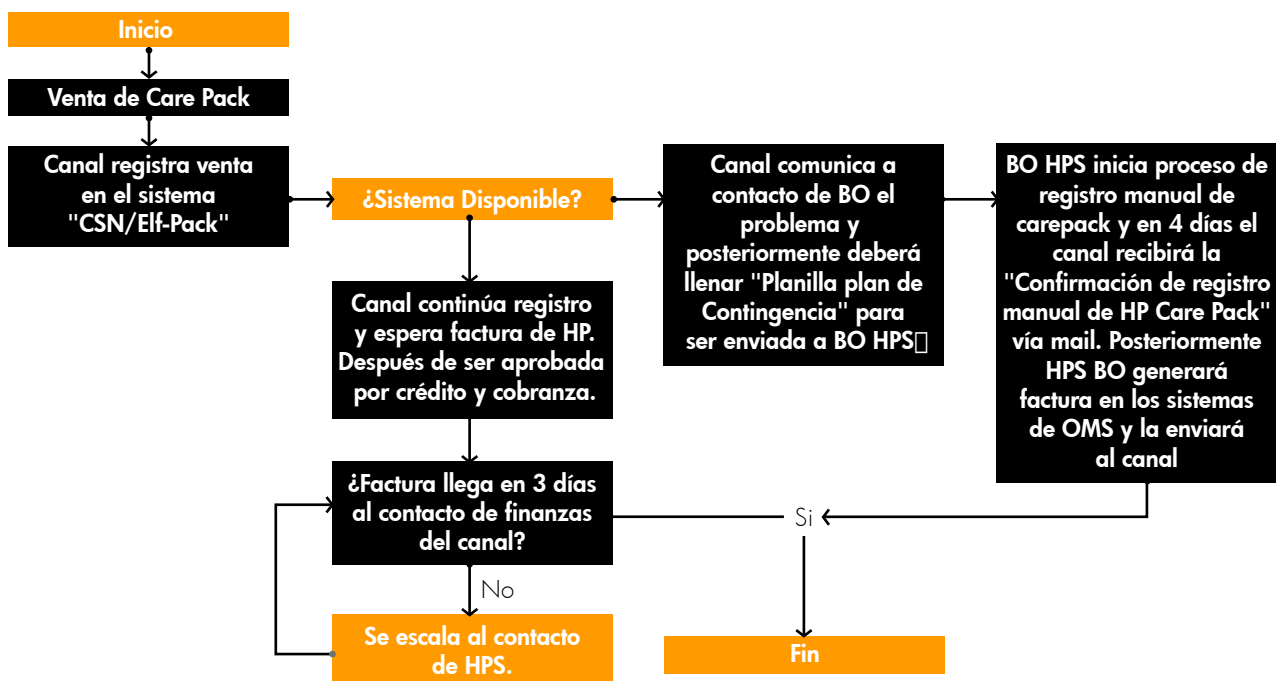
Los distribuidores que no tienen acceso a CSN/Elf-Pack o E-Pack, deberán procesar la activación enviando la orden de compra con el formato del Anexo A, a la dirección de e-mail del contacto de BO del país la cual incluye los datos necesarios de registro tales como:

- nombre del distribuidor
- número del pedido del HP Care Pack
- datos de suscripción del cliente (nombre, dirección, teléfono, e-mail, etc.)
- número de serie del(os) equipo(s)
- fecha de adquisición del(os) equipo(s) (de acuerdo con los detalles de la factura del producto).

La facturación y activación serán procesadas internamente y la Factura y el Certificado de Registro serán enviados a la dirección de origen.

PROCESO DE REGISTRACION DE CONTINGENCIA

Proceso de contingencia "HP Care Pack" Business Operations. (BO) HPS.



Reglas para la Venta de Servicios HP

A continuación se presentan las reglas que definen los procesos de venta de servicios de HP:

- El canal asociado HP puede vender servicios "HP Branded" (marca HP) en cualquier cuenta que esté catalogada a partir de T2 y dependiendo de la disponibilidad geográfica de la solución.
- El canal podrá vender servicios en las cuentas nombradas de HP a partir de T2, siempre y cuando los servicios ofrecidos por el canal sean "HP Branded".
- Si el canal ofrece servicios no HP que compitan en alguna de las cuentas nombradas, HP tiene el derecho de vender directo en estas cuentas y competir directamente con su canal, o bien llevar a otro canal.
- El canal deberá mantener informado a su representante de ventas de servicios (CSSR) sobre las cuentas en las que esté participando en la modalidad de venta conjunta, y adicionalmente deberá entregar un pronóstico de ventas mensual.
- Previo a cualquier venta de Servicios HP, el Distribuidor deberá verificar con HP la disponibilidad de los Servicios y confirmar los precios, plazos de pago y de entrega vigentes.

Compensación al canal por la venta de Servicios HP

Por venta de HP Care Pack

En la siguiente tabla se presenta el nivel de descuentos ofrecidos a nuestros partners de servicios:

	Proliant /PCs Printers Work Stations Storage Low	Storage High	Servers (High/Low)	Carepacks Enhanced Services
Reseller	18%	34%	38% / 23%	38%
Distributor	22%	38%	40% / 26%	38%

Nota: La venta de HP Care Pack genera beneficios adicionales dentro del programa PartnerONE. Para mayor información contacte con su Representante de Ventas de Servicios de HP.
Para cualquier descuento adicional contactar a su Representante de Ventas de Servicio de HP.

Por la entrega de servicios HP

Dependiendo del tipo de canal de servicio, existirán acuerdos previos de pago entre HP y el socio de negocios. Sin embargo para el caso de prestación de servicios técnicos empaquetados se tienen valores preestablecidos de acuerdo con el alcance del servicio, la duración y la participación y rol, del socio de Negocio, en el proyecto.

Reglas para la Entrega de Servicios HP

Ofrecemos esta sección como complemento a la guía de "Ventas de Servicios" a modo de resumen de las Reglas y Políticas que establece HP para la entrega de Servicios.

Esta sección esta orientada única y exclusivamente para aquellos canales que tengan autorización para la entrega de servicios y mantengan un contrato vigente de "Centro Autorizado de Servicios".

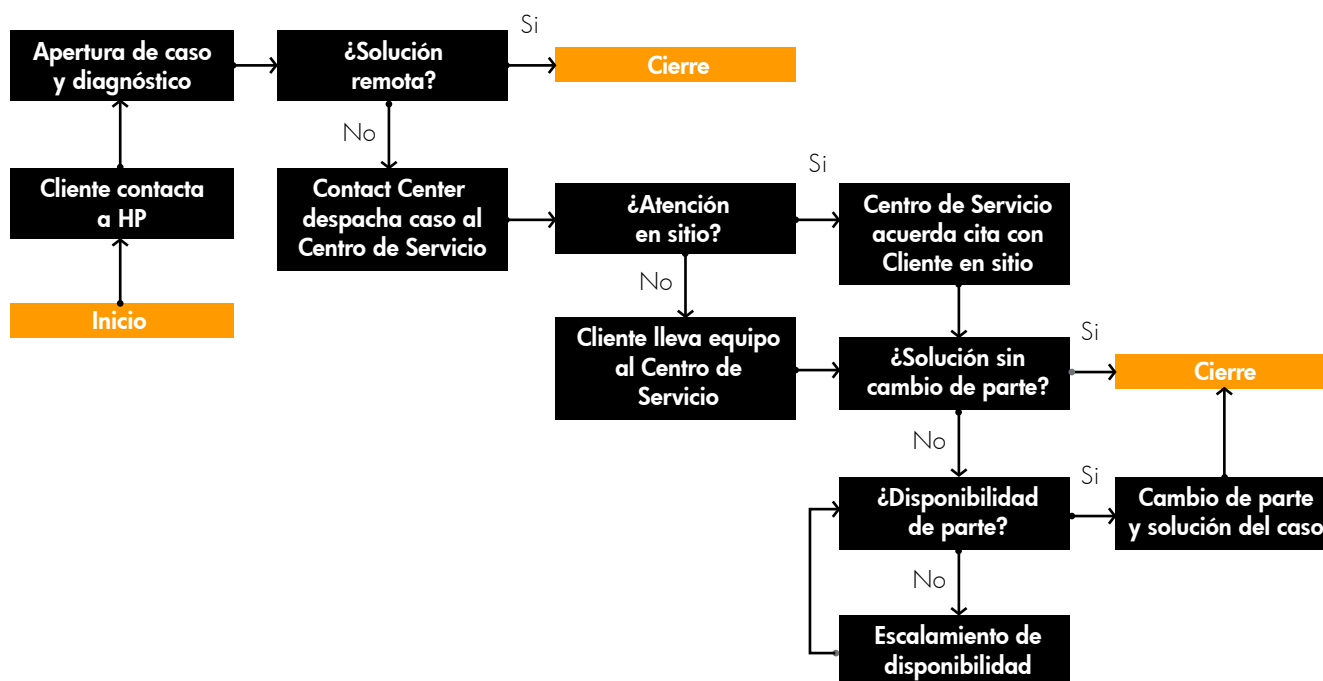
Esta sección no reemplaza ni modifica los procedimientos establecidos por el área de Desarrollo de Canales, para detalles de los procesos referirse a los comunicados y entrenamientos impartidos por esta área.

1. La venta de un servicio o un producto de "Marca HP" no autoriza automáticamente al canal para la entrega del servicio o la garantía.
2. Para entregar servicios de Marca HP el canal deberá contar con un contrato vigente de "Centro Autorizado de Servicio", también llamado CAS, en cualquiera de las siguientes categorías:
 - Authorized Warranty Delivery Partner (AWDP)
 - Authorized Services Delivery Partner (ASDP)
 - Authorized Business Solutions Partner (ABSP)
3. Los servicios HP que el canal puede entregar de acuerdo a la categoría de "Centro Autorizado de Servicio", que indique su contrato son:
 - AWDP - Entrega de Servicios de Garantía, para Hardware HP.
 - ASDP - Entrega de Servicios marca HP definidos como HP Care Pack, en cualquiera de sus modalidades y garantías.
 - ABSP - Entrega de servicios del portafolio de Servicios Profesionales - también llamados Technical Services Units (TSU) - adicionales a los HP Care Pack (Servers, Storage, Mobility, Networking, Printing Services, etc.) y servicios del portafolio de Managed Services (MS).
4. Adicionalmente para poder entregar un servicio a un producto específico, el canal deberá tener las autorizaciones y/o certificaciones correspondientes para esa familia de productos. Para la entrega de servicios TSU el canal deberá adicionalmente cumplir con el path de entrenamiento y/o certificación correspondiente para el servicio específico.
5. Si el canal que vende un servicio de marca HP cuenta con las autorizaciones/certificaciones de entregas correspondientes y vigentes, será considerado como "primera opción" para la entrega del servicio.
6. Las autorizaciones, certificaciones y vigencia de las mismas para la entrega de servicios son responsabilidad directa de la organización de "Desarrollo de Canales" de HP Services. Para cualquier consulta al respecto comuníquese con el representante de "Desarrollo de Canales de Servicio" para su país.



Estrategia para la Entrega de Servicios HP Care Pack para equipos Comerciales

La Figura 1 esquematiza el proceso simplificado de entrega de servicios para productos de Volumen.



Descripción del proceso

1. Apertura del caso. 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.

2. El agente procederá a verificar el status de la garantía y/o HP Care Pack del equipo, tomando como referencia el número de serie del equipo y validará el nivel de servicio con que cuenta el equipo.

- En caso el equipo figure con la garantía y/o HP Care Pack, vencido se informará al cliente el status correspondiente, indicándole que de ser necesaria la intervención de un Centro de Servicio, este procederá a cobrar dicho servicio.
- Si el cliente manifiesta estar con la garantía y/o HP Care Pack, vigente el agente solicitará al cliente prueba de compra del equipo y/o el certificado del HP Care Pack correspondiente. En forma paralela el agente abrirá un caso administrativo, de forma que la organización de Operaciones de Servicios valide internamente el status del equipo en mención.

Nota: Si el canal no cumplió con registrar adecuadamente el "numero de serie" y el "numero de producto" del equipo, a través de la opción "Registro del HP Care Pack" de Elf-Pack, el equipo no aparecerá registrado y el cliente no podrá obtener el servicio requerido o en el mejor de los casos obtendrá el nivel de servicio de la garantía básica del producto en caso que aun este vigente.

3. 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.

4. Una vez realizado el diagnóstico el agente determinará la necesidad o no, de la intervención de un "Centro Autorizado de Servicio". En caso se pueda brindar una solución remota, se solicitará al cliente la aplicación de dicha solución.

5. En caso de que se determine la necesidad de intervención de un "Centro Autorizado de Servicio", el agente pasará a seleccionar el "Centro Autorizado de Servicio" a utilizar. Para esta selección se tomarán en cuenta los siguientes criterios:

• **Centro de Servicio Preferido.** El sistema, mostrará al agente, el Centro Autorizado de Servicio que realizó la venta del HP Care Pack, siempre y cuando:

- El canal que vendió el HP Care Pack sea un "Centro Autorizado de Servicio"
- Esté autorizado para dar servicio al modelo de equipo que posee el cliente.
- Se haya seleccionado como "Centro de Servicio Preferido" (PSP preferred service provider) cuando hizo el registro del HP Care Pack.

• **Ubicación Geográfica del equipo.** Se asignará preferentemente un centro autorizado de servicio, ubicado dentro de la zona geográfica del cliente.

• **Nivel de Servicio.** Dependiendo del nivel de servicio con que cuente el equipo del cliente, se podrá seleccionar un canal AWD, ASDP ó ABSP. Para entregar servicios con "tiempos de respuesta" comprometido con el cliente, el canal deberá ser ASDP o ABSP.

- **Autorizaciones con las que cuente el CAS.** El "Centro Autorizado de Servicio" deberá contar con la autorización para reparación en el modelo de equipo del cliente.
- **Preferencias del cliente.** El agente, deberá también tomar en cuenta la preferencia del cliente, en la selección del CAS a asignar.

En base a estos criterios, el agente pasará a recomendar el "Centro de Servicio Preferido" o algún otro CAS que cumpla con los requerimientos. En caso que no figure un CAS preferido en el sistema, será finalmente el cliente quien determine si está conforme en trabajar con este CAS o solicita algún otro.

De existir en la zona Geográfica del cliente, un CAS enfocado exclusivamente en servicio técnico (no vende productos) este será escogido por el agente en preferencia a otro CAS que si venda productos. Finalmente el orden de preferencia en la asignación del CAS es:

- CAS escogido por el cliente
- Centro de Servicio Preferido. (El que se colocó en el sistema Elf-Pack)
- CAS exclusivo de servicio (no vende producto)
- CAS que vende productos.

6. 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 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 al Centro de Servicio".

NOTA: El procedimiento de apertura del caso mencionado, en los pasos anteriores, es la única vía aceptada por HP, el CAS no está autorizado a abrir casos en el Centro de Soluciones, ni a recibir en sus oficinas, equipos en garantía que no tengan previamente un caso asignado.

7. Dependiendo del nivel de servicio con que cuente el equipo, y que será establecido en la orden de servicio al CAS, este deberá contactar al cliente y establecer la fecha y hora en que un representante técnico se acercará al local del cliente para iniciar la reparación del equipo. Para el establecimiento de la hora de visita el CAS debe tomar en cuenta los niveles de compromiso establecidos en la orden:

- Tiempo de respuesta
- Horario de atención
- Tiempo de Solución (si existe)

8. Si el equipo tiene servicio Carry-In (atención en Laboratorio o centro de reparación), el CAS deberá esperar hasta 5 días para que el cliente traslade el equipo, en caso el cliente no haya trasladado el equipo en ese plazo el CAS deberá contactarlo, a fin de establecer la fecha en que será entregado. En caso que el cliente no cumpla con trasladar su equipo, el CAS procederá a cerrar la orden de servicio con la anotación correspondiente.

9. El CAS ordenará las partes correspondientes, de acuerdo al proceso vigente y procederá con la reparación del equipo registrando en PWA toda la actividad relacionada al caso, hasta el cierre definitivo de la orden.

NOTA: El procedimiento anterior describe en forma general, la estrategia vigente para atención de órdenes de servicio.

- Para detalles específicos así como actualizaciones a los procedimientos, el CAS deberá remitirse a los entrenamientos y Boletines de comunicación impartidos por el grupo de Desarrollo de Canales de cada país.
- Para cualquier aclaración respecto de la política y/o el proceso, deberá remitirse con el área de "Soporte de Canales (Channel Support)" correspondiente a su país.

10. Las responsabilidades en el proceso de entrega de servicios, por parte del canal y HP queda definidas en base a los procesos descritos anteriormente en la siguiente tabla:

	AWDP	ASDP	ABSP
Administración de llamadas	HP	HP	HP
Entrega de servicios técnicos (TSU)	N/A	N/A	HP/Partner
Identificación de problemas/enrutamiento	HP	HP	HP/Partner
Intercambio de unidades de HW	Partner	Partner	HP/Partner
Satisfacción del cliente	HP/Partner	HP/Partner	HP/Partner
Soporte de HW en sitio	Partner	Partner	HP/Partner
Soporte remoto de primer nivel	HP	HP	HP/Partner
Soporte de segundo nivel	HP	HP	HP/Partner

Pago por los servicios

Los servicios entregados por un canal en referencia a una garantía y/o un HP Care Pack fijo, son remunerados en base a una tarifa por evento, la cual se encuentra detallada en el contrato correspondiente de autorización CAS.

Organización de Desarrollo de Canales de Servicio

Este grupo es el encargado de velar por el desarrollo técnico y de procesos en el canal de servicio. Principales funciones:

Desarrollo de Canales:

- Autorizaciones y Certificaciones de Servicio
- Entrenamiento técnico (HardSkill)
- Entrenamientos no-técnico (Softskill)

Soporte de Canales:

- Entrenamiento en herramientas para procesamiento de órdenes
- Entrenamiento en procesos y sistemas
- Soporte técnico en el uso de herramientas de procesamiento de órdenes
- Auditorías al Canal de Servicio
- Monitoreo del rendimiento del Canal

Organización de Desarrollo de Canales de Servicio

PAIS	FUNCION	NOMBRE	TELEFONO	E-MAIL
Argentina Paraguay Uruguay	Desarrollo	Gabriel Fenos	+54(11)4778-8308	Gabriel.fenos@hp.com
	Soporte	Annabella Dorrego	+54(11)4778-8304	Annabella.dorrego@hp.com
	Gerente	Matías Wainstein	+54(11)4778-8201	Matias.wainstein@hp.com
Chile	Desarrollo	Patricia Labra	+56(2)290-3433	Patricia.labra@hp.com
	Soporte	Miguel Bravo	+56(2)290-6503	Miguel.bravo@hp.com
	Gerente	Alfonso Moreno	+56(2)290-3912	Alfonso.moreno@hp.com
Bolivia Ecuador Perú	Desarrollo	Franco Olcese	+51(1)211-2878	Franco.olceso.gonzales@hp.com
	Soporte	Marco Barrena	+51(1)211-2851	Marco.barrena@hp.com
	Gerente	Raúl Guichard	+51(1)211-2872	Raul.guichard@hp.com
Colombia	Desarrollo	Luis Castillo	+57(1)639-0165	Luis.castillo2@hp.com
	Soporte	Sandra Segura	+57(1)639-0177	Sandra.segura@hp.com
	Gerente	TBD		
Venezuela	Desarrollo	Mónica Sommers	+58(212)278-8351	Monica.sommers@hp.com
	Soporte	Randolf Ramos	+58(212)278-8598	Randolf.ramos@hp.com
	Gerente	Alvaro Otero	+58(212)278-8399	Alvaro.otero@hp.com
Caribe Puerto Rico	Desarrollo	Mercedes González	+1(787)474-8502	Mercedes.gonzalez@hp.com
	Soporte	Ajaisha Rodríguez	+1(787)474-8946	Ajaisha.rodriguez@hp.com
	Gerente	Héctor Bartolomei	+1(787)474-8597	Hector.bartolomei@hp.com
Centroamérica	Desarrollo	Mónica Sommers	+58(212)278-8351	Monica.sommers@hp.com
	Soporte	Gabriela Rojas	+58(212)278-8653	Gabriela.rojas@hp.com
	Gerente	Alvaro Otero	+58(212)278-8399	Alvaro.otero@hp.com
Caribe	Desarrollo	Mercedes González	+1(787)474-8502	Mercedes.gonzalez@hp.com
	Soporte	Gabriela Rojas	+58(212)278-8653	Gabriela.rojas@hp.com
	Gerente	Héctor Bartolomei	+1(787)474-8597	Hector.bartolomei@hp.com

Personas de contacto para la entrega de Servicios

Este grupo es responsable de la entrega de servicios al cliente para equipos en garantía y HP Care Pack. Es el encargado de la supervisión de las órdenes abiertas asignadas al canal de servicio, así como de brindar apoyo al canal para facilitar la atención al cliente.

Supervisor de Operación de Canales "Channel Operation Supervisor":

- Supervisa directamente las ordenes abiertas asignadas por el Centro de Soluciones al Canal de Servicio
- Apoya al canal en la gestión de la solución del problema del cliente en conjunto con el segundo nivel de soporte del Centro de Soluciones.
- Contacto para escalaciones no técnicas relacionadas a la solución de una Orden de servicio.
- Coordina los servicios de HP Care Pack de instalación asignados al Canal de Servicio.

Organización de Delivery

PAIS	CONTACTO	NOMBRE	TELEFONO	E-MAIL
Argentina Paraguay Uruguay	Supervisor de Operación	Hernan Cardella	+54 (11) 4778-8285	Channeloperationargentina@hp.com
		Mariela Eckl	+54 (11) 4778-8216	Channeloperationargentina@hp.com
	Gerente	Hernan Barruso	+54 (11) 4778-8329	Hernan.barruso@hp.com
Chile	Channel Operation	José Daniel Morales	+56 (2) 290-3864	Jose.morales2@hp.com
	Gerente	Bernardo Torres	+56 (2) 290-3348	Bernardo.torres@hp.com
Bolivia Peru	Channel Operation	Alejandro Tabini	+51 (1) 411 2049	Alejandro.tabini@hp.com
	Gerente	Julio Cabrejos	+51 (1) 211 2860	Julio.cabrejos@hp.com
Ecuador	Supervisor de Operación	Pablo Maldonado	+59(3) 22-990531	Pablo.maldonado@hp.com
	Gerente	Juan Carlos Quiroga	+593 2 299 0563	juan.quiroga@hp.com
Colombia	Channel Operation	Diego Uribe	+571 639 0154	diego.uribe@hp.com
	Gerente	Miguel Benavides	+571 639 0134	miguel.benavides@hp.com
Venezuela	Channel Operation	Juan José Carrillo	+58-212-278-8024	juan.carrillo@hp.com
	Gerente	Gustavo Osorio	+57-212-278-8156	gustavo.osorio@hp.com
Puerto Rico	Channel Operation	William Rosario	+1(787)474-8532	Asp.escalation@hp.com
	Gerente	Fernando Martinez	+1(787)474-8939	f.martinez@hp.com
Centro América	Channel Operation	Carlos Orta	+58-212-278-8477	carlos.orta@hp.com
		Anibal Arvelaez	+58-212-278-8724	anibal.arvelaez@hp.com
		Miguel Tortolano	+58-212-278-8622	miguel.tortolano@hp.com
	Gerente	Franklin Nuñez	+58 212 2788019	franklin.nunez@hp.com
Caribe	Channel Operation	Carlos Orta	+58-212-278-8477	carlos.orta@hp.com
		Anibal Arvelaez	+58-212-278-8724	anibal.arvelaez@hp.com
		Miguel Tortolano	+58-212-278-8622	miguel.tortolano@hp.com
	Gerente	Armando García	+1 305 265 5568	armando.garcia@hp.com

Proceso de registración y despacho del Delivery para los HP Care Pack de Instalación

Venta de HP Care Pack de Instalación

Vía CSN/Elf-Pack: se corre un reporte utilizando filtros de instalación y se envía reporte todos los días a Service Delivery para que coordine la instalación.

Teléfonos Centro de Soluciones HP

PAIS	800 GARANTIAS	800 CONTRATOS
Argentina	0-800-555-5000	0800-444-7867
Uruguay	0004-054-177	0004-054-177
Paraguay	(009) 800-541-0006	(009) 800-541-0006
Chile	800-360-999	800-362-365
Peru	0-800-10-111	0-800-51-050
Bolivia	800-100-193	800-100-293
Ecuador	Andinatel: 1-999-119 ▶ 800-711-2884	
	Pacifitel: 1-800-225-528 ▶ 800-711-2884	
Colombia	01-8000-51- HP INVENT (474-68368)	01-8000-51-4747
Venezuela	0-800-HP INVENT (474-68368)	0-800 CONTRAC (2668722)
Puerto Rico	1-877-232-0589	1-800-810-5133

▶ Espere el segundo tono de marcado.

Centroamérica	800 GARANTIAS	800 CONTRATOS
Costa Rica	0-800-011-0524	
El Salvador	800-6160	
Guatemala	1-800-999-5105	
Honduras	800-0-123 ▶ 800-711-2884	
Panama	1-800-711-2884	
Nicaragua	1-800-0164 ▶ 800-711-2884	

▶ Espere el segundo tono de marcado.

Los números anteriormente indicados pueden sufrir variaciones y se notificará oportunamente.

Teléfonos Centro de Soluciones HP

Caribe	800 GARANTIAS	800 CONTRATOS
Anguila	1-800-3722881 ▶ 1-800-711-2884	
Antigua	1-800-3722881 ▶ 1-800-711-2884	
Aruba	800-8000 ▶ 800 711 2884	
Bahamas	1-800-711-2884	
Barbados	1-800-3722881 ▶ 1-800-711-2884	
Belize	811 ▶ 1-800-711-2884	
Bermuda	1-800-711-2884	
British Virgin Island	154+1-800-711-2884	
Cayman Island	1-800-711-2884	
Curacao	001-800-872-2881 ▶ 800-711-2884	
Dominica	1-800-3722881 ▶ 1-800-711-2884	
French Antilles	0-800-990-11 ▶ 800-711-2884	
French Guiana	0-800-990-11 ▶ 800-711-2884	
Grenada	1-800-3722881 ▶ 1-800-711-2884	
Guadalupe	0-800-990-11 ▶ 800-711-2884	
Guyana	165 ▶ 800-711-2884	
Haiti	183 ▶ 1-800-711-2884	
Jamaica	1-800-711-2884	
Martinica	0-800-99-00 ▶ 877-219-8671	
Montserrat	1-800-711-2884	
Netherlands Antilles	1-800-711-2884	
República Dominicana	1-800-711-2884	
St. Kitts & Nevis	1-800-3722881 ▶ 1-800-711-2884	
St. Lucia	1-800-478-4602	
St. Marteen	1-800-711-2884	
St. Vincent	1-800-3722881 ▶ 1-800-711-2884	
Suriname	156 ▶ 1-800-711-2884	
Trinidad y Tobago	1-800-711-2884	
Turks & Caicos	1-800-3722881 ▶ 1-800-711-2884	

▶ Espere el segundo tono de marcado.

Podrá encontrar información actualizada en: <http://welcome.hp.com/country/us/en/wwcontact.html>

Respuesta a preguntas más frecuentes

Cotización

P: ¿Dónde puedo encontrar información que me indique que HP Care Pack están disponibles para un producto HP?

R: En la lista de precios publicada en Conecta.

P: ¿Qué debo hacer si tengo un código de HP Care Pack que me pide el cliente y no lo encuentro en la lista de precios publicada?

R: Contactar a su representante de ventas de HP. Los códigos de HP Care Pack pueden variar de una geografía a otra. También puede ocurrir que los códigos proveídos son demasiado antiguos y ya están obsoletos o casos de servicios que no están disponibles en el país.

P: ¿Qué pasa si el precio de la lista publicada no coincide con el precio que me trae el portal para entrada de órdenes de HP?

R: Los precios del sistema son los correctos, puesto que tienen actualización continua, mientras la lista publicada en Conecta se actualiza mensualmente y pueden quedarse desactualizada. En caso de duda contactar a su representante de ventas de HP.

P: ¿Dónde puedo conseguir descripciones de los entregables para los HP Care Pack?

R: En Conecta o en los archivos entregados con esta guía de ventas. Además todos los precios tanto de HP Care Pack como de Servicios técnicos estarán permanentemente publicados en:

<http://www.conecta.latinamerica.hp.com/>

En caso de dudas contactar su representante de ventas de HP.

P: ¿Es posible conseguir descuentos especiales?

R: HP provee descuentos estandarizados para los HP Care Pack asociados a precios competitivos para hacer el proceso de cotizar autónomo y rápido para su canal. Para casos especiales que exijan una propuesta ajustada a las necesidades del cliente con descuentos adicionales contactar su representante de ventas de HP.

P: ¿En cuánto tiempo debo recibir una respuesta a pedidos de descuentos especiales?

R: El tiempo estimado de respuesta para pedidos son 48 horas.

Entrada de órdenes

P: ¿Qué pasa si al momento de entrar la orden para un HP Care Pack en el portal de HP el sistema no acepta el código de de éste?

R: Contactar a su representante de ventas de HP. El podrá identificar si el código esta incorrecto o tomar acciones para arreglar un eventual problema de sistemas.

P: ¿Qué hago para entrar una orden para la cual tengo aprobación de un descuento especial?

R: Ordenes de HP Care Pack para las cuales fueran aprobados descuentos especiales deben enviar a través de un mail el PDF de la OPG al área de operaciones de HP para que ésta habilite el código y la orden pueda ser ingresada.

P: ¿Qué hago si no consigo acceder el portal de órdenes o pienso que hay problemas técnicos?

R: Reportar el problema al equipo de Operaciones de Negocio de HP (BO) o a su representante de ventas.

Respuesta a preguntas más frecuentes

P: ¿Qué hago si recibo información que la orden de HP Care Pack esta en "credit hold"?

R: Entrar en contacto con el área de operaciones de HP.

Registro de HP Care Pack

P: ¿Cuándo debo hacer el registro de los HP Care Pack vendidos a mis clientes?

R: Para todas las órdenes de HP Care Pack fixed ingresadas y facturadas a nombre del Canal se debe hacer el registro directamente a través de la aplicación Elf-Pack. El registro debe hacerse luego de que la orden fue facturada por HP.

P: ¿Quién debe registrar los HP Care Pack vendidos por revendedores de mayoristas?

R: El mayorista es responsable del registro. El mayorista puede habilitar sus reventas para que puedan hacerlo directamente en CSN/Elf-Pack.

P: ¿Qué hago si la descripción en el Certificado emitido después del registro tiene problemas con descripción o con la fecha de expiración?

R: Reportar el problema a el equipo de Operaciones de Negocio de HP (BO) o a su representante de ventas de HP.

P: ¿Quién es responsable por enviar al cliente copias de los Certificados y Términos & Condiciones?

R: Esa es una responsabilidad del canal.

Facturación

P: ¿Qué hago si identifico un error en la factura de HP?

R: Reportar el problema a el equipo de Operaciones de Negocio de HP.

Contactos HP

P: ¿Quiénes son mis contactos en HP?

R: Ver siguiente tabla



Contactos de HP

	Colombia Venezuela	Caribe, Centro America, Puerto Rico	Argentina, Chile, Peru, Ecuador, Paraguay, Uruguay, Bolivia
Pre-sales HP Care Pack Sales Contact Center	Jenny Perez jenny.perez@hp.com 571-6390000 ext 2615	Nataly Moreno nataly.moreno@hp.com 571-6390000 ext 2665	Luis Traversaro luis.traversaro@hp.com 5411-4708-1289

	Argentina, Uruguay Paraguay	Chile	Peru, Bolivia, Ecuador	Colombia
HPS Sales-Channels	Maria Laura Solla maria.solla@hp.com 5411-4787-7258	Ricardo Rodriguez ricardo.rodriguez2@hp.com 57-1 6390291	Maria Laura Solla maria.solla@hp.com 5411-4787-7258	Ricardo Rodriguez ricardo.rodriguez2@hp.com 57-1 6390291
Business Manager HP Care Pack	Karina Di Grigoli karina.digrigoli@hp.com 5411-4787-7269	Karina Di Grigoli karina.digrigoli@hp.com 5411-4787-7269	Karina Di Grigoli karina.digrigoli@hp.com 5411-4787-7269	Raquel García raquel.garcia@hp.com 57-1-639-0110
Order entry, registration and electronic tools	Susana Artola susana.artola@hp.com 5411-4787-8449	Evelyn Cabrera evelyn.cabrera@hp.com 562-2903406	Sandra Alva sandra.alva@hp.com 511- 440-3181	Jhona Retavizca jhona.retavizca@hp.com 57-1- 6390221

	Venezuela	Puerto Rico	Ecuador	Caribe, Centro America
HPS Sales-Channels	Ricardo Rodriguez ricardo.rodriguez2@hp.com 57-1 6390291	Marianela Archila marianela.archila@hp.com 1-305-267-4632	Maria Laura Solla maria.solla@hp.com 5411-4787-7258	Marianela Archila marianela.archila@hp.com 1-305-267-4632
Business Manager HP Care Pack	Raquel García raquel.garcia@hp.com 57-1-639-0110	Raquel García raquel.garcia@hp.com 57-1-639-0110	Karina Di Grigoli karina.digrigoli@hp.com 5411-4787-7269	Raquel García raquel.garcia@hp.com 57-1-639-0110
Order entry, registration and electronic tools	Tahira Torrealba tahira.torrealba-martos@hp.com 58-212-2788214	Luisanna Arismendi luisanna.arismendi@hp.com 1-787-474-8524	Sandra Alva sandra.alva@hp.com 511- 440-3181	Ruth Prado ruth.prado@hp.com 1-305-2655591

	Multi Country Area - MCA
Business Manager HP Care Pack	Christian Inza christian.inza@hp.com 5411-4787-7201
Order entry, registration and electronic tools	Susana Artola susana.artola@hp.com 5411-4787-8449

Anexo A: Orden de Compra | Versión Español

Orden de Compra HP Care Pack

Fecha:

Información del Canal				Información del Usuario Final			
Dealer: <input type="text"/>				Cliente Final: <input type="text"/>			
PO #: <input type="text"/>				Dirección: <input type="text"/>			
Contacto: <input type="text"/>				<input type="text"/>			
Teléfono: <input type="text"/>		<input type="text"/>		Ciudad: <input type="text"/>			
Dealer # 1800-		<input type="text"/>		País: <input type="text"/>			
E-mail: <input type="text"/>				Contacto: <input type="text"/>			
HP Sales Rep: <input type="text"/>				E-mail: <input type="text"/>			
Fecha de Compra de los equipos: <input type="text"/>							

Por medio de la presente confirmamos nuestra intención de compra de los siguientes productos:


Cantidad	Nro. de Parte Support-Pack	Número de Equipo	Descripción del Equipo	Número de Serie	Precio de Lista US \$	Descuent o Adicional %	Descuento Standard %	Precio Unitario US \$	Precio Total a facturar US \$
								\$ -	\$ -
								\$ -	\$ -
								\$ -	\$ -
								\$ -	\$ -
								\$ -	\$ -
								\$ -	\$ -
								\$ -	\$ -
Total a Facturar US \$									\$ -

De ser necesario HP podrá solicitar la factura o prueba de compra de los equipos que estarán cubiertos por dichas extensiones de garantía, en donde se aprecien claramente todos los datos. Una información incorrecta o incompleta puede resultar en una demora en los servicios de soporte o lo peor, no ser reconocido como cliente con derecho a servicio de soporte en estos productos, por lo tanto no se procesaran ordenes de compra que no cumplan con todos los requisitos solicitados.

Enviar orden de Compra por e-mail: **Contacto Ingreso Ordenes Pais**

Anexo A: Orden de Compra | Versión Inglés

HP Care Pack Purchase Order



Date:

Channel Information	End User Information
Dealer: <input type="text"/>	Customer: <input type="text"/>
PO #: <input type="text"/>	Address: <input type="text"/>
Contact: <input type="text"/>	<input type="text"/>
Phone: <input type="text"/> <input type="text"/>	City: <input type="text"/>
Dealer # 1800- <input type="text"/>	Country: <input type="text"/>
E-mail: <input type="text"/>	Contact Person: <input type="text"/>
HP Sales Rep: <input type="text"/>	E-mail: <input type="text"/>
	Hardware Purchase date: <input type="text"/>

This purchase order confirms our intention to buy the following products:

Quantity	Support-Pack Product N°	Hardware Model N°	Hardware Description	Serial N°	List Price US \$	Additional Discount %	Discount Applied %	Unit Price US \$	Total Price US \$
								\$ -	\$ -
								\$ -	\$ -
								\$ -	\$ -
								\$ -	\$ -
								\$ -	\$ -
								\$ -	\$ -
								\$ -	\$ -
Total Invoice US \$								\$ -	\$ -

If necessary HP could request to add the invoice or prove of purchase with all the information regarding the hardware product, which will be covered by the warranty extension. Incorrect or incomplete information could result in service delay, not to be recognized as a customer or not receiving the support acquired. No purchase order will be processed if it does not contain the information requested.

Enviar orden de Compra por e-mail: **Contacto Ingreso Ordenes Pais**

Para más información, por favor contacte a su Representante de Ventas HP o visite www.hp.com/hps

Todas las marcas pertenecen a sus respectivos propietarios. La información de este documento está sujeta a cambios sin previa notificación. HP se ha comprometido a diseñar productos y servicios accesibles para todos, incluso para personas con discapacidades. Si desea obtener más información sobre las características generales de accesibilidad a los productos HP, visite www.hp.com/accessibility.

© Copyright Hewlett Packard Company 2005. Todos los derechos reservados. Se prohíbe su reproducción, adaptación o traducción sin autorización previa por escrito, excepto según lo estipulado en la legislación sobre los derechos de autor.

