



## PROCEDIMIENTO DE GESTION DE GARANTIA HP

### OBJETIVO

Pasos para acceder al Servicio de Garantía para el equipamiento del proyecto SIFIM de SUBDERE.

### ALCANCES

Este documento aplica a los Municipios para Proyecto SIFIM de SUBDERE.

#### 1. LLAMADA INICIAL.

ANTE CUALQUIER FALLA: LLAMAR A LA MESA DE AYUDA DE UPGRADE EN SANTIAGO

**FONOS: 6701208; 6701203, 6701214**

O enviar correo a: [mesadeayuda@upgrade.cl](mailto:mesadeayuda@upgrade.cl)

#### 2. DETERMINACION DEL PROBLEMA

**El técnico de la Mesa de Ayuda Upgrade:**

**Hace el soporte de 1er nivel y la determinación del problema.**

**Guía al usuario en los pasos a seguir para reportar a HP**

#### 3. Ingreso de Ticket a sistema de reportes de HP

**LA GARANTIA A LOS EQUIPOS LO DA DIRECTAMENTE EL "CENTRO DE SOLUCIONES HP".**

**Pasos a seguir:**

Los usuarios o personal de informática de los Municipios reportarán el problema al **Centro de Soluciones HP.**

**Marcar número telefónico: 800 360 999.**

En este número deben elegir la opción que corresponde

- **Para Soporte Técnico a empresas PRESIONE 2**

Luego deben elegir un número de acuerdo al equipo a reportar.

- **Pc's de escritorio portátiles PRESIONE 2**
- **Impresoras HP laserJet, OfficeJet 8000 o la 8500 PRESIONE 3**
- **Servidores PRESIONE 5.**

***Considerar que al reportar los equipos, personal técnico de Hp lo va a guiar para efectuar pruebas que son necesarias para determinar la causal del problema.***



Una vez realizada las pruebas, si el técnico diagnostica que efectivamente es una falla del equipo, le asignara un **“NUMERO DE CASO”**.

**“Tomar nota de este N° de ticket e informarlo a la Mesa de Ayuda de Upgrade para acelerar el servicio de HP”**

**NOTA.- SI NO LOGRA REPORTAR EL PROBLEMA AL “CENTRO DE SOLUCIONES HP”  
O NECESITA AYUDA:**

**CONTACTAR A LA MESA DE AYUDA DE UPGRADE CHILE S.A.**

- **LLAMAR A LOS FONOS: 6701208; 6701203, 6701214 de Santiago**
- **ENVIAR NOTA A LA DIRECCION DE CORREO [mesadeayuda@upgrade.cl](mailto:mesadeayuda@upgrade.cl)**

**La mesa de Ayuda Upgrade lo llamará periódicamente para chequear el estado de su llamada**