

Servicios HP de Instalación



Servicios HP PC

Beneficios del servicio

- Instalación de equipos que están preparados para usuario final.
- Instalación estándar, a nivel global.
- Fácil de ordenar.

Descripción general de los servicios

Los Servicios HP de Instalación brindan a los clientes un portafolio integral de servicios relacionados con equipos PC que proporcionan "equipos listos para uso" a departamentos de TI y usuarios finales. Con ayuda de HP, las empresas pueden reducir la cantidad de tiempo que el área de TI dedica a los proyectos de instalación y actualización de PCs, y concentrarse más en actividades estratégicas.

Los siguientes servicios HP de Instalación se dividen en:

- Servicio HP de Instalación.
- Servicio HP de Instalación y Configuración de Usuario.
- Servicio HP de Instalación, Configuración y Migración de datos.
- Servicio HP de Instalación de Imagen en Sitio.

Especificaciones

- Contacto del cliente: HP o un proveedor de servicios autorizado se comunicará con el Cliente para realizar una cita. HP se comunicará con la persona indicada en la orden del Cliente y programará una cita con una persona en cada localidad. A menos que se solicite o programe lo contrario, la práctica estándar es iniciar los servicios de instalación en el plazo de una semana a partir de la entrega del hardware al Cliente. Los tiempos de finalización de la instalación están sujetos a la disponibilidad de HP y sus proveedores de servicios autorizados.
- Entrega al usuario: HP retirará los productos del área de recepción o almacén del Cliente y los moverá hacia la ubicación del Cliente especificada (p. ej. el cubículo, oficina, laboratorio o sala de juntas). El área de recepción o almacén del Cliente debe estar en el mismo edificio que el cubículo, oficina, laboratorio o sala de juntas donde se entregarán los productos.
- Desempaque: HP realizará un inventario del envío con la lista de componentes del producto y desempacará todos los productos entregados. HP también retirará los materiales de empaque a ubicaciones designadas por el Cliente en sus instalaciones, que deben estar en el mismo edificio que el cubículo, oficina, laboratorio o sala donde se entregarán los productos.
- Instalación: HP colocará el equipo en la ubicación designada del Cliente y conectará físicamente los periféricos, cables de red y cables de alimentación. Los periféricos se limitan a un monitor, estación de acoplamiento, teclado y mouse. El servicio no incluye el montaje en paredes.
- Encendido/arranque: HP encenderá el equipo y ejecutará procedimientos de inicialización con la imagen instalada.
- Configuración de seguridad: HP configurará los parámetros básicos (contraseña del BIOS, nombre del equipo, nombre del administrador, contraseña del administrador, cuenta/nombre del usuario y contraseña del usuario).
- Conexión y autenticación de red: HP conectará físicamente el equipo a la red del Cliente y lo adicionará al dominio de red del Cliente. Esto supone que la red ya está instalada, configurada y operativa.

- Registro y reportes de activos: HP integrará el número de serie del equipo y, si está adherido al equipo, el número de activo del equipo por ubicación (p.ej. cubículo o sala) en una hoja de cálculo de Microsoft® Excel.
- Migración de datos: HP moverá los archivos y carpetas de datos del usuario final del antiguo equipo del usuario final al equipo recientemente instalado. La migración de datos estipula que:
 - Se proporciona una aclaración legal en caso de pérdida de los datos.
 - El servicio se limita a los sistemas operativos Microsoft Windows®.
 - El servicio se aplica solo a los equipos PC (no se aplica a tabletas, dispositivos USB u otros medios de almacenamiento).
 - Los datos del Cliente deben estar en carpetas de Microsoft estándar con archivos de Microsoft como Microsoft Office (p. ej. Excel, PowerPoint, etc.) y Correo y Calendario de Microsoft Outlook.
 - Los datos se limitan a 10 GB de datos del Cliente (sin sistema operativo ni aplicaciones); los requisitos del tamaño de los datos mayores a 10 GB se encuentran disponibles a través de nuestros servicios a la medida.
 - El servicio no se aplica a equipos / datos “encriptados” a menos que el usuario proporcione las claves correctas para decodificarlas.
 - Deben proporcionarse las contraseñas correctas de usuario.
- Carga de la imagen en el sitio: HP cargará las imágenes suministradas por el Cliente no cargadas en la fábrica. Este es un servicio supervisado, lo que significa que el representante de servicios de HP esperará hasta que la instalación esté completa.

Los Servicios de instalación HP se ofrecen en tres paquetes pre-configurados con una opción para el Servicio de instalación de imágenes.

Servicios HP de Instalación

Servicio de instalación HP

- Contacto del cliente.
- Entrega al usuario.
- Desempaque.
- Instalación.
- Encendido/arranque.

Servicio HP de Instalación y Configuración de Usuario

Este servicio incluye los Servicios HP de instalación, más lo siguiente:

- Configuración de seguridad.
- Conexión y autenticación de red.
- Registro y reportes de activos.

Servicio HP de Instalación, Configuración y Migración de datos

Este servicio incluye los Servicios de HP Instalación y Configuración de Usuario, o más:

- Migración de datos.

	Servicio HP de instalación	Servicio HP de Instalación y Configuración de Usuario	Servicio HP de Instalación, Configuración y Migración de datos
Contacto del cliente	X	X	X
Entrega al usuario	X	X	X
Desempaque	X	X	X
Configuración	X	X	X
Encendido/arranque	X	X	X
Configuración de seguridad		X	X
Conexión y autenticación de red		X	X
Registro y reporte de activos		X	X
Migración de datos			X

Servicio HP de Instalación de Imagen en Sitio

Este servicio proporciona al Cliente la flexibilidad de que sus imágenes de disco personalizadas, incluyendo el software, se carguen en sus propias instalaciones antes o en el momento de la instalación. El agente de servicios de HP cargará la imagen provista por el Cliente en el sitio del Cliente de acuerdo con procedimientos de control convenidos de mutuo acuerdo. El servicio no incluye ninguna clase de migración y copia de seguridad de los datos, configuración establecida por el usuario o instalación de hardware.

Este servicio está disponible si el Cliente tiene un sistema automatizado y un proceso para cargar imágenes y software o si proporciona la imagen en un dispositivo externo tipo USB o DVD con un tamaño máximo de 16 GB.

Este es un servicio supervisado; por lo tanto, el representante de servicios de HP esperará hasta que la instalación se complete.

El Servicio Instalación de imagen puede adquirirse solo con el Servicio de instalación, configuración o migración de datos.

Responsabilidades del cliente

Acceso al lugar y al producto

El Cliente debe asegurar el acceso al edificio, piso y cubículos, oficinas, laboratorios y salas individuales donde se prestará el servicio en la fecha y en el momento en el que se programe la entrega. Asimismo, el Cliente proporcionará espacio e instalaciones de trabajo a una distancia razonable de los equipos, así como también acceso y uso de la información, recursos e instalaciones del Cliente, según HP lo determine razonablemente necesario, para prestar el servicio de instalación, configuración y migración de datos contratados.

Los recursos del Cliente incluyen representante y contacto en la localidad que identifique los cubículos, oficinas, laboratorios y salas donde tendrán lugar las instalaciones.

Espacio libre

La ubicación del escritorio o mesa donde se instalará el equipo debe estar libre de cualquier equipo antiguo existente. Según sea necesario, el Cliente liberará el espacio donde se debe instalar el nuevo equipo o adquirir los Servicios de decomiso HP si el Cliente necesita que HP libere el espacio. Si bien el equipo antiguo (equipo, estación de acoplamiento, monitor, teclado y mouse) debe retirarse del escritorio o mesa donde se configurará e instalará el nuevo equipo, debe dejarse en el cubículo, oficina, laboratorio o sala si el Cliente solicita el Servicio de configuración, migración de datos, instalación de imagen o servicios de decomiso de equipos.

Programación de visita

Los ordenes de equipos y servicios se realizarán una por cada localidad del cliente. Es responsabilidad del comprador proporcionar el nombre, correo electrónico y número de teléfono del contacto del sitio del Cliente como parte del proceso de orden del servicio de hardware. El proveedor de servicios autorizado de HP programará la cita con el contacto del sitio provisto y aclarará los detalles necesarios del servicio.

Administración del proyecto

La administración general del proyecto quedará a cargo de HP, quien trabajará con la persona designada por el Cliente en la integración de información de usuarios, definición y aprobación de un plan detallado de implementación. La persona designada por el Cliente deberá asegurar que los usuarios finales u otros representantes designados estén disponibles y presentes para los servicios que involucren configuración personalizada o migración de datos.

Es responsabilidad del Cliente colaborar con el gerente del proyecto HP en la elaboración del plan de instalación/desinstalación detallado (edificio, piso, columna, escritorio, usuario, modelo del nuevo dispositivo, etc.) que será utilizado por el proveedor de servicios autorizado de HP para la implementación de los servicios. Se requieren parámetros adicionales como la contraseña del BIOS, nombre del equipo, nombre del dominio, nombre del administrador, contraseña del administrador, cuenta/nombre de usuario y contraseña del usuario para la configuración de seguridad, conexiones de red y servicios de autenticación y formación de imágenes.

Compatibilidad con accesorios

Si el Cliente solicita que los accesorios heredados existentes, como un monitor, estación de acoplamiento, teclado y mouse, se conecten a un equipo recientemente pedido (equipo de escritorio, laptop, thin client o workstation), entonces el Cliente es responsable de los accesorios existentes y debe asegurarse de que sean compatibles con el nuevo equipo. El Servicio de instalación no incluye ninguna configuración lógica del periférico a nivel del sistema, incluida la configuración del monitor o del mouse.

Preparación de la red

Si el Cliente adquiere los servicios de configuración y/o migración de datos, entonces el Cliente debe asegurar que las redes LAN y WAN en sus instalaciones estén preparadas y operativas antes de iniciar los servicios de instalación. El servicio de conexión de red de HP no implica que este servicio se extienda a la instalación o configuración de la red. Si se requiere un servicio provisto por HP para instalar y configurar la red, entonces se necesita una Declaración de trabajo (SOW) por separado para estos servicios.

Asimismo, si se requiere conectividad remota para realizar la instalación, entonces es responsabilidad del Cliente establecer dicha capacidad de conexión antes de comenzar los servicios de instalación.

Preparaciones de cableado

El Cliente asegurará que el cableado de alimentación y red en el escritorio designado esté completo antes del inicio de los servicios de instalación.

Punto de recolección de equipos

El Cliente asegurará que todos los equipos que se instalarán estén en un punto de recolección centralizado en el mismo edificio donde se encuentren los cubículos, oficinas, laboratorios y salas designados donde tendrán lugar las instalaciones. El traslado de equipos entre pisos del mismo edificio está incluido en los paquetes estándar de instalación.

Si el Cliente desea que el punto de recolección centralizada esté en algún otro lugar y desea que HP coloque los productos en una ubicación de recolección centralizada distinta, entonces el Cliente puede solicitar los servicios logísticos de valor agregado, como un servicio adicional.

Acceso al sitio

Es necesario que el acceso al punto de recolección esté libre de obstáculos (p. ej. acceso restringido, puertas cerradas, etc.). Es responsabilidad del Cliente proporcionar equipos especiales como auto-elevadores y escaleras, así como también sus respectivos operadores. Si hay elevadores, el Cliente ayudará con el acceso al elevador para el movimiento de las unidades entre los diferentes pisos.

El Cliente debe informar a HP o su proveedor de servicios autorizado sobre la autorización de seguridad o los pasaportes necesarios para acceder a áreas militares o públicas, laboratorios, etc.

Licencias

El Cliente debe proporcionar el software con licencia con claves válidas, cuando corresponda, para que HP realice las instalaciones. No es responsabilidad de HP verificar las licencias o la validez del software provisto por el Cliente para cualquier instalación.

Además, si el Cliente adquiere los paquetes de configuración o migración de datos, las políticas de seguridad y licenciamiento del Cliente deben permitir que agentes independientes (en este caso, HP o sus socios) tengan acceso a las contraseñas, dispositivos, software y redes necesarios para completar el servicio seleccionado y las tareas asociadas.

Imagen que permite el arranque

Los equipos que se instalarán tendrán una imagen que permite el arranque ya instalada en ellos, o el Cliente debe adquirir el servicio de instalación de imagen.

Imagen del SO

Si el Cliente adquiere el servicio de instalación de imagen, el Cliente debe proporcionar al agente de servicio la imagen del SO o software y las claves necesarias para la formación de imágenes.

Responsabilidades generales

Copia de seguridad de datos

Es responsabilidad del Cliente realizar copias de seguridad de todos los archivos, datos o programas del Cliente antes de comenzar cualquier servicio de instalación y poder reconstruir archivos, datos o programas perdidos o alterados del Cliente. El Cliente debe mantener un sistema o procedimiento de copia de seguridad por separado.

Entorno peligroso

El Cliente debe notificar a HP si se detecta que el área de trabajo asignada a los empleados de HP o del agente de servicio plantea un riesgo potencial para la salud o la seguridad. HP puede posponer la ejecución de los Servicios hasta que el Cliente resuelve dichos riesgos.

Representante autorizado

El Cliente debe tener un representante presente cuando los ingenieros de servicio de HP presten los servicios en las instalaciones del Cliente.

Requisitos específicos

El Cliente debe cumplir las responsabilidades anteriores para los servicios específicos adquiridos.

Disposiciones generales

Horario operativo

Los Servicios de instalación HP se realizan durante el horario comercial estándar local de HP en los días hábiles normales, con excepción de los feriados públicos locales de HP.

Subcontratación

HP puede (a) subcontratar el cumplimiento de cualquiera de sus obligaciones (en todo o en parte) a un asociado, incluidos los proveedores de servicios autorizados de HP, o (b) ceder o transferir este Acuerdo de servicios a otra entidad de HP en cualquier momento sujeto a un aviso escrito.

Ubicación de la entrega

Las instalaciones se realizan solo en ubicaciones donde se envíen los equipos por parte de HP.

Hardware compatible

Los equipos de escritorio, notebooks, thin clients, workstations, dispositivos de punto de venta minorista y tabletas son válidos para este servicio.

Cobertura geográfica

Estos servicios pueden no estar disponibles en todas las ubicaciones. Comuníquese con su representante de ventas local de HP para conocer la cobertura y las limitaciones específicas del país.

Información de Ordenamiento

Los servicios de instalación pueden ordenarse solo si se compra un equipo nuevo (equipo de escritorio, laptop, thin client or workstation). Los servicios de instalación se limitan a un equipo, monitor, estación de acoplamiento, teclado y mouse. Solo es necesario pedir el servicio para el equipo e incluye la conexión de estos accesorios. El servicio se limita generalmente a los equipos y los accesorios pedidos con los servicios; sin embargo, HP conectará los accesorios existentes antes mencionados a un equipo recientemente pedido conforme a las responsabilidades del Cliente indicadas en este documento.

Los Servicios de instalación HP se limitarán a un máximo de 1000 unidades por pedido y están sujetos a las siguientes capacidades de instalación:

- Los pedidos del sitio con menos de 10 unidades deben tener todas las unidades instaladas al mismo tiempo.
- Los pedidos del sitio con más de 10 unidades requieren que se instale un mínimo de 10 unidades por día.
- Se prevé que el servicio general se completa cuatro semanas después de la entrega del hardware. Los pedidos de más de 1000 unidades pueden realizarse a través de los Servicios a la medida de HP.

Solo puede pedirse uno de los tres paquetes de Servicios de instalación para cada producto de hardware.

El Servicio Instalación de imagen puede adquirirse solo con el Servicio de instalación, configuración o migración de datos.

Conozca más en
hp.com/go/deployment

Suscríbase para recibir actualizaciones
hp.com/go/getupdated



Compartir con colegas



Calificar este documento

Los servicios HP se rigen por los términos y condiciones de los servicios aplicables de HP y por las condiciones de los servicios proporcionados o indicados a un cliente en el momento de la compra. El cliente puede tener derechos estatutarios adicionales de acuerdo con las leyes locales

correspondientes, y dichos derechos no son de ninguna manera afectados por los términos y condiciones del servicio HP o la garantía limitada de HP suministrada con su producto HP.

© Copyright 2013, 2014 Hewlett-Packard Development Company, L.P. La información que contiene el presente documento está sujeta a cambios sin aviso. Las únicas garantías para los productos y servicios HP se establecen en las declaraciones expresas de garantía que acompañan a dichos productos y servicios. Nada de lo aquí indicado debe interpretarse como una garantía adicional. HP no se hará responsable de errores técnicos o de edición ni de omisiones en el presente documento.

Microsoft y Windows son marcas comerciales registradas de Microsoft Corporation en los EE. UU.

4AA5-0172SPL, Octubre 2014

