

Servicios de imagen y aplicaciones

Servicios de configuración de HP



Deje que HP gestione la imagen de PC, así se puede concentrar en su negocio

Descripción general del servicio

Los servicios de imagen y aplicaciones aprovechan los recursos técnicos y facilidades de las fábricas de HP para entregar equipos informáticos con características de imagen basadas en los requisitos específicos de los clientes. HP ofrece varias opciones de servicios que le proporcionan flexibilidad y ayudan a asegurar que los dispositivos lleguen adaptados a las necesidades empresariales y de TI de su organización. Los servicios de imagen y aplicaciones están disponibles a nivel global en la mayoría de los equipos portátiles, estaciones de trabajo, Thin Clients que requieren un sistema operativo, equipos de sobremesa y sistemas de punto de venta minorista (RPOS) comerciales de HP.

Las opciones de los servicios de imagen y aplicaciones incluyen:

- Servicio de carga de imágenes de PC
- Servicio de modificación y carga de imágenes de PC
- Servicio de diseño y carga de imágenes de PC
- Imágenes de PC multiplataforma
- Servicios de carga de aplicaciones de PC
- Servicio de diseño y réplica de soporte de copia de seguridad

Especificaciones

Servicio de carga de imágenes de PC

El servicio de carga de imágenes de PC validará e instalará una imagen de software de PC proporcionada por el cliente en productos HP PC durante el proceso de fabricación. Esto proporciona a los clientes una imagen coherente cargada en una lista previamente acordada de productos de PC que se producen en cualquier fábrica de HP en todo el mundo.

Este servicio:

- Aplica una imagen en el dispositivo
- Proporciona información de conexión FTP o la dirección de la información de envío para recibir el archivo de imagen de PC
- Requiere estabilidad en la configuración del hardware una vez que se haya completado la instalación
- Utiliza la configuración predeterminada
- Archiva la imagen de software durante el ciclo de vida del producto de hardware
- Proporciona la validación sistemática de la imagen por HP antes de la distribución en masa
- Proporciona al cliente una notificación si la imagen suministrada no supera las pruebas de validación
- Adapta la imagen al tamaño del disco duro
- Proporciona un análisis antivirus y una prueba de arranque como parte del proceso de validación
- Requiere que el cliente proporcione a HP la imagen de software de PC usando uno de los siguientes soportes: Archivo FTP, CDR/CDRW o DVD, o memoria USB, o se cargue en HP utilizando el portal Web online
- Requiere que la imagen de software de PC se valide y se genere correctamente utilizando una herramienta soportada por HP antes de su presentación a HP
- Requiere que la imagen sea compatible con la configuración de BIOS (predeterminado o personalizado de HP)
- No permite números no cifrados de Seguro Social, cuentas bancarias o números de tarjetas de crédito
- Requiere que el Cliente notifique a HP si el sistema operativo cargado está interactuando con la configuración del BIOS

Limitaciones del servicio

- Las pruebas de imagen que no sean la de arranque no se incluyen con este servicio. Si requiere un proceso completo de prueba y modificaciones de la imagen, consulte las características del servicio de modificación y carga de imágenes de PC.
- Este servicio está disponible sólo para los modelos de PC que se encuentran actualmente dentro de su vida útil.
- La modificación de la imagen no forma parte de este servicio.
- La creación de la imagen a partir de una copia máster en disco no forma parte de este servicio.
- Cualquier cambio a las imágenes proporcionadas por el cliente (por ejemplo, controladores, service packs y aplicaciones) no forma parte de este servicio. Si es necesario introducir modificaciones a una imagen proporcionada por el cliente, consulte las características del servicio de modificación y carga de imágenes de PC, donde encontrará más información.

Servicio de modificación y carga de imágenes de PC

Con el servicio de modificación y carga de imágenes de PC, los expertos técnicos de HP modificarán e instalarán una imagen de software de PC proporcionada por el cliente en productos HP PC de conformidad con los requisitos del Cliente durante el proceso de fabricación. Esto transfiere la complejidad a HP para que los clientes pueden evitar el costo y el tiempo de rediseñar y enviar una imagen a HP para su instalación en dispositivos de PC en la fábrica. Por tanto, el servicio proporciona al Cliente PCs listos para la empresa.

Este servicio:

- Agrega o modifica hasta tres ajustes de configuración del sistema operativo como se define en los requisitos del cliente
- Utiliza la configuración predeterminada
- Archiva la imagen de software durante el ciclo de vida del producto de hardware y realiza una validación sistemática por parte de HP antes de la distribución en masa
- Notifica al Cliente si la imagen proporcionada no supera la validación
- Adapta la imagen de software de PC al tamaño del disco duro
- Realiza un análisis antivirus y una prueba de arranque durante el proceso de validación
- Crea la imagen de software de PC a partir de una copia máster en disco duro
- Añade controladores estándar de HP según sea necesario durante el proceso de modificación de la imagen
- Actualiza la imagen de software de PC del cliente una vez por trimestre
- Permite migrar las imágenes existentes al modelo de sustitución
- Requiere estabilidad en la configuración del hardware una vez que se haya completado la instalación
- Proporciona la imagen de software de PC cargada en un disco duro
- Requiere que el cliente complete el proceso de requisitos de servicio proporcionado por HP para cada petición de servicio de modificación y carga de imagen de PC (para cada imagen)
- Requiere que el cliente proporcione a HP la imagen de software de PC que requiere modificación utilizando uno de los siguientes soportes: Archivo FTP, CDR/CDRW o DVD, o memoria USB, o se cargue en HP utilizando el portal Web online
- Requiere que el cliente defina, durante el proceso de recopilación de requisitos, cualquier solicitud de instalación de aplicaciones (un máximo de tres; excluye service packs de Microsoft®), así como para proporcionar un paquete de instalación silenciosa sin conflicto de aplicaciones
- Requiere que la imagen sea compatible con la configuración de BIOS que se requiere para la implementación (predeterminado o personalizado de HP)
- No permite números no cifrados de Seguro Social, cuentas bancarias o números de tarjetas de crédito como parte de la imagen
- Requiere que el Cliente notifique a HP si el sistema operativo cargado está interactuando con la configuración del BIOS
- Requieren que la imagen esté en soportes compatibles con HP
- Requiere que se proporcionen los archivos de firma de imagen (valores de MD5)
- Requiere que el cliente proporcione las especificaciones técnicas para la producción de la imagen de PC
- Requiere el acceso del administrador para la modificación de la copia máster

Limitaciones del servicio

- Los productos heredados más viejos que la versión que se envía actualmente no se incluyen con este servicio.
- La migración hacia modelos más viejos que los que se envían actualmente no se proporciona con este servicio.
- Este servicio sólo está disponible en los modelos admitidos actualmente.

Servicio de diseño y carga de imágenes de PC

El servicio de diseño y carga de imágenes de PC diseña, prueba y valida una imagen de software maestra de PC en función de los requisitos del Cliente y la instala en productos HP PC en la fábrica. Los expertos técnicos de HP se encargarán de la complejidad para que el cliente reciba PCs listos para la empresa nada más sacarlos de la caja.

Este servicio:

- Analiza las especificaciones técnicas, revisa y completa los controladores estándar de HP que faltan, establece la partición de disco específica del cliente y los detalles del volumen del sistema operativo y construye un sistema PC con los requisitos de la configuración del cliente y del proceso de desarrollo en la fábrica
- Proporciona la configuración e instalación de aplicaciones de los clientes definidas en el proceso de recopilación de requisitos, e identifica y aplica los valores de configuración adicionales para ayudar a garantizar que las aplicaciones carguen
- Proporciona una imagen de PC personalizada y lista para cargar en un único modelo que tiene un sistema operativo único de arranque
- Requiere estabilidad en la configuración del hardware una vez que se haya completado la instalación
- Proporciona la imagen de software de PC cargada en un disco duro
- Archiva la imagen durante el ciclo de vida del producto de hardware
- Asegura que la imagen de software de PC se valide de forma sistemática por parte de HP antes de la distribución en masa
- Proporciona al cliente una notificación si durante el proceso de validación se produce un fallo de prueba
- Adapta la imagen de software de PC al tamaño del disco duro
- Realiza un análisis antivirus y una prueba de arranque durante el proceso de validación
- Crea la imagen de software de PC a partir de una copia máster en disco duro
- Incluye controladores estándar de HP adicionales según sea necesario durante el proceso de modificación de la imagen
- Requiere que el cliente revise y apruebe la imagen antes de la implementación masiva
- Requiere que la imagen sea compatible con la configuración de BIOS que se requiere para la implementación (predeterminado o personalizado de HP)
- Requiere que el cliente asegure la compra o la propiedad de las licencias de software para las aplicaciones seleccionadas
- No permite números no cifrados de Seguro Social, cuentas bancarias o números de tarjetas de crédito
- Requiere que HP sea notificada si el sistema operativo cargado está interactuando con la configuración del BIOS
- Requieren que la imagen esté en soportes compatibles con HP
- Requiere que se proporcionen los archivos de firma de imagen (valores de MD5)
- Requiere que el cliente proporcione las especificaciones técnicas para la producción de la imagen de PC
- Requiere el acceso del administrador para la modificación de la copia máster

Limitaciones del servicio

- Este servicio no es aplicable en imágenes de software de modelos de PC múltiples.
- Este servicio se limita a los modelos admitidos actualmente.
- Este servicio no incluye un proceso de creación de disco duro.

Imágenes de PC multiplataforma

Al aprovechar la capacitación técnica global y las instalaciones de la fábrica, el servicio de imágenes de PC multiplataforma proporciona una imagen de software de PC personalizada, preparada para varias plataformas de PC. Esto proporciona al cliente una imagen de software adaptable, que reduce el costo y la complejidad técnica de soportar múltiples imágenes. Este servicio es compatible con imágenes de más de 20 gigabytes y archiva las imágenes para su uso posterior. HP proporciona un único punto de contacto técnico dedicado para trabajar en colaboración con el cliente, lo que ayuda a garantizar que el servicio sea gestionada en modo de satisfacer los requisitos del cliente.

Este servicio:

- Permite el diseño y la construcción de una imagen de PC en base a las especificaciones técnicas del cliente; la imagen del PC es compatible con múltiples plataformas de PC
- Archiva la imagen de PC multiplataforma durante el ciclo de vida del producto de hardware
- Incluye pruebas sistemático basadas en el plan de pruebas de HP para la imagen de PC multiplataforma
- Incluye documentación para las ubicaciones de contenido de software, actualizaciones de aplicaciones de software y soluciones, así como configuración personalizada

- Incluye la actualización de la imagen una vez por trimestre y hasta un máximo de cuatro veces al año
- Incluye la asignación de un service project manager dedicado
- Compatible con sistemas operativos Windows®
- Permite instalar hasta cinco aplicaciones adicionales en un idioma diferente que el idioma del sistema operativo (por ejemplo, si el sistema operativo es en Inglés, permite cinco aplicaciones diferentes al inglés); las cinco aplicaciones pueden estar en el mismo idioma o en una mezcla de idiomas
- Soporta sólo las plataformas que se envían actualmente
- Requiere que el cliente verifique que las entregas específicas para el cliente funcionen y sean compatibles para evitar demoras o retenciones en el proyecto
- Requiere que el cliente solicite un PC inicial, que se utilizará para las pruebas y la validación, o para realizar pruebas remotas
- Requiere que el cliente revise y apruebe la imagen de PC antes de la implementación masiva
- No permite números no cifrados de Seguro Social, cuentas bancarias o números de tarjetas de crédito
- Requiere que el cliente asegure la compra o la propiedad de las licencias de software para la imagen de software

Limitaciones del servicio

- El servicio se implementa sólo en los modelos de PC admitidos actualmente.
- No se aceptan cambios a las especificaciones durante la fase de implementación de la imagen para evitar tener que rediseñar la imagen de PC y demorar el proyecto.
- Los productos de PC que no son HP, son incompatibles.
- Las imágenes de PC de Windows XP son incompatibles.
- Las imágenes base suministradas por el cliente son incompatibles.
- El cifrado del disco duro no forma parte de este servicio.
- La creación de particiones de recuperación no forma parte de este servicio.
- Un sistema operativo de arranque dual es incompatible con este servicio.
- Los clients Novell son incompatibles con este servicio.
- Un disco de arranque, junto con el recurso compartido de implementación MDT no forma parte de este servicio.
- La imagen del PC en una memoria USB no se proporciona con este servicio.

Servicios de carga de aplicaciones de PC

El servicio de carga de aplicaciones de PC instala las aplicaciones de software en una imagen estándar de software de HP PC en la fábrica. Esto proporciona al cliente un PC listo para su uso, reduciendo tiempo y costos de integración de aplicaciones.

Este servicio:

- Admite un número limitado de aplicaciones
- Valida las aplicaciones en el sistema operativo de destino
- Instala aplicaciones en una PC HP cargado con sistemas operativos estándar de HP
- Proporciona la validación sistemática de la imagen por HP antes de la distribución en masa
- Requiere que las aplicaciones de software sean independientes del hardware
- Requiere que el cliente asegure la compra o la propiedad de todas las licencias de las aplicaciones software
- Requiere que el cliente proporcione un paquete de instalación sin supervisión de aplicaciones
- Requiere que el cliente valide que las aplicaciones de software estén instaladas y funcionando en el sistema operativo de destino
- Requiere que el cliente proporcione la secuencia de instalación de los componentes

Limitaciones del servicio

- Este servicio no está disponible para imágenes de software estándar que no sean HP.
- Este servicio se limita a los productos de la plataforma HP.
- Paquetes de instalación silenciosa sin aplicaciones en conflicto con este servicio.

Servicio de diseño y réplica de soporte de copia de seguridad

El servicio de diseño y réplica de soporte de copia de seguridad entrega una imagen de recuperación en soporte DVD o USB que ha sido diseñada y replicada en una fábrica de HP. HP enviará el soporte de copia de seguridad con cada producto de PC, permitiendo al cliente restaurar y/o recuperar la imagen de PC en cualquier momento. El soporte de copia de seguridad se valida de forma sistemática por parte de HP antes de la distribución en masa. Este servicio ayuda a reducir las pérdidas de productividad al permitir una recuperación más rápida en caso de daños de imagen.

Este servicio:

- Replica un soporte DVD o USB de copia de seguridad e incluye una copia con cada unidad
- Proporciona un soporte de copia de seguridad de un replicador autorizado
- Incluye el almacenamiento y el archivo en soporte de recuperación durante el ciclo de vida del producto
- Proporciona la validación sistemática por parte de HP del soporte de recuperación antes de la distribución en masa
- Proporciona el soporte de copia de seguridad compatible sólo con el producto solicitado, no es intercambiable con otros productos/plataformas
- Requiere que el cliente complete el proceso de requisitos de servicio proporcionado por HP para cada soporte de copia de seguridad
- Requiere que el cliente asegure la compra o la propiedad de la utilidad/herramienta de restauración
- Requiere que el cliente solicite el servicio para cada configuración unívoca de dispositivo
- Requiere que el cliente adquiera el Servicio de carga de imágenes

Limitaciones del servicio

- Este servicio sólo está disponible en los modelos enviados actualmente.
- La solicitud de un soporte USB conllevará un retraso en la entrega de hasta 5 semanas en todo el mundo como consecuencia de los acuerdos de nivel de servicio (SLA) presupuestados a HP por los replicadores de soportes USB autorizados.
- Este servicio no ofrece la entrega de los soportes de recuperación sin un PC HP.
- Este servicio no está disponible en plataformas que no cuentan con un sistema operativo (por ejemplo, algunos clientes ligeros no son compatibles).

Roles y Responsabilidades

La Tabla 1 presenta una breve descripción de las funciones y responsabilidades para ayudar a asegurar un Servicio de imágenes y aplicaciones satisfactorio.

Tabla 1. Roles y Responsabilidades de HP y el Cliente

| | |
|---|---|
| Proporcionar un proceso de recopilación de los requisitos del cliente | • |
| Definir y presentar los requisitos y las especificaciones | • |
| Validar las capacidades y funciones del servicio | • |
| Completar las pruebas y obtener la aceptación del cliente | • |
| Proporcionar la aceptación final y la aprobación de la implementación antes de la utilización | • |

Configuración e plazos

Tabla 2 Plazo de configuración y entrega (en días) para los servicios de imagen y aplicaciones

| Servicio | En todo el mundo | Continente Americano | Europa, Oriente Medio y África | Asia Pacífico |
|---|------------------|----------------------|--------------------------------|---------------|
| Servicio de carga de imágenes de PC | 10 | 9 | 10 | 10 |
| Servicio de modificación y carga de imágenes de PC | 14 | 13 | 14 | 14 |
| Servicio de diseño y carga de imágenes de PC | 18 | 17 | 18 | 18 |
| Imágenes de PC multiplataforma | 21 | 20 | 21 | 20 |
| Servicios de carga de aplicaciones de PC | 12 | 10 | 12 | 12 |
| Servicio de diseño y réplica de soporte de copia de seguridad | 21 | 20 | 21 | 21 |

Responsabilidades generales

Cancelación de pedidos

El Cliente puede cancelar pedidos de este servicio antes de que se concrete su prestación sin coste adicional.

Prestación de servicios

Los servicios deben recibirse/ejecutarse en el país en el que se encarguen.

Confidencialidad

El Cliente es responsable de la seguridad de su información propietaria y confidencial. Asimismo, la información intercambiada bajo este Acuerdo se tratará como confidencial si así se identifica en el momento de su revelación o si las circunstancias de su revelación así lo aconsejan. La información confidencial solamente podrá utilizarse con el fin de cumplir las obligaciones o ejercer los derechos establecidos en este Acuerdo. Asimismo, sólo se podrá compartir con empleados, agentes o contratistas que necesiten conocer esta información para facilitar el cumplimiento de dicho fin. La información confidencial se protegerá empleando un cuidado razonable para evitar un uso o publicación no autorizados durante un plazo de 3 años desde la fecha de recepción o (de ser mayor) durante el periodo en que la información sea confidencial. Estas obligaciones no cubren la información que: i) fuera conocida por la parte receptora, o se ponga en su conocimiento, sin que medie obligación de mantener la confidencialidad, ii) se desarrolle de forma independiente por la parte receptora, o iii) en los casos en que la ley o un organismo gubernamental exija su divulgación.

Información personal

Cada una de las partes cumplirá las obligaciones respectivas que le correspondan bajo la legislación de protección de datos aplicable. Al prestar sus servicios, HP no tiene intención alguna de obtener acceso a datos de carácter personal ("PII") del Cliente. En la medida en que HP tenga acceso a los datos de carácter personal de un Cliente almacenados en un sistema o dispositivo del Cliente, dicho acceso se considerará como casual y el Cliente seguirá siendo el responsable del tratamiento de dichos datos en todo momento. HP utilizará los datos de carácter personal a los que tenga acceso únicamente para los fines de prestación de los servicios solicitados. El Cliente es responsable de la seguridad de su información propietaria y confidencial, incluidos los datos de carácter personal.

Información sobre pedidos

Todos los servicios de imagen y aplicaciones deben encargarse conjuntamente con hardware de HP. Para asegurarse de que todas las imágenes sean validadas, comunicadas a la fábrica y están listas para su aplicación en los dispositivos durante el proceso de producción, los clientes deben proporcionar a HP los requisitos completos utilizando el procedimiento proporcionado por HP y permitir el tiempo de preparación adecuado antes de que los pedidos se puedan enviar con los ajustes personalizados aplicados.

Estos servicios pueden solicitarse utilizando los siguientes números de referencia:

- AY100AV para el servicio de carga de imágenes de PC
- AY101AV para el servicio de modificación y carga de imágenes para PC
- AY102AV para el servicio de diseño y carga de imágenes de PC
- AY119AV para el servicio de imágenes de PC multiplataforma
- AY120AV para el servicio de carga de aplicaciones de PC
- AY107AV para el servicio de diseño y réplica de soporte de copia de seguridad

Más información

Para más información sobre los servicios de HP, póngase en contacto con cualquiera de nuestras oficinas de venta mundiales o visite nuestra web: hp.com/go/configuration

Regístrese y reciba las actualizaciones
hp.com/go/getupdated



Compartir

Los servicios HP se rigen por los términos y condiciones aplicables de HP relativos al servicio y facilitados al cliente en el momento de su adquisición. El cliente puede tener derechos legales adicionales, de acuerdo con las leyes locales aplicables, y tales derechos no se verán de ninguna manera afectados por los términos y condiciones de servicio de HP o la garantía limitada de HP proporcionada con su producto HP.

© Copyright 2018 Hewlett-Packard Development Company, L.P. La información que contiene este documento está sujeta a cambios sin previo aviso. Las únicas garantías de los productos y servicios de HP figuran en las declaraciones expresas de garantía que se incluyen con ellos. Nada de lo que aquí se indica debe interpretarse como una garantía adicional. HP no se hace responsable de los errores u omisiones técnicos o editoriales aquí contenidos.

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

4AA5-2069ESE, septiembre de 2018

