



Nos encargamos de actualizar su ordenador a Windows 10

Servicio HP SmartFriend de Actualización a Windows 10, parte de HP Care

Principales prestaciones del servicio

- Los técnicos de servicio de HP actualizan su ordenador en 60–90 minutos.
- Nos aseguramos de que dispone de los controladores adecuados para sus dispositivos externos.
- Disfrute de las ventajas de actualizar a Windows 10 sin el riesgo o la complicación que supone hacerlo usted mismo.
- Los servicios HP de actualización a Windows 10 se prestan de 8:30 a 18:00 hora local, de lunes a viernes, excepto los días festivos de HP.

Información general del servicio

Si utiliza Windows 8.1, puede actualizar gratis a Windows 10*. ¿Por qué cambiar a Windows 10? Incluye nuevas prestaciones que harán su vida digital más cómoda y divertida. Por ejemplo, el asistente personal digital Cortana, un nuevo navegador de Internet llamado Microsoft® Edge, y la posibilidad de cambiar fácilmente entre el modo ordenador y el modo tablet.

SmartFriend ofrece una manera fácil y segura de actualizar su ordenador a Windows 10.

Nuestros técnicos experimentados pueden gestionar la actualización de forma remota, mientras usted se dedica a sus tareas. No tendrá que preocuparse por las molestias que suponen las actualizaciones, como actualizar todos los controladores de los dispositivos o el riesgo de cometer un error y perder archivos importantes. El proceso tarda de 60 a 90 minutos y usted puede iniciar la actualización en cualquier momento, de día o de noche. Cuando termine, podrá comenzar a usar Windows 10 de inmediato, sin tener que hacer nada más.

Características del servicio

Tabla 1. Características del servicio: qué incluye.

Características	Cómo funciona
Evaluación inicial	Verificamos que su ordenador cumple con todos los requisitos para instalar Windows 10. También nos aseguramos de que puede acceder a la actualización gratuita a Windows 10.
Comprobación de la compatibilidad de los controladores	Comprobamos que su software y controladores son compatibles con Windows 10. En caso contrario, le proponemos alternativas.
Asesoría de copias de seguridad	Le preguntamos si ha realizado una copia de seguridad del sistema y le sugerimos alternativas si no dispone de un dispositivo o software de copia de seguridad.
Configuración del nombre de usuario y la contraseña	Le ayudamos a configurar su nombre de usuario y contraseña.
Comprobación final del sistema	Llevamos a cabo una comprobación final para asegurarnos de que todos sus datos siguen en el ordenador y que los controladores funcionan correctamente.

* Las apps se venden por separado. Oferta de actualización a Windows 10 para los dispositivos con Windows 8.1 elegibles (incluidos los que ya tenga) válida durante un año a partir de la fecha de disponibilidad de la actualización a Windows 10. Para obtener más información, visite windows.com/windows10upgrade. La disponibilidad de las funciones de Windows 10 puede variar según la región y el dispositivo. Puede requerir hardware, controladores o software adicionales y/o una actualización del BIOS. Consulte hp.com/go/windows10update.

Requisitos para actualizar a Windows 10

Tabla 2. Comprobaremos que su ordenador cumple los requisitos mínimos para actualizar a Windows 10.

Requisito	Mínimo	Recomendado
Procesador	<ul style="list-style-type: none"> • 1 GHz • Arquitectura IA-32 o x64 • Compatibilidad con la Extensión de Dirección Física (PAE), NX y las Extensiones de Streaming SMID 2 (SSE2) 	<ul style="list-style-type: none"> • Arquitectura x64 • Compatibilidad con la Traducción de Direcciones de Segundo Nivel (SLAT) para Hyper-V
Memoria (RAM)	<ul style="list-style-type: none"> • IA-32: 1 GB • Edición x64: 2 GB 	• 4 GB
Tarjeta gráfica	• Dispositivo gráfico Microsoft DirectX 9 con controlador WDDM	• DirectX 10
Pantalla	• 800 x 600 píxeles	• 1.024 x 768 píxeles (para acceder a la Tienda Windows)
Dispositivos de entrada	Teclado y ratón	Pantalla multitáctil
Espacio libre en disco duro	<ul style="list-style-type: none"> • 16 GB para IA-32 • 20 GB para x64 	Igual que el mínimo
Otros	Conexión a Internet	

Responsabilidades del cliente

Como parte del contrato del servicio SmartFriend, usted deberá:

- Hacer una copia de seguridad de sus datos y software antes de la actualización.
- Proporcionar al personal técnico de HP un acceso pleno a todo el software y hardware de su ordenador. Si es necesario, tendrá que introducir las contraseñas manualmente.
- Aceptar los términos y condiciones de la licencia del fabricante original del software o su distribuidor. Le proporcionaremos los acuerdos de licencia de usuario final (EULA) de Microsoft y HP, que tendrá que aceptar para poder recibir la actualización.

Limitaciones del servicio

Equipos no elegibles

- No podemos actualizar los equipos que no son elegibles para la actualización a Windows 10.

Asistencia de hardware

No damos asistencia para los problemas relacionados con el hardware. Deberá contactar con un agente de soporte técnico de HP para obtener ayuda adicional.

Asistencia para restauración

- Solo podemos restaurar la configuración de fábrica. Asegúrese de hacer una copia de seguridad de sus datos antes de iniciar la actualización a Windows 10.
- Debido a las limitaciones del software de Microsoft, no podemos restaurar la configuración después de 30 días. Una vez transcurridos 30 días, necesitará un disco de recuperación, que se vende por separado, para restaurar su sistema operativo anterior.

Asistencia posterior a la actualización

- No proporcionamos manuales o tutoriales de Windows 10.
- El Servicio de Suscripción HP SmartFriend está a disposición de los clientes que deseen asistencia en profundidad para la resolución de problemas, eliminación de virus u orientaciones prácticas sobre las funciones básicas del sistema operativo. La disponibilidad puede variar según su ubicación geográfica.

Acceso al servicio

Puede beneficiarse de este servicio si cumple con los siguientes requisitos previos:

- Debe ser el propietario, arrendatario o tener privilegios administrativos para hacer cambios en el dispositivo personal.
- Su dispositivo personal debe cumplir los requisitos mínimos del sistema descritos anteriormente.
- Su equipo debe estar actualizado con la última versión de Windows 8.1.
- Tiene que disponer de acceso estable a Internet.

Disposiciones generales/otras exclusiones

Horario del servicio

Los servicios HP de actualización a Windows 10 se prestan de 8:30 a 18:00 hora local, de lunes a viernes, excepto los días festivos de HP.

Subcontratación

HP puede: (a) subcontratar la prestación de cualquiera de sus obligaciones (en su totalidad o en parte) a otras empresas, incluidos los proveedores de servicios autorizados de HP; (b) ceder o transferir este Contrato de Servicio a otra entidad de HP en cualquier momento notificándolo por escrito previamente.

Ubicación del servicio prestado

El servicio de actualización es un servicio remoto que se presta a través del teléfono.

Hardware compatible

Este servicio es compatible con los ordenadores de sobremesa y portátiles y tablets de HP, y está sujeto a los requisitos del sistema. Solo puede solicitar el servicio para un dispositivo que compró como nuevo.

Cobertura geográfica

Estos servicios pueden no estar disponibles en todos los lugares. Contacte con su agente local de soporte de HP para consultar la cobertura y las limitaciones específicas de cada país.

Información de pedidos

- Reino Unido 02076600429
- Alemania 06995307125
- Francia 0170489162
- Italia 0238591067
- España 917547025
- Irlanda 015251809
- Austria 013602771851
- Suiza – francés 0225675507
- Suiza – alemán 0225675508
- Suiza – italiano 0225675509

Más información en

hp.com/services/support

Suscríbase para recibir novedades

hp.com/go/getupdated

Los servicios HP se rigen por los términos y condiciones del servicio de HP aplicables proporcionados o indicados al cliente en el momento de la compra. El cliente puede tener derechos adicionales de acuerdo con las leyes locales aplicables y estos derechos no están afectados de ninguna forma por los términos y condiciones del servicio de HP o la garantía limitada de HP proporcionada con su producto HP.

© Copyright 2015 HP Development Company, L.P. La información que contiene este documento está sujeta a cambios sin aviso previo. Las únicas garantías para los productos y servicios HP se establecen en las declaraciones expresas de garantía que acompañan a dichos productos y servicios. Ninguna información contenida en este documento debe interpretarse como una garantía adicional. HP no se hace responsable de los errores técnicos o editoriales ni de las omisiones que pueda contener este documento.

Microsoft y Windows son marcas comerciales registradas o marcas comerciales de Microsoft Corporation en Estados Unidos y en otros países.

4AA6-0157ESE, octubre de 2015

