



# Servicios HP de instalación de componentes, activación de vPro, marcación de PC y mantenimiento preventivo

## 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 de Componentes de Hardware, Activación de vPro, Marcación de Logo del cliente en PCs y actividades de Mantenimiento Preventivo de sus equipos PC para concentrarse más en actividades estratégicas.

Estos servicios HP se dividen en:

- Servicio HP de Instalación de componentes de hardware, en modelo centralizado en bodega HP o en instalaciones del cliente
- Servicio HP de activación y configuración de vPro en modelo centralizado en bodega HP o en instalaciones del cliente
- Servicio HP de marcación de logo del cliente centralizado en bodega HP
- Servicio HP de mantenimiento preventivo en instalaciones del cliente

## Servicio HP de Instalación de Componentes de Hardware

Este servicio permite a nuestros clientes realizar actualizaciones a la configuración de componentes para optimizar el desempeño de sus equipos PC manteniendo la calidad en la instalación y la compatibilidad necesaria para asegurar el nivel de soporte HP, tal cual se tiene con los productos embarcados desde fábrica.

El alcance de estos servicios incluye componentes identificados en el catálogo HP como auto instalables, que pueden ser entre otros: discos duros, memorias, tarjetas PCI, tarjetas Wireless LAN, etc. Para conocer la lista completa de componentes permitidos en este servicio, es necesario consultar con su representante HP antes de realizar la orden de servicio.

La instalación de componentes puede realizarse directamente en la bodega HP, previo a ser embarcados al cliente, lo que simplifica el proceso ya que los equipos son entregados listos para su uso, con la configuración nueva que incluye los componentes solicitados por el cliente. Los equipos serán probados para asegurar su correcta funcionalidad antes de ser empacados y enviados a la localidad del cliente, conforme a la orden de compra enviada a HP.

Estos servicios también pueden ser realizados en instalaciones del cliente, conforme a los requerimientos especificados a continuación:

## Especificaciones

**Contacto del cliente:** HP o un proveedor de servicios autorizado se comunicará con la persona indicada en la orden del cliente y programará una cita en cada localidad para realizar la planeación de la instalación de los componentes. 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 recursos HP y sus proveedores de servicios autorizados. Los componentes se venden por separado y no son parte del precio de referencia.

**Ubicación de los equipos:** las PCs que serán actualizadas con los nuevos componentes deben estar disponibles para la realización del trabajo por parte de HP en el lugar previamente acordado con el cliente y que puede ser un cubículo, oficina, laboratorio o sala de juntas.

**Instalación:** HP realizará la instalación de los componentes de HW conforme los procedimientos adecuados que garanticen la correcta funcionalidad del equipo, para lo cual se realizarán pruebas de funcionalidad, los cuales deben ser verificados y aceptados por el cliente mediante la firma de aceptación del servicio previamente acordada con el cliente.

Los equipos del cliente NB y DT continuarán con su misma garantía inicial después de recibir nuevas partes. HP no adicionará ninguna garantía para la instalación de los nuevos componentes. Solamente serán instaladas partes originales HP.

Las partes compatibles con los equipos están el sitio partsurfer: <http://partsurfer.hp.com>

Lo mínimo de máquinas a ser procesadas por día será calculado de acuerdo con la orden de compra y no podrá ser menor que diez máquinas al día.

## Servicio HP de Activación y Configuración de vPro

Este servicio permite a nuestros clientes que cuentan con equipos provistos con Intel vPro, tener una configuración correcta de sus equipos PC de acuerdo con los parámetros y características soportadas directamente por el fabricante Intel, a través del trabajo de expertos técnicos HP, que aseguran la correcta funcionalidad del ambiente complejo de vPro, lo que ahorra tiempo de instalación a recursos de TI de los clientes.

Aplica solo para equipos habilitados con Intel vPro (ejemplo: HP Notebooks, HP Compaq dc7900 Convertible Minitower PC, y HP Compaq 8000 Elite Desktop PC series).

Incluye puesta a punto de llave compartida (PSK) y motor de Admin (Management engine, ME) para manejo de contraseñas.

Se requiere que el cliente provea una contraseña y dos claves (key) para cada orden de servicio.

La activación y configuración de vPro puede realizarse directamente en la bodega HP, previo a ser entregado el HW al cliente, lo que simplifica el proceso ya que los equipos son entregados listos para su uso. Los equipos serán probados para asegurar su correcta funcionalidad antes de ser empacados y enviados a la localidad del cliente, conforme a la orden de compra enviada a HP.

Estos servicios también pueden ser realizados en instalaciones del cliente. Aplican las mismas especificaciones descritas en los servicios de instalación de componentes de hardware.

## Servicio HP de Marcación de Logo del Cliente

Este servicio permite a nuestros clientes realizar un marcado en serigrafía con tinta de seguridad con el logo de la marca del cliente, en carcasa externa o en el interior de equipos portátiles.

Se requiere al menos un espacio de 15 cm por 15 cm del tamaño del equipo portátil para la carcasa externa o 4 cm por 5 cm en la parte interna al lado del touchpad del equipo.

Si el cliente define la colocación exacta de la marcación, se debe proveer una fotografía indicando el lugar donde se requiere la impresión del logo en el dispositivo. Esta ubicación será revisada por HP para su aprobación o en su caso realizar el ajuste requerido, para ser validado por el cliente previo al trabajo del marcado de los equipos solicitados.

Este servicio solo puede ser realizado en la bodega de HP en los países donde se tiene disponible el servicio. Para mayores detalles es necesario consultar con su representante HP, antes de solicitar el servicio.

El cliente enviará sus equipos a la bodega de HP para que sea realizada la marcación. Será necesario el envío de un notebook anticipadamente para la prueba de estética.

## Servicio HP de Mantenimiento Preventivo

Este servicio permite a nuestros clientes contar con un servicio proactivo de mantenimiento a sus equipos PC, que se realiza directamente en las instalaciones del cliente. Con este servicio preventivo, se mantendrá una base de equipos en condiciones óptimas de funcionamiento, con lo cual se verán reducidas posibles fallas de los equipos que puedan requerir reparaciones mediante la garantía de los equipos, con lo que se maximiza el tiempo de operación de los mismos. Este servicio se compra únicamente en el momento en que se ejecuta, y solo aplica para un mantenimiento por unidad.

Este servicio incluye lo siguiente:

- Mantenimiento preventivo de limpieza a equipos PC
- Limpieza con aire a presión en todas sus partes electrónicas: fuente de poder, procesador y disco duro
- Limpieza general en gabinete, unidad de CD, teclado y otros
- Limpieza externa de los monitores y sus telas

El Mantenimiento preventivo a Portátiles y PCs incluye también Diagnóstico Software y Hardware. UEFI Diagnostic tools/ HP Support assistance. Actualización de Firmware.

Solamente se ofrecerán diagnósticos de los sistemas y no la tratativa de los errores fundados.

Estos servicios solo pueden ser realizados en instalaciones del cliente. Aplican las mismas especificaciones descritas en los servicios de instalación de componentes de hardware.

Estos servicios solamente son vendidos a máquinas que tengan garantía o contratos HP. Equipamientos sin garantía no serán soportados.

HP o un proveedor de servicios autorizado se comunicará con la persona indicada en la orden del cliente y programará una cita en la localidad para realizar la planeación. A menos que se solicite o programe lo contrario, la práctica estándar es iniciar los servicios de instalación en el plazo de una semana y no más de un mes a partir de la contratación del servicio. Los tiempos de finalización del servicio están sujetos a la disponibilidad de recursos HP y sus proveedores de servicios autorizados.

## Responsabilidades del Cliente

### Acceso al lugar y a equipos

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 los servicios en sitio descritos en este documento.

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 realizarán los servicios en sitio.

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

### Programación de visita

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.

El servicio será prestado solamente en una localidad. En caso de que quisiera la entrega en otros locales, será necesaria la compra de un nuevo servicio.

Será cobrada la revisita en caso de que no se encuentre a un representante de la empresa para que sean realizados los servicios contratados y previamente agendados.

## 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 ejecución de los servicios adquiridos.

## Compatibilidad con accesorios

El cliente es responsable de que los accesorios solicitados sean compatibles con el equipo PC. En caso de requerir validar esta compatibilidad, el cliente puede consultar con su representante HP.

## 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.

## 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 resuelva 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.

## 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.

### 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.

Es importante validar la cantidad de equipamientos mínima para la disponibilidad del servicio junto a su representante de ventas.

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.

## Suscríbase para recibir actualizaciones

[hp.com/go/getupdated](http://hp.com/go/getupdated)

