



Servicios de implementación de HP Servicio de instalación, ajustes y migración

Servicios HP PC

Ventajas del servicio

- Instalación de ordenadores listos para el uso por usuarios finales y equipos de TI
- Instalación estándar en todo el mundo
- Fácil de pedir

Resumen del servicio

Con el Servicio de instalación, ajustes y migración de HP los clientes consiguen asistencia con la instalación de sus nuevos productos HP. HP le ayudará a configurar su nuevo dispositivo, a conectarlo a la red, y al seguimiento de activos y confección de informes. HP también migrará los datos desde el viejo ordenador al nuevo. Este servicio forma parte de los Servicios de implementación de HP, que se centran en la distribución, entrega, instalación y retirada de activos de HP. Estos servicios están diseñados para ayudar a reducir el tiempo que pasan los equipos de TI llevando a cabo proyectos de despliegue y actualización.

Especificaciones

Servicio de instalación, ajustes y migración de HP

El Servicio de instalación, ajustes y migración de HP proporciona todos los servicios incluidos en el Servicio de instalación y ajustes de usuario de HP más la migración de datos desde el viejo ordenador al nuevo. Este servicio no incluye la realización de copia de seguridad de los datos, que es únicamente responsabilidad del cliente.

El servicio de instalación, ajustes y migración de HP incluye lo siguiente:

- **Contacto con el cliente:** HP o su proveedor de servicios autorizado se pondrá en contacto con el cliente para establecer una cita. HP se pondrá en contacto con la persona indicada en el pedido del cliente y programará una cita con una persona por cada lugar. A menos que se indique o programe de otra forma, la práctica habitual es comenzar todos los servicios de instalación en el plazo de una semana a partir de la entrega del hardware en la razón social o el domicilio del cliente. El tiempo para completar la instalación depende de la disponibilidad de HP y sus proveedores de servicio autorizados. El servicio de instalación y ajustes de usuario de HP intentará terminar en una única visita.
- **Entrega en el escritorio:** HP recogerá los productos en el área de recepción o almacenamiento del cliente y los entregará en la ubicación especificada del cliente (p. ej., la cabina de un usuario final, una oficina, laboratorio o habitación). El área de recepción o almacenamiento del cliente debe estar situada en el mismo edificio que la oficina, laboratorio, habitación o mesa donde hay que entregar los productos.
- **Desembalaje:** HP realizará un inventario del envío comparándolo con la lista de contenido y desembalará todos los productos entregados. HP también desechará los materiales de embalaje en las ubicaciones que el cliente designe, que deben estar situadas en el mismo edificio que la oficina, laboratorio, habitación o cabina donde hay que entregar los productos.
- **Preparación del juego:** HP colocará el ordenador en la ubicación designada por el cliente y conectará físicamente los periféricos, la red, los cables y los enchufes. Los periféricos se limitan a: un monitor, una estación de conexión, un teclado y un ratón. El servicio no incluye montaje en pared.
- **Encendido/arranque:** HP encenderá el ordenador y ejecutará los procedimientos de inicialización con la imagen instalada.
- **Ajustes de seguridad:** HP configurará los parámetros básicos (contraseña de la BIOS, nombre del ordenador, nombre del administrador, contraseña del administrador, nombre y cuenta de usuario, y contraseña de usuario).
- **Conexión a la red y autenticación:** HP conectará físicamente el ordenador a la red del cliente y lo unirá al dominio. Esto requiere que la red esté ya instalada, configurada, y operativa.
- **Seguimiento de activos e informes:** HP registrará el número de serie del ordenador y, si estuviera unido al mismo, el número de etiqueta de activo por ubicación (p. ej., cabina o número de habitación) en una hoja de cálculo de Microsoft® Excel.

- Migración de datos: HP migrará los archivos y carpetas de datos de usuario final del ordenador viejo del usuario final al ordenador recién instalado. La migración de datos requiere o estipula que:
 - Se proporcione una clarificación legal por adelantado en caso de pérdida de datos.
 - El servicio está limitado a sistemas operativos Microsoft Windows®.
 - El servicio se aplica solo a ordenadores (no se aplica a dispositivos USB ni a otros medios de almacenamiento; la parte de migración de datos de este servicio no cubre tabletas).
 - Los datos del cliente deben hallarse en carpetas Microsoft estándar con archivos Microsoft tales como los de Microsoft Office (p. ej., Excel, PowerPoint, etc.) y Microsoft Outlook Mail y Calendar.
 - Los datos están limitados a 10 GB de datos de cliente únicamente (sin sistema operativo ni aplicaciones); requisitos de tamaños de datos de más de 10 GB están disponibles por medio de los Servicios GetMore de HP.
 - El servicio no se aplica a máquinas cifradas a menos que el usuario final esté presente con las claves correctas para descifrarlas.
 - Deben proporcionarse las contraseñas correctas de los usuarios finales.
- HP o su proveedor de servicios autorizado obtendrán el visto bueno en el impreso del Certificado de aceptación/Terminación de proyecto.
- HP o su proveedor de servicios autorizado no pospondrán una factura de instalación sobre la base de la ejecución del impreso del Certificado de aceptación/Terminación de proyecto.

Responsabilidades del cliente

Acceso al sitio y al producto

El cliente debe garantizar acceso al edificio, planta, cabinas individuales, oficinas, laboratorios y habitaciones donde deba ser entregado el servicio en la fecha y hora en que esté programada la entrega. Además, el cliente proporcionará espacio de trabajo e instalaciones a una distancia razonable de los productos, además de acceso a y uso de información, recursos del cliente e instalaciones, tal como se determine necesario de forma razonable por HP, para prestar el servicio de implementación para los productos y permitir al agente de servicio de HP ayudar con la instalación de las nuevas unidades.

Los recursos del cliente incluyen un representante y contacto del sitio para identificar las cabinas, oficinas, laboratorios y habitaciones donde han de tener lugar las instalaciones.

Espacio libre

La ubicación de escritorio o mesa donde se vaya a instalar el nuevo ordenador debe hallarse sin trabas

y libre de cualquier equipo viejo existente. Si fuera preciso, el cliente despejará el espacio donde vaya a instalarse el nuevo ordenador o lo solicitará a los Servicios de retirada de HP si el cliente precisa que HP despeje el espacio. Mientras que el equipo viejo (ordenador, estación de conexión, monitor, teclado y ratón) debe retirarse del escritorio o mesa donde se va a instalar y configurar el equipo nuevo, debe dejarse en la cabina, oficina, laboratorio o habitación si el cliente solicita el Servicio de instalación, ajustes y migración de HP.

Reserva de cita

Los pedidos de hardware y servicios se colocarán por sitio de cliente. Es responsabilidad del comprador proporcionar el nombre de contacto del sitio del cliente, su correo electrónico y su número de teléfono como parte del proceso de pedido de hardware y servicios. El proveedor de servicios autorizado de HP programará la cita con el contacto del sitio que se ha proporcionado y aclarará los detalles del servicio requerido. El contacto del cliente deberá ser capaz de hablar y escribir el idioma nativo (específico del sitio) o hablar, leer y escribir en inglés.

Gestión de proyecto

La gestión de conjunto del proyecto la realizará el cliente o la solicitará como servicio de gestión separado a HP o a un tercero. HP o su proveedor de servicios autorizado concertará una cita con una persona por cada sitio. Será responsabilidad del cliente ponerse en contacto o informar a sus usuarios finales. El director de proyecto nombrado por el cliente garantizará que en cualquier servicio que implique ajustes personalizados y migración de datos estén presentes usuarios finales u otros representantes designados..

Es responsabilidad del cliente proporcionar un plan detallado de instalación/desinstalación (edificio, planta, columna, escritorio, usuario, nuevo modelo de dispositivo, etc.) al proveedor de servicios autorizado de HP para hacer posible la entrega en el escritorio. Parámetros adicionales como contraseña de BIOS, nombre del ordenador, nombre de dominio, nombre de administrador, contraseña de administrador, nombre o cuenta de usuario y contraseña de usuario, se requieren para establecer los ajustes de seguridad, las conexiones de red y los servicios de autenticación e imagen.

Si la gestión de proyecto o la coordinación de implementación por parte del cliente se realiza en países de habla no inglesa, el contacto del cliente deberá ser capaz de leer y escribir el idioma nativo (específico del sitio) o hablar, leer y escribir en inglés.

Compatibilidad de accesorios.

Si el cliente solicita que los accesorios antiguos ya existentes tales como el monitor, la estación de conexión, el teclado y el ratón sean conectados a un ordenador recién pedido (de sobremesa, portátil, Thin Client ligero o estación de trabajo), el cliente será responsable de ello y deberá garantizar que los accesorios existentes son compatibles con el nuevo ordenador. El Servicio de instalación, ajustes y migración de HP no incluye ninguna configuración lógica de los periféricos a nivel de sistema operativo, incluyendo ajustes de monitor o de ratón.

Disponibilidad de red

Si el cliente selecciona el Servicio de instalación y ajustes de usuario de HP o el Servicio de instalación, ajustes y migración de HP, el cliente debe garantizar que las redes LAN y WAN de sus instalaciones estén disponibles y operativas antes de comenzar los servicios de instalación. El servicio de conexión de red de HP incluido en el Servicio de instalación, ajustes y migración no implica que este servicio abarque la instalación ni configuración de la red. Si se requiere un servicio prestado por HP para instalar y configurar la red, es preciso cumplimentar una Declaración de trabajo (DdT) separada para dichos servicios.

Además, si se precisa conectividad remota para realizar la instalación, es responsabilidad del cliente establecer dicha capacidad de conexión antes del comienzo de los servicios de instalación.

Preparación de cableado

El cliente garantizará que el cableado de energía y red en el escritorio designado se ha completado antes del comienzo de los servicios de instalación.

Punto de recogida del producto

El cliente garantizará que todos los productos que han de ser instalados se hallan en un punto de recogida centralizado y que la distancia entre este punto de recogida centralizado y las cabinas, oficinas, laboratorios y habitaciones designados donde han de realizarse las instalaciones es una distancia aceptable. El punto de recogida centralizado del cliente debe estar situado en el mismo edificio que la oficina, laboratorio, habitación o mesa donde hay que entregar los productos.

El punto de recogida centralizado puede ser el vestíbulo del edificio o el muelle de carga (puerta o muelle) donde los productos han sido entregados por el transportista. Si el cliente desea que el punto de recogida centralizado esté en otro lugar y quiere que HP coloque los productos en una ubicación de recogida centralizada distinta del vestíbulo o muelle de carga (puerta o muelle), el cliente debe solicitar el Servicio de logística de valor añadido para la entrega interna, que es un servicio separado.

Acceso al sitio

El acceso al punto de recogida debe hallarse libre de obstáculos (p. ej., acceso restringido, puertas cerradas, etc.). Es responsabilidad del cliente proporcionar equipos especiales tales como carretillas elevadoras o carretillas para escaleras además de sus respectivos operarios. Si hay ascensores, el cliente ayudará a acceder al ascensor para el movimiento de unidades a través de distintos pisos.

El cliente debe informar a HP o a su proveedor de servicios autorizado de si se precisan autorizaciones de seguridad o documentación personal para acceder a áreas públicas o militares, laboratorios, etc.

Licencias

El cliente debe proporcionar software bajo licencia con claves válidas donde fuera preciso para que HP realice las instalaciones. No es responsabilidad de HP verificar la validez de la licencia ni del software suministrado por el cliente para ninguna instalación.

Además, si el cliente elige el Servicio de instalación y ajustes de usuario de HP o el Servicio de instalación, ajustes y migración, las políticas de seguridad y de licencias del cliente deben permitir a terceros (en este caso a HP y sus socios) acceder a contraseñas, dispositivos, software y redes necesarias para completar el servicio seleccionado y las tareas asociadas.

Imagen de arranque

Los ordenadores que se instalarán tendrán bien sea una imagen de arranque ya instalada en ellos, o bien el cliente deberá tener solicitado el Servicio de instalación de imagen in situ.

imagen de sistema operativo

Si el cliente ha solicitado el Servicio de instalación de imagen in situ, debe proporcionar al agente de servicio la imagen del sistema operativo o del software y las claves necesarias para la instalación.

Responsabilidades generales

Copia de seguridad de datos

Es responsabilidad del cliente realizar copia de seguridad de todos los archivos de usuarios, los datos y los programas antes del comienzo de cualquier Servicio de implementación, y ser capaz de reconstruir archivos, datos o programas de usuario perdidos o alterados. El cliente debe mantener un sistema o procedimiento de copia de seguridad separado.

Entornos peligrosos

El cliente debe notificar a HP si se hubiera descubierto que el área de trabajo designada para HP presenta riesgo potencial contra la salud o la seguridad de los empleados y agentes de servicio de HP. HP podrá posponer los Servicios de implementación hasta que el cliente elimine dichos riesgos.

Representante autorizado

El cliente deberá tener un representante presente cuando los ingenieros de servicio de HP presten los Servicios de implementación en el sitio del cliente.

El representante del cliente deberá ser capaz de hablar y escribir el idioma nativo (específico del sitio) o hablar, leer y escribir en inglés.

Requisitos específicos

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

Provisiones generales

Horas de trabajo

Los Servicios de implementación de HP se realizan durante el horario laboral estándar local de HP en días laborables habituales, excluyendo días festivos locales para HP.

Subcontratación

HP podrá (a) subcontratar la realización de cualquiera de sus obligaciones (en todo o en parte) a un tercero, incluyendo proveedores de servicio autorizados de HP o (b) asignar o transferir este Acuerdo de servicio a otra entidad de HP en cualquier momento, previa notificación escrita.

Ubicación de entrega

Las instalaciones solo se hacen en las ubicaciones donde se entrega.

Hardware compatible:

Este servicio es compatible con ordenadores de sobremesa, portátiles, clientes ligeros, estaciones de trabajo, y dispositivos de punto de venta al por menor de HP. Las tabletas no son compatibles con la parte de migración de datos de este servicio.

Cobertura geográfica

Estos servicios pueden no estar disponibles en cualquier ubicación. Póngase en contacto con su representante de ventas de HP para más información sobre cobertura específica por país y limitaciones.

Información sobre pedidos

Los Servicios de implementación solo se pueden solicitar si se adquiere un ordenador nuevo (de sobremesa, portátil, Thin Client ligero o estación de trabajo). Los Servicios de implementación se limitan a: un ordenador, un monitor, una estación de conexión, un teclado y un ratón. Este servicio solo se debe contratar para el ordenador e incluye la conexión de estos accesorios. Por lo general, este servicio se limita a los ordenadores y los accesorios pedidos con los servicios; sin embargo, HP conectará los accesorios existentes ya mencionados a un ordenador recién adquirido de acuerdo con las responsabilidades del cliente señaladas en este documento.

Los Servicios de implementación de HP se limitarán a un máximo de 1.000 unidades por pedido y están sujetos a las siguientes capacidades de instalación:

- Los pedidos de sitios con menos de 10 unidades deberán instalar todas las unidades al mismo tiempo.
- Los pedidos de sitios con más de 10 unidades exigen que se instale un mínimo de 10 unidades por día.
- El conjunto del servicio debe completarse en ocho semanas tras la entrega del hardware. Pedidos para más de 1.000 unidades deben realizarse a través de los Servicios GetMore de HP.

Más información en
hp.com/go/deploy

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

Los servicios de HP se rigen por los términos y condiciones de servicio de HP aplicables o indicados al cliente en el momento de la compra. El cliente puede contar con derechos legales adicionales según la legislación local aplicable y tales derechos no se ven afectados de ninguna forma por los términos y condiciones de servicio de la garantía limitada de HP que se le ofrece con el producto HP.

© Copyright 2014 Hewlett-Packard Development Company, L.P. La información aquí contenida está sujeta a cambios sin previo aviso. Las únicas garantías de los servicios y productos de HP se establecen en las declaraciones de garantía explícita que acompañan a dichos servicios y productos. 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 en EE. UU. del grupo de empresas Microsoft.

4AA5-6457ESE, diciembre de 2014

