

# Servicios de despliegue de HP: Servicios de instalación



## Servicios de PC de HP

### Ventajas del servicio

- Instalación de PCs preparados para TI y usuarios
- Instalación estándar, en todo el mundo
- Fácil de solicitar

### Descripción general del servicio

Los Servicios de despliegue de HP proporcionan a los clientes una amplia cartera de servicios relacionados con el PC que ofrece a departamentos de TI y usuarios finales "PCs verdaderamente preparados para los negocios". Los servicios de instalación de HP son un elemento esencial de los Servicios de despliegue que cubren la distribución, la entrega, la instalación y el desmantelamiento de activos de PC. Con la ayuda de HP, las empresas pueden reducir la cantidad de tiempo que sus equipos de TI invierten en proyectos de despliegue y actualización, para que puedan centrarse más en el trabajo estratégico principal.

HP proporciona los siguientes Servicios de instalación:

- Servicio de instalación de HP
- Servicio de instalación y configuración de usuarios de HP
- Servicio de instalación, configuración y migración de HP
- Servicio de instalación de imágenes in situ de HP

### Especificaciones

Los servicios de instalación de HP pueden incluir lo siguiente:

- Contacto con el Cliente: HP o su proveedor de servicios autorizado se pondrá en contacto con el Cliente para programar una cita. HP se pondrá en contacto con la persona indicada en el pedido del Cliente y programará una cita con una persona por sitio. A menos que se solicite y/o se programe de otra forma, la praxis normal es comenzar todos los servicios de instalación en el plazo de una semana tras la entrega del hardware en la zona de recepción de mercancías o en la puerta del Cliente. Los tiempos de entrega están sujetos a la disponibilidad de HP y sus proveedores de servicios autorizados.
- Entrega en el puesto de trabajo: HP recogerá los productos del área de recepción o depósito del Cliente y los entregará en el punto especificado por el Cliente (por ejemplo, cubículo, oficina, laboratorio o sala del usuario final). El área de recepción o depósito debe estar en el mismo edificio que el cubículo, oficina, laboratorio o sala en el que se vayan a entregar los productos.
- Desembalaje: HP elaborará un inventario del envío según la lista de embalaje y desembalará los productos entregados. HP también retirará el material de embalaje en los puntos designados por el Cliente que deben estar en el mismo edificio que el cubículo, oficina, laboratorio o sala en el que se vayan a entregar los productos.
- Configurar: HP colocará el PC en el punto designado por el Cliente y conectará físicamente los periféricos, los cables de red y los cables de alimentación. Los periféricos están limitados a un monitor, una estación de acoplamiento, un teclado y un ratón. El servicio no incluye el montaje en pared.
- Encendido/arranque: HP encenderá el PC y ejecutará los procedimientos de inicialización con la imagen instalada.

- Ajustes de seguridad: HP configurará los parámetros básicos (la contraseña de BIOS, el nombre del ordenador, el nombre del administrador, la contraseña del administrador, la cuenta/nombre de usuario y la contraseña del usuario).
- Conexión y autenticación de red: HP conectará físicamente el PC a la red del Cliente y lo unirá al dominio. Se asume que la red ya está preparada, configurada y operativa.
- Seguimiento e información de activos HP notificará el número de serie del PC y, si PC lo tiene, el número de etiqueta de activo del PC por ubicación (p.ej., número de cubículo o de sala) en una hoja de cálculo de Microsoft® Excel.
- Migración de datos: HP trasladará los archivos y carpetas de datos del usuario final desde el PC antiguo del usuario final al PC recién instalado. La migración de datos requiere o estipula que:
  - HP o su proveedor de servicios autorizado no es responsable de ninguna pérdida de datos.
  - El servicio está limitado a sistemas operativos Microsoft Windows®.
  - El servicio solo se aplica a PCs (no se aplica a tabletas, dispositivos USB u otros soportes de almacenamiento).
  - Los datos del Cliente deben estar en carpetas estándares de Microsoft con archivos de Microsoft como Microsoft Office (e.g., Excel, PowerPoint, etc.) y Microsoft Outlook Mail y Calendario.
  - Los datos están limitados a 10 GB de datos del Cliente únicamente (no sistema operativo o aplicaciones); los requisitos de tamaño de datos por encima de 10 GB están disponibles a través de nuestros servicios GetMore de HP.
  - El servicio no se aplica a las máquinas cifradas a menos que el usuario final esté presente con las claves correctas para descodificarlas.
  - Deben facilitarse las contraseñas correctas del usuario final.
- Carga de imágenes in situ: HP cargará imágenes suministradas por el Cliente no cargadas en fábrica. Esto es un servicio asistido, lo cual significa que el representante de servicio de HP esperará hasta que finalice la instalación.

Los Servicios de instalación de HP se ofrecerán en tres paquetes preconfigurados con una opción para el Servicio de instalación de imágenes in situ de HP.

## Paquetes estándares preconfigurados

Están disponibles los siguientes tres servicios preconfigurados:

### **Servicio de instalación de HP**

En esta versión básica del servicio de instalación, un agente de servicio de HP instalará el nuevo dispositivo en un punto designado (cubículo, oficina, laboratorio o sala) dentro de las instalaciones del Cliente. Este servicio incluye la recogida de las unidades en un punto de recogida central dentro de las instalaciones del Cliente, la instalación de la unidad en la ubicación designada y la retirada del material de embalaje del área de trabajo. El servicio no incluye la configuración del PC con un perfil de usuario o la instalación de software.

### **Servicio de instalación y configuración de usuarios de HP**

El Servicio de instalación y configuración de usuarios de HP proporciona todos los servicios incluidos en el Servicio de instalación de HP más la configuración de seguridad del Cliente, la conexión y la autenticación del PC a la red y el seguimiento y la elaboración de informes de activos. El servicio no incluye la instalación adicional de software, la transferencia de datos desde el PC antiguo al nuevo PC o la copia de seguridad de datos.

### Servicio de instalación, configuración y migración de HP

El Servicio de instalación, configuración y migración de HP proporciona todos los servicios incluidos en el Servicio de instalación y configuración de usuarios de HP más la migración de datos desde el PC antiguo al nuevo PC. El servicio no incluye la copia de seguridad de datos, que es la única responsabilidad del Cliente.

	Servicio de instalación de HP	Servicio de instalación y configuración de usuarios de HP	Servicio de instalación, configuración y migración de HP
Contacto con el Cliente	X	X	X
Entrega en el puesto de trabajo	X	X	X
Desembalaje	X	X	X
Configuración	X	X	X
Encendido/arranque	X	X	X
Configuración de seguridad		X	X
Conexión y autenticación de red		X	X
Seguimiento e información de activos		X	X
Migración de datos			X

### Servicio de instalación de imágenes in situ de HP

Este servicio proporciona al Cliente la flexibilidad para tener sus imágenes de disco personalizadas, incluido el software, cargado en sus propias instalaciones antes o en el momento de la instalación. El representante de servicio autorizado de HP cargará la imagen facilitada por el Cliente en el sitio del Cliente con los procedimientos de control consensuados. El servicio no incluye ningún tipo de migración y copia de seguridad de datos, la configuración de ajustes de usuario o la instalación de hardware.

Este servicio solo está disponible si el Cliente tiene un sistema automatizado y un proceso para cargar imágenes y software. Si existe tal sistema y proceso, HP activará o iniciará el proceso de descarga en nombre del Cliente, y controlará el proceso de descarga hasta su finalización. Este es un servicio asistido; por tanto, el representante de servicio autorizado de HP esperará hasta que finalice la instalación.

Este servicio está disponible solicitando los Servicios GetMore de HP para alojar el tamaño de imagen único, los tipos de productos, los tipos de soportes y las interfaces de datos del Cliente.

### Responsabilidades del Cliente

#### Acceso al sitio y a los productos

El Cliente debe garantizar el acceso al edificio, a la planta y a los cubículos, oficinas, laboratorios y salas individuales en los que se va a realizar el servicio en la fecha y hora programadas. Además, el Cliente proporcionará el área de trabajo y las instalaciones a una distancia razonable de los productos, así como el acceso a la información y su uso, los recursos del Cliente y las instalaciones, según razonablemente determine HP que sean necesarios, para proporcionar el servicio de despliegue de los productos para permitir que el agente de servicio de HP le ayude con la instalación de las nuevas unidades.

Los recursos del Cliente incluyen el representante y el contacto del sitio para identificar los cubículos, las oficinas, los laboratorios y las salas en los que se va a realizar la instalación.

#### Espacio despejado

La ubicación del escritorio o la mesa de trabajo en el que va a instalar el nuevo PC debe estar despejado y sin el equipo antiguo o existente. En caso necesario, el Cliente despejará el espacio en el que se vaya a instalar el nuevo PC o solicitar los Servicios de desmantelamiento de HP

si el Cliente necesita que HP despeje el espacio. Aunque el equipo antiguo (PC, estación de acoplamiento, monitor, teclado y ratón) debe despejarse del escritorio o de la mesa de trabajo donde se va a configurar e instalar el nuevo equipo, debe dejarse en el cubículo, oficina, laboratorio o sala si el Cliente solicita el Servicio de instalación, configuración y migración de HP, Servicio de instalación de imágenes in situ de HP o los Servicios de desmantelamiento de HP.

### **Reserva de cita**

Los pedidos de hardware y servicio se realizarán por sitio del Cliente. Es responsabilidad del comprador proporcionar el nombre de la persona de contacto del sitio del Cliente, el correo electrónico y el número de teléfono como parte del proceso de pedido del servicio de hardware. El proveedor de servicios autorizado de HP programará la cita con el contacto del sitio facilitado y aclarará los detalles del servicio requerido. El contacto del Cliente poseerá conocimientos del idioma local tanto hablado como escrito (específico del sitio) o podrá hablar, leer y escribir en inglés.

### **Gestión de proyectos**

La gestión general del proyecto la proporcionará el Cliente o será solicitada a HP o a otra empresa como un servicio gestionado aparte. HP o su proveedor de servicios autorizado programará una cita con una persona por sitio. Será responsabilidad del Cliente ponerse en contacto o informar a sus usuarios finales. El responsable del proyecto designado por el Cliente garantizará que los usuarios finales u otros representantes designados estén presentes para cualquier servicio que implique ajustes personalizados y la migración de datos.

Es responsabilidad del Cliente proporcionar un plan de instalación/desinstalación detallado (edificio, planta, sección, escritorio, usuario, nuevo modelo de dispositivo, etc.) al proveedor de servicios autorizado de HP para posibilitar la entrega en el escritorio. Se necesitan parámetros adicionales como la contraseña de BIOS, el nombre del ordenador, el nombre del dominio, el nombre del administrador, la contraseña del administrador, la cuenta/nombre de usuario y la contraseña de usuario para los ajustes de seguridad, las conexiones de red y los servicios de autenticación y creación de imágenes.

Si la gestión de proyectos o la coordinación de implantación del Cliente se realiza en países de habla no inglesa, la persona de contacto del Cliente deberá conocer el idioma local tanto de forma escrita como hablada (específico del sitio) o sabrá hablar, leer y escribir en inglés.

### **Compatibilidad de accesorios**

Si el Cliente está solicitando que los accesorios originales existentes, como el monitor, la estación de acoplamiento, el teclado y el ratón, se conecten al PC recién solicitado (equipo de sobremesa, portátil, Thin Client o estación de trabajo), el Cliente será responsable de los accesorios existentes y deberá garantizar que sean compatibles con el nuevo PC. El Servicio de instalación no incluye ninguna configuración lógica del periférico a nivel del sistema, incluidos los ajustes del monitor o del ratón.

### **Preparación de la red**

Si el Cliente selecciona el Servicio de instalación y configuración de usuarios de HP o el Servicio de instalación, configuración y migración de HP, el Cliente debe garantizar que las redes LAN y WAN en sus instalaciones estén preparadas y operativas antes de comenzar los servicios de instalación. El servicio de conexión de red de HP en el Servicio de instalación y configuración de usuarios y el Servicio de instalación, configuración y migración de HP no implican que este servicio incluya la preparación o la configuración de la red. Si se necesita que el servicio facilitado por HP prepare y configure la red, se necesita un Plan de trabajo (SOW) para estos servicios.

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

### **Preparación del cableado**

El Cliente garantizará que el cableado de alimentación y de red del escritorio designado esté completo antes de comenzar los servicios de instalación.

### **Punto de recogida de productos**

El Cliente garantizará que todos los productos que se van a instalar estén en un punto de recogida centralizado y que las distancias entre el punto de recogida centralizado y los cubículos, oficinas, laboratorios y salas del Cliente en los que se van a realizar las instalaciones se encuentren a una distancia aceptable. El punto de recogida centralizado debe estar en el mismo edificio que el cubículo, oficina, laboratorio o sala en el que se vayan a entregar los productos.

El punto de recogida centralizado puede ser la sala de recepción o la zona de entrada de mercancías en la que la empresa de logística entrega los productos. Si el Cliente desea que el punto de recogida centralizado esté ubicado en otro sitio y quiere que HP coloque los productos en otro punto de recogida centralizado que no sea la recepción o la zona de entrada de mercancías, el Cliente debe solicitar el Servicio de logística de valor añadido para la entrega interior, que es un servicio independiente aparte.

#### **Acceso al sitio**

El acceso al punto de recogida debe estar libre de obstáculos (p. ej., acceso restringido, puertas bloqueadas, etc.). Es responsabilidad del Cliente proporcionar un equipo especial como carretillas elevadoras y de transporte para escaleras, así como sus respectivos operarios. En el caso de que haya ascensores, el Cliente proporcionará el acceso en ascensor para el traslado de unidades entre plantas diferentes.

El Cliente debe informar a HP o a su proveedor de servicios autorizado sobre las autorizaciones de seguridad necesarias o las credenciales para acceder a áreas militares o públicas, laboratorios, etc.

#### **Licencias**

El Cliente debe proporcionar las claves válidas del software de licencia, en los casos aplicables, para que HP pueda realizar las instalaciones. No es responsabilidad de HP verificar las licencias o la validez del software facilitado por el Cliente para cualquier instalación.

Además, si el Cliente selecciona los paquetes del Servicio de instalación y configuración de usuarios de HP o el Servicio de instalación, configuración y migración de HP, las políticas de licencias y seguridad del Cliente deben permitir a agentes externos (en este caso, HP y/o sus socios) el acceso a las contraseñas, dispositivos, software y redes necesarios para completar el servicio y las tareas asociadas.

#### **Imagen de arranque**

Los PCs que se van a instalar tendrán ya instalada la imagen de arranque o el Cliente debe haber solicitado el Servicio de instalación de imágenes in situ.

#### **Imagen de SO**

Si el Cliente ha solicitado el Servicio de instalación de imágenes in situ, el Cliente debe proporcionar al agente de servicio la imagen del SO y/o software y las claves necesarias para la creación de la imagen.

#### **Responsabilidades generales**

##### *Copia de seguridad de datos*

Es responsabilidad del Cliente hacer una copia de seguridad de todos los archivos, datos o programas del Cliente antes de comenzar los servicios de instalación y poder reconstruir archivos, datos o programas del Cliente perdidos o alterados. El Cliente debe mantener un sistema o un procedimiento de copia de seguridad separado.

##### *Entorno peligroso*

El Cliente debe notificar a HP si descubre que el área de trabajo asignada a HP representa un posible peligro para la salud o la seguridad para HP o los empleados del agente del servicio. HP podría posponer los Servicios de despliegue hasta que el Cliente remedie dichos peligros.

##### *Representante autorizado*

El Cliente debe tener un representante presente cuando los ingenieros de servicio de HP proporcionen los Servicios de implantación en el sitio del Cliente.

El representante del Cliente deberá poseer conocimientos del idioma local tanto hablado como escrito (específico del sitio) o podrá hablar, leer y escribir en inglés.

##### *Requisitos específicos*

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

## Disposiciones generales

### Horas operativas

Los servicios de instalación de HP se realizan durante el horario laboral normal de HP en días laborables sin contar días festivos públicos locales.

### Subcontratación

HP puede (a) subcontratar para cubrir cualquiera de sus obligaciones (en su totalidad o en parte) a una empresa, incluidos proveedores de servicio autorizados de HP, o (b) asignar o transferir este Acuerdo de servicio a otra entidad de HP en cualquier momento sujeto a una notificación por escrito.

### Punto de entrega

Las instalaciones solo se realizan en los puntos de entrega.

### Hardware compatible

Este servicio está disponible para equipos de sobremesa, portátiles, Thin Clients, estaciones de trabajo, dispositivos de punto de venta minorista y tabletas de HP.

### Cobertura geográfica

Es posible que estos servicios no estén disponibles en todas las ubicaciones. Póngase en contacto con su representante de ventas local de HP para conocer la cobertura y las limitaciones específicas del país.

## Información sobre pedidos

Los servicios de instalación solo pueden solicitarse si se adquiere un nuevo PC (equipo de sobremesa, portátil, Thin Client o estación de trabajo). Los servicios de instalación están limitados a un PC, un monitor, una estación de acoplamiento, un teclado y un ratón. Este servicio solo tiene que solicitarse para el PC e incluye la conexión de estos dispositivos. El servicio generalmente está limitado a los PCs y accesorios solicitados con los servicios; no obstante, HP conectará los accesorios existentes anteriormente mencionados al PC recién solicitado con arreglo a las responsabilidades del Cliente especificadas en este documento.

Los Servicios de instalación de HP estarán limitados 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 deben tener todas las unidades instaladas al mismo tiempo.
- Los pedidos de sitios con más de 10 unidades requieren la instalación de un mínimo de 10 unidades por día.
- El servicio general está pensado para completarse en cuatro semanas tras la entrega del hardware. Los pedidos de más de 1.000 unidades pueden realizarse a través de los Servicios GetMore de HP.

Solo pueden solicitarse para cada producto de hardware uno de los tres paquetes de Servicios de instalación.

El Servicio de instalación de imágenes in situ de HP solo pueden adquirirse con el Servicio de instalación de HP, el Servicio de instalación y configuración de usuarios de HP o el Servicio de instalación, configuración y migración de HP.

## Obtenga más información en

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

**Regístrese y reciba actualizaciones**  
[hp.com/go/getupdated](http://hp.com/go/getupdated)



Compartir

Los Servicios de 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 2013 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 en 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.

4AA5-0172ESE, noviembre de 2013

