

Servicio de instalación



Servicios de implementación de HP

Ventajas del servicio

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

Descripción general del servicio

Con el Servicio de instalación, un agente de servicio de HP acudirá a tu domicilio para prestarte este servicio. Para la instalación de ordenadores, el agente entregará los productos en tu ubicación especificada. Para la instalación de impresoras, el agente acudirá a la ubicación donde esté situada la impresora. El agente de servicio instalará los dispositivos y los periféricos y retirará los materiales de embalaje cuando la instalación haya terminado. Este es el servicio básico de instalación disponible para los clientes dentro de la categoría más amplia de los Servicios de implementación de HP, que se centran en la distribución, la entrega y la instalación de activos de HP. Estos servicios están diseñados para ayudar a reducir el tiempo que pasan los equipos de IT llevando a cabo proyectos de despliegue y actualización.

Especificaciones

Servicio de instalación

En esta versión básica del servicio de instalación, un agente de servicio de HP instalará el nuevo dispositivo en una ubicación designada (cubículo, oficina, laboratorio o sala) de las instalaciones del cliente y retirará los materiales de embalaje del área de trabajo. Para ordenadores, este servicio incluye la recogida de las unidades en un punto de recogida central dentro de las instalaciones del cliente. Para ordenadores, este servicio no incluye la configuración del ordenador con un perfil de usuario, la configuración de red ni la instalación de software. Para impresoras, el cliente colocará la impresora en la ubicación inmediata en la que tendrá lugar el servicio de instalación.

El servicio de instalación de HP para ordenadores incluye lo siguiente:

Contacto con el cliente: HP o su proveedor de servicios autorizado se pondrá en contacto con el cliente para concertar 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 sitio. 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 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 sala). El área de recepción o almacenamiento del cliente debe estar situada en el mismo edificio que el cubículo, oficina, laboratorio o sala donde haya 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 el cubículo, oficina, laboratorio o sala donde haya que entregar los productos.
- Configuración: 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.

- 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.

El servicio de instalación para impresoras incluye lo siguiente:

Contacto con el cliente: el cliente se pondrá en contacto con HP o su proveedor de servicios autorizado para concertar una cita. HP concertará una cita con una persona por cada sitio. 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 intentará terminar en una única visita. Cualquier servicio prestado fuera del horario comercial habitual de HP puede estar sujeto a cargos adicionales.

- 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 el cubículo, oficina, laboratorio o sala donde haya que entregar los productos.
- Configuración:
 - el cliente colocará la impresora en la ubicación inmediata en la que tendrá lugar el servicio de instalación. HP conectará físicamente los periféricos, cables de red y los enchufes que hayan sido adquiridos en el mismo pedido.
 - Este servicio proporciona la instalación del controlador de impresora en un único ordenador o estación de trabajo (no en un servidor).
 - Este servicio proporciona la instalación de la impresora de red, incluida la programación de la dirección IP y los ajustes de red y la verificación de la funcionalidad de impresión en red.
 - Este servicio proporciona la instalación de la conexión inalámbrica y la verificación de la funcionalidad de impresión mediante Internet.
 - Para la configuración de la impresora en red, el cliente puede elegir entre la configuración automática usando BOOTCP o Dynamic Host Configuration Protocol (DHCP), o la configuración manual con dirección IP, puerta de enlace predeterminada y máscara de subred.
 - Para los productos multifunción, el servicio proporciona configuración de la «configuración de envío a correo electrónico» y configuración de la impresora para SMTP o LDAP.
 - Este servicio proporciona al operador principal identificado por el cliente un resumen básico de cómo instalar consumibles, imprimir una página de prueba y solucionar atascos de papel, además de explicaciones sobre características y funciones básicas de la impresora tales como el controlador de impresión, las funciones del panel de control (copiar, imprimir, enviar a correo electrónico), el servidor web incorporado y las alertas.
 - Este servicio proporciona información básica al cliente, incluyendo cómo realizar una llamada de asistencia a HP.
- HP o su proveedor de servicios autorizado obtendrán el visto bueno en el impreso del Certificado de aceptación/Terminación de proyecto.

Responsabilidades del cliente

Acceso al sitio y al producto

El cliente debe garantizar el acceso al edificio, planta, cubículos individuales, oficinas, laboratorios y salas donde se deba prestar 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 y uso de información, recursos del cliente e instalaciones, tal y como HP lo estime necesario de forma razonable, 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 los cubículos, oficinas, laboratorios y salas donde tendrán lugar las instalaciones.

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 permitirá el acceso al ascensor para el transporte de unidades a través de distintas plantas.

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

Espacio libre

El área donde se vaya a instalar el nuevo ordenador o impresora debe hallarse sin trabas y libre de cualquier equipo antiguo existente. Si fuera necesario, el cliente despejará el espacio en el que se va a instalar el nuevo ordenador o impresora. Si se trata de un ordenador, el cliente puede solicitar los servicios de desinstalación si necesita que HP despeje el espacio. El equipo antiguo (ordenador, estación de conexión, monitor, teclado y ratón) debe retirarse del escritorio o la mesa en la que se va a montar e instalar el equipo nuevo.

Reserva de cita

Los pedidos de hardware y servicios se colocarán por sitio del 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 de la ubicación 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 del proyecto

La gestión de todo el proyecto la realizará el cliente o la solicitará como servicio de gestión distinto 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.

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. Algunos parámetros adicionales como la contraseña de BIOS, el nombre del ordenador, el nombre del dominio, el nombre del administrador, la contraseña del administrador, el nombre o cuenta de usuario y la contraseña del usuario, son necesarios para establecer los ajustes de seguridad, las conexiones de red y los servicios de autenticación e imagen. El cliente concederá todas las aprobaciones; facilitará información como las direcciones IP; y garantizará que esté disponible todo el hardware, firmware y software que el especialista en servicios de HP necesitará para prestar este servicio.

Si la gestión del proyecto o la coordinación del servicio de instalación 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.

Accesorios compatibles de PC

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

Preparación del cableado

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

Punto de recogida del ordenador

El cliente garantizará que todos los productos que se deben instalar, se hallen en un punto de recogida centralizado y que la distancia entre este punto de recogida centralizado, y los cubículos, oficinas, laboratorios y salas designados donde se deben llevar a cabo las instalaciones, sea una distancia aceptable. El punto de recogida centralizado del cliente debe estar situado en el mismo edificio que el cubículo, oficina, laboratorio o sala donde haya que entregar los productos.

El punto de recogida centralizado puede ser el vestíbulo del edificio o el muelle de carga (puerta o muelle) donde el transportista ha entregado los productos. 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 aparte.

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.

Imagen de arranque

Los ordenadores que se van a instalar tendrán una imagen de arranque ya instalada en ellos.

Configuración de la red de la impresora

El cliente será responsable de programar la dirección IP y los ajustes de red, además de verificar la funcionalidad de impresión en red.

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 instalación 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 instalación en el sitio del cliente.

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

Requisitos específicos

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

Confidencialidad

El cliente es responsable de la seguridad de su información confidencial y propia. La información intercambiada en virtud de este Acuerdo se tratará como confidencial si así se identifica en el momento de su divulgación o si las circunstancias de su divulgación 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, solo 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 grado razonable de cuidado para evitar el uso o divulgación no autorizados durante un periodo de 3 años desde la fecha de su recepción o (si el periodo es mayor) durante el tiempo que la información siga considerándose confidencial. Estas obligaciones no cubren información: i) que fuera conocida o llegue a ser conocida por la parte receptora sin obligación de confidencialidad; ii) que sea desarrollada independientemente por la parte receptora; o iii) cuya divulgación sea necesaria por imperativo legal o a instancias de un organismo oficial.

Información personal

Cada una de las partes cumplirá las obligaciones respectivas que le correspondan en virtud de la legislación de protección de datos aplicable. HP no tiene intención de acceder a información de identificación personal (PII) durante la prestación de los servicios. En la medida en la que HP tiene acceso a información de identificación personal almacenada en un sistema o dispositivo del cliente, este acceso probablemente sea fortuito y en todo momento el cliente se mantendrá como el único controlador de los datos de información de identificación personal del cliente. HP hará uso de cualquier información de identificación personal a la que tenga acceso estrictamente para los fines de prestar los servicios solicitados. El cliente es responsable de la seguridad de su información confidencial y propia, incluida la información de identificación personal.

Disposiciones generales

Cancelación de pedidos

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

Prestación del servicio

Los servicios deben recibirse/ejecutarse en el país de realización del pedido.

Horario del servicio

Los Servicios de instalación se realizan durante el horario laboral estándar local de HP en días laborables habituales, excluidos los 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, incluidos los 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 por escrito.

Formación básica de operador clave para impresoras

HP proporcionará una descripción general básica de cómo instalar consumibles, cómo imprimir una página de prueba y cómo eliminar atascos de papel, además de explicaciones relativas a las características y funciones básicas.

Ubicación del servicio prestado

Las instalaciones solo se implementan en las ubicaciones donde se realiza la entrega.

Hardware compatible

Este servicio es compatible con ordenadores de sobremesa, portátiles, clientes ligeros, estaciones de trabajo, dispositivos de punto de venta al por menor y tabletas de HP.

Cargos adicionales

HP se reserva el derecho de realizar cargos por tiempo y materiales, así como por cualquier trabajo adicional más allá del precio del servicio presupuestado que pudiera producirse como consecuencia del trabajo necesario para satisfacer los requisitos previos del servicio u otros requisitos no satisfechos por el cliente.

Hardware defectuoso

El hardware defectuoso que se identifique durante la instalación se sustituirá o reparará de acuerdo con los términos de la garantía original del proveedor, en lo que respecta a los productos suministrados por HP o garantizados por HP.

Cobertura geográfica

Estos servicios pueden no estar disponibles en todas las ubicaciones. Ponte en contacto con el representante de ventas de HP para obtener más información sobre la cobertura específica por país y las limitaciones. Pueden aplicarse cargos por desplazamiento.

Información sobre pedidos

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

Los servicios de instalación para ordenadores o impresoras se limitarán a un máximo de 1000 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 servicio completo debe finalizarse en ocho semanas después de la entrega del hardware. Los pedidos de más de 1000 unidades deben realizarse a través de los servicios GetMore.

Más información en
hp.com/go/deploy

Regístrate para recibir actualizaciones
hp.com/go/getupdated



Los servicios de HP se rigen por los términos y condiciones del servicio de HP aplicables que se han proporcionado o indicado al cliente en el momento de la compra. 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 2022 HP 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 quedan establecidas en las declaraciones de garantía expresa que acompañan a dichos productos y servicios. Nada de lo aquí indicado debe interpretarse como una garantía adicional. HP no se responsabiliza de los errores u omisiones técnicos o editoriales que puedan existir en este documento.

