

Servicio de instalación, configuración y migración



Servicios de implementación de HP

Ventajas del servicio

- Instalación de ordenadores 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, configuración y migración de HP los clientes consiguen asistencia con la instalación de sus nuevos productos HP. HP te ayudará a configurar tu nuevo dispositivo, a conectarlo a la red y al seguimiento de activos y elaboración de informes. HP también migrará los datos desde el ordenador antiguo al nuevo. Este servicio forma parte de los Servicios de implementación de HP, que se centran en la distribución, la entrega, la instalación y la retirada 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, 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 usuario de HP más la migración de datos desde el ordenador antiguo 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, configuración 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 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, configuración y migración 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 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.
- **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 sala) en una hoja de cálculo de Microsoft® Excel.
- Migración de datos: HP migrará los archivos y carpetas de datos de usuario final del ordenador antiguo del usuario final al ordenador recién instalado. La migración de datos requiere o estipula que:
 - Se proporcione una aclaración jurídica 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); los 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 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.

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 antiguo 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 antiguo (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 el cubículo, oficina, laboratorio o sala si el cliente solicita el Servicio de instalación, configuración y migración de HP.

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. 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. 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.

Si la gestión del 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, 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, configuración y migración de HP no incluye ninguna configuración lógica de los periféricos a nivel de sistema operativo, incluidos los ajustes del monitor o del ratón.

Disponibilidad de red

Si el cliente selecciona el Servicio de instalación y configuración de usuario de HP o el Servicio de instalación, configuración 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, configuración 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 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 producto

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.

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. Es responsabilidad del cliente proporcionar equipos especiales tales como carretillas elevadoras o carretillas para escaleras, además de sus respectivos operarios.

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.

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

Imagen de arranque

Los ordenadores que se vayan a instalar tendrán una imagen de arranque ya instalada, o el cliente deberá haber 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 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. HP hará uso de cualquier información de identificación personal a la que tenga acceso estrictamente para los fines de prestar los servicios solicitados.

Disposiciones generales

Cancelación de pedidos

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

Prestación de servicio

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

Horario del servicio

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, 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.

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 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 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.

Información sobre pedidos

Los Servicios de implementación solo se pueden solicitar si se adquiere un ordenador nuevo (de sobremesa, portátil, cliente 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 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 de HP.

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.

Microsoft y Windows son marcas comerciales registradas en Estados Unidos del grupo de empresas de Microsoft.

4AA5-6457ESE, enero de 2022

