

# Servicios de Aplicaciones e Imagen

## Servicios de Configuración de HP



Deja que HP gestione la imagen de tus ordenadores; para que puedas centrarte en tu negocio

### Descripción general de los servicios

Los servicios de imagen y aplicaciones aprovechan los recursos técnicos y facilidades de las fábricas de HP para entregar equipos informáticos con características de imagen basadas en los requisitos específicos de los clientes. HP proporciona varias opciones de servicios que te ofrecen flexibilidad y te ayudan a asegurarte de que los dispositivos se adaptarán a las necesidades informáticas y de negocio de tu organización. Los servicios de imagen y aplicaciones están disponibles a nivel global en la mayoría de los equipos portátiles, estaciones de trabajo, Thin Clients que requieren un sistema operativo, equipos de sobremesa y sistemas de punto de venta retail (RPOS) comerciales de HP.

#### Las opciones de los servicios de imagen y aplicaciones incluyen:

- Servicio de carga de imágenes de PC
- Servicio de modificación y carga de imágenes de PC
- Servicio de diseño y carga de imágenes de PC
- Imágenes de PC multiplataforma
- Servicios de carga de aplicaciones de PC
- Servicio de diseño y réplica de soporte de copia de seguridad

### Especificaciones

#### Servicio de carga de imágenes de PC

El servicio de carga de imágenes de PC validará e instalará una imagen de software de PC proporcionada por el cliente en productos HP PC durante el proceso de fabricación. Esto presenta una imagen coherente a los clientes, cargada en una lista acordada de productos PC fabricados en cualquier fábrica HP del mundo.

Este servicio:

- Aplica la imagen específica del cliente al dispositivo
- Ofrece un repositorio seguro para la subida directa de imágenes o información para que tu información se envíe a una ubicación HP para su procesamiento
- Archiva la imagen del software durante el ciclo de vida del producto de hardware
- Ofrece una validación sistemática de la imagen por HP antes de la distribución masiva
- Notifica al Cliente si la imagen proporcionada no supera las pruebas de validación
- Adapta la imagen al tamaño del disco duro
- Ofrece un escaneado del antivirus y una prueba de arranque como parte del proceso de validación
- Requiere que el Cliente proporcione la imagen del software de PC a HP en uno de los soportes siguientes: CDR/CDRW o DVD, o memoria USB, o mediante subida al repositorio de HP en Internet
- Requiere que la imagen del software de PC se valide correctamente y se genere con una herramienta validada por HP antes de entregarse a HP
- Induce al Cliente a no introducir información personal en su imagen que no esté cifrada
- Requiere que se faciliten los archivos de firma de imagen (SHA256)

#### *Limitaciones del servicio*

- Solo admite configuraciones de un solo disco duro
- Solo admite formatos de imagen Ghost, Wim, & Vhdx
- No admite pos-procesamiento de imágenes de fábrica
- Pruebas de otras imágenes aparte de la imagen de arranque no se incluyen en este servicio. Si necesitas un proceso completo de prueba y modificaciones de la imagen, consulta las características del servicio de modificación y carga de imágenes de PC
- Este servicio solo está disponible para modelos de PC que se encuentran actualmente dentro de su vida útil
- Este servicio no incluye la modificación de imágenes
- No se ofrece la creación de imágenes desde una plantilla en un disco duro con este servicio
- No se ofrece ningún cambio a las imágenes facilitadas por el Cliente (p.ej., controladores, paquetes de servicio y aplicaciones) con este servicio. Si es necesario introducir modificaciones a una imagen proporcionada por el cliente, consulta las características del servicio de modificación y carga de imágenes de PC, donde encontrarás más información

#### **Servicio de modificación y carga de imágenes de PC**

Con el servicio de modificación y carga de imágenes de PC, los expertos técnicos de HP modificarán e instalarán una imagen de software de PC proporcionada por el cliente en productos HP PC de conformidad con los requisitos del Cliente durante el proceso de fabricación. Esto traspasa la complejidad a HP para que los clientes no tengan que gastar tiempo y dinero en rediseñar y enviar una imagen a HP para su instalación en dispositivos PC en la fábrica. De este modo el servicio ofrece al Cliente ordenadores listos para el negocio.

#### *Este servicio:*

- Ofrece la posibilidad de añadir o modificar hasta 3 configuraciones de sistemas operativos definidas en los requisitos del Cliente
- Archiva la imagen del software durante el ciclo de vida del producto de hardware y ofrece validación sistemática por HP antes de la distribución masiva
- Notifica al Cliente si la imagen proporcionada no supera la validación
- Adapta la imagen del software de PC al tamaño del disco duro
- Ofrece un escaneado del antivirus y una prueba de arranque durante el proceso de validación
- Crea una imagen de software a partir de una plantilla en un disco duro
- Añade hasta 6 controladores HP estándar, según sea necesario, durante el proceso de modificación de la imagen
- Actualiza la imagen de software de PC del cliente una vez por trimestre
- Permite que imágenes existentes se migren al modelo de sustitución
- Requiere configuración de estabilidad del hardware una vez terminada la instalación
- Ofrece la imagen de software del PC en un disco duro
- Requiere que el Cliente complete el proceso de requisitos del servicio facilitado por HP por cada solicitud de Modificación de Imagen de PC y Servicio de Carga (para cada imagen)
- Requiere que el Cliente proporcione la imagen del software de PC a HP en uno de los soportes siguientes: CDR/CDRW o DVD, o memoria USB, o mediante subida al repositorio de HP en Internet
- Requiere que el Cliente defina, durante el proceso de recopilación de requisitos, cualquier solicitud de instalación de aplicaciones (un máximo de tres; excluyendo Microsoft® service packs), y que facilite un paquete de instalación silenciosa sin conflictos con aplicaciones
- Requiere que la imagen sea compatible con la configuración de la BIOS solicitada para el despliegue (HP predeterminado o personalizado)
- Induce al Cliente a no introducir información personal en su imagen que no esté cifrada
- Requiere que la imagen esté en un soporte admitido por HP
- Requiere que se faciliten los archivos de firma de imagen (SHA256)
- Requiere que el Cliente facilite las especificaciones del diseño de la imagen de PC
- Requiere los datos de acceso del administrador para modificar la plantilla

#### *Limitaciones del servicio*

- Producto descatalogado más antiguo que la versión actual de envío no incluido en este servicio
- Migración a modelos más antiguos que el modelo actual de envío no ofrecido con este servicio
- Este servicio está disponible solo para modelos actuales de envío
- No admite postprocesamiento de imágenes de fábrica
- Este servicio no es aplicable a imágenes de software para múltiples modelos de PC

#### **Servicio de diseño y carga de imágenes de PC**

El servicio de diseño y carga de imágenes de PC diseña y valida una imagen de software maestra de PC en función de los requisitos del Cliente y la instala en productos HP PC en la fábrica. Expertos técnicos de HP gestionarán la complejidad para que el Cliente reciba PCs listos de inmediato para el negocio.

Este servicio:

- Ofrece el diseño y preparación de una imagen de PC en función de las especificaciones técnicas del Cliente
- Admite más de 3 aplicaciones, 3 configuraciones de SO y/o 6 actualizaciones de controladores en una imagen facilitada por el Cliente
- Ofrece una imagen de PC personalizada lista para cargar en un único modelo con un solo SO de arranque
- Ofrece la imagen de software del PC en un disco duro
- Archiva la imagen durante el ciclo de vida del producto de hardware
- Asegura que la imagen de software de PC se valide sistemáticamente por HP antes de la distribución masiva
- Notifica al Cliente en caso de prueba fallida durante el proceso de validación
- Adapta la imagen del software de PC al tamaño del disco duro
- Ofrece un escaneado del antivirus y una prueba de arranque durante el proceso de validación
- Crea una imagen de software a partir de una plantilla en un disco duro
- Incluye la adición de controladores estándar HP según sea necesario durante el proceso de modificación de la imagen
- Requiere que el Cliente revise y apruebe la imagen antes del despliegue masivo
- Requiere que el Cliente se asegure de la compra o titularidad de las licencias de software para las aplicaciones seleccionadas
- Induce al Cliente a no introducir información personal en su imagen que no esté cifrada
- Requiere que se notifique a HP si el sistema operativo cargado interactúa con la configuración de la BIOS
- Requiere que la imagen esté en un soporte admitido por HP
- Requiere que se faciliten los archivos de firma de imagen (SHA256)
- Requiere que el Cliente facilite las especificaciones técnicas del diseño de la imagen de PC
- Requiere los datos de acceso del administrador para modificar la plantilla

#### *Limitaciones del servicio*

- Este servicio no es aplicable a imágenes de software para varios modelos de PC
- Este servicio se limita a los modelos admitidos
- Este servicio no incluye un proceso de diseño de HDD

#### **Imágenes de PC multiplataforma**

Al aprovechar la capacitación técnica global y las instalaciones de la fábrica, el servicio de imágenes de PC multiplataforma proporciona una imagen de software de PC personalizada, preparada para varias plataformas de PC. Esto ofrece al Cliente una imagen de «talla única», reduciendo el coste y la complejidad técnica de admitir imágenes múltiples. Este servicio admite imágenes de más de 20 gigabytes y archiva las imágenes para su uso posterior. HP ofrece un punto de contacto único dedicado para trabajar con el Cliente de forma colaborativa, ayudando a asegurar que el servicio se gestione según sus requisitos.

Este servicio:

- Ofrece el diseño y preparación de una imagen de PC en función de las especificaciones técnicas del Cliente; La imagen de PC admite múltiples plataformas de PC
- Archiva la imagen de PC multiplataformas durante el ciclo de vida del producto de hardware
- Incluye pruebas sistemáticas basadas en el plan de pruebas de HP para la imagen PC multiplataformas

- Incluye la actualización de la imagen una vez por trimestre y hasta cuatro veces por año
- Incluye la asignación de un gestor de proyectos dedicado para el servicio
- Sistemas operativos de red compatibles con Windows®
- Permite la instalación de hasta cinco aplicaciones adicionales en un idioma distinto al del SO (p.ej., SO en inglés, cinco aplicaciones en idiomas distintos al inglés); las cinco aplicaciones pueden estar en el mismo idioma o en una mezcla de idiomas
- solo admite plataformas actuales de envío
- Requiere que el Cliente verifique la funcionalidad y compatibilidad de los entregables específicos al cliente para evitar demoras o suspensiones del proyecto
- Requiere que el Cliente pida una unidad de PC inicial que se utilizará para pruebas y validación, o para efectuar pruebas remotas
- Requiere que el Cliente revise y apruebe la imagen de PC antes del despliegue masivo
- Induce al Cliente a no introducir información personal en su imagen que no esté cifrada
- Requiere que el Cliente se asegure de la compra o titularidad de las licencias de software incluidas en la imagen de software

#### *Limitaciones del servicio*

- El servicio se despliega únicamente en modelos de PC admitidos actualmente
- Ningún cambio a las especificaciones se puede aceptar durante la fase de desarrollo de la imagen para evitar un rediseño de la imagen de PC y la demora del proyecto
- Los productos PC ajenos a HP no se admiten
- El cifrado del disco duro no se incluye en este servicio
- Un SO con doble arranque no se admite con este servicio
- Un disco de arranque, junto con MDT despliegue compartido, no se incluye en este servicio
- Imagen de PC en una memoria USB no se incluye en este servicio

#### **Servicios de carga de aplicaciones de PC**

El servicio de carga de aplicaciones de PC instala las aplicaciones de software en una imagen estándar de software de HP PC en la fábrica. Esto facilita al Cliente un PC listo para usar, reduciendo costes por tiempo e integración de aplicaciones.

Este servicio:

- Admite un número limitado de aplicaciones
- Valida aplicaciones en el sistema operativo objetivo
- Instala aplicaciones en un PC HP cargado con sistemas operativos HP estándar
- Ofrece validación sistemática por HP de la imagen antes de la distribución masiva
- Requiere que las aplicaciones de software sean independientes del hardware
- Requiere que el Cliente se asegure de la compra y titularidad de todas las licencias de software
- Requiere que el Cliente facilite un paquete de instalación silenciosa
- Requiere que el Cliente valide que las aplicaciones de software se han instalado y funcionan en el sistema operativo objetivo
- Requiere que el Cliente facilite una secuencia de instalación de componentes

#### *Limitaciones del servicio*

- Este servicio no está disponible para imágenes que no sean de software estándar de HP
- Este servicio se limita a productos de la plataforma HP
- Los paquetes de instalación silenciosa sin aplicaciones entrarán en conflicto con este servicio

### Servicio de diseño y réplica de soporte de copia de seguridad

El servicio de diseño y réplica de soporte de copia de seguridad entrega una imagen de recuperación en soporte DVD o USB que ha sido diseñada y replicada en una fábrica de HP. HP enviará copias de respaldo con cada producto PC, permitiendo al Cliente restaurar y/o recuperar la imagen de PC en cualquier momento. La copia de respaldo se valida sistemáticamente por HP antes de la distribución masiva. Este servicio ayuda a reducir la pérdida de productividad permitiendo una recuperación más rápida en caso de la imagen se vea dañada.

Este servicio:

- Replica un soporte DVD o USB de copia de seguridad e incluye una copia con cada unidad
- Proporciona un soporte de copia de seguridad de un replicador autorizado
- Incluye almacenaje y archivado en copias de respaldo durante el ciclo de vida del producto
- Ofrece validación sistemática de HP de las copias de respaldo antes de la distribución masiva
- Ofrece copias de respaldo únicamente para dar soporte al producto pedido; no es intercambiable con otros productos/plataformas
- Requiere que el Cliente complete el proceso de requisitos del servicio facilitado por HP por cada copia de respaldo
- Requiere que el Cliente se asegure de la compra o titularidad de la herramienta de restauración
- Requiere que el Cliente pida el servicio para cada configuración de dispositivo única
- Requiere que el Cliente compre el Servicio de Carga de Imagen

#### Limitaciones del servicio

- Este servicio está disponible solo para modelos actuales de envío
- La solicitud de un soporte USB conllevará un retraso en la entrega de hasta 5 semanas en todo el mundo como consecuencia de los acuerdos de nivel de servicio (SLA) presupuestados a HP por los replicadores de soportes USB autorizados
- Este servicio no ofrece entrega de la copia de respaldo sin un PC HP
- Este servicio no está disponible en plataformas sin un sistema operativo (es decir, algunos Thin Clients no se admiten)

## Funciones y responsabilidades

La Tabla 1 presenta una breve descripción de las funciones y responsabilidades para ayudar a garantizar un Servicio de Imagen y Aplicación satisfactorio.

**Tabla 1.** Funciones y responsabilidades del Cliente y de HP

Actividad	HP	Cliente
Facilitar una herramienta en Internet de recopilación de los requisitos del Cliente	•	
Definir y enviar requisitos y especificaciones		•
Validar tanto las capacidades como la funcionalidad del servicio	•	
Completar las pruebas y obtener la aceptación del Cliente	•	
Proporcionar la aceptación final y la aprobación de la implementación antes de la utilización		•

## Calendario de preparación

**Tabla 2.** Tiempo de preparación de los servicios de imágenes y aplicaciones

Servicio	Días laborables
Servicio de carga de imágenes de PC	6
Servicio de modificación y carga de imágenes de PC	9
Servicio de diseño y carga de imagen de PC	13
Servicio de imagen de PC multiplataforma	Según presupuesto
Servicio de carga de aplicaciones de PC	7
Servicio de diseño y réplica de soporte de copia de seguridad	16

Nota: El tiempo de preparación se mide desde el momento en que se presentan los requisitos hasta que se puede hacer un pedido. Se excluyen los tiempos de recopilación de los requisitos del servicio y de activación del catálogo, que varían según el proyecto.

## Responsabilidades generales

### Confidencialidad

El Cliente es responsable de la seguridad de su información confidencial y propietaria. La información intercambiada bajo este Acuerdo se tratará como confidencial si así se identifica en el momento de su revelación o si las circunstancias de su revelación 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 revelación no autorizado 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 que: i) era conocida o llega a ser conocida por la parte receptora sin obligación de confidencialidad; ii) que sea desarrollada independientemente por la parte receptora; o iii) cuya revelación 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 bajo la legislación de protección de datos aplicable. HP no tiene intención de acceder a información de identificación personal 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 respecto a la 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 propietaria, incluida la información de identificación personal.

## Información sobre pedidos

Todos los servicios de imagen y aplicaciones deben encargarse conjuntamente con hardware de HP. Para asegurarse de que todas las imágenes sean validadas, comunicadas a la fábrica y estén listas para su aplicación en los dispositivos durante el proceso de producción, los Clientes deben proporcionar a HP los requisitos completos utilizando el procedimiento proporcionado por HP y permitir el tiempo de preparación adecuado antes de que los pedidos se puedan enviar con los ajustes personalizados aplicados.

Estos servicios pueden solicitarse utilizando los siguientes números de referencia:

- AY100AV para el servicio de carga de imágenes de PC
- AY101AV para el servicio de modificación y carga de imágenes para PC
- AY102AV para el servicio de diseño y carga de imágenes de PC
- AY119AV para el servicio de imágenes de PC multiplataforma
- AY120AV para el servicio de carga de aplicaciones de PC
- AY107AV para el servicio de diseño y réplica de soporte de copia de seguridad

## Más información

Para obtener más información sobre los servicios de HP, contacta con tu Representante de Ventas de HP o visita nuestro sitio web: [hp.com/go/configuration](http://hp.com/go/configuration)

Regístrate para recibir actualizaciones  
[hp.com/go/getupdated](http://hp.com/go/getupdated)



Compartir con compañeros

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 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 2019 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 errores u omisiones técnicos o editoriales que puedan existir en este documento.

Microsoft y Windows son marcas registradas de Microsoft Corporation en Estados Unidos.

4AA5-2069ESE, Enero de 2022

