

Servizi di distribuzione HP Servizio di installazione, impostazione e migrazione



Servizi HP PC

Vantaggi del servizio

- Installazione di PC pronti all'uso da parte di utenti e reparto IT
- Installazione standard in tutto il mondo
- Facilità di ordinazione

Panoramica sul servizio

Con il servizio di installazione, impostazione e migrazione HP, i clienti ottengono assistenza per l'installazione dei loro nuovi prodotti HP. HP fornirà assistenza per la configurazione del dispositivo, la sua connessione alla rete nonché le attività di tracciatura e reporting delle risorse. HP effettuerà inoltre la migrazione dei dati dal vecchio PC al nuovo. Questo servizio fa parte dei servizi di distribuzione HP che includono la distribuzione, la consegna, l'installazione e la dismissione di risorse HP. Questi servizi hanno lo scopo di ridurre il tempo che i team IT impiegano per i progetti di implementazione e aggiornamento.

Specifiche

Servizio di installazione, impostazione e migrazione HP

Il servizio di installazione, impostazione e migrazione HP fornisce tutti i servizi inclusi nel servizio di installazione e impostazione utente HP oltre alla migrazione dei dati dal vecchio PC al nuovo. Il servizio non include il backup dei dati che resta di responsabilità esclusiva del cliente.

Il servizio di installazione, impostazione e migrazione HP include quanto segue:

- Contatto per il cliente: HP o il relativo provider di servizi autorizzato contatterà il cliente per concordare un appuntamento. HP contatterà la persona elencata sull'ordine del cliente e fisserà un appuntamento con una persona per sito. Se non diversamente richiesto e/o programmato, la procedura standard prevede l'esecuzione di tutti i servizi di installazione entro una settimana della consegna dell'hardware presso l'ingresso o l'area di scarico del cliente. I tempi di completamento della consegna dipendono dalla disponibilità di HP e dei relativi provider di servizi autorizzati. Il servizio di installazione, impostazione e migrazione HP verrà completato, se possibile, in un'unica visita.
- Consegna presso la postazione: HP preleverà i prodotti dall'area di ricezione o di scarico del cliente e li consegnerà nel luogo specificato dal cliente (ad esempio il box, l'ufficio, il laboratorio o la sala dell'utente). L'area di ricezione o di scarico del cliente deve trovarsi nello stesso edificio del box, dell'ufficio, del laboratorio o della sala in cui i prodotti verranno consegnati.
- Disimballaggio: HP esaminerà la spedizione in base all'elenco di imballaggio e disimballerà tutti i prodotti consegnati. HP rimuoverà inoltre i materiali di imballaggio e li trasporterà nelle posizioni previste dal cliente che dovranno essere nello stesso edificio del box, dell'ufficio, laboratorio o sala in cui i prodotti verranno consegnati.
- Configurazione: HP posizionerà il PC nell'area designata dal cliente e collegherà fisicamente periferiche, cavi di rete e cavi di alimentazione. Le periferiche si limitano a un monitor, docking station, tastiera e mouse. Il servizio non include il montaggio a parete.
- Accensione/avvio: HP accenderà il PC ed eseguirà le procedure di inizializzazione con l'immagine installata.
- Impostazioni di sicurezza: HP configurerà i parametri di base (password del BIOS, nome del computer, nome dell'amministratore, account/nome utente e password utente).
- Connessione di rete e autenticazione: HP collegherà fisicamente il PC alla rete del cliente e lo inserirà nel dominio. A questo fine, si presuppone che la rete sia già installata, configurata e operativa.

- Tracciatura e reporting delle risorse: HP registrerà il numero di serie del PC e, se applicato al PC, il numero di targhetta della risorsa PC (ad esempio numero di box o di sala) su un foglio di calcolo di Microsoft® Excel.
- Migrazione dei dati: HP trasferirà file e cartelle di dati dell'utente finale dal vecchio PC al nuovo PC installato. La migrazione dei dati richiede o prevede che:
 - Venga fornita una nota legale preventiva relativamente alla perdita di dati.
 - Il servizio si limiti a sistemi operativi Microsoft Windows®.
 - Il servizio si applichi solo a PC (non si applica a dispositivi USB o altri supporti di archiviazione; la parte di migrazione dati del servizio non copre i tablet).
 - I dati del cliente siano contenuti in cartelle Microsoft standard in file Microsoft quali file di Microsoft Office (ossia Excel, PowerPoint e così via) e file di posta e calendario di Microsoft Outlook.
 - I dati si limitano a 10 GB, esclusivamente rappresentati da dati del cliente (non sistemi operativi o applicazioni); per quantità di dati superiori a 10 GB sono disponibili i servizi HP GetMore.
 - Il servizio non si applica a macchine crittografate a meno che l'utente finale sia presente con le chiavi corrette per decodificarle.
 - Devono essere fornite le password corrette degli utenti finali.
- HP o il relativo provider di servizi autorizzato otterrà quindi il signoff del modulo del Certificato di accettazione/Completamento del progetto.
- HP o il relativo provider di servizi autorizzato non potrà posporre una fattura di installazione sulla base dell'esecuzione del modulo del Certificato di accettazione/ Completamento del progetto.

Responsabilità del cliente

Accesso al sito e ai prodotti

Il cliente dovrà assicurare l'accesso all'edificio, al piano, ai singoli box, uffici, laboratori o sale in cui il servizio verrà fornito, alla data e ora per cui è programmata la fornitura. Inoltre, il cliente fornirà spazio di lavoro e strutture entro una distanza ragionevole dai prodotti nonché consentirà l'accesso e l'utilizzo di informazioni, risorse del cliente e strutture, come ragionevolmente determinato da HP, per fornire il servizio di distribuzione per i prodotti e per consentire al responsabile del servizio HP di assistere nell'installazione delle nuove unità.

Le risorse del cliente includono un rappresentante del sito e un contatto per l'identificazione dei box, degli uffici, dei laboratori e delle sale in cui dovranno venire effettuate le installazioni.

Spazio libero

Il tavolo o la scrivania su cui verrà installato il nuovo PC dovrà essere sgombro e libero da vecchie apparecchiature. In base alle necessità, il cliente dovrà liberare lo spazio in cui verrà installato il nuovo PC o richiedere ai servizi di dismissione HP di liberare tale spazio. Sebbene le vecchie apparecchiature (PC, docking station, monitor, tastiera e mouse) debbano essere rimosse dalla scrivania o dal tavolo su cui verrà installata la nuova apparecchiatura, devono essere mantenute nel box, nell'ufficio o nel laboratorio nel momento in cui il cliente ordina il servizio di installazione, impostazione e migrazione HP.

Prenotazione dell'appuntamento

Gli ordini di hardware e servizi verranno effettuati per sede del cliente. È responsabilità dell'acquirente fornire il nome e il numero di telefono del contatto del sito del cliente come parte del processo di ordine di hardware e servizi. Il provider di servizi autorizzato HP programmerà l'appuntamento con il contatto del sito fornito e specificherà i dettagli del servizio richiesto. Il contatto del cliente dovrà possedere competenze madrelingua nella lingua locale (specifica del sito), scritta e orale, oppure essere in grado di parlare, leggere e scrivere in inglese.

Gestione del progetto

La gestione generale del progetto verrà fornita dal cliente o ordinata come servizio gestito separato fornito da HP o da una terza parte. HP o il provider di servizi autorizzato fisserà un appuntamento con una persona per sito. Sarà responsabilità del cliente contattare o informare gli utenti finali. Il responsabile di progetto designato dal cliente assicurerà che gli utenti finali o altri rappresentanti designati siano disponibili e presenti per eventuali servizi che richiedano impostazioni e migrazione dati personalizzate.

È responsabilità del cliente fornire un piano di installazione/disinstallazione dettagliato (edificio, piano, interno, ufficio, utente, modello del nuovo dispositivo e così via) al provider di servizi autorizzato HP per consentire la consegna presso la postazione. Sono inoltre richiesti parametri aggiuntivi, quali password del BIOS, nome del computer, nome di dominio, nome dell'amministratore, password dell'amministratore, nome/account e password dell'utente per le impostazioni di sicurezza, le connessioni di rete e i servizi di autenticazione e imaging.

Se la gestione del progetto o la coordinazione della distribuzione del cliente viene eseguita in paesi non di lingua inglese, il contatto del cliente dovrà possedere competenze madrelingua nella lingua locale (specifica del sito), scritta e orale, oppure essere in grado di parlare, leggere e scrivere in inglese.

Compatibilità con gli accessori

Se il cliente richiede che vengano collegati al nuovo PC (desktop, notebook, thin client o workstation) accessori precedenti quali monitor, docking station, tastiera e mouse, il cliente dovrà assicurare sotto la sua responsabilità che gli accessori esistenti siano compatibili con il nuovo PC. Il servizio di installazione, impostazione e migrazione HP non include alcuna configurazione logica delle periferiche a livello di sistema operativo, incluse le impostazioni di monitor o mouse.

Funzionamento della rete

Se il cliente sceglie il servizio di installazione e impostazioni utente HP o il servizio di installazione, impostazione e migrazione HP, deve assicurare che le reti LAN e WAN in loco siano disponibili e operative prima dell'inizio dei servizi di installazione. Il servizio di connessione di rete HP nel servizio di installazione e impostazioni utente HP e nel servizio di installazione, impostazione e migrazione HP non si estende all'installazione e configurazione della rete. Se è richiesto un servizio fornito da HP per l'installazione e la configurazione della rete, sarà necessario uno Statement of Work (SOW) separato per tali servizi.

Inoltre, se per eseguire l'installazione è richiesta connettività remota, è responsabilità del cliente stabilire tale funzionalità di connessione prima dell'inizio dei servizi di installazione.

Preparazione del cablaggio

Il cliente dovrà assicurare che i cavi di alimentazione e di rete presso la postazione designata siano completi prima dell'inizio dei servizi di installazione.

Punto di raccolta dei prodotti

Il cliente dovrà assicurare che tutti i prodotti da installare si trovino in un punto di raccolta centralizzato situato a una distanza ragionevole da box, uffici, laboratori e sale designate in cui verranno effettuate le installazioni siano accettabili. Il punto di raccolta centralizzato del cliente deve trovarsi nello stesso edificio del box, dell'ufficio, del laboratorio o della sala in cui i prodotti verranno consegnati.

Il punto di raccolta centralizzato può essere l'ingresso dell'edificio o l'area di carico in cui i prodotti verranno consegnati dal vettore. Se il cliente desidera adibire un altro luogo come punto di raccolta centralizzato e desidera che HP consegni i prodotti in un punto di raccolta centralizzato diverso dall'ingresso o dall'area di carico dovrà ordinare un servizio di logistica a valore aggiunto per la consegna interna che costituirà un servizio autonomo separato.

Accesso al sito

L'accesso al punto di raccolta deve essere libero da ostacoli (ossia accesso limitato, porte chiuse a chiave e così via). È responsabilità del cliente fornire le attrezzature necessarie quali carrelli elevatori e carrelli saliscala, nonché i rispettivi operatori. Se sono presenti ascensori, il cliente agevolerà l'accesso agli ascensori per lo spostamento delle unità sui diversi piani.

Il cliente dovrà informare HP o il relativo provider di servizi autorizzato degli eventuali nulla osta di sicurezza o lasciapassare richiesti per accedere ad aree militari, ad aree pubbliche, a laboratori e così via.

Licenze

Il cliente dovrà fornire software autorizzati con chiavi valide, dove applicabile, per consentire ad HP di eseguire le installazioni. Non è responsabilità di HP verificare la licenza o la validità del software fornito dal cliente per qualsiasi installazione.

Inoltre, se il cliente seleziona i pacchetti del servizio di installazione e impostazioni utente HP o del servizio di installazione, impostazione e migrazione HP, i criteri di protezione e licenza del cliente dovranno consentire ad agenti di terze parti (in questo caso ad HP e/o ai relativi partner) di accedere alle password, ai dispositivi, al software e alle reti necessarie per completare il servizio selezionato e le attività associate.

Immagine avviabile

I PC da installare dovranno includere già un'immagine avviabile installata al loro interno oppure il cliente dovrà aver ordinato un servizio di installazione immagine in loco.

Immagine di OS

Se il cliente ha ordinato il servizio di installazione immagine in loco, dovrà fornire al responsabile del servizio l'immagine del sistema operativo e/o del software e le chiavi necessarie per l'imaging.

Responsabilità generali

Backup dei dati

È responsabilità del cliente eseguire il backup di tutti i propri file, dati o programmi prima dell'inizio di qualsiasi servizio di distribuzione e di essere in grado di ricostruire eventuali file, dati o programmi persi o alterati. Il cliente deve mantenere un sistema o una procedura di backup separata.

Ambiente pericoloso

Il cliente deve notificare ad HP se è stato rilevato che l'area di lavoro destinata ad HP presenta un potenziale pericolo per la sicurezza o la salute dei dipendenti HP o del responsabile del servizio. HP potrà sospendere i servizi di distribuzione finché il cliente non avrà posto rimedio a tale pericolo.

Rappresentante autorizzato

Il cliente deve avere un rappresentante presente nel momento in cui i tecnici dei servizi HP forniscono i servizi di distribuzione presso la sede del cliente.

Il rappresentante del cliente dovrà possedere competenze madrelingua nella lingua locale (specifica del sito), scritta e orale, oppure essere in grado di parlare, leggere e scrivere in inglese.

Requisiti specifici

Il cliente dovrà adempiere alle responsabilità sopra riportate per i servizi specifici acquistati.

Disposizioni generali

Orario di lavoro

I servizi di distribuzione HP verranno forniti durante gli orari di ufficio HP standard locali nei normali giorni lavorativi, escluse le festività pubbliche HP locali.

Subappalto

HP potrà (a) subappaltare la prestazione di qualsiasi dei propri obblighi (completamente o in parte) a una terza parte, inclusi provider di servizi autorizzati HP o (b) cedere o trasferire il presente Contratto di servizio a un altro ente HP in qualsiasi momento dietro notifica scritta.

Sede di consegna

Le installazioni verranno effettuate esclusivamente nei luoghi di consegna.

Hardware supportato

Con questo servizio sono supportati PC desktop, notebook, thin client, workstation e dispositivi POS HP. I tablet non supportano la parte di migrazione dati di questo servizio.

Copertura geografica

Questi servizi potrebbero non essere disponibili in tutti i paesi. Per informazioni sulla copertura in paesi specifici e sui limiti, contattare il proprio rappresentante di vendita HP locale.

Informazioni per l'ordine

I servizi di distribuzione possono essere ordinati esclusivamente se è stato acquistato un nuovo PC (desktop, notebook, thin client o workstation). I servizi di distribuzione si limitano a PC, monitor, docking station, tastiera e mouse. Il servizio deve essere ordinato solo per il PC e include il collegamento di questi accessori. Il servizio si limita in genere ai PC e agli accessori ordinati con i servizi; tuttavia, HP collegherà gli accessori esistenti soprarmenzionati al nuovo PC ordinato conformemente alle responsabilità del cliente riportate in questo documento.

I servizi di distribuzione HP si limiteranno a un massimo di 1.000 unità per ordine e saranno soggetti alle seguenti capacità di installazione:

- Per gli ordini per sito inferiori a 10 unità tutte le unità dovranno essere installate contemporaneamente.
- Gli ordini per sito superiori a 10 sarà richiesta un'installazione di un minimo di 10 unità al giorno.
- Si prevede che il servizio generale verrà completato otto settimane dopo la consegna dell'hardware. Gli ordini superiori a 1.000 unità verranno compiuti tramite i servizi HP GetMore.

Per ulteriori informazioni, visitare il sito
hp.com/go/deploy

Registrati per ricevere gli aggiornamenti
hp.com/go/getupdated

I servizi HP sono regolati dalle condizioni e dai termini HP applicabili, in base alle indicazioni del cliente al momento dell'acquisto. Il cliente potrebbe avere diritti legali aggiuntivi in base alle leggi locali applicabili, e tali diritti non sono in alcun modo correlati ai termini e alle condizioni dei servizi HP né alla Garanzia limitata HP fornita con il prodotto HP.

© Copyright 2014 Hewlett-Packard Development Company, L.P. Le informazioni contenute in questo documento sono soggette a modifiche senza preavviso. Le sole garanzie riconosciute da HP per i propri prodotti e servizi sono quelle espressamente indicate nei certificati di garanzia che accompagnano tali prodotti e servizi. Nulla di quanto contenuto nel presente documento ha valore di garanzia aggiuntiva. HP non potrà essere ritenuta in alcun modo responsabile di eventuali errori o omissioni contenuti nel presente documento.

Microsoft e Windows sono marchi registrati negli Stati Uniti del gruppo di aziende Microsoft.

4AA5-6457ITE, dicembre 2014

