

Serviço de instalação



Serviços de implementação HP

Vantagens do serviço

- Instalação de computadores e impressoras preparados para TI e utilizadores
- Instalação básica a nível internacional
- Facilidade de encomenda

Descrição geral do serviço

Com o serviço de instalação, um agente de serviços HP deslocar-se-á às suas instalações para prestar este serviço. Para a instalação de computadores, o agente irá entregar os produtos no local especificado. Para a instalação de impressoras, o agente deslocar-se-á ao local onde a impressora está localizada. O agente de serviços irá configurar dispositivos e periféricos e remover materiais de embalagem assim que a instalação tiver sido concluída. Este é o serviço básico de instalação disponível para clientes no âmbito de uma categoria mais abrangente dos serviços de implementação HP, centrados na distribuição, entrega, instalação e desativação de recursos HP. Estes serviços foram concebidos para ajudar a reduzir a quantidade de tempo que as equipas de TI despendem em projetos de lançamento e atualização.

Especificações

Serviço de instalação

Nesta versão básica do serviço de instalação, um agente de serviços HP irá instalar o novo dispositivo num local designado (cubículo, escritório, laboratório ou sala) nas instalações do cliente e removerá o material de embalagem da área de trabalho. Para computadores, este serviço inclui a recolha das unidades a partir de um ponto de recolha central nas instalações do cliente. Para computadores, o serviço não inclui a configuração do computador com um perfil de utilizador, configuração de rede ou instalação de software. Para impressoras, o cliente irá desembalar o equipamento e colocá-lo no local imediato onde será prestado o serviço de instalação.

O serviço de instalação HP para computadores inclui o seguinte:

- Contacto com o cliente: a HP ou o seu fornecedor de serviços autorizado entrará em contacto com o cliente para agendar uma marcação. A HP entrará em contacto com a pessoa indicada na encomenda do cliente e irá agendar uma marcação com uma pessoa por local. Salvo solicitação e/ou agendamento em contrário, a prática habitual consiste em iniciar todos os serviços de instalação no prazo de uma semana após a entrega do hardware no estabelecimento ou no domicílio do cliente. Os prazos de conclusão da prestação do serviço estão sujeitos à disponibilidade da HP e dos seus fornecedores de serviços autorizados. Tentar-se-á concluir o serviço de instalação numa única visita.
- Entrega no local: a HP irá recolher os produtos da área de receção ou preparação do cliente e entregá-los no local especificado pelo cliente (por exemplo: um cubículo, escritório, laboratório ou sala de um utilizador final). A área de receção ou preparação do cliente deve estar no mesmo edifício do que o cubículo, escritório, laboratório ou sala onde os produtos serão entregues.
- Desembalagem: a HP irá inventariar o envio relativamente à lista de embalagem e desembalar todos os produtos fornecidos. A HP também irá remover os materiais de embalagem para os locais designados pelo cliente nas instalações, que devem estar no mesmo edifício do que o cubículo, escritório, laboratório ou sala onde os produtos serão entregues.
- Configuração: a HP irá colocar o computador no local designado pelo cliente e irá ligar fisicamente os periféricos, cabos de rede e cabos de alimentação. Os periféricos estão limitados a um monitor, estação de ancoragem, teclado e rato. O serviço não inclui a montagem na parede.
- Ligação/arranque: a HP irá ligar o computador e executar os procedimentos de inicialização com a imagem instalada.
- A HP ou o seu fornecedor de serviços autorizado irá, em seguida, obter a aprovação do formulário de Certificado de aceitação/Conclusão do projeto.
- A HP ou o seu fornecedor de serviços autorizado não irá adiar uma fatura de instalação com base na execução do formulário de Certificado de aceitação/Conclusão do projeto.

O serviço de instalação para impressoras inclui o seguinte:

- **Contacto com o cliente:** o cliente irá contactar a HP ou o seu fornecedor de serviços autorizado para agendar uma marcação. A HP irá agendar uma marcação com uma pessoa por local. Salvo solicitação e/ou agendamento em contrário, a prática habitual consiste em iniciar todos os serviços de instalação no prazo de uma semana após a entrega do hardware no estabelecimento ou no domicílio do cliente. Os prazos de conclusão da prestação do serviço estão sujeitos à disponibilidade da HP e dos seus fornecedores de serviços autorizados. Tentar-se-á concluir o serviço de instalação numa única visita. Quaisquer serviços prestados fora do horário de funcionamento normal da HP poderão estar sujeitos a encargos adicionais.
- **Desembalagem:** a HP irá inventariar o envio relativamente à lista de embalagem e desembalar todos os produtos fornecidos. A HP também irá remover os materiais de embalagem para os locais designados pelo cliente nas instalações, que devem estar no mesmo edifício do que o cubículo, escritório, laboratório ou sala onde os produtos serão entregues.
- **Configuração:**
 - O cliente irá desembalar o equipamento e colocá-lo no local imediato onde será prestado o serviço de instalação. A HP irá ligar fisicamente os periféricos, cabos de rede e cabos de alimentação que foram adquiridos na mesma encomenda.
 - Este serviço fornece a instalação do controlador de impressão numa única estação de trabalho (não num servidor).
 - Este serviço fornece a configuração da rede da impressora, incluindo a programação do endereço IP, a configuração das definições de rede e a verificação da funcionalidade de impressão em rede.
 - Este serviço fornece a configuração da ligação sem fios e a verificação da funcionalidade de impressão através da Internet.
 - Para a configuração da impressora para funcionamento em rede, o cliente pode escolher entre a configuração automática utilizando BOOTCP ou DHCP (Dynamic Host Configuration Protocol) ou a configuração manual com endereço IP, gateway predefinido e máscara de sub-rede.
 - Para equipamentos multifunções, o serviço fornece a configuração de "enviar para e-mail" e a configuração da impressora para SMTP ou LDAP.
 - Este serviço fornece ao operador principal identificado pelo cliente uma visão geral básica de como instalar consumíveis, imprimir uma página de teste e remover encraves de papel, para além de explicações sobre características e funcionalidades básicas, tais como controlador de impressão, funcionalidades do painel de controlo (copiar, imprimir, enviar para e-mail), servidor Web incorporado e alertas.
 - Este serviço fornece informações básicas ao cliente, incluindo como efetuar uma chamada de suporte à HP.
- A HP ou o seu fornecedor de serviços autorizado irá, em seguida, obter a aprovação do formulário de Certificado de aceitação/Conclusão do projeto.

Responsabilidades do cliente

Acesso ao local e ao equipamento

O cliente deve garantir o acesso ao edifício, piso, cubículos individuais, escritórios, laboratórios e salas onde o serviço será prestado na data e hora a que a prestação do serviço foi agendada. Além disso, o cliente irá disponibilizar um espaço de trabalho e instalações que se encontrem a uma distância razoável dos produtos, assim como o acesso e a utilização de informações, recursos e instalações do cliente, de acordo com o que for considerado razoavelmente necessário pela HP para prestar o serviço de implementação para os produtos e permitir ao agente de serviços HP ajudar na instalação dos novos equipamentos.

Os recursos do cliente incluem um representante e contacto no local para identificar os cubículos, escritórios, laboratórios e salas onde serão prestados os serviços de instalação.

O acesso ao ponto de recolha deve estar livre de obstáculos (por exemplo: acesso restrito, portas trancadas, etc.). Será da responsabilidade do cliente disponibilizar equipamento especial como empilhadores e carros sobe-escadas, bem como os seus respetivos operadores. Caso existam elevadores, o cliente disponibilizará o acesso a estes para o transporte dos equipamentos entre diferentes pisos.

O cliente deve informar a HP ou o seu fornecedor de serviços autorizado das credenciais de segurança ou passaportes necessários para aceder a áreas militares ou públicas, laboratórios e afins.

Espaço livre

O espaço onde o novo computador ou impressora será instalado deve estar desimpedido e livre de qualquer equipamento antigo existente. Caso seja necessário, o cliente irá limpar o espaço onde o novo computador ou impressora será instalado. Para um computador, o cliente pode encomendar os serviços de desativação, caso o cliente pretenda que a HP limpe o espaço. Embora o equipamento do computador antigo (computador, estação de ancoragem, monitor, teclado e rato) deva ser retirado da secretária ou mesa onde o novo equipamento será instalado e configurado, este deve ser deixado no cubículo, escritório, laboratório ou sala caso o cliente tenha encomendado o serviço de instalação de imagem no local.

Agendamento da marcação

As encomendas de hardware e serviços serão efetuadas por local do cliente. É da responsabilidade do comprador disponibilizar o nome, o e-mail e o número de telefone do contacto do local do cliente, como parte do processo de encomenda do serviço de hardware. O fornecedor de serviços autorizado da HP irá agendar a marcação com o contacto do local indicado e irá esclarecer os detalhes de serviço necessários. O contacto do cliente terá competências (escritas e orais) do idioma nativo (específico do local) ou será capaz de falar, ler e escrever em inglês.

Gestão de projetos

A gestão geral do projeto será efetuada pelo cliente ou encomendada como um serviço de gestão separado da HP ou de terceiros. A HP ou o seu fornecedor de serviços autorizado irá agendar uma marcação com uma pessoa por local. Será da responsabilidade do cliente contactar ou informar os seus utilizadores finais.

É da responsabilidade do cliente disponibilizar um plano detalhado de instalação/desinstalação (edifício, piso, suporte, secretária, utilizador, novo modelo de dispositivo, etc.) ao fornecedor de serviços autorizado da HP para permitir a prestação do serviço. Parâmetros adicionais, tais como a palavra-passe do BIOS, nome do computador, nome de domínio, nome de administrador, palavra-passe de administrador, conta/nome de utilizador e palavra-passe de utilizador, são necessários para definições de segurança, ligações de rede e serviços de autenticação e imagem. O cliente concederá todas as aprovações; disponibilizará informações, tais como endereços IP; e assegurará a disponibilidade de todo o hardware, firmware e software de que o especialista de serviço HP necessite de modo a prestar este serviço.

Caso a gestão de projetos ou a coordenação do serviço de instalação do cliente seja realizada em países cujo idioma não seja o inglês, o contacto do cliente terá competências (escritas e orais) do idioma nativo (específico do local) ou será capaz de falar, ler e escrever em inglês.

Compatibilidade com acessórios para computador

Caso o cliente solicite que os acessórios antigos existentes, como um monitor, uma estação de ancoragem, um teclado e um rato, sejam ligados a um computador novo encomendado (desktop, portátil, thin client ou estação de trabalho), então o cliente será responsável por certificar-se de que os acessórios existentes são compatíveis com o novo computador. O serviço de instalação não inclui qualquer configuração lógica do periférico ao nível do sistema operativo, bem como as definições do monitor ou do rato.

Preparação da cablagem

O cliente irá certificar-se de que a cablagem de alimentação e de rede na área designada está completa e foi devidamente instalada antes de iniciar os serviços de instalação.

Ponto de recolha de produtos para computador

O cliente irá assegurar-se de que todos os produtos a serem instalados estão num ponto de recolha centralizado e que as distâncias entre o ponto de recolha centralizado e os cubículos, escritórios, laboratórios e salas designados onde serão prestados os serviços de instalação são aceitáveis. O ponto de recolha centralizado do cliente deve estar no mesmo edifício do que o cubículo, escritório, laboratório ou sala onde os produtos serão entregues.

O ponto de recolha centralizado pode ser o átrio ou a zona de carga e de descarga do edifício (porta ou zona de carga e de descarga) onde os produtos foram entregues pela transportadora. Caso o cliente pretenda que o ponto de recolha centralizado seja noutra local e pretenda que a HP leve os produtos para um local de recolha centralizado que não seja o átrio ou a zona de carga e de descarga (porta ou a zona de carga e de descarga), então o cliente deverá encomendar o serviço de logística de valor acrescentado para a entrega interna, sendo este um serviço independente e separado.

Licenças

O cliente deve disponibilizar software licenciado com chaves válidas, quando aplicável, para a HP executar as instalações. Não é da responsabilidade da HP verificar o licenciamento ou a validade do software disponibilizado pelo cliente para quaisquer instalações.

Imagem de arranque

Os computadores a serem instalados devem ter uma imagem de arranque já instalada ou o cliente deve ter encomendado o serviço de instalação de imagem no local.

Configuração da rede da impressora

O Cliente é responsável pela programação do endereço IP e pela configuração das definições de rede, assim como por verificar a funcionalidade da impressora em rede.

Responsabilidades gerais

Cópia de segurança de dados

É da responsabilidade do cliente efetuar cópias de segurança de todos os ficheiros, dados ou programas do cliente antes de iniciar quaisquer serviços de instalação e ser capaz de reconstruir ficheiros, dados ou programas do cliente perdidos ou alterados. O cliente deve manter um sistema ou procedimento de cópia de segurança separado.

Ambiente perigoso

O cliente deve notificar a HP caso a área de trabalho atribuída à HP constitua um perigo potencial para a saúde ou segurança da HP ou dos funcionários do agente de serviços. A HP poderá adiar os serviços de instalação até o cliente solucionar tais perigos.

Representante autorizado

O cliente deve ter um representante presente enquanto os engenheiros de serviço da HP prestam os serviços de instalação nas instalações do cliente.

O representante do cliente terá competências (escritas e orais) do idioma nativo (específico do local) ou será capaz de falar, ler e escrever em inglês.

Requisitos específicos

O cliente tem de cumprir as responsabilidades acima mencionadas para os serviços específicos adquiridos.

Provisões gerais

Horário de funcionamento

Os serviços de instalação são prestados durante o horário de funcionamento normal local da HP, em dias úteis normais, excluindo feriados públicos locais da HP.

Subcontratação

A HP poderá (a) subcontratar a execução de quaisquer das suas obrigações (na totalidade ou em parte) a terceiros, incluindo os fornecedores de serviços autorizados da HP ou (b) atribuir ou transferir este Contrato de Serviço para outra entidade HP a qualquer momento, estando sujeito a notificação por escrito.

Formação básica referente à utilização de impressoras para o operador principal

A HP fornecerá uma visão geral básica de como instalar consumíveis, imprimir uma página de teste e remover encravamentos de papel, para além de explicações sobre características e funcionalidades básicas.

Local de entrega

Os serviços de instalação são apenas prestados nos locais de destino/entrega.

Hardware suportado

Os desktops, portáteis, thin clients, estações de trabalho, dispositivos de ponto de venda a retalho, tablets e impressoras HP são suportados por este serviço.

Encargos adicionais

A HP reserva-se o direito de cobrar, com base em prazos e materiais, por qualquer trabalho adicional para além do preço de serviço indicado no orçamento, que possa resultar de um trabalho necessário para atender a pré-requisitos de serviço ou a outros requisitos não cumpridos pelo cliente.

Hardware com defeito

O hardware com defeito, que seja identificado durante a instalação, será substituído ou reparado sob os termos de garantia originais do vendedor para os produtos fornecidos pela HP ou suportados pela HP.

Cobertura geográfica

Estes serviços poderão não estar disponíveis em todos os locais. Contacte o seu representante de vendas HP local para saber qual a cobertura e as limitações específicas do país. Poderão ser aplicados encargos relacionados com viagens.

Informações para encomendas

Os serviços de instalação poderão apenas ser encomendados caso seja adquirido um novo computador (desktop, portátil, thin client ou estação de trabalho) ou impressora. Os serviços de instalação são limitados a um computador, monitor, estação de ancoragem, teclado, rato e impressora. O serviço deve ser apenas encomendado para o computador ou impressora e inclui as ligações destes acessórios. O serviço é geralmente limitado a computadores e impressoras e aos acessórios encomendados com os serviços; no entanto, a HP irá ligar os acessórios existentes acima mencionados a um computador ou impressora recentemente encomendado de acordo com as responsabilidades do cliente indicadas neste documento.

Os serviços de instalação para computadores ou impressoras serão limitados a um número máximo de 1000 unidades por encomenda e estão sujeitos às seguintes capacidades de instalação:

- As encomendas do local com menos de 10 unidades devem ter todas as unidades instaladas ao mesmo tempo.
- As encomendas do local com mais de 10 unidades requerem que um mínimo de 10 unidades seja instalado por dia.
- O serviço geral deve estar concluído no prazo de oito semanas após a entrega do hardware. As encomendas para mais de 1000 unidades podem ser efetuadas através dos serviços GetMore.

Saiba mais em
hp.com/go/deploy

Subscrever atualizações
hp.com/go/getupdated



Partilhar com colegas

Os serviços HP são regidos pelos termos e condições de serviço da HP aplicáveis, fornecidos ou indicados ao cliente no momento da compra. O cliente pode possuir direitos legais adicionais de acordo com as leis locais aplicáveis e esses direitos não são afetados de forma alguma pelos termos e condições de serviço da HP ou pela garantia limitada HP fornecida com um produto HP.

© Copyright 2014 – 2016 HP Development Company, L.P. As informações contidas neste documento estão sujeitas a alteração sem aviso prévio. As únicas garantias para os produtos e serviços da HP estão definidas nas declarações de garantia expressa que acompanham esses produtos e serviços. Nenhuma declaração constante deste documento deverá ser interpretada como constituindo uma garantia adicional. A HP não poderá ser responsabilizada por erros técnicos ou editoriais nem omissões neste documento.

