



HP distribusjonstjenester: Installerings tjenester

HP PC-tjenester

Fordeler med tjenesten

- Installering av PCer som er IT- og brukerklare
- Standardinstallasjon, hele verden
- Enkel å bestille

Oversikt over tjenesten

HP distribusjonstjenester gir kunder en omfattende PC-relatert tjenesteportefølje som sørger for ordentlig "forretningsklare PCer" til IT-avdelinger og sluttbrukere. HP installeringstjenester er et nødvendig element i distribusjonstjenester som dekker distribusjon, levering, installering og avvikling av PC-aktiva. Med hjelp fra HP kan bedrifter redusere tiden IT-team bruker på utrullings- og oppdateringsprosjekter, slik at de kan konsentrere seg mer om strategisk kjernevirksomhet.

HP tilbyr følgende installeringstjenester:

- HP installeringstjeneste
- HP installerings- og brukerinnstillingstjeneste
- HP installerings-, innstillings- og migreringstjeneste
- HP installering av diskbilde på stedet-tjeneste

Spesifikasjoner

HP installeringstjenester kan inkludere følgende:

- **Kundekontakt:** HP eller HPs autoriserte tjenesteleverandør vil kontakte Kunden for å gjøre en avtale. HP vil kontakte personen som er oppført på Kundens bestilling og tidfeste en avtale med én person per kundedet. Hvis ikke noe annet er ønsket og/eller planlagt, er det vanlig praksis å starte alle installeringstjenester innen én uke etter levering av maskinvaren på Kundens rampe eller dør. Leveringstidspunktene er gjenstand HP og den autoriserte tjenesteleverandørens tilgjengelighet.
- **Levering ved skrivebord:** HP vil hente produktene fra Kundens mottaks- eller oppstillingsområde og levere dem på det angitte kundestedet (dvs. en sluttbrukers avlukke, kontor, laboratorium eller rom). Kundens mottaks- eller oppstillingsområde må være i samme bygning som avlukket, kontoret, laboratoriet eller rommet hvor produktene skal leveres.
- **Utpakking:** HP vil sjekke leveransen mot pakklisten og pakke ut alle de leverte produktene. HP vil også plassere emballasjemateriell på kundeangitte steder, som må være i samme bygning som avlukket, kontoret, laboratoriet eller rommet hvor produktene skal leveres.
- **Konfigurering:** HP vil plassere PCen på Kundens angitte sted og fysisk koble til eksterne enheter, nettverkskabler og strømledninger. Eksterne enheter er begrenset til skjerm, forankringsstasjon, tastatur og mus. Tjenesten inkluderer ikke veggmontering.
- **Oppstart:** HP vil slå PCen på og utføre klargjøringsprosedyrene med det installerte diskbildet.
- **Sikkerhetsinnstillinger:** HP vil konfigurere de grunnleggende parameterne (BIOS-passord, datamaskinnavn, administratornavn, administratorpassord, brukerkonto/-navn og brukerpasord).

- Nettverkstilkobling og -godkjenning: HP vil fysisk koble PCen til Kundens nettverk og innlemme den i domenet. Dette forutsetter at nettverket allerede er installert, konfigurert og i drift.
- Aktivasjon og rapportering: HP vil rapportere PCens serienummer og, hvis det er festet til PCen, PCens gjenstandsnummer per sted (f.eks. avlukke- eller romnummer) i et Microsoft® Excel-regneark.
- Datamigrering: HP vil flytte sluttbrukerens datafiler og mapper fra sluttbrukerens gamle PC til den nyinstallerte PCen. Datamigrering krever eller betinger at:
 - HP eller HPs autoriserte tjenesteleverandør ikke er ansvarlig for eventuelle tap av data.
 - Tjenesten er begrenset til Microsoft Windows®-operativsystemer.
 - Tjenesten gjelder bare for PCer (gjelder ikke nettbrett, USB-enheter eller andre lagringsmedier).
 - Kundedata må være i standardmappene til Microsoft med Microsoft-filer som Microsoft Office (f.eks. Excel, PowerPoint osv.) og e-post og kalender i Microsoft Outlook.
 - Data er begrenset til kun 10 GB med kundedata (ikke operativsystemer eller programmer). Datamengder som overstiger 10 GB, er tilgjengelig via våre HP GetMore-tjenester.
 - Tjenesten gjelder ikke for krypterte maskiner hvis ikke sluttbrukeren er til stede med de riktige nøklene for å dekode dem.
 - Riktige sluttbrukerpassord må oppgis.
- Lasting av diskbilde på stedet: HP vil laste kundespesifikke diskbilder som ikke er lastet fra fabrikk. Dette er en overvåket tjeneste, som betyr at HPs servicerepresentant vil vente til installeringen er fullført.

HP installeringstjenester vil bli tilbudt i tre forhåndskonfigurerte pakker med mulighet for HP installering av diskbilde på stedet-tjeneste.

Forhåndskonfigurerte standardpakker

Disse tre forhåndskonfigurerte tjenestene er tilgjengelig:

HP installeringstjeneste

I denne grunnleggende utgaven av installeringstjenesten vil en servicerepresentant fra HP installere den nye enheten på et angitt sted (avlukke, kontor, laboratorium eller rom) i Kundens lokaler. Denne tjenesten innbefatter henting av enhetene fra et sentralt oppsamlingssted i Kundens lokaler, installering av enheten på det angitte stedet og fjerning av emballasje fra arbeidsområdet. Tjenesten inkluderer ikke konfigurering av PCen med en brukerprofil, nettverkskonfigurering eller installering av programvare.

HP installerings- og brukerinnstillingstjeneste

HPs installerings- og brukerinnstillingstjeneste omfatter alle tjenestene i HP installeringstjeneste pluss kundesikkerhetsinnstillinger, tilkobling og godkjenning av PCen i et nettverk og aktivasjon og rapportering. Tjenesten inkluderer ikke ekstra installering av programvare, dataoverføring fra den gamle til den nye PCen eller sikkerhetskopiering av data.

HP installerings-, innstillings- og migreringstjeneste

HPs installerings-, innstillings- og migreringstjeneste omfatter alle tjenestene i HP installerings- og brukerinnstillingstjeneste pluss datamigrering fra den gamle til den nye PCen. Tjenesten inkluderer ikke sikkerhetskopiering av data, som fortsatt ene og alene vil være Kundens ansvar.

	HP installerings- tjeneste	HP installerings- og bruker- innstillings- tjeneste	HP installerings-, innstillings- og migreringstjeneste
Kundekontakt	X	X	X
Levering ved skrivebord	X	X	X
Utpakking	X	X	X
Konfigurering	X	X	X
Oppstart	X	X	X
Sikkerhetsinnstillinger		X	X
Nettverkstilkobling og -godkjenning		X	X
Aktivasporing og rapportering		X	X
Datamigrering			X

HP installering av diskbilde på stedet-tjeneste

Denne tjenesten gir Kunden fleksibilitet til å få egne diskbilder, inkludert programvare, lastet i egne lokaler før eller på installeringstidspunktet. HPs autoriserte servicerepresentant vil laste det kundespesifikke diskbildet i Kundens lokaler med gjensidig avtalte kontrollprosedyrer. Tjenesten inkluderer ingen form for datamigrering eller sikkerhetskopiering, konfigurering av brukerinnstillinger eller installering av maskinvare.

Denne tjenesten er bare tilgjengelig hvis Kunden har et automatisert system og en prosess for å laste diskbilder og programvare. Hvis det finnes et slikt system og en slik prosess, vil HP aktivere eller iverksette nedlastingsprosessen på vegne av Kunden, og overvåke nedlastingsprosessen til den er fullført. Dette er en overvåket tjeneste, som betyr at HPs servicerepresentant vil vente til installeringen er fullført.

Denne tjenesten er tilgjengelig ved å bestille HPs GetMore-tjenester for å gi rom for Kundens unike diskbildestørrelse, produkttyper, medietyper og datagrensesnitt.

Kundens ansvar

Tilgang til lokaler og produkt

Kunden må sørge for tilgang til bygningen, etasjen og de enkelte avluksene, kontorene, laboratoriene og rommene hvor tjenesten skal leveres på den datoen og det klokkeslettet da leveringen er planlagt. Dessuten må Kunden sørge for et arbeidsområde og fasiliteter innenfor en rimelig avstand fra produktene, i tillegg til tilgang til og bruk av slik informasjon, kunderessurser og fasiliteter som med rimelighet anses nødvendig av HP for å besørge distribusjonstjenesten for produktene og gjøre HPs servicerepresentant i stand til å bidra med å installere de nye enhetene.

Kunderessurser omfatter en stedlig representant og kontaktperson for å identifisere avluksene, kontorene, laboratoriene og rommene hvor installeringen skal finne sted.

Ryddet plass

Skrivebordet eller bordflaten hvor den nye PCen skal installeres, må være lett tilgjengelig og ryddet for gammelt, eksisterende utstyr. I den grad det er nødvendig vil Kunden rydde plass

der den nye PCen skal installeres, eller bestille HP avviklingstjenester hvis Kunden ønsker at HP skal rydde plassen. Selv om det gamle utstyret (PC, forankringsstasjon, skjerm, tastatur og mus) må fjernes fra skrivebordet eller bordflaten hvor det nye utstyret skal settes opp og installeres, må det ikke fjernes fra avlukket, kontoret, laboratoriet eller rommet hvis Kunden bestiller HP installerings-, innstillings- og migreringstjeneste, HP installering av diskbilde på stedet-tjeneste eller HP avviklingstjenester.

Avtalebestilling

Maskinvare- og tjenestebestillinger gjøres per kundedet. Det er kjøperens ansvar å oppgi kundedetets kontaktnavn, e-postadresse og telefonnummer som en del av bestillingsprosessen for maskinvaretjenesten. HPs autoriserte tjenesteleverandør vil tidfeste avtalen sammen med den stedlige kontaktpersonen og klarlegge de nødvendige tjenestedetaljene. Kundens kontaktperson har innfødte skriftlige og muntlige språkferdigheter (stedsavhengig) eller vil kunne snakke, lese og skrive engelsk.

Prosjektledelse

Den samlede prosjektledelsen vil bli besørget av Kunden eller bestilles som en særskilt administrert tjeneste fra HP eller en tredjepart. HP eller HPs autoriserte tjenesteleverandør vil tidfeste en avtale sammen med én person per sted. Det vil være Kundens ansvar å kontakte eller informere sluttbrukerne. Den kundeutnevnte prosjektlederen vil sørge for at sluttbrukere eller andre utpekte representanter er tilgjengelig og til stede når det gjelder tjenester som involverer egne innstillinger og datamigrering.

Det er Kundens ansvar å sørge for en detaljert installerings-/avinstalleringsplan (bygning, etasje, søyle, skrivebord, bruker, ny enhetsmodell osv.) til HPs autoriserte tjenesteleverandør for å muliggjøre levering ved skrivebordet. Ytterligere parametere som BIOS-passord, datamaskinnavn, domenenavn, administratornavn, administratorpassord, brukerkonto/-navn og brukerpassord er påkrevd for sikkerhetsinnstillinger, nettverkstilkoblinger og -godkjenning og oppretting av diskbilder.

Hvis Kundens prosjektledelse eller distribusjonskoordinering utføres i ikke-engelsktalende land, må Kundens kontaktperson ha innfødte skriftlige og muntlige språkferdigheter (stedsavhengig) eller kunne snakke, lese og skrive engelsk.

Kompatibilitet for tilleggsutstyr

Hvis Kunden ønsker at eksisterende eldre tilleggsutstyr som en skjerm, en forankringsstasjon, et tastatur eller en mus, skal kobles til en ny, bestilt PC (stasjonær, bærbar, tynnklient eller arbeidsstasjon), er Kunden ansvarlig for og må sørge for at det eksisterende tilleggsutstyret er kompatibelt med den nye PCen. Installerings-tjenesten inkluderer ingen logisk konfigurering av den eksterne enheten på operativsystemnivå, inkludert skjerm- og museinnstillinger.

Klargjort nettverk

Hvis Kunden velger enten HP installerings- og brukerinnsstillingstjeneste eller HP installerings-, innstillings- og migreringstjeneste, må Kunden sørge for at LAN- og WAN-nettverkene i lokalene er klare og i drift før installeringstjenestene påbegynnes. HPs nettverkstilkoblingstjeneste i installerings- og brukerinnsstillingstjenesten og installerings-, innstillings- og migreringstjenesten betyr ikke at denne tjenesten omfatter installering og konfigurering av nettverket. Hvis en HP-tjeneste er påkrevd for å installere og konfigurere nettverket, kreves det en særskilt arbeidsbeskrivelse for disse tjenestene.

Hvis fjerntilkobling er nødvendig for å utføre installeringen, er det også Kundens ansvar å etablere en slik tilkoblingsmulighet før oppstart av installeringstjenestene.

Kablingsforberedelser

Kunden må sørge for at strøm- og nettverkskablingen til det angitte skrivebordet er fullført før oppstart av installeringstjenestene.

Produktoppsamlingspunkt

Kunden må sørge for at alle produkter som skal installeres, finnes på et sentralt oppsamlingspunkt og at avstandene mellom det sentrale oppsamlingspunktet og de angitte avluksene, kontorene, laboratoriene og rommene hvor installeringen skal finne sted, er akseptabel. Kundens sentrale oppsamlingspunkt må være i samme bygning som avlukket, kontoret, laboratoriet eller rommet hvor produktene skal leveres.

Det sentrale oppsamlingspunktet kan være bygningens inngangsparti eller en vareinngang (dør eller rampe) hvor produktene ble levert av speditøren. Hvis Kunden ønsker å ha det sentrale oppsamlingspunktet et annet sted og at HP skal plassere produktene på et annet sentralt oppsamlingspunkt enn inngangspartiet eller vareinngangen (dør eller rampe), må Kunden bestille Verdiøkende logistikkjeneste for intern levering, som er en separat frittstående tjeneste.

Tilgang til stedet

Tilgangen til oppsamlingspunktet må være fri for hindringer (dvs. begrenset tilgang, låste dører osv.). Det er Kundens ansvar å sørge for spesialutstyr som trucker og trappetraller og operatører for disse. Hvis det finnes heis, skal Kunden hjelpe til med tilgang til heis for flytting av enheter mellom etasjer.

Kunden må informere HP eller HPs autoriserte tjenesteleverandør om nødvendige sikkerhetsklareringer eller pass som kreves for tilgang til militære eller offentlige områder, laboratorier og så videre.

Lisenser

Kunden må sørge for lisensiert programvare med gyldige nøkler, der det er aktuelt, for at HP skal kunne utføre installeringen. Det er ikke HPs ansvar å bekrefte lisensiering eller gyldigheten av programvare som Kunden skaffer for installering.

Hvis Kunden velger HP installerings- og brukerinnstillingstjeneste- eller HP installerings-, innstillings- og migreringstjenestepakken, må Kundens sikkerhets- og lisensieringspolicyer også gi tredjeparts representanter (i dette tilfellet HP og/eller HPs partnere) tilgang til passord, enheter, programvare og nettverk som er nødvendig for å fullføre den valgte tjenesten og tilhørende oppgaver.

Oppstartbart diskbilde

PCene som skal installeres, vil enten ha et oppstartbart diskbilde installert fra før, eller Kunden må ha bestilt installering av diskbilde på stedet-tjenesten.

OS-diskbilde

Hvis Kunden har bestilt installering av diskbilde på stedet-tjenesten, må Kunden gi servicerepresentanten OS- og/eller programvarebildet og de nødvendige nøklene for oppretting av diskbildet.

Generelle ansvarsområder

Sikkerhetskopiering av data

Det er Kundens ansvar å sikkerhetskopiere alle kundefiler, data eller programmer før eventuelle installerings tjenester starter og kunne rekonstruere tapte eller endrede kundefiler, data eller programmer. Kunden må sørge for et særskilt sikkerhetskopieringssystem eller en særskilt prosedyre for sikkerhetskopiering.

Risikoutsatt miljø

Kunden må varsle HP hvis det oppdages at arbeidsområdet som HP har blitt tildelt, utgjør en potensiell helse- eller sikkerhetsrisiko for HP eller tjenesteleverandørens medarbeidere. HP kan utsette distribusjonstjenester til Kunden har fjernet en slik risiko.

Autorisert representant

Kunden må ha en representant til stede når HPs serviceteknikere utfører distribusjonstjenester på Kundens kontorsted.

Kundens representant har innfødte skriftlige og muntlige språkferdigheter (stedsavhengig) eller vil kunne snakke, lese og skrive engelsk.

Bestemte krav

Kunden må dekke de ovennevnte ansvarsområdene for de aktuelle tjenestene som kjøpes.

Generelle bestemmelser

Kontortid

HP installeringstjenester utføres i HPs vanlige kontortid på vanlige virkedager med unntak av lokale offentlige fridager.

Bruk av underleverandører

HP kan (a) overdra utføringen av hvilke som helst forpliktelser (helt eller delvis) til en tredjepart, inkludert HP-autoriserte tjenesteleverandører, eller (b) tildele eller overføre denne tjenesteavtalen til en annen HP-enhet når som helst etter skriftlig underretning.

Leveringssted

Installering utføres bare på leveringssteder.

Maskinvare som støttes

Stasjonære PCer, bærbare PCer, tynnklienter, arbeidsstasjoner, butikkterminalenheter og nettbrett fra HP støttes med denne tjenesten.

Geografisk dekning

Disse tjenestene er kanskje ikke tilgjengelig alle steder. Kontakt den lokale HP-salgsrepresentanten angående landspesifikk dekning og begrensninger.

Bestillingsinformasjon

Installeringstjenester kan bare bestilles hvis en ny PC (stasjonær, bærbar, tynnklient eller arbeidsstasjon) er kjøpt. Installeringstjenester er begrenset til en PC, skjerm, forankringsstasjon, tastatur og mus. Tjenesten behøver bare å bestilles for PCen og inkluderer tilkobling av dette tilleggsutstyret. Tjenesten er vanligvis begrenset til PCer og tilleggsutstyret som bestilles sammen med tjenestene, men HP vil koble det forannevnte eksisterende tilleggsutstyret til en ny, bestilt PC ifølge Kundens ansvarsområder, som er beskrevet i dette dokumentet.

HP installeringstjenester vil være begrenset til maksimalt 1000 enheter per bestilling og er gjenstand for følgende installeringskapasitet:

- Når det gjelder stedlige bestillinger med færre enn 10 enheter, må alle enhetene installeres på samme tidspunkt.
- Når det gjelder stedlige bestillinger med flere enn 10 enheter, må minst 10 enheter installeres per dag.
- Hele tjenesten er ment å være fullført fire uker etter levering av maskinvaren. Bestillinger for mer enn 1000 enheter, kan bli oppfylt gjennom HP GetMore-tjenester.

Bare én av de tre installeringstjenestene kan bestilles for hvert enkelt maskinvareprodukt.

HP installering av diskbilde på stedet-tjenesten kan bare kjøpes sammen med HP installeringstjeneste, HP installerings- og brukerinnstillingstjeneste eller HP installerings-, innstillings- og migreringstjeneste.

Lær mer på

hp.com/go/getconnected

Registrer deg for oppdateringer
hp.com/go/getupdated



Del med kolleger

HP-tjenester reguleres av det gjeldende dokumentet Hewlett-Packard Norge - Standard Betingelser – Salg & Service, eller som kunden fikk oppgitt på kjøpstidspunktet. Kunden kan i tillegg ha lovbestemte rettigheter i henhold til gjeldende lokale lover, og slike rettigheter påvirkes ikke på noen måte av HPs betingelser og vilkår for tjenesten eller den begrensede HP-garantien som gjelder for et HP-produkt.

© Copyright 2013 Hewlett-Packard Development Company, L.P. Informasjonen i dette dokumentet kan endres uten varsel. De eneste garantier for HP-produkter og -tjenester er fremsatt i de uttrykkelige garantierklæringer som følger med slike produkter og tjenester. Ikke noe i dette dokumentet skal tolkes som noen form for tilleggsgaranti. HP skal ikke holdes ansvarlig for tekniske eller redaksjonelle feil eller utelatelser i dette dokumentet.

Microsoft og Windows er registrerte varemerker i USA for Microsoft Corporation.

4AA5-0172NOE, november 2013

