

Servizio di installazione



Servizi di implementazione HP

Vantaggi del servizio

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

Panoramica del servizio

Il servizio di installazione viene fornito presso la sede del cliente da parte di un tecnico HP. Per l'installazione di PC, i prodotti verranno consegnati nel luogo designato. Per l'installazione di stampanti, il tecnico si recherà invece nel luogo in cui si trova la stampante. Il tecnico installerà i dispositivi e le periferiche e al termine rimuoverà i materiali. Si tratta del servizio di installazione di base disponibile per i clienti all'interno della più ampia categoria dei servizi di implementazione HP, che includono la distribuzione, la consegna, l'installazione e la dismissione delle risorse HP. Questi servizi hanno lo scopo di ridurre il tempo impiegato dai team IT per l'implementazione e l'aggiornamento dei progetti.

Specifiche

Servizio di installazione

Questo assetto di base del servizio di installazione prevede che un tecnico HP installi il nuovo dispositivo in un luogo designato (box, ufficio, laboratorio o stanza) presso i locali del cliente e rimuoverà i materiali di imballaggio dall'area di lavoro. Per i PC il servizio comprende la raccolta delle unità da un punto di raccolta centrale presso i locali del cliente. Per i PC il servizio non include la configurazione con un profilo utente, la configurazione di rete o l'installazione di software. Per le stampanti sarà il cliente a rimuovere l'imballaggio e a collocare l'apparecchiatura vicino al punto in cui verrà effettuato il servizio di installazione.

Il servizio di installazione HP per PC include quanto segue:

- Contatto con il cliente - HP o il suo provider di servizi autorizzato contatterà il cliente per concordare un appuntamento. HP contatterà la persona elencata sull'ordine del cliente e programmerà 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 dalla 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 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 stanza dell'utente). L'area di ricezione o di scarico del cliente deve trovarsi nello stesso edificio del box, dell'ufficio, del laboratorio o della stanza in cui i prodotti verranno consegnati.
- Disimballaggio - HP esaminerà la spedizione in base alla bolla di accompagnamento e disimballerà tutti i prodotti consegnati. HP rimuoverà inoltre i materiali di imballaggio e li sposterà dove richiesto dal cliente, purché il luogo si trovi nello stesso edificio del box, dell'ufficio, del laboratorio o della stanza in cui i prodotti verranno consegnati.
- Installazione - 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.
- HP o il suo provider di servizi autorizzato otterrà quindi l'approvazione del modulo del Certificato di accettazione/Completamento del progetto.
- HP o il suo provider di servizi autorizzato non differirà la fattura di installazione sulla base dell'esecuzione del modulo del Certificato di accettazione/Completamento del progetto.

Il servizio di installazione per stampanti include quanto segue:

- **Contatto del cliente** - Il cliente contatterà HP o il suo provider di servizi autorizzato per concordare un appuntamento. HP programmerà 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 dalla 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 verrà completato, se possibile, in un'unica visita. Qualsiasi servizio fornito al di fuori del normale orario di lavoro di HP può essere soggetto a sovrapprezzo.
- **Disimballaggio** - HP esaminerà la spedizione in base alla bolla di accompagnamento e disimballerà tutti i prodotti consegnati. HP rimuoverà inoltre i materiali di imballaggio e li sposterà dove richiesto dal cliente, purché il luogo si trovi nello stesso edificio del box, dell'ufficio, laboratorio o stanza in cui i prodotti verranno consegnati.
- **Installazione:**
 - Il cliente rimuoverà l'imballaggio e collocherà l'apparecchiatura vicino al punto in cui verrà effettuato il servizio di installazione. HP collegherà fisicamente periferiche, cavi di rete e cavi di alimentazione acquistati nello stesso ordine.
 - Il servizio fornisce l'installazione del driver della stampante su un'unica postazione PC (non server).
 - Il servizio fornisce la configurazione di rete della stampante, incluse le attività di programmazione dell'indirizzo IP e delle impostazioni di rete e la verifica della funzionalità di stampa della rete.
 - Il servizio fornisce l'impostazione della connessione wireless e la verifica della funzionalità di stampa tramite Internet.
 - Per quanto riguarda la configurazione della stampante sulla rete, il cliente può scegliere tra la procedura automatica, in cui si utilizza BOOTCP o DHCP (Dynamic Host Configuration Protocol), e la procedura manuale, con indirizzo IP, gateway predefinito e subnet mask.
 - Per i prodotti multifunzione, il servizio fornisce l'impostazione della "configurazione di invio a e-mail" e la configurazione della stampante per SMTP o LDAP.
 - Questo servizio offre all'operatore principale indicato dal cliente una panoramica generale su come installare materiali di consumo, stampare una pagina di prova e rimuovere la carta inceppata, nonché una spiegazione delle caratteristiche e delle funzionalità di base, ad esempio driver della stampante, funzioni del pannello di controllo (copia, stampa, invia a e-mail), server Web incorporato e avvisi.
 - Il servizio fornisce al cliente alcune informazioni generali, ad esempio come effettuare una chiamata all'assistenza HP.
- HP o il suo provider di servizi autorizzato otterrà quindi l'approvazione del modulo del Certificato di accettazione/Completamento del progetto.

Responsabilità del cliente

Accesso al sito e ai prodotti

Il cliente dovrà garantire l'accesso all'edificio, al piano, ai singoli box, uffici, laboratori o stanze 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 stabilito da HP, per fornire il servizio di distribuzione dei prodotti e per consentire all'incaricato del servizio HP di contribuire all'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 stanze in cui dovranno venire effettuate le installazioni.

L'accesso al punto di raccolta dovrà essere libero da ostacoli (ad esempio, accesso limitato, porte chiuse, ecc.). È responsabilità del cliente fornire attrezzature speciali quali carrelli elevatori e carrelli montascale, oltre ai 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 suo provider di servizi autorizzato in merito a eventuali nulla osta di sicurezza o lasciapassare richiesti per accedere ad aree militari, aree pubbliche, laboratori e così via.

Spazio libero

L'area in cui verrà installato il nuovo PC o la nuova stampante dovrà essere sgombra e libera da vecchie apparecchiature. Se necessario, il cliente provvederà a sgombrare lo spazio in cui verrà installato il nuovo PC o la nuova stampante. Per i PC, il cliente può richiedere ad HP di liberare lo spazio effettuando HP un ordine per servizi di dismissione. Sebbene debbano essere rimosse dalla scrivania o dal tavolo su cui verrà installata la nuova apparecchiatura, le vecchie apparecchiature (PC, docking station, monitor, tastiera e mouse) devono essere tenute nel box, nell'ufficio o nel laboratorio se il cliente ha ordinato il servizio on-site di HP di installazione immagine.

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 fornito per il sito 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 od 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.

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. Sono inoltre richiesti parametri aggiuntivi, quali password del BIOS, nome del computer, nome del 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. Il cliente concederà tutte le autorizzazioni, fornirà informazioni quali indirizzi IP e garantirà la disponibilità di tutti gli hardware, i firmware e i software di cui avrà bisogno il personale qualificato HP per fornire il servizio.

Se la gestione del progetto o la coordinazione del servizio di installazione 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 PC

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 propria responsabilità che gli accessori esistenti siano compatibili con il nuovo PC. Il servizio di installazione non include alcuna configurazione logica delle periferiche a livello di sistema operativo, incluse le impostazioni di monitor o mouse.

Preparazione del cablaggio

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

Punto di raccolta dei prodotti per PC

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 stanze designate in cui verranno effettuate le installazioni. Il punto di raccolta centralizzato del cliente deve trovarsi nello stesso edificio del box, dell'ufficio, del laboratorio o della stanza in cui i prodotti verranno consegnati.

Il punto di raccolta centralizzato può essere l'ingresso dell'edificio o l'area di carico (porta o banchina) 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 (porta o banchina) dovrà ordinare un servizio di logistica a valore aggiunto per la consegna interna che costituirà un servizio indipendente.

Licenze

Il cliente dovrà fornire software autorizzati con chiavi valide, ove previsto, 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.

Immagine avviabile

I PC da installare dovranno includere già un'immagine avviabile installata al proprio interno oppure il cliente dovrà aver ordinato un servizio di installazione immagine on-site.

Configurazione di rete della stampante

Il cliente ha la responsabilità di programmare l'indirizzo IP, configurare le impostazioni di rete e verificare le funzionalità della stampante di rete.

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 HP o per il tecnico che effettua il servizio. HP potrà posticipare i servizi di installazione 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 HP forniscono i servizi di installazione 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 installazione HP verranno forniti durante gli orari e i giorni lavorativi di HP, 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 Contratto di servizio a un altro ente HP in qualsiasi momento dietro notifica scritta.

Formazione di base in materia di stampanti per l'operatore di riferimento

HP offre una panoramica di base su come installare i materiali di consumo, come stampare una pagina di prova e come rimediare ai problemi di inceppamento della carta, oltre a descrizioni delle funzionalità e delle caratteristiche di base.

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, tablet e stampanti HP.

Sovrapprezzo

HP si riserva il diritto di addebitare, in base al tempo e ai materiali richiesti, il costo per le attività aggiuntive che, oltre al servizio preventivato, dovessero rendersi necessarie per soddisfare i prerequisiti del servizio o altri requisiti disattesi dal cliente.

Hardware difettoso

L'hardware difettoso individuato durante l'installazione verrà sostituito o riparato alle condizioni della garanzia del fornitore originale per i prodotti supportati da HP o forniti da HP.

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. Potrebbero essere applicate spese di trasferta.

Informazioni per l'ordine

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

I servizi di installazione per PC o stampanti 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.
- Per gli ordini per sito superiori a 10 unità 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 evasi tramite i servizi GetMore.

Per maggiori informazioni, consultare
hp.com/go/deploy

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



Condividi il documento con i colleghi

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 vigenti, 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 2014–2016 HP Development Company, L.P. Le informazioni qui contenute possono subire variazioni senza preavviso. Le uniche garanzie sui prodotti e sui servizi HP sono espresse nelle dichiarazioni di garanzia esplicita che accompagnano i suddetti prodotti e servizi. Nulla di quanto qui contenuto può essere interpretato o può costituire una garanzia aggiuntiva. HP declina ogni responsabilità per errori tecnici o editoriali od omissioni qui contenute.

4AA5-6454ITE, maggio 2016, Rev. 2

