

Services de déploiement HP : Service Installation et paramètres utilisateur



Services HP PC

Avantages du service

- Installation d'ordinateurs prêts pour le service informatique et l'utilisateur
- Installation standard dans le monde
- Facile à commander

Présentation des services

Avec le Service Installation et paramètres utilisateur, HP fournit l'installation de base de votre nouveau périphérique, et plus encore. HP configure les paramètres de sécurité du périphérique, connecte et authentifie le PC sur le réseau et fournit le suivi des actifs et la création de rapports. Ce service fait partie des Services de déploiement HP, qui se concentrent sur la distribution, la livraison, l'installation et la mise hors service des actifs HP. Ces services ont pour but de réduire le temps consacré par les équipes informatiques aux projets de déploiement et de mise à niveau.

Spécifications

Service HP Installation et paramètres utilisateur

Le Service HP Installation et paramètres utilisateur fournit tous les services inclus dans le Service d'installation HP, plus les paramètres de sécurité du client, la connexion et l'authentification de l'ordinateur au réseau, ainsi que le suivi des actifs et la création de rapports. Le service n'inclut pas l'installation supplémentaire de logiciels, le transfert de données de l'ancien ordinateur vers le nouveau, ni la sauvegarde des données.

Le Service HP Installation et paramètres utilisateur inclut les éléments suivants :

- **Prise de contact avec le client :** HP ou son prestataire de service agréé contactera le client pour convenir d'un rendez-vous. HP contactera la personne indiquée sur le bon de commande du client et organisera un rendez-vous avec une personne par site. Sauf demande et/ou organisation contraire(s), la pratique standard est de démarrer tous les services d'installation dans un délai d'une semaine après la livraison du matériel au quai de chargement ou à la porte du client. Les délais d'achèvement dépendent de la disponibilité de HP et de son prestataire de service agréé. HP et son prestataire de service agréé feront tout leur possible pour achever le Service HP Installation et paramètres utilisateur en une seule visite.
- **Livraison près du poste de travail :** HP collectera les produits depuis la zone de réception ou la zone de rassemblement du client et les livrera à l'emplacement spécifié par le client (par ex., le bureau cloisonné, le bureau, le laboratoire ou la pièce d'un utilisateur final). La zone de réception ou de rassemblement du client doit se trouver dans le même bâtiment que le bureau cloisonné, le bureau, le laboratoire ou la pièce où les produits vont être livrés.
- **Déballage :** HP fera l'inventaire de l'expédition avec la liste d'emballage et déballera tous les produits livrés. HP transfèrera également les emballages vers des emplacements sur site désignés par le client et qui doivent se trouver dans le même bâtiment que le bureau cloisonné, le bureau, le laboratoire ou la pièce où les produits vont être livrés.
- **Mise en place :** HP placera l'ordinateur dans l'emplacement désigné par le client et connectera physiquement les appareils, les câbles réseau et les cordons d'alimentation. Les appareils se limitent à un moniteur, une station d'accueil, un clavier et une souris. Le service n'inclut pas le montage au mur.
- **Alimentation/mise sous tension :** HP allumera l'ordinateur et exécutera les procédures d'initialisation avec l'image installée.
- **Paramètres de sécurité :** HP configurera les paramètres de base (mot de passe BIOS, nom de l'ordinateur, nom de l'administrateur, mot de passe administrateur, compte/nom utilisateur et mot de passe utilisateur).
- **Connexion au réseau et authentification :** HP connectera physiquement l'ordinateur au réseau du client et au domaine. Il est donc pris pour acquis que le réseau est déjà installé, configuré et opérationnel.

- Suivi des actifs et création de rapports : HP indiquera le numéro de série de l'ordinateur et le numéro de marqueur de l'ordinateur, s'il est indiqué, par emplacement (par ex., numéro de bureau cloisonné ou de pièce) dans une feuille de calcul Microsoft® Excel.
- HP ou son prestataire de service agréé obtiendra alors les signatures requises pour le formulaire Certificat d'acceptation/Achèvement du projet.
- HP ou son prestataire de service agréé ne retardera pas une facture d'installation basée sur l'exécution du formulaire Certificat d'acceptation/Achèvement du projet.

Responsabilités du client

Accès au site et au produit

Le client doit garantir l'accès au bâtiment, à l'étage, aux bureaux cloisonnés individuels, aux bureaux, aux laboratoires et aux pièces où le service sera exécuté à la date et à l'heure où la livraison est prévue. De plus, le client mettra à disposition un espace de travail à une distance raisonnable des produits, et permettra l'accès aux informations, ressources du client et installations, ainsi que l'utilisation de celles-ci, comme raisonnablement déterminé par HP, pour fournir le service de déploiement des produits et autoriser l'agent de service HP à aider à l'installation des nouvelles unités.

Les ressources client incluent un représentant du site et un contact pour identifier les bureaux cloisonnés, les bureaux, les laboratoires et les pièces où les installations doivent avoir lieu.

Espace dégagé

Le bureau ou la surface où le nouvel ordinateur sera installé doit être dégagé(e) de tout équipement ancien et existant. Si nécessaire, le client dégagera l'espace où le nouvel ordinateur doit être installé ou il commandera les Services de déclassement HP si le client souhaite que HP dégage l'espace. L'ancien équipement (ordinateur, station d'accueil, moniteur, clavier et souris) doit être retiré du bureau ou de la surface où le nouvel équipement doit être placé et installé, mais il doit être laissé dans le bureau cloisonné, le bureau, le laboratoire ou la pièce si le client a commandé le Service HP Installation image sur site.

Prise de rendez-vous

Les commandes de matériel et de service seront passées par site du client. Il est de la responsabilité de l'acheteur de fournir le nom du contact sur le site du client, son adresse électronique et son numéro de téléphone dans le cadre du processus de commande du service matériel. Le prestataire de service agréé de HP organisera le rendez-vous avec le contact indiqué pour le site et mettra au clair les détails du service requis. Le contact du client disposera de connaissances (écrit et oral) dans la langue native (spécifique au site) ou sera capable de parler, de lire et d'écrire en anglais.

Gestion de projet

La gestion globale du projet sera fournie par le client ou commandée sous forme de service géré séparé auprès de HP ou d'une partie tierce. HP ou son prestataire de service agréé organisera un rendez-vous avec une personne par site. Il est de la responsabilité du client de contacter ou d'informer ses utilisateurs finaux. Le chef de projet désigné par le client devra s'assurer que les utilisateurs finaux ou autres représentants désignés sont disponibles et présents pour les services impliquant des paramètres personnalisés.

Il est de la responsabilité du client de fournir un plan d'installation/de désinstallation détaillé (bâtiment, étage, pilier, bureau, utilisateur, modèle du nouveau périphérique, etc.) au prestataire de service agréé de HP pour permettre une livraison près du poste de travail. Les paramètres supplémentaires tels que le mot de passe BIOS, le nom de l'ordinateur, le nom du domaine, le nom de l'administrateur, le mot de passe de l'administrateur, le compte/nom de l'utilisateur et le mot de passe de l'utilisateur sont requis pour les paramètres de sécurité, les connexions réseau, les services d'authentification et de création d'image.

Si la gestion de projet ou la coordination du déploiement du client sont effectuées dans des pays où l'on ne parle pas l'anglais, le contact du client devra disposer de connaissances (écrit et oral) dans la langue native (spécifique au site) ou sera capable de parler, de lire et d'écrire en anglais.

Compatibilité des accessoires

Si le client demande à ce que des accessoires existants, comme un moniteur, une station d'accueil, un clavier et une souris, soient connectés à un nouvel ordinateur (ordinateur de bureau, ordinateur portable, client léger ou station de travail), alors le client doit s'assurer que les accessoires existants sont compatibles avec le nouvel ordinateur. Le Service HP Installation et paramètres utilisateur n'inclut pas la configuration logique des appareils au niveau du système d'exploitation, y compris les paramètres du moniteur ou de la souris.

Préparation du réseau

Dans le cadre du Service HP Installation et paramètres utilisateur, le client doit s'assurer que les réseaux LAN et WAN sur site sont prêts et opérationnels avant que les services d'installation ne commencent. Le service HP de connexion réseau dans le Service HP Installation et paramètres utilisateur ne signifie pas que ce service inclut l'installation ou la configuration du réseau. Si un service HP est requis pour installer et configurer le réseau, alors un énoncé de travail (SOW) séparé est requis pour ces services.

De plus, si une connectivité distante est requise pour exécuter l'installation, alors il est de la responsabilité du client de mettre en place cette connectivité avant le début des services d'installation.

Préparation du câblage

Le client devra s'assurer que le câblage pour l'alimentation et le réseau est en place au bureau désigné avant que les services d'installation ne démarrent.

Point de collecte du produit

Le client devra s'assurer que tous les produits à installer se trouvent dans un point de collecte centralisé et que la distance entre le point de collecte centralisé et les bureaux cloisonnés, bureaux, laboratoires et pièces désignés où les installations doivent avoir lieu est acceptable. Le point de collecte centralisé du client doit se trouver dans le même bâtiment que le bureau cloisonné, le bureau, le laboratoire ou la pièce où les produits vont être livrés.

Le point de collecte centralisé peut être le hall d'entrée ou le quai de chargement (porte ou quai) du bâtiment où les produits ont été livrés par le transporteur logistique. Si le client souhaite que le point de collecte centralisé se trouve autre part et s'il veut que HP place les produits dans un emplacement de collecte central autre que le hall d'entrée ou le quai de chargement (porte ou quai), alors le client doit commander le Service logistique à valeur ajoutée pour une livraison en interne, qui est un service indépendant.

Accès au site

L'accès au point de collecte ne doit pas être encombré d'obstacles (par ex., accès restreint, portes verrouillées, etc.). Il est de la responsabilité du client de fournir tout équipement spécial, tel qu'un chariot élévateur et un monte-escalier, ainsi que le personnel compétent pour le faire fonctionner. Si le bâtiment comporte des ascenseurs, le client facilitera l'accès à l'ascenseur pour le déplacement des unités entre différents étages.

Le client doit informer HP ou son prestataire de service agréé si une autorisation de sécurité ou un passeport est requis(e) pour l'accès à des zones, laboratoires, etc. militaires ou publics.

Licences

Le client doit fournir des logiciels sous licence avec des clés valides, le cas échéant, pour que HP puisse effectuer les installations. Il n'est pas de la responsabilité de HP de vérifier les licences ni la validité des logiciels fournis par le client lors des installations.

Dans le cadre du Service HP Installation et paramètres utilisateur, les politiques de sécurité et d'attribution des licences du client doivent autoriser des agents tiers (dans ce cas, HP et/ou ses partenaires) à accéder aux mots de passe, aux périphériques, aux logiciels et aux réseaux requis pour exécuter le service sélectionné et les tâches associées.

Image amorçable

Les ordinateurs à installer devront déjà contenir une image amorçable ou le client doit avoir commandé le Service Installation image sur site.

Responsabilités générales

Sauvegarde des données

Il est de la responsabilité du client de sauvegarder l'ensemble des fichiers, données ou programmes client avant le commencement de tout Service de déploiement et d'être en mesure de reproduire les fichiers, données ou programmes client perdus ou altérés. Le client doit disposer d'un système ou d'une procédure de sauvegarde séparé(e).

Environnement à risque

Le client doit avertir HP si l'espace de travail attribué à HP pose un risque potentiel pour la santé ou la sécurité de HP ou des agents de service. HP peut retarder les Services de déploiement jusqu'à ce que le client résolve ces risques.

Représentant autorisé

Le client doit avoir un représentant présent lorsque les ingénieurs HP exécutent les Services de déploiement sur le site du client.

Le représentant du client disposera de connaissances (écrit et oral) dans la langue native (spécifique au site) ou sera capable de parler, de lire et d'écrire en anglais.

Exigences spécifiques

Le client doit respecter les responsabilités ci-dessus pour les services spécifiques acquis.

Dispositions générales

Heures de travail

Les Services de déploiement HP sont exécutés durant les heures ouvrables HP standard locales lors de jours ouvrables normaux, à l'exception de jours fériés HP locaux.

Sous-traitance

HP peut (a) sous-traiter l'exécution de l'une de ses obligations (entièrement ou en partie) à une partie tierce, y compris les prestataires de service agréés HP, ou (b) attribuer ou transférer cet Accord de service à une autre entité HP à tout moment moyennant un préavis écrit.

Lieu de la livraison

Les installations ont lieu uniquement aux emplacements d'expédition.

Matériel pris en charge

Les ordinateurs de bureau, ordinateurs portables, clients légers, stations de travail, périphériques de point de vente de détail et les tablettes HP sont pris en charge dans le cadre de ce service.

Couverture géographique

Ces services peuvent ne pas être disponibles dans tous les pays. Contactez votre représentant HP local pour connaître la couverture et les limites applicables au pays.

Informations sur la commande

Les Services de déploiement ne peuvent être commandés que si un nouvel ordinateur (ordinateur de bureau, ordinateur portable, client léger ou station de travail) est acheté. Les Services de déploiement se limitent à un ordinateur, un moniteur, une station d'accueil, un clavier et une souris. Il suffit de commander le service pour l'ordinateur et la connexion de ces accessoires est incluse. Le service se limite en général aux ordinateurs et aux accessoires commandés avec les services ; cependant, HP connectera les accessoires existants mentionnés ci-dessus à un nouvel ordinateur dans la limite des responsabilités incombant au client indiquées dans ce document.

Les Services de déploiement HP se limitent à un maximum de 1 000 unités par commande et sont soumis aux capacités d'installation suivantes :

- Pour les commandes comptant moins de 10 unités, toutes les unités doivent être installées en même temps.
- Pour les commandes comptant plus de 10 unités, au moins 10 unités doivent être installées par jour.
- Le service dans sa totalité doit être achevé dans un délai de huit semaines après la livraison du matériel. Les commandes comptant plus de 1 000 unités peuvent être honorées via les Services GetMore HP.

Pour en savoir plus, consultez le site
hp.com/go/deploy

Abonnez-vous sur
hp.com/go/getupdated

Les Services HP sont régis par les conditions de service HP en vigueur fournies ou notifiées au client au moment de l'achat. La législation locale en vigueur peut octroyer des droits juridiques supplémentaires au client ; ces droits ne sont en aucune façon affectés par les conditions de service HP ni par la garantie limitée HP fournie avec un produit HP.

© Copyright 2014 Hewlett-Packard Development Company, L.P. Les informations ci-après peuvent être modifiées sans préavis. Les seules garanties applicables aux produits et services HP sont établies dans les déclarations de garantie expresses accompagnant lesdits produits et services. Aucune déclaration contenue dans ce document ne peut être interprétée comme constituant une garantie supplémentaire. HP ne sera pas tenu responsable des erreurs techniques ou rédactionnelles ou des omissions contenues dans ce document.

Microsoft est une marque déposée aux Etats-Unis par le groupe de sociétés Microsoft.

4AA5-6458FRE, décembre 2014

