

Service d'installation



Services de déploiement HP

Avantages du service

- Installation d'ordinateurs et d'imprimantes prêts à être utilisés par le service informatique et les utilisateurs
- Installation standard dans le monde
- Facile à commander

Présentation des services

Avec le service d'installation, un technicien HP se rendra sur votre site pour fournir cette prestation. Si les appareils à installer sont des ordinateurs, le technicien les livrera à l'adresse que vous aurez indiquée. S'il s'agit d'imprimantes, le technicien se rendra sur le site sur lequel se trouvent les machines. Le technicien installera les appareils et les périphériques, et retirera les emballages une fois l'installation « terminée ». C'est le service d'installation de base proposé aux clients bénéficiant de la catégorie étendue des services de déploiement HP, qui portent sur la distribution, la livraison, l'installation et la mise hors service des actifs HP. Ces services sont destinés à permettre de réduire le temps que les équipes informatiques consacrent au déploiement et à la modernisation des projets.

Spécifications

Service d'installation

Dans cette version de base du service d'installation, un technicien HP installera le nouvel appareil à l'emplacement spécifié (bureau cloisonné, bureau, laboratoire ou pièce) sur le site du client et retirera les emballages de l'espace de travail. Pour les ordinateurs, ce service comprend l'enlèvement des appareils sur un point de collecte central qui se trouve sur le site du client. Pour les ordinateurs, le service ne comprend pas la configuration d'un profil utilisateur sur l'ordinateur, la configuration du réseau ou l'installation de logiciels. Pour les imprimantes, le client sortira le matériel de leur carton d'emballage et le placera à l'endroit même où le service d'installation sera fourni.

Le Service d'installation d'ordinateurs HP inclut les éléments suivants :

- **Prise de contact avec le client :** HP ou son prestataire de service agréé contactera le client afin de 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 d'installation 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 débarrera 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 à l'emplacement désigné par le client et connectera physiquement les périphériques les câbles réseau et les cordons d'alimentation. Les périphériques 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.
- 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.

Le Service d'installation d'imprimantes comprend les éléments suivants :

- **Prise de contact avec le client :** Le client prendra contact avec HP ou son prestataire de service agréé pour convenir d'un rendez-vous. HP 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. Le Service d'installation fera tout son possible pour achever l'installation en une seule visite. Un supplément peut être facturé pour les services fournis en dehors des horaires d'ouverture habituels de HP.
- **Déballage :** HP fera l'inventaire de l'expédition avec la liste d'emballage et déballera tous les produits livrés. HP transférera 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 :**
 - Le client sortira le matériel de son carton d'emballage et le placera à l'endroit même où le service d'installation sera fourni. HP effectuera les branchements des périphériques, des câbles réseau et d'alimentation qui ont été commandés en même temps.
 - Ce service comprend l'installation du pilote d'impression sur un seul poste de travail (qui doit être un ordinateur, pas un serveur).
 - Ce service comprend la configuration des paramètres réseau de l'imprimante, dont la programmation de l'adresse IP et des paramètres de connexion et la vérification du bon fonctionnement de l'impression sans fil.
 - Ce service comprend la configuration de la connexion sans fil et la vérification du bon fonctionnement de l'impression sur Internet.
 - Pour la configuration de la connexion de l'imprimante au réseau, le client a le choix entre la configuration automatique à l'aide du protocole BOOTCP ou du protocole Dynamic Host Configuration Protocol (DHCP), ou la configuration manuelle avec la saisie de l'adresse IP, de la passerelle par défaut et du masque de sous-réseau.
 - Pour les imprimantes multifonction, le service comprend la configuration de la fonction d'envoi vers la messagerie électronique et la configuration de l'imprimante pour le protocole SMTP ou LDAP.
 - Ce service comprend une brève présentation pour l'opérateur désigné par le client de la procédure pour installer des consommables, imprimer une page de test et éliminer les bourrages papier, ainsi que des descriptions des principales caractéristiques et fonctionnalités, telles que le pilote d'impression, les fonctions du panneau de commande (copier, imprimer, envoyer vers la messagerie électronique), le serveur Web intégré et les alertes.
 - Ce service fournit des informations élémentaires au client, comme la procédure pour appeler le service d'assistance HP.
- HP ou son prestataire de service agréé obtiendra alors les signatures requises pour le 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.

L'accès au point de collecte doit être dégagé et sans aucun obstacle (par exemple, accès restreint, portes verrouillées, etc.). Il est de la responsabilité du client de fournir des équipements spéciaux tels que chariots élévateurs et chariots monte-escalier, ainsi que leurs opérateurs respectifs. 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.

Espace dégagé

La zone prévue pour l'installation du nouvel ordinateur ou de la nouvelle imprimante doit être dégagée de tout équipement ancien et existant. Le client dégagera au besoin l'espace prévu pour l'installation du nouvel ordinateur ou de la nouvelle imprimante. Si l'appareil à installer est un ordinateur, le client peut commander les services de mise hors service s'il souhaite que HP se charge de dégager l'espace prévu pour son installation. L'ancien matériel (ordinateur, station d'accueil, moniteur, clavier et souris) doit être retiré du bureau ou de la surface prévue pour la mise en place et l'installation de la nouvelle machine, mais il doit être laissé dans le bureau cloisonné, le bureau, le laboratoire ou la pièce si le client a commandé le Service Installation d'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 assurée 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.

Il est de la responsabilité du client de fournir un plan détaillé de l'installation/désinstallation (bâtiment, étage, pilier, bureau, utilisateur, nouveau modèle d'appareil, etc.) son prestataire de service agréé pour permettre la fourniture de la prestation. 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. Le client accordera toutes les autorisations ; fournira les informations nécessaires telles que les adresses IP ; et veillera à ce que tout matériel, microprogramme ou logiciel dont le technicien du service HP aura besoin pour assurer ce service soit disponible.

Si la gestion de projet ou la coordination du Service d'installation 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 PC

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 d'installation n'inclut pas la configuration logique des périphériques au niveau du système d'exploitation, notamment les paramètres du moniteur et de la souris.

Préparation du câblage

Le client devra s'assurer que le câblage pour l'alimentation et le réseau est en place à l'endroit désigné avant le démarrage des services d'installation.

Point de collecte des ordinateurs

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) 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.

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.

Image amorçable

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

Configuration des paramètres réseau de l'imprimante

Le client est chargé de programmer l'adresse IP et les paramètres réseau et de vérifier le fonctionnement de la fonction d'impression réseau.

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 d'installation 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 d'installation 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 d'installation 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 d'installation 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.

Formation de base pour les opérateurs désignés des imprimantes

HP fournira une brève présentation de la procédure pour installer des consommables, imprimer une page de test et éliminer les bourrages papier, ainsi que des descriptions des principales caractéristiques et fonctionnalités.

Lieu de la livraison

Les installations ont lieu uniquement aux emplacements d'expédition.

Matériel pris en charge

Ce service prend en charge les ordinateurs de bureau, ordinateurs portables, clients légers, stations de travail, systèmes point de vente pour le commerce de détail, tablettes et imprimantes HP.

Frais supplémentaires

HP se réserve le droit de facturer, en fonction du temps passé et du matériel utilisé pour la fournir, toute prestation supplémentaire qui viendrait s'ajouter aux prestations comprises dans le devis, pouvant découler du travail nécessaire pour satisfaire les exigences préalables du service ou d'autres exigences non satisfaites par le client.

Matériel défectueux

Le matériel défectueux, identifié durant l'installation, sera remplacé ou réparé conformément aux conditions de la garantie du fournisseur original pour les produits fournis ou pris en charge par HP.

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. Des frais de déplacement peuvent être facturés.

Informations de commande

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

Les Services d'installation pour ordinateurs ou imprimantes 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.

Pour en savoir plus, consultez les sites
hp.com/go/deploy

Abonnez-vous sur
hp.com/go/getupdated



Partager avec des collègues

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 2014-2016 HP Development Company, L.P. Les informations présentées ici peuvent être modifiées à tout moment et sans préavis. Les seules garanties relatives aux produits et services HP sont énoncées dans les déclarations de garantie expresse accompagnant lesdits produits et services. Aucune déclaration contenue dans ce document ne peut être interprétée comme constituant une garantie supplémentaire. HP décline toute responsabilité en cas d'erreurs ou d'omissions de nature technique ou rédactionnelle dans le présent document.

