



HP Deployment Services (services de déploiement HP) Services d'installation

Services HP PC

Avantages du service

- Installation d'ordinateurs prêts à l'emploi
- Installation standard dans le monde entier
- Facile à commander

Présentation générale du service

HP Deployment Services offre aux clients une gamme complète de services informatiques fournissant des ordinateurs prêts à l'emploi aux services informatiques et aux utilisateurs. HP Installation Services forme un élément essentiel des services de déploiement, qui couvrent la distribution, la livraison, l'installation et le démantèlement des ordinateurs. HP peut aider les sociétés à réduire le temps passé par les équipes informatiques sur les projets de déploiement et d'actualisation, afin qu'elles puissent se consacrer à un travail plus stratégique.

Les services d'installation suivants sont fournis par HP :

- Service d'installation HP
- Service d'installation et de paramétrage utilisateur HP
- Service d'installation, de paramétrage et de migration HP
- Service d'installation d'image sur site HP

Spécifications

Les services d'installation HP peuvent être les suivants :

- Contact avec le client : HP ou son prestataire de service autorisé contacte le client pour prendre un rendez-vous. HP contacte la personne indiquée sur la commande du client et programme un rendez-vous avec une personne par site. Sauf demande spécifique, il est d'usage de commencer tous les services d'installation dans la semaine qui suit la livraison du matériel au quai ou à la porte du Client. Les délais de livraison sont soumis à HP et à la disponibilité de ses prestataires de service autorisés.
- Livraison côté bureau : HP prendra les produits sur la zone de réception ou d'expédition du Client et les déposera à l'emplacement prévu par le Client (poste de travail, bureau, labo ou salle, par exemple). La zone de réception ou d'expédition du Client doit se trouver dans le même bâtiment que le poste de travail, bureau, labo ou la salle où les produits seront livrés.
- Déballage : HP fera l'inventaire de la livraison avant de déballer tous les produits livrés. HP mettra également au rebut les matériaux d'emballage dans les locaux du Client prévus à cet effet, qui doivent se trouver dans le même bâtiment que le poste de travail, bureau, labo ou la salle où les produits seront livrés.
- Configuration : HP placera les ordinateurs dans les lieux indiqués par le Client et connectera physiquement les périphériques, câbles réseau et cordons d'alimentation. Les périphériques sont limités à un écran, une station d'accueil, un clavier et une souris. Le service n'inclut pas le montage mural.
- Mise sous tension/démarrage : HP démarrera l'ordinateur et exécutera les procédures d'initialisation avec l'image installée.
- Paramètres de sécurité : HP configurera les paramètres de base (mot de passe du BIOS, nom de l'ordinateur, nom de l'administrateur, mot de passe de l'administrateur, nom/compte de l'utilisateur et mot de passe de l'utilisateur).

- Connexion et authentification réseau HP connectera physiquement l'ordinateur au réseau du Client et en rejoindra le domaine. Ceci implique que le réseau est déjà configuré et fonctionnel.
- Suivi des ressources : HP notera le numéro de série de l'ordinateur et son numéro d'inventaire par emplacement (numéro de poste de travail ou de bureau, par exemple), le cas échéant, dans un tableau Microsoft® Excel.
- Migration des données : HP transférera les fichiers et dossiers de données de l'utilisateur de l'ancien ordinateur vers le nouveau. La migration de données exige ou stipule que :
 - HP ou son prestataire de service autorisé n'est pas responsable d'une quelconque perte de données.
 - Ce service est limité aux systèmes d'exploitation Microsoft Windows®.
 - Ce service s'applique uniquement aux ordinateurs de bureau (pas aux tablettes, appareils USB ou autres supports de stockage).
 - Les données du Client doivent être dans des dossiers standard Microsoft et au format Microsoft tel que Microsoft Office (par exemple, Excel, PowerPoint, etc.) et Microsoft Outlook.
 - Les données sont limitées à 10 Go par Client (pas de système d'exploitation ni d'application) ; des services de transfert de données supérieurs à 10 Go sont disponibles via nos services HP GetMore.
 - Ce service s'applique aux machines chiffrées uniquement si l'utilisateur final est présent avec les codes valides pour en permettre l'accès.
 - Les mots de passe corrects des utilisateurs doivent être fournis.
- Chargement d'image sur site : HP chargera les images fournies par le Client qui n'ont pas été chargées en usine. Il s'agit d'un service assisté, ce qui signifie que le représentant du service HP sera présent jusqu'à la fin de l'installation.

Les services d'installation HP seront proposés dans trois offres groupées préconfigurées avec une option pour le service d'installation d'image sur site HP.

Offres standard préconfigurées

Les trois services préconfigurés suivants sont disponibles :

Service d'installation HP

Dans cette version de base du service d'installation, un agent de service HP installera le nouvel appareil à l'emplacement indiqué (poste de travail, bureau, labo ou salle) dans les locaux du Client. Ce service inclut la collecte des unités à partir d'un point central dans les locaux du Client, l'installation de l'unité à l'emplacement indiqué et la suppression des matériaux d'emballage de l'espace de travail. Ce service n'inclut pas la configuration de l'ordinateur avec un profil utilisateur, la configuration du réseau ou l'installation de logiciels.

Service d'installation et de paramétrage utilisateur HP

Le service d'installation et de paramétrage utilisateur HP fournit tous les services inclus au service d'installation HP plus les paramètres de sécurité du client, avec la connexion et l'authentification de l'ordinateur au réseau, ainsi que le suivi des ressources. Ce service n'inclut aucune installation supplémentaire de logiciels ni transfert de données de l'ancien ordinateur vers le nouveau, ni sauvegarde de données.

Service d'installation, de paramétrage et de migration HP

Le service d'installation, de paramétrage et de migration HP fournit tous les services inclus dans le service d'installation et de paramétrage utilisateur HP plus la migration des données de l'ancien ordinateur vers le nouveau. Ce service n'inclut pas la sauvegarde des données, qui reste de l'entière responsabilité du Client.

	Service d'installation HP	Service d'installation et de paramétrage utilisateur HP	Service d'installation, de paramétrage et de migration HP
Contact avec le client	X	X	X
Livraison côté bureau	X	X	X
Déballage	X	X	X
Configuration	X	X	X
Mise sous tension/démarrage	X	X	X
Paramètres de sécurité		X	X
Connexion et authentification réseau		X	X
Suivi des ressources		X	X
Migration des données			X

Service d'installation d'image sur site HP

Ce service offre au Client la possibilité d'avoir sa propre image disque personnalisée, incluant les logiciels, chargée dans ses propres locaux avant ou pendant l'installation.

Le représentant HP autorisé chargera l'image fournie par le Client sur le site du Client selon des procédures de contrôle convenues. Ce service n'inclut aucune migration de données, sauvegarde, configuration des paramètres utilisateur ou installation matérielle.

Ce service est disponible uniquement si le Client dispose d'un système automatisé et d'un processus de chargement des images et logiciels. À l'aide de ce système et de ce processus, HP activera ou lancera le téléchargement pour le compte du Client et en assurera la surveillance jusqu'au bout. Ce service est assisté ; par conséquent, le représentant HP autorisé sera présent jusqu'à la fin de l'installation.

Ce service est disponible en commandant à HP les services GetMore pour répondre aux besoins spécifiques du Client en matière de taille d'image, types de produits, types de supports et interfaces de données.

Responsabilités du Client

Accès au site et aux produits

Le Client doit assurer l'accès au bâtiment, à l'étage et aux postes de travail, bureaux, labos et pièces individuels dans lesquels le service doit être assuré à la date d'installation prévue. En outre, le Client fournira l'espace de travail et les installations nécessaires à une distance raisonnable des produits, ainsi qu'un accès aux informations et ressources du Client jugées nécessaires par HP pour assurer le déploiement du service pour les produits et pour permettre aux agents de service HP d'installer les nouvelles unités.

Les ressources du Client incluent un représentant et un contact du site pour identifier les postes de travail, bureaux, labos et pièces où les installations sont prévues.

Espace dégagé

Le bureau ou la table où le nouvel ordinateur de bureau sera installé doit être dégagé de tout ancien équipement existant. Au besoin, le Client dégagera l'espace où le nouvel ordinateur doit être installé ou commandera des services de démantèlement HP si le Client souhaite charger HP de dégager l'espace. Même si l'ancien équipement (ordinateur de bureau, station

d'accueil, écran, clavier et souris) doit être dégagé du bureau où le nouvel équipement doit être installé et configuré, il doit être laissé dans le poste de travail, bureau, labo ou la pièce si le Client commande les services d'installation, de paramétrage et de migration HP, d'installation d'image sur site HP ou de démantèlement HP.

Prise de rendez-vous

Les commandes de matériels et de services seront passées par site de Client. Il est de la responsabilité de l'acheteur de fournir le nom, l'adresse électronique et le numéro de téléphone du contact du site du Client dans le cadre du processus de commande de services matériels. Le prestataire de service HP autorisé prendra rendez-vous avec le contact du site fourni et précisera en détails les services requis. Le contact du Client maîtrise la langue à l'écrit et à l'oral (spécifique au site) ou est capable de parler, de lire et d'écrire en français.

Gestion de projet

La gestion globale du projet sera assurée par le Client ou commandée en tant que service distinct fourni par HP ou un tiers. HP ou son prestataire de service autorisé prendra rendez-vous avec une personne par site. Il est de la responsabilité du Client de prévenir ses utilisateurs finaux. Le chef de projet nommé par le Client s'assurera que les utilisateurs finaux et autres représentants désignés soient disponibles et présents pour tous services impliquant les paramètres personnalisés et la migration de données.

Il est de la responsabilité du Client de fournir un plan détaillé d'installation/de désinstallation (bâtiment, étage, pilier, bureau, utilisateur, modèle du nouveau matériel, etc.) au prestataire de service HP autorisé pour permettre la livraison côté bureau. Des paramètres supplémentaires, tels que le mot de passe BIOS, le nom de l'ordinateur, le nom de domaine, le nom de l'administrateur, le mot de passe de l'administrateur, le compte/nom d'utilisateur et le mot de passe de l'utilisateur sont requis pour la configuration de la sécurité, les connexions réseau, l'authentification et les services d'imagerie.

Si la gestion de projet ou la coordination du déploiement du Client s'effectue dans des pays non-francophones, le contact du Client maîtrise la langue à l'écrit et à l'oral (spécifique au site) ou est capable de parler, de lire et d'écrire en français.

Compatibilité des accessoires

Si le Client souhaite que des accessoires existants, tels qu'un écran, une station d'accueil, un clavier ou une souris soient connectés à un nouvel ordinateur (ordinateur de bureau, ordinateur portable, client léger ou station de travail), le Client est alors responsable de la compatibilité des accessoires existants avec le nouvel ordinateur. Le service d'installation n'inclut aucune configuration logique du périphérique au niveau du système d'exploitation, du paramétrage de l'écran et de la souris.

Disponibilité du réseau

Si le Client choisit le service d'installation et de paramétrage utilisateur HP ou le service d'installation, de paramétrage et de migration HP, le Client doit s'assurer que ses réseaux locaux câblés et sans fil soient déjà fonctionnels avant le début des services d'installation. Le service de connexion réseau HP du service d'installation et de paramétrage utilisateur et du service d'installation, de paramétrage et de migration n'incluent pas la configuration du réseau. Si un service de configuration du réseau est demandé à HP, un cahier des charges distinct est requis pour ce service.

En outre, si une connectivité distante est requise pour effectuer l'installation, il est de la responsabilité du Client d'établir une telle connexion avant le début des services d'installation.

Préparation du câblage

Le Client doit s'assurer que le câblage de l'alimentation électrique et du réseau est complet avant le début des services d'installation.

Point de collecte des produits

Le Client doit s'assurer que tous les produits à installer se trouvent à un point de collecte centralisé et à une distance acceptable des postes de travail, bureaux, labos et pièces où les installations doivent avoir lieu. Le point de collecte centralisé du Client doit se trouver dans le même bâtiment que le poste de travail, bureau, labo ou la salle où les produits seront livrés.

Le point de collecte centralisé peut être le hall d'entrée ou le quai de chargement où les produits ont été livrés par le transporteur. Si le Client souhaite un autre point de collecte centralisé que le hall d'entrée ou le quai de chargement et demande à HP de déplacer les

produits, le Client doit commander le service logistique à valeur ajoutée pour livraison interne, qui est un service à part.

Accès au site

L'accès au point de collecte doit être dégagé de tout obstacle (par exemple des contrôles d'accès, portes verrouillées, etc.). Il est de la responsabilité du Client de fournir les équipements spéciaux nécessaires tels que les chariots élévateurs et monte-escalier, ainsi que leurs opérateurs respectifs. Si des ascenseurs sont disponibles, le Client facilitera leur accès pour le déplacement des unités à travers les différents étages.

Le Client doit indiquer à HP ou à son prestataire de service autorisé les autorisations de sécurité ou passeports requis pour accéder à des zones militaires ou publiques, à des laboratoires ou autres.

Licences

Le Client doit fournir les clés valides des logiciels sous licence, le cas échéant, pour leur installation par HP. Il n'est pas de la responsabilité de HP de vérifier la validité des licences des logiciels fournis par le Client pour leur installation.

En outre, si le Client choisit le service d'installation et de paramétrage utilisateur HP ou le service d'installation, de paramétrage et de migration HP, les politiques de sécurité et de licence du Client doivent autoriser des agents tiers (dans ce cas HP et/ou ses partenaires) à accéder aux mots de passe, appareils, logiciels et réseaux nécessaires à l'exécution du service sélectionné et des tâches associées.

Image amorçable

Les ordinateurs à installer doivent avoir une image amorçable préinstallée ou le Client doit avoir commandé le service d'installation d'image sur site.

Image OS

Si le Client a commandé le service d'installation d'image sur site, le Client doit fournir à l'agent de service l'image du système d'exploitation ou des logiciels ainsi que les clés nécessaires à l'installation.

Responsabilités générales

Sauvegarde des données

Il est de la responsabilité du Client de sauvegarder tous ses fichiers, programmes ou données avant le début du service d'installation et d'être en mesure de reconstruire ses fichiers, programmes ou données perdus ou altérés. Le Client doit maintenir un système de sauvegarde séparé.

Environnement dangereux

Le Client doit informer HP si la zone de travail allouée à HP fait peser un risque sur la santé ou la sécurité des agents de service HP ou tiers autorisés. HP peut retarder les services de déploiement jusqu'à ce que le Client ait remédié à ces dangers.

Représentant autorisé

Un représentant du Client doit être présent lorsque les ingénieurs du service HP assurent les services de déploiement sur le site du Client.

Le représentant du Client maîtrise la langue à l'écrit et à l'oral (spécifique au site) ou est capable de parler, de lire et d'écrire en français.

Configuration spécifique

Le Client doit s'acquitter des responsabilités susmentionnées pour les services spécifiques acquis.

Dispositions générales

Horaires de travail

Les services d'installation HP s'effectuent pendant les heures d'ouverture HP locales standard, les jours ouvrés normaux, à l'exclusion des congés publics locaux HP.

Sous-traitance

HP peut (a) sous-traiter la réalisation de tout ou partie de ses engagements à un tiers, y compris à un prestataire de service HP autorisé, ou (b) attribuer ce contrat de service à une autre entité HP à tout moment, après en avoir informé le Client par écrit.

Lieu de livraison

Les installations ont lieu uniquement à l'emplacement de livraison.

Matériel pris en charge

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

Zones de couverture

Ces services peuvent ne pas être disponibles partout. Veuillez contacter votre représentant HP local pour connaître la couverture et les restrictions spécifiques aux différents pays.

Références de commande

Les services d'installation ne peuvent être commandés qu'en cas d'achat d'un nouvel ordinateur (ordinateur de bureau, ordinateur portable, client léger ou station de travail). Les services d'installation sont limités à un ordinateur, un écran, une station d'accueil, un clavier et une souris. Ce service doit uniquement être commandé pour l'ordinateur et inclut le raccordement de tous ces accessoires. Ce service est généralement limité aux ordinateurs de bureau et accessoires commandés avec des services ; cependant, HP connectera les accessoires existants susmentionnés à l'ordinateur nouvellement commandé conformément aux responsabilités du Client mentionnées dans le présent document.

Les services d'installation HP sont limités à 1 000 unités maximum par commande et sont soumis aux capacités d'installation suivantes :

- Les commandes sur site de moins de 10 unités doivent être installées le même jour.
- Les commandes sur site de plus de 10 unités impliquent l'installation d'au moins 10 unités par jour.
- Le service global doit être achevé quatre semaines après la livraison du matériel. Les commandes de plus de 1 000 unités doivent passer par les services HP GetMore.

Une seule des trois offres de services d'installation disponibles peut être commandée pour chaque matériel.

Le service d'installation d'image sur site HP peut uniquement être acheté dans le cadre du service d'installation HP, du service d'installation et de paramétrage utilisateur HP ou du service d'installation, de paramétrage et de migration HP.

Pour en savoir plus, consultez

hp.com/go/deployment

Abonnez-vous sur
hp.com/go/getupdated



Partager avec des collègues

Les services HP sont régis par les conditions générales HP associées au service fourni ou indiquées au client au moment de l'achat. Le Client peut disposer d'autres droits légaux en application des lois locales en vigueur. Ces droits ne sont en aucun cas affectés par les conditions générales de service HP ou la garantie limitée HP fournie avec un produit HP.

© Copyright 2013 Hewlett-Packard Development Company, L.P. Les informations contenues dans le présent document peuvent être modifiées à tout moment et sans préavis. Les seules garanties applicables aux produits et services HP sont présentées dans les déclarations de garantie explicites qui accompagnent ces produits ou ces services. Aucune information contenue dans ces déclarations ne saurait être considérée comme constituant une extension de garantie. HP décline toute responsabilité quant aux éventuelles erreurs ou omissions techniques ou linguistiques de ce document.

Microsoft et Windows sont des marques déposées de Microsoft Corporation aux États-Unis.

4AA5-0172FRE, novembre 2013

