

Installeringsjeneste

HPs distribusjonstjenester



Tjenestefordeler

- Installasjon av datamaskiner og skrivere som er IT- og bruksklare
- Standard installering over hele verden
- Enkelt å bestille

Serviceoversikt

Med HPs installasjonstjeneste vil en servicemedarbeider fra HP komme til deg for å levere denne tjenesten. Ved installasjon av datamaskiner, leverer medarbeideren produktene du ønsker. Ved installasjon av skrivere, besøker medarbeideren stedet skriveren er plassert. Servicemedarbeideren vil sette opp enheter og periferutstyr, og fjerne emballasje når installasjonen er fullført. Dette er den grunnleggende installeringstjenesten tilgjengelig for kunder innenfor den bredere kategorien av HPs distribusjonstjenester, som fokuserer på distribusjon, levering, installasjon og avvikling av HP-eiendeler. Disse tjenestene er utviklet for å bidra til å redusere tiden IT-teamene bruker på utrullings- og oppdateringsprosjekter.

Produktspesifikasjoner

Installeringsjeneste

I denne grunnleggende versjonen av installasjonstjenesten vil en servicemedarbeider fra HP installere den nye enheten på ønsket sted (avlukke, kontor, lab eller rom) i kundens lokaler og fjerne emballasje fra arbeidsområdet. For datamaskiner fungerer tjenesten slik at enhetene hentes på et sentralt sted i kundens lokaler. For datamaskiner inkluderer tjenesten ikke konfigurering av datamaskinen med brukerprofil, nettverkskonfigurering eller installering av programvare. For skrivere skal kunden pakke opp utstyret og plassere det der installasjonstjenesten skal utføres.

HPs installeringstjeneste for datamaskiner inkluderer følgende:

- **Kundekontakt:** HP eller deres autoriserte tjenesteleverandør kontakter kunden for å gjøre en avtale. HP tar kontakt med personen som er registrert på kundeordren og gjør en avtale med én person per lokasjon. Med mindre noe annet bestilles og/eller planlegges, er standard praksis å starte alle installeringstjenester innen én uke etter at utstyret leveres til kunden. Leveringstiden er underlagt tilgjengeligheten til HP og deres autoriserte tjenesteleverandør. Installeringsjenesten skal etter planen utføres med ett enkelt besøk.
- **Levering på arbeidssted:** HP henter produktene hos kundens mottak eller lager, og leverer dem til stedet kunden har angitt (f.eks. et kontoravlukke, kontor, en lab eller et rom). Kundens mottaks- eller lagerområde må være i samme bygning som avlukket, kontoret, laben eller rommet som produktene skal leveres til.
- **Opppakking:** HP kontrollerer leveransen mot forsendelseslisten og pakker opp alle leverte produkter. HP vil også levere emballasjen du ønsker det i lokalene. Dette må være i samme bygning som avlukket, kontoret, laben eller rommet som produktene skal leveres til.
- **Oppsett:** HP leverer datamaskinen du ønsker og kobler til tilbehør, nettverkskabler og strømledninger. Tilbehør er begrenset til skjerm, dokkingstasjon, tastatur og mus. Tjenesten inkluderer ikke veggmontering.
- **Slå på / oppstart:** HP skrur på datamaskinen og utfører installasjonsprosedyrene med det installerte systembildet.
- **Deretter vil HP eller deres autoriserte tjenesteleverandør skaffe en signatur på skjemaet for godkjenning/fulført prosjekt.**
- **HP eller deres autoriserte tjenesteleverandør vil ikke utsette faktureringen på grunn av skjemaet for godkjenning/fulført prosjekt.**

Installeringstjeneste for skrivere inkluderer følgende:

- **Kundekontakt:** Kunden kontakter HP eller deres autoriserte tjenesteleverandør for å gjøre en avtale. HP gjør en avtale med én person per lokasjon. Med mindre noe annet bestilles og/eller planlegges, er standard praksis å starte alle installeringstjenester innen én uke etter at utstyret leveres til kunden. Leveringstiden er underlagt tilgjengeligheten til HP og deres autoriserte tjenesteleverandør. Installeringstjenesten vil forsøke ferdigstillelse i et enkelt besøk. Tjenester som utføres utenfor HPs vanlige åpningstider kan være underlagt utvidede gebyrer.
- **Oppakking:** HP kontrollerer leveransen mot forsendelseslisten og pakker opp alle leverte produkter. HP vil også levere emballasjen dit kunden ønsker det i lokalene. Dette må være i samme bygning som avlukket, kontoret, laben eller rommet som produktene skal leveres til.
- **Oppsett:**
 - Kunden pakker opp utstyret og plasserer det der installasjonstjenesten skal utføres. HP utfører den fysiske tilkoblingen av tilbehør, nettverkskabler og strømledninger som ble kjøpt på samme bestilling.
 - Denne tjenesten tilbyr installering av skriverens driver på én enkelt datamaskin (ikke en server).
 - Denne tjenesten tilbyr nettverksoppsett for skriveren, inkludert programmering av IP-adressen og nettverksinnstillingene og verifisering av nettverkets utskriftsfunksjonalitet.
 - Denne tjenesten tilbyr konfigurering av trådløs tilkobling og verifisering av utskriftsfunksjonaliteten over Internett.
 - For nettverkskonfigurasjonen til skriveren kan kunden velge mellom automatisk konfigurering via BOOTCP eller Dynamic Host Configuration Protocol (DHCP), eller manuell konfigurering med IP-adresse, standard gateway og subnet-maske.
 - For flerfunksjonsprodukter tilbyr tjenesten konfigurering av "send til e-postadresse" og konfigurering av skriveren for SMTP eller LDAP.
 - Gjennom denne tjenesten får kundens nøkkelbruker en grunnleggende innføring i hvordan man installerer utskriftsrekvisita, skriver ut en testside og fjerner blokkert papir, samt en gjennomgang av grunnleggende funksjoner og funksjonalitet som skriverens drivere, kontrollpanelfunksjoner (kopi, utskrift, send til e-postadresse), innebygget webserver og varsler.
 - Denne tjenesten gir kunden grunnleggende informasjon, inkludert om hvordan man ringer HP for å be om støtte.
- Deretter vil HP eller deres autoriserte tjenesteleverandør skaffe en signatur på skjemaet for godkjenning/fullført prosjekt.

Kundens ansvarsområder

Tilgang til produkter og lokasjon

Kunden må sørge for tilgang til de bygninger, etasjer, individuelle avlukker, kontorer, laber og rom der tjenestene skal leveres, på den datoen og det tidspunktet som leveransen er avtalt. Videre må kunden sørge for arbeidsplass og fasiliteter i rimelig nærhet til produktene, samt tilgang til og bruk av informasjon, kunderessurser og fasiliteter, i den grad HP med rimelig grunn mener det er nødvendig for å kunne utføre distribusjonstjenesten for produktene og la HPs servicemedarbeider hjelpe til med installering av de nye enhetene.

"Kunderessurser" betyr en representant og kontakt på stedet som kan bidra til å finne de avlukkene, kontorene, labene og rommene der installeringen skal finne sted.

Tilgang til hentepunktet må være klar for hindringer (for eksempel begrenset tilgang, låste dører, osv.). Det er kundens ansvar å sørge for spesialutstyr som gaffeltrucker og trappetraller samt operatører til disse. Hvis det finnes heis i bygningen, skal kunden bidra til å skaffe heistilgang for å flytte utstyr mellom etasjer.

Kunden må informere HP eller deres autoriserte tjenesteleverandør ved behov for sikkerhetsklarering eller adgangspass for militære eller offentlige områder, laboratorier og lignende.

Ryddig område

Det område der den nye datamaskinen eller skriveren skal installeres må være ryddig, og gammelt, eksisterende utstyr må være fjernet. Ved behov må kunden selv rydde det området der den nye skriveren eller datamaskinen skal installeres. For datamaskiner kan kunden bestille HPs dekommisjoneringstjeneste hvis det er behov for at HP skal rydde området. Det gamle datautstyret (datamaskin, dokkingstasjon, skjerm, tastatur og mus) må være fjernet fra skrivebordet eller benken der det nye utstyret skal monteres og installeres. Men utstyret må være plassert i det samme avlukket, kontoret, laben eller rommet som kunden har bestilt HPs tjeneste for lokal installering av maskinbilde.

Booke en avtale

Maskinvare- og tjenestebestillinger skal gjøres for hver kundelokasjon. Det er kjøperens ansvar å formidle kundekontaktens navn, e-postadresse og telefonnummer under maskinvarebestillingsprosessen. HPs autoriserte tjenesteleverandør vil gjøre en avtale med den angitte kontakten på stedet og bekrefte de nødvendige detaljene for tjenesten. Kundekontakten skal enten kunne det lokale språket (basert på plassering) både skriftlig og muntlig eller være i stand til å snakke, lese og skrive engelsk.

Prosjektledelse

Ledelsen av prosjektet skal organiseres av kunden eller bestilles som en separat tjeneste fra HP eller en tredjepart. HP eller en autorisert tjenesteleverandør gjør en avtale med én person per lokasjon. Det er kundens ansvar å kontakte eller informere sluttbrukerne.

Det er kundens ansvar å gi en detaljert installasjons- / avinstallasjonsplan (bygning, etasje, søyle, skrivebord, bruker, ny enhetsmodell osv.) til HP- autorisert serviceleverandør for å muliggjøre levering. Ytterligere detaljer, som BIOS-passord, datamaskinnavn, domenenavn, administratornavn, administratorpassord, bruker-/kontonavn og brukerpasord kreves for tjenester knyttet til sikkerhetsinnstillinger, nettverksforbindelser, autentisering og maskinbilde. Kunden vil gi alle godkjenninger; gi informasjon som IP-adresser; og sørge for at all maskinvare, fastvare og programvare som HP trenger for å levere denne tjenesten er tilgjengelig.

Hvis kundens prosjektledelse eller koordineringen av installeringstjeneste utføres i et land som ikke er engelsktalende, skal kundekontakten enten kunne det lokale språket (basert på plassering) både skriftlig og muntlig eller være i stand til å snakke, lese og skrive engelsk.

Kompatibilitet med datamaskintilbehør

Hvis kunden ber om at eksisterende tilbehør, som skjerm, dokkingstasjon, tastatur og mus, skal kobles til den bestilte, nye datamaskinen (stasjonær PC, bærbar PC, tynnklient eller arbeidsstasjon), er det kunden som er ansvarlig for og må sørge for at det eksisterende tilbehøret er kompatibelt med den nye datamaskinen. Installasjonstjenesten inkluderer ikke noen logisk konfigurering av tilbehøret på operativsystemnivå, inkludert innstillinger for mus og skjerm.

Forberedelser til kabling

Kunden skal sørge for at strøm- og nettverkskablene i det valgte området er ferdig tilkoblet før Installasjonstjenesten skal starte.

Hentepunkt for datamaskinprodukt

Kunden skal sørge for at alle produktene som skal installeres er plassert på et sentralt hentepunkt, og at avstanden mellom det sentrale hentepunktet og de valgte avlukkene, kontorene, labene og rommene der installeringen skal foregå er innenfor en akseptabel avstand. Kundens sentrale hentepunkt må være i samme bygning som avlukket, kontoret, laben eller rommet som produktene skal leveres til.

Det sentraliserte hentepunktet kan være bygningens lobby eller varemottak (dør eller dock) hvor produktene ble levert av logistikkoperatøren. Hvis kunden ønsker at det sentrale hentepunktet skal være et annet sted, og ønsker at HP skal levere produktene til et annet sentralt hentepunkt enn lobbyen eller varemottaket, må kunden bestille den oppgraderte logistikk-tjenesten Innendørs levering, som er en separat tjeneste.

Lisenser

Kunden må skaffe lisensiert programvare, med gyldige produkt-nøkler der dette kreves, for at installeringen skal kunne gjennomføres. Det er ikke HPs ansvar å verifisere lisensiering eller gyldigheten til programvaren som kunden presenterer for installering.

Bootbart maskinbilde

Datamaskinene som skal installeres har enten et bootbart maskinbilde installert på harddisken, eller så må kunde ha bestilt tjenesten lokal installering av maskinbilde.

Oppsett av skrivernetverk

Kunden er ansvarlig for å programmere inn IP-adressen og nettverksinnstillingene, samt for å verifisere nettverksskriverfunksjonaliteten.

Generelle ansvarsområder

Sikkerhetskopiering av data

Det er kundens ansvar å sikkerhetskopiere alle kundens filer, data og programvare før installerings-tjenesten starter. Det er også kundens ansvar å skulle gjenopprette sine tapte eller endrede filer, data og programmer. Kunden må ha et separat system eller en prosedyre for sikkerhetskopiering.

Farlige omgivelser

Kunden må varsle HP hvis det oppdages at arbeidsområdet som HP blir tildelt inneholder potensielle helse- eller sikkerhetsrisikoer for HPs eller serviceleverandørens ansatte. HP kan utsette installerings-tjenestene til kunden tar hånd om slike farer.

Autorisert representant

Kunden må ha en representant tilstede i kundens lokaler når HPs servicemedarbeidere utfører installeringstjenestene.

Kundens representant skal enten kunne det lokale språket (basert på plassering) både skriftlig og muntlig eller være i stand til å snakke, lese og skrive engelsk.

Spesifikke krav

Kunden må oppfylle kravene ovenfor for de spesifikke tjenestene som bestilles.

Generelle bestemmelser

Åpningstider

Installeringstjenester utføres under HPs lokale standardåpningstider på vanlige arbeidsdager, unntatt lokale helligdager.

Underleverandører

HP kan (a) utkontraktere forpliktelsene sine (helt eller delvis) til en tredjepart, inkludert HPs autoriserte tjenesteleverandører, eller (b) tilordne eller overføre denne tjenesteavtalen til en annen HP-avdeling når som helst, med skriftlig advarsel.

Grunnleggende skriveropplæring for hovedoperatør

HP leverer en grunnleggende innføring i installering av rekvisita, utskrift av testside og fjerning av fastkjørt papir, pluss forklaringer på grunnleggende funksjoner og funksjonalitet.

Leveringssted

Installeringer foretas kun på steder som det leveres til.

Støttet maskinvare

Denne tjenesten støtter HPs stasjonære datamaskiner, bærbare datamaskiner, tynnklienter, arbeidsstasjoner, butikksalgsmaskiner, nettbrett og skrivere.

Ekstragebyrer

HP forbeholder seg retten til å kreve betaling, basert på tid- og materialbruk, for arbeid som faller utenfor rammene til de oppgitte serviceprisene. Dette kan f.eks. være arbeid med å oppfylle tjenestekrav eller andre krav som kunden har unnlatt å oppfylle.

Defekt maskinvare

Defekt maskinvare som oppdages under installeringen blir erstattet eller reparert i henhold til vilkårene i garantipapirene som fulgte med ved kjøp for HP-støttede eller HP-leverte produkter.

Geografisk dekning

Det kan hende at disse tjenestene ikke er tilgjengelige overalt. Kontakt din lokale HP-salgrepresentant for landsspesifikk informasjon om dekning og begrensninger. Det kan påløpe avstandsgebyrer.

Bestillingsinformasjon

HPs installeringstjenester kan kun bestilles ved kjøp av en ny datamaskin (stasjonær, bærbar, tynnklient eller arbeidsstasjon). Installeringsjenesten er begrenset til datamaskin, skjerm, dokkingstasjon, tastatur, mus og skriver. Det er kun nødvendig å bestille tjenesten for PC eller skriver og den omfatter tilkobling av dette tilbehøret. Tjenesten er vanligvis begrenset til PC-er og skrivere og tilbehør bestilt med tjenester; imidlertid vil HP koble det nevnte eksisterende tilbehøret til en nylig bestilt PC eller skriver i henhold til kundens ansvar nevnt i dette dokumentet.

Installeringsjenester for datamaskiner og skrivere er begrenset til maksimalt 1000 enheter per ordre, og installeringen er underlagt følgende kapasitetsbegrensninger:

- For stedsordrer med færre enn 10 enheter må alle enhetene installeres samtidig.
- For stedsordrer med flere enn 10 enheter må minst 10 enheter installeres per dag.
- Tjenesten som helhet er beregnet å skulle fullføres åtte uker etter at maskinvaren blir levert. Bestillinger på mer enn 1000 enheter kan gjøres via GetMore Services.

Lær mer på
hp.com/go/deploy

Med deg på for oppdateringer
hp.com/go/getupdated



Del med kolleger

HPs tjenester er underlagt gjeldende HP-vilkår og -betingelser for tjenesten eller som forklart for kunden på kjøpstidspunktet. Kunden kan ha andre lovbestemte krav i henhold til gjeldende lokale lover, og slike rettigheter påvirkes ikke på noen måte av HPs tjenestevilkår og -betingelser eller HP-garantien som følger med HP-produktet.

© Copyright 2014–2016 HP Development Company, L.P. Informasjonen i dette dokumentet kan endres uten varsel. Garantiene for HP-produkter og -tjenester fremsettes i de uttrykte garantierklæringene 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.

