

Usługa instalacji



Usługi wdrożeniowe HP

Korzyści związane z usługami

- Instalacja komputerów oraz drukarek zgodna z wymogami informatycznymi i dostosowana do potrzeb użytkowników.
- Wysoki standard instalacji na całym świecie
- Nieskomplikowany proces zamawiania

Przegląd usługi

Usługa instalacji jest świadczona przez serwisanta firmy HP w siedzibie klienta. W przypadku instalacji komputerów serwisant dostarczy produkty do wyznaczonej lokalizacji. W przypadku instalacji drukarek serwisant uda się do siedziby klienta, w której znajdują się drukarki. Serwisant skonfiguruje urządzenia i peryferia, a także usunie opakowania po zakończeniu instalacji. Jest to podstawowa usługa instalacji, dostępna dla klientów w ramach szerszej gamy Usług wdrożeniowych HP, które obejmują dystrybucję, dostawę, instalację i demontaż produktów firmy HP. Usługi te mają na celu skrócenie czasu potrzebnego zespołom informatycznym na przygotowanie i aktualizację projektów.

Dane techniczne

Usługa instalacji

W podstawowej wersji usługi instalacji serwisant firmy HP zainstaluje nowe urządzenie w wyznaczonej lokalizacji (stanowisko, biuro, pracownia lub inne pomieszczenie) na terenie siedziby klienta i usunie opakowanie z obszaru roboczego. W przypadku komputerów ta usługa obejmuje pobranie urządzeń z centralnego punktu w siedzibie klienta. W przypadku komputerów usługa nie obejmuje zakładania profilu użytkownika, konfigurowania sieci ani instalacji oprogramowania. W przypadku drukarek klient jest odpowiedzialny za rozpakowanie i rozmieszczenie urządzeń tam, gdzie ma być przeprowadzona usługa instalacji.

Usługa instalacji komputerów HP obejmuje:

- Kontakt z klientem: firma HP lub autoryzowany serwis skontaktuje się z klientem – z osobą wymienioną na zamówieniu w celu ustalenia terminu wizyty (spotkanie z jedną osobą na placówkę). Jeśli nie zostało to inaczej zaplanowane, standardowo procedura przewiduje rozpoczęcie świadczenia wszystkich usług instalacji w ciągu tygodnia od dostawy sprzętu do siedziby klienta. Czas dostawy zależy od dostępności pracownika firmy HP i autoryzowanego serwisu. Usługa instalacji powinna zostać przeprowadzona w trakcie jednej wizyty.
- Dostawa do biurka: przedstawiciel firmy HP odbierze produkty z punktu przerzutowego klienta i dostarczy je do wskazanej przez niego lokalizacji (np. do stanowiska użytkownika końcowego, pracowni lub innego pomieszczenia). Punkt przerzutowy musi znajdować się w tym samym budynku co stanowisko, biuro, pracownia lub pomieszczenie, gdzie produkt ma być dostarczony.
- Rozpakowanie: przedstawiciel firmy HP sprawdzi, czy urządzenia wymienione w dokumencie przewozowym zostały dostarczone, a następnie rozpakuje je. Opakowania zostaną usunięte i przeniesione w miejsce wyznaczone przez klienta, które musi znajdować się w tym samym budynku co stanowisko, biuro, pracownia lub pomieszczenie, gdzie produkt ma być dostarczony.
- Konfigurowanie: przedstawiciel firmy HP umieści komputer w miejscu wyznaczonym przez klienta i fizycznie podłączy peryferia, kable sieciowe oraz przewody zasilające. Peryferia obejmują monitory, stacje dokujące, klawiatury i myszy. Montowanie na ścianie nie wchodzi w zakres usługi.
- Włączenie/uruchomienie: przedstawiciel firmy HP włączy komputer i przeprowadzi procedurę rozruchu, korzystając z zainstalowanego obrazu.
- Następnie należy podpisać certyfikat akceptacji/formularz zakończenia projektu, który przedłoży przedstawiciel firmy HP lub autoryzowany serwis.
- Przedstawiciel firmy HP lub autoryzowany serwis przedstawi fakturę za instalację w momencie otrzymania podpisanego certyfikatu akceptacji/formularza zakończenia projektu.

Usługa instalacji drukarek HP obejmuje:

- **Kontakt z klientem:** klient skontaktuje się z firmą HP lub autoryzowanym serwisem w celu ustalenia terminu wizyty. Przedstawiciel firmy HP ustali termin spotkania z jedną osobą na placówkę. Jeśli nie zostało to inaczej zaplanowane, standardowo procedura przewiduje rozpoczęcie świadczenia wszystkich usług instalacji w ciągu tygodnia od dostawy sprzętu do siedziby klienta. Czas dostawy zależy od dostępności pracownika firmy HP i autoryzowanego serwisu. Usługa instalacji powinna zostać przeprowadzona w trakcie jednej wizyty. Usługi świadczone poza standardowymi godzinami pracy firmy HP mogą wiązać się z dodatkowymi opłatami.
- **Rozpakowanie:** przedstawiciel firmy HP sprawdzi, czy urządzenia wymienione w dokumencie przewozowym zostały dostarczone, a następnie rozpakuje je. Opakowania zostaną usunięte i przeniesione w miejsce wyznaczone przez klienta, które musi znajdować się w tym samym budynku co stanowisko, biuro, pracownia lub pomieszczenie, gdzie produkt ma być dostarczony.
- **Konfigurowanie:**
 - Klient jest odpowiedzialny za rozpakowanie i rozmieszczenie urządzeń tam, gdzie ma być przeprowadzona usługa instalacji. Przedstawiciel firmy HP fizycznie podłączy peryferia, kable sieciowe i przewody zasilające, które zostały zakupione w ramach tego samego zamówienia.
 - W ramach usługi sterownik drukarki jest instalowany na jednej stacji roboczej PC (nie na serwerze).
 - W ramach usługi przeprowadzana jest konfiguracja sieciowa, w tym programowanie adresu IP oraz ustawień sieciowych, a także weryfikacja funkcji druku sieciowego.
 - W ramach usługi przeprowadzana jest konfiguracja bezprzewodowego połączenia do sieci i weryfikacja funkcji drukowania przez Internet.
 - Podczas konfigurowania drukarki do pracy w sieci klient może wybrać konfigurację automatyczną za pośrednictwem protokołu BOOTCP lub DHCP, bądź wprowadzić ręcznie adres IP, domyślną bramę i maskę podsieci.
 - W przypadku urządzeń wielofunkcyjnych usługa obejmuje ustawienie funkcji wysyłania na adres e-mail, a także konfigurację drukarki z uwzględnieniem protokołu SMTP lub LDAP.
 - W ramach usługi wskazany przez klienta główny użytkownik uzyska podstawowe informacje na temat instalowania materiałów eksploatacyjnych, drukowania strony testowej oraz usuwania zacięć papieru. Dodatkowo zostaną objaśnione podstawowe funkcje sterownika drukarki, panelu sterowania (kopiowanie, drukowanie wysyłanie na adres e-mail), zainstalowanego serwera sieciowego i powiadomień.
 - W ramach usługi klient otrzymuje podstawowe informacje, w tym dane kontaktowe działu wsparcia HP.
- Następnie należy podpisać certyfikat akceptacji/formularz zakończenia projektu, który przedłoży przedstawiciel firmy HP lub autoryzowany serwis.

Obowiązki klienta

Dostęp do obiektu i produktu

Klient musi zapewnić dostęp do budynku, piętra, poszczególnych stanowisk, biur, pracowni i pomieszczeń, gdzie będzie świadczona usługa, w dniu i o godzinie, na którą przewidziano dostawę. Dodatkowo klient musi udostępnić przestrzeń roboczą i udogodnienia w pobliżu produktów, a także przekazać dostęp do informacji oraz zasobów, które zgodnie z oceną firmy HP będą potrzebne do świadczenia usługi wdrożenia produktów i ułatwią serwisantowi instalację nowych urządzeń.

Zasoby klienta obejmują przedstawiciela placówki i osobę kontaktową, która wskaże stanowiska, biura, pracownie i pomieszczenia, gdzie ma zostać przeprowadzona instalacja.

Dostęp do punktu odbioru powinien być swobodny (bez zastrzeżonego dostępu, zablokowanych drzwi itp.). Klient powinien zapewnić dostęp do specjalnych urządzeń, takich jak wózki widłowe czy platformy na schody, oraz personel do ich obsługi. Klient powinien zapewnić możliwość korzystania z wind, jeśli są one dostępne, do celów przemieszczania urządzeń między piętrami.

Klient musi poinformować firmę HP lub autoryzowany serwis o konieczności przedstawienia przepustki lub paszportu w celu uzyskania dostępu do terenów wojskowych lub publicznych, laboratoriów itp.

Przygotowanie miejsca

Miejsce, w którym ma być zainstalowany nowy komputer lub drukarka, musi być uporządkowane, a niepotrzebne urządzenia usunięte. Jeśli to konieczne, klient przygotowuje miejsce, gdzie zostanie zainstalowany nowy komputer lub drukarka. W przypadku komputerów klient może zamówić Usługę demontażu – w takim przypadku miejsce przygotowuje przedstawiciel firmy HP. Stary sprzęt komputerowy (komputer, stacja dokująca, monitor, klawiatura i mysz) należy usunąć z biurka, gdzie mają być zainstalowane nowe urządzenia. Jeśli jednak klient zamówił usługę instalacji z obrazu w swojej siedzibie, elementy te należy pozostawić przy stanowisku, w biurze, pracowni lub pomieszczeniu.

Rezerwacja wizyty

Zamówienia na sprzęt i usługi należy składać ze wskazaniem placówki. W ramach procesu zamawiania sprzętu kupujący musi przekazać imię i nazwisko, adres e-mail oraz numer telefonu osoby kontaktowej w placówce klienta. Autoryzowany serwis HP ustali datę spotkania z wyznaczoną osobą kontaktową i objaśni, co jest potrzebne do realizacji usługi. Osoba kontaktowa ze strony klienta powinna posługiwać się płynnie lokalnym językiem (w mowie i piśmie) lub językiem angielskim.

Zarządzanie projektem

Za zarządzanie projektem odpowiada klient; istnieje również możliwość zamówienia usługi zarządzania w firmie HP lub u innego dostawcy. Przedstawiciel firmy HP lub autoryzowany serwis ustali termin spotkania z jedną osobą na placówkę. Za kontakt lub udzielenie informacji użytkownikom końcowym odpowiada klient.

Klient jest odpowiedzialny za dostarczenie szczegółowego planu instalacji/demontażu (budynek, piętro, biurko, użytkownik, model nowego urządzenia itp.) do autoryzowanego serwisu HP. Dodatkowe parametry, takie jak hasło systemu BIOS, nazwa komputera, nazwa domeny, nazwa administratora, hasło administratora, nazwa użytkownika oraz hasło dostępu będą potrzebne do uwierzytelnienia, wprowadzenia ustawień bezpieczeństwa, a także skonfigurowania połączeń sieciowych i usług przetwarzania obrazu. Klient udzieli wszelkich zezwoleń, przekaze potrzebne informacje, takie jak adresy IP, a także zapewni sprzęt, oprogramowanie sprzętowe i programy, które będą potrzebne serwisantowi firmy HP do wykonania usługi.

Jeśli zarządzanie projektem klienta lub koordynacja usługi instalacji ma miejsce w kraju nieanglojęzycznym, osoba kontaktowa ze strony klienta powinna posługiwać się płynnie lokalnym językiem (w mowie i piśmie) lub językiem angielskim.

Zgodność akcesoriów PC

Jeśli klient zażąda podłączenia istniejących akcesoriów, takich jak monitor, stacja dokująca, klawiatura czy mysz do nowego komputera (stacjonarny, przenośny, terminal lub stacja robocza), bierze na siebie odpowiedzialność za zapewnienie ich zgodności z nowym urządzeniem. Usługa instalacji nie obejmuje konfiguracji logicznej peryferiów na poziomie systemu operacyjnego, w tym ustawień monitora czy myszy.

Przygotowanie okablowania

Przed rozpoczęciem instalacji klient powinien się upewnić, że przewody zasilające i sieciowe w wyznaczonych obszarach są sprawne.

Punkt odbioru komputerów

Klient jest odpowiedzialny za umieszczenie wszystkich produktów, które mają być zainstalowane, w centralnym punkcie odbioru, zorganizowanym w odpowiedniej odległości od wyznaczonych stanowisk, biur, pracowni czy pomieszczeń. Punkt odbioru klienta musi znajdować się w tym samym budynku co stanowisko, biuro, pracownia lub pomieszczenie, gdzie produkt ma być dostarczony.

Punkt odbioru można zorganizować w holu budynku lub na terenie strefy załadunku, gdzie produkty zostaną dostarczone przez kuriera. Jeśli na życzenie klienta punkt odbioru ma być zlokalizowany w innym miejscu niż hol czy obszar załadunkowy, a firma HP ma tam dostarczyć zamówione produkty, klient musi wykupić dodatkową usługę logistyczną z dostawą do budynku.

Licencje

Klient musi zapewnić oprogramowanie z aktualnymi licencjami, które jest potrzebne do przeprowadzenia instalacji przez przedstawiciela firmy HP. Firma HP nie bierze odpowiedzialności za sprawdzenie aktualności licencji ani ważności oprogramowania dostarczonego przez klienta.

Obraz rozruchowy

Komputery, które mają być zainstalowane, muszą mieć zapewniony obraz rozruchowy. Można też zamówić usługę instalacji w placówce klienta.

Konfiguracja drukarki do pracy w sieci

Klient będzie odpowiedzialny za zaprogramowanie adresu IP i ustawień sieciowych, a także za weryfikację funkcji druku w sieci.

Ogólne obowiązki

Kopia zapasowa danych

Po stronie klienta spoczywa odpowiedzialność za sporządzenie kopii zapasowych wszystkich plików klienta, danych oraz programów przed rozpoczęciem świadczenia usługi instalacji, a także za przywrócenie utraconych lub uszkodzonych plików, danych i programów. Klient musi zapewnić osobny system zapasowy lub procedurę.

Obszary niebezpieczne

Klient musi powiadomić firmę HP, jeśli obszar roboczy stanowi zagrożenie dla zdrowia lub bezpieczeństwa przedstawiciela firmy HP lub autoryzowanego serwisu. Firma HP może odłożyć realizację usługi instalacji do momentu usunięcia zagrożenia.

Autoryzowany przedstawiciel

Podczas pracy serwisantów firmy HP w ramach usługi instalacji musi być obecny przedstawiciel klienta.

Przedstawiciel klienta powinien posługiwać się płynnie lokalnym językiem (w mowie i piśmie) lub językiem angielskim.

Wymogi szczególne

Klient musi spełnić powyższe warunki zgodnie z zamówionymi usługami.

Postanowienia ogólne

Godziny pracy

Usługi instalacji są świadczone w lokalnych godzinach pracy firmy HP w dni robocze, z wyłączeniem lokalnych dni wolnych.

Zlecenie pracy podwykonawcom

Firma HP może: (a) zlecić wykonanie części lub całości pracy podwykonawcy, w tym autoryzowanemu serwisowi HP lub (b) przenieść niniejszą umowę świadczenia usługi na inny podmiot firmy HP w dowolnym momencie, po przekazaniu stosownej informacji na piśmie.

Podstawowe szkolenie z zakresu obsługi drukarek dla głównych użytkowników

Firma HP przekaze najważniejsze informacje na temat instalowania materiałów eksploatacyjnych, drukowania strony testowej, usuwania zacięć papieru oraz podstawowych funkcji.

Lokalizacja dostawy

Instalację można przeprowadzić wyłącznie pod adresem dostawy.

Obsługiwany sprzęt

Usługa obejmuje następujące urządzenia firmy HP: komputery stacjonarne, przenośne, terminale, stacje robocze, urządzenia dostępne w punktach sprzedaży, tablety i drukarki.

Dodatkowe opłaty

Firma HP zastrzega sobie prawo do obciążenia klienta opłatami za czas i materiały potrzebne do wykonania dodatkowej pracy nieuwzględnionej w pierwotnej wycenie, związanej z koniecznością przygotowania miejsca do wykonania usługi lub niespełnieniem wymogów przez klienta.

Uszkodzone podzespoły

Sprzęt, który podczas instalacji został zidentyfikowany jako uszkodzony, zostanie wymieniony lub naprawiony w ramach oryginalnej gwarancji sprzedawcy na produkty dostarczone lub obsługiwane przez firmę HP.

Zasięg geograficzny

Wymienione usługi mogą nie być dostępne w każdej lokalizacji. Informacji na temat dostępności i ograniczeń udziela lokalny przedstawiciel handlowy firmy HP. Mogą obowiązywać opłaty za dojazd.

Informacje o zamawianiu

Usługi instalacji można zamówić tylko przy zakupie nowego komputera (stacjonarny, przenośny, terminal lub stacja robocza) lub drukarki. Usługi instalacji dotyczą komputerów, monitorów, stacji dokujących, klawiatur, mysz i drukarek. Można je zamówić tylko dla komputerów lub drukarek; obejmują one podłączenie wymienionych akcesoriów. Zazwyczaj świadczenie usługi jest ograniczone do komputerów i drukarek, a także do akcesoriów, które zostały z nimi zamówione. Mimo to przedstawiciel firmy HP podłączy wspomniane już istniejące akcesoria do nowych komputerów lub drukarek, jeśli klient zaakceptuje warunki wymienione w niniejszym dokumencie.

Usługi instalacji dla komputerów lub drukarek obejmują maksymalnie 1000 urządzeń na zamówienie i podlegają następującym ograniczeniom:

- W przypadku zamówienia mniej niż 10 urządzeń wszystkie produkty muszą zostać zainstalowane w tym samym czasie.
- W przypadku zamówienia więcej niż 10 urządzeń dzienny limit instalacji to 10 produktów.
- Ogólnie usługa powinna zostać zakończona w ciągu ośmiu tygodni od dostarczenia sprzętu. Zamówienia na ponad 1000 urządzeń można zrealizować w ramach usług GetMore.

Więcej informacji:
hp.com/go/deploy

Zarejestruj się, aby otrzymywać aktualne informacje:
hp.com/go/getupdated



Udostępnij współpracownikom

Usługi HP podlegają stosownym warunkom i postanowieniom, przekazanych lub wskazanych Klientowi przy zakupie. Klientowi mogą przysługiwać dodatkowe prawa ustawowe, zgodnie z właściwym prawem lokalnym, na które w żaden sposób nie wpływają warunki i postanowienia dotyczące usług HP ani ograniczona gwarancja HP dołączona do produktu tej firmy.

© Copyright 2014–2016 HP Development Company, L.P. Informacje przedstawione w niniejszym dokumencie mogą ulec zmianie bez powiadomienia. Jedyne gwarancje, jakich udziela HP na produkty i usługi, są określone w oświadczeniach gwarancyjnych dostarczanych wraz z takimi produktami i usługami. Nic, co zostało zawarte w niniejszym dokumencie, nie powinno być rozumiane jako dodatkowa gwarancja. Firma HP nie ponosi odpowiedzialności prawnej za błędy techniczne lub redakcyjne oraz za ewentualne braki w niniejszym opracowaniu.

