

Installationstjänst

HPs implementeringstjänster



Fördelar med tjänsten

- Installation av persondatorer och skrivare som är IT- och användarredo
- Global standardinstallation
- Lätt att beställa

Tjänsteöversikt

Med installationstjänsten kommer en servicerepresentant från HP och hjälper till på plats. För installation av persondator levereras produkterna till den plats ni anger. För installation av skrivare kommer representanten till platsen där skrivaren finns. Servicerepresentanten installerar enheter och tillbehör och avlägsnar förpackningar när installationen är klar. Detta är den grundläggande installationstjänsten som finns tillgänglig för kunder som faller under den bredare kategorin i HPs implementeringstjänster med fokus på distribution, leverans och installation av HP-inventarier. Dessa tjänster är utformade för att reducera den tid som IT-team lägger på att starta och uppdatera projekt.

Specifikationer

Installationstjänst

I installationstjänstens basversion ingår att en representant från HP installerar den nya enheten på plats (kontorsbås, kontor, labb och rum) i kundens lokal och avlägsnar förpackningarna från arbetsområdet. För persondatorer inkluderar denna tjänst insamlingen av enheter från en central samlingsplats i kundens lokaler. För persondatorer inkluderar detta inte konfigurationen av datorn med användarprofil, nätverksanslutning eller programvara. För skrivare ska kunden placera den i närheten av den plats där installationstjänsten kommer att utföras.

HPs installationstjänst för persondatorer inkluderar följande:

Kundens kontaktperson: HP eller dess auktoriserade tjänsteleverantör kontaktar kunden för att boka in ett möte. HP kontaktar den person som står angiven på kundordern och bokar in ett möte med en person per plats. Det är standard att påbörja alla installationstjänster inom en vecka efter leverans av hårdvaran till kunden, om inget annat har efterfrågats och/eller schemalagts. Leveranstiden beror på HPs och dess auktoriserade tjänsteleverantörers tillgänglighet. Installationstjänsten försöker alltid färdigställa installationen under ett enda besök.

- Leverans på plats: HP hämtar produkterna från kundens mottagnings- eller samlingsområde och levererar dem till den plats som kunden specificerat (till exempel slutanvändarens kontorsbås, kontor, labb eller rum). Kundens mottagnings- eller samlingsområde måste vara i samma byggnad som det kontorsbås, kontor, labb eller rum som produkterna ska levereras till.
- Uppackning: HP kontrollerar leveransen gentemot packlistan och packar upp de levererade produkterna. HP avlägsnar förpackningarna till den avyttringsplats som kunden har angett, vilken måste vara i samma byggnad som det kontorsbås, kontor, labb eller rum dit produkterna ska levereras.
- Konfiguration: HP placerar datorn på den plats som kunden angett och kopplar ihop kringutrustning, nätverkskablar och strömsladdar. Till kringutrustning räknas en skärm, dockningsstation, tangentbord och mus. Tjänsten innefattar inte väggfästning.
- Start/uppstart: HP startar datorn och utför initieringen med en installerad image.
- HP eller dess auktoriserade tjänsteleverantör inhämtar sedan godkännande av leveransintyg/bevis på slutfört projektet.
- HP eller dess auktoriserade tjänsteleverantör skjuter inte upp en installationsfaktura som baseras på ett leveransintyg/bevis på slutfört projektet.

HPs installationstjänst för skrivare inkluderar följande:

Kundens kontaktperson: Kunden kontakter HP eller dess auktoriserade tjänsteleverantör för att boka in ett möte. HP bokar ett möte med en person per plats. Det är standard att påbörja alla installationstjänster inom en vecka efter leverans av hårdvaran till kunden, om inget annat har efterfrågats och/eller schemalagts. Leveranstiden beror på HPs och dess auktoriserade tjänsteleverantörens tillgänglighet. Installationstjänsten försöker alltid färdigställa installationen under ett enda besök. Tjänster som utförs utanför HPs normala kontorstid kan medföra extra kostnader.

- Uppackning: HP kontrollerar leveransen gentemot packlistan och packar upp de levererade produkterna. HP avlägsnar förpackningarna till den avyttringsplats som kunden har angett, vilken måste vara i samma byggnad som det kontorsbås, kontor, labb eller rum dit produkterna ska levereras.
- Konfiguration:
 - Kunden ska placera den i närheten av den plats där installationstjänsten kommer att utföras. HP kopplar ihop tillbehör, nätverkskablar och strömsladdar som har köpts i samma beställning.
 - Denna tjänst tillhandahåller installation av utskriftsdrivrutiner på en persondator (inte server).
 - Denna tjänst tillhandahåller nätverksinstallation av skrivare, inklusive programmering av IP-adressen och nätverksinställningar samt verifiering av att nätverksutskrift fungerar.
 - Denna tjänst tillhandahåller installation av trådlös anslutning och verifiering av att nätverksutskrift fungerar över internet.
 - För konfiguration av skrivare i nätverk kan kunden välja mellan automatisk konfiguration med BOOTCP eller Dynamic Host Configuration Protocol (DHCP) eller manuell konfiguration med IP-adress, standardgateway och nätmask.
 - För multifunktionsprodukter innehåller tjänsten installation av "skicka till e-post-konfigurationen" och konfiguration av skrivaren för SMTP eller LDAP.
 - Denna tjänst ger den av kunden bestämda huvudoperatören en grundläggande översikt över installation av patroner/kassetter, utskrift av testsida, rensning av papperstrassel, samt förklaringar av grundläggande funktioner såsom utskriftsdrivrutiner, kontrollpanelsfunktioner (kopiera, skriv ut, skicka till e-post), inbäddad webbserver och varningar.
 - Denna tjänst tillhandahåller grundinformation till kunden, inklusive hur man gör ett supportsamtal till HP.
- HP eller dess auktoriserade tjänsteleverantör inhämtar sedan godkännande av leveransintyg/bevis på slutfört projektet.

Kundens åtaganden

Plats- och produktåtkomst

Kunden måste se till att det går att komma in i byggnaden, på våningen, i individuella kontorsbås, kontor, labb och rum där tjänsten ska levereras på det datum och den tid som leveransen har schemalagts för. Vidare ska kunden se till att det finns arbetsutrymme inom rimligt avstånd från produkterna, såväl som tillgång till och användning av information, kundresurser och anläggning enligt vad som rimligt kan anses nödvändigt av HP. Detta för att kunna tillhandahålla tjänsten för produkterna och för att möjliggöra för servicerepresentanten från HP att hjälpa till med installationen av de nya enheterna.

Kundresurser inkluderar en representant på plats som identifierar de kontorsbås, kontor, labb och rum där installationerna ska utföras.

Vägen till samlingsplatsen måste vara rensad från hinder (till exempel begränsat tillträde, låsta dörrar etc.). Det är kundens ansvar att tillhandahålla den specialutrustning som kan behövas, såsom gaffeltruckar och trappklättrare, samt personal till dessa. Om det finns hissar i byggnaden ska kunden hjälpa till med hissåtkomst för förflyttning av enheter mellan olika våningar.

Kunden måste informera HP eller dess auktoriserade tjänsteleverantör om nödvändiga säkerhetstillstånd eller passerkort för att få tillgång till militära eller offentliga områden, laboratorier etc.

Frigjort utrymme

Området där den nya persondatorn eller skrivaren ska installeras måste vara fritt från annan, gammal utrustning. Om det är nödvändigt ska kunden rensa utrymmet där den nya persondatorn eller skrivaren ska installeras. En nedmonteringstjänst för datorer från kan beställas av kunden om denne vill att HP ska rensa området. Den gamla datorutrustningen (dator, dockningsstation, bildskärm, tangentbord och mus) måste tas bort från skrivbordet eller bordsskivan där den nya utrustningen ska installeras och konfigureras.

Boka möte

Hårdvaru- och servicebeställningar görs via kundsidan. Det är köparens ansvar att tillhandahålla kundsidan med kontaktnamn, e-post och telefonnummer som en del av beställningsprocessen. HPs auktoriserade tjänsteleverantör planerar mötet med platsens kontakt och klargör detaljerna kring tjänsten. Kundens kontaktperson behåller antingen sitt modersmål (platspecifik, i tal och skrift) eller kan tala, läsa och skriva engelska.

Projektledning

Allmän projektledning ges av kunden eller beställs som en separat tjänst från HP eller tredje part. HP eller dess auktoriserade tjänsteleverantör kommer att boka in ett möte med en person per plats. Det är kundens ansvar att kontakta och informera sina slutanvändare.

Det är kundens ansvar att tillhandahålla en detaljerad installations-/avinstallationsplan (byggnad, våning, pelare, skrivbord, användare, ny enhetsmodell etc.) till HPs auktoriserade tjänsteleverantör för att möjliggöra leverans. Ytterligare parametrar såsom BIOS-lösenord, datornamn, domännamn, administratörsnamn, administratörslösenord, användarkonto/ användarnamn och användarlösenord behövs för säkerhetsinställningar, nätverksanslutningar och verifierings- och image-tjänster. Kunden ska bevilja alla godkännanden; tillhandahålla information som IP-adresser; och se till att all hårdvara, inbyggd programvara och programvara som HP-servicespecialisten behöver för att kunna leverera denna tjänst är tillgänglig.

Om kundens projektledning och samordning av installationstjänsten utförs i icke engelskspråkiga länder ska kundkontakten kunna kommunicera i skrift och tal på det lokala modersmålet eller på engelska.

Kompatibla datortillbehör

Om kunden efterfrågar att befintliga tillbehör såsom bildskärm, dockningsstation, tangentbord och mus ska anslutas till en nyligen beställd dator (stationär, bärbar, tunn klient eller workstation) är det kundens ansvar att se till att befintliga tillbehör är kompatibla med den nya datorn. Installationstjänsten innefattar inte konfiguration av kringutrustning på operativsystemnivå, inklusive bildskärms- och musinställningar.

Kabelförberedelser

Kunden ska se till att ström- och nätverkskablar i installationsområdet är dragna innan installationen påbörjas.

Samlingsplats för datorprodukter

Kunden ska se till att alla produkter som ska installeras finns på ett centralt uppsamlingsställe och att avstånden är acceptabla mellan uppsamlingsstället och kontorsbåsen, kontoren, labben och rummen där installationerna ska utföras. Kundens centrala uppsamlingsställe måste vara i samma byggnad som det kontorsbåsa, kontor, labb eller rum som produkterna ska levereras till.

Samlingspunkten kan vara i byggnadens lobby eller på den lagerplats som produkterna levererats till av transportföretaget. Om kunden vill ha den centrala samlingsplatsen någon annanstans och vill att HP ska placera produkterna där, måste kunden beställa tjänsten för mervärdeslogistik för inomhusleverans, vilket är en separat tjänst.

Licenser

Kunden måste tillhandahålla licensierad programvara med giltiga nycklar (där det är tillämpligt) för att HP ska kunna utföra installationerna. Det är inte HPs ansvar att verifiera licenser eller giltighet för programvara som kunden tillhandahållit för installationer.

Startbar image

De datorer som ska installeras har en startbar image redan installerad på dem.

Installation av skrivarnätverk

Kunden har ansvar för att programmera IP-adress och nätverksinställningar samt för att verifiera nätverkets skrivarfunktionalitet.

Allmänna åtaganden

Säkerhetskopiering:

Det är kundens ansvar att säkerhetskopiera alla filer, data och program innan några installationstjänster påbörjas, och att kunna rekonstruera förlorade eller förändrade filer, data eller program. Kunden måste ha separat säkerhetskopieringssystem eller -procedurer.

Riskfylld miljö

Kunden måste informera HP om det upptäcks att det område som HP ska arbeta i kan utgöra en hälso- eller säkerhetsfara för HPs anställda eller dess servicerepresentanter. HP kan komma att skjuta upp installationstjänsterna till kunden har åtgärdat dessa risker.

Auktoriserad representant

Kunden måste ha en representant närvarande medan HPs servicetekniker utför installationstjänster på kundens område.

Kundrepresentanten ska kunna kommunicera i skrift och tal på det lokala modersmålet eller på engelska.

Specifika krav

Kunden måste uppfylla ovanstående ansvarsområden för de specifika tjänster man begärt.

Konfidentialitet

Kunden är ansvarig för säkerheten för sin äganderättsligt skyddade och konfidentiella information. Information som utbyts under det här avtalet kommer att behandlas som konfidentiell om den identifieras som sådan när den lämnas, eller om omständigheterna kring när den lämnas rimligtvis antyder att den ska behandlas så. Konfidentiell information får endast användas i syfte att uppfylla skyldigheter eller utöva rättigheter enligt det här avtalet, och delas endast med anställda, ombud eller konsulter som behöver känna till informationen i det syftet. Konfidentiell information kommer att skyddas med en rimlig nivå av försiktighet för att förhindra obehörig användning eller avslöjande under tre år från det datum som den mottas eller (om det är längre) under den tid som informationen förblir konfidentiell. Dessa förpliktelser gäller inte för information som: i) var känd eller blir känd för den mottagande parten utan konfidentialitetsskyldighet; ii) utvecklas oberoende av den mottagande parten; eller iii) där avslöjande krävs enligt lag eller ett statligt organ.

Personuppgifter

Var part ska följa respektive skyldigheter enligt tillämplig dataskyddslagstiftning. HP avser inte att få åtkomst till personligt identifierbar information (PII) från kunden under tillhandahållandet av tjänster. I den utsträckning som HP har åtkomst till kundens PII som lagras i kundens system eller enheter kommer åtkomsten sannolikt att vara oväsentlig, och kunden kommer hela tiden att förbli personuppgiftsansvarig för PII. HP kommer endast att använda eventuell PII som de har åtkomst till i syfte att leverera de tjänster som har beställts. Kunden är ansvarig för säkerheten för sin äganderättsligt skyddade och konfidentiella information, inklusive PII.

Allmänna bestämmelser

Annullering av beställning

Kunden kan avboka beställningar för den här tjänsten innan mötesbokning levereras utan avgift.

Tjänsteleverans

Tjänster måste tas emot/utföras i beställningslandet.

Arbetstid

Installationstjänsterna utförs under HPs lokala ordinarie kontorstider på arbetsdagar, undantaget lokala HP-helgdagar.

Underleverantörer

HP kan komma att (a) lägga ut sina åtaganden (helt eller delvis) på en tredje part, inklusive HPs auktoriserade tjänsteleverantörer, eller (b) tilldela eller överföra detta tjänsteavtal till en annan HP-enhet när som helst med skriftligt varsel.

Grundläggande utbildning om skrivare för huvudanvändaren

HP tillhandahåller en grundläggande översikt över installation av patroner/kassetter, utskrift av en testsida, rensning av pappersstopp samt förklaringar av grundläggande funktioner och funktionalitet.

Leveransplats

Installationer utförs endast vid leveransplatser.

Hårdvara som stöds

HPs stationära och bärbara datorer, tunna klienter, workstations, enheter för butiksdatabasystem, plattor och skrivare stöds av denna tjänst.

Ytterligare kostnader

HP förbehåller sig rätten att debitera på basis av tid och material för extraarbete som har utförts utöver det överenskomna priset som kan uppstå om arbete måste utföras för att få tillgång till tjänstens grundförutsättningar, eller om andra krav inte har uppfyllts av kunden.

Defekt hårdvara

Defekt hårdvara som identifieras under installationen kommer att ersättas eller repareras under säljarens ursprungliga garantivillkor för produkter som levereras eller stöds av HP.

Geografisk täckning

Dessa tjänster kanske inte finns tillgängliga för alla områden. Kontakta din lokala HP-säljare för landsspecifik täckning och begränsningar. Resekostnader kan tillkomma.

Orderinformation

Installationstjänster kan endast beställas vid inköp av en ny dator (stationär, bärbar, tunn klient eller workstation) eller skrivare. Installationstjänster begränsas till en dator, bildskärm, dockningsstation, tangentbord, mus och skrivare. Tjänsten behöver endast beställas för datorn eller skrivaren och omfattar anslutningen av dessa tillbehör. Tjänsten är generellt sett begränsad till persondatorer och skrivare och de tillbehör som har beställts med tjänsten. HP kan dock ansluta nämnda befintliga tillbehör till en nybeställd persondator eller skrivare i överensstämmelse med de ansvarsområden som nämns i detta dokument.

Installationstjänster för datorer och skrivare begränsas till maximalt 1000 enheter per beställning och är föremål för följande installationskapaciteter:

- Vid beställningar på färre än 10 enheter måste alla enheter installeras på samma gång.
- Vid beställningar på fler än 10 enheter måste minst 10 enheter installeras per dag.
- Tjänsten är avsedd att vara slutförd inom åtta veckor efter det att hårdvaran har levererats. Beställningar på fler än 1000 enheter kan genomföras genom GetMore-tjänster.

Mer information finns på
hp.com/go/deploy

Registrera er för uppdateringar
hp.com/go/getupdated



Dela med kollegor

HPs tjänster är underställda HPs tillämpliga tjänstevillkor som har tillhandahållits eller angivits för kunden vid inköpstillfället. Kunden kan ha ytterligare lagstadgade rättigheter i enlighet med gällande lokal lagstiftning, och dessa rättigheter påverkas inte på något sätt av HPs tjänstevillkor eller den begränsade HP-garanti som gäller för en HP-produkt.

© Copyright 2022 HP Development Company, L.P. Informationen i detta dokument kan komma att ändras utan föregående meddelande. De enda garantier som gäller för produkter och tjänster från HP beskrivs i de uttryckliga garantier som medföljer produkterna och tjänsterna. Ingenting i detta dokument ska betraktas som en ytterligare garanti. HP ansvarar inte för tekniska fel, tryckfel eller utelämnad information i detta dokument.

