

Installationservice

HP Deployment Services



Servicefordele

- Installation af pc'er og printere, som er IT- og brugerklare
- Standardinstallation over hele verden
- Nemt at bestille

Serviceoversigt

Ved installationservice vil en HP-servicemedarbejder udføre denne service på din adresse. Servicemedarbejderen vil ved installation af pc'er levere produkterne til det angivne sted. Servicemedarbejderen vil ved installation af printere køre til den adresse, hvor printeren befinder sig. Servicemedarbejderen vil installere enheder og eksterne enheder samt fjerne emballage, når installationen er færdig. Dette er den grundlæggende installationservice, der er til rådighed for kunder inden for den bredere kategori af HP Deployment Services, der fokuserer på distribution, levering og installation af HP-enheder. Disse services er designet til at medvirke til at reducere den tid, som IT-teams bruger på at udrulle og opdatere projekter.

Specifikationer

Installationservice

I denne grundlæggende version af installationservice vil en HP-servicemedarbejder installere den nye enhed på et udpeget sted (aflukke, kontor, laboratorium eller rum) på kundens adresse og fjerne emballagen fra arbejdsområdet. For pc'er omfatter denne service indsamling af enheder fra et centralt opsamlingssted på kundens adresse. For pc'er omfatter servicen ikke konfiguration af pc'er med en brugerprofil, netværkskonfiguration, eller installation af software. For printere gælder det, at kunden skal placere printeren det sted, hvor installationen skal finde sted.

HP's installationservice til pc'er inkluderer følgende:

Kundekontakt: HP eller HP's autoriserede serviceudbyder kontakter kunden for at lave en aftale. HP kontakter den person, der er anført på kundens ordre, og laver en aftale med én person pr. sted. Medmindre andet er påkrævet og/eller planlagt er almindelig praksis at starte alle installationservices inden for en uge efter levering af hardware på kundens adresse. Sluttidspunktet for levering afhænger af tilgængeligheden hos HP og HP's godkendte serviceleverandører. I forbindelse med installationsservicen vil medarbejderen bestræbe sig på at gennemføre installationen på ét besøg.

- Skrankelevering: HP afhenter varerne fra kundens modtagelses- eller mellemlagringsområde og levere dem til den angivne kundeadresse (f. eks. en slutbrugers aflukke, kontor, laboratorium eller rum). Kundens modtagelses- eller mellemlagringsområde skal være i den samme bygning som aflukket, kontoret, laboratoriet eller rummet, hvor produkterne vil blive leveret.
- Udpakning: HP vil afstemme forsendelsen mod pakkelisten og pakke alle leverede varer ud. HP vil også fjerne emballage og skaffe sig af med det på et sted, udpeget af kunden, som skal være i den samme bygning som aflukket, kontoret, laboratoriet eller rummet, hvor produkterne vil blive leveret.
- Opsætning: HP sætter pc'en på det sted, som er anvist af kunden og tilslutter fysisk eksterne enheder, netværkskabler og støjledning. Eksterne enheder er begrænset til en skærm, dockingstation, tastatur og mus. Denne service omfatter ikke vægmontering.
- Tænd/opstart: HP tænder pc'en og udfører initialiseringsprocedure med det installerede systembillede.
- HP eller HP's autoriserede serviceudbyder vil derefter sørge for at få en kvittering for godkendelsescertifikatet/projektets afslutningsformular.
- HP eller HP's autoriserede serviceudbyder vil ikke udskyde en installationsfaktura baseret på udførelse af godkendelsescertifikatet/projektets afslutningsformular.

Installationsservice for printere omfatter følgende:

Kundekontakt: Kunden skal kontakte HP eller HP's autoriserede serviceudbyder for at lave en aftale. HP laver en aftale med én person pr. sted. Medmindre andet er påkrævet og/eller planlagt er almindelig praksis at starte alle installationsservices inden for en uge efter levering af hardware på kundens adresse. Sluttidspunktet for levering afhænger af tilgængeligheden hos HP og HP's godkendte serviceleverandører. I forbindelse med installationsservicen vil medarbejderen bestræbe sig på at gennemføre installationen på ét besøg. Alle serviceydelse, der leveres uden for HP's sædvanlige åbningstider, kan medføre yderligere omkostninger.

- Udpakning: HP vil afstemme forsendelsen mod pakkelisten og pakke alle leverede varer ud. HP vil også fjerne emballage og skaffe sig af med det på et sted, udpeget af kunden, som skal være i den samme bygning som aflukket, kontoret, laboratoriet eller rummet, hvor produkterne vil blive leveret.
- Opsætning:
 - Kunden sætter printeren på det sted, hvor installationen skal finde sted. HP vil fysisk tilslutte eksterne enheder, kabler og strømledninger, der blev købt på samme ordre.
 - Denne service omfatter installation af printerdriveren på en enkelt pc-workstation (ikke server).
 - Denne service omfatter opsætning af printernetværk, herunder programmering af IP-adresse og netværksindstillinger og verifikation af netværksprintfunktionalitet.
 - Denne service omfatter konfiguration af trådløs forbindelse og verifikation af printfunktionalitet over Internettet.
 - I forbindelse med konfiguration af printeren til netværksdrift kan kunden vælge mellem automatisk konfiguration via BOOTCP eller DHCP (Dynamic Host Configuration Protocol) eller manuel konfiguration af IP-adresse, standardgateway og undernetmaske.
 - I forbindelse med multifunktionelle produkter tilbyder servicen opsætning af "send til e-mail-konfiguration" og konfiguration af printeren til SMTP eller LDAP.
 - Denne service giver den hovedoperatør, der er udpeget af kunden, en grundlæggende oversigt over, hvordan man installerer forbrugsvarer, printer en testside og udbedrer papirstop, samt forklaringer af grundlæggende funktioner såsom printerdriver, funktioner i betjeningspanelet (kopier, print, send til e-mail), integreret webserver og advarsler.
 - Denne service leverer grundlæggende oplysninger til kunden, herunder hvordan man foretager et opkald til HP.
- HP eller HP's autoriserede serviceudbyder vil derefter sørge for at få en kvittering for godkendelsescertifikatet/projektets afslutningsformular.

Kundens ansvar

Adgang til lokaler og produkter

Kunden skal sikre adgang til den bygning, den etage, det individuelle aflukke, det kontor, det laboratorium og de lokaler, hvor servicen skal leveres på aftalt dato og tid for levering. Endvidere skal kunden sørge for arbejdsplads og faciliteter inden for en rimelig afstand til produkterne, samt adgang til og brug af oplysninger, kundesressourcer og faciliteter, som af HP med rimelighed er vurderet som værende nødvendige for at levere udrulningsservice for produkterne og for at gøre det muligt for HP's servicemedarbejder at hjælpe til med installationen af de nye enheder.

Kundens ressourcer omfatter en repræsentant for stedet og kontaktperson til at identificere aflukker, kontorer, laboratorier og lokaler, hvor installationerne skal finde sted.

Adgang til opsamlingsstedet skal være fri for forhindringer (f. eks. begrænset adgang, låste døre, osv.). Det er kundens ansvar at sørge for specialudstyr såsom gaffeltrucks og trapperollatorer, såvel som deres respektive førere. Hvis der forefindes elevatorer, skal kunden hjælpe med adgang til elevatorerne med henblik på flytning af enheder mellem etager.

Kunden skal oplyse HP eller HP's autoriserede serviceudbyder om nødvendige sikkerhedsgodkendelser eller pas for at få adgang til militære eller offentlige områder, laboratorier og så videre.

Ryddet plads

Adgang til det område, hvor den nye pc eller printer skal installeres, skal være uhindret og uden noget gammelt, eksisterende udstyr. Om nødvendigt skal kunden rydde den plads, hvor den nye pc eller printer skal installeres. I forbindelse med pc'er kan kunden bede om Nedtagelsesservice, hvis kunden ønsker, at HP skal rydde pladsen. Det gamle pc-udstyr (pc, dockingstation, tastatur og mus) skal være fjernet fra skrivebordet, når det nye udstyr skal sættes op og installeres.

Book en aftale

Hardware- og serviceordrer afgives pr. kundeadresse. Det er køberens ansvar at oplyse navn, e-mail og telefonnummer på kontaktperson på stedet som en del af hardwarebestillingsprocessen. HP's autoriserede serviceudbyder aftaler et tidspunkt med den oplyste kontaktperson og forklarer de nødvendige detaljer i forbindelse med servicen. Kundens kontaktperson vil enten have lokale sprogfærdigheder (specifikt for stedet) (skriftligt og mundtligt) eller være i stand til at tale, læse og skrive engelsk.

Projektstyring

Overordnet projektledelse skal leveres af kunden eller bestilles som en separat administreret service fra HP eller en tredjepart. HP eller HP's autoriserede serviceudbyder planlægger et møde med én person pr. lokalitet. Det er kundens ansvar at kontakte eller informere slutbrugere.

Det er kundens ansvar at levere en detaljeret plan for installation/nedtagelse (bygning, etage, søjle, skrivebord, bruger, ny enhedsmodel, osv.) til den HP-autoriserede serviceudbyder for at muliggøre levering. Yderligere parametre såsom BIOS-adgangskode, computernavn, domænenavn, administratornavn, administratoradgangskode, brugerkonto/navn og brugeradgangskode er påkrævet til sikkerhedsindstillinger, netværksforbindelser og godkendelses- og scanningstjenester. Kunden sørger for alle godkendelser; giver oplysninger såsom IP-adresser; og sikrer, at alt hardware, firmware og software, som HP's servicespecialister skal bruge for at udføre servicen, er til stede.

Hvis kundens projektledelse eller installationsservicekoordinering udføres i ikke-engelsktalende lande, skal kundens kontakt enten tale, læse og skrive det lokale sprog (stedspecifikt) eller kunne tale, læse og skrive engelsk.

PC-tilbehørskompatibilitet

Hvis kunden anmoder om, at eksisterende ældre tilbehør, f. eks. en skærm, dockingstation, tastatur og mus, kobles til en nyligt bestilt PC (stationær PC, bærbar PC, tynd klient eller arbejdsstation), så er kunden ansvarlig for at sikre, at det eksisterende tilbehør er kompatibelt med den nye pc. Denne installationsservice omfatter ikke logisk konfiguration af eksternt udstyr på operativsystemniveau, herunder skærm- eller museindstillinger.

Forberedelse af kabelføring

Kunden skal sikre, at strøm- og netværkskabler på det udpegede område er klar før start af installationsservices.

Pc-produktopsamlingssted

Kunden skal sikre, at alle produkter, der skal installeres, befinder sig på et centralt opsamlingssted, og at afstanden mellem det centrale opsamlingssted og de udpegede aflukker, kontorer, laboratorier og lokaler, hvor installationerne skal finde sted, er acceptable. Kundens centrale opsamlingssted skal være i den samme bygning som aflukket, kontoret, laboratoriet eller rummet, hvor produkterne bliver leveret.

Det centrale opsamlingssted kan være bygningens lobby eller læsserampe (dør eller modtagelsesområde), hvor produkterne blev leveret af logistikfirmaet. Hvis kunden ønsker, at det centrale opsamlingssted skal være et andet sted og ønsker, at HP leverer varerne til et andet centralt opsamlingssted, som ikke er en lobby eller læsserampe (dør eller modtagelsesområde), så skal kunden bestille en tillægslogistikservice til intern leverance, som er en separat service.

Licenser

Kunden skal levere software med licens og med gyldige nøgler efter behov for at HP kan udføre installationerne. Det er ikke HP's ansvar at verificere licenser eller gyldigheden af den software, der er blevet leveret af kunden til installationerne.

Billedfil, der kan bootstartes

De pc'er, som skal installeres, skal på forhånd have en billedfil, der kan bootstartes.

Opsætning af printernetværk

Kunden er ansvarlig for programmering af IP-adresse og netværksindstillinger samt verifikation af netværksprinterfunktionalitet.

Generelle forpligtelser

Sikkerhedskopiering af data

Det er kundens ansvar at sikkerhedskopiere alle kundefiler, data eller programmer forud for påbegyndelsen af en installationsservice og for at kunne rekonstruere tabte eller ændrede kundefiler, data eller programmer. Kunden skal opretholde et separat system eller procedure til sikkerhedskopiering.

Farligt miljø

Kunden skal underrette HP, hvis det konstateres, at det arbejdsområde, som er tildelt HP, udgør en potentiel sundheds- eller sikkerhedsrisiko for HP's eller serviceudbydernes medarbejdere. HP kan udskyde installationsservicen, indtil kunden har sørget for afhjælpning af sådanne risici.

Autoriseret repræsentant

Kunden skal stille en repræsentant til rådighed, når HP's serviceteknikere udfører installationsservice, på kundens lokalitet.

Kundens repræsentant skal besidde sprogfærdigheder (både på skrift og i tale) på det lokale sprog (lokalitetsspecifikt) eller kunne tale, læse og skrive på engelsk.

Særlige krav

Kunden skal leve op til ovennævnte forpligtelser i forbindelse med de købte, specifikke serviceydelser.

Fortrolighed

Det er kundens ansvar at beskytte egen ejendomsret og fortrolige oplysninger. Oplysninger, der videregives i forbindelse med denne aftale, behandles fortroligt, hvis oplysningerne i videregivelsesøjeblikket anses som fortrolige, eller hvis omstændighederne ved videregivelsen med rimelighed indikerer, at de bør behandles fortroligt. Fortrolige oplysninger bruges udelukkende til at opfylde forpligtelser eller udøve rettigheder, der er beskrevet i denne aftale. Fortrolige oplysninger deles kun med medarbejdere, repræsentanter og kontraktansatte serviceleverandører, som skal have kendskab til oplysningerne for at kunne bidrage til førnævnte formål. Fortrolige oplysninger beskyttes på en rimelig måde med henblik på at forhindre uautoriseret anvendelse eller videregivelse i 3 år fra datoen for modtagelse af oplysningerne eller (hvis længere) i hele den periode, hvor oplysningerne forbliver fortrolige. Disse forpligtelser gælder ikke for oplysninger, der: i) var kendt eller kommer til den modtagende parts kendskab uden at være omfattet af forpligtelser omkring fortrolighed; ii) er uafhængigt udarbejdet af den modtagende part; eller iii) hvor videregivelse er påkrævet ved lov eller af en offentlig myndighed.

Personlige oplysninger

De enkelte parter skal overholde deres respektive forpligtelser i henhold til gældende lov om databeskyttelse. HP har ikke til hensigt at tilgå personligt identificerbare oplysninger om kunden i forbindelse med levering af serviceydelser. I det omfang HP har adgang til personligt identificerbare oplysninger om kunden, der er gemt på et system eller en enhed, der tilhører kunden, er en sådan adgang formentlig forbundet med konkrete hændelser, og kunden vedbliver til enhver tid at være dataansvarlig for personligt identificerbare oplysninger. HP bruger udelukkende de personligt identificerbare oplysninger med henblik på at levere de serviceydelser, kunden har bestilt. Det er kundens ansvar at beskytte egen ejendomsret og fortrolige oplysninger, herunder personligt identificerbare oplysninger.

Generelle bestemmelser

Annullering af ordrer

Kunden kan uden beregning annullere ordrer på denne service forud for modtagelse af aftalebooking.

Levering af serviceydelser

Serviceydelser skal modtages/udføres i det land, hvor de er bestilt.

Ekspeditionstider

Installationsservice udføres inden for de lokale, normale HP-åbningstider på normale arbejdsdage, undtagen lokale HP-helligdage.

Underleverandører

HP kan på et hvilket som helst tidspunkt med skriftlig besked herom (a) videregive udførelsen af alle forpligtelser (som helhed eller delvist) til tredjepart, herunder til HP-autoriserede serviceudbydere, eller (b) tildele eller overføre denne serviceaftale til en anden HP-enhed.

Grundlæggende oplæring af primær bruger til printere

HP søger for et grundlæggende overblik over, hvordan forbrugsvarer skal installeres, hvordan man printer en testside, og hvordan man rydder papirstop og forklarer grundlæggende funktioner og funktionalitet.

Leveringssted

Installationer sker kun på leveringsadressen.

Understøttet hardware

HP's stationære pc'er, bærbare pc'er, thin clients, workstations, kasseterminalenheder, tablets og printere understøttes af denne service.

Ekstraomkostninger

HP forbeholder sig ret til at kræve betaling for ekstra tids- og materialeforbrug ud over de anførte servicepriser. Denne betaling dækker arbejde, det måtte være nødvendigt at udføre for at tage hånd om serviceforudsætninger eller øvrige krav, der ikke er opfyldt af kunden.

Defekt hardware

Defekt hardware, som blev identificeret under installationen, vil blive udskiftet eller repareret under de oprindelige forhandlergarantibetingelser for produkter leveret af HP eller HP-understøttede produkter.

Geografisk dækning

Disse serviceydelser fås muligvis ikke alle steder. Kontakt din lokale HP-repræsentant for at få oplysninger om dækning og begrænsninger i dit land. Rejseomkostninger kan forekomme.

Ordreoplysninger

Installationsservicer kan kun bestilles, hvis en ny pc (stationær pc, bærbar pc, thin client eller workstation) eller printer er købt. Installationsservicer er begrænset til en pc, en skærm, dockingstation, tastatur, mus og printer. Servicen skal blot bestilles til pc eller printer og omfatter tilslutning af dette tilbehør. Servicen er generelt begrænset til pc'er og printere og tilbehør, som er bestilt med serviceydelse; HP vil dog forbinde det førnævnte, eksisterende tilbehør til en nyligt bestilt pc eller printer i henhold til kundens ansvarsområder, som fremgår af dette dokument.

Installationsservicer til pc'er eller printere er begrænset til maksimalt 1.000 enheder pr. ordre og er underlagt følgende installationskapaciteter:

- Ordre med færre end 10 enheder skal have alle enheder installeret samtidigt.
- Ordre med flere end 10 enheder kræver, at mindst 10 enheder installeres pr. dag.
- Samlet service er beregnet til at være afsluttet inden otte uger efter levering af hardware. Ordre på mere end 1.000 enheder kan opfyldes gennem GetMore-servicer.

Få flere oplysninger på
hp.com/go/deploy

Tilmeld dig for at få opdateringer
hp.com/go/getupdated



Del med kollegaer

HP Services er underlagt HP's gældende servicevilkår og -betingelser, som kunden er underrettet om på købstidspunktet. Kunden kan have yderligere lovbestemte rettigheder i henhold til gældende lokal lovgivning. Disse rettigheder påvirkes på ingen måde af HP's vilkår og betingelser for brug af serviceydelse eller af HP's begrænsede garanti, der følger med HP-produktet.

© Copyright 2022 HP Development Company, L.P. Oplysningerne heri kan ændres uden forudgående varsel. De eneste garantier for HP's produkter og serviceydelser findes i de udtrykkelige garantierklæringer, der følger med produkterne og serviceydelserne. Intet heri udgør eller må tolkes som en yderligere garanti. HP er ikke ansvarlig for tekniske eller redaktionelle fejl eller udeladelser i heri.

