

Installeringsjeneste

HP distribusjonstjenester



Tjenestefordeler

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

Tjenesteoversikt

Med HPs installeringstjeneste vil en servicemedarbeider fra HP komme til deg for å levere tjenesten. Ved installasjon av datamaskiner, leverer medarbeideren produktene dit du ønsker. Ved installasjon av skrivere, besøker medarbeideren stedet skriveren er plassert. Servicemontøren installerer enheter og tilbehør, og fjerner emballasjen når installasjonen er fullført. Dette er den grunnleggende installeringstjenesten som er tilgjengelig for kunder innenfor den brede kategorien til HPs distribusjonstjenester, som fokuserer på distribusjon, levering, installering og demontering. Disse tjenestene skal bidra til å redusere mengden tid som IT-teamene bruker på utrullings- og oppdateringsprosjekter.

Spesifikasjoner

Installeringsjeneste

I denne grunnleggende versjonen av installeringstjenesten vil en servicemedarbeider fra HP installere den nye enheten på ønsket sted (avlukke, kontor, lab eller rom) i kundens lokaler og fjerne emballasjen 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 vil kunden plassere skriveren i umiddelbar nærhet av stedet der installeringstjenesten vil finne sted.

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. Installeringstjenesten skal etter planen utføres med ett enkelt besøk.

- Skrivebordslevering: 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.
- 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: HP leverer datamaskinen dit kunden ønsker og kobler til tilbehør, nettverkskabler og strømledninger. Tilbehør er begrenset til skjerm, dokkingstasjon, tastatur og mus. Tjenesten inkluderer ikke veggmontering.
- Skru på/boot opp: HP skrur på datamaskinen og utfører installasjonsprosedyrene med det installerte systembildet.
- Deretter vil HP eller deres autoriserte tjenesteleverandør skaffe en signatur på skjemaet for godkjennelse/fullført prosjekt.
- HP eller deres autoriserte tjenesteleverandør vil ikke utsette faktureringen på grunn av skjemaet for godkjennelse/fullført prosjekt.

HPs 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 skal etter planen utføres med ett enkelt besøk. Tjenester som utføres utenfor HPs vanlige åpningstider kan være underlagt utvidede gebyrer.

- Opppakking: 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 vil plassere skriveren i umiddelbar nærhet av stedet der installeringstjenesten vil finne sted. 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 godkjennelse/fullført prosjekt.

Kundens ansvar

Tilgang til produkter og lokaler

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 til å jobbe på, i rimelig nærhet til produktene, samt tilgang til og bruk av informasjon, kunderessurser og fasiliteter, til 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 avluukkene, kontorene, labene og rommene der installeringen skal finne sted.

Tilgangen til lokalene må ikke være blokkert av hindringer (f.eks. adgangsbegrensninger, låste dører, osv.). Det er kundens ansvar å skaffe spesialutstyr som kreves, som gaffeltrucker eller trappeløftere, 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 avinstalleringstjeneste hvis det er behov for at HP skal rydde området. Gammelt PC-utstyr (PC, dockingstasjon, skjerm, tastatur og mus) må fjernes fra skrivebordet der det nye utstyret skal settes opp og installeres.

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

Prosjektledelse

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

Det er kundens ansvar å tilby en detaljert plan for installering/avinstallering (bygning, etasje, søyle, skrivebord, bruker, ny enhetsmodell, osv.) til HPs autoriserte tjenesteleverandør så leveransen kan gjennomføres. Ytterligere detaljer, som BIOS-passord, datamaskinnavn, domenenavn, administratortnavn, administratorpassord, bruker-/kontonavn og brukerpasord kreves for tjenester knyttet til sikkerhetsinnstillinger, nettverksforbindelser, autentisering og maskinbilde. Kundene skal gi alle tillatelser, tilby informasjon som IP-adresser, og sikre at all maskinvare, fastvare og programvare som HPs tjenestespesialist trenger for å kunne levere denne tjenesten, er tilgjengelig.

Hvis kundens prosjektledelse eller koordineringen av distribusjonen utføres i et land som ikke er engelsktalende, skal kundekontakten enten kunne det lokale språket (basert på plasseringen) 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 kundens ansvar å sørge for at det eksisterende tilbehøret er kompatibelt med den nye datamaskinen. Installeringstjenesten inkluderer ikke noen logisk konfigurering av ekstrautstyret 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 installeringstjenesten 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 akseptabel. Kundens sentrale hentepunkt må være i samme bygning som avlukket, kontoret, laben eller rommet som produktene skal leveres til.

Det sentrale hentepunktet kan være i bygningens lobby eller ved det varemottaket (dør eller rampe) der produktene ble levert av budfirmaet. 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 av HP. Det er ikke HPs ansvar å verifisere lisensieringen eller gyldigheten til programvaren som kunden presenterer for installering.

Bootbart maskinbilde

Datamaskinene som skal installeres vil allerede ha et bootbart maskinbilde installert.

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 programmer før installeringstjenesten starter. Det er også kundens ansvar å skulle gjenopprette sine tapte eller endrede filer, data og programvare. 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 installeringstjenestene til kunden tar hånd om slike farer.

Autorisert representant

Kunden må ha en representant tilstede i kundens lokaler mens 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.

Konfidensialitet

Kunden har ansvaret for å sikre deres egne merkevarer og konfidensielle informasjon. Informasjon som et utvekslet i henhold til denne Avtalen vil bli behandlet som konfidensiell hvis den ble slik identifisert da den ble tildelt, eller hvis omstendighetene rundt tildelingen i rimelig grad indikerer at en slik behandling er korrekt. Konfidensiell informasjon kan kun benyttes for å oppfylle forpliktelser eller utøve rettigheter i henhold til denne Avtalen, og kan kun deles med ansatte, agenter og entreprenører som har et behov for å vite slik informasjon for å støtte slike oppgaver. Konfidensiell informasjon beskyttes ved å bruke en rimelig grad av forsiktighet for å unngå uautorisert bruk eller avsløring i tre år etter at data ble overført eller (hvis lenger) så lenge informasjonen forblir konfidensiell. Disse forpliktelsene dekker ikke informasjon som: i) var kjent eller blir kjent for mottakerparten uten forpliktelse om konfidensialitet; ii) er uavhengig utviklet av mottakerparten; eller iii) der avsløring kreves etter lovgivning eller av et statlig organ.

Personopplysninger

Hver part skal overholde sine respektive forpliktelser i henhold til gjeldende databeskyttelseslovgivning. HP ønsker ikke tilgang til informasjon som kan identifisere enkeltpersoner («PII») når de tilbyr tjenester. I den grad som HP har tilgang til kundens PII på et system eller en enhet som tilhører kunden, vil slik tilgang være utilsiktet, og kunden står til enhver tid som datakontroller for kundens PII. HP vil kun benytte PII de har tilgang til med formål å levere bestilte tjenester. Kunden har ansvaret for å sikre sine egne merkevarer og konfidensielle informasjon, inkludert PII.

Generelle bestemmelser

Ordrekansellering

Kunden kan uten omkostninger kansellere ordrer på denne tjenesten før den avtalte levering.

Tjenestelevering

Tjenester må mottas/utføres i det landet de ble bestilt fra.

Åpningstider

HPs installeringstjenester utføres under 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 varsel.

Grunnleggende skriveropplæring for hovedoperatør

Dette inkluderer en grunnleggende innføring i installering av rekvisita, utskrift av testside og fjerning av fastkjørt papir, som vil bli gjennomgått på installeringstidspunktet.

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

Installeringsjenester 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 generelt sett begrenset til datamaskiner og skrivere og tilbehøret som bestilles med tjenester. Men HP vil koble det nevnte, eksisterende tilbehøret til en ny, bestilt datamaskin eller skriver, underlagt de kravene til kunden som beskrives 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 innen åtte uker etter at maskinvaren blir levert. Bestillinger på mer enn 1000 enheter kan gjøres via GetMore Services.

Les mer på
hp.com/go/deploy

Meld 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 2022 HP Development Company, L.P. Informasjonen i dette dokumentet kan endres uten varsel. De eneste garantiene for produktene og tjenestene fra HP gis i de uttrykkelige garantierklæringene som følger med slike produkter og tjenester. Ingenting i dette dokumentet skal tolkes som noen form for tilleggsgaranti. HP skal ikke holdes ansvarlig for redaksjonelle feil eller utelatelser som finnes i dette dokumentet.

