

# Service d'installation



## Services de déploiement HP

### Avantages du service

- Installation d'ordinateurs et d'imprimantes prêts à être utilisés par le service informatique et les utilisateurs
- Installation standard dans le monde
- Facile à commander

### Présentation du service

Avec le service d'installation, un technicien HP se rend sur votre site pour fournir cette prestation. Si les appareils à installer sont des ordinateurs, le technicien les livre à l'adresse que vous aurez indiquée. S'il s'agit d'imprimantes, le technicien se rend sur le site sur lequel se trouvent les machines. Le technicien configure les périphériques et les accessoires et retire les matériaux d'emballage une fois l'installation terminée. Il s'agit du service d'installation de base disponible pour les clients au sein de la catégorie plus large des Services de déploiement HP, qui se concentrent sur la distribution, la livraison et l'installation des actifs HP. Ces services ont pour but de réduire le temps consacré par les équipes informatiques aux projets de déploiement et de mise à niveau.

### Spécifications

#### Service d'installation

Dans cette version de base du service d'installation, un technicien HP installe le nouvel appareil à l'emplacement spécifié (bureau cloisonné, bureau, laboratoire ou pièce) sur le site du Client et retire les emballages de l'espace de travail. Pour les ordinateurs, ce service comprend l'enlèvement des appareils sur un point de collecte central qui se trouve sur le site du Client. Pour les ordinateurs, le service ne comprend pas la configuration d'un profil utilisateur sur l'ordinateur, la configuration du réseau ou l'installation de logiciels. Pour les imprimantes, le Client place l'imprimante à proximité du lieu d'installation.

#### Le Service d'installation d'ordinateurs HP inclut les éléments suivants :

Prise de contact avec le Client : HP ou son prestataire de service agréé contacte le Client afin de convenir d'un rendez-vous. HP contacte la personne indiquée sur le bon de commande du Client et organise un rendez-vous avec une personne par site. Sauf demande et/ou organisation contraire, la pratique standard consiste à démarrer tous les services d'installation dans un délai d'une semaine après la livraison du matériel au quai de chargement ou à la porte du Client. Les délais d'achèvement dépendent de la disponibilité de HP et de son prestataire de service agréé. HP et son prestataire de service agréé font tout leur possible pour achever le Service d'installation en une seule visite.

- Livraison près du poste de travail : HP collecte les produits depuis la zone de réception ou la zone de rassemblement du Client et les livre à l'emplacement spécifié par le Client (par ex., le bureau cloisonné, le bureau, le laboratoire ou la pièce d'un utilisateur final). La zone de réception ou de rassemblement du Client doit se trouver dans le même bâtiment que le bureau cloisonné, le bureau, le laboratoire ou la pièce où les produits vont être livrés.
- Déballage : HP fait l'inventaire de l'expédition avec la liste d'emballage et déballe tous les produits livrés. HP transfère également les emballages vers des emplacements sur site désignés par le Client et qui doivent se trouver dans le même bâtiment que le bureau cloisonné, le bureau, le laboratoire ou la pièce où les produits vont être livrés.
- Configuration : HP place l'ordinateur à l'emplacement désigné par le Client et connecte physiquement les périphériques, les câbles réseau et les cordons d'alimentation. Les périphériques se limitent à un moniteur, une station d'accueil, un clavier et une souris. Le service n'inclut pas le montage au mur.
- Alimentation/mise sous tension : HP allume l'ordinateur et exécute les procédures d'initialisation avec l'image installée.

- HP ou son prestataire de service agréé obtient alors les signatures requises pour le formulaire Certificat d'acceptation/Achèvement du projet.
- HP ou son prestataire de service agréé ne retarde pas une facture d'installation basée sur l'exécution du formulaire Certificat d'acceptation/Achèvement du projet.

#### **Le Service d'installation d'imprimantes comprend les éléments suivants :**

Prise de contact avec le Client : le Client prendra contact avec HP ou son prestataire de service agréé pour convenir d'un rendez-vous. HP organise un rendez-vous avec une personne par site. Sauf demande et/ou organisation contraire, la pratique standard consiste à démarrer tous les services d'installation dans un délai d'une semaine après la livraison du matériel au quai de chargement ou à la porte du Client. Les délais d'achèvement dépendent de la disponibilité de HP et de son prestataire de service agréé. HP et son prestataire de service agréé font tout leur possible pour achever le Service d'installation en une seule visite. Un supplément peut être facturé pour les services fournis en dehors des horaires d'ouverture habituels de HP.

- Déballage : HP fait l'inventaire de l'expédition avec la liste d'emballage et déballe tous les produits livrés. HP transfère également les emballages vers des emplacements sur site désignés par le Client et qui doivent se trouver dans le même bâtiment que le bureau cloisonné, le bureau, le laboratoire ou la pièce où les produits vont être livrés.
- Configuration :
  - Le Client place l'imprimante à proximité du lieu d'installation. HP effectue les branchements des périphériques, des câbles réseau et d'alimentation qui ont été commandés en même temps.
  - Ce service comprend l'installation du pilote d'impression sur un seul poste de travail (qui doit être un ordinateur, pas un serveur).
  - Ce service comprend la configuration des paramètres réseau de l'imprimante, dont la programmation de l'adresse IP et des paramètres de connexion et la vérification du bon fonctionnement de l'impression sans fil.
  - Ce service comprend la configuration de la connexion sans fil et la vérification du bon fonctionnement de l'impression sur Internet.
  - Pour la configuration de la connexion de l'imprimante au réseau, le Client a le choix entre la configuration automatique à l'aide du protocole BOOTCP ou du protocole Dynamic Host Configuration Protocol (DHCP), ou la configuration manuelle avec la saisie de l'adresse IP, de la passerelle par défaut et du masque de sous-réseau.
  - Pour les imprimantes multifonctions, le service comprend la configuration de la fonction d'envoi vers la messagerie électronique et la configuration de l'imprimante pour le protocole SMTP ou LDAP.
  - Ce service comprend une brève présentation pour l'opérateur désigné par le Client de la procédure pour installer des consommables, imprimer une page de test et éliminer les bourrages papier, ainsi que des descriptions des principales caractéristiques et fonctionnalités, telles que le pilote d'impression, les fonctions du panneau de commande (copier, imprimer, envoyer vers la messagerie électronique), le serveur Web intégré et les alertes.
  - Ce service fournit des informations élémentaires au Client, comme la procédure pour appeler le service d'assistance HP.
- HP ou son prestataire de service agréé obtient alors les signatures requises pour le formulaire Certificat d'acceptation/Achèvement du projet.

## **Responsabilités du Client**

### **Accès au site et au produit**

Le Client doit garantir l'accès aux bâtiments, étages, bureaux individuels, bureaux, laboratoires et salles où le service doit être assuré à la date où la prestation de service est planifiée. De plus, le Client met à disposition un espace de travail à une distance raisonnable des produits et permet l'accès aux informations, ressources du Client et installations, ainsi que l'utilisation de celles-ci, comme raisonnablement déterminé par HP, pour fournir le service de déploiement des produits et faciliter l'installation des nouvelles unités par l'agent de service HP.

Les ressources du Client incluent un représentant du site et un contact pour identifier les bureaux cloisonnés, les bureaux, les laboratoires et les pièces où les installations doivent avoir lieu.

L'accès au point de collecte ne doit pas être encombré d'obstacles (par ex., accès restreint, portes verrouillées, etc.). Il est de la responsabilité du Client de fournir tout équipement spécial, tel qu'un chariot élévateur et un monte-escalier, ainsi que le personnel compétent pour le faire fonctionner. Si le bâtiment comporte des ascenseurs, le Client facilite l'accès à l'ascenseur pour le déplacement des unités entre différents étages.

Le Client doit informer HP ou son prestataire de service agréé si une autorisation de sécurité ou un passeport est requis pour l'accès à des zones, laboratoires, etc. militaires ou publics.

### **Espace dégagé**

La zone prévue pour l'installation du nouvel ordinateur ou de la nouvelle imprimante doit être dégagée de tout équipement ancien et existant. Le Client dégager au besoin l'espace prévu pour l'installation du nouvel ordinateur ou de la nouvelle imprimante. Si l'appareil à installer est un ordinateur, le Client peut commander les services de désinstallation s'il souhaite que HP se charge de dégager l'espace prévu pour son installation. L'ancien équipement d'ordinateur (PC, station d'accueil, écran, clavier et souris) doit être retiré du bureau ou de la table où le nouvel équipement doit être installé.

### **Prise de rendez-vous**

Les commandes de matériel et de service sont passées par site du Client. Il est de la responsabilité de l'acheteur de fournir le nom du contact sur le site du Client, son adresse électronique et son numéro de téléphone dans le cadre du processus de commande du service matériel. Le fournisseur de services agréé HP organise le rendez-vous avec le contact désigné pour le site et précise les détails du service requis. Le contact du Client dispose de connaissances (à l'écrit et à l'oral) dans la langue native (spécifique au site) ou est capable de parler, de lire et d'écrire en anglais.

### **Gestion du projet**

La gestion globale du projet est assurée par le Client ou commandée sous forme de service géré séparé auprès de HP ou d'une partie tierce. HP ou son prestataire de service agréé organise un rendez-vous avec une personne par site. Il est de la responsabilité du Client de contacter ou d'informer ses utilisateurs finaux.

Il est de la responsabilité du Client de fournir un plan d'installation/de désinstallation détaillé (bâtiment, étage, pilier, bureau, utilisateur, modèle du nouveau appareil, etc.) au prestataire de service agréé de HP pour permettre la livraison. Les paramètres supplémentaires tels que le mot de passe BIOS, le nom de l'ordinateur, le nom du domaine, le nom de l'administrateur, le mot de passe de l'administrateur, le compte/nom de l'utilisateur et le mot de passe de l'utilisateur sont requis pour les paramètres de sécurité, les connexions réseau, les services d'authentification et de création d'image. Le Client accorde toutes les autorisations ; fournit les informations nécessaires telles que les adresses IP ; et s'assure que le spécialiste service HP dispose de l'équipement (matériel, logiciels, micrologiciels, etc.) nécessaire à la livraison de ce service.

Si la gestion de projet ou la coordination du Service d'installation sont effectuées dans des pays où l'on ne parle pas l'anglais, le contact du Client doit disposer de connaissances (écrit et oral) dans la langue native (spécifique au site) ou est capable de parler, de lire et d'écrire en anglais.

### **Compatibilité des accessoires PC**

Si le Client demande à ce que des accessoires existants, comme un moniteur, une station d'accueil, un clavier et une souris, soient connectés à un nouvel ordinateur (ordinateur de bureau, ordinateur portable, client léger ou station de travail), alors le Client doit s'assurer que les accessoires existants sont compatibles avec le nouvel ordinateur. Le Service d'installation n'inclut pas la configuration logique des appareils au niveau du système d'exploitation, y compris les paramètres du moniteur ou de la souris.

### **Préparation du câblage**

Le Client doit s'assurer que le câblage pour l'alimentation et le réseau est en place à l'endroit désigné avant le démarrage des services d'installation.

### **Point de collecte des ordinateurs**

Le Client doit s'assurer que tous les produits à installer se trouvent dans un point de collecte centralisé et que la distance entre le point de collecte centralisé et les bureaux cloisonnés, bureaux, laboratoires et pièces désignés où les installations doivent avoir lieu est acceptable. Le point de collecte centralisé du Client doit se trouver dans le même bâtiment que le bureau cloisonné, le bureau, le laboratoire ou la pièce où les produits vont être livrés.

Le point de collecte centralisé peut être le hall d'entrée ou le quai de chargement (porte ou quai) du bâtiment où les produits ont été livrés par le transporteur logistique. Si le Client souhaite que le point de collecte centralisé se trouve autre part et s'il veut que HP place les produits dans un emplacement de collecte central autre que le hall d'entrée ou le quai de chargement (porte ou quai), alors le Client doit commander le Service logistique à valeur ajoutée pour une livraison en interne, qui est un service indépendant.

### **Licences**

Le Client doit fournir des logiciels sous licence avec des clés valides, le cas échéant, pour que HP puisse effectuer les installations. Il n'est pas de la responsabilité de HP de vérifier les licences ni la validité des logiciels fournis par le Client lors des installations.

### **Image amorçable**

Une image de démarrage est déjà prévue sur les PC à installer.

### **Configuration des paramètres réseau de l'imprimante**

Le Client est chargé de programmer l'adresse IP et les paramètres réseau et de vérifier le fonctionnement de la fonction d'impression réseau.

### **Responsabilités générales**

#### *Sauvegarde des données*

Il est de la responsabilité du Client de sauvegarder l'ensemble des fichiers, données ou programmes du Client avant le commencement de tout Service d'installation et d'être en mesure de reproduire les fichiers, données ou programmes Client perdus ou altérés. Le Client doit disposer d'un système ou d'une procédure de sauvegarde séparés.

#### *Environnement à risques*

Le Client doit avertir HP si l'espace de travail attribué à HP pose un risque potentiel pour la santé ou la sécurité de HP ou des agents de service. HP peut retarder les Services d'installation jusqu'à ce que le Client supprime ces risques.

#### *Représentant autorisé*

Le Client doit avoir un représentant présent lorsque les ingénieurs HP exécutent les Services d'installation sur le site du Client.

Le représentant du Client dispose de connaissances (à l'écrit et à l'oral) dans la langue native (spécifique au site) ou est capable de parler, de lire et d'écrire en anglais.

#### *Exigences spécifiques*

Le Client doit respecter les responsabilités ci-dessus pour les services spécifiques acquis.

### **Confidentialité**

Le Client est responsable de la sécurité de ses informations confidentielles et propriétaires. Les informations échangées dans le cadre de cet accord sont traitées en tant qu'informations confidentielles si elles sont identifiées comme telles lors de leur divulgation, ou si les circonstances de la divulgation indiquent raisonnablement la nécessité de ce traitement. Les informations confidentielles ne doivent être utilisées que pour remplir des obligations ou exercer des droits dans le cadre du présent Contrat et partagées uniquement avec les employés, agents ou sous-traitants qui ont besoin de les connaître à ces fins. Les informations confidentielles sont protégées par application d'un niveau de précaution raisonnable, de manière à empêcher toute utilisation ou divulgation non autorisées pendant 3 ans à compter de la date de leur réception ou, si une période plus longue est prescrite, aussi longtemps que ces informations doivent demeurer confidentielles. Ces obligations ne s'appliquent pas aux informations de type suivant : i) qui étaient connues de la partie destinataire, ou le sont devenues, sans être assorties d'une obligation de confidentialité ; ii) qui ont été générées indépendamment par la partie destinataire ; ou iii) dont la divulgation est exigée par la loi ou par un organisme administratif compétent.

### **Informations personnelles**

Chaque partie doit se conformer à ses obligations respectives vis-à-vis de la législation applicable en vertu des lois en vigueur sur la protection des données. Dans le cadre de la prestation des services considérés, HP n'a aucunement l'intention d'accéder aux informations d'identification personnelle (« PII ») du Client. Si HP a accès à certaines informations d'identification personnelle du Client stockées sur un équipement ou un système appartenant au Client, cet accès est probablement accessoire et le Client conserve le contrôle de ses informations d'identification personnelle à tout moment. HP utilise toute information personnelle d'identification à laquelle il aurait accès strictement aux fins de la livraison des services commandés. Le Client est responsable de la sécurité de ses informations confidentielles et propriétaires, y compris les informations d'identification personnelle.

## **Dispositions générales**

### **Annulation de commande**

Le Client peut annuler les commandes pour ledit service gratuitement avant la prise de rendez-vous pour la prestation.

### **Prestation des services**

Les services doivent être reçus/exécutés dans le pays de la commande.

### **Horaires de travail**

Les Services d'installation sont exécutés durant les heures ouvrables HP standard locales lors de jours ouvrables normaux, à l'exception de jours fériés HP locaux.

### **Sous-traitance**

HP peut (a) sous-traiter l'exécution de l'une de ses obligations (entièrement ou en partie) à une partie tierce, y compris les prestataires de service agréés HP, ou (b) attribuer ou transférer cet Accord de service à une autre entité HP à tout moment moyennant un préavis écrit.

### **Formation de base pour les opérateurs désignés des imprimantes**

HP fournit une brève présentation de la procédure pour installer des consommables, imprimer une page de test et éliminer les bourrages papier, ainsi que des descriptions des principales caractéristiques et fonctionnalités.

### **Lieu de la livraison**

Les installations ont lieu uniquement à l'emplacement de livraison.

### **Matériel pris en charge**

Ce service prend en charge les ordinateurs de bureau, ordinateurs portables, clients légers, stations de travail, systèmes de points de vente au détail, tablettes et imprimantes HP.

### **Frais supplémentaires**

HP se réserve le droit de facturer, en fonction du temps passé et du matériel utilisé pour la fournir, toute prestation supplémentaire qui viendrait s'ajouter aux prestations comprises dans le devis, pouvant découler du travail nécessaire pour satisfaire les exigences préalables du service ou d'autres exigences non satisfaites par le Client.

### **Matériel défectueux**

Le matériel défectueux, identifié durant l'installation, est remplacé ou réparé conformément aux conditions de la garantie du fournisseur original pour les produits fournis ou pris en charge par HP.

### **Couverture géographique**

Ces services peuvent ne pas être disponibles dans tous les pays. Veuillez contacter votre représentant commercial HP local pour connaître la couverture du service et les limites applicables à votre pays. Des frais de déplacement peuvent être facturés.

## Informations liées aux commandes

Les Services d'installation d'ordinateurs ne peuvent être commandés que si un nouvel ordinateur (ordinateur de bureau, ordinateur portable, client léger ou station de travail) ou imprimante est acheté. Les Services d'installation se limitent à un ordinateur, un moniteur, une station d'accueil, un clavier, une souris et une imprimante. Il suffit de commander le service pour l'ordinateur ou l'imprimante et la connexion de ces accessoires est incluse. Le service se limite en général aux ordinateurs et aux imprimantes, ainsi qu'aux accessoires commandés avec les services ; HP connecte toutefois les accessoires existants mentionnés ci-dessus à un nouvel ordinateur ou imprimante dans la limite des responsabilités incombant au Client indiquées dans ce document.

Les Services d'installation pour ordinateurs ou imprimantes se limitent à un maximum de 1 000 unités par commande et sont soumis aux capacités d'installation suivantes :

- Pour les commandes comptant moins de 10 unités, toutes les unités doivent être installées en même temps.
- Pour les commandes comptant plus de 10 unités, au moins 10 unités doivent être installées par jour.
- Le service dans sa totalité doit être achevé dans un délai de huit semaines après la livraison du matériel. Les commandes comptant plus de 1 000 unités peuvent être honorées via les Services GetMore.

Pour plus de détails :

[hp.com/go/deploy](https://hp.com/go/deploy)

Abonnez-vous à notre liste de diffusion  
[hp.com/go/getupdated](https://hp.com/go/getupdated)



Partagez ce document

Les services HP sont régis par les conditions générales de service HP en vigueur fournies ou notifiées au Client au moment de l'achat. La législation locale en vigueur peut octroyer des droits juridiques supplémentaires au Client ; ces droits ne sont en aucune façon affectés par les conditions générales de service HP ni par la garantie limitée HP fournie avec un produit HP.

© Copyright 2022 HP Development Company, L.P. Les informations contenues dans le présent document peuvent être modifiées à tout moment et sans préavis. Les seules garanties relatives aux produits et services HP sont énoncées dans les déclarations de garantie expresse fournies avec ces produits et services. Aucune information du présent document ne saurait être considérée comme constituant une garantie complémentaire. HP décline toute responsabilité quant aux éventuelles erreurs ou omissions techniques ou rédactionnelles qui pourraient être constatées dans le présent document.

