

HP Installation Service

HP Deployment Services



Vantagens do serviço

- Instalação de PCs e impressoras preparados para o departamento de TI e utilizadores.
- Instalação básica a nível mundial.
- Facilidade de encomenda.

Descrição do serviço

Com o HP Installation Service, um agente de serviços HP deslocar-se-á às suas instalações para prestar este serviço. Para a instalação de PCs, o agente irá entregar os produtos no local especificado. Para a instalação de impressoras, o agente deslocar-se-á ao local onde a impressora está localizada. O agente de serviços configurará os equipamentos e periféricos, e removerá materiais de embalagem após a instalação estar concluída. Este é o serviço de instalação básica disponível aos clientes no âmbito de uma categoria mais vasta de HP Deployment Services centrados na distribuição, entrega e instalação de equipamentos HP. Estes serviços foram concebidos para ajudar a reduzir o tempo que as equipas de TI despendem em projetos de implementação e atualização.

Especificações

HP Installation Service

Nesta versão básica do serviço de instalação, um agente de serviços HP irá instalar o novo equipamento num local designado (cubículo, escritório, laboratório ou sala) nas instalações do Cliente e removerá o material de embalagem da área de trabalho. Para PCs, este serviço inclui a recolha das unidades a partir de um ponto de recolha central nas instalações do Cliente. Para PCs, o serviço não inclui a configuração do PC com um perfil de utilizador, configuração de rede ou instalação de software. Para impressoras, o Cliente colocará a impressora na localização imediata onde o serviço de instalação terá lugar.

O HP Installation Service para PCs inclui o seguinte:

Contacto com o Cliente: A HP ou o seu fornecedor de serviços autorizado entrará em contacto com o Cliente para agendar uma marcação. A HP entrará em contacto com a pessoa indicada na encomenda do Cliente e irá agendar uma marcação com uma pessoa por local. Salvo solicitação e/ou agendamento em contrário, a prática habitual consiste em iniciar todos os serviços de instalação no prazo de uma semana após a entrega do hardware no estabelecimento ou no domicílio do Cliente. Os prazos de conclusão da prestação do serviço estão sujeitos à disponibilidade da HP e dos seus fornecedores de serviços autorizados. Tentar-se-á concluir o HP Installation Service numa única visita.

- Entrega no local: A HP irá recolher os produtos da área de receção ou preparação do Cliente e entregá-los no local especificado pelo Cliente (por exemplo: um cubículo, escritório, laboratório ou sala de um utilizador final). A área de receção ou preparação do Cliente deve estar no mesmo edifício do que o cubículo, escritório, laboratório ou sala onde os produtos serão entregues.
- Desembalagem: A HP irá inventariar o envio relativamente à lista de embalagem e desembalar todos os produtos fornecidos. A HP também irá remover os materiais de embalagem para os locais designados pelo Cliente nas instalações, que devem estar no mesmo edifício do que o cubículo, escritório, laboratório ou sala onde os produtos serão entregues.
- Configuração: A HP irá colocar o PC no local designado pelo Cliente e irá ligar fisicamente os periféricos, cabos de rede e cabos de alimentação. Os periféricos estão limitados a um monitor, estação de ancoragem, teclado e rato. O serviço não inclui a montagem na parede.
- Ligação/arranque: A HP irá ligar o PC e executar os procedimentos de inicialização com a imagem instalada.
- A HP ou o seu fornecedor de serviços autorizado irá, em seguida, obter a aprovação do formulário de Certificado de Aceitação/Conclusão do Projeto.
- A HP ou o seu fornecedor de serviços autorizado não irá adiar uma fatura de instalação com base na execução do formulário de Certificado de Aceitação/Conclusão do Projeto.

O HP Installation Service para impressoras inclui o seguinte:

Contacto com o Cliente: O Cliente irá contactar a HP ou o seu fornecedor de serviços autorizado para agendar uma marcação. A HP irá agendar uma marcação com uma pessoa por local. Salvo solicitação e/ou agendamento em contrário, a prática habitual consiste em iniciar todos os serviços de instalação no prazo de uma semana após a entrega do hardware no estabelecimento ou no domicílio do Cliente. Os prazos de conclusão da prestação do serviço estão sujeitos à disponibilidade da HP e dos seus fornecedores de serviços autorizados. Tentar-se-á concluir o HP Installation Service numa única visita. Quaisquer serviços prestados fora do horário de funcionamento normal da HP poderão estar sujeitos a encargos adicionais.

- Desembalagem: A HP irá inventariar o envio relativamente à lista de embalagem e desembalar todos os produtos fornecidos. A HP também irá remover os materiais de embalagem para os locais designados pelo Cliente nas instalações, que devem estar no mesmo edifício do que o cubículo, escritório, laboratório ou sala onde os produtos serão entregues.
- Configuração:
 - O Cliente colocará a impressora na localização imediata onde o serviço de instalação terá lugar. A HP irá ligar fisicamente os periféricos, cabos de rede e cabos de alimentação que foram adquiridos na mesma encomenda.
 - Este serviço fornece a instalação do controlador de impressão numa única workstation (não num servidor).
 - Este serviço fornece a configuração da rede da impressora, incluindo a programação do endereço IP, a configuração das definições de rede e a verificação da funcionalidade de impressão em rede.
 - Este serviço fornece a configuração da ligação sem fios e a verificação da funcionalidade de impressão através da Internet.
 - Para a configuração da impressora para funcionamento em rede, o Cliente pode escolher entre a configuração automática utilizando BOOTCP ou DHCP (Dynamic Host Configuration Protocol) ou a configuração manual com endereço IP, gateway predefinido e máscara de sub-rede.
 - Para equipamentos multifunções, o serviço oferece a configuração de "enviar para e-mail" e a configuração da impressora para SMTP ou LDAP.
 - Este serviço fornece ao operador principal identificado pelo Cliente uma visão geral básica de como instalar consumíveis, imprimir uma página de teste e remover encravamentos de papel, para além de explicações sobre características e funcionalidades básicas, tais como controlador de impressão, funcionalidades do painel de controlo (copiar, imprimir, enviar para e-mail), servidor Web incorporado (EWS) e alertas.
 - Este serviço fornece informações básicas ao Cliente, incluindo como efetuar uma chamada de suporte à HP.
- A HP ou o seu fornecedor de serviços autorizado irá, em seguida, obter a aprovação do formulário de Certificado de Aceitação/Conclusão do Projeto.

Responsabilidades do Cliente

Acesso ao local e ao equipamento

O Cliente deve garantir o acesso ao edifício, piso, cubículos individuais, escritórios, laboratórios e salas onde o serviço será prestado na data e hora a que a prestação do serviço foi agendada. Além disso, o Cliente irá disponibilizar um espaço de trabalho e instalações que se encontrem a uma distância razoável dos produtos, assim como o acesso e a utilização de informações, recursos e instalações do Cliente, de acordo com o que for considerado razoavelmente necessário pela HP para prestar o serviço de implementação para os produtos e permitir ao agente de serviços HP ajudar na instalação dos novos equipamentos.

Os recursos do Cliente incluem um representante e contacto no local para identificar os cubículos, escritórios, laboratórios e salas onde serão prestados os serviços de instalação.

O acesso ao ponto de recolha deve estar livre de obstáculos (ex.: acesso restrito, portas trancadas, etc.). É da responsabilidade do Cliente fornecer equipamentos especiais, como empilhadoras e escadas, bem como os seus respetivos operadores. Caso existam elevadores, o Cliente disponibilizará o acesso a estes para o transporte dos equipamentos entre diferentes pisos.

O Cliente deve informar a HP ou o seu fornecedor de serviços autorizado das credenciais de segurança ou passaportes necessários para aceder a áreas militares ou públicas, laboratórios e afins.

Espaço livre

O espaço onde o novo PC ou impressora será instalado deve estar desimpedido e livre de qualquer equipamento antigo existente. Caso seja necessário, o Cliente irá limpar o espaço onde o novo PC ou impressora será instalado. Para um PC, o Cliente pode encomendar os HP Deinstallation Services, caso o Cliente pretenda que a HP limpe o espaço. O equipamento antigo do PC (PC, estação de docagem, monitor, teclado e rato) deve ser retirado da secretária ou da mesa onde o novo equipamento vá ser configurado e instalado.

Agendamento

As encomendas de hardware e serviços serão efetuadas por local do Cliente. É da responsabilidade do comprador disponibilizar o nome, o e-mail e o número de telefone do contacto do local do Cliente, como parte do processo de encomenda do serviço de hardware. O prestador de serviços autorizado da HP fará a marcação com o contacto do local indicado e esclarecerá os detalhes do serviço necessários. O contacto do Cliente terá competências (escritas e orais) do idioma nativo (específico ao local) ou será capaz de falar, ler e escrever em inglês.

Gestão do projeto

A gestão geral do projeto será efetuada pelo Cliente ou encomendada como um serviço de gestão separado da HP ou de terceiros. A HP ou o seu fornecedor de serviços autorizado irá agendar uma marcação com uma pessoa por local. Será da responsabilidade do Cliente contactar ou informar os seus utilizadores finais.

É da responsabilidade do Cliente disponibilizar um plano detalhado de instalação/desinstalação (edifício, piso, suporte, secretária, utilizador, modelo de equipamento novo, etc.) ao fornecedor de serviços autorizado da HP para permitir a prestação do serviço. Parâmetros adicionais, como a palavra-passe do BIOS, nome do computador, nome de domínio, nome de administrador, palavra-passe de administrador, conta/nome de utilizador e palavra-passe de utilizador, são necessários para definições de segurança, ligações de rede e serviços de autenticação e imagem. O Cliente concederá todas as aprovações; disponibilizará informações, tais como endereços IP; e garantirá a disponibilidade de todo o hardware, firmware e software que o especialista em serviços da HP irá precisar para prestar este serviço.

Caso a gestão de projetos ou a coordenação do serviço de instalação do Cliente seja realizada em países cujo idioma não seja o inglês, o contacto do Cliente terá competências (escritas e orais) do idioma nativo (específico do local) ou será capaz de falar, ler e escrever em inglês.

Compatibilidade com acessórios do PC

Caso o Cliente solicite que os acessórios antigos existentes, como um monitor, uma estação de ancoragem, um teclado e um rato, sejam ligados a um PC novo encomendado (desktop, portátil, thin client ou workstation), então o Cliente será responsável por certificar-se de que os acessórios existentes são compatíveis com o novo PC. O HP Installation Service não inclui qualquer configuração lógica do periférico ao nível do sistema operativo, incluindo as definições de monitor ou rato.

Preparação da cablagem

O Cliente irá certificar-se de que a cablagem de alimentação e de rede na área designada está completa e foi devidamente instalada antes de iniciar os serviços de instalação.

Ponto de recolha de produtos para PC

O Cliente irá assegurar-se de que todos os produtos a serem instalados estão num ponto de recolha centralizado e que as distâncias entre o ponto de recolha centralizado e os cubículos, escritórios, laboratórios e salas designados onde serão prestados os serviços de instalação são aceitáveis. O ponto de recolha centralizado do Cliente deve estar no mesmo edifício do que o cubículo, escritório, laboratório ou sala onde os produtos serão entregues.

O ponto de recolha centralizado pode ser a entrada ou o cais de cargas e descargas do edifício (porta ou cais) onde os produtos foram entregues pela transportadora. Se o Cliente quiser que o ponto de recolha centralizado seja noutra local e desejar que a HP coloque os produtos num local de recolha centralizado que não a entrada ou o cais de cargas e descargas (porta ou cais), então o Cliente deve encomendar o serviço HP Value-added Logistic Service for Inside Delivery, que é um serviço autónomo separado.

Licenças

O Cliente deve disponibilizar software licenciado com chaves válidas, quando aplicável, para a HP realizar as instalações. Não é da responsabilidade da HP verificar o licenciamento ou a validade do software disponibilizado pelo Cliente para quaisquer instalações.

Imagem de arranque

Os PCs a instalar terão uma imagem de arranque já instalada nos mesmos.

Configuração da rede da impressora

O Cliente é responsável pela programação do endereço IP e pela configuração das definições de rede, assim como por verificar a funcionalidade da impressora em rede.

Responsabilidades gerais

Cópia de segurança de dados

É da responsabilidade do Cliente efetuar cópias de segurança de todos os ficheiros, dados ou programas do Cliente antes de iniciar quaisquer HP Installation Services e ser capaz de reconstruir ficheiros, dados ou programas do Cliente perdidos ou alterados. O Cliente deve manter um sistema ou procedimento de cópia de segurança separado.

Ambiente perigoso

O Cliente deve notificar a HP caso a área de trabalho atribuída à HP constitua um perigo potencial para a saúde ou segurança da HP ou dos colaboradores do agente de serviços. A HP poderá adiar os serviços de instalação até o Cliente solucionar tais perigos.

Representante autorizado

O Cliente deve ter um representante presente enquanto os engenheiros de serviços da HP prestam os serviços de instalação nas instalações do Cliente.

O representante do Cliente terá competências (escritas e orais) do idioma nativo (específico do local) ou será capaz de falar, ler e escrever em inglês.

Requisitos específicos

O Cliente tem de cumprir as responsabilidades acima mencionadas para os serviços específicos adquiridos.

Confidencialidade

O Cliente é responsável pela segurança das suas próprias informações e por informações confidenciais. As informações trocadas ao abrigo deste Acordo serão tratadas como confidenciais, se identificadas como tal ao serem divulgadas ou se as circunstâncias da divulgação indicarem razoavelmente esse tratamento. As informações confidenciais só podem ser utilizadas para fins de cumprimento de obrigações ou de exercício de direitos ao abrigo deste Acordo, e partilhadas com colaboradores, agentes ou contratados que necessitem dessas informações para esses fins. As informações confidenciais serão protegidas, utilizando um nível de cuidado razoável para evitar o uso não-autorizado ou a divulgação durante 3 anos a partir da data de receção ou (se for mais longo) pelo período em que a informação se mantiver confidencial. Estas obrigações não abrangem informações que: i) já fossem conhecidas ou se tornarem conhecidas para a parte recetora sem obrigação de confidencialidade; ii) sejam desenvolvidas pela parte recetora; ou iii) se a divulgação for requerida por lei ou por um organismo governamental.

Informação pessoal

Cada parte deverá cumprir as suas respetivas obrigações ao abrigo da legislação de proteção de dados aplicável. A HP não pretende ter acesso a informações pessoalmente identificáveis (IPI) do Cliente ao prestar serviços. Na medida em que a HP tenha acesso a IPI do Cliente armazenadas num sistema ou equipamento do Cliente, esse acesso deverá ser acidental, e o Cliente continuará a ser sempre o responsável pelo tratamento das suas IPI. A HP utilizará quaisquer IPI às quais tenha acesso estritamente para efeitos de prestação dos serviços encomendados. O Cliente é responsável pela segurança das suas próprias informações e por informações confidenciais, incluindo IPP.

Disposições gerais

Cancelamento da encomenda

O Cliente pode cancelar encomendas para este serviço antes da entrega ser marcada, sem encargos.

Prestação do serviço

Os serviços devem ser recebidos/executados no país da encomenda.

Horário de funcionamento

Os HP Installation Services são prestados durante o horário de funcionamento normal local da HP, em dias úteis normais, excluindo feriados públicos locais da HP.

Subcontratação

A HP poderá (a) subcontratar a execução de quaisquer das suas obrigações (na totalidade ou em parte) a terceiros, incluindo os fornecedores de serviços autorizados da HP ou (b) atribuir ou transferir este Contrato de Serviço para outra entidade HP a qualquer momento, estando sujeito a notificação por escrito.

Formação básica referente à utilização de impressoras para o operador principal

A HP fornecerá uma visão geral básica de como instalar consumíveis, imprimir uma página de teste e remover encravamentos de papel, para além de explicações sobre características e funcionalidades básicas.

Local de entrega

Os HP Installation Services são apenas prestados nos locais de destino/entrega.

Hardware suportado

Desktops, portáteis, thin clients, workstations, sistemas de ponto de venda a retalho, tablets e impressoras HP são suportados por este serviço.

Encargos adicionais

A HP reserva-se o direito de cobrar, com base em prazos e materiais, por qualquer trabalho adicional para além do preço de serviço indicado no orçamento, que possa resultar de um trabalho necessário para atender a pré-requisitos de serviço ou a outros requisitos não cumpridos pelo Cliente.

Hardware com defeito

O hardware com defeito, que seja identificado durante a instalação, será substituído ou reparado sob os termos de garantia originais do vendedor para os produtos fornecidos pela HP ou suportados pela HP.

Cobertura geográfica

Estes serviços poderão não estar disponíveis em todos os locais. Contacte o seu representante de vendas HP local para saber qual a cobertura e as limitações específicas do país. Poderão ser aplicados encargos relacionados com deslocações.

Informação relativa a encomendas

Os HP Installation Services poderão apenas ser encomendados caso seja adquirido um novo PC (desktop, portátil, thin client ou workstation) ou impressora. Os HP Installation Services são limitados a um PC, monitor, estação de ancoragem, teclado, rato e impressora. O serviço deve ser apenas encomendado para o PC ou impressora e inclui as ligações destes acessórios. O serviço é geralmente limitado a PCs e impressoras e aos acessórios encomendados com os serviços; no entanto, a HP irá ligar os acessórios existentes acima mencionados a um PC ou impressora recentemente encomendado de acordo com as responsabilidades do Cliente indicadas neste documento.

Os HP Installation Services para PCs ou impressoras serão limitados a um número máximo de 1000 unidades por encomenda e estão sujeitos às seguintes capacidades de instalação:

- As encomendas do local com menos de 10 unidades devem ter todas as unidades instaladas ao mesmo tempo.
- As encomendas do local com mais de 10 unidades requerem que um mínimo de 10 unidades seja instalado por dia.
- O serviço geral deve estar concluído no prazo de oito semanas após a entrega do hardware. As encomendas para mais de 1000 unidades podem ser efetuadas através dos HP GetMore Services.

Saiba mais em:
hp.com/go/deploy

Subscreva atualizações
hp.com/go/getupdated



Partilhe com colegas

Os serviços da HP regem-se pelos termos e condições dos serviços da HP aplicáveis que são fornecidos ou indicados ao Cliente no momento da compra. O Cliente pode ter direitos legais adicionais de acordo com a legislação local aplicável, e esses direitos não são afetados, de forma alguma, pelos termos e condições dos serviços da HP ou pela Garantia Limitada da HP fornecida com um produto HP.

© Copyright 2022 HP Development Company, L.P. As informações apresentadas estão sujeitas a alteração sem aviso prévio. As únicas garantias dos produtos e serviços da HP estão definidas nas declarações expressas de garantia que acompanham os respetivos produtos e serviços. Nada do que é aqui apresentado deve ser interpretado como constituindo uma garantia adicional. A HP não se responsabiliza por eventuais omissões nem por eventuais erros técnicos ou editoriais aqui apresentados.

