



HP Deployment Services: Installation Services

HP PC Services

Fordele

- Installation af pc'er, der er IT- og brugerparate
- Standardinstallation, over hele verden
- Nem at bestille

Serviceoverblik

HP Deployment Services forsyner kunderne med et omfattende sortiment af pc-relaterede tjenester, der leverer forretningsparate pc'er til IT-afdelinger og slutbrugere. HP Installation Services er et essentielt element i Deployment Services, der dækker distribution, levering, installation og udfasning af pc-komponenter. Med assistance fra HP kan virksomheder reducere den mængde tid, deres IT-afdelinger bruger på at implementere og opdatere projekter, så de kan fokusere mere på de centrale strategiske arbejdsopgaver.

HP leverer følgende Installation Services:

- HP Installation Service
- HP Install and User Settings Service
- HP Install, Settings, and Migration Service
- HP On-site Image Installation Service

Specifikationer

HP Installation Services kan omfatte følgende:

- **Kundekontakt:** HP eller HP's autoriserede tjenesteudbyder vil kontakte kunden med henblik på et møde. HP vil kontakte den person, der er angivet på kundeordren, og planlægge et møde med én person pr. lokation. Medmindre andet er bestilt og/eller planlagt, er standardpraksis at påbegynde alle installationstjenester inden for 1 uge efter levering af hardwaren ved kundens modtagefacilitet eller port. Færdiggørelsestidspunkter for leveringer er underlagt HP og HP's autoriserede tjenesteudbyderes tilgængelighed.
- **Levering til skrivebordet:** HP vil hente produkterne fra kundens modtage- eller opstillingsfacilitet og levere dem til den angivne kundelokation (f.eks. en slutbrugers kontor, laboratorium eller rum). Kundens modtage- eller opstillingsfacilitet skal være placeret i den samme bygning som det kontor, laboratorium eller rum, hvor produkterne skal leveres.
- **Udpakning:** HP vil udfærdige en lageropgørelse over leveringen imod følgesedlen og udpakke alle de leverede produkter. HP vil også fjerne alle emballagematerialer og placere dem på kundebestemte "on premise"-lokationer, der skal være placeret i den samme bygning som det kontor, laboratorium eller rum, hvor produkterne skal leveres.
- **Opsætning:** HP vil placere pc'en på den kundebestemte lokation og fysisk tilslutte eksternt udstyr, netværkskabler og strømledninger. Eksternt udstyr er begrænset til en skærm, dockingstation, tastatur og mus. Tjenesten omfatter ikke vægmontering.
- **Power-on/boot-up:** HP vil tænde for pc'er og udføre initialiseringsprocedurer med det installerede image.
- **Sikkerhedsindstillinger:** HP vil konfigurere basisparametrene (BIOS-adgangskode, computernavn, administratornavn, administratoradgangskode, brugerkonto/-navn og brugeradgangskode).
- **Netværksforbindelse og -godkendelse:** HP vil fysisk slutte pc'en til kundens netværk og

oprette forbindelse til domænet. Det forudsættes, at netværket allerede er installeret, konfigureret og i drift.

- Sporing og rapportering af komponenter: HP vil rapportere pc'ens serienummer og mærkenummer (hvis det er påsat pc'en) efter lokation (f.eks. lokale- eller værelsesnummer) i et Microsoft® Excel-regneark.
- Datamigrering. HP vil flytte slutbrugerdatafiler og -mapper fra slutbrugerens gamle pc til den nyinstallerede pc. Datamigrering kræver eller forudsætter, at:
 - HP eller HP's autoriserede tjenesteudbyder ikke er ansvarlig for eventuelle tab af data.
 - Tjenesten er begrænset til Microsoft Windows®-operativsystemer.
 - Tjenesten kun gælder for pc'er (tjenesten gælder ikke for tablets, USB-enheder eller andre lagringsmedier).
 - Kundens data skal være i standard Microsoft-mapper med Microsoft-filer, såsom Microsoft Office- (f.eks. Excel, PowerPoint osv.) og Microsoft Outlook-post og kalenderformat.
 - Data er begrænset til 10 GB af udelukkende kundedata (ingen operativsystem- eller applikationsdata); datastørrelser på mere end 10 GB er tilgængelige via vores HP GetMore Services.
 - Tjenesten gælder ikke for krypterede maskiner, medmindre slutbrugeren er tilstede med de korrekte nøgler til dekryptering.
 - Korrekte slutbrugeradgangskoder skal leveres.
- Onsite image-indlæsning: HP vil indlæse images, som kunden har leveret, og som ikke er indlæst fra fabrikkens side. Dette er en overvåget tjeneste, hvilket betyder, at HP's servicerepræsentant vil vente, indtil installationen er fuldført.

HP Installation Services vil blive tilbudt i 3 prækonfigurerede pakker med mulighed for HP On-site Image Installation Service.

Standard prækonfigurerede pakker

Følgende 3 prækonfigurerede pakker er tilgængelige:

HP Installation Service

I denne basisversion af installationstjenesten vil en HP-servicerepræsentant installere den nye enhed på en specificeret lokation (kontor, laboratorium eller rum) på kundens ejendom. Denne tjeneste omfatter indsamling af enheder fra et centralt samlingssted på kundens ejendom, installation af enheden på en specificeret lokation samt fjernelse af emballagemateriale fra arbejdsområdet. Tjenesten omfatter ikke konfiguration af pc'en med en brugerprofil, netværkskonfiguration eller softwareinstallation.

HP Install and User Settings Service

HP Install and User Settings Service indeholder alle de tjenester, som er omfattet af HP Installation Service, plus kundesikkerhedsindstillinger, tilslutning til og godkendelse af pc'en over for netværket samt komponentsporing og -rapportering. Tjenesten omfatter ikke yderligere installation af software, dataoverførsel fra den gamle til den nye pc eller sikkerhedskopiering af data.

HP Install, Settings, and Migration Service

HP Install, Settings, and Migration Service indeholder alle de tjenester, som er omfattet af HP Install and User Settings Service, plus datamigrering fra den gamle til den nye pc. Tjenesten omfatter ikke sikkerhedskopiering af data, som kunden fortsat vil bære enensvar for.

	HP Installation Service	HP Install & User Settings Service	HP Install, Settings & Migration Service
Kundekontakt	X	X	X
Levering til skrivebord:	X	X	X
Udpakning	X	X	X
Opsætning	X	X	X
Power-on/boot-up	X	X	X
Sikkerhedsindstillinger		X	X
Netværksforbindelse og -godkendelse		X	X
Sporing og rapportering af komponenter		X	X
Datamigrering			X

HP On-site Image Installation Service

Denne tjeneste giver kunden den fleksibilitet, det er at få kundens egne brugerdefinerede disk images, inkl. software, indlæst på sine egne lokationer før eller på tidspunktet for installationen. HP's autoriserede servicerepræsentant vil indlæse det kundeleverede image på kundelokationen i henhold til de gensidigt aftalte kontrolprocedurer. Tjenesten omfatter ikke nogen form for datamigrering eller sikkerhedskopiering, konfiguration af brugerindstillinger eller hardwareinstallation.

Denne tjeneste er kun tilgængelig, hvis kunden har et automatiseret system og en proces til indlæsning af images og software. Hvis et sådant system og en sådan proces forefindes, vil HP aktivere eller starte downloadprocessen på vegne af kunden og overvåge downloadprocessen, indtil den er fuldført. Dette er en overvåget tjeneste; derfor vil en autoriseret HP-servicerepræsentant vente, indtil installationen er fuldført.

Denne tjeneste er tilgængelig ved bestilling af HP's GetMore Services med henblik på tilpasning til kundens unikke image-størrelse, produkttyper, medietyper og datagrænseflader.

Kundens ansvar

Adgang til lokationer og produkter

Kunden skal sørge for, at der er adgang til den bygning og etage og til de enkelte lokaler, kontorer, laboratorier eller rum, hvor tjenesten skal leveres, på den dato og det klokkeslæt, som leveringen er planlagt til. Kunden skal desuden sørge for, at der er tilstrækkelig arbejdsplads og faciliteter i en rimelig afstand fra produkterne, samt at adgang til og brug af oplysninger, kunderessourcer og faciliteter, som med rimelighed bestemmes som nødvendige af HP, skal være til rådighed med henblik på at levere implementeringstjeneste i forbindelse med produkterne og for at gøre det muligt for HP-servicerepræsentanten at hjælpe med installation af de nye enheder.

Kunderessourcer omfatter en kunderepræsentant og kontaktperson, som kan identificere de lokaler, kontorer, laboratorier og rum, hvor installationerne skal udføres.

Ryddet plads

Det bord eller skrivebord, hvor den nye pc skal installeres, skal være fri for og ryddet for eventuelt gammelt, eksisterende udstyr. Kunden skal om nødvendigt rydde den plads, hvor den nye pc skal installeres, eller bestille HP Decommission Services, hvis kunden ønsker, at HP skal rydde pladsen. Mens det gamle udstyr (pc, dockingstation, skærm, tastatur og mus) skal være fjernet fra det bord eller skrivebord, hvor det nye udstyr skal placeres og installeres, skal det efterlades i det lokale, kontor, laboratorium eller rum, hvis kunden bestiller HP Install, Settings, and Migration Service, HP On-site Image Installation Service eller HP Decommission Services.

Mødebooking

Hardware- og servicebestillinger placeres pr. kundelokation. Det er køberens ansvar at levere oplysninger om kundelokationens kontaktnavn, e-mail-adresse og telefonnummer som en del af bestillingsprocessen for hardware-service. HP's autoriserede tjenesteudbyder vil planlægge et møde med den angivne lokationskontakt og afklare de nødvendige spørgsmål vedrørende tjenesten. Kundekontakten skal besidde sprogfærdigheder (både på skrift og i tale) på det lokale sprog (lokationsspecifikt) eller skal kunne tale, læse og skrive på engelsk.

Projektstyring

Den overordnede projektsstyring leveres af kunden, eller den skal bestilles som en separat tjeneste fra HP eller tredjepart. HP eller HP's autoriserede tjenesteudbyder vil planlægge et møde med én person pr. lokation. Det er kundens ansvar at kontakte eller informere kundens slutbrugere. Den kundeudpegede projektleder skal sørge for, at slutbrugerne eller andre specificerede repræsentanter er tilgængelige og til stede i forbindelse med tjenester, der involverer brugerdefinerede indstillinger og datamigrering.

Det er kundens ansvar at levere en detaljeret installations-/afinstallationsplan (bygning, etage, bord, bruger, ny enhedsmodel osv.) til den autoriserede HP-tjenesteudbyder med henblik på levering til skrivebord. Yderligere parametre, såsom BIOS-adgangskode, computernavn, domænenavn, administratornavn, administratoradgangskode, brugerkonto/-navn og brugeradgangskode kræves med henblik på sikkerhedsindstillinger, netværksforbindelser og godkendelse samt imaging-tjenester.

Hvis kundens projektstyring eller -koordinering udføres i ikke-engelsktalende lande, skal kundens kontaktperson enten besidde sprogfærdigheder (både på skrift og i tale) på det lokale sprog (lokationsspecifikt) eller kunne tale, læse og skrive på engelsk.

Tilbehørs kompatibilitet

Hvis kunden ønsker, at eksisterende ældre tilbehør, såsom en skærm, dockingstation, tastatur eller mus skal sluttes til den nybestilte pc (stationære eller bærbare pc, tynde klient eller arbejdsstation), så er kunden ansvarlig for og skal sikre, at de eksisterende tilbehør er kompatible med den nye pc. Installation Service omfatter ikke nogen logisk konfiguration af eksternt udstyr på operativsystemniveau, herunder skærm- og musindstillinger.

Netværksparathed

Hvis kunden vælger enten HP Install and User Settings Service eller HP Install, Settings, and Migration Service, skal kunden sørge for, at LAN- og WAN-netværkene på kundens ejendom er parate og i drift før påbegyndelsen af installationstjenesten. HP-netværkstilslutningstjenesten under Install and User Settings Service samt under Install, Settings, and Migration Service indebærer ikke, at denne tjeneste udvides til opsætning eller konfiguration af netværket. Hvis der kræves en HP-tjeneste med henblik på at opsætte og konfigurere netværket, kræves en separat Statement of Work (SOW) for disse tjenester.

Hvis der yderligere kræves ekstern tilslutning med henblik på at udføre installationen, så er det kundens ansvar at etablere en sådan tilslutningsmulighed før påbegyndelsen af installationstjenesten.

Kabelforberedelser

Kunden skal sørge for, at den nødvendige strømspænding og de nødvendige netværkskabler er til stede og fuldt implementeret ved det specificerede skrivebord før påbegyndelse af installationstjenesten.

Produktindsamlingspunkt

Kunden skal sørge for, at alle de produkter, der skal installeres, befinder sig på et centralt indsamlingspunkt, og at afstandene mellem det centrale indsamlingspunkt og de specificerede kontorer, laboratorier eller rum, hvor installationerne skal udføres, er acceptable. Kundens centrale indsamlingspunkt skal være placeret i den samme bygning som det kontor, laboratorium eller rum, hvor produkterne skal leveres.

Det centrale indsamlingspunkt kan være det modtageområde i bygningen eller den modtagefacilitet (port eller losningsfacilitet), hvor produkterne blev leveret af shipping-/transportfirmaet. Hvis kunden ønsker, at det centrale indsamlingspunkt skal være placeret

et andet sted, og hvis kunden ønsker, at HP skal placere produkterne på et centralt indsamlingspunkt et andet sted end det ovennævnte modtageområde eller -facilitet (port eller losningsfacilitet), så skal kunden bestille HP Value-added Logistics Service for Inside Delivery, som er en separat, enkeltstående tjeneste.

Adgang til lokationen

Adgangen til indsamlingspunktet skal være ryddet for forhindringer (f.eks. begrænset adgang, låste døre osv.). Det er kundens ansvar at levere specialudstyr, såsom gaffeltrucks og sækkevogne til trapper, samt det respektive betjeningspersonale. Hvis der forefindes elevatorer, skal kunden hjælpe med adgang til elevatorerne med henblik på flytning af enheder mellem etager.

Kunden skal informere HP eller HP's autoriserede tjenesteudbyder om eventuel påkrævet sikkerhedsclearing eller pas med henblik på adgang til militære eller offentlige faciliteter, laboratorier osv.

Licenser

Kunden skal forsyne licenseret software med gyldige nøgler, hvor det er påkrævet, for at HP kan udføre installationerne. Det er ikke HP's ansvar at verificere licenser eller gyldigheden af den software, der leveres af kunden i forbindelse med installationerne.

Hvis kunden desuden vælger HP Install and User Settings Service eller HP Install, Settings, and Migration Service-pakkerne, skal kundens sikkerheds- og licenspolitikker tillade, at tredjepartsagenter (i dette tilfælde HP og/eller HP's partnere) får adgang til de adgangskoder, enheder, software og netværk, der er nødvendige for at fuldføre den valgte service og de tilknyttede opgaver.

Image, der kan bootes

De pc'er, der skal installeres, skal i forvejen enten have et image, der kan bootes, installeret, eller kunden skal have bestilt On-site Image Installation Service.

OS-billede

Hvis kunden har bestilt On-site Image Installation Service, skal kunden forsyne servicerepræsentanten med det OS- og/eller software-image og de nøgler, der er nødvendige for at udføre imaging.

Generelt ansvar

Sikkerhedskopiering af data

Det er kundens ansvar at tage sikkerhedskopi af alle kundens filer, data og programmer før påbegyndelsen af enhver installationstjeneste og at være i stand til at gendanne tabte eller ændrede kundefiler, -data eller -programmer. Kunden skal vedligeholde et separat backupsystem eller -procedure.

Sundhedsfarligt miljø

Kunden skal informere HP, hvis det opdages, at det arbejdsområde, der er tildelt til HP, udgør en potentiel helbreds- eller sikkerhedsrisiko for HP's eller HP's tjenesteudbyders medarbejdere. HP kan udskyde Deployment Services, indtil kunden afhjælper sådanne risici.

Autoriseret repræsentant

Der skal være en repræsentant for kunden til stede, når HP's serviceteknikere leverer Deployment Services på kundens lokation.

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

Særlige krav

Kunden skal leve op til de ovennævnte forpligtelser vedrørende de specifikke tjenester, der erhverves.

Generelle bestemmelser

Driftstidspunkter

HP Installation Services udføres i henhold til lokale standard HP-arbejdstider på normale arbejdsdage eksklusive lokale helligdage.

Underleverandører

HP kan (a) udgive udførelsen af enhver af sine forpligtelser (som helhed eller delvis) i underentreprise til en tredjepart, herunder til HP-autoriserede tjenesteudbydere, eller (b) tildele eller overføre denne serviceaftale til en anden HP-enhed på et hvilket som helst tidspunkt i henhold til skriftlig bekendtgørelse.

Leveringssted

Installationer vil udelukkende finde sted på lokationer, hvortil der kan leveres direkte.

Understøttet hardware

HP desktop-pc'er, notebooks, tynde klienter, arbejdsstationer, detail point-of-sale-enheder og tablets understøttes til denne tjeneste.

Geografisk dækning

Disse tjenester er muligvis ikke tilgængelige på alle lokationer. Kontakt din lokale HP-salgsrepræsentant for at få oplysninger om landespecifik dækning og begrænsninger.

Bestillingsoplysninger

Installationstjenester kan kun bestilles, hvis der er indkøbt en ny pc (desktop-pc, bærbar pc, tynd klient eller arbejdsstation). Installationstjenester er begrænset til en pc, skærm, dockingstation, tastatur og mus. Tjenesten skal kun bestilles i forbindelse med pc'en, og den omfatter tilslutning af disse tilbehør. Tjenesten er generelt begrænset til pc'er og de tilbehør, der bestilles sammen med tjenesterne; dog vil HP tilslutte de ovenfor nævnte eksisterende tilbehør til en pc, der er bestilt for nylig, i overensstemmelse med kundens ansvar, som er angivet i dette dokument.

HP Installation Services er begrænset til et maksimum på 1.000 enheder pr. bestilling, og er underlagt følgende installationskapaciteter:

- Lokationsbestillinger på færre end 10 enheder: Alle enheder skal installeres på samme tid.
- Lokationsbestillinger på mere end 10 enheder: Mindst 10 enheder skal installeres pr. dag.
- Det er hensigten, at den overordnede service skal være fuldført fire uger efter leveringen af hardwaren. Bestillinger af mere end 1.000 enheder kan gennemføres via HP GetMore Services.

Kun én af de tre Installation Services-pakker kan bestilles for hvert hardwareprodukt.

HP On-site Image Installation Service kan kun købes sammen med HP Installation Service, HP Install and User Settings Service eller HP Install, Settings, and Migration Service.

Få mere at vide på

hp.com/go/deployment

Tilmeld dig opdateringer på
hp.com/go/getupdated



Del med dine kolleger

HP Services er omfattet af HP's gældende vilkår og betingelser for den serviceydelse, der leveres, eller som er oplyst til kunden på købstidspunktet. Kunden kan have yderligere lovfæstede rettigheder ifølge gældende lokal lovgivning, og sådanne rettigheder berøres ikke på nogen måde af HP's vilkår og betingelser vedrørende tjenesten eller HP's begrænsede garanti, der følger med et HP-produkt.

© Copyright 2013 Hewlett-Packard Development Company, L.P. Oplysninger indeholdt heri kan ændres uden varsel. De eneste garantier for HP's produkter og serviceydelser findes i de udtrykkelige garantierklæringer, som de pågældende produkter og serviceydelser leveres med. Intet heri udgør eller må opfattes som en yderligere garanti. HP er ikke ansvarlig for tekniske eller tekstmæssige fejl eller udeladelser i dette dokument.

Microsoft og Windows er amerikansk registrerede varemærker tilhørende Microsoft Corporation.

4AA5-0172DAE, november 2013

