

# Services de déploiement HP : Services d'installation



## Services pour ordinateurs HP

### Avantages des services

- Installation d'ordinateurs prêts à l'emploi pour les utilisateurs et le service informatique
- Installation standard dans le monde entier
- Commande facile

### Aperçu des services

Les Services de déploiement HP offrent aux clients un portefeuille complet de services liés aux ordinateurs qui permet de fournir aux services informatiques et aux utilisateurs finaux des ordinateurs prêts à l'emploi. Les Services d'installation de HP représentent un composant essentiel des Services de déploiement qui couvrent la distribution, la livraison, l'installation et la mise hors service des ordinateurs. Avec l'aide de HP, les entreprises peuvent réduire le temps que les équipes informatiques consacrent au déploiement et à l'actualisation de projets, leur permettant ainsi de porter leurs efforts sur des tâches plus essentielles et stratégiques.

HP fournit les Services d'installation ci-dessous :

- Service HP d'installation
- Service HP d'installation et de paramètres d'utilisateur
- Service HP d'installation, de paramètres et de migration
- Service HP d'installation d'image sur site

### Spécifications

Les services d'installation de HP comprennent les étapes suivantes :

- Prise de contact avec le client : HP ou son prestataire de service agréé communiquera avec le client pour fixer un rendez-vous. HP communiquera avec la personne indiquée sur la commande du client et fixera un rendez-vous avec une personne sur site. Sauf demande et/ou planification contraire, la pratique courante consiste à débiter tous les services d'installation dans la semaine qui suit la livraison du matériel sur la plateforme ou devant la porte du client. Les délais de livraison dépendent de la disponibilité de HP et de ses prestataires de service agréés.
- Livraison côté bureau : HP collectera les produits dans la zone de réception ou de transit du client et les livrera à l'emplacement indiqué par le client (par ex., le poste de travail modulaire, le bureau, le laboratoire ou la salle d'un utilisateur final). La zone de réception ou de transit du client devra se situer dans le même bâtiment que le poste de travail modulaire, le bureau, le laboratoire ou la salle où les produits seront livrés.
- Déballage : HP vérifiera que le contenu de l'ensemble des colis figure sur le bordereau de marchandises et déballera tous les produits livrés. HP enlèvera tout le matériel d'emballage des lieux sur site désignés par le client, lesquels devront se situer dans le même bâtiment que le poste de travail modulaire, bureau, laboratoire ou salle où les produits seront livrés.
- Configuration : HP placera l'ordinateur à l'emplacement désigné par le client et procédera aux branchements physiques des périphériques, des câbles réseau et des câbles d'alimentation. Les périphériques se limitent aux écrans, aux stations d'accueil, aux claviers et aux souris. Le service ne comprend pas la fixation murale.
- Mise sous tension/démarrage : HP mettra l'ordinateur sous tension et exécutera des procédures d'initialisation avec l'image installée.
- Paramètres de sécurité : HP configurera les paramètres de base (mot de passe du BIOS, nom d'ordinateur, nom d'administrateur, mot de passe d'administrateur, compte/nom d'utilisateur et mot de passe d'utilisateur).

- Connexion réseau et authentification : HP procédera à la connexion physique de l'ordinateur au réseau du client et effectuera la jonction au domaine. Il est donc nécessaire que le réseau soit déjà installé, configuré et opérationnel.
- Suivi et rapport sur les actifs : dans une feuille de calcul Microsoft<sup>MD</sup> Excel, HP indiquera le numéro de série de l'ordinateur, ainsi que le numéro d'inventaire par emplacement (par ex., numéro de poste de travail modulaire ou de salle) si ce numéro est joint à l'ordinateur.
- Migration des données : HP déplacera les fichiers et dossiers de données de l'utilisateur depuis l'ancien ordinateur de l'utilisateur vers le nouvel ordinateur installé. La migration des données requiert ou stipule les éléments suivants :
  - Une clarification légale en amont est fournie dans l'éventualité d'une perte de données.
  - Le service se limite aux systèmes d'exploitation Microsoft Windows<sup>MD</sup>.
  - Le service s'applique uniquement aux ordinateurs (et non aux tablettes, aux périphériques USB ou à d'autres supports de stockage).
  - Les données du client doivent se situer dans des dossiers Microsoft standards avec des fichiers Microsoft tels que des fichiers Microsoft Office (par ex., Excel, PowerPoint, etc.) et de courrier et calendrier Microsoft Outlook.
  - Les données du client ne peuvent pas dépasser 10 Go (pas de système d'exploitation ou d'applications); les conditions relatives aux volumes de données supérieurs à 10 Go sont disponibles par le biais de nos Services HP GetMore.
  - Le service ne s'applique pas aux machines chiffrées, sauf si l'utilisateur final est présent pour fournir les clés correctes permettant le déchiffrement.
  - Les mots de passe corrects de l'utilisateur final doivent être fournis.
- Chargement d'image sur site : HP chargera les images fournies par le client qui ne sont pas chargées en usine. Il s'agit d'un service assisté, ce qui signifie que le représentant de service HP sera présent jusqu'à la fin de l'installation.

Les Services d'installation de HP seront proposés dans trois offres pré-configurées, avec le Service HP d'installation d'image sur site en option.

## Offres pré-configurées standards

Les trois services pré-configurés ci-dessous sont proposés :

### Service HP d'installation

Dans cette version de base du service d'installation, un technicien HP installera le nouvel appareil à l'emplacement désigné (poste de travail modulaire, bureau, laboratoire ou salle) dans les locaux du client. Ce service comprend la collecte des unités à un point de collecte central situé dans les locaux du client, l'installation de l'unité à l'emplacement désigné et le retrait du matériel d'emballage de la zone de travail. Le service ne comprend pas la configuration de l'ordinateur avec un profil d'utilisateur, une configuration réseau ou l'installation de logiciels.

### Service HP d'installation et de paramètres d'utilisateur

Le Service HP d'installation et de paramètres d'utilisateur fournit tous les services compris dans le Service HP d'installation, auxquels viennent s'ajouter les paramètres de sécurité du client, la connexion et l'authentification de l'ordinateur sur le réseau et le suivi et le rapport sur les actifs. Le service n'inclut pas d'installation supplémentaire de logiciels, de transfert de données de l'ancien ordinateur vers le nouveau ou de sauvegarde de données.

### Service HP d'installation, de paramètres et de migration

Le Service HP d'installation, de paramètres et de migration offre tous les services compris dans le Service HP d'installation et de paramètres d'utilisateur, auxquels vient s'ajouter la migration de données de l'ancien ordinateur vers le nouveau. Le service ne comprend pas la sauvegarde de données, qui reste de la seule responsabilité du client.

	Service HP d'installation	Service HP d'installation et de paramètres d'utilisateur	Service HP d'installation, de paramètres et de migration
Prise de contact avec le client	X	X	X
Livraison côté bureau	X	X	X
Déballage	X	X	X
Configuration	X	X	X
Mise sous tension/démarrage	X	X	X
Paramètres de sécurité		X	X
Connexion réseau et authentification		X	X
Suivi et rapport sur les actifs		X	X
Migration des données			X

## Service HP d'installation d'image sur site

Grâce à ce service, les images de disque personnalisées (y compris de logiciels) du client sont chargées dans les locaux du client avant ou au moment de l'installation. Le technicien HP chargera l'image fournie par le client sur le site du client dans le respect des procédures de contrôle mutuellement convenues. Le service ne comprend aucune tâche de migration et de sauvegarde des données, de configuration des paramètres d'utilisateur ou d'installation matérielle.

Ce service est disponible uniquement si le client dispose d'un système automatisé et d'un processus de chargement d'images et de logiciels. Si de tels système et processus existent, HP activera ou initiera le processus de téléchargement au nom du client, et surveillera le processus de téléchargement jusqu'à son achèvement. Il s'agit d'un service assisté; par conséquent, le représentant de service HP sera présent jusqu'à la fin de l'installation.

Ce service est disponible par le biais de nos Services HP GetMore qui permettent de s'adapter à la taille d'image, aux types de supports et aux interfaces de données qui sont uniques au client.

## Responsabilités du client

### Accès aux sites et aux produits

À la date et à l'heure auxquelles la livraison est prévue, le client doit garantir un accès adéquat au bâtiment, à l'étage et aux postes de travail modulaires, aux bureaux, aux laboratoires et aux salles où sera assuré le service. De surcroît, le client fournira un espace de travail et des installations à une distance raisonnable des produits, ainsi que l'accès à et l'utilisation de l'information, des ressources du client et des installations, tel que HP l'aura raisonnablement déterminé comme étant nécessaire, afin d'assurer la prestation du service de déploiement pour les produits et de permettre au technicien HP d'aider à l'installation des nouvelles unités.

Parmi les ressources du client figureront un représentant et un contact sur site qui identifieront les postes de travail modulaires, les bureaux, les laboratoires et les salles où seront effectuées les installations.

### Espace dégagé

L'emplacement sur le bureau ou sur la table où sera installé le nouvel ordinateur devra être inutilisé et libre de tout ancien équipement existant. Le cas échéant, le client dégagera l'espace où le nouvel ordinateur devra être installé, ou commandera des Services HP de mise hors

service s'il souhaite que HP dégage l'espace. Bien qu'il soit nécessaire que l'ancien équipement (ordinateur, station d'accueil, écran, clavier et souris) soit retiré du bureau ou de la table où le nouvel équipement sera installé, cet ancien équipement peut être laissé dans le poste de travail modulaire, le bureau, le laboratoire ou la salle si le client commande un Service HP d'installation, de paramètres et de migration, un Service HP d'installation d'image sur site ou des Services HP de mise hors service.

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

Une commande de matériel et de service distincte devra être passée pour chaque site du client. Il revient à l'acquéreur de fournir le nom, l'adresse de courriel et le numéro de téléphone du contact sur site du client dans le cadre du processus de commande de service de matériel. Le prestataire de service agréé de HP prendra rendez-vous avec le contact sur site fourni et clarifiera les détails du service requis. Le contact du client disposera de connaissances linguistiques natives (spécifiques au site et écrites ou orales) ou sera en mesure de lire l'anglais, de le parler et de l'écrire.

### **Gestion de projet**

La gestion générale du projet sera assurée par le client ou commandée en tant que service de gestion distinct auprès de HP ou d'un tiers. HP ou son prestataire de service agréé organisera la prise d'un rendez-vous avec une personne par site. Il incombera au client d'en informer ses utilisateurs finaux. Le chef de projet désigné par le client s'assurera de la disponibilité et de la présence des utilisateurs finaux ou d'autres représentants désignés dans le cadre de tout service impliquant des paramètres personnalisés et la migration de données.

Le client est tenu de fournir un plan d'installation/désinstallation détaillé (bâtiment, étage, bureau, utilisateur, nouveau modèle d'appareil, etc.) au prestataire de service agréé de HP pour permettre la livraison côté bureau. D'autres paramètres, parmi lesquels le mot de passe du BIOS, le nom d'ordinateur, le nom de domaine, le nom d'administrateur, le mot de passe d'administrateur, le compte/nom d'utilisateur et le mot de passe d'utilisateur, sont nécessaires dans le cadre des services de paramètres de sécurité, de connexions réseau, d'authentification et d'imagerie.

Si la gestion du projet du client ou la coordination du déploiement est réalisée dans un pays non anglophone, le contact du client disposera de connaissances linguistiques natives (spécifiques au site et écrites ou orales) ou sera en mesure de lire l'anglais, de le parler et de l'écrire.

### **Compatibilité des accessoires**

Si le client souhaite que des accessoires existants (comme un écran, une station d'accueil, un clavier et une souris) soient branchés à l'ordinateur commandé (ordinateur de bureau, ordinateur portable, client léger ou poste de travail), le client doit alors vérifier que ces accessoires existants sont compatibles avec le nouvel ordinateur. Le Service d'installation ne comprend aucune configuration logique de périphérique au niveau du système d'exploitation, y compris de paramètres d'écran ou de souris.

### **Préparation du réseau**

Si le client choisit le Service HP d'installation et de paramètres d'utilisateur ou le Service HP d'installation, de paramètres et de migration, il doit alors s'assurer que les réseaux locaux et étendus situés dans ses locaux sont prêts et opérationnels avant le lancement des services d'installation. Le service de connexion réseau de HP proposé dans le cadre du Service d'installation et de paramètres d'utilisateur et du Service d'installation, de paramètres et de migration n'implique pas l'installation ou la configuration du réseau. Si un service fourni par HP est requis pour installer et configurer le réseau, un énoncé de travail distinct doit être établi pour ces services.

De surcroît, si une connectivité distante est nécessaire pour effectuer l'installation, il incombe au client d'établir cette capacité de connexion avant le début des services d'installation.

### **Préparations du câblage**

Le client doit s'assurer que le câblage d'alimentation et de réseau au niveau du bureau désigné est bien mis en place avant le début des services d'installation.

### **Point de collecte des produits**

Le client s'assurera que tous les produits à installer sont regroupés dans un point de collecte centralisé et que la distance entre ce point et les postes de travail modulaires, les bureaux, les laboratoires et les salles est acceptable. Le point de collecte centralisé du client devra se situer dans le même bâtiment que le poste de travail modulaire, le bureau, le laboratoire ou la salle où les produits seront livrés.

Ce point de collecte centralisé peut être un hall de bâtiment ou une plateforme de chargement (plateforme ou porte) où les produits ont été livrés par le support logistique. Si le client souhaite que le point de collecte centralisé se situe dans un autre lieu et que HP déposent les produits dans un lieu de collecte centralisé autre que le hall ou la plateforme de chargement (plateforme ou porte), il doit commander les Services logistiques à valeur ajoutée pour une livraison à l'intérieur, qui constituent un service autonome distinct.

### **Accès au site**

L'accès au point de collecte doit être exempt d'obstacles (par ex., accès restreint, portes verrouillées, etc.). Il incombe au client de fournir l'équipement spécial requis, tel que des chariots élévateurs et des marche-pieds, ainsi que ses opérateurs respectifs. En cas d'ascenseurs, le client facilitera l'accès aux ascenseurs pour le déplacement des unités d'un étage vers un autre.

En cas d'exigences d'habilitation de sécurité ou de passeports pour l'accès à des zones militaires ou publiques, à des laboratoires, etc., le client doit en informer HP ou son prestataire de service agréé.

### **Licences**

Le client doit fournir des logiciels sous licence avec des clés valides, le cas échéant, pour que HP procède aux installations. Il n'incombe pas à HP de vérifier les licences ou la validité des logiciels fournis par le client dans le cadre d'installations.

De surcroît, si le client choisit le Service HP d'installation et de paramètres d'utilisateur ou le Service HP d'installation, de paramètres et de migration, les politiques de sécurité et de gestion des licences du client doivent permettre à des agents tiers (dans le cas présent, HP et/ou ses partenaires) d'avoir accès aux mots de passe, aux appareils, aux logiciels et aux réseaux nécessaires à la prestation du service sélectionné et des tâches associées.

### **Image de démarrage**

Soit les ordinateurs à installer auront une image de démarrage déjà installée, soit le client aura commandé le Service HP d'installation d'image sur site.

### **Image de SE**

Si le client a commandé le Service d'installation d'image sur site, il devra fournir au technicien l'image de SE et/ou de logiciel et les clés nécessaires pour l'imagerie.

### **Responsabilités générales**

#### *Sauvegarde des données*

Il incombe au client de sauvegarder l'ensemble de ses fichiers, de ses données ou de ses programmes avant le début de tout service d'installation, ainsi que d'être en mesure de restaurer des fichiers, des données ou des programmes altérés ou perdus. Le client doit maintenir un système ou une procédure de sauvegarde distinct(e).

#### *Environnement dangereux*

Le client doit avertir HP s'il est déterminé que la zone de travail allouée à HP représente un danger potentiel pour la santé ou la sécurité des employés du technicien ou de HP. En conséquence, HP peut reporter les Services de déploiement jusqu'à ce que le client élimine le danger détecté.

#### *Représentant autorisé*

Un représentant du client doit être présent lorsque les techniciens HP fourniront les Services de déploiement sur le site du client.

Ce représentant disposera de connaissances linguistiques natives (spécifiques au site et écrites ou orales) ou sera en mesure de lire l'anglais, de le parler et de l'écrire.

#### *Exigences spécifiques*

Le client doit s'acquitter des responsabilités susmentionnées pour les services spécifiques acquis.

## Dispositions générales

### Horaires d'exécution

Les Services d'installation de HP sont menés à bien pendant les heures normales locales de bureau et les jours ouvrables standards de HP, les jours fériés locaux étant exclus.

### Sous-traitance

HP est susceptible (a) de sous-traiter l'exécution d'une ou plusieurs de ses obligations (en tout ou partie) à un tiers, y compris aux prestataires de service agréés de HP, ou (b) de céder ou transférer à tout moment cet Accord de service à une autre entité HP, sous réserve de notification écrite.

### Lieu de livraison

Les installations surviennent uniquement sur les lieux de livraison.

### Matériel pris en charge

Les ordinateurs de bureau, les ordinateurs portables, les clients légers, les postes de travail, les périphériques de point de vente au détail et les tablettes de HP sont pris en charge dans le cadre de ce service.

### Couverture géographique

These services may not be available in every location. Please contact your local HP sales representative for country-specific coverage and limitations.

## Commandes

Les services d'installation ne peuvent être commandés qu'en cas d'achat d'un ordinateur (ordinateur de bureau, ordinateur portable, client léger ou poste de travail). Les services d'installation se limitent aux ordinateurs, aux écrans, aux stations d'accueil, aux claviers et aux souris. La commande des services pour l'ordinateur inclut le branchement de tous les accessoires susmentionnés. Les services se limitent généralement aux ordinateurs et aux accessoires commandés avec des services; cependant, HP branchera les accessoires existants susmentionnés au nouvel ordinateur conformément aux responsabilités du client énoncées dans ce document.

Les Services d'installation de HP seront limités à 1 000 unités maximum par commande, et dépendront des capacités d'installation suivantes :

- Pour les commandes sur site de moins de 10 unités, toutes les unités doivent être installées simultanément.
- Pour les commandes sur site de plus de 10 unités, au moins 10 unités doivent être installées par jour.
- L'intégralité des services doit être achevée dans les quatre semaines suivant la livraison du matériel. Les commandes de plus de 1 000 unités peuvent être réalisées par le biais des Services HP GetMore.

Seule une offre de Services d'installation sur trois peut être commandée pour chaque produit matériel.

Le Service HP d'installation d'image sur site peut uniquement être acheté avec le Service HP d'installation, le Service HP d'installation et de paramètres d'utilisateur ou le Service HP d'installation, de paramètres et de migration.

## Pour en savoir plus, rendez-vous sur

[hp.com/go/deployment](http://hp.com/go/deployment)

**Pour rester informé,  
inscrivez-vous sur**  
[hp.com/go/getupdated](http://hp.com/go/getupdated)



Faites-en part à vos collègues Évaluer ce document

Les services HP sont régis par les conditions de service applicables de HP, fournies ou indiquées au client au moment de l'achat. Le client peut disposer de droits légaux supplémentaires conformément aux réglementations locales applicables, et ces droits ne sont d'aucune manière affectés par les conditions de service de HP ou la garantie limitée de HP fournie(s) avec le produit HP.

© Hewlett-Packard Development Company, L.P., 2013. L'information contenue dans les présentes peut être modifiée à tout moment sans préavis. Les seules garanties relatives aux produits et services de HP sont stipulées dans les énoncés de garantie expresse accompagnant ces produits et services. Aucune disposition des présentes ne doit être interprétée comme constituant une garantie supplémentaire. HP n'est en aucun cas responsable des erreurs ou des omissions de nature technique ou éditoriale figurant dans les présentes.

Microsoft et Windows sont des marques de commerce déposées de Microsoft Corporation aux États-Unis.

4AA5-0172FCCA, novembre 2013

