

Servizi di implementazione HP: servizi di installazione



Servizi per PC HP

Vantaggi del servizio

- Installazione di PC pronti per l'IT e per gli utenti
- Installazione standard, in tutto il mondo
- Facile da ordinare

Panoramica del servizio

I servizi di distribuzione HP offrono ai Clienti una gamma completa di servizi per i PC che garantiscono ai reparti IT e agli utenti finali l'effettiva disponibilità di "PC business-ready". I servizi di installazione HP sono una parte essenziale dei servizi di implementazione che coprono la distribuzione, la fornitura, l'installazione e il decommissionamento dei PC. Con l'aiuto di HP, le aziende possono ridurre il tempo che i team IT dedicano all'implementazione e all'aggiornamento dei progetti, lasciandoli liberi di concentrarsi su attività strategiche.

HP fornisce i seguenti servizi di installazione:

- Servizio di installazione HP
- Servizio HP Install and User Settings
- Servizio HP Install, Settings, and Migration
- Servizio HP On-site Image Installation

Specifiche

I servizi di installazione HP possono includere quanto segue:

- **Contatto del Cliente:** HP o il suo fornitore di servizi autorizzato contatterà il Cliente per fissare un appuntamento. HP contatterà la persona indicata nell'ordine del Cliente e pianificherà un appuntamento con una sola persona per sito. Salvo se diversamente richiesto e/o pianificato, la procedura standard prevede l'avvio di tutti i servizi di installazione entro una settimana dalla consegna dell'hardware presso la sede del Cliente. I tempi di completamento della fornitura sono soggetti alla disponibilità di HP e dei suoi fornitori di servizi autorizzati.
- **Consegna alla scrivania:** HP prenderà i prodotti dalla zona di ricevimento o deposito del Cliente e li consegnerà dove specificato dal Cliente (per es., il box, l'ufficio, il laboratorio o la stanza dell'utente finale). La zona scelta dal Cliente per ricevere o depositare i prodotti dovrà essere nello stesso edificio del box, dell'ufficio, del laboratorio o della stanza dove saranno consegnati.
- **Disimballaggio:** HP controllerà la spedizione rispetto all'elenco incluso nell'imballaggio ed estrarrà dall'imballaggio tutti i prodotti consegnati. Inoltre, HP rimuoverà i materiali di imballaggio portandoli in aree indicate dal Cliente, che devono trovarsi nello stesso edificio del box, dell'ufficio, del laboratorio o della stanza in cui saranno consegnati i prodotti.
- **Installazione:** HP posizionerà il PC nel luogo indicato dal Cliente e provvederà alla connessione fisica di periferiche, cavi di rete e cavi di alimentazione. I dispositivi periferici sono limitati a un monitor, una docking station, una tastiera e un mouse. Il servizio non include l'installazione a parete.
- **Accensione/avvio:** HP accenderà il PC ed eseguirà le procedure di inizializzazione con l'immagine software installata.
- **Impostazioni di sicurezza:** HP configurerà i parametri di base (password del BIOS, nome del computer, nome dell'amministratore, password dell'amministratore, account/nome dell'utente e password dell'utente).

- Connessione di rete e autenticazione: HP provvederà a connettere fisicamente il PC alla rete del Cliente e collegherà il dominio. Tale attività presuppone che la rete sia già installata, configurata e operativa.
- Controllo e reportistica sui dispositivi: HP riporterà il numero di serie del PC e, se attaccata al PC, il numero dell'etichetta del PC per ubicazione (per es., per numero del box o della stanza) in un foglio di lavoro Microsoft® Excel.
- Migrazione dei dati: HP sposterà i file e le cartelle di dati dell'utente finale dal vecchio al nuovo PC appena installato. La migrazione dei dati richiede o stabilisce quanto segue:
 - HP o il suo fornitore di servizi autorizzato non è responsabile dell'eventuale perdita di dati.
 - Il servizio è limitato ai sistemi operativi Microsoft Windows®.
 - Il servizio si applica solo ai PC (non ai tablet, ai dispositivi USB o ad altri supporti storage).
 - I dati del Cliente devono essere memorizzati in cartelle Microsoft standard con file Microsoft come Microsoft Office (per es., Excel, PowerPoint, ecc.) e Posta e Calendario Microsoft Outlook.
 - Il volume dei dati non può superare i 10 GB di soli dati del Cliente (senza sistema operativo o applicazioni); le richieste di volumi di dati superiori a 10 GB possono essere soddisfatte tramite i servizi "HP GetMore".
 - Il servizio non si applica alle macchine crittografate a meno che l'utente finale non sia presente con gli appositi codici di decrittografia.
 - Devono essere fornite le corrette password utente finale.
- Caricamento dell'immagine onsite: HP caricherà le immagini software fornite dal Cliente che non siano già state caricate in fabbrica. Il servizio è assistito, ovvero il tecnico HP attenderà che l'installazione sia completata.

I servizi di installazione HP saranno offerti in tre pacchetti preconfigurati con un'opzione per il servizio HP On-site Image Installation.

Pacchetti standard pre-configurati

Sono disponibili i seguenti tre servizi pre-configurati:

Servizio di installazione HP

In questa versione di base del servizio di installazione, un tecnico HP installerà il nuovo dispositivo nel luogo indicato (box, ufficio, laboratorio o stanza) all'interno della sede del Cliente. Questo servizio include il ritiro delle unità da un punto di raccolta centralizzato nella sede del Cliente, l'installazione in un luogo designato e la rimozione del materiale di imballaggio dall'area di lavoro. Il servizio non include la configurazione del PC con il profilo utente, la configurazione di rete o l'installazione del software.

Servizio HP Install and User Settings

Il servizio "HP Install and User Settings" fornisce tutte le prestazioni incluse nel servizio di installazione HP e in più le impostazioni di sicurezza del Cliente, la connessione e l'autenticazione del PC in rete e il controllo e la reportistica sui dispositivi. Il servizio non include ulteriori installazioni di software, trasferimento dei dati dal vecchio al nuovo PC o backup dei dati.

Servizio HP Install, Settings, and Migration

Il servizio "HP Install, Settings, and Migration" fornisce tutte le prestazioni incluse nel servizio HP Install and User Settings e in più la migrazione dei dati dal vecchio al nuovo PC. Il servizio non include il backup dei dati, che resta responsabilità esclusiva del Cliente.

	Servizio di installazione HP	Servizio HP Install and User Settings	Servizio HP Install, Settings, and Migration
Contatto del cliente	X	X	X
Consegna alla scrivania	X	X	X
Disimballaggio	X	X	X
Installazione	X	X	X
Accensione/avvio	X	X	X
Impostazioni di sicurezza		X	X
Connessione di rete e autenticazione		X	X
Controllo e reportistica sui dispositivi		X	X
Migrazione dei dati			X

Servizio HP On-site Image Installation

Questo servizio offre al Cliente la possibilità di avere le proprie immagini dei dischi, incluso il software, installate presso la propria sede prima o al momento dell'installazione. Il rappresentante del servizio autorizzato HP caricherà l'immagine fornita dal Cliente presso la sede del Cliente secondo le procedure di controllo stabilite di comune accordo. Il servizio non include alcuna attività di migrazione e backup dei dati, configurazione delle impostazioni utente o installazione hardware.

Questo servizio è disponibile solo se il Cliente dispone di un sistema automatizzato e di una procedura di caricamento delle immagini e del software. Se tale sistema e procedura esiste, allora HP attiverà o avvierà la procedura download per conto del Cliente, monitorandola fino al suo completamento. Si tratta di un servizio assistito, pertanto il tecnico HP attenderà che l'installazione sia completata.

Questo servizio è disponibile ordinando i servizi "HP GetMore" per accogliere le dimensioni dell'immagine, i tipi di prodotto, i tipi di supporto e le interfacce dati specifiche del Cliente.

Responsabilità del Cliente

Accesso al sito e ai prodotti

Il Cliente deve garantire l'accesso all'edificio, al piano e ai singoli box, uffici, laboratori e stanze dove sarà erogato il servizio alla data e all'ora programmate. Inoltre, il Cliente dovrà fornire lo spazio di lavoro e le infrastrutture adeguate a una distanza ragionevole dai prodotti, dovrà essere assicurato l'accesso a e l'utilizzo di informazioni, risorse del Cliente e infrastrutture così come ragionevolmente ritenuto necessario da HP, per poter fornire il servizio di implementazione dei prodotti e consentire al tecnico HP di fornire assistenza per l'installazione delle nuove unità.

Le risorse del Cliente includono il contatto per la sede al fine di individuare i box, gli uffici, i laboratori e le stanze in cui installare i dispositivi.

Spazio libero

La scrivania o il piano su cui verrà installato il nuovo PC dovranno essere sgombri e già stati liberati dalle vecchie attrezzature. Se necessario, il Cliente sgombrerà lo spazio in cui dovrà essere installato il nuovo PC oppure ordinerà il Servizio di decommissionamento HP, qualora richieda ad HP di eseguire questa attività. Se la vecchia attrezzatura (PC, docking station,

monitor, tastiera e mouse) deve essere rimossa dalla scrivania o dal piano su cui verrà installata quella nuova, dovrà però essere lasciata nel box, nell'ufficio, nel laboratorio o nella stanza se il Cliente ordina il servizio "HP Install, Settings, and Migration", il servizio "HP On-site Image Installation" oppure il servizio di decommissionamento HP.

Prenotazione dell'appuntamento

Gli ordini relativi ad hardware e assistenza saranno effettuati per sede del Cliente. È responsabilità dell'acquirente comunicare il nome, l'indirizzo email e il numero di telefono del contatto del Cliente in sede come parte della procedura di ordinazione del servizio hardware. Il fornitore di servizi autorizzato HP programmerà l'appuntamento con il contatto indicato e fornirà tutti i dettagli del servizio. Il contatto del Cliente è in grado di parlare e scrivere correntemente nella lingua locale o comunque di parlare, leggere e scrivere in lingua inglese.

Project management

La gestione complessiva del progetto sarà assicurata dal Cliente oppure ordinata come servizio gestito a parte da HP o da terzi. HP o il suo fornitore di servizi autorizzato programmerà un appuntamento con una sola persona per ogni sede. Sarà responsabilità del Cliente contattare o informare gli utenti finali. Il Project Manager indicato dal Cliente assicurerà la presenza degli utenti finali o di altri rappresentanti designati in caso di servizi che implicano la definizione di impostazioni personalizzate o di migrazione dei dati.

Il Cliente è responsabile della fornitura di un piano dettagliato dell'installazione/disinstallazione (edificio, piano, colonna, scrivania, utente, modello del nuovo dispositivo, ecc.) al fornitore di servizi autorizzato HP per l'erogazione di servizi fino alla scrivania. Per le impostazioni di sicurezza, le connessioni di rete e i servizi di autenticazione e imaging del software sono necessari ulteriori parametri, come password del BIOS, nome del computer, nome dell'amministratore, password dell'amministratore, account/nome dell'utente e password dell'utente.

Se la gestione del progetto o il coordinamento dell'implementazione da parte del Cliente avviene in paesi non di lingua inglese, il contatto del Cliente dovrà avere conoscenze linguistiche del luogo (scritte e orali) oppure essere in grado di parlare, leggere e scrivere in lingua inglese.

Compatibilità degli accessori

Se il Cliente richiede che alcuni accessori esistenti, quali monitor, docking station, tastiera e mouse, siano connessi a un nuovo PC (desktop, laptop, thin client o workstation), sarà sua responsabilità verificare la compatibilità tra gli accessori esistenti e il nuovo PC. Il servizio di installazione non include la configurazione logica dei dispositivi periferici a livello di sistema operativo, incluse le impostazioni di monitor o mouse.

Predisposizione della rete

Se il Cliente seleziona il servizio "HP Install and User Settings" oppure il servizio "HP Install, Settings, and Migration", deve assicurare che le reti LAN e WAN nei propri locali siano pronte e operative prima dell'inizio dei servizi di installazione. Il servizio di connessione della rete HP all'interno del servizio "HP Install and User Settings" e del servizio "HP Install, Settings, and Migration" non si estende fino ad includere l'installazione o la configurazione della rete. Se è necessario un servizio fornito da HP per installare e configurare la rete, è richiesto uno Statement of Work (SOW) a parte per tale servizio.

Inoltre, se è richiesta la connettività remota per eseguire l'installazione, è responsabilità del Cliente stabilire tale funzionalità prima dell'inizio dei servizi di installazione.

Preparazione del cablaggio

Il Cliente assicurerà che la posa dei cavi di alimentazione e di rete per la postazione di lavoro sia stata completata prima dell'inizio dei servizi di installazione.

Punto di raccolta dei prodotti

Il Cliente assicurerà che tutti i prodotti da installare si trovino in un punto di raccolta centralizzato, situato ad una distanza accettabile dai box, dagli uffici, dai laboratori e dalle stanze in cui sarà eseguita l'installazione. Il punto di raccolta centralizzato individuato dal Cliente dovrà essere nello stesso edificio del box, dell'ufficio, del laboratorio o della stanza in cui saranno consegnati i prodotti.

Il punto di raccolta centralizzato può essere l'atrio o la zona di carico in cui sono consegnati i prodotti dal corriere. Se il Cliente desidera che il punto di raccolta centralizzato sia altrove e che HP depositi i prodotti in luogo di raccolta centralizzato diverso dall'atrio o dalla zona di carico, dovrà ordinare il servizio "Value-added Logistics for Inside Delivery", acquistabile a parte.

Accesso al sito

L'accesso al punto di raccolta deve essere privo di ostacoli (per es. accesso limitato, porte bloccate, ecc.). È responsabilità del Cliente fornire attrezzature speciali quali muletti e carrelli montascale ed i rispettivi operatori. Se sono presenti ascensori, il Cliente consentirà l'accesso agli ascensori per lo spostamento delle unità da un piano all'altro.

Il Cliente deve informare HP o il suo fornitore di servizi autorizzato dei permessi di sicurezza richiesti o dei pass di accesso a zone militari o aree pubbliche, laboratori, ecc.

Licenze

Il Cliente deve fornire il software dotato di licenza e dei relativi codici, ove possibile, affinché HP possa procedere con le installazioni. Non è responsabilità di HP verificare la licenza o la validità del software fornito dal Cliente per qualsiasi installazione.

Inoltre, se il Cliente sceglie i pacchetti di servizi HP Install and User Settings oppure HP Install, Settings, and Migration, è necessario che le policy del Cliente in termini di sicurezza e gestione delle licenze consentano ad operatori di terze parti (in questo caso, HP e/o i suoi partner) di avere accesso alle password, ai dispositivi, al software e alle reti indispensabili per completare il servizio prescelto e le attività ad esso associate.

Immagine di boot

I PC da installare dovranno disporre già di un'immagine di boot installata oppure il Cliente dovrà aver ordinato il servizio "HP On-site Image Installation".

Immagine OS

Se il Cliente ha ordinato il servizio On-site Image Installation, dovrà fornire al tecnico l'immagine OS e/o software e i codici necessari per la creazione dell'immagine.

Responsabilità generali

Backup dei dati

È responsabilità del Cliente eseguire un backup completo di tutti i file, i dati o i programmi prima dell'inizio di qualsiasi servizio di installazione ed essere in grado di ricostruire i file, i dati e i programmi che dovessero risultare persi o danneggiati. Il Cliente deve disporre di un sistema o di una procedura di backup a parte.

Ambiente pericoloso

Il Cliente deve avvisare HP qualora l'area di lavoro in cui dovrà operare HP presenti rischi potenziali per la salute o la sicurezza del personale HP o del fornitore di servizi. HP può posticipare la fornitura dei servizi di implementazione fino a quando il Cliente non avrà eliminato tali rischi.

Rappresentante autorizzato

È richiesta la presenza di un rappresentante del Cliente durante la fornitura dei servizi di implementazione da parte dei tecnici HP presso la sede del Cliente.

Il rappresentante del Cliente è in grado di parlare e scrivere correntemente nella lingua locale o comunque di parlare, leggere e scrivere in lingua inglese.

Requisiti specifici

Il Cliente deve adempiere alle responsabilità sopraelencate per i servizi specifici acquistati.

Disposizioni generali

Orario di servizio

I servizi di installazione HP sono forniti negli orari di lavoro standard di HP nei normali giorni lavorativi, ad eccezione delle festività.

Subappalto

HP può (a) subappaltare la fornitura di qualsiasi obbligo assunto (interamente o in parte) a terzi, inclusi i fornitori di servizi autorizzati HP oppure (b) assegnare o trasferire il presente contratto di assistenza ad un altro soggetto HP in qualsiasi momento previa comunicazione scritta.

Luogo di fornitura

Le installazioni sono eseguite esclusivamente nei luoghi di consegna.

Hardware supportato

Questo servizio supporta desktop, notebook, thin client, workstation, sistemi POS per punto vendita e tablet.

Copertura geografica

Questi servizi potrebbero non essere disponibili in tutte le aree geografiche. Rivolgersi al proprio rappresentante HP per informazioni relative alla copertura e alle limitazioni specifiche per ogni Paese.

Informazioni per l'ordine

I servizi di installazione possono essere ordinati solo se si acquista un nuovo PC (desktop, laptop, thin client o workstation). I servizi di installazione sono limitati a un PC, un monitor, una docking station, una tastiera e un mouse. Il servizio deve essere ordinato solo per il PC e include la connessione dei suddetti accessori. Il servizio in genere è limitato ai PC e agli accessori ordinati con i servizi; tuttavia, HP conetterà i suddetti accessori esistenti ad un nuovo PC, fermo restando le responsabilità del Cliente specificate nel presente documento.

I servizi di installazione HP sono limitati a un massimo di 1.000 unità per singolo ordine e sono soggetti alle seguenti capacità:

- Per gli ordini relativi a siti con meno di 10 unità è prevista l'installazione di tutte le unità nello stesso momento.
- Per gli ordini relativi a siti con più di 10 unità è richiesta l'installazione di almeno 10 unità al giorno.
- Il servizio complessivo si intende completato quattro settimane dopo la consegna dell'hardware. Gli ordini relativi a più di 1.000 unità possono essere evasi tramite i servizi "HP GetMore".

Per ciascun prodotto hardware è possibile ordinare solo uno dei tre pacchetti di servizi di installazione.

Il servizio "HP On-site Image Installation" può essere acquistato solo con il servizio di installazione HP, il servizio "HP Install and User Settings" o il servizio "HP Install, Settings, and Migration".

Per saperne di più, visitare:

hp.com/go/deployment

Registrati per ricevere gli aggiornamenti
hp.com/go/getupdated



Condividi con i colleghi

Gli HP Technology Services sono disciplinati dai termini e dalle condizioni di servizio HP forniti o indicati al Cliente al momento dell'acquisto. Il Cliente può godere di ulteriori diritti legali in base alle leggi locali applicabili e tali diritti non sono in alcun modo alterati dai termini e dalle condizioni di servizio HP o dalla Garanzia limitata HP fornita con il prodotto HP.

© Copyright 2013 Hewlett-Packard Development Company, L.P. Le informazioni contenute nel presente documento sono soggette a modifica senza preavviso. Le garanzie per i prodotti e i servizi HP sono previste espressamente nella garanzia che accompagna tali prodotti o servizi. Nessuna affermazione contenuta nel presente documento può essere ritenuta un'estensione di tale garanzia. HP non è responsabile degli eventuali errori tecnici o editoriali, né delle omissioni contenute nel presente documento.

Microsoft e Windows sono marchi registrati negli USA di Microsoft Corporation.

4AA5-0172ITE, novembre 2013

