



Serviços HP Deployment: Serviços HP Installation

Serviços HP PC

Benefícios do serviço

- Instalação de PCs prontos para os usuários e para a TI.
- Instalação padrão no mundo todo.
- Fácil de ser solicitado.

Visão geral dos serviços

Os serviços HP Deployment proporcionam aos clientes um portfólio abrangente de serviços relacionados a PCs que fornecem “PCs verdadeiramente prontos para os negócios” aos departamentos de TI e usuários finais. Os serviços HP Installation são um elemento essencial dos serviços HP Deployment que cobrem a distribuição, entrega, instalação e a retirada de serviço de PCs. Com a ajuda da HP, as empresas podem reduzir a quantidade de tempo que as equipes de TI gastam em projetos de implementação e atualização, para que possam se concentrar em tarefas mais centrais e estratégicas.

Os seguintes serviços HP Installation são oferecidos pela HP:

- Serviço HP Installation;
- Serviço HP Install and User Settings;
- Serviço HP Install, Settings and Migration;
- Serviço HP On-site Image Installation.

Especificações

Os serviços HP Installation incluem o seguinte:

- Contato com o Cliente: A HP ou seu fornecedor de serviços autorizado entrará em contato com o Cliente para agendar um encontro. HP vai contatar a pessoa indicada no pedido do cliente e agendar um encontro com uma pessoa por site. A menos que de outra forma solicitado e/ou programado, a prática normal é iniciar todos os serviços de instalação no prazo de uma semana após a entrega do hardware na doca ou na porta do Cliente. Os prazos para conclusão da entrega estão sujeitos à disponibilidade da HP e de seus prestadores de serviços autorizados.
- Entrega no local de trabalho: A HP recolherá os produtos na área de recebimento ou de transição do Cliente e os entregará no local especificado dentro das instalações do Cliente (por ex., a baia de um usuário final, um escritório, um laboratório ou uma sala). A área de recebimento ou de transição do Cliente deverá estar situada no mesmo prédio onde se encontram a baia, escritório, laboratório ou sala onde os produtos serão entregues.
- Desempacotamento: A HP vai inventariar a remessa em relação à lista de embalagem e desempacotar todos os produtos entregues. A HP vai também levar o material de embalagem para locais indicados pelo Cliente dentro de suas dependências, os quais deverão estar situados no mesmo prédio que a baia, escritório, laboratório ou sala onde os produtos serão entregues.
- Instalação: A HP colocará o PC no local designado pelo Cliente e conectará fisicamente periféricos, cabos de rede e cabos de alimentação. Periféricos são limitados a monitor, estação de acoplamento, teclado e mouse. O serviço não inclui montagem em parede.
- Inicialização/boot: A HP vai ligar o PC e executar procedimentos de inicialização com a imagem instalada.
- Configurações de segurança: A HP vai configurar os parâmetros básicos (senha do BIOS, nome do computador, nome de administrador, senha de administrador, conta/nome de usuário e senha de usuário).
- Conexão de rede e autenticação: A HP conectará fisicamente o PC à rede do Cliente e ingressará em seu domínio. Isso pressupõe que a rede já esteja instalada, configurada e em funcionamento.

- Rastreamento e geração de relatórios de ativos: A HP vai informar o número de série do PC e, se estiver afixada ao PC, o número da etiqueta de ativo do PC por local (por ex., número da baia ou sala) em uma planilha do Microsoft® Excel.
- Migração de dados: A HP vai mover os arquivos de dados e pastas do usuário final do seu PC antigo para o PC recém-instalado. A migração de dados exige ou estabelece que:
 - Um esclarecimento legal antecipado seja fornecido no caso de perda de dados;
 - O serviço está limitado a sistemas operacionais Microsoft Windows®;
 - O serviço é válido apenas para PCs (não se aplica a tablets, dispositivos USB ou outra mídia de armazenamento);
 - Os dados do Cliente devem se encontrar em pastas e arquivos Microsoft padrão, como Microsoft Office (por ex., Excel, PowerPoint etc.) e e-mail e calendário do Microsoft Outlook;
 - Há um limite para apenas 10 GB de dados do Cliente (sem sistema operacional ou aplicativos). requisitos de tamanhos de dados maiores que 10 GB encontram-se disponíveis por meio dos serviços HP GetMore;
 - O serviço não se aplica a máquinas criptografadas, a menos que o usuário final esteja presente com as chaves corretas para decodificá-las;
 - Senhas de usuário final corretas devem ser fornecidas.
- Carregamento de imagens no local: A HP carregará imagens fornecidas pelo Cliente que não tenham sido carregadas na fábrica. Este é um serviço presencial, significando que o representante de serviços da HP vai esperar até que a instalação seja concluída.

Os serviços HP Installation serão oferecidos em três pacotes pré-configurados, com opção de escolha do serviço HP On-site Image Installation.

Pacotes-padrão pré-configurados

Os seguintes serviços pré-configurados encontram-se disponíveis:

Serviço HP Installation

Nessa versão básica do serviço de instalação, um agente de serviço da HP vai instalar o novo dispositivo em um local designado (baia, escritório, laboratório ou sala) dentro das instalações do Cliente. Esse serviço inclui a coleta da unidade em um ponto de coleta central dentro das instalações do Cliente, a instalação da unidade no local designado e a remoção do material de embalagem da área de trabalho. O serviço não inclui a configuração do PC com um perfil de usuário, configuração de rede ou instalação de softwares.

Serviço HP Install and User Settings

O serviço HP Install and User Settings fornece todos os serviços incluídos no serviço HP Installation acrescidos de configurações de segurança do Cliente, conexão e autenticação do PC na rede e rastreamento e geração de relatórios de ativos. O serviço não inclui instalação adicional de softwares, transferência de dados do PC antigo para o novo PC ou backup de dados.

Serviço HP Install, Settings and Migration

O serviço HP Install, Settings and Migration fornece todos os serviços incluídos no serviço HP Install and User Settings acrescidos da migração de dados do PC antigo para o PC novo. O serviço não inclui o backup de dados, que continua a ser responsabilidade exclusiva do Cliente.

	Serviço HP Installation	Serviço HP Install and User Settings	Serviço HP Install, Settings and Migration
Contato do cliente	X	X	X
Entrega na mesa do usuário	X	X	X
Retirada da embalagem	X	X	X
Instalação	X	X	X
Inicialização/boot	X	X	X
Configurações de segurança		X	X
Conexão na rede e autenticação		X	X
Rastreamento e geração de relatórios de ativos		X	X
Migração de dados			X

Serviço HP On-site Image Installation

Esse serviço oferece ao Cliente a flexibilidade de ter suas imagens de disco personalizadas, incluindo software, carregadas em suas próprias instalações antes ou no momento da instalação. O agente de serviço da HP vai carregar a imagem fornecida pelo Cliente no site do Cliente segundo procedimentos de controle mutuamente acordados. O serviço não inclui nenhum tipo de migração de dados ou backup, configuração de parâmetros de usuário ou instalação de hardware.

Esse serviço encontra-se disponível somente se o Cliente possuir um sistema automatizado e um processo para carregar imagens e software. Se tal sistema e processo existirem, a HP vai ativar ou iniciar o processo de download em nome do Cliente e monitorá-lo até a sua conclusão. Esse é um serviço presencial; portanto, o representante de serviços da HP vai esperar até que a instalação seja concluída.

Esse serviço encontra-se disponível por meio de nossos serviços HP GetMore para tratar do tamanho de imagem, dos tipos de produtos, dos tipos de mídia e das interfaces de dados exclusivos do Cliente.

Responsabilidades do cliente

Acesso ao local e aos produtos

O Cliente deve garantir acesso ao edifício, ao andar e às baias individuais, escritórios, laboratórios e salas onde o serviço será fornecido na data/hora de entrega agendada. Além disso, o Cliente vai providenciar espaço de trabalho e instalações dentro de uma distância razoável dos produtos, bem como acesso e uso de informações, recursos e instalações do Cliente, conforme seja razoavelmente determinado como necessário pela HP para o fornecimento do serviço de implantação referente aos produtos, e para permitir que o agente de serviço da HP ajude na instalação dos novos equipamentos.

Os recursos do Cliente incluem um representante do local e um contato para identificar as baias, escritórios, laboratórios e salas onde as instalações serão realizadas.

Espaço liberado

A mesa onde o novo PC será instalado deverá estar organizada e livre de qualquer equipamento antigo. Conforme necessário, o Cliente vai esvaziar o espaço onde o novo PC será instalado ou solicitar o serviço HP Decommission, caso deseje que a HP esvazie o espaço. Embora o equipamento antigo (PC, estação de acoplamento, monitor, teclado e mouse) deva ser retirado da mesa onde o novo equipamento será instalado, ele deverá permanecer na mesma baia, escritório, laboratório ou sala caso o Cliente tenha solicitado o serviço HP Install, Settings and Migration, HP On-site Image Installation ou HP Decommission.

Agendamento de reunião

Pedidos de hardware e de serviço serão registrados por local do Cliente. É responsabilidade do comprador fornecer o nome, o e-mail e o número de telefone do contato do local do Cliente como parte do processo de pedido de hardware e de serviço. O fornecedor de serviços autorizado da HP vai agendar a reunião com o contato do local e esclarecer os detalhes do serviço requerido. O contato do Cliente deverá ter habilidades (de escrita e fala) no idioma nativo (específicas do local) ou ser capaz de falar, ler e escrever em inglês.

Gerenciamento do projeto

O gerenciamento geral do projeto será realizado pelo Cliente ou contratado da HP ou de terceiros como um serviço de gerenciamento separado. A HP ou seu fornecedor de serviços autorizado agendará uma reunião com uma pessoa por local. Será responsabilidade do Cliente contatar ou informar seus usuários finais. O gerente de projeto designado pelo Cliente vai garantir que os usuários finais ou outros representantes designados estejam disponíveis e presentes para quaisquer serviços envolvendo configurações personalizadas e migração de dados.

É responsabilidade do Cliente fornecer um plano detalhado de instalação/desinstalação (prédio, andar, coluna, mesa, usuário, modelo do novo dispositivo etc.) ao fornecedor de serviços autorizado da HP para permitir a entrega do serviço na mesa do usuário. Parâmetros adicionais, como senha do BIOS, nome do computador, nome de domínio, nome de administrador, senha de administrador, conta/nome de usuário e senha de usuário, são necessários para configurações de segurança, conexões de rede e serviços de autenticação e processamento de imagens.

Se o gerenciamento do projeto ou a coordenação da implementação pelo Cliente ocorrer em países de língua não inglesa, o contato do Cliente deverá ter habilidades (de escrita e fala) no idioma nativo (específicas do local) ou ser capaz de falar, ler e escrever em inglês.

Compatibilidade com acessórios

Se o Cliente solicitar que acessórios legados, como um monitor, estação de acoplamento, teclado ou mouse existentes, sejam conectados a um PC recém-solicitado (desktop, laptop, thin client ou workstation), então o Cliente será responsável e deverá garantir que tais acessórios sejam compatíveis com o novo PC. O serviço HP Installation não inclui nenhuma configuração lógica do periférico no nível do sistema operacional, incluindo configurações de monitor ou de mouse.

Prontidão da rede

Se o Cliente selecionar o serviço HP Install and User Settings ou o HP Install, Settings and Migration, então ele deverá garantir que as LANs e WANs em suas dependências estejam prontas e operativas antes de iniciar os serviços de instalação. O serviço HP Network Connection – incluído nos serviços Install and User Settings e no HP Install, Settings and Migration – não significa que ele inclui a montagem ou a configuração da rede. Se um serviço fornecido pela HP for necessário para a montagem e configuração da rede, então uma Declaração de Trabalho (SOW) separada será necessária para esses serviços.

Além disso, se for necessária conectividade remota para realizar a instalação, então será responsabilidade do Cliente estabelecer tal capacidade de conexão antes de iniciar os serviços de instalação.

Preparações quanto ao cabeamento

O Cliente vai garantir que o cabeamento de alimentação e de rede na mesa designada estará concluído antes do início dos serviços de instalação.

Ponto de coleta de produtos

O Cliente vai garantir que todos os produtos a serem instalados estarão em um ponto de coleta central e que as distâncias entre o ponto de coleta central e as baias, escritórios, laboratórios ou salas onde as instalações vão ocorrer serão aceitáveis. O ponto de coleta central do Cliente deverá estar situado no mesmo prédio onde se encontram a baia, escritório, laboratório ou sala onde os produtos serão entregues.

O ponto de coleta central pode ser o hall do prédio ou a doca de carga (porta ou doca) onde os produtos foram entregues pela transportadora. Se o Cliente desejar que a HP deixe os produtos em um local de coleta central diferente do hall do prédio ou da doca de carga (porta ou doca), então o Cliente terá que solicitar o serviço Value-added Logistics for Inside Delivery, que é um serviço separado.

Acesso ao local

O acesso ao ponto de coleta deve ser livre de obstáculos (por ex., acesso restrito, portas travadas etc.). É responsabilidade do Cliente fornecer equipamento especial, como empilhadeiras e carrinhos que sobem escadas, bem como seus respectivos operadores. Se houver elevadores no local, o Cliente ajudará com o acesso aos mesmos para transporte dos equipamentos entre andares diferentes.

O Cliente deverá informar à HP ou ao seu fornecedor de serviços autorizado sobre autorizações de segurança ou passaportes exigidos para áreas militares ou públicas, laboratórios etc.

Licenças

O Cliente deve fornecer software licenciado com chaves válidas, quando aplicável, para que a HP realize as instalações. Não é responsabilidade da HP verificar o licenciamento ou a validade do software fornecido pelo Cliente para qualquer instalação.

Além disso, se o Cliente selecionar o serviço HP Install and User Settings ou o HP Install, Settings and Migration, as políticas de segurança e licenciamento do Cliente deverão permitir que agentes de terceiros (neste caso, a HP e/ou seus parceiros) tenham acesso às senhas, dispositivos, software e redes necessárias para completar o serviço selecionado e as tarefas associadas.

Imagem de boot

É preciso que os PCs a serem instalados já tenham uma imagem de boot instalada neles ou que o Cliente tenha solicitado o serviço On-site Image Installation.

Imagem de SO

Se o Cliente solicitou o serviço On-site Image Installation, ele deverá fornecer ao agente de serviço a imagem do SO e/ou do software e as chaves necessárias para processar a imagem.

Responsabilidades gerais

Backup de dados

É responsabilidade do Cliente fazer o backup de todos os seus arquivos, dados ou programas antes do início de qualquer serviço de instalação, e ser capaz de reconstruir seus arquivos, dados ou programas perdidos ou alterados. O Cliente deverá manter um sistema ou procedimento de backup separado.

Ambiente perigoso

O Cliente deverá notificar a HP caso descubra que a área de trabalho designada para a HP representa um perigo em potencial à saúde ou à segurança dos agentes de serviço da HP. A HP poderá adiar os serviços HP Deployment até que o Cliente resolva tais condições de perigo.

Representante autorizado

O Cliente deverá ter um representante presente quando os engenheiros de serviço da HP estiverem fornecendo os serviços HP Deployment no local do Cliente.

O representante do Cliente deverá ter habilidades (de escrita e fala) no idioma nativo (específicas do local) ou ser capaz de falar, ler e escrever em inglês.

Requisitos específicos

O Cliente deverá cumprir com as responsabilidades acima com relação aos serviços contratados.

Disposições gerais

Horário de operação

Os serviços HP Installation são executados durante o horário comercial padrão local da HP em dias úteis, exceto feriados públicos locais da HP.

Subcontratação

A HP pode (a) subcontratar (integral ou parcialmente) a execução de qualquer de suas obrigações de um terceiro, incluindo fornecedores de serviço autorizados da HP, e (b) ceder ou transferir este Contrato de Serviço a outra entidade da HP em qualquer momento mediante notificação por escrito.

Local de entrega

As instalações somente ocorrerão nos locais de entrega.

Hardware compatível

Desktops, notebooks, thin clients, workstations, dispositivos de ponto de venda de varejo e tablets HP são compatíveis com este serviço.

Cobertura geográfica

Estes serviços podem não estar disponíveis em todos os locais. Entre em contato com seu representante de vendas local da HP para informações sobre cobertura e limitações específicas de países.

Informações para pedidos

Os serviços de instalação somente poderão ser solicitados se um PC novo (desktop, laptop, thin client, ou workstation) for adquirido. Os serviços de instalação estão limitados a PCs, monitores, estações de acoplamento, teclados e mouses. Só é necessário contratar o serviço para o PC, pois ele inclui a conexão desses acessórios. O serviço é normalmente limitado aos PCs e acessórios pedidos com o serviço; entretanto, a HP vai conectar os acessórios acima mencionados a um PC recém-solicitado, conforme as responsabilidades do Cliente descritas neste documento.

Os serviços HP Installation estarão limitados a um máximo de 1.000 unidades por pedido e estarão sujeitos às seguintes capacidades de instalação:

- Pedidos com menos de dez unidades deverão ter todas as unidades instaladas no mesmo momento;
- Pedidos com mais de dez unidades exigem que um mínimo de dez unidades sejam instaladas por dia;
- Espera-se que o serviço em geral esteja completado dentro de quatro semanas após a entrega do hardware. Pedidos de mais de 1.000 unidades podem ser atendidos por meio dos serviços HP GetMore.

Somente um dos três pacotes de serviços HP Installation podem ser pedidos para cada produto de hardware.

O serviço HP On-site Image Installation somente pode ser contratado em conjunto com o serviço HP Installation, HP Install and User Settings ou HP Install, Settings and Migration Service.

Saiba mais em

hp.com/go/deployment

Inscriva-se para obter atualizações
hp.com/go/getupdated



Compartilhe com colegas



Avalie este documento

Os serviços da HP são regidos pelos termos e condições de serviço aplicáveis, fornecidos ou indicados para o cliente no momento da compra. O cliente pode ter direitos estatutários adicionais de acordo com as leis locais aplicáveis, e esses direitos não são afetados de nenhuma maneira pelos termos e condições de serviço da HP ou pela garantia limitada HP fornecida com seu produto HP.

© Copyright 2013, 2014. Hewlett-Packard Development Company, L.P. As informações contidas neste documento estão sujeitas a alterações sem aviso. As únicas garantias para produtos e serviços da HP são as estabelecidas nas declarações de garantia expressa que acompanham tais produtos e serviços. Nenhuma informação contida neste documento deve ser interpretada como uma garantia adicional. A HP não se responsabiliza por omissões, erros técnicos ou erros editoriais contidos neste documento.

Microsoft e Windows são marcas registradas nos EUA da Microsoft Corporation.

4AA5-0172PTL, setembro de 2014

