



HPs installationstjänster: Installationstjänster

HPs datortjänster

Tjänstens fördelar

- Installation av datorer som är klara att tas i bruk av IT-avdelningar och användare
- Standardiserad installation över hela världen
- Lätt att beställa

Översikt

HPs driftsättningstjänster erbjuder kunderna en heltäckande portfölj med datorrelaterade tjänster som levererar verkligt "verksamhetsklara datorer" till IT-avdelningar och slutanvändare. HPs installationstjänster är en grundläggande del av driftsättningstjänsterna som omfattar distribution, leverans, installation och nedmontering av datorutrustning. Med hjälp av HP kan företagens IT-team ägna mindre tid åt utrullnings- och förnyelseprojekt så att de istället kan fokusera på sina huvuduppgifter och strategiskt arbete.

HP erbjuder följande installationstjänster:

- HPs installationstjänstepaket
- HPs tjänst för installation och användarinställningar
- HPs tjänst för installation, inställningar och migrering
- HPs tjänst för utbildningsinstallation på plats

Specifikationer

HPs installationstjänster kan omfatta följande:

- **Kontakt med kunden:** HP eller en auktoriserade serviceleverantör tar kontakt med kunden för att boka en tid. HP tar kontakt med den person vars namn är angivet på kundens beställning och bokar en tid med en person per anläggning. Såvida det inte finns andra önskemål eller något annat har planerats in, är standardrutinen att påbörja alla installationstjänster inom en vecka efter det att maskinvaran har levererats till kundens lastkaj eller dörr. Hur lång tid det tar att slutföra leveransen beror på HPs och den auktoriserade tjänsteleverantörens tillgänglighet.
- **Leverans till skrivbordet:** HP hämtar produkterna från kundens godsmottagning eller uppställningsplats och levererar dem till en av kunden anvisad plats (t.ex. en slutanvändares bås, kontor, laboratorium eller rum). Kundens godsmottagning eller uppställningsplats måste finnas i samma byggnad som det bås, kontor, laboratorium eller rum dit produkterna ska levereras.
- **Uppackning:** HP stämmer av leveransen mot följesedeln och packar upp alla levererade produkter. HP forslar även bort förpackningsmaterialet till en av kunden anvisad plats inom anläggningen som måste finnas i samma byggnad som det bås, kontor, laboratorium eller rum dit produkterna ska levereras.
- **Installation:** HP placerar datorn på den av kunden anvisade platsen och gör fysiska anslutningar av kringutrustning, nätverkskablar och strömsladdar. Kringutrustningen är begränsad till en bildskärm, dockningsstation, tangentbord och mus. Tjänsten omfattar inte väggmontering.
- **Påslagning/start:** HP startar datorn och utför initieringsprocedurer med den installerade utbildningen.
- **Säkerhetsinställningar:** HP konfigurerar de grundläggande parametrarna (BIOS-lösenord, datornamn, administratörslösenord, användarkonto/-namn och användarlösenord).

- Nätverksanslutning och autentisering: HP ansluter datorn fysiskt till kundens nätverk och lägger till den i domänen. Detta förutsätter att nätverket redan är installerat, konfigurerat och i drift.
 - Spårning och rapportering av inventarier: HP rapporterar datorns serienummer, och, i förekommande fall, numret på datorns inventarieetikett baserat på dess placering (t.ex. bås- eller rumsnummer) i ett Microsoft® Excel-kalkylark.
 - Datamigrering: HP flyttar slutanvändarens datafiler och mappar från slutanvändarens gamla dator till den nyinstallerade datorn. För datamigrering gäller följande krav eller regler:
 - HP eller dess auktoriserade serviceleverantör inte är ersättningskyldiga för dataförluster.
 - Tjänsten är begränsad till Microsoft Windows®-operativsystem.
 - Tjänsten gäller endast datorer (inte surfplattor, USB-enheter eller andra lagringsmedier).
 - Kundens data måste finnas i Microsoft-mappar av standardtyp med Microsoft-filer, t.ex. Microsoft Office (Excel, PowerPoint osv.) och Microsoft Outlook e-post och kalender.
 - Mängden data är begränsade till 10 GB med enbart kundens data (inte operativsystem eller program); för datamängder över 10 GB finns tjänster tillgängliga via HP GetMore-tjänsterna.
 - Tjänsten gäller inte för krypterade datorer såvida inte slutanvändaren är närvarande med rätt nycklar för att avkoda dem.
 - Korrekta slutanvändarlösenord måste tillhandahållas.
 - Installation av utbildning på plats: HP installerar utbildningar som kunden tillhandahåller och som inte installerats på fabriken. Detta är en bevakad tjänst, vilket betyder att HPs servicerepresentant väntar tills installationen är klar.
- HPs installationstjänster erbjuds i tre förkonfigurerade paket med HPs tjänst för installation av utbildning på plats som tillval.

Förkonfigurerade standardpaket

Följande tre förkonfigurerade tjänster är tillgängliga:

HPs installationstjänstepaket

I den här grundläggande versionen av installationstjänsten installerar en servicerepresentant från HP den nya enheten på en anvisad plats (bås, kontor, laboratorium eller rum) inom kundens anläggning. Den här tjänsten omfattar hämtning av enheterna från en central uppsamlingsplats inom kundens anläggning, installation av enheten på den anvisade platsen och avlägsnande av förpackningsmaterialet från arbetsplatsen. Tjänsten omfattar inte konfigurering av datorn med en användarprofil, nätverkskonfiguration eller programvaruinstallation.

HPs tjänst för installation och användarinställningar

HPs tjänst för installation och användarinställningar omfattar alla tjänster som ingår i HPs installationstjänst plus inställning av kundens säkerhetsinställningar, anslutning och autentisering av datorn i nätverket samt inventariespårning och -rapportering. Tjänsten omfattar inte installation av ytterligare programvara, dataöverföring från den gamla datorn till den nya eller säkerhetskopiering av data.

HPs tjänst för installation, inställningar och migrering

HPs tjänst för installation, inställningar och migrering omfattar alla tjänster som ingår i HPs tjänst för installation och användarinställningar plus migrering av data från den gamla datorn till den nya. Tjänsten omfattar inte säkerhetskopiering av data, som fortfarande är kundens ansvar.

	HPs installations- tjänstepaket	HPs tjänst för installation och användarinställningar	HPs tjänst för installation, inställningar och migrering
Kontakt med kunden	X	X	X
Leverans till skrivbordet	X	X	X
Uppackning	X	X	X
Konfiguration	X	X	X
Påslagning/start	X	X	X
Säkerhetsinställningar		X	X
Nätverksanslutning och autentisering		X	X
Spårning och rapportering av inventarier		X	X
Datamigrering			X

HPs tjänst för utbildningsinstallation på plats

Den här tjänsten ger kunden flexibilitet att få sina egna anpassade diskavbildningar, inklusive programvara, installerade på sin anläggning innan eller vid samma tidpunkt som datorn installeras. HPs auktoriserade servicerepresentant installerar den avbildning som kunden tillhandahållit på kundens anläggning under gemensamt överenskomna kontrollprocedurer. Tjänsten omfattar inte någon form av datamigrering och säkerhetskopiering, konfigurering av användarinställningar eller installation av maskinvara.

Den här tjänsten är endast tillgänglig om kunden har ett automatiserat system och en process för att installera avbildningar och programvara. Om det finns ett sådant system och en sådan process aktiverar eller initierar HP nedladdningsprocessen för kundens räkning och övervakar nedladdningsprocessen tills den har slutförts. Detta är en bevakad tjänst, vilket innebär att HPs auktoriserade servicerepresentant väntar tills installationen har slutförts.

Den här tjänsten är tillgänglig vid beställning av HPs GetMore-tjänster och kan anpassas till kundens unika utbildningsstorlek, produkttyper, medietyper och datagränssnitt.

Kundens ansvar

Tillträde till anläggning och åtkomst till produkter

Kunden måste säkerställa att det går att få tillträde till den byggnad, våning och det enskilda bås, kontor, laboratorium eller rum där tjänsten ska utföras det datum och klockslag som leveransen planerats in. Kunden ska dessutom tillhandahålla arbetsytor och faciliteter inom rimligt avstånd från produkterna samt ge tillgång till och tillåta användning av information, kundresurser och faciliteter i den omfattning som HP rimligen anser nödvändig för att utföra driftsättningsstjänsten för produkterna och göra det möjligt för HPs servicerepresentant att hjälpa till med installationen av de nya enheterna.

Med kundresurser avses en representant och kontaktperson på anläggningen som kan visa i vilka bås, kontor, laboratorier eller rum installationerna ska utföras.

Fri yta

Det skrivbord eller bord där den nya datorn ska installeras måste vara tomt och fritt från befintlig äldre utrustning. Kunden ska vid behov frigöra ytan där den nya datorn ska installeras eller beställa HPs nedmonteringstjänster om kunden kräver att HP ska frigöra ytan. Även om den gamla utrustningen (dator, dockningsstation, bildskärm, tangentbord och mus) måste tas bort från det skrivbord eller bord där den nya utrustningen

ska installeras och konfigureras, måste den lämnas kvar i båset, kontoret, laboratoriet eller rummet om kunden har beställt HPs tjänst för installation, inställningar och migrering, HPs tjänst utbildningsinstallation på plats eller HPs nedmonteringstjänster.

Tidsbokning

Beställningar av maskinvara och tjänster görs för var och en av kundens anläggningar. Det är köparens ansvar att tillhandahålla kontaktpersonens namn, e-postadress och telefonnummer som en del av beställningsprocessen. HPs auktoriserade tjänsteleverantör planerar in ett möte med kontaktpersonen på anläggningen och klargör vilka krav som tjänsten ställer. Kundens kontaktperson ska kunna tala och skriva landets språk eller tala, läsa och skriva engelska.

Projektledning

Den övergripande projektledningen tillhandahålls av kunden eller beställs som en separat hanterad tjänst från HP eller tredje part. HP eller dess auktoriserade tjänsteleverantör bokar in ett möte med en person per anläggning. Det är kundens ansvar att kontakta eller informera slutanvändarna. Den av kunden utsedda projektledaren säkerställer att slutanvändarna eller andra utsedda representanter är närvarande för eventuella tjänster som omfattar anpassade inställningar och datamigrering.

Kunden ansvarar för att tillhandahålla en detaljerad installations-/avinstallationsplan (byggnad, våning, pelare, skrivbord, användare, ny enhetsmodell osv.) till HPs auktoriserade serviceleverantör för att göra det möjligt att leverera tjänsten vid skrivbordet. Ytterligare parametrar såsom BIOS-lösenord, datornamn, domänamn, administratörsnamn, administratörslösenord, användarkonto/-namn och användarlösenord krävs för säkerhetsinställningar, nätverksanslutningar samt för autentiserings- och utbildningstjänster.

Om kundens projektledning eller samordning av driftsättningen äger rum i icke engelsktalande länder ska kundens kontaktperson kunna tala och skriva landets språk eller tala, läsa och skriva engelska.

Tillbehörens kompatibilitet

Om kunden begär att befintliga äldre tillbehör, t.ex. bildskärm, dockningsstation, tangentbord och mus, ska anslutas till en ny dator (stationär, bärbar, tunn klient eller arbetsstation) ansvarar kunden för och måste säkerställa att de befintliga tillbehören är kompatibla med den nya datorn. Installationstjänsten omfattar inte någon logisk konfiguration av kringutrustningen på operativsystemnivå, inklusive bildskärms- eller musikinställningar.

Fungerande nätverk

Om kunden väljer antingen HPs tjänst för installation och användarinställningar eller HPs tjänst för installation, inställningar och migrering måste kunden säkerställa att LAN- och WAN-nätverken på dennes anläggningar är förberedda och driftsatta innan installationstjänsterna påbörjas. HPs nätverksanslutningstjänst inom tjänsten för installation och användarinställningar och tjänsten för installation, inställningar och migrering omfattar inte installation eller konfiguration av nätverket. Om en tjänst från HP är nödvändig för att installera och konfigurera nätverket krävs en separat arbetsbeskrivning för denna tjänst.

Om det dessutom krävs fjärranslutning för att utföra installationen är det kundens ansvar att upprätta en sådan anslutning innan installationstjänsterna börjar utföras.

Kabelförberedelser

Kunden ska säkerställa att ström- och nätverkskablar har förberetts på installationsplatsen innan installationstjänsterna börjar utföras.

Uppsamlingsplats för produkter

Kunden ska säkerställa att alla produkter som ska installeras finns på en central uppsamlingsplats och att avståndet mellan den centrala uppsamlingsplatsen och de bås, kontor, laboratorier och rum där installationerna ska utföras är acceptabelt. Kundens centrala uppsamlingsplats måste finnas i samma byggnad som det bås, kontor, laboratorium eller rum dit produkterna ska levereras.

Den centrala uppsamlingsplatsen kan vara byggnadens reception eller avlastningsplats (dörr eller lastkaj) dit produkterna levererades av transportföretaget. Om kunden vill att den centraliserade uppsamlingsplatsen ska ligga någon annanstans och att HP ska placera produkterna på en annan plats än i receptionen eller på avlastningsplatsen (vid dörren eller på lastkajen) måste kunden beställa Value-added Logistics Service for Inside Delivery, som är en separat fristående tjänst.

Tillgång till anläggningen

Tillgången till uppsamlingsplatsen måste vara fri från hinder (t.ex. begränsat tillträde, låsta dörrar osv.). Det är kundens ansvar att tillhandahålla specialutrustning som gaffeltruckar och trappklättrare samt personer som hanterar dessa. Om det finns hissar ska kunden se till att hissarna är tillgängliga för att flytta enheterna mellan olika våningar.

Kunden måste informera HP eller dess auktoriserade tjänsteleverantör om eventuella säkerhets- eller passertillstånd som krävs för att komma in på militära eller offentliga områden, laboratorier och så vidare.

Licenser

Kunden måste tillhandahålla licensierad programvara med giltiga nycklar, när detta är tillämpligt, så att HP kan utföra installationerna. Det är inte HPs ansvar att verifiera licenserna eller giltigheten för programvara som kunden tillhandahåller för installationer.

Dessutom, om kunden väljer HPs tjänst för installation och användarinställningar eller HPs tjänst för installation, inställningar och migrering, måste kundens säkerhets- och licenspolicyer tillåta att representanter för tredje part (i det här fallet, HP och/eller dess partner) får åtkomst till lösenord, enheter, programvara och nätverk som krävs för att slutföra den valda tjänsten och de tillhörande uppgifterna.

Startbar utbildning

De datorer som ska installeras ska antingen ha en startbar utbildning som redan är installerad, eller också måste kunden ha beställt tjänsten för utbildningsinstallation på plats.

OS-utbildning

Om kunden har beställt tjänsten för utbildningsinstallation på plats måste kunden ge servicerepresentanten tillgång till operativsystemet och/eller programvaruutbildningen och de nycklar som krävs för att skapa en utbildning.

Allmänna ansvarsområden

Säkerhetskopiering av data

Det är kundens ansvar att säkerhetskopiera kundens alla filer, data och program innan installationstjänsterna påbörjas och att kunna rekonstruera förlorade eller förändrade filer, data eller program. Kunden måste ha ett separat system eller en separat procedur för säkerhetskopiering.

Riskfylld miljö

Kunden måste meddela HP om det visar sig att den arbetsyta som HP tilldelats utgör en potentiell hälso- och eller säkerhetsrisk för HPs eller tjänsteleverantörens personal. HP kan skjuta upp driftsättningsstjänsterna tills kunden åtgärdat riskerna.

Behörig representant

Kunden måste ha en representant på plats när HPs servicetekniker utför driftsättningsstjänsterna på kundens anläggning.

Kundens representant ska kunna tala och skriva landets språk eller tala, läsa och skriva engelska.

Särskilda krav

Kunden måste fullgöra sitt ansvar enligt ovanstående punkter för de specifika tjänster som köpts.

Allmänna bestämmelser

Tider för utförandet

HPs installationstjänster utförs under HPs ordinarie kontorstid på vardagar med undantag av allmänna helgdagar.

Underkontraktering

HP kan (a) underkontraktera en tredje part, inklusive HPs auktoriserad tjänsteleverantörer, för att utföra vilka som helst av sina åtaganden (helt eller delvis), eller (b) tilldela eller överlåta detta serviceavtal till en annan HP-enhet när som helst efter att ha meddelat detta skriftligen.

Leveransplats

Installationerna utförs endast på den plats dit utrustningen levererats.

Maskinvara som tjänsten gäller för

Tjänsten gäller för HPs stationära datorer, bärbara datorer, tunna klienter, arbetsstationer, butiksdatabasystem och surfplattor.

Geografisk täckning

Tjänsterna är eventuellt inte tillgängliga på alla platser. Kontakta din lokala HP-säljare för information om täckning och begränsningar av tjänsten i ditt land.

Beställningsinformation

Installationstjänster kan endast beställas om en ny dator (stationär, bärbar, tunn klient eller arbetsstation) köpts. Installationstjänsterna är begränsade till en dator, bildskärm, dockningsstation, tangentbord och mus. Tjänsten behöver endast beställas för datorn – anslutning av ovannämnda tillbehör ingår. Tjänsten är i allmänhet begränsad till de datorer och tillbehör som beställs tillsammans med tjänsterna. HP kommer dock att ansluta ovannämnda befintliga tillbehör till en ny dator under förutsättning att kunden fullgjort sitt ansvar enligt det som beskrivs i detta dokument.

HPs installationstjänster är begränsade till maximalt 1 000 enheter per order och följande installationskapacitet gäller:

- På anläggningar som beställt färre än 10 enheter måste alla enheter installeras vid samma tillfälle.
- På anläggningar som beställt fler än 10 enheter måste minst 10 enheter per dag installeras.
- Avsikten är att samtliga tjänster ska vara slutförda fyra veckor efter leveransen av maskinvaran. Beställningar av fler än 1 000 enheter kan göras via HP GetMore-tjänsterna.

Endast ett av de tre installationstjänstepaketerna kan beställas för varje maskinvaruprodukt.

HPs tjänst för avbildningsinstallation på plats kan endast köpas tillsammans med HPs installationstjänst, HPs tjänst för installation och användarinställningar eller HPs tjänst för installation, inställningar och migrering.

Läs mer på

hp.com/go/deployment

Registrera dig för uppdateringar
hp.com/go/getupdated



Visa dina kollegor

För HP Services gäller HP:s tillämpliga Allmänna villkor som görs tillgängliga för kunden vid köptillfället. Kunden kan ha ytterligare rättigheter i enlighet med lokal lagstiftning. Sådana rättigheter påverkas inte på något sätt av HPs servicevillkor eller den begränsade HP-garanti som medföljer en HP-produkt.

© Copyright 2013 Hewlett-Packard Development Company, L.P. Informationen i detta dokument kan komma att bli inaktuell utan föregående meddelande. HP ger inga andra garantier för HP:s produkter eller tjänster än de uttryckliga garantier som medföljer sådana produkter eller tjänster. Ingenting i detta dokument skall anses utgöra en ytterligare garanti. HP ansvarar inte för tekniska fel, redaktionella fel eller utelämnade uppgifter i detta dokument.

Microsoft och Windows är USA-registrerade varumärken som tillhör Microsoft Corporation.

4AA5-0172SVE, november 2013

