

# HP 部署服務： 安裝服務



## HP 個人電腦服務

### 服務效益

- 安裝已為 IT 人員與使用者備妥的個人電腦
- 全球標準安裝
- 易於訂購

### 服務概觀

HP 部署服務提供客戶全面性的個人電腦相關服務組合，為 IT 部門及使用者提供真正的「商用電腦」。HP 安裝服務是涵蓋個人電腦資產派發、運送、安裝及汰換的部署服務中的重要項目。在 HP 的協助下，企業可以減少 IT 團隊花費在硬體部署和更新專案的時間，而能夠更專注於核心、策略性的工作上。

HP 提供下列 HP 安裝服務：

- HP 安裝服務
- HP 安裝與使用者設定服務
- HP 安裝、設定與移轉服務
- HP 現場映像安裝服務

### 規格

HP 安裝服務包含以下項目：

- 客戶聯繫：HP 或其授權服務供應商會與客戶聯絡，排定會議。HP 會與客戶訂單上所列人員聯絡，分別和各站點的一位人員安排會議。除非另外要求或安排，標準作法是在硬體送至客戶卸貨平台或卸貨門交付後一週內開始所有安裝服務。服務交付完成時間取決於 HP 及其授權服務供應商人力狀況。
- 現場交付：HP 會自客戶的進貨區或暫存區收取產品，將其運送到指定的客戶地點（例如使用者的隔間、辦公室、實驗室或房間）。客戶的進貨區或暫存區必須和產品要送達的隔間、辦公室、實驗室或房間位於同一棟建築內。
- 拆箱：HP 會對照裝箱單清點運送貨件，對所有送達的產品進行拆箱。HP 也會將拆除的包裝材料放到客戶指定的現場位置，此位置必須和產品要送達的隔間、辦公室、實驗室或房間位於同一棟建築內。
- 安裝：HP 會將個人電腦放到客戶指定的位置，並且實際連接週邊設備、網路線和電源線。週邊設備限監視器、擴充基座、鍵盤及滑鼠。服務不包含壁掛安裝。
- 開機/啟動：HP 會開啟個人電腦電源，並使用安裝的映像執行初始化程序。
- 安全性設定：HP 會設定基本參數（BIOS 密碼、電腦名稱、系統管理員名稱、系統管理員密碼、使用者帳戶/名稱以及使用者密碼）。
- 網路連線與驗證：HP 會將個人電腦實際連接到客戶的網路並加入網域。這是假定網路已經架設、設定完成並且正常運作。
- 資產追蹤與報告：HP 會依照位置（例如隔間或房間編號），將個人電腦序號報告於 Microsoft® Excel 試算表上，如果個人電腦上貼有資產標籤，也會報告資產標籤編號。

- 資料移轉：HP 會將使用者資料檔案與資料夾從使用者的舊個人電腦移到新安裝的個人電腦。資料移轉的要求或規定有：
  - 事先釐清資料遺失的法律問題。
  - 服務限 Microsoft Windows® 作業系統。
  - 服務僅適用於個人電腦（不適用於平板、USB 裝置或其他儲存媒體）。
  - 客戶資料必須位於標準 Microsoft 資料夾中，格式為 Microsoft Office（例如 Excel、PowerPoint 等）以及 Microsoft Outlook 郵件和行事曆等 Microsoft 檔案。
  - 資料僅限 10 GB 的客戶資料（非作業系統或應用程式）；如有大於 10 GB 的資料大小需求，請購買 HP GetMore 服務。
  - 服務不適用於加密的電腦，除非使用者在場並使用正確的金鑰進行解密。
  - 客戶必須提供正確的使用者密碼。
- 現場映像載入：HP 會載入未於出廠時載入而是由客戶提供的映像。這是需人員看管的服務，亦即 HP 服務代表會等候到安裝完畢。

HP 安裝服務以三種預設組合包提供，並附有 HP 現場映像安裝服務選項。

## 標準預設組合包

預設服務有以下三種：

### HP 安裝服務

在此基本版安裝服務中，HP 服務代理人員會將新裝置安裝於客戶處所內的指定位置（隔間、辦公室、實驗室或房間）。此服務包括從客戶處所內的集中收貨點收取裝置，將裝置安裝於指定位置，並將包裝材料自工作區清除。服務不包括執行使用者設定檔、網路設定或軟體安裝等個人電腦系統設定。

### HP 安裝與使用者設定服務

HP 安裝與使用者設定服務提供 HP 安裝服務內包含的所有服務，再加上客戶安全性設定、個人電腦網路連接與驗證，以及資產追蹤與報告。服務不包括額外安裝軟體、將資料從舊個人電腦轉送到新個人電腦，或者資料備份。

### HP 安裝、設定與移轉服務

HP 安裝、設定與移轉服務提供 HP 安裝與使用者設定服務內包含的所有服務，再加上舊個人電腦到新個人電腦的資料移轉。服務不包括資料備份，這部分仍應由客戶全權負責。

	HP 安裝服務	HP 安裝與使用者設定服務	HP 安裝、設定與移轉服務
客戶聯繫	X	X	X
現場交付	X	X	X
拆箱	X	X	X
安裝	X	X	X
開機/啟動	X	X	X
安全性設定		X	X
網路連線與驗證		X	X
資產追蹤與報告		X	X
資料移轉			X

## HP 現場映像安裝服務

此服務提供客戶使用自訂磁碟映像（包括軟體）的彈性，此映像可於安裝前或安裝時在客戶處所載入。HP 服務代理人會依雙方同意的控管程序，在客戶站點載入客戶提供的映像。服務不包括任何類型的資料移轉與備份、使用者設定或硬體安裝。

此服務只有在客戶具有自動化系統與可載入映像與軟體的程序時才適用。如果有這類系統與程序，則 HP 會代客戶啟用或起始下載程序，並監視下載程序至其完成為止。這是需人員看管的服務；因此，HP 服務代表會等候到安裝完畢。

此服務透過 HP GetMore 服務提供，可顧及客戶獨特的映像大小、產品類型、媒體類型及資料介面。

## 客戶責任

### 站點出入及產品搬運

客戶必須確保服務交付的建築、樓層及個別隔間、辦公室、實驗室和房間在排定的服務交付日期與時間可以通行無礙。另外，客戶應於產品的合理距離內提供工作空間與設施，對於經 HP 合理判定為必要的資訊、客戶資源及設施，客戶應提供 HP 存取使用，以便 HP 提供產品部署服務，讓 HP 服務代理人可協助安裝新裝置。

客戶資源包括可確認哪些隔間、辦公室、實驗室和房間要進行安裝的站點代表和聯絡人。

### 清空的空間

要安裝新個人電腦的桌面位置必須清空任何老舊、現有設備，使其不妨礙安裝。客戶應視需要清理要安裝新個人電腦的空間，若客戶要 HP 清理空間，可訂購 HP 舊機汰換服務。雖然舊設備（個人電腦、擴充基座、監視器、鍵盤及滑鼠）必須從要設置安裝新設備的桌面清除，但若客戶訂購 HP 安裝、設定與移轉服務、HP 現場映像安裝服務或 HP 舊機汰換服務，則這些舊設備必須留在隔間、辦公室、實驗室或房間。

### 預約

硬體與服務訂單必須針對客戶個別站點下訂。購買服務的客戶必須在硬體服務訂購過程中提供客戶站點聯絡人姓名、電子郵件及電話號碼。HP 授權服務供應商會和客戶提供的站點聯絡人安排會議，釐清必要的服務細節。客戶聯絡人應具備站點當地語言技能（寫和說）或者能夠說、讀、寫英文。

### 專案管理

整體的專案管理應由客戶提供，或向 HP 或第三方另外訂購代管服務。HP 或其授權服務供應商會和各站點的一位人員安排會議。客戶應負責聯絡或通知其使用者。客戶指定的專案經理應確保在進行自訂設定與資料移轉相關服務時，使用者或其他指定代表有空且在場。

客戶應負責提供 HP 授權服務供應商詳細的安裝/卸載計畫（建築、樓層、梁柱、桌子、使用者、新裝置型號等）以便進行桌邊交付。BIOS 密碼、電腦名稱、網域名稱、系統管理員名稱、系統管理員密碼、使用者帳戶/名稱及使用者密碼等其他參數為進行安全性設定、網路連線與驗證以及映像服務所需。

如果客戶的專案管理或部署協調是在非英語國家實施，客戶的聯絡人應具備站點當地語言技能（寫和說）或者能夠說、讀、寫英文。

### 配件相容性

如果客戶要求將監視器、擴充基座、鍵盤及滑鼠等現有的舊配件連接到新訂購的個人電腦（桌上型電腦、筆記型電腦、精簡型用戶端或工作站），則客戶應負責確保現有配件與新個人電腦相容。安裝服務不包括任何作業系統層面的週邊設備邏輯設定，包括監視器或滑鼠設定。

### 網路就緒

如果客戶選擇 HP 安裝與使用者設定服務或 HP 安裝、設定與移轉服務，則客戶必須確保安裝服務開始前，客戶處所內的區域網路和廣域網路即已就緒並正常運作。安裝與使用者設定服務以及安裝、設定與移轉服務中有 HP 網路連線服務，但並不代表此服務可延伸到網路的安裝與設定。如果客戶需要 HP 提供安裝和設定網路的服務，則必須就這些服務另訂工作說明書（SOW）。

另外，若需使用遠端連線執行安裝，則客戶應負責在安裝服務開始前建立遠端連線。

### **佈線準備**

客戶應確保指定桌位的電源線與網路線在安裝服務開始前即已完成佈線。

### **產品收貨點**

客戶應確保要安裝的所有產品均位於集中收貨點，且集中收貨點到要進行安裝的指定隔間、辦公室、實驗室及房間之間的距離為可接受的距離。客戶的集中收貨點必須和產品要送達的隔間、辦公室、實驗室或房間位於同一棟建築內。

集中收貨點是物流業者將產品送到的位置，可以是建築大廳或卸貨平台（卸貨門或平台）。如果客戶想選其他地方作為集中收貨點，希望 HP 將產品放在大廳或卸貨平台（卸貨門或平台）以外的集中收貨處，則客戶必須訂購室內送貨加值物流服務，這是另外提供的獨立服務。

### **站點出入**

收貨點出入必須可以通行無礙（例如沒有限制出入、房門上鎖等狀況）。客戶應負責提供堆高機等特殊設備，並自備操作員。如果有電梯，客戶應協助電梯進出以便跨不同樓層搬運裝置。

進出軍事或公共區域、實驗室等如需的安全許可或通行證，客戶必須通知 HP 或其授權服務供應商。

### **授權**

客戶必須提供合法授權軟體並附上有效金鑰以供 HP 執行安裝（在適用情況下）。HP 不負責驗證客戶提供進行安裝之軟體的授權或有效性。

此外，若客戶選擇 HP 安裝與使用者設定服務或 HP 安裝、設定與移轉服務組合包，則客戶的安全性與授權原則必須允許第三方代理人員（在本例中為 HP 及其合作夥伴）擁有完成所選服務與相關工作所必需之密碼、裝置、軟體及網路的存取權限。

### **可開機映像**

要安裝的個人電腦上面必須已經安裝有可開機映像，不然客戶必須訂購現場映像安裝服務。

### **作業系統映像**

如果客戶訂購了現場映像安裝服務，則客戶必須提供服務代理人員作業系統及/或軟體映像與映像所需金鑰。

### **一般責任**

#### *資料備份*

客戶應負責在安裝服務開始前備份所有客戶檔案、資料或程式，以便能夠在客戶檔案、資料或程式遺失或遭到改動時加以重建。客戶必須維護一套獨立的備份系統或程序。

#### *危險環境*

若發現分派給 HP 的工作區域對 HP 或服務代理商員工可能有健康或安全危害，則客戶必須通知 HP。HP 得延遲部署服務，直到客戶去除這些危害因素。

#### *授權代表*

HP 服務工程師在客戶的站點提供部署服務時，客戶必須有一位代表在場。

客戶代表應具備站點當地語言技能（寫和說）或者能夠說、讀、寫英文。

#### *特定要求*

客戶對於所購特定服務必須履行上述責任。

## 一般規定

### 作業時間

HP 安裝服務施行時間為當地一般工作日 (不含國定假日) 的一般 HP 辦公時間。

### 轉包

HP 得隨時 (a) 將其合約之履行 (全部或部分) 轉包予第三方, 包括 HP 授權服務供應商, 或 (b) 將此服務協議讓渡或轉讓予另一 HP 實體, 惟須行書面通知。

### 交付位置

安裝只能在產品送達的地點進行。

### 支援的硬體

此服務支援 HP 桌上型電腦、筆記型電腦、精簡型用戶端、工作站、零售銷售點裝置以及平板電腦。

### 服務涵蓋地區

這些服務非所有地區均有提供。請聯絡當地 HP 業務代表, 詢問各國服務涵蓋地區與限制。

## 訂購資訊

安裝服務只有在購買新個人電腦 (桌上型電腦、筆記型電腦、精簡型用戶端或工作站) 的情況下才能訂購。安裝服務限個人電腦、監視器、擴充基座、鍵盤及滑鼠。只有針對個人電腦才需要訂購此服務, 服務包含上述配件的連接。服務一般限於隨服務訂購的個人電腦與配件; 然而, HP 會根據本文所記載之客戶責任, 將前述現有配件連接到新訂購的個人電腦。

HP 安裝服務每份訂單上限為 1,000 台裝置, 並且有下列安裝能力的限制:

- 少於 10 台裝置的站點訂單必須於同一時間完成安裝。
- 多於 10 台裝置的站點訂單則必須每天至少安裝 10 台裝置。
- 整個服務完成的目標時間是在硬體送達後四星期內。裝置數達 1,000 台以上的訂單可透過 HP GetMore 服務完成。

針對每一個硬體產品只能訂購三種安裝服務組合包的其中一種。

HP 現場映像安裝服務只能隨 HP 安裝服務、HP 安裝與使用者設定服務或 HP 安裝、設定與移轉服務購買。

## 如需更多資訊, 請到

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

HP 服務受客戶在購買時提供給客戶或向客戶表明之適用 HP 服務條款與條件的規範。客戶可能擁有根據適用當地法律之額外法定權利, HP 服務條款與條件或 HP 產品隨附之 HP 限保固對此等權利無任何形式之影響。

© Copyright 2014 Hewlett-Packard Development Company, L.P. 版權所有。此處涵蓋之資訊如有變更, 恕不另行通知。HP 產品與服務之擔保, 只限於此等產品與服務隨附之明確擔保聲明所載。不應將此處任何資訊視為構成額外的保證。HP 將不承擔此處涵蓋之技術或編輯之錯誤或疏失之責任。

Microsoft 與 Windows 是 Microsoft Corporation 之美國註冊商標。

4AA5-0172ZHP · 2013 年 11 月

