

Услуги за инсталиране

Услуги на HP за внедряване



Ползи от услугите

- Инсталация на компютри и принтери, които са готови за ползване от ИТ и потребители
- Стандартна инсталация по света
- Лесно поръчване

Преглед на услугите

С услугите за инсталиране, сервизен техник на HP пристига на място при вас, за да извърши услугата. При инсталиране на компютри техникът доставя продуктите на указаното място. При инсталиране на принтери техникът отива на мястото, където се намира принтерът. Сервизният техник ще настрои устройствата и периферните устройства и ще премахне опаковъчните материали след завършване на инсталирането. Това е основната услуга за инсталиране, достъпна за клиентите в по-широката категория Услуги на HP за внедряване, които се фокусират върху разпространение, доставка, инсталиране и извеждане от експлоатация на HP активи. Целта на тези услуги е да намалят времето, което ИТ екипите прекарват във внедряване и обновяване на проекти.

Спецификации

Услуги за инсталиране

В тази основна версия на услугата за инсталиране сервизен техник на HP инсталира новото устройство на желаното място (работно място, офис, лаборатория или друго помещение) на адреса на клиента и отстранява опаковъчния материал от работното място. За компютри тази услуга включва вземане на необходимите елементи от централно място за съхранение на обекта на клиента. За компютри услугата не включва конфигуриране на компютъра с потребителски профил, конфигуриране на мрежата или инсталиране на софтуер. За принтери клиентът сам разопакова оборудването и го поставя на мястото, където ще се извърши инсталирането.

Услугата на HP за инсталиране за компютри включва следното:

- Контакт с клиенти: HP или упълномощен сервиз се свързва с клиента за насрочване на час. HP се свързва с лицето, посочено от клиента в заявката, и уговаря час с едно конкретно лице на определеното място. Освен ако не е заявено и/или планирано друго, стандартната практика е услугите за инсталиране да стартират до една седмица след доставката на хардуера до крайния адрес на клиента. Сроковете за реализиране на доставката зависят от наличността на HP и упълномощените доставчици на услуги. При услугата за инсталиране се цели приключване още с първото посещение.
- Доставка до работното място: HP взема продуктите от зоната за приемане или съхранение на стоки на клиента и ги придвижва до конкретното местоположение на обекта на клиента (напр. работното място на крайния потребител, офис, лаборатория или друго помещение). Зоната за приемане или съхранение на стоки трябва да се намира в същата сграда, в която се намира работното място, офиса, лабораторията или помещението, където ще се поставят продуктите.
- Разопаковане: HP проверява стоките по инвентарния опис и отстранява опаковката на доставените продукти. HP изнася материалите от опаковките до посочено от клиента място на обекта, което трябва да е в същата сграда, където се намира работното място, офиса, лабораторията или помещението, в които ще се поставят продуктите.
- Настройка: HP поставя компютъра на указаното от клиента място и свързва периферните устройства, мрежовите кабели и захранващите кабели. Периферните устройства могат да бъдат само монитор, зарядно устройство, клавиатура и мишка. Тази услуга не включва монтиране на стената.
- Включване в електрозахранването/стартиране: HP включва компютъра и изпълнява първоначалните действия с инсталирания системен образ.
- HP или упълномощен доставчик на услуги представя за подпис формуляра „Протокол за приемане/Приключване на проекта“.
- HP или упълномощен доставчик на услуги не отлага издаване на фактура за услугата за инсталиране, базирана на изпълнение на формуляра „Протокол за приемане/Приключване на проекта“.

Услугата за инсталиране на принтери включва следното:

- **Контакт с клиенти:** Клиентът се свързва с НР или упълномощен доставчик на услуги, за да насрочи час. НР уговаря час с едно конкретно лице на определеното място. Освен ако не е заявено и/или планирано друго, стандартната практика е услугите за инсталиране да стартират до една седмица след доставката на хардуера до крайния адрес на клиента. Сроковете за реализиране на доставката зависят от наличността на НР и упълномощените доставчици на услуги. При услугата за инсталиране се цели приключване още с първото посещение. За услуги, извършени извън стандартното работно време на НР, се заплащат допълнителни такси.
- **Разопаковане:** НР проверява стоките по инвентарния опис и отстранява опаковката на доставените продукти. НР изнася материалите от опаковките до посочено от клиента място на обекта, което трябва да е в същата сграда, където се намира работното място, офиса, лабораторията или помещението, в които ще се поставят продуктите.
- **Настройка:**
 - Клиентът сам разопакова оборудването и го поставя на мястото, където ще се извърши инсталацията. НР свързва периферните устройства, мрежовите кабели и захранващите кабели, които са закупени със същата заявка.
 - Тази услуга включва и инсталиране на драйвер за принтер на един работен компютър (не сървър).
 - Тази услуга включва и настройване на мрежата на принтера, включително програмиране на IP адрес и настройки на мрежата, както и проверка на функцията за мрежов печат.
 - Тази услуга включва настройване на безжична връзка и проверка на функцията за печат през интернет.
 - За конфигуриране на принтера за работа в мрежа клиентът може да избира между автоматично конфигуриране чрез BOOTP или Клиент за динамично конфигуриране на хостове (DHCP) или ръчно конфигуриране с IP адрес, шлюз по подразбиране и маска на подмрежа.
 - За мултифункционални устройства услугата включва настройване на „конфигуриране на изпращане към имейл“ и конфигуриране на принтера за SMTP или LDAP.
 - Тази услуга включва преглед пред посочен от клиента основен оператор на инсталирането на консумативи, отпечатване на тестова страница и отстраняване на заседнала хартия, както и разясняване на основни функции и характеристики като драйвер за принтер, функции на контролния панел (копиране, печат, изпращане към имейл), вграден веб сървър и уведомявания.
 - Тази услуга включва предоставяне на основна информация на клиента, включително как да се свърже по телефона с НР за поддръжка.
- НР или упълномощен доставчик на услуги представя за подпис формуляра „Протокол за приемане/Приключване на проекта“.

Отговорности на клиента

Достъп до обекта и продукта

В планирания ден и час клиентът трябва да осигури достъп до сградата, етаж, отделните работни места, офиси, лаборатории и помещения, в които ще се извършва услугата. Клиентът трябва да осигури място и пособия за работа на разумно разстояние от продуктите, както и достъп до и възможности за използване на информация, ресурси на клиента и помещения според заявените нужди на НР, да внедри продуктите и да позволи на сервизния техник на НР да инсталира новите устройства.

Ресурсите на клиента включват представител на място и лице за контакти, което да посочи работните места, офисите, лабораториите и помещенията, в които ще се извършва инсталиране.

Достъпът до мястото за съхранение не трябва да бъде възпрепятстван (напр. ограничен достъп, заключени врати и др.). Отговорност на клиента е да осигури специално оборудване, като например мотокари и стълби, както и съответните им оператори. Ако има асансьори, клиентът съдейства за осигуряване на достъп до асансьора за придвижването на отделни продукти между етажите.

Клиентът информира НР или упълномощеният доставчик на услуги за задължителни процедури, свързани със защитата, или паспорти за достъп до военни или публични зони, лаборатории и други.

Почистване на мястото

Мястото, където ще се инсталира новият компютър или принтер, трябва да е разчистено и освободено от старо налично оборудване. При необходимост клиентът трябва да разчисти мястото, където ще се инсталира новият компютър или принтер. Ако става дума за компютър, клиентът може да поръча услуги за извеждане от експлоатация, ако иска HP да се погрижи за разчистване на пространството. Независимо че старото компютърно оборудване (компютър, зареждащо устройство, монитор, клавиатура и мишка) трябва да се разчисти от бюрото или работния плот, където ще се постави новото оборудване, то трябва да остане в работното място, офиса, лабораторията или помещението, ако клиентът е поръчал услуга за инсталиране на системен образ.

Насрочване на час

Заявки за услуги и хардуер се правят за обект на клиента. Отговорност на купувача е да предостави име, имейл и телефонен номер на лице за контакти на обекта на клиента като част от процеса на извършване на хардуерната услуга. Упълномощеният доставчик на услуги на HP насрочва час, като се свързва с лицето за контакти и изяснява задължителните подробности, свързани с услугата. Лицето за контакти на клиента владее местния език (конкретно за обекта) (писмено и говоримо) или говори, чете и пише на английски език.

Управление на проекта

Общото управление на проекта се осигурява от клиента или се заявява като отделна услуга, извършвана от HP или трета страна. HP или упълномощен доставчик на услуги уговаря час с едно лице на дадено място. Клиентът носи отговорност да се свърже с крайните си потребители или да ги информира.

Отговорност на клиента е да осигури подробен план за инсталиране/деинсталиране (сграда, етаж, колона, бюро, потребител, модел на новото устройство и др.) на упълномощения доставчик на услуги на HP, за да направи доставката възможна. Допълнителни параметри като BIOS парола, име на компютър, име на домейн, име на администратор, парола на администратор, потребителски акаунт/име и потребителска парола са задължителни за настройване на защитите, мрежовите връзки и услугите за удостоверяване и създаване на системен образ. Клиентът дава всички одобрения; предоставя информация като IP адреси; и гарантира, че хардуера, фърмуера и софтуера, които ще са необходими на сервизния специалист на HP, за да предостави услугата, са налице.

Ако управлението на проекта или координирането на услугите за инсталиране се извършва в държава, в която не се говори английски език, лицето за контакти на клиента трябва да владее местния език (на обекта) (писмено и говоримо) или да говори, чете и пише на английски език.

Съвместимост с компютърни аксесоари

Ако клиентът изисква съществуващите аксесоари като монитор, зареждащо устройство, клавиатура и мишка да се свържат към новия компютър (десктоп, лаптоп, тънко устройство или работна станция), той носи отговорност за тези аксесоари и трябва да се увери, че те са съвместими с новия компютър. Услугата за инсталиране не включва логическо конфигуриране на периферните устройства на ниво операционна система, включително и настройки на монитора или мишката.

Подготовка на окабеляването

Клиентът осигурява наличието на захранващи и мрежови кабели на мястото, на което ще се извършва инсталирането.

Съхранение на компютърните части

Клиентът осигурява наличието на продуктите за инсталиране на централно място на приемливо разстояние от работното място, офис, лаборатория или помещение, където ще се извършва инсталирането. Централното място за съхранение на продуктите трябва да се намира в същата сграда, в която се намира работното място, офиса, лабораторията или помещението, където ще се поставят продуктите.

Централното място за съхранение може да бъде фойето или рампата за разтоварване (врата или склад), където продуктите се доставят от превозвача. Ако клиентът иска това централно място да е другаде или иска HP да съхранява продуктите на друго място, различно от фойето или рампата за разтоварване (врата или склад), той трябва да поръча Логистична услуга с добавена стойност за вътрешна доставка, което е отделна самостоятелна услуга.

Лицензи

При необходимост клиентът осигурява лицензиран софтуер с валидни кодове, необходими на НР за извършване на инсталация. НР не носи отговорност за проверка на лиценза или валидността на софтуера, предоставен от клиента за инсталиране.

Системен образ за стартиране

Компютрите за инсталиране трябва да имат вече инсталиран системен образ за стартиране или клиентът трябва да е заявил Услуга за инсталиране на системен образ на място.

Настройка на мрежата на принтера

Клиентът отговаря за програмиране на IP адреса и мрежовите настройки, както и за проверка на функционалността на мрежовия принтер.

Общи отговорности

Архивиране на данни

Клиентът носи отговорност за архивиране на своите файлове, данни или програми преди стартиране на услуга за инсталиране. Клиентът трябва да може да възстанови свои загубени или променени файлове, данни или програми. Клиентът трябва да поддържа отделна система или процедура за архивиране.

Опасна среда

Клиентът трябва да уведоми НР, ако е установено, че работната среда, предвидена за извършване на услугата от НР, представлява заплаха за здравето или безопасността на служителите на НР или сервизните техници. НР има право да отложи услугите за инсталиране до отстраняване на рисковете.

Упълномощен представител

Клиентът трябва да осигури на обекта свой представител, който да присъства по време на извършването на услугата за инсталиране от сервизните инженери на НР.

Представителят на клиента трябва да владее местния език (конкретно за обекта) (писмено и говоримо) или да говори, чете и пише на английски език.

Специални изисквания

Клиентът трябва да изпълнява гореописаните отговорности за конкретните заявени услуги.

Общи разпоредби

Работно време

Услугите за инсталиране се извършват в рамките на местното стандартно работно време на НР в нормални работни дни, с изключение на местните официални празници.

Подизпълнение

НР има право: (а) да възложи изпълнението на задълженията (изцяло или частично) на трета страна, включително на упълномощени доставчици на услуги на НР или (б) да прехвърли договора за услуги на друго дружество на НР по всяко време и след писмено уведомление.

Основно обучение за основен оператор за принтери

НР ще предостави основен преглед на инсталирането на консумативи, отпечатване на тестова страница и отстраняване на заседнала хартия, както и разясняване на основни функции и характеристики.

Място на доставка

Инсталирането става само на обекти, на които се получават пратки.

Поддържан хардуер

Настолни компютри, лаптопи, тънки устройства, работни станции, устройства за търговски обекти, таблети и принтери на НР се поддържат с тази услуга.

Допълнителни такси

НР си запазва правото да начислява такси за време и материали, за допълнителна работа над договорената цена за услугата, която се налага вследствие на предпоставки за извършване на услугата или на други изисквания, неизпълнени от клиента.

Дефектен хардуер

При установяване на дефекти в хардуера по време на инсталиране, дефектният хардуер се подменя или ремонтира в рамките на оригиналната гаранция за доставени или поддържани от HP продукти.

Географско покритие

Възможно е тези услуги да не се предлагат във всички региони. Свържете се с вашия местен търговски представител на HP за информация за покритието по държави и съществуващите ограничения. Възможно е начисляването на такса за пътуване.

Информация за заявките

Услугите за инсталиране могат да се заявяват само ако е закупен нов компютър (настолен компютър, лаптоп, тънко устройство или работна станция) или принтер. Услугите за инсталиране са ограничени само за компютър, монитор, зареждащо устройство, клавиатура, мишка и принтер. Услугата трябва да бъде поръчвана само за компютъра или принтера и включва свързването на тези аксесоари. Услугата обикновено е ограничена до компютри, принтери и аксесоари, поръчани с услугите; въпреки това, HP се ангажира да свърже гореописаните съществуващи аксесоари към нов поръчан компютър или принтер съгласно отговорностите на клиента, описани в настоящия документ.

Услугите за инсталиране на компютри или принтери са ограничени до максимум 1000 продукта на заявка и са предмет на следните възможности за инсталиране:

- Заявки за обекти с по-малко от 10 продукта се изпълняват чрез едновременно инсталиране на всички продукти.
- Заявки за обекти с повече от 10 продукта се изпълняват чрез инсталиране на поне 10 продукта на ден.
- Цялата услуга трябва да приключи в рамките на осем седмици след доставката на хардуера. Заявки за над 1000 продукта се изпълняват чрез услугите на GetMore.

Научете повече на
hp.com/go/deploy

Абониране за актуализации
hp.com/go/getupdated



Споделете с колеги

Услугите на HP се подчиняват на приложимите общи условия на HP за услугата, предоставени или описани на клиента в момента на покупката. Клиентът може да има допълнителни законни права в зависимост от приложимото местно законодателство и тези права не са засегнати по никакъв начин от общите условия на HP за услугата или от ограничената гаранция на HP, предоставена с продукт на HP.

© Copyright 2014 – 2016 HP Development Company, L.P. Информацията, която се съдържа тук, подлежи на промяна без предупреждение. Единствените гаранции за продукти и услуги на HP са посочените в изричните гаранционни условия, придружаващи тези продукти и услуги. Нищо от посоченото тук не следва да се тълкува като представляващо допълнителна гаранция. HP не носи отговорност за технически или редакционни грешки, както и за пропуски в съдържанието на настоящия документ.

