

# Installationservice



## HP's implementeringstjenester

### Servicefordele

- Installation af pc'er og printere, som er klar til it-medarbejderne og brugerne
- Standardinstallation over hele verden
- Nem bestilling

### Serviceoversigt

Med installationservice vil en HP-servicemedarbejder levere tjenesteydelsen på din adresse. Ved installation af pc'er vil servicemedarbejderen levere produkterne til din adresse. Ved installation af printere vil servicemedarbejderen køre til den adresse, hvor printeren befinder sig. Servicemedarbejderen vil opstille enheder og tilbehør og fjerne emballagen, når installationen er færdig. Dette er den basisinstallationservice, der ydes til kunderne inden for rammerne af HP's implementeringstjenester, som fokuserer på distribution, levering, installation og nedtagning af HP-produkter. Disse serviceydelser er udformet med henblik på at mindske den mængde tid, it-medarbejderne skal bruge på implementerings- og opdateringsprojekter.

### Specifikationer

#### Installationservice

I denne basisversion af installationservice vil en HP-servicemedarbejder installere den nye enhed på et udpeget sted (individuel arbejdsplads, kontor, laboratorium eller værelse) i kundens lokaler og fjerne emballagen fra arbejdsområdet. I forbindelse med pc'er omfatter denne service afhentning af enheder fra et centralt opsamlingssted i kundens lokaler. Servicen omfatter ikke konfiguration af pc'er med brugerprofil, netværkskonfiguration eller installation af software. I forbindelse med printere skal kunden pakke udstyret ud og anbringe det i det lokale, hvor installations servicen skal finde sted.

HP's installationservice for pc'er omfatter følgende:

- **Kundekontakt:** HP eller HP's autoriserede serviceudbyder vil kontakte kunden for at træffe en aftale. HP vil kontakte den person, der er anført på kundens ordre, og træffe en aftale med én person pr. sted. Medmindre andet er påkrævet og/eller planlagt, er det almindelig praksis at påbegynde al form for installationservice inden for en uge efter levering af hardwaren på kundens adresse. Sluttidspunktet for leveringen afhænger af tilgængeligheden hos HP og HP's godkendte serviceudbyder. Ved installationservice vil medarbejderen bestræbe sig på at gennemføre installationen i løbet af et enkelt besøg.
- **Skrankelevering:** HP vil afhente produkterne fra kundens modtagelses- eller opstillingsområde og levere dem til den angivne kundeadresse (f.eks. en slutbrugers individuelle arbejdsplads, kontor, laboratorium eller rum). Kundens modtagelses- eller opstillingsområde skal være i den samme bygning som den individuelle arbejdsplads, kontoret, laboratoriet eller rummet, hvor produkterne skal leveres.
- **Udpakning:** HP vil afstemme forsendelsen mod pakkelisten og pakke alle leverede varer ud. HP vil også fjerne emballagen og skaffe sig af med den på et sted, som er udpeget af kunden, og som skal være i den samme bygning som den individuelle arbejdsplads, kontoret, laboratoriet eller rummet, hvor produkterne skal leveres.
- **Opstilling:** HP vil placere pc'en på det sted, som er anvist af kunden, og fysisk tilslutte eksterne enheder, netværkskabler og strømledninger. Eksterne enheder er begrænset til en skærm, en dockingstation, et tastatur og en mus. Denne service omfatter ikke vægmontering.
- **Tænd/opstart:** HP vil tænde pc'en og udføre initialiseringsprocedurer med det installerede systembillede.
- HP eller HP's autoriserede serviceudbyder vil derefter sørge for at få en kvittering for godkendelsescertifikatet/projektets afslutningsformular.
- HP eller HP's autoriserede serviceudbyder vil ikke udskyde en installationsfaktura, der er baseret på udførelse af godkendelsescertifikatet/projektets afslutningsformular.

Installationsservice for printere omfatter følgende:

- **Kundekontakt:** Kunden skal kontakte HP eller HP's autoriserede serviceudbyder for at træffe en aftale. HP vil træffe en aftale med én person pr. sted. Medmindre andet er påkrævet og/eller planlagt, er det almindelig praksis at påbegynde al form for installationsservice inden for en uge efter levering af hardwaren på kundens adresse. Sluttidspunktet for leveringen afhænger af tilgængeligheden hos HP og HP's godkendte serviceudbyder. Ved installationsservice vil medarbejderen bestræbe sig på at gennemføre installationen i løbet af et enkelt besøg. Tjenester, der leveres uden for HP's normale åbningstid, pålægges ekstra gebyrer.
- **Udpakning:** HP vil afstemme forsendelsen mod pakkelisten og pakke alle leverede varer ud. HP vil også fjerne emballagen og skaffe sig af med den på et sted, som er udpeget af kunden, og som skal være i den samme bygning som den individuelle arbejdsplads, kontoret, laboratoriet eller rummet, hvor produkterne skal leveres.
- **Opstilling:**
  - Kunden skal pakke udstyret ud og anbringe det i det lokale, hvor installationsservicen skal finde sted. HP vil fysisk tilslutte eksterne enheder, netværkskabler og el-ledninger, der blev købt på samme ordre.
  - Denne service omfatter installation af printerdriveren på en enkelt pc-arbejdsstation (ikke server).
  - Denne service omfatter konfiguration af printernetværk, herunder programmering af IP-adresse og netværksindstillinger samt kontrol af netværksudskrivningsfunktionaliteten.
  - Denne service omfatter konfiguration af den trådløse forbindelse og kontrol af udskrivningsfunktionaliteten via internettet.
  - Ved konfiguration af printer til netværksdrift kan kunden vælge mellem automatisk konfiguration via BOOTCP eller DHCP (Dynamic Host Configuration Protocol) eller manuel konfiguration af IP-adresse, standardgateway og undernetmaske.
  - I forbindelse med multifunktionsprodukter omfatter denne service konfiguration af "send til e-mail" og konfiguration af printer til SMTP eller LDAP.
  - Med denne service får den hovedoperatør, der er udpeget af kunden, en grundlæggende oversigt over, hvordan man installerer forbrugsvarer, udskriver en testside og afhjælper papirstop, samt forklaringer af grundlæggende funktioner som f.eks. printerdriver, funktioner på betjeningspanelet (kopiér, udskriv, send til e-mail), integreret webserver og advarsler.
  - Denne service leverer grundlæggende oplysninger til kunden, herunder hvordan man foretager et supportopkald til HP.
- HP eller HP's autoriserede serviceudbyder vil derefter sørge for at få en kvittering for godkendelsescertifikatet/projektets afslutningsformular.

## Kundens ansvarsområder

### Adgang til sted og produkter

Kunden skal sikre adgang til bygningen, etagen, individuelle arbejdspladser, kontorer, laboratorier og lokaler, hvor servicen bliver leveret, på den dato og det tidspunkt, hvor leveringen er planlagt. Endvidere skal kunden sørge for arbejdsplads og faciliteter inden for en rimelig afstand fra produkterne samt sikre adgang til og muliggøre brug af oplysninger, kundesressourcer og faciliteter, som af HP med rimelighed vurderes som værende nødvendige for at levere implementeringsservicen til produkterne og for at gøre det muligt for HP's servicemedarbejder at hjælpe til med installationen af de nye enheder.

Kundens ressourcer på stedet omfatter en repræsentant og en kontaktperson, som kan identificere de individuelle arbejdspladser, kontorer, laboratorier og lokaler, hvor installationerne skal finde sted.

Adgangen til opsamlingsstedet må ikke besværliggøres af forhindringer (f.eks. adgangsbegrænsning, låste døre osv.). Kunden skal stille specialudstyr som f.eks. gaffeltrucks og trappevogne til rådighed og sørge for personale, der kan betjene udstyret. Hvis der er elevatorer, skal kunden sørge for elevatoradgang ved flytning af enheder mellem etagerne.

Kunden skal oplyse HP eller HP's autoriserede serviceudbyder om eventuelle sikkerhedsgodkendelser eller paskrav, der skal opfyldes for at få adgang til militære eller offentlige områder, laboratorier og så videre.

### **Ryddet plads**

Der skal være uhindret adgang til det område, hvor den nye pc eller printer skal installeres, og gammelt, eksisterende udstyr skal være fjernet. Om nødvendigt skal kunden rydde den plads, hvor den nye pc eller printer skal installeres. I forbindelse med pc'er kan kunden bestille HP til at tage udstyr ud af drift, hvis kunden kræver, at HP skal rydde pladsen. Mens det gamle pc-udstyr (pc, dockingstation, skærm, tastatur og mus) skal være fjernet fra skrivebordet eller bordet, hvor det nye udstyr skal opstilles og installeres, skal det stå på den individuelle arbejdsplads, i kontoret, laboratoriet eller lokalet, hvis kunden har bestilt installationservice med systembillede på stedet.

### **Planlægning af aftaler**

Hardware- og serviceordrer afgives pr. kundeadresse. Det er køberens ansvar at oplyse navnet på kontaktpersonen på kundeadressen samt dennes e-mail og telefonnummer som en del af hardwarebestillingsprocessen. HP's autoriserede serviceudbyder vil træffe en aftale med den angivne kontaktperson for stedet og klarlægge de nødvendige servicedetaljer. Kundens kontaktperson skal kunne tale og skrive det lokale sprog (på det specifikke sted) eller kunne tale, læse og skrive engelsk.

### **Projektledeelse**

Den overordnede projektledeelse skal leveres af kunden eller bestilles som en separat administreret serviceydelse fra HP eller en tredjepart. HP eller HP's autoriserede serviceudbyder vil træffe en aftale med én person pr. sted. Det er kundens ansvar at kontakte og informere sine slutbrugere.

Det er kundens ansvar at sørge for en detaljeret plan for installationen/afinstallationen (bygning, etage, søjle, skrivebord, bruger, ny enhedsmodel osv.) til HP's autoriserede serviceudbyder, så leveringen kan foretages. Yderligere parametre som f.eks. BIOS-adgangskode, computernavn, domænenavn, administratornavn, administratoradgangskode, brugerkonto/-navn og brugeradgangskode kræves af hensyn til sikkerhedsindstillinger, netværksforbindelser, godkendelsestjenester og service med systembillede. Kunden skal udstede alle tilladelser, levere oplysninger om f.eks. IP-adresser samt sikre, at al den hardware, firmware og software, som HP-servicespecialisten får brug for i forbindelse med serviceydelsen, er til rådighed.

Hvis kundens projektledeelse eller koordinering af installations servicen udføres i ikke-engelsktalende lande, skal kundens kontaktperson enten tale, læse og skrive det lokale sprog (på det specifikke sted) eller kunne tale, læse og skrive engelsk.

### **Pc-tilbehørskompatibilitet**

Hvis kunden anmoder om, at eksisterende ældre tilbehør, f.eks. en skærm, en dockingstation, et tastatur og en mus, kobles til en nyligt bestilt pc (stationær pc, bærbar pc, tynd klient eller arbejdsstation), er kunden ansvarlig for at sikre, at det eksisterende tilbehør er kompatibelt med den nye pc. Installationservice omfatter ikke logisk konfiguration af tilbehøret på operativsystemniveau, herunder indstillinger for skærm eller mus.

### **Forberedelse af kabelføring**

Kunden skal sikre, at strøm- og netværkskabler på det udpegede område er klar, før installations servicen påbegyndes.

### **Pc-produktopsamlingssted**

Kunden skal sikre, at alle de produkter, der skal installeres, befinder sig på et centralt opsamlingssted, og at afstanden mellem det centrale opsamlingssted og de udpegede individuelle arbejdspladser, kontorer, laboratorier og lokaler, hvor installationerne skal finde sted, er acceptable. Kundens centrale opsamlingssted skal være i den samme bygning som den individuelle arbejdsplads, kontoret, laboratoriet eller rummet, hvor produkterne skal leveres.

Det centrale opsamlingssted kan være den forhal eller læsserampe (port eller rampe) i bygningen, hvor produkterne er blevet afleveret af transportfirmaet. Hvis kunden ønsker, at det centrale opsamlingssted skal være et andet sted, og ønsker, at HP leverer varerne til et andet centralt opsamlingssted end forhallen eller læsserampen, skal kunden bestille en tillægslogistikservice til intern leverance, som er en separat tjeneste.

### **Licenser**

Kunden skal levere software med licens og med gyldige nøgler, hvor det er relevant, så HP kan udføre installationerne. Det er ikke HP's ansvar at verificere licenser eller gyldigheden af den software, der leveres af kunden til samtlige installationer.

### **Systembillede, der kan startes fra**

Enten skal der være installeret et systembillede, der kan startes fra, på de pc'er, der skal installeres, eller også skal kunden have bestilt installationsservice med systembillede på stedet.

### **Konfiguration af printernetværk**

Kunden er ansvarlig for programmering af IP-adresse og netværksindstillinger samt kontrol af netværksprinterfunktionaliteten.

### **Generelle forpligtelser**

#### *Sikkerhedskopiering af data*

Det er kundens ansvar at sikkerhedskopiere alle kundefiler, data eller programmer forud for påbegyndelsen af installationsserviceen, så det er muligt at rekonstruere mistede eller ændrede kundefiler, data eller programmer. Kunden skal opretholde et separat system eller en procedure til sikkerhedskopiering.

#### *Farligt miljø*

Kunden skal underrette HP, hvis det opdages, at det arbejdsområde, som er tildelt HP, udgør en potentiel sundheds- eller sikkerhedsrisiko for HP's eller serviceudbyderens medarbejdere. HP kan udsætte installationsservicen, indtil kunden afhjælper disse risici.

#### *Autoriseret repræsentant*

Kunden skal have en repræsentant til stede, mens HP's serviceteknikere yder installationsservice på kundens adresse.

Kundens repræsentant skal enten tale, læse og skrive det lokale sprog (på det specifikke sted) eller kunne tale, læse og skrive engelsk.

#### *Særlige krav*

Kunden skal opfylde ovennævnte betingelser for de specifikke serviceydelser, der indhentes.

## **Generelle bestemmelser**

### **Åbningstid**

Installationsservice udføres inden for de HP's normale lokale åbningstid på hverdage, undtagen lokale HP-lukkedage.

### **Underleverancer**

HP kan (a) give udførelsen af enhver af sine forpligtelser (helt eller delvis) til en tredjepart, herunder HP's autoriserede serviceudbydere, eller (b) til enhver tid tildele eller overdrage denne serviceaftale til en anden HP-enhed med skriftligt varsel.

### **Basisuddannelse i brug af printeren for hovedoperatøren**

HP vil levere en grundlæggende gennemgang af procedurerne for installation af forbrugsvarer, udskrivning af testsider og afhjælpning af papirstop samt forklare de grundlæggende funktioner.

### **Leveringssted**

Installationer finder kun sted på forsendelsesadresser.

### **Understøttet hardware**

HP's stationære pc'er, bærbare pc'er, tynde klienter, arbejdsstationer, kasseterminalenheder, tablet-pc'er og printere understøttes med denne service.

### **Ekstraomkostninger**

HP forbeholder sig ret til at kræve betaling for ekstra tids- og materialeforbrug ud over de anførte servicepriser. Denne betaling dækker arbejde, der skyldes, at kunden ikke har opfyldt alle krav og forudsætninger for udførelse af servicen.

### Defekt hardware

Defekt hardware, som identificeres under installationen, vil blive udskiftet eller repareret under leverandørens oprindelige garantibetingelser for produkter, der leveres eller understøttes af HP.

### Geografisk dækning

Disse serviceydelser tilbydes ikke nødvendigvis alle steder. Kontakt din lokale HP-forhandler for at få oplysninger om dækning og begrænsninger i specifikke lande. Rejseomkostninger kan forekomme.

## Bestillingsoplysninger

Der kan kun bestilles installationsservice i forbindelse med køb af en ny pc (stationær pc, bærbar pc, tynd klient eller arbejdsstation) eller printer. Installationsservice er begrænset til en pc, en skærm, en dockingstation, et tastatur, en mus og en printer. Det er kun nødvendigt at bestille serviceydelser til pc'en eller printeren, da det tilsluttede tilbehør også er omfattet. Servicen er generelt begrænset til pc'er og printere og tilbehør, som er bestilt med serviceydelser; HP vil dog slutte det førnævnte eksisterende tilbehør til en nyligt bestilt pc eller printer i overensstemmelse med kundens ansvarsområder, som fremgår af dette dokument.

Installationsservice til pc'er eller printere er begrænset til højst 1.000 enheder pr. ordre og er underlagt følgende installationskapaciteter:

- Ved ordrer med færre end 10 enheder skal alle enheder installeres på samme tid.
- Ved ordrer med flere end 10 enheder skal der installeres mindst 10 enheder pr. dag.
- Det er målet, at den samlede service skal være afsluttet inden otte uger efter levering af hardwaren. Ordre på mere end 1.000 enheder kan opfyldes gennem GetMore-service.

**Du kan få flere oplysninger på**  
[hp.com/go/deploy](http://hp.com/go/deploy)

**Tilmeld dig for at få opdateringer**  
[hp.com/go/getupdated](http://hp.com/go/getupdated)



Del med kolleger

HP's serviceydelser er underlagt HP's gældende vilkår og betingelser, som kunden får på købstidspunktet. Kunden kan have yderligere lovmæssige rettigheder i henhold til gældende lokal lovgivning, og sådanne rettigheder berøres på ingen måde af HP's vilkår og betingelser eller HP's begrænsede garanti, der følger med HP-produktet.

© Copyright 2014–2016 HP Development Company, L.P. Oplysningerne heri kan ændres uden varsel. De eneste garantier for HP's produkter og serviceydelser findes i de udtrykkelige erklæringer om garanti, der følger med disse produkter og serviceydelser. Intet heri udgør eller må tolkes som en yderligere garanti. HP er ikke ansvarlig for tekniske eller redaktionelle fejl eller udeladelser i dette dokument.

