

# Installatieservice

## HP Deployment Services



### Voordelen van de service

- Installatie van pc's en printers en deze gebruiksklaar maken voor IT en gebruikers
- Wereldwijde standaard installatie
- Gemakkelijk te bestellen

### Overzicht van de service

Een serviceverlener van HP komt bij u op locatie om de Installation Service uit te voeren. Bij pc-installatie levert de serviceverlener de producten af op de door u opgegeven locatie. Bij printerinstallatie gaat de serviceverlener naar de locatie waar de printer zich bevindt. De service-verlener installeert de apparaten en randapparaten en voert het verpakkingsmateriaal af als de installatie gereed is. Dit is de basisinstallatieservice die voor klanten beschikbaar is binnen de categorie HP Deployment Services ten behoeve van de distributie, levering, installatie en afstoting van HP apparaten. Deze services zijn ontwikkeld om te zorgen dat IT-teams minder tijd hoeven te besteden aan uitrol- en vernieuwingsprojecten.

### Specificaties

#### Installatieservice

Bij deze basisversie van de installatieservice installeert een HP serviceverlener het nieuwe apparaat op de afgesproken plaats (werkplek, kantoor, lab of kamer) in de vestiging van de klant af en wordt het verpakkingsmateriaal van de locatie verwijderd. Bij pc's omvat deze service het ophalen van de units uit een centraal depot in de vestiging van de klant. Bij pc's zijn configuratie van de pc met een gebruikersprofiel, netwerkconfiguratie en software-installatie niet in de service inbegrepen. Bij printers dient de klant de apparatuur uit de krat(ten) te nemen en deze klaar te zetten op de locatie waar de installatie zal plaatsvinden.

HP Installation Service voor pc's omvat het volgende:

- **Klantcontact:** HP of de geautoriseerde serviceleverancier neemt contact op met de klant om een afspraak te maken. HP benadert de op de bestelling van de klant vermelde contactpersoon en maakt een afspraak met één persoon per locatie. Tenzij anders is overeengekomen en/of gepland, is het gebruikelijk om binnen één week na levering van de hardware bij de klant (goederendock of deur) te beginnen met alle installatieservices. Het moment waarop de levering gereed is, is afhankelijk van de beschikbaarheid van HP en haar geautoriseerde serviceleveranciers. Er wordt naar gestreefd de installatieservice in één bezoek af te ronden.
- **Levering bij het bureau:** HP haalt de producten op uit de ontvangst- of opslagruimte van de klant en brengt deze naar de aangegeven locatie van de klant (bv. de werkplek van een eindgebruiker, een kantoor, lab of kamer). De ontvangst- of opslagruimte van de klant dient zich in hetzelfde gebouw te bevinden als de werkplek, het kantoor, het lab of de kamer waar de producten moeten worden afgeleverd.
- **Uitpakken:** HP controleert de levering aan de hand van de paklijst en pakt alle geleverde producten uit. HP voert verpakkingsmateriaal af naar een door de klant aangewezen plaats, die zich in hetzelfde gebouw moet bevinden als de werkplek, het kantoor, het lab of de kamer waar de producten moeten worden afgeleverd.
- **Beginopstelling:** HP plaatst de pc op de door de klant aangewezen locatie en verzorgt de fysieke aansluiting van randapparaten, netwerkkabels en voedingskabels. Randapparaten zijn beperkt tot een monitor, dockingstation, toetsenbord en muis. Wandmontage maakt geen deel uit van de service.
- **Aanzetten/opstarten:** HP zet de pc aan en voert de initialisatieprocedures uit met het geïnstalleerde image.
- HP of de geautoriseerde serviceleverancier laten dan het Certificate of Acceptance/Project Completion-formulier ondertekenen door de klant.
- HP of de geautoriseerde serviceleverancier stellen het sturen van de installatiefactuur niet uit wanneer het Certificate of Acceptance/Project Completion-formulier niet ondertekend is.

Installation Service voor printers omvat het volgende:

- **Klantcontact:** De klant neemt contact op met HP of de geautoriseerde serviceleverancier om een afspraak te maken. HP maakt met één persoon per locatie een afspraak. Tenzij anders is overeengekomen en/of gepland, is het gebruikelijk om binnen één week na levering van de hardware bij de klant (goederendock of deur) te beginnen met alle installatieservices. Het moment waarop de levering gereed is, is afhankelijk van de beschikbaarheid van HP en haar geautoriseerde serviceleveranciers. Er wordt naar gestreefd de installatieservice in één bezoek af te ronden. Services die buiten de standaard HP kantooruren worden geleverd, kunnen apart in rekening worden gebracht.
- **Uitpakken:** HP controleert de levering aan de hand van de paklijst en pakt alle geleverde producten uit. HP voert verpakkingsmateriaal af naar een door de klant aangewezen plaats, die zich in hetzelfde gebouw moet bevinden als de werkplek, het kantoor, het lab of de kamer waar de producten moeten worden afgeleverd.
- **Beginopstelling:**
  - De klant dient de apparatuur uit de krat(ten) te nemen en deze klaar te zetten op de locatie waar de installatieservice zal plaatsvinden. HP verzorgt de fysieke aansluiting van rand-apparaten, netwerkkabels en voedingskabels die tegelijk met de apparatuur zijn besteld.
  - Deze service omvat installatie van de printerdriver op één pc-workstation (niet op een server).
  - Deze service omvat configuratie van de printer in het netwerk, het programmeren van het IP-adres en de netwerkinstellingen en verificatie of printen via het netwerk mogelijk is.
  - Deze service omvat configuratie van de draadloze verbinding en controle of de printfunctionaliteit via internet werkt.
  - Voor configuratie van de printer in het netwerk kan de klant kiezen tussen automatische configuratie met BOOTCP of Dynamic Host Configuration Protocol (DHCP) of handmatige configuratie met een IP-adres, standaard gateway en subnetmasker.
  - Voor multifunctionele producten omvat de service configuratie van de functie voor zenden naar e-mail en configuratie van de printer voor SMTP of LDAP.
  - De door de klant aangewezen hoofdgebruiker ontvangt een korte instructie over het plaatsen van supplies, het printen van een testpagina en het verhelpen van papierstoringen, plus uitleg over de basisfuncties en kenmerken zoals de printerdriver, functies op het bedieningspaneel (kopiëren, printen, zenden naar e-mail), embedded Webserver en meldingen.
  - De klant ontvangt ook elementaire informatie, zoals instructies voor het indienen van een supportverzoek bij HP.
- HP of de geautoriseerde serviceleverancier laten dan het Certificate of Acceptance/Project Completion-formulier ondertekenen door de klant.

## Verantwoordelijkheden van de klant

### Toegang tot locatie en producten

De klant dient ervoor te zorgen dat het gebouw, de etage, de individuele werkplekken, kantoor-ruimtes, laboratoria en andere plaatsen waar de service geleverd wordt op de beoogde installatiedatum en -tijd toegankelijk zijn. De klant stelt binnen redelijke afstand van de producten ook een werkruimte en voorzieningen ter beschikking en verschaft informatie, medewerkers van de klant en voorzieningen, zoals redelijkerwijs door HP nodig geacht wordt voor het uitvoeren van de implementatieservice en om de HP serviceverlener in staat te stellen de nieuwe units te installeren.

Medewerkers van de klant zijn een locatievertegenwoordiger en een contactpersoon die de werkplekken, kantoren, laboratoria en ruimtes aanwijst waar de services geleverd zullen worden.

De toegang tot het verzamelpunt moet vrij zijn van obstakels (bv. beperkte toegang, gesloten deuren, enzovoort). Het is de verantwoordelijkheid van de klant om speciale apparatuur zoals vorkheftrucks en trappenklimmers (en personen om deze te bedienen) ter beschikking te stellen. Als er liften aanwezig zijn, stelt de klant deze beschikbaar om units naar andere etages te vervoeren.

De klant moet HP of haar geautoriseerde serviceleverancier informeren als er vergunningen vereist zijn of een identificatieplicht geldt om toegang te verkrijgen tot militaire of openbare terreinen, laboratoria en dergelijke.

### **Vrije ruimte**

De plaats waar de nieuwe pc of printer zal worden geïnstalleerd, dient vrij te zijn en er mag geen oude apparatuur meer aanwezig zijn. Indien nodig moet de klant de ruimte waar de nieuwe pc of printer zal worden geïnstalleerd vrijmaken. Voor een pc kan de klant Decommission Services bestellen als deze wil dat HP de ruimte vrijmaakt. De oude apparatuur (pc, dockingstation, monitor, toetsenbord en muis) moet verwijderd zijn van het bureau of de tafel waar de nieuwe apparatuur wordt geïnstalleerd, maar dient aanwezig zijn bij de werkplek, in het kantoor, het lab of de kamer indien de klant On-site Image Installation Service heeft besteld.

### **Afspraken maken**

Hardware- en servicebestellingen worden per locatie van de klant geplaatst. Het is de verantwoordelijkheid van de inkoper om de locatie, de naam, het e-mailadres en telefoonnummer van een contactpersoon van de klant te verstrekken. De geautoriseerde serviceleverancier van HP maakt een afspraak met deze contactpersoon op de locatie en bespreekt de vereisten voor de service. De contactpersoon van de klant moet een goede mondelinge en schriftelijke beheersing hebben van de lokale taal (locatie-specifiek) of dient Engels te spreken, te lezen en te schrijven.

### **Projectbeheer**

Het algehele projectbeheer wordt uitgevoerd door de klant of dient te worden besteld als aparte service van HP of een derde partij. HP of de geautoriseerde serviceleverancier maakt met één persoon per locatie een afspraak. Het is de verantwoordelijkheid van de klant om zijn eindgebruikers te informeren.

De klant dient een gedetailleerd installatie/deïnstallatieplan te verstrekken (gebouw, etage, locatie, bureau, gebruiker, model van het nieuwe apparaat, enz.) aan de geautoriseerde HP serviceleverancier om levering van de service mogelijk te maken. Voor het configureren van beveiligingsinstellingen, netwerkverbindingen en -authenticatie en imagingservices zijn extra parameters vereist, zoals BIOS-wachtwoord, computernaam, domeinnaam, naam van de beheerder, beheerderswachtwoord, gebruikersaccount/naam en gebruikerswachtwoord. De klant verleent alle goedkeuringen, verstrekt informatie, zoals IP-adressen en zorgt dat alle hardware, firmware en software die de HP servicespecialist nodig heeft om de installatieservice uit te voeren, beschikbaar is.

Als het projectbeheer of de coördinatie van de Installation Service plaatsvindt in een niet-Engels-sprekend land, moet de contactpersoon van de klant een goede mondelinge en schriftelijke beheersing hebben van de lokale taal (locatie-specifiek) of Engels spreken, lezen en schrijven.

### **Compatibiliteit van pc-accessoires**

Indien de klant wenst dat aanwezige oude accessoires, zoals een monitor, dockingstation, toetsenbord en muis op een nieuw bestelde pc (desktop pc, notebook, thin client of workstation) worden aangesloten, moet de klant ervoor zorgen dat de bestaande accessoires compatibel zijn met de nieuwe pc. De Installation Service omvat geen logische configuratie van randapparaten op besturingssysteemniveau of monitor- en muisinstellingen.

### **Bekabeling**

De klant dient ervoor te zorgen dat de stroom- en netwerkkabels op de locatie aanwezig zijn voordat de installatieservices worden uitgevoerd.

### **Pc-productdepot**

De klant zorgt dat alle te installeren producten zich in een centraal depot bevinden, binnen een redelijke afstand van de werkplekken, kantoren, laboratoria en ruimtes waar de installatie zal plaatsvinden. De opslagruimte van de klant moet zich in hetzelfde gebouw bevinden als de werkplek, het kantoor, het lab of de kamer waar de producten worden afgeleverd.

Het centrale verzamelpunt kan de hal van het gebouw of een laadplatform (deur of goederendock) zijn waar de producten door de transporteur zijn afgeleverd. Als de klant een centraal depot heeft op een andere locatie en wenst dat HP de producten op een andere locatie plaatst dan de hal of het laadplatform (deur of goederendock), dient de klant de aparte Value-added Logistic Service voor Inside Delivery te bestellen.

### **Licenties**

Indien van toepassing moet de klant software met de juiste licenties en geldige sleutels ter beschikking stellen om HP in staat te stellen de installaties uit te voeren. HP is niet verantwoordelijk voor het controleren van licenties of het verifiëren van de door de klant ter installatie aangeleverde software.

### **Bootable image**

De te installeren pc's zijn reeds voorzien van een bootable image, tenzij de klant de On-site Image Installation Service heeft besteld.

### **Netwerkprinterinstallatie**

De klant is verantwoordelijk voor het programmeren van het IP-adres en de netwerkinstellingen en moet controleren of de printer via het netwerk werkt.

### **Algemene verplichtingen**

#### *Databack-up*

Het is de verantwoordelijkheid van de klant om, voordat begonnen wordt met een installatieservice, backups te maken van alle bestanden, data of programma's van de klant, zodat deze verloren gegane of gewijzigde bestanden, data of programma's kan reconstrueren. De klant dient een afzonderlijk back-upstelsel of een back-upprocedure te hebben.

#### *Gevaarlijke omgeving*

De klant dient HP te informeren indien ontdekt wordt dat de aangewezen werkomgeving potentiële gezondheids- of veiligheidsrisico's oplevert voor de werknemers van HP of de serviceleverancier. HP is gerechtigd de Installation Services uit te stellen tot de klant de betreffende risico's heeft verholpen.

#### *Geautoriseerde vertegenwoordiger*

Er moet een vertegenwoordiger van de klant aanwezig zijn terwijl de servicetechnici van HP de Installation Services op locatie bij de klant uitvoeren.

De vertegenwoordiger van de klant moet een goede mondelinge en schriftelijke beheersing hebben van de lokale taal (locatie-specifiek) of dient Engels te spreken, te lezen en te schrijven.

#### *Specifieke vereisten*

De klant moet aan de bovenstaande vereisten voldoen voor de specifiek aangeschafte services.

## **Algemene bepalingen**

### **Werktijden**

Installation Services worden uitgevoerd tijdens lokale standaard HP kantooruren op standaard werkdagen, uitgezonderd lokale officiële feestdagen.

### **Onderaannemers**

HP heeft het recht om op elk gewenst moment (a) de uitvoering van haar verplichtingen (geheel of gedeeltelijk) uit te besteden aan een derde partij, met inbegrip van geautoriseerde HP serviceleveranciers of (b) deze service-overeenkomst na schriftelijke kennisgeving toe te wijzen of over te dragen aan een andere HP entiteit.

### **Basistraining voor printergebruikers**

Na installatie geeft HP een korte instructie over het plaatsen van supplies, het printen van een testpagina en het verhelpen van papierstoringen en een uitleg van de voornaamste functies en kenmerken.

### **Afleveringslocatie**

Installatie wordt alleen uitgevoerd op het afleveradres.

### **Ondersteunde hardware**

Deze service is beschikbaar voor HP desktop pc's, notebooks, thin clients, workstations, retail point-of-sale apparaten, tablets en printers.

### Extra kosten

HP behoudt zich het recht voor om arbeid (op uurbasis) en materiaal in rekening te brengen voor alle extra werk, buiten de serviceprijs in de offerte, dat noodzakelijk is omdat de klant niet voldaan heeft aan de servicevereisten of andere voorwaarden.

### Defecte hardware

Indien tijdens de installatie hardwaredefecten worden geconstateerd, wordt de defecte hardware vervangen of gerepareerd onder de oorspronkelijke garantievoorwaarden van de fabrikant voor door HP geleverde of ondersteunde producten.

### Geografische dekking

Deze services zijn niet op alle locaties beschikbaar. Neem contact op met uw lokale HP accountmanager voor informatie over dekking en beperkingen in uw land. Er kunnen reiskosten in rekening worden gebracht.

## Bestelinformatie

Installation Services kunnen alleen besteld worden bij aanschaf van een nieuwe pc (desktop pc, notebook, thin client of workstation). Installation Services zijn beperkt tot een monitor, dockingstation, toetsenbord en muis. De service hoeft alleen voor de pc of printer besteld te worden en omvat aansluiting van de genoemde accessoires. De service wordt over het algemeen alleen geleverd voor pc's en printers en de bijbehorende bestelde accessoires; HP sluit echter de eerder genoemde bestaande accessoires aan op een nieuw aangeschafte pc of printer, mits voldaan is aan de in dit document vermelde verantwoordelijkheden van de klant.

Installation Services voor pc's en printers geldt een limiet van maximaal 1000 units per bestelling en de volgende installatiecapaciteit:

- Bij bestellingen van minder dan 10 units per locatie moeten alle units op dezelfde dag geïnstalleerd worden.
- Bij bestellingen van meer dan 10 units moeten minimaal 10 units per dag geïnstalleerd worden.
- Er wordt naar gestreefd om de service binnen acht weken na aflevering van de hardware uit te voeren en te voltooien. Bestellingen voor meer dan 1000 units kunnen worden uitgevoerd met GetMore Services.

**Kijk voor meer informatie op**  
[hp.com/go/deploy](http://hp.com/go/deploy)

**Meld u aan voor updates op**  
[hp.com/go/getupdated](http://hp.com/go/getupdated)



Delen met collega's

Voor HP Services gelden de van toepassing zijnde HP Terms and Conditions of Service, die bij aankoop aan de Klant worden verstrekt of getoond. Mogelijk heeft de klant volgens de geldende lokale wetgeving nog andere rechten, de HP Terms and Conditions of Service en de HP levenslange garantie op het HP product maken geen inbreuk op deze wettelijk vastgelegde rechten.

© Copyright 2014-2016 HP Development Company, L.P. De informatie in dit document kan zonder voorafgaande kennisgeving worden gewijzigd. De van toepassing zijnde garanties voor HP producten en diensten zijn vastgelegd in de uitdrukkelijke garantiebepalingen die bij dergelijke producten en diensten op fysieke en/of elektronische wijze worden meegeleverd of gepubliceerd op website(s) van HP. Niets in dit document mag als een aanvullende garantie worden opgevat. HP is niet aansprakelijk voor technische en/of redactionele fouten c.q. weglatingen in dit document.

