

# Услуга по установке

## Услуги HP по внедрению



### Преимущества услуги

- Установка ПК и принтеров с поддержкой ИТ и полностью готовых к использованию
- Стандартная установка по всему миру
- Простота заказа

### Обзор услуги

В рамках услуги HP по установке агент HP по обслуживанию выезжает на место и оказывает эту услугу. Для установки ПК агент доставляет продукты в указанное место. Для установки принтера агент выезжает на место, где расположен принтер. Агент по обслуживанию устанавливает основные и периферийные устройства и вывозит упаковочные материалы после установки. Эта базовая услуга по установке входит в состав более широкого ассортимента услуг HP по внедрению, цель которых — распространение, предоставление, установка и вывод из эксплуатации ресурсов HP. Все эти услуги призваны помочь в сокращении времени, которое ИТ-специалисты обычно тратят на проекты по развертыванию и модернизации.

### Характеристики

#### Услуга по установке

В рамках базовой версии услуги по установке агент HP по обслуживанию устанавливает новое устройство в определенном месте (отгороженное рабочее место, офис, лаборатория или другое помещение) на территории организации Клиента и вывозит упаковочный материал из рабочей зоны. Данная услуга для ПК включает взятие устройств в центральном пункте сбора на территории Клиента. Услуга для ПК не включает конфигурацию ПК — установку профиля пользователя, конфигурацию сети или установку программного обеспечения. Услуга для принтеров предполагает, что Клиент распаковывает оборудование и помещает его в непосредственной близости к месту оказания услуги по установке.

Услуга HP по установке ПК включает следующие компоненты:

- Связь с Клиентом. Представитель компании HP или ее авторизованный поставщик услуг свяжется с Клиентом, чтобы назначить дату и время визита. Компания HP свяжется со специалистом, указанным в заказе от Клиента, и запланирует встречу (один специалист для каждого объекта). Если в запросе и/или графике не указано иное, стандартная практика предполагает, что установка любого устройства начинается в течение одной недели после доставки оборудования до разгрузочной площадки или люка в организации Клиента. Сроки доставки зависят от загруженности сотрудников компании HP и ее авторизованных поставщиков услуг. Услуга по установке оказывается за один визит.
- Доставка на место установки. Специалист HP забирает продукты в месте приемки или со склада в организации Клиента и доставляет их в указанное Клиентом место (например, отгороженное рабочее место, офис, лаборатория или другое помещение конечного пользователя). Место приемки или склад в организации Клиента должны находиться в том же здании, что и отгороженное рабочее место, офис, лаборатория или другое помещение, куда должны быть доставлены продукты.
- Распаковка. Специалист HP проверяет комплектацию доставленного оборудования по накладной и распаковывает все доставленные продукты. Компания HP также перемещает все упаковочные материалы в специально отведенные места на территории организации Клиента, которые должны находиться в том же здании, что и отгороженное рабочее место, офис, лаборатория или другое помещение, куда доставляются продукты.
- Начальная расстановка. Специалист HP размещает ПК в указанном Клиентом месте и выполняет подключение периферийных устройств, сетевых кабелей и кабелей питания. Список периферийных устройств ограничен монитором, док-станцией, клавиатурой и мышью. Услуга не включает монтаж на стене.
- Включение питания/загрузка. Специалист HP включает ПК и выполняет процедуры инициализации с использованием установленного образа.
- После этого специалист компании HP или ее авторизованный поставщик услуг должен получить подписанный Клиентом Акт приема-передачи/Акт о выполнении проекта.
- Специалист компании HP или ее авторизованный поставщик услуг HP не может отсрочить оплату счета за установку, если работы, перечисленные в Акте приема-передачи/Акте о выполнении проекта, уже выполнены.

Услуга по установке принтеров включает следующие компоненты:

- **Связь с Клиентом.** Клиент свяжется с представителем компании ИР или ее авторизованным поставщиком услуг, чтобы назначить дату и время визита. При назначении даты и времени визита предполагается выезд одного специалиста ИР на каждое место оказания услуги. Если в запросе и/или графике не указано иное, стандартная практика предполагает, что установка любого устройства начинается в течение одной недели после доставки оборудования до разгрузочной площадки или люка в организации Клиента. Сроки доставки зависят от загруженности сотрудников компании ИР и ее авторизованных поставщиков услуг. Услуга по установке оказывается за один визит. За услуги, оказываемые ИР в нерабочее время, может взиматься дополнительная плата.
- **Распаковка.** Специалист ИР проверяет комплектацию доставленного оборудования по накладной и распаковывает все доставленные продукты. Компания ИР также перемещает все упаковочные материалы в специально отведенные места на территории организации Клиента, которые должны находиться в том же здании, что и отгороженное рабочее место, офис, лаборатория или другое помещение, куда доставляются продукты.
- **Начальная расстановка.**
  - Клиент распаковывает оборудование и помещает его в непосредственной близости к месту оказания услуги по установке. ИР подсоединяет периферийные устройства, сетевые кабели и кабели питания, приобретенные по тому же заказу.
  - Эта услуга предполагает установку драйвера принтера на одну рабочую станцию (не сервер).
  - Эта услуга включает настройку сети принтера, включая программирование IP-адреса и сетевых настроек, а также проверку сетевой печати.
  - В рамках этой услуги производится настройка беспроводного подключения и проверка печати через Интернет.
  - Для настройки принтера для работы по сети Клиент может выбрать автоматическую конфигурацию с помощью BOOTSP или протокола динамического распределения адресов в локальных сетях (DHCP) либо ручную конфигурацию с помощью IP-адреса, шлюза по умолчанию и маски подсети.
  - Для многофункциональных продуктов услуга предусматривает настройку конфигурации, отправляемой по электронной почте, и конфигурации принтеров для SMTP или LDAP.
  - Эта услуга предполагает предоставление ответственному лицу, назначенному Клиентом, базовых сведений об установке расходных материалов, демонстрацию печати тестовой страницы и устранения замятия бумаги, а также разъяснение основных функций и принципов работы, например описание драйвера печати, функций панели управления (копирование, печать, отправка по электронной почте), встроенного веб-сервера и предупреждений.
  - Эта услуга предполагает предоставление Клиенту основной информации, включая процедуру обращения в службу технической поддержки ИР по телефону.
- После этого специалист компании ИР или ее авторизованный поставщик услуг должен получить подписанный Клиентом Акт приема-передачи/Акт о выполнении проекта.

## Обязанности Клиента

### Доступ к месту установки и продукту

Клиент обязан обеспечить удобный доступ к зданию, на этаж, к отдельным огороженным рабочим местам, офисам, лабораториям и другим помещениям, где должна быть оказана услуга в запланированный день и время доставки оборудования. Кроме того, Клиент обязан обеспечить все, чтобы соответствующее рабочее пространство и оборудование находились на разумном расстоянии от доставленных продуктов, а также в месте с удобным доступом к информационным источникам, ресурсам и оснащению Клиента, которые необходимы специалистам ИР для предоставления услуги по внедрению продуктов. Клиент также обязан предоставить агенту ИР по обслуживанию всю необходимую помощь в установке новых систем.

К ресурсам Клиента относятся представитель объекта и контактное лицо, которые указывают огороженные рабочие места, офисы, лаборатории и другие помещения, где должна быть выполнена установка устройств.

Доступ к пункту сбора должен быть освобожден от любых посторонних предметов (не должно быть ограждений, запертых дверей и т. д.). Клиент обязан предоставить специальное оборудование, такое как вилочные погрузчики и сходни, а также соответствующе подготовленных операторов. При наличии лифтов Клиент обязан обеспечить свободный доступ к этим лифтам для перемещения устройств на другие этажи.

Клиент обязан информировать компанию ИР или ее авторизованного поставщика услуг о необходимости иметь специальный пропуск или свой паспорт, если без них невозможно попасть на военный или государственный объект, в лабораторию и т. д.

### **Пространство, освобожденное от посторонних предметов**

Стол или рабочая область, где будет установлен новый ПК или принтер, должна быть освобождена от старого используемого оборудования. При необходимости Клиент должен очистить место установки нового ПК или принтера. Если необходимо, чтобы представитель НР освободил место для установки ПК, Клиент может заказать услуги НР по списанию оборудования. Несмотря на то, что старое компьютерное оборудование (ПК, док-станция, монитор, клавиатура и мышь) должны быть убраны с рабочего стола или столешницы, где планируется разместить и установить новые устройства, оно должно оставаться в отгороженном рабочем месте, офисе, лаборатории или другом помещении, если Клиент заказал услугу НР по установке образа на месте размещения оборудования.

### **Заказ визита на определенное время**

Заказы на оборудование и услуги размещаются отдельно для каждого объекта Клиента. В ходе оформления заказа на оборудование и услуги покупатель обязан указать имя, адрес электронной почты и номер телефона контактного лица с объекта Клиента. Авторизованный поставщик услуг компании НР планирует дату и время визита совместно с контактным лицом конкретного объекта и детально обсудит с ним все нюансы услуги. От контактного лица Клиента требуется владение родным языком, используемым на объекте (устная речь и письмо), или умение разговаривать, читать и писать на английском языке.

### **Управление проектом**

Общее управление проектом будет осуществляться Клиентом или будет заказано как управляемая услуга НР или сторонней организации. Представитель компании НР или ее авторизованный поставщик услуг назначает дату и время визита (один специалист для каждого объекта). Именно Клиент обязан связаться с соответствующими конечными пользователями и сообщить им о предстоящем визите.

Для доставки на место установки Клиент обязан предоставить подробный план для установки/демонтажа (план здания, этажа, площадки, рабочего места, сведения о пользователе, модель нового устройства и т. д.) авторизованному поставщику услуг НР. Дополнительные параметры, такие как пароль BIOS, имя компьютера, имя домена, имя администратора, пароль администратора, имя/учетная запись пользователя и пароль пользователя, требуются для настройки средств безопасности, сетевых подключений, проверки подлинности и услуг обработки образов. Клиент утверждает все решения; предоставляет информацию, например, IP-адреса; и обеспечивает доступность всего оборудования, микропрограмм и программного обеспечения, которое может быть необходимо специалисту НР по оказанию услуги в целях оказания услуги.

Если управление проектом или координирование процедур внедрения в организации Клиента выполняются в неанглоязычных странах, от контактного лица Клиента требуется умение говорить и писать на родном языке (на котором говорят на объекте) или умение разговаривать, читать и писать на английском языке.

### **Совместимость с аксессуарами ПК**

Если по запросу Клиента существующие принадлежности, такие как монитор, док-станция, клавиатура и мышь, должны быть подключены к новому заказанному ПК (настольному компьютеру, ноутбуку, тонкому клиенту или рабочей станции), то Клиент обязан обеспечить совместимость своих существующих принадлежностей с новым ПК. Услуга по установке не включает какую-либо логическую конфигурацию периферийных устройств на уровне операционной системы, в том числе настройки монитора или мыши.

### **Подготовка кабелей**

Клиент должен обеспечить наличие рядом с определенным рабочим столом кабелей питания и сетевых кабелей еще до начала оказания услуг по установке.

### **Пункт сбора продуктов**

Клиент должен установить все продукты в центральном пункте сбора, причем расстояние от этого пункта сбора до отгороженных рабочих мест, офисов, лабораторий и других помещений, где будет проводиться установка, должно соответствовать определенным требованиям. Центральный пункт сбора Клиента должен находиться в том же здании, что и отгороженное рабочее место, офис, лаборатория или другое помещение, куда должны быть доставлены продукты.

Центральным пунктом сбора может служить вестибюль здания или погрузочная площадка (люк или платформа), куда продукты были доставлены перевозчиком. Если Клиент желает организовать центральный пункт сбора в каком-либо другом месте и желает, чтобы компания НР разместила свои продукты в другом месте, т.е. не в вестибюле или на погрузочной площадке (люк или платформа), то Клиент должен заказать расширенную услугу логистики по внутренней доставке, которая приобретает отдельно.

### **Лицензии**

Если это требуется, Клиент обязан предоставить лицензированное программное обеспечение с действующими ключами, чтобы специалист ИТ мог выполнить процедуры установки. В обязанности компании ИТ не входит проверка лицензий или программного обеспечения, предоставляемого Клиентом для установки.

### **Загрузочный образ**

На ПК, предназначенных для установки, загрузочный образ должен быть либо уже установлен, либо Клиент должен заказать для этого услугу по установке образа на месте размещения оборудования.

### **Настройка сети принтера**

Клиент несет ответственность за программирование IP-адреса и сетевых настроек, а также за проверку работы принтера в сети.

### **Основные обязанности**

#### *Резервное копирование данных*

Чтобы иметь возможность восстановить утерянные или измененные файлы, данные или программы Клиента, в обязанности Клиента включено резервное копирование всех файлов, данных или программ Клиента до начала осуществления любых услуг по внедрению. Клиент должен обеспечить специально отведенную для этого систему или процедуру резервного копирования.

#### *Условия, создающие опасность для здоровья*

Клиент обязан уведомить компанию ИТ о том, что рабочая зона, в которой должны выполняться работы, представляет потенциальную опасность для здоровья и безопасности специалистов ИТ или агентства по обслуживанию. Компания ИТ может отложить предоставление услуг по внедрению до тех пор, пока Клиент не устранит источники потенциальной опасности.

#### *Авторизованный представитель*

Клиент обязан обеспечить присутствие своего представителя на объекте на протяжении всего периода, в который инженеры по обслуживанию из компании ИТ будут предоставлять услуги по внедрению.

Представитель Клиента должен говорить и писать на родном языке (на котором говорят на объекте) или разговаривать, читать и писать на английском языке.

#### *Специальные требования*

Клиент должен выполнять все перечисленные выше обязанности, которые предусмотрены для получения определенных услуг.

## **Общие положения**

### **Часы работы**

Предоставление услуг ИТ по внедрению осуществляется в течение стандартных рабочих часов ИТ (с учетом местного времени) в общепринятые рабочие дни, за исключением праздничных дней, официально признанных в ИТ.

### **Заключение субподрядных договоров**

Компания ИТ может (а) заключить контракт на выполнение каких-либо из своих работ (целиком или частично) с третьей стороной, включая авторизованных поставщиков услуг ИТ, либо (б) назначить или передать настоящее Соглашение об обслуживании другому подразделению ИТ — в любое время и при наличии письменного уведомления.

### **Базовое обучение основного оператора принтера**

Представитель ИТ предоставит базовые сведения об установке расходных материалов, продемонстрирует процедуры печати тестовой страницы и устранения замятия бумаги, а также разъяснит основные функции и принципы работы.

### **Адрес доставки**

Установка выполняется только по адресу доставки.

### **Поддерживаемое оборудование**

Данная услуга распространяется на настольные компьютеры, ноутбуки, тонкие клиенты, рабочие станции, устройства для точек розничных продаж, планшетные компьютеры и принтеры компании ИТ.

### Дополнительная плата

Компания HP оставляет за собой право взимать дополнительную плату за время и материалы, не включенные в стоимость услуги. Например, это касается работ по выполнению требований для оказания услуги или других требований, которые не были выполнены Клиентом.

### Бракованное оборудование

Бракованное оборудование, выявленное во время установки, подлежит замене или ремонту согласно условиям гарантийного соглашения первоначального поставщика этого оборудования, которое поставляется или поддерживается компанией HP.

### Географический охват

Эти услуги могут быть доступны не во всех регионах. Сведения о действии в конкретных странах и ограничениях можно получить у своего местного торгового представителя HP. На Клиента могут быть возложены соответствующие транспортные расходы.

## Информация о заказе

Услуги по внедрению можно заказать только при условии приобретения нового ПК (настольного компьютера, ноутбука, тонкого клиента или рабочей станции) или принтера. Услуги по внедрению действительны только в отношении ПК, мониторов, док-станций, клавиатур, мышей и принтеров. Эту услугу следует заказывать только при приобретении ПК или принтера; она включает подключение этих принадлежностей. Услуга обычно ограничивается компьютерами, принтерами и заказанными с ними принадлежностями, однако специалист HP выполнит подключение имеющихся указанных выше принадлежностей к новому ПК или принтеру при условии соблюдения Клиентом обязанностей, указанных в данном документе.

Услуги по внедрению ПК или принтеров ограничиваются 1000 единиц оборудования в одном заказе с соблюдением следующих объемов установки:

- Если заказана установка менее 10 устройств на одном объекте, все устройства устанавливаются за один раз.
- Если заказ на установку включает более 10 устройств, ежедневно должны устанавливаться не менее 10 устройств.
- Все работы, предусмотренные услугой, должны быть выполнены в течение восьми недель с момента доставки оборудования. Заказы, включающие более 1000 устройств, выполняются в рамках услуг HP GetMore.

### Дополнительная информация

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

Подписаться на обновления  
[hp.com/go/getupdated](http://hp.com/go/getupdated)



Поделиться с коллегами

Услуги HP регулируются действующими условиями предоставления услуг HP, с которыми Клиент должен быть ознакомлен в момент приобретения. Клиент может обладать дополнительными законными правами, предусмотренными в рамках действующих местных законов, и соблюдение этих прав не зависит от условий соглашений HP о предоставлении услуг или условий ограниченной гарантии HP, предоставляемой для продукта.

© HP Development Company, L.P., 2014–2016. Информация в настоящем документе может быть изменена без предварительного уведомления. HP предоставляет только те гарантии на свои продукты и услуги, которые изложены в гарантийных обязательствах, прилагающихся к этим продуктам и услугам. Никакие содержащиеся здесь сведения не могут рассматриваться как дополнительные условия гарантии. Компания HP не несет ответственности за содержащиеся в настоящем документе технические или редакторские ошибки или упущения.

