

Služba inštalácie



Služby nasadenia HP

Výhody služby

- Inštalácia počítačov a tlačiarní, ktoré sú pripravené na použitie pre pracovníkov IT aj používateľov
- Štandardná inštalácia vo všetkých krajinách
- Jednoduché objednanie

Krátka charakteristika

V rámci služby inštalácie navštívi zástupca služby HP vaše sídlo, aby poskytol danú službu. V prípade inštalácie počítačov zástupca dodá produkty do vami určeného miesta. V prípade inštalácie tlačiarní sa zástupca dostaví na miesto, kde sa nachádza tlačiareň. Zástupca služby nastaví hlavné a periférne zariadenia a po dokončení inštalácie odstráni baliaci materiál. Toto je základná služba inštalácie dostupná pre zákazníkov HP v rámci širšej kategórie služieb nasadenia, ktoré sa zameriavajú na distribúciu, dodanie, inštaláciu, a vyradenie zariadení HP z používania. Tieto služby sú navrhnuté tak, aby pomáhali IT tímom tráviť menej času s projektmi nasadzovania a obnovovania.

Špecifikácie

Služba inštalácie

V tejto základnej verzii služby inštalácie zástupca služby HP nainštaluje nové zariadenie na určenom mieste (kója, kancelária, odborné pracovisko alebo miestnosť) v priestoroch zákazníka a odstráni obalový materiál z pracovných priestorov. V prípade počítačov táto služba zahŕňa vyzdvihnutie jednotiek z centrálného miesta v priestoroch zákazníka. V prípade počítačov táto služba nezahŕňa konfiguráciu používateľského profilu, sieťovú konfiguráciu ani inštaláciu softvéru v počítači. V prípade tlačiarní zákazník zariadenie vybalí a umiestni ho na miesto, kde sa má realizovať inštalácia.

Služba inštalácie HP pre počítače zahŕňa nasledovné:

- Kontakt na zákazníka: Spoločnosť HP alebo jej autorizovaný poskytovateľ služieb bude zákazníka kontaktovať, aby si dohodli termín inštalácie. Spoločnosť HP bude kontaktovať osobu uvedenú na objednávke zákazníka a dohodne termín návštevy vždy s jednou osobou v jednotlivých prevádzkach zákazníka. Pokiaľ sa nevyžaduje alebo nenaplánuje inak, štandardne sa všetky inštalácie služby začnú realizovať do jedného týždňa od doručenia hardvéru na adresu určenú zákazníkom. Časy dokončenia realizácie služby závisia od toho, ako je spoločnosť HP a jej autorizovaní poskytovatelia služieb k dispozícii. Poskytovatelia služby inštalácie sa pokúsia službu realizovať v rámci jedinej návštevy.
- Doručenie k pracovnému miestu: HP vyzdvihne produkty z prijímacej zóny zákazníka a prenesie ich na určené miesto v prevádzke zákazníka (napríklad do kóje, kancelárie, odbornej pracovne alebo miestnosti koncového používateľa). Prijímacia zóna zákazníka musí byť v rovnakej budove ako kója, kancelária, odborné pracovisko alebo miestnosť, kam sa majú doručiť produkty.
- Vybalenie: HP skontroluje dodávku podľa obsahu balenia a vybalí všetky dodané produkty. HP tiež odstráni všetky obalové materiály na miesta v prevádzke zákazníka určené zákazníkom. Tie musia byť v rovnakej budove ako kója, kancelária, odborné pracovisko alebo miestnosť, kam sa majú doručiť produkty.
- Inštalácia: HP umiestni počítač na miesto určené zákazníkom a fyzicky pripojí periférne zariadenia a sieťové a napájacie káble. Periférne zariadenia sa obmedzujú na monitor, dokovaciu stanicu, klávesnicu a myš. Služba nezahŕňa montáž na stenu.
- Spustenie/naštartovanie počítača: HP zapne počítač a vykoná inicializačné procedúry s inštalovaným obrazom.
- Spoločnosť HP alebo jej autorizovaný poskytovateľ služieb si potom nechá podpísať preberací protokol resp. dokument o odovzdaní projektu.
- Spoločnosť HP alebo jej autorizovaný poskytovateľ služieb neodloží na neskoršie termín faktúry za inštaláciu v závislosti od schválenia preberacieho protokolu resp. dokumentu o odovzdaní projektu.

Služba inštalácie pre tlačiarne zahŕňa nasledovné:

- **Kontakt na zákazníka:** Zákazník bude kontaktovať spoločnosť HP alebo jej autorizovaného poskytovateľa služieb, aby si dohodli termín inštalácie. HP naplánuje termín návštevy vždy s jednou osobou v jednotlivých prevádzkach. Pokiaľ sa nevyžaduje alebo nenaplánuje inak, štandardne sa všetky inštalčné služby začínú realizovať do jedného týždňa od doručenia hardvéru na adresu určenú zákazníkom. Časy dokončenia realizácie služby závisia od toho, ako je spoločnosť HP a jej autorizovaní poskytovatelia služieb k dispozícii. Poskytovatelia služby inštalácie sa pokúsia službu realizovať v rámci jedinej návštevy. Za akékoľvek služby poskytnuté mimo štandardnej pracovnej doby HP sa môžu účtovať dodatočné poplatky.
- **Vybalenie:** HP skontroluje dodávku podľa obsahu balenia a vybalí všetky dodané produkty. HP tiež odstráni všetky obalové materiály na miesta v prevádzke zákazníka určené zákazníkom. Tie musia byť v rovnakej budove ako kója, kancelária, odborné pracovisko alebo miestnosť, kam sa majú doručiť produkty.
- **Inštalácia:**
 - Zákazník zariadenie vybalí a umiestni ho na miesto, kde sa má realizovať inštalácia. HP fyzicky pripojí periférne zariadenia a sieťové a napájacie káble, ktoré boli zakúpené v rámci tej istej objednávky.
 - Táto služba poskytuje inštaláciu ovládača tlačiarne na jednej pracovnej stanici (nie na serveri).
 - Táto služba poskytuje sieťovú inštaláciu tlačiarne vrátane programovania IP adresy a sieťových nastavení a tiež overenia funkčnosti sieťovej tlače.
 - Táto služba poskytuje nastavenie bezdrôtového pripojenia a overenie funkčnosti tlače cez internet.
 - Pri konfigurácii sieťového pripojenia tlačiarne si zákazník môže vybrať medzi automatickou konfiguráciou použitím protokolu BOOTCP alebo DHCP (Dynamic Host Configuration Protocol) alebo manuálnu konfiguráciu s IP adresou, predvolenou bránou a maskou podsiete.
 - V prípade multifunkčných produktov poskytuje táto služba nastavenie konfigurácie odosielania do e-mailu a konfigurácie tlačiarne pre server SMTP alebo LDAP.
 - V rámci tejto služby sa kľúčovému operátorovi určenému zákazníkom poskytne základný prehľad o inštalácii spotrebného materiálu, tlačí testovacej strany a odstránení zaseknutého papiera, a poskytne sa mu tiež vysvetlenie základných vlastností a funkcií, napríklad ovládača tlačiarne, ovládacieho panela (kopírovanie, tlač, odosielanie do e-mailu), vstavaného webového servera a upozornení.
 - Táto služba zákazníkovi poskytne základné informácie vrátane informácií o tom, ako zavolať do oddelenia technickej podpory HP.
- Spoločnosť HP alebo jej autorizovaný poskytovateľ služieb potom získa schválenie preberacieho protokolu resp. dokumente o odovzdaní projektu.

Povinnosti zákazníka

Prístup do prevádzky a k produktom

Zákazník musí zabezpečiť prístup do budovy, na poschodie, k jednotlivým kójam, kanceláriám, odborným pracoviskám a miestnostiam, kde sa má realizovať služba, na deň a čas, na ktorý je naplánované poskytnutie služby. Zákazník ďalej poskytne pracovný priestor a prostriedky v adekvátnej vzdialenosti od produktov, ako aj prístup k informáciám a možnosť ich využívať, zdroje a prostriedky zákazníka, ktoré HP uzná za nevyhnutné, na poskytnutie služby inštalácie produktov a na umožnenie pomoci zástupcovi služby HP s inštaláciou nových jednotiek.

Zdroje zákazníka zahŕňajú zástupcu prevádzky a kontakt v prevádzke na identifikáciu kóji, kancelárií, odborných pracovísk a miestností, kde sa majú uskutočniť inštalácie.

Prístup k centrálnemu miestu musí byť bez prekážok (napr. obmedzený prístup, uzamknuté dvere a pod.). Je zodpovednosťou zákazníka poskytnúť špeciálne zariadenia, ako sú napríklad vysokozdvížne vozíky a zariadenia na presúvanie nákladu po schodoch, ako aj príslušných operátorov týchto zariadení. Ak sú k dispozícii výťahy, zákazník pomôže s prístupom k výťahu na presun jednotiek na rôzne poschodia.

Ak sa vyžadujú bezpečnostné oprávnenia alebo priepustky na vstup do vojenských alebo verejných zón, laboratórií atď., zákazník o tom musí informovať spoločnosť HP alebo jej autorizovaného poskytovateľa služby.

Uvoľnenie priestoru

Priestor, v ktorom sa bude inštalovať nový počítač alebo tlačiareň, musí byť bez prekážok a starého existujúceho vybavenia. Zákazník podľa potreby uvoľní priestor, v ktorom sa má inštalovať nový počítač alebo nová tlačiareň. Ak požaduje, aby uvoľnenie priestoru zabezpečila spoločnosť HP, v prípade počítačov si zákazník môže objednať vyradovacie služby (Decommission Services). Ak sa nastavuje a inštaluje nové vybavenie, staré počítačové vybavenie (počítač, dokovacia stanica, monitor, klávesnicu a myš) je z príslušného stola potrebné odstrániť. Ak si však zákazník objednal službu inštalácie obrazu u zákazníka (On-site Image Installation Service), staré vybavenie musí byť ponechané v danej kóji, kancelárii, odbornej pracovni alebo miestnosti.

Rezervácia termínu

Objednávky na hardvér a služby sa zadávajú podľa jednotlivých prevádzok zákazníka. Je povinnosťou nákupcu, aby ako súčasť procesu objednávky hardvérovej služby poskytol meno, e-mailovú adresu a telefónne číslo kontaktnej osoby v danej prevádzke. Autorizovaný poskytovateľ služieb HP naplánuje s kontaktom poskytnutým pre danú prevádzku termín inštalácie a objasní potrebné podrobnosti služby. Kontakt zákazníka musí písomne aj ústne ovládať materinský jazyk pre danú lokalitu alebo musí byť schopný hovoriť, čítať a písať v angličtine.

Projektový manažment

Celkový projektový manažment zabezpečí zákazník alebo si ho objedná ako samostatnú službu od HP alebo iného poskytovateľa. HP naplánuje termín inštalácie vždy s jednou osobou v jednotlivých prevádzkach. Je zodpovednosťou zákazníka, aby kontaktoval alebo informoval svojich koncových používateľov.

Je zodpovednosťou zákazníka poskytnúť podrobný plán inštalácie/odinštalovania (budova, poschodie, stĺp, stôl, používateľ, model nového zariadenia atď.) autorizovanému poskytovateľovi služieb HP na umožnenie výkonu služby. Ďalšie parametre, napríklad heslo do systému BIOS, názov počítača, názov domény, meno správcu, heslo správcu, účet alebo meno používateľa a heslo používateľa sú potrebné pre nastavenia zabezpečenia, sieťového pripojenia a služby overenia a spracovania obrazu. Zákazník poskytne všetky schválenia, poskytne informácie, ako sú napríklad IP adresy, a zabezpečí dostupnosť všetkého hardvéru, firmvéru a softvéru, ktoré servisný odborník spoločnosti HP bude potrebovať na poskytnutie tejto služby.

Ak sa zákazníkovi projektový manažment alebo koordinácia služby inštalácie nasadenia realizuje v krajine, kde úradným jazykom nie je angličtina, kontakt zákazníka musí písomne aj rečou ovládať materinský jazyk pre danú lokalitu alebo musí byť schopný hovoriť, čítať a písať v angličtine.

Kompatibilita počítačového príslušenstva

Ak zákazník požaduje, aby bolo k novoobjednanému počítaču (stolnému počítaču, notebooku, tenkému klientovi alebo pracovnej stanici) pripojené staršie príslušenstvo, napríklad, monitor, dokovacia stanica, klávesnica a myš, zákazník je v takom prípade povinný skontrolovať a zaručiť, že existujúce príslušenstvo je kompatibilné s novým počítačom. Služba inštalácie nezahŕňa žiadnu logickú konfiguráciu periférneho zariadenia na úrovni operačného systému vrátane nastavení monitora alebo myši.

Príprava zapojenia káblov

Zákazník zabezpečí, aby pred začatím poskytovania služieb inštalácie boli na príslušnom mieste pozapájané napájacie a sieťové káble.

Centrálné miesto pre počítačové produkty

Zákazník zabezpečí, aby všetky produkty na inštaláciu boli umiestnené na jednom centrálnom mieste a aby boli akceptovateľné vzdialenosti medzi týmto centrálnym miestom a určenými kójami, kancelárkami, odbornými pracoviskami a miestnosťami, kde sa majú inštalácie vykonať. Toto centrálné miesto zákazníka musí byť v rovnakej budove ako kója, kancelária, odborné pracovisko alebo miestnosť, kde sa majú umiestniť produkty.

Centrálné miesto môže byť vestibul budovy alebo nakladacie priestory (dvere alebo rampa), kam produkty dodal prepravca. Ak zákazník chce, aby bolo centrálné miesto inde a aby spoločnosť HP dodala produkty na iné centrálné miesto ako vestibul alebo nakladacie priestory (vchod

alebo nakladacia rampa), musí v takom prípade objednať službu interného doručenia s pridanou hodnotou (Value-added Logistic Service for Inside Delivery), ktorá je samostatnou službou.

Licencie

Ak je potrebné, zákazník musí poskytnúť licencovaný softvér s platnými kódmi, aby mohol personál HP vykonať inštalácie. Nie je povinnosťou HP overovať licencie ani platnosť softvéru poskytnuté zákazníkovi na ktorékoľvek z inštalácií.

Spustiteľný obraz

Počítače, ktoré sú predmetom inštalácie, musia mať buď spustiteľný obraz, alebo musí mať zákazník objednanú službu inštalácie obrazu u zákazníka (On-site Image Installation Service).

Sieťové nastavenie tlačiarnie

Zákazník zodpovedá za naprogramovanie nastavení IP adresy a siete, a tiež za overenie funkčnosti sieťovej tlačiarnie.

Všeobecné povinnosti

Zálohovanie údajov

Je zodpovednosťou zákazníka, aby pred poskytnutím akýchkoľvek služieb inštalácie záložoval všetky svoje súbory, údaje alebo programy a aby bol schopný zrekonštruovať svoje stratené alebo pozmenené súbory, údaje alebo programy. Zákazník musí mať na tento účel vlastný systém alebo postup zálohovania.

Nebezpečné prostredie

Ak sa zistí, že priestory pridelené spoločnosti HP na výkon práce predstavujú zdravotné alebo bezpečnostné riziko pre zamestnancov HP alebo zástupcov služby, zákazník o tom musí informovať spoločnosť HP. HP môže odložiť poskytnutie služieb inštalácie, až kým zákazník neodstráni tieto riziká.

Autorizovaný zástupca

Keď technici HP poskytujú služby inštalácie v sídle zákazníka, musí byť prítomný zástupca zákazníka.

Zástupca zákazníka musí písomne aj ústne ovládať materinský jazyk pre danú lokalitu alebo musí byť schopný hovoriť, čítať a písať v angličtine.

Špecifické požiadavky

Zákazník si musí splniť povinnosti uvedené vyššie pre konkrétne služby, ktoré sú mu poskytované.

Všeobecné ustanovenia

Prevádzkové hodiny

Služby inštalácie sa vykonávajú počas štandardnej pracovnej doby miestnej pobočky HP v bežných pracovných dňoch, mimo štátnych sviatkov v lokalite miestnej pobočky HP.

Subdodávatelia

Spoločnosť HP môže kedykoľvek na základe písomného oznámenia (a) zadať vykonanie ktorejkoľvek zo svojich povinností (úplne alebo čiastočne) tretej strane vrátane autorizovaných poskytovateľov služieb HP alebo (b) prideliť túto zmluvu o službe inej jednotke HP alebo ju na ňu previesť.

Základné školenie pre kľúčových operátorov tlačiarní

HP poskytne základný prehľad o spôsobe inštalácie spotrebného materiálu, vytlačení testovacej stránky a odstránení zaseknutého papiera, ako aj vysvetlenia základných vlastností a funkcií.

Miesto poskytnutia služby

Inštalácie sa realizujú iba v miestach dodávky.

Podporovaný hardvér

Táto služba pokrýva počítače, notebooky, tenkých klientov, pracovné stanice, maloobchodné zariadenia v mieste predaja, tablety a tlačiarnie HP.

Ďalšie poplatky

Spoločnosť HP si vyhradzuje právo účtovať poplatky za čas a materiál navyšujúce cenu služby uvedené v cenovej ponuke za akékoľvek ďalšie práce, ktoré by mohli vyplývať z práce nevyhnutnej na zabezpečenie predpokladov poskytnutia služby alebo iných požiadaviek, ktoré zákazník nespĺňa.

Chybný hardvér

Chybný hardvér zistený počas inštalácie bude vymenený alebo opravený v rámci podmienok záruky pôvodného dodávateľa pre produkty, ktorá dodáva alebo podporuje HP.

Geografické pokrytie

Tieto služby nemusia byť k dispozícii vo všetkých lokalitách. Informujte sa u svojho miestneho obchodného zástupcu spoločnosti HP ohľadom pokrytia a obmedzení v konkrétnych krajinách. Môžu sa účtovať cestovné poplatky.

Informácie o objednávaní

Služby inštalácie sa môžu objednať iba v prípade zakúpenia nového počítača (stolného počítača, notebooku, tenkého klienta alebo pracovnej stanice) alebo tlačiarne. Služby inštalácie sa obmedzujú na počítač, monitor, dokovaciu stanicu, klávesnicu, myš a tlačiareň. Táto služba sa musí objednať len počítač alebo tlačiareň a zahŕňa pripojenie tohto príslušenstva. Služba sa vo všeobecnosti obmedzuje na počítače, tlačiarne a príslušenstvo objednané s týmito službami. HP však pripojí vyššie uvedené existujúce príslušenstvo k novoobjednanému počítaču alebo tlačiarňi v súlade s povinnosťami zákazníka uvedenými v tomto dokumente.

Služby inštalácie pre počítače alebo tlačiarne sú obmedzené na maximálne 1 000 jednotiek na objednávku a vzťahujú sa na tieto kapacitné parametre inštalácie:

- Pri objednávkach pre sídlo zákazníka s menej než 10 jednotkami sa všetky jednotky musia nainštalovať naraz.
- Pri objednávkach pre sídlo zákazníka s viac než 10 jednotkami sa vyžaduje inštalácia minimálne 10 jednotiek za deň.
- Celkovo by služba mala byť dokončená do ôsmich týždňov od dodania hardvéru. Objednávky vyše 1 000 jednotiek môžu byť realizované prostredníctvom služieb GetMore.

Ďalšie informácie nájdete na lokalite

hp.com/go/deploy

Registrácia na príjem aktualizácií
hp.com/go/getupdated



Zdieľať s kolegami

Služby spoločnosti HP podliehajú príslušným zmluvným podmienkam pre služby HP poskytnuté alebo oznámené zákazníkovi pri kúpe. Podľa príslušných miestnych zákonov môže mať zákazník ďalšie zákonné práva, ktoré nijako neovplyvňujú zmluvné podmienky služieb spoločnosti HP ani obmedzená záruka spoločnosti HP poskytnuté so zariadením HP.

© Copyright 2014 – 2016 HP Development Company, L.P. Informácie uvedené v tomto dokumente sa môžu zmeniť bez predchádzajúceho upozornenia. Jedinými zárukami, ktoré sa vzťahujú na produkty a služby spoločnosti HP, sú záruky uvedené výslovne v záručných dokumentoch, ktoré sa dodávajú spolu s týmito produktmi a službami. Žiadne informácie uvedené v tomto dokumente sa nesmú interpretovať ako ďalšia záruka. Spoločnosť HP nenesie žiadnu zodpovednosť za technické alebo redakčné chyby či vynechané informácie v tomto dokumente.

