

Usluga instalacije

HP Deployment Services (HP usluge primene)



Prednosti usluge

- Instalacija računara i štampača koji su spremni za IT i korisnike
- Standardna instalacija u celom svetu
- Jednostavno poručivanje

Pregled usluge

Ako koristite uslugu instalacije, predstavnik servisa kompanije HP doći će na vašu lokaciju da bi vam pružio uslugu. U slučaju instalacije računara, predstavnik će isporučiti proizvode na lokaciju koju ste naveli. U slučaju instalacije štampača, predstavnik će otići na lokaciju na kojoj se nalazi štampač. Predstavnik servisa će montirati uređaje i periferne uređaje i ukloniti ambalažu kada završi s instalacijom. Ovo je osnovna usluga instalacije dostupna klijentima koji spadaju u širu kategoriju HP Deployment Services (HP usluge primene) koja je fokusirana na distribuciju, isporuku, instalaciju i uklanjanje HP opreme. Te usluge su dizajnirane kako bi se umanjilo vreme potrebno IT timovima za projekte razvoja i osvežavanja opreme.

Specifikacije

Usluga instalacije

U osnovnoj verziji usluge instalacije predstavnik HP servisa će instalirati novi uređaj na naznačenom mestu (u boks, kancelariji, laboratoriji ili prostoriji) na lokaciji klijenta i ukloniti ambalažu iz radne oblasti. Za računare ova usluga obuhvata prikupljanje jedinica s jedne centralne tačke na lokaciji klijenta. Za računare ova usluga ne obuhvata konfiguraciju računara s korisničkim profilom, konfiguraciju mreže ni instalaciju softvera. Za štampače će klijent otpakovati opremu i postaviti je na lokaciju na kojoj treba obaviti instalaciju.

HP Installation Service (HP usluga instalacije) za računare obuhvata sledeće:

- Kontakt s klijentom: HP ili njegov ovlašćeni dobavljač usluga stupiće u kontakt s klijentom da bi zakazao dolazak. HP će stupiti u kontakt s osobom navedenom u radnom nalogu i zakazati dolazak jednog predstavnika po lokaciji. Ukoliko nije drugačije dogovoreno ili određeno, uobičajena praksa je započinjanje usluge instalacije u roku od nedelju dana od isporuke hardvera na prijemno odeljenje ili u poslovne prostorije klijenta. Vreme završetka isporuke zavisi od kompanije HP i dostupnosti njenog ovlašćenog dobavljača usluge. Predstavnik koji vrši instalaciju pokušaće da je završi tokom jedne posete.
- Isporučka na radni sto klijenta: HP će preuzeti proizvode sa prijemnog odeljenja klijenta i isporučiti ih na lokaciju koju klijent odredi (na primer, boks, kancelariju, laboratoriju ili prostoriju). Prijemno odeljenje klijenta mora biti u istoj zgradi kao boks, kancelarija, laboratorija ili prostorija gde će proizvod biti ispučen.
- Raspakivanje: HP će proveriti da li su isporučeni proizvodi na broju i raspakovati sve isporučene proizvode. HP će takođe ukloniti praznu ambalažu i odneti je na lokaciju koju odredi klijent, koja mora biti u istoj zgradi kao boks, kancelarija, laboratorija ili prostorija gde će proizvodi biti isporučeni.
- Podešavanje: HP će postaviti računar na lokaciju koju odredi klijent i fizički povezati periferne uređaje, mrežne kablove i kablove za napajanje. Periferni uređaji su ograničeni na monitor, priključnu stanicu, tastaturu i miš. Usluga ne uključuje postavljanje uređaja na zid.
- Uključivanje/pokretanje sistema: HP će uključiti računar i izvršiti procedure inicijalizacije u okviru instaliranog operativnog sistema.
- HP ili njegov ovlašćeni dobavljač usluga će nakon toga zahtevati potpis ovlašćenog lica na odgovarajućim obrascima za prijem odnosno dovršenje projekta.
- HP ili njegov ovlašćeni dobavljač usluga neće odložiti izdavanje fakture za uslugu instalacije na osnovu izvršenja obrazaca za prijem odnosno dovršenje projekta.

HP Installation Service (HP usluga instalacije) za štampače obuhvata sledeće:

- **Kontakt s klijentom:** Klijent će se obratiti kompaniji HP ili ovlašćenom dobavljaču usluga i zakazati dolazak. HP će zakazati dolazak jednog predstavnika po lokaciji. Ukoliko nije drugačije dogovoreno ili određeno, uobičajena praksa je započinjanje usluge instalacije u roku od nedelju dana od isporuke hardvera na prijemno odeljenje ili u poslovne prostorije klijenta. Vreme završetka isporuke zavisi od kompanije HP i dostupnosti njenog ovlašćenog dobavljača usluge. Predstavnik koji vrši instalaciju pokušaće da je završi tokom jedne posete. Sve usluge pružene van radnog vremena kompanije HP mogu biti dodatno naplaćene.
- **Raspakivanje:** HP će proveriti da li su isporučeni proizvodi na broju i raspakovati sve isporučene proizvode. HP će takođe ukloniti praznu ambalažu i odneti je na lokaciju koju odredi klijent, koja mora biti u istoj zgradi kao boks, kancelarija, laboratorija ili prostorija gde će proizvodi biti isporučeni.
- **Podešavanje:**
 - Klijent će otpakovati opremu i postaviti je na lokaciju na kojoj treba obaviti instalaciju. HP će fizički povezati periferne uređaje, mrežne kablove i kablove za napajanje proizvoda koji su kupljeni u istoj porudžbini.
 - Ova usluga obezbeđuje instalaciju upravljačkog programa za štampač na radnoj stanici s jednim računarom (ne na serveru).
 - Ova usluga obezbeđuje povezivanje štampača s mrežom i obuhvata podešavanje IP adrese i drugih mrežnih parametara, kao i proveru funkcije mrežnog štampanja.
 - Ova usluga obezbeđuje podešavanje bežične veze i proveru funkcije štampanja preko interneta.
 - Za konfiguraciju štampača za umrežavanje klijent može da bira između automatske konfiguracije koja koristi BOOTCP ili Dynamic Host Configuration Protocol (DHCP) i ručne konfiguracije dodeljivanjem IP adrese, podrazumevanog mrežnog prolaza i podmrežne maske.
 - Za multifunkcionalne proizvode usluga obuhvata podešavanje funkcije „slanja e-poštom“ i konfiguraciju štampača za SMTP ili LDAP.
 - Licu koje odredi klijent ova usluga obezbeđuje osnovnu obuku za ugradnju potrošnog materijala, štampanje test stranice i uklanjanje zaglavljenog papira, kao i objašnjenje osnovnih funkcija kao što su upravljački program za štampač, funkcije kontrolne table (kopiranje, štampanje, slanje e-poštom), ugrađeni veb server i upozorenja.
 - Ova usluga klijentu pruža osnovne informacije koje obuhvataju način za upućivanje zahteva za podršku kompaniji HP.
- HP ili njegov ovlašćeni dobavljač usluga će nakon toga zahtevati potpis ovlašćenog lica na odgovarajućim obrascima za prijem odnosno dovršenje projekta.

Obaveze klijenta

Pristup lokaciji i proizvodu

Klijent mora da obezbedi pristup zgradi, spratu, pojedinačnim boksovima, kancelarijama, laboratorijama i prostorijama gde će se usluga biti pružena u vreme kada je zakazana isporuka. Dalje, klijent je dužan da obezbedi radni prostor i postrojenja na razumnoj udaljenosti od proizvoda, kao i pristup i mogućnost korišćenja informacija, resursa i postrojenja u vlasništvu klijenta u skladu s parametrima koje definiše kompanija HP, da omogući instalaciju proizvoda i dozvoli predstavniku HP servisa da pomogne oko instalacije novih uređaja.

Resursi klijenta obuhvataju i predstavnika i kontakt osobu klijenta koja je zadužena za označavanje boksova, kancelarija, laboratorija i prostorija gde je potrebno izvršiti instalaciju proizvoda.

Pristup tački prikupljanja mora biti slobodan i bez prepreka (na primer, zabranjen ulaz, zaključana vrata itd.). Klijent je dužan da obezbedi svu potrebnu opremu za prenos kao što su dizalice i kolica, kao i lica koja će njima upravljati. Ako na lokaciji klijenta postoje liftovi, klijent će obezbediti pristup liftovima radi transporta opreme po spratovima.

Klijent je dužan da obavesti kompaniju HP ili njenog ovlašćenog dobavljača usluga o svim potrebnim bezbednosnim procedurama ili potrebnim dozvolama za pristup vojnim instalacijama ili javnim površinama, laboratorijama i drugim lokacijama.

Raščišćen prostor

U zoni gde će biti instalirani novi računar ili štampač ne sme biti smetnji, a, ukoliko postoji, stara oprema mora biti uklonjena. Ukoliko je potrebno, klijent će očistiti zonu gde biti instaliran novi računar ili štampač. Ukoliko je potrebno ukloniti stare računare, klijent se može obratiti službi HP Decommission Services (HP usluge uklanjanja opreme). Iako stara računarska oprema (računar, priključna stanica, monitor, tastatura i miš) mora biti uklonjena sa stola na kojem treba da bude postavljena i instalirana nova oprema, ona mora biti odložena u boks, kancelariji, laboratoriji ili prostoriji ukoliko je klijent naručio On-site Image Installation Service (uslugu instalacije sa slike sistema na lokaciji).

Zakazivanje

Porudžbine robe i usluge servisa biće vezane za lokaciju klijenta. Kupac je dužan da obezbedi ime, e-adresu i broj telefona ovlašćenog lica na lokaciji klijenta da bi bilo moguće sprovesti poručivanje robe. Ovlašćeni dobavljač usluga kompanije HP obratiće se ovlašćenom licu na lokaciji klijenta, zakazati dolazak i dogovoriti pojedinosti zakazane servisne usluge. Ovlašćeno lice na lokaciji klijenta mora imati odgovarajuće znanje maternjeg jezika (pisano i govorno) ili mora biti u stanju da govori, čita i piše na engleskom jeziku.

Upravljanje projektom

Kompletno upravljanje projektom obezbediće klijent ili će biti poručeno kao posebna, kontrolisana usluga kompanije HP ili trećeg lica. HP ili njegov ovlašćeni dobavljač usluga stupiće u kontakt s klijentom da bi zakazao dolazak jednog predstavnika po lokaciji. Klijent ima obavezu da stupi u kontakt ili obavesti svoje krajnje korisnike.

Klijent ima obavezu da dostavi detaljan plan za instalaciju ili deinstalaciju (zgrada, sprat, stub, sto, korisnik, novi model uređaja itd.) kompaniji HP ili ovlašćenom dobavljaču usluga da bi omogućio isporuku. Dodatni parametri kao što su lozinka za ulazak u BIOS, ime računara, ime domena, ime administratora, administratorska lozinka, korisnički nalog/ime i korisnička lozinka potrebni su radi bezbednosnih postavki, mrežnih veza, potvrde identiteta i usluga sa slikama sistema. Klijent će obezbediti sve potrebne dozvole, pružiti informacije kao što su IP adrese i osigurati dostupnost hardvera, firmvera i softvera koji su potrebni da bi specijalista servisa kompanije HP mogao da pruži ovu uslugu.

Ukoliko se upravljanje projektom klijenta ili koordinacija usluge instalacije vrše u zemljama u kojima engleski nije maternji jezik, ovlašćeno lice na lokaciji klijenta mora imati odgovarajuće znanje maternjeg jezika (pisano i govorno) ili mora biti u stanju da govori, čita i piše na engleskom jeziku.

Kompatibilnost dodatne opreme računara

Ukoliko klijent zahteva da postojeća dodatna oprema, kao što su monitor, priključna stanica, tastatura i miš, bude priključena na poručeni računar (stoni računar, prenosni računar, neopterećeni klijent ili radnu stanicu), onda je klijent odgovoran za kompatibilnost te dodatne opreme sa novim računarom i mora je obezbediti. Usluga instalacije ne obuhvata logičko konfigurisanje dodatne opreme na nivou operativnog sistema, uključujući podešavanje monitora ili miša.

Pripreme za povezivanje kablovima

Klijent će se pobrinuti da naponski i mrežni kablovi na označenoj lokaciji budu kompletni pre otpočinjanja usluge instalacije.

Mesto prikupljanja računarske opreme

Klijent će se pobrinuti da se svi proizvodi koji treba da budu instalirani nalaze na jedinstvenoj tački prikupljanja i da razdaljina između jedinstvene tačke prikupljanja i boksova, kancelarija, laboratorija i prostorija gde će se izvršiti instalacija bude prihvatljiva. Jedinstvena tačka prikupljanja klijenta mora biti u istoj zgradi kao boks, kancelarija, laboratorija ili prostorija gde će proizvodi biti isporučeni.

Jedinstvena tačka prikupljanja može da se nalazi u holu ili zoni za prijem robe gde će proizvode isporučiti odgovarajuća transportna služba. Ukoliko klijent želi da jedinstvena tačka prikupljanja bude negde drugde i želi da kompanija HP dostavi proizvode na centralizovanu lokaciju koja nije u holu zgrade ili u zoni za prijem robe, mora poručiti uslugu prevoza s dodatnom vrednošću za unutrašnju isporuku, što je zasebna samostalna usluga.

Licence

Klijent je dužan da obezbedi licencirani softver s važećim šiframa ukoliko je to potrebno da bi agent kompanije HP mogao da obavi instalaciju. Kompanija HP nema obavezu da proverava licence ili ispravnost softvera koje je obezbedio klijent za potrebe instalacije.

Slika sistema s koje se može pokrenuti računar

Računari na kojima se vrši instalacija moraju da imaju sliku s koje se može pokrenuti računar, u suprotnom klijent mora da poruči uslugu instalacije sa slike na lokaciji.

Podешavanje štampača za mrežu

Klijent je dužan da programira IP adresu i podesi mrežu, kao i da proveri funkciju mrežnog štampanja.

Opšte odredbe o odgovornosti

Pravljenje rezervne kopije podataka

Klijent je dužan da napravi rezervnu kopiju svojih datoteka, podataka ili programa pre započinjanja bilo koje usluge instalacije i mora da bude u stanju da povрати izgubljene ili izmenjene datoteke, podatke ili programe. Klijent je dužan da održava zaseban sistem za pravljenje rezervnih kopija podataka ili da ima odgovarajuće procedure za njihovo pravljenje.

Opasno okruženje

Klijent je dužan da obavesti kompaniju HP ukoliko utvrdi da radna zona dodeljena kompaniji HP predstavlja potencijalni rizik za zdravlje ili bezbednost predstavnika kompanije HP ili servisera. Kompanija HP može da odloži početak usluga instalacije sve dok klijent ne ukloni uočene faktore rizika.

Ovlašćeni predstavnik

Klijent je dužan da obezbedi prisustvo ovlašćenog predstavnika dok servisni inženjeri kompanije HP obavljaju usluge instalacije na lokaciji klijenta.

Ovlašćeni predstavnik klijenta mora imati odgovarajuće znanje maternjeg jezika (pisano i govorno) ili mora biti u stanju da govori, čita i piše na engleskom jeziku.

Specifični zahtevi

Klijent mora da ispuni gorenavedene zahteve u skladu s primljenim uslugama.

Opšte odredbe

Radno vreme

Usluge instalacije obavljaju se tokom standardnog radnog vremena lokalnog predstavništva kompanije HP, osim tokom javnih lokalnih praznika.

Podugovaranje

Kompanija HP može da (a) delegira izvođenje svih preuzetih obaveza (u celini ili delimično) trećem licu, uključujući ovlašćene dobavljače usluga kompanije HP ili (b) angažuje ili ustupi ovaj ugovor drugom odeljenju kompanije HP u bilo kom trenutku uz dostavljanje pismenog obaveštenja klijentu.

Osnovna obuka za štampače namenjena licu koje odredi klijent

HP će obezbediti osnovnu obuku za ugradnju potrošnog materijala, štampanje test stranice i uklanjanje zaglavljenog papira, kao i objašnjavanje osnovnih opcija i funkcija.

Lokacija isporuke

Instalacija opreme vrši se isključivo na lokaciji isporuke.

Podržani hardver

HP stoni računari, prenosni računari, neopterećeni klijenti, radne stanice, registar-kase, tablet računari i štampači obuhvaćeni su ovom uslugom.

Dodatni troškovi

Kompanija HP zadržava pravo da naplati, na osnovu utroška vremena ili materijala, svaki dodatni posao čiji obim prevazilazi ugovorene servisne usluge, koji je obavljen radi omogućavanja pružanja ugovorene usluge klijentu koji nije ispunio potrebne uslove za njeno pružanje.

Neispravan hardver

Neispravan hardver koji je uočen tokom instalacije biće zamenjen ili popravljen u skladu s uslovima garancije prodavca za sve proizvode koje kompanija HP isporučuje ili održava.

Geografska pokrivenost

Ove usluge možda nisu dostupne na svakoj lokaciji. Obratite se lokalnom predstavniku kompanije HP za informacije o specifičnoj pokrivenosti i ograničenjima usluge za određenu zemlju. Možda ćete morati da platite putne troškove.

Informacije o poručivanju

Usluge instalacije mogu da se poruče samo ako je kupljen novi računar (stoni računar, prenosni računar, neopterećeni klijent ili radna stanica) ili štampač. Usluge instalacije su ograničene na računar, monitor, priključnu stanicu, tastaturu, miš i štampač. Uslugu je potrebno poručiti samo za računar ili štampač, a ona obuhvata povezivanje ove dodatne opreme. Usluga je generalno ograničena na računare, štampače i dodatnu opremu koja je naručena s uslugama, međutim, kompanija HP će priključiti nabrojano postojeću dodatnu opremu uz poručeni računar ili štampač ukoliko je klijent saglasan s odgovarajućim odredbama ovog dokumenta.

Usluge instalacije za računare ili štampače ograničene su na maksimalno 1000 jedinica po porudžbini i zavise od sledećih instalacionih kapaciteta:

- Porudžbine od manje od 10 jedinica po lokaciji instaliraju se istovremeno.
- Porudžbine od više od 10 jedinica po lokaciji zahtevaju da se dnevno instalira najmanje 10 jedinica.
- Kompletna usluga instalacije obavlja se najkasnije osam sedmica nakon isporuke hardvera. Porudžbine sa više od 1000 jedinica obavljaju se putem HP GetMore usluga.

Saznajte više na adresi
hp.com/go/deploy

Prijavite se za ažuriranja
hp.com/go/getupdated



Delite s kolegama

HP usluge regulisane su odgovarajućim HP uslovima i odredbama usluge koji su dostavljeni ili naznačeni klijentu u trenutku kupovine. Klijent može imati dodatna zakonska prava u skladu s odgovarajućim lokalnim zakonima i ta prava nisu ni u kom slučaju ugrožena HP uslovima i odredbama usluge ili HP ograničenom garancijom koja se dostavlja uz HP proizvod.

© Copyright 2014–2016 HP Development Company, L.P. Informacije sadržane u ovom dokumentu podložne su promenama bez prethodne najave. Jedinice garancije za HP proizvode i usluge date su u izričitim izjavama o garanciji koje se dobijaju uz te proizvode i usluge. Ništa što je ovde navedeno ne može se tumačiti kao dodatna garancija. Kompanija HP ne snosi odgovornost za tehničke ili uređivačke greške ili propuste u ovom dokumentu.

