

Installationstjänst

HPs driftsättningstjänster



Fördelar med tjänsten

- Installation av datorer och skrivare som är IT- och användarredo
- Global standardinstallation
- Lätt att beställa

Serviceöversikt

Med installationstjänst kommer en servicerepresentant från HP och hjälper dig på plats. Vid installation av persondator levereras produkterna till den plats du anger. För installation av skrivare kommer representanten till platsen där skrivaren finns. Servicerepresentanten konfigurerar enheterna och kringutrustningen och avlägsnar allt förpackningsmaterial när installationen är klar. Detta är den grundläggande installations servicen för kunder inom den bredare kategorin av HPs driftsättningstjänster, vilka fokuserar på distribution, leverans, installation och nedmontering av HP-enheter. Dessa tjänster är utformade för att minska den tid IT-team tillbringar på utbyggnads- och uppdateringsprojekt.

Specifikationer

Installationstjänst

I installationstjänstens basversion ingår att en representant från HP installerar den nya enheten på plats (kontorsbås, kontor, labb och rum) i kundens lokal och avlägsnar förpackningarna från arbetsområdet. För persondatorer inkluderar denna tjänst insamlingen av enheter från en central samlingsplats i kundens lokaler. För persondatorer inkluderar detta inte konfigurationen av datorns användarprofil, nätverksanslutning eller programvara. För skrivare ska kunden packa upp utrustningen och placera den på den plats där installationstjänsten ska utföras.

HPs installationstjänst för persondatorer inkluderar följande:

- Kundens kontaktperson: HP eller dess auktoriserade tjänsteleverantör kommer att kontakta kunden för att boka in ett möte. HP kommer att kontakta den person som står angiven på kundordern och boka in ett möte med en person per plats. Det är standard att starta alla installationstjänster inom en vecka efter leverans av hårdvaran till kunden, om inget annat efterfrågats och/eller schemalagts. Leveranstiden beror på HPs och dess auktoriserade tjänsteleverantörers tillgänglighet. Installationstjänsten försöker alltid färdigställa installationen under ett enda besök.
- Leverans på plats: HP hämtar produkterna från kundens mottagnings- eller samlingsområde och levererar dem till den plats som kunden specificerat (till exempel slutanvändarens kontorsbås, kontor, labb eller rum). Kundens mottagnings- eller samlingsområde måste vara i samma byggnad som det kontorsbås, kontor, labb eller rum som produkterna ska levereras till.
- Uppackning: HP kontrollerar leveransen gentemot packlistan och packar upp de levererade produkterna. HP avlägsnar förpackningarna till den avyttringsplats som kunden har angett vilken måste vara i samma byggnad som det kontorsbås, kontor, labb eller rum dit produkterna ska levereras.
- Installation: HP placerar datorn på den plats som kunden angett och kopplar ihop tillbehör, nätverkskablar och strömsladdar. Kringutrustning begränsas till en skärm, dockningsstation, tangentbord och mus. Tjänsten innefattar inte väggfästning.
- Påslagning/uppstart: HP startar datorn och utför initieringen med den installerade bilden.
- HP eller dess auktoriserade tjänsteleverantör får sedan en underskrift på ett leveransintyg/bevis för slutfört projekt.
- HP eller dess auktoriserade tjänsteleverantör skjuter inte upp en installationsfaktura som baseras på ett leveransintyg/bevis för slutfört projektet.

HPs installationservice för skrivare inkluderar följande:

- Kundens kontaktperson: Kunden kontakter HP eller dess auktoriserade tjänsteleverantör för att boka in ett möte. HP kommer att boka in ett möte med en person per plats. Det är standard att starta alla installationstjänster inom en vecka efter leverans av hårdvaran till kunden, om inget annat efterfrågats och/eller schemalagts. Leveranstiden beror på HPs och dess auktoriserade tjänsteleverantörens tillgänglighet. Installations servicen försöker alltid slutföra installationen under ett och samma besök. Tjänster som utförs utanför HPs standardkontorstid kan medföra extra kostnader.
- Uppackning: HP kommer att kontrollera leveransen gentemot packlistan och packa upp de levererade produkterna. HP avlägsnar förpackningarna till den avyttringsplats som kunden har angett, vilken måste vara i samma byggnad som det kontorsbås, kontor, labb eller rum dit produkterna ska levereras.
- Installation:
 - Kunden ska packa upp utrustningen och placera den på den plats där installationstjänsten ska utföras. HP kopplar ihop tillbehör, nätverkskablar och strömsladdar som köpts i samma beställning.
 - Denna tjänst tillhandahåller installation av skrivardrivrutiner på en persondator (inte server).
 - Denna tjänst tillhandahåller nätverksinstallation av skrivare, inklusive programmering av IP-adressen och nätverksinställningar samt verifiering av att nätverksutskrift fungerar.
 - Denna tjänst tillhandahåller installation av trådlös anslutning och verifiering av att nätverksutskrift fungerar över internet.
 - För konfiguration av skrivare i nätverk kan kunden välja mellan automatisk konfiguration med BOOTCP eller Dynamic Host Configuration Protocol (DHCP) eller manuell konfiguration med IP-adress, standardgateway och nätmask.
 - För multifunktionsprodukter innehåller tjänsten installation av "skicka till e-post-konfigurationen" och konfiguration av skrivaren för SMTP eller LDAP.
 - Denna tjänst ger den av kunden bestämda huvudoperatören en grundläggande översikt över installation av förbrukningsvaror, utskrift av testsida, rensning av papperstrassel, samt förklaringar av basfunktioner som skrivardrivrutiner, kontrollpanelsfunktioner (kopiera, skriv ut, skicka till e-post), inbäddad webbserver och varningar.
 - Denna tjänst tillhandahåller grundläggande information till kunden, inklusive hur man gör ett supportsamtal till HP.
- HP eller dess auktoriserade tjänsteleverantör får sedan en underskrift på ett leveransintyg/bevis för slutfört projektet.

Kundens ansvar

Plats- och produktåtkomst

Kunden måste se till att det går att komma in i byggnaden, på våningen, i individuella kontorsbås, kontor, labb och rum där tjänsten ska levereras på det datum och den tid som leveransen schemalagts för. Vidare ska kunden se till att det finns arbetsutrymme inom rimligt avstånd från produkterna, såväl som tillgång till och användning av information, kundresurser och anläggning enligt vad som rimligt kan anses nödvändigt av HP. Detta för att kunna tillhandahålla tjänsten för produkterna och för att möjliggöra för servicerepresentanten från HP att hjälpa till med installationen av de nya enheterna.

Kundresurser inkluderar en representant på plats som identifierar de kontorsbås, kontor, labb och rum där installationerna ska genomföras.

Tillträdet till uppsamlingsplatsen ska vara fritt från hinder (t.ex. begränsat tillträde, låsta dörrar, etc.). Det är kundens ansvar att tillhandahålla särskild utrustning såsom gaffeltruckar och trappklättrare, samt sina respektive operatörer. Om det finns hissar i byggnaden ska kunden hjälpa till med hissåtkomst för förflyttning av enheter mellan olika våningar.

Kunden måste informera HP eller dess auktoriserade tjänsteleverantör om nödvändiga säkerhetsstillstånd eller passerkort för att få tillgång till militära eller offentliga områden, laboratorier etc.

Frigjort utrymme

Området där den nya persondatorn eller skrivaren ska installeras måste vara fri från annan, gammal utrustning. Om det är nödvändigt ska kunden rensa utrymmet där den nya persondatorn eller skrivaren ska installeras. En nedmonteringstjänst för datorer från HP kan beställas av kunden om denne vill att HP ska rensa området. Den gamla datorutrustningen (datorn, dockningsstationen, skärmen, tangentbordet och musen) måste avlägsnas från bordet där den nya utrustningen ska placeras och installeras, men den måste lämnas i kontorsbåset, kontoret, labbet eller rummet om kunden har beställt HPs tjänst för systemavbildningsinstallation på plats.

Boka möte

Hårdvaru- och servicebeställningar görs via kundsidan. Det är köparens ansvar att tillhandahålla kundsidan med kontaktnamn, e-post och telefonnummer som en del av beställningsprocessen. HPs auktoriserade tjänsteleverantör planerar mötet med platsens kontakt och klagör detaljerna kring tjänsten. Kundkontakten ska kunna tala, läsa och skriva på det lokala modersmålet eller på engelska.

Projektledning

Allmän projektledning ges av kunden eller beställs som en separat tjänst från HP eller tredje part. HP eller dess auktoriserade tjänsteleverantör bokar ett möte med en person per plats. Det är kundens ansvar att kontakta och informera sina slutanvändare.

Det är kundens ansvar att tillhandahålla en detaljerad installations-/avinstallationsplan (information om byggnaden, våningsplan, pelare, skrivbord, användare, ny enhetsmodell o.s.v.) till HPs auktoriserade tjänsteleverantör för att möjliggöra leveransen. Ytterligare parametrar som BIOS-lösenord, datornamn, domännamn, administratörsnamn, administratörslösenord, användarkonto/ användarnamn och användarlösenord behövs för säkerhetsinställningar, nätverksanslutningar och verifierings- och systemavbildningstjänster. Kunden ska bevilja alla godkännanden, tillhandahålla information såsom IP-adresser samt se till att all hårdvara, inbyggd programvara och programvara som HPs servicespecialist behöver för att utföra tjänsten.

Om kundens projektledning och samordning av installationstjänsten utförs i icke engelskspråkiga länder ska kundkontakten kunna kommunicera i skrift och tal på det lokala modersmålet eller på engelska.

Kompatibla datortillbehör

Om kunden efterfrågar att existerande tillbehör som skärm, dockningsstation, tangentbord och mus ska anslutas till en nyligen beställd dator (stationär, bärbar, tunn klient eller arbetsstation) är det kundens ansvar att se till att existerande tillbehör är kompatibla med den nya datorn. Installationstjänsten innefattar inte konfiguration av kringutrustning på operativsystemnivå, varken skärm- eller musinställningar.

Kabelförberedelser

Kunden ska se till att ström- och nätverkskablar i installationsområdet är dragna innan installationen påbörjas.

Uppsamlingsplats för datorprodukter

Kunden ska se till att alla produkter som ska installeras finns på ett centralt uppsamlingsställe och att avstånden är acceptabla mellan uppsamlingsstället och kontorsbåsen, kontoren, labben och rummen där installationerna ska utföras. Kundens centrala uppsamlingsställe måste vara i samma byggnad som det kontorsbåset, kontor, labb eller rum som produkterna ska levereras till.

Det centrala uppsamlingsstället kan vara byggnadens lobby eller lastkaj (dörr eller docka) dit varorna levereras av logistikföretaget. Om kunden vill ha det centrala uppsamlingsstället någon annanstans och vill att HP ska placera produkterna där, måste kunden beställa tjänsten för mervärdeslogistik för inomhusleverans, vilket är en separat tjänst.

Licenser

Kunden måste tillhandahålla licensierad programvara med giltiga nycklar (där det är tillämpligt) för att HP ska kunna utföra installationerna. Det är inte HPs ansvar att verifiera licenser eller giltighet för programvara som kunden tillhandahållit för installationer.

Startbar systemavbildning

Datorerna som ska installeras måste antingen redan ha en startbar systemavbildning installerad, eller så måste kunden ha beställt tjänsten för installation av systemavbildning på plats.

Installation av skrivarnätverk

Kunden har ansvar för att programmera IP-adress och nätverksinställningar samt för att verifiera nätverkets skrivarfunktionalitet.

Generella åtaganden

Säkerhetskopiering

Det är kundens ansvar att säkerhetskopiera alla filer, data och program innan några installationstjänster påbörjas, och att kunna rekonstruera förlorade eller förändrade filer, data eller program. Kunden måste ha separata system eller procedurer för säkerhetskopiering.

Riskfylld miljö

Kunden måste informera HP om det upptäcks att det område som HP ska arbeta i kan utgöra en hälso- eller säkerhetsfara för HPs anställda eller dess servicerepresentanter. HP kan komma att skjuta upp installationstjänsterna tills kunden har åtgärdat dessa risker.

Auktoriserad representant

Kunden måste ha en representant närvarande medan HPs servicetekniker utför installationstjänster på kundens område.

Kundrepresentanten ska kunna kommunicera i skrift och tal på det lokala modersmålet eller på engelska.

Specifika krav

Kunden måste uppfylla ovanstående ansvarsområden för de specifika tjänster man begärt.

Allmänna bestämmelser

Arbetstid

Installationsstjänsterna utförs under HPs lokala ordinarie kontorstider på vanliga arbetsdagar, undantaget lokala helgdagar.

Underleverantörer

HP kan komma att (a) lägga ut sina åtaganden (helt eller delvis) på en tredje part, inklusive HPs auktoriserade tjänsteleverantörer, eller (b) tilldela eller överföra detta tjänsteavtal till en annan HP-enhet när som helst med skriftligt varsel.

Grundläggande utbildning om skrivare för huvudoperatören

HP tillhandahåller en grundläggande översikt över installation av förbrukningsmaterial, utskrift av en testsida, rensning av pappersstopp samt förklaringar av grundläggande funktioner och funktionalitet.

Leveransplats

Installationer utförs endast vid leveransplatser.

Hårdvara som stöds

HPs stationära och bärbara datorer, tunna klienter, arbetsstationer, enheter för butiksdatabasystem, plattor och skrivare stöds av denna tjänst.

Ytterligare kostnader

HP förbehåller sig rätten att debitera på basis av tid och material för extraarbete som utförts utöver det överenskomna priset som kan uppstå om arbete måste utföras för att få tillgång till tjänstens grundförutsättningar, eller om andra krav inte uppfyllts av kunden.

Defekt hårdvara

Defekt hårdvara som identifieras under installationen kommer att ersättas eller repareras under säljarens ursprungliga garantivillkor för produkter som levereras eller stöds av HP.

Geografisk täckning

Dessa tjänster kanske inte finns tillgängliga för alla områden. Kontakta din lokala HP-säljare för landsspecifik täckning och begränsningar. Resekostnader kan tillkomma.

Orderinformation

Installationstjänster kan endast beställas vid inköp av en ny dator (stationär, bärbar, tunn klient eller arbetsstation) eller skrivare. Installationstjänster begränsas till en dator, skärm, dockningsstation, tangentbord, mus och skrivare. Tjänsten behöver endast beställas för datorn eller skrivaren och omfattar anslutningen av dessa tillbehör. Tjänsten är i allmänhet begränsad till datorer och skrivare och tillbehör som beställs med tjänster. HP ansluter dock de ovannämnda befintliga tillbehören till en nyligen beställd dator eller skrivare i enlighet med Kundens ansvar som nämns i detta dokument.

Installationstjänster för datorer och skrivare begränsas till maximalt 1 000 enheter per beställning och är föremål för följande installationskapaciteter:

- Vid beställningar på färre än 10 enheter måste alla enheter installeras på samma gång.
- Vid beställningar på fler än 10 enheter måste minst 10 enheter installeras per dag.
- Tjänsten är avsedd att vara fullbordad inom åtta veckor efter det att hårdvaran levererats. Beställningar på fler än 1 000 enheter kan genomföras genom GetMore-tjänster.

Läs mer på
hp.com/go/deploy

Registrera dig för uppdateringar
hp.com/go/getupdated



Dela med kollegor

HPs tjänster är underställda HPs tillämpliga tjänstevillkor som tillhandahållits eller angetts för kunden vid inköpstillfället. Kunden kan ha ytterligare lagstadgade rättigheter enligt gällande lokal lagstiftning, och dessa rättigheter påverkas inte på något sätt av HPs tjänstevillkor eller den begränsade HP-garanti som tillhandahålls för HP-produkten

© Copyright 2014–2016 HP Development Company, L.P. Informationen i detta dokument kan komma att ändras utan föregående meddelande. De garantier som gäller för produkter och tjänster från HP beskrivs i de uttryckliga garantier som medföljer produkterna och tjänsterna. Inget i detta dokument kan tolkas som ytterligare garantier. HP ansvarar inte för tekniska eller redaktionella fel eller utelämnanden i denna text.

