

Услуги HP по внедрению: услуга по установке и индивидуальной настройке



Услуги HP для компьютеров

Преимущества услуги

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

Обзор услуги

В рамках услуги HP по установке и индивидуальной настройке компания HP предлагает базовые процедуры установки нового устройства плюс дополнительные работы. Специалист HP настраивает средства безопасности устройства, подключает и проверяет подлинность ПК в сети, а также обеспечивает отслеживание ресурсов и создание отчетов. Данная услуга является составляющей услуг по внедрению HP, которые ориентированы на распространение, доставку, установку и завершение эксплуатации старой платформы. Все эти услуги призваны помочь в сокращении времени, которое ИТ-специалисты обычно тратят на проекты по развертыванию и модернизации.

Характеристики

Услуга HP по установке и индивидуальной настройке

Услуга HP по установке и индивидуальной настройке включает предоставление всех работ в рамках услуги HP по установке плюс пользовательскую настройку средств безопасности, подключение и проверку подлинности ПК в сети, а также отслеживание ресурсов и создание отчетов. Услуга не включает дополнительную установку программного обеспечения, перенос данных со старого компьютера на новый или резервное копирование данных.

Услуга HP по установке и индивидуальной настройке 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 графика загруженности сотрудников компании HP и ее авторизованных поставщиков услуг. Услуга HP по установке и индивидуальной настройке 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.
- Настройки безопасности. Специалист HP настраивает базовые параметры (пароль BIOS, имя

компьютера, имя администратора, пароль администратора, учетную запись/имя пользователя и пароль пользователя).

- Сетевое подключение и проверка подлинности: Специалисты ИТ выполняют физическое подключение компьютера к сети Клиента и добавляют его в домен. Предполагается, что сеть уже настроена и работает.
- Отслеживание ресурсов и создание отчетов. Специалист ИТ занесет серийный номер компьютера и, если указан, инвентарный номер компьютера с привязкой к местоположению (например, номер комнаты или кабинета) в электронную таблицу Microsoft® Excel.
- После этого специалист компании ИТ или ее авторизованный поставщик услуг должен получить подписанный Клиентом Акт приема-передачи/Акт о выполнении проекта.
- Специалист компании ИТ или ее авторизованный поставщик услуг ИТ не может отсрочить оплату счета за установку, если работы, перечисленные в Акте приема-передачи/Акте о выполнении проекта, уже выполнены.

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 ИТ для предоставления услуги по внедрению продуктов. Клиент также обязан предоставить агенту ИТ по обслуживанию всю необходимую помощь в установке новых систем.

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

Пространство, освобожденное от посторонних предметов

Рабочий стол или столешница, где должен быть установлен новый ПК, должны быть освобождены от всего прежнего оборудования. Клиент обязан очистить пространство, в котором должен быть установлен новый ПК, своими силами или, если он хочет сделать это силами специалистов ИТ, — заказать в ИТ услуги по выводу из эксплуатации. Несмотря на то, что старое 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 ИТ 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 ИТ 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 в совершенстве родным языком (на котором говорят на объекте) или умение разговаривать, читать и писать на английском языке.

Управление проектом

Общее управление проектом будет осуществляться Клиентом или будет заказано как управляемая услуга ИТ или сторонней организации. Представитель компании ИТ 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. Назначенный Клиентом менеджер проекта обеспечит присутствие конечных пользователей или других ответственных представителей при выполнении любых услуг, связанных с индивидуальной настройкой.

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 ИТ. 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 изображений.

Если управление проектом или координация процедур внедрения в организации Клиента выполняются в странах, не говорящих на английском языке, 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 принадлежностей

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 ИТ по установке и индивидуальной настройке не включает какую-либо логическую конфигурацию периферийных устройств на уровне операционной системы, в том числе настройки монитора или мыши.

Готовность сети

Для выполнения услуги установки и индивидуальной настройки ИТ Клиент должен обеспечить готовность ЛВС и глобальной сети к работе в здании объекта до начала установки. Услуга по подключению сети ИТ в рамках услуги по установке и индивидуальной настройке не включает настройку сети. Если для оказания услуги ИТ требуется настройка сети, необходим отдельный перечень работ.

Кроме того, если для установки требуется удаленное подключение, Клиент обязан обеспечить возможность такого подключения до начала работ по установке.

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 огороженных 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 ИТ разместила свои продукты в другом месте, не в вестибюле или на погрузочной площадке (люк или платформа), то Клиент должен заказать расширенную услугу логистики по внутренней доставке, которая приобретается отдельно.

Доступ на объект

Доступ к пункту сбора должен быть свободен 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 соответствующие подготовленных операторов. При наличии лифтов Клиент обязан обеспечить свободный доступ к этим лифтам для перемещения устройств на другие этажи.

Клиент обязан информировать компанию ИТ 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.

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 устройств.

Для выполнения услуги по установке и индивидуальной настройке ИТ политики Клиента по лицензированию и обеспечению безопасности должны обеспечивать доступ третьим сторонам (в данном случае ИТ и/или ее партнерам) к паролям, устройствам, программному обеспечению и сетям, необходимый для выполнения выбранных услуг и соответствующих задач.

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.

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 еще до начала осуществления любых услуг по внедрению. Клиент должен иметь специально отведенную для этого систему 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 устранил источники потенциальной опасности.

Авторизованный представитель

Клиент обязан обеспечить присутствие своего представителя на объекте на протяжении всего периода, в который инженерами по обслуживанию из компании ИТ будут предоставляться 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 действительно и при получении специализированных 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.

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 и планшетные компьютеры компании ИТ.

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 ИТ.

Информация о заказе

Услуги развертывания можно заказать только при условии приобретения нового ПК (настольного компьютера, ноутбука, тонкого клиента или рабочей станции). Услуги по внедрению действительны только в отношении ПК, мониторов, док-станций, клавиатур и мышей. Услугу следует заказывать только для ПК, поскольку она включает и все перечисленные принадлежности. Услуга обычно ограничивается компьютерами и заказанными с ними принадлежностями, однако при условии, если Клиент выполняет обязанности, перечисленные в настоящем документе, компания HP может подключить уже существующие принадлежности из указанных выше к новому ПК.

Услуги по развертыванию HP ограничиваются 1000 единиц оборудования в одном заказе с соблюдением следующих сроков 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.

Для получения подробных сведений посетите веб-сайт hp.com/go/deploy

Подпишитесь и будьте в курсе последних новостей HP
hp.com/go/getupdated

Услуги HP регулируются действующими условиями предоставления услуг HP, с которыми Клиент знакомится при приобретении. 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.

© Hewlett-Packard Development Company, L.P., 2014. Информация в настоящем документе может быть изменена без предварительного уведомления. В отношении продуктов и услуг HP юридически обоснованными являются только те гарантии, которые установлены явным образом в гарантийных обязательствах, прилагаемых к таким продуктам и услугам. Никакие содержащиеся здесь сведения не должны истолковываться как дополнительные условия гарантии. Компания HP не несет ответственности за содержащиеся в настоящем документе технические или редакторские ошибки или упущения.

Microsoft является зарегистрированным в США товарным знаком группы компаний Microsoft.

4AA5-6458RUE, декабрь 2014 г.

