

# HP Bereitstellungsservices für ProCurve Netzwerk-Geräte

HP Care Pack Services



Konzentrieren Sie sich auf Ihre Kernkompetenzen.

Die HP Bereitstellungsservices für ProCurve Netzwerk-Geräte sorgen für eine koordinierte Installation, Konfiguration und Prüfung neuer Geräte, sodass Sie Ihre ProCurve Netzwerk-Umgebung schnell und problemlos aktualisieren können. Richten Sie Ihr neues ProCurve Netzwerk ein oder binden Sie neue Geräte in Ihr vorhandenes Netzwerk ein, um jederzeit über eine Lösung zu verfügen, die Ihre Geschäftsanforderungen optimal erfüllt.



Folgende HP Bereitstellungsservices stehen für ProCurve Produkte zur Verfügung:

- ProCurve Installationservice
- ProCurve Installations- und Startup-Service

## Vorteile des Service

Dieser Service bietet Ihrem Unternehmen folgende Vorteile:

- Schnelleres Erreichen des Produktivitätsstadiums für einen besseren ROI
- Weniger Zeit- und Kostenaufwand für die Implementierung
- Weniger Unterbrechungen des täglichen Betriebs durch die Installation
- Erhöhte Supportfähigkeit der Lösung
- Ein HP Servicespezialist beantwortet während der Orientierungseinführung Ihre Fragen
- HP stellt die komplette Lösung bereit, damit Ihre Mitarbeiter sich auf ihre Kernkompetenzen konzentrieren können

## Serviceüberblick

Diese Installations- (und optionalen Startup-) Services von HP umfassen folgende Leistungen für eine vereinfachte Einrichtung und Konfiguration Ihrer neuen ProCurve Netzwerk-Geräte:

- Koordination der Netzwerk-Installations- und Startup-Aktivitäten
- Erstellen einer Konfigurationsdatei für das Gerät (optional)
- Auspacken und Prüfen des neuen Geräts
- Installationsprüfung und Einschalten
- Bestätigung der korrekten Software-Versionen
- Rackeinbau
- Herunterladen der Konfiguration
- Anschließen der Geräte an das Stromnetz gemäß vorliegendem Verkabelungsplan
- Überprüfen der Funktionsfähigkeit
- Orientierungseinführung für Kunden

## Leistungsumfang im Detail

Tabelle 1: Serviceleistungen

Service	Servicebeschreibung
<b>Koordination der Netzwerk-Installations- und Startup-Aktivitäten</b>	HP erarbeitet gemeinsam mit dem Kunden einen Zeitplan und ermittelt die für diese Services erforderlichen Aufgaben und Ressourcen. Um die Koordinierung aller Aktivitäten zu vereinfachen, stellt der Kunde HP Adressen und Kontaktnamen für den Standort zur Verfügung.
<b>Erstellen der Konfigurationsdatei (optional)</b>	Wenn der ProCurve Installations- und Startup-Service erworben wurde, sendet HP dem Kunden ein Konfigurationsblatt für das bereitzustellende Gerät. Der Kunde füllt dieses Blatt aus und sendet es zusammen mit einem Diagramm der Netzwerk-Topologie an HP zurück. Anschließend erstellt HP die kundenspezifische Konfigurationsdatei für das Gerät.
<b>Auspacken und Prüfen</b>	Der HP Servicespezialist entnimmt das Gerät den Versandkartons, die vom Kunden bereits an dem Ort platziert wurden, an dem das Gerät installiert werden soll. Hierbei vergleicht der Spezialist den Inhalt jedes Kartons mit dem beiliegenden Lieferschein und prüft die Geräte auf äußere Beschädigungen.
<b>Installationsprüfung und Einschalten</b>	Der HP Servicespezialist überprüft die Hardware-Version des Geräts und installiert ggf. Module oder Zubehörteile. Anschließend schaltet er das Gerät ein und stellt sicher, dass das Gerät den Selbsttest erfolgreich durchführt.
<b>Bestätigung der Software-Versionen</b>	Der HP Servicespezialist startet eine Konsolensitzung und vergewissert sich, dass eine geeignete Software-Version vorliegt. Sollte dies nicht der Fall sein, lädt der Spezialist die erforderliche Version auf das Gerät herunter.
<b>Rackeinbau</b>	Der HP Servicespezialist bringt geeignete Befestigungselemente am Gerät an. Anschließend baut er das Gerät in ein vorhandenes, von HP unterstütztes Rack ein oder befestigt es an einer geeigneten Oberfläche, die bereits Bohrungen für die Schrauben aufweist.
<b>Herunterladen der Konfiguration</b>	Falls der Kunde den ProCurve Installations- und Startup-Service erworben hat, lädt der HP Servicespezialist die kundenspezifische Konfigurationsdatei herunter, die von HP im Rahmen des Service erstellt wurde. Falls der Kunde die entsprechenden Informationen beistellt, lädt der HP Servicespezialist eine vom Kunden bereitgestellte vorkonfigurierte Konfigurationsdatei herunter oder versieht das Gerät mit einer Minimalkonfiguration (durch Eingabe der IP-Adresse und eines Verwaltungskennworts, das vom Kunden zur Verfügung gestellt wird).
<b>Verkabeln der Geräte</b>	Der HP Servicespezialist schließt alle erforderlichen Kabel des Geräts an, gemäß des vom Kunden bereitgestellten Verkabelungsplans, der jedem Kabel den richtigen Anschluss zuweist.
<b>Überprüfen der Funktionsfähigkeit</b>	Der HP Servicespezialist prüft die Verbindung mit benachbarten Infrastrukturgeräten (auf Layer 2 oder Layer 3) und stellt sicher, dass die Daten ordnungsgemäß an die entsprechenden Ports übertragen werden. Anschließend prüft er das Ereignisprotokoll auf mögliche unerwartete Meldungen. Sollten solche Meldungen vorhanden sein, ermittelt der Spezialist, ob diese durch ein Problem mit der Hardware, Software oder Konfiguration des installierten Geräts verursacht wurden, oder ob es sich um ein Problem mit der Verkabelung oder einem benachbarten Gerät handelt, das mit dem installierten Gerät verbunden wurde. Solche Hardware- oder Software-Probleme mit dem installierten Gerät werden im Rahmen dieses Service behoben. Bei von HP speziell für den Kunden erstellten Konfigurationen löst der Spezialist darüber hinaus eventuelle Konfigurationsprobleme, die durch einen Fehler in der Konfigurationsdatei entstanden sind. Sollten Probleme durch die Verkabelung oder benachbarte Geräte entstehen, die mit dem installierten Gerät verbunden sind, weist der HP Spezialist die Mitarbeiter des Kunden auf Informationen auf dem installierten Gerät hin, mit denen diese solche Probleme lösen können.
<b>Orientierungseinführung für Kunden</b>	Der HP Servicespezialist bietet den Mitarbeitern des Kunden eine Orientierungseinführung, um diese mit den LEDs und anderen Aspekten des Geräts vertraut zu machen. Der Spezialist führt das Starten einer Konsolensitzung vor, in der Konfigurationsänderungen vorgenommen sowie das Ereignisprotokoll und andere statistische Informationen angezeigt werden. Ebenso erläutert der Spezialist die allgemeine Struktur der Produktdokumentation sowie den Aufbau der HP Website für ProCurve Produkte. Des Weiteren bietet er Informationen zur Garantie für das Produkt sowie zur Kontaktaufnahme mit dem HP Support.

Ausgeschlossen von diesem Service sind unter anderem die nachstehenden Leistungen:

- Servicebereitstellung auf Hardware-Komponenten, bei denen es sich nicht um ProCurve Produkte handelt, oder auf ProCurve Komponenten, die nicht durch einen HP Garantie- oder Servicevertrag abgedeckt sind
- Planung, Design, Implementierung oder Bewertung der vorhandenen Netzwerk-Architektur des Kunden, mit Ausnahme der Maßnahmen, die zur kundenspezifischen Konfiguration des bereitzustellenden ProCurve Geräts erforderlich sind (sofern diese Option erworben wurde)
- Ein geringer Teil der erweiterten Produktfunktionen ist in der im Rahmen des ProCurve Installations- und Startup-Service durchgeführten Konfiguration nicht enthalten; diese Produktfunktionen sind in der Ausnahmeliste des HP Konfigurationsblatts aufgeführt und können gegen zusätzliche Gebühr konfiguriert werden
- Services, die nach Meinung von HP erforderlich sind, weil von nicht autorisiertem, nicht zu HP gehörendem Personal Versuche unternommen wurden, Hardware, Firmware oder Software zu installieren, zu reparieren, zu warten oder zu ändern.
- Services, die aus Gründen erfolgen, die außerhalb des im Rahmen dieses Service bereitgestellten ProCurve Geräts liegen
- Services, die in diesem Dokument nicht explizit angegeben sind

## Serviceberechtigung

Kunden, die ProCurve Hardware-Produkte erworben haben, können diesen Service innerhalb von 90 Tagen nach Erwerb in Anspruch nehmen, vorausgesetzt, die Produkte befinden sich noch in den Originalversandkartons von HP.

## Mitwirkungspflicht

Folgendes liegt in der Verantwortung des Kunden:

- Erteilen des Serviceauftrags an HP innerhalb von 90 Tagen nach Erwerb des Produkts
- Bestimmen eines Mitarbeiters, der im Auftrag des Kunden alle Berechtigungen erteilt, Informationen liefert und HP auch anderweitig zur Verfügung steht, um die Durchführung des Service zu ermöglichen
- Sicherstellen, dass alle Servicevoraussetzungen erfüllt sind
- Sicherstellen, dass die vorbereitenden Maßnahmen an dem Standort abgeschlossen wurden, an dem die Hardware installiert werden soll (z. B. Bereitstellen von Verkabelung und Lüftung)
- Sicherstellen, dass alle Kabel im Voraus installiert, getestet und mit Kennungen versehen wurden
- Sicherstellen, dass das Rack oder die Stellfläche, in das/die das Gerät eingebaut bzw. positioniert werden soll, ordnungsgemäß vorbereitet wurde
- Sicherstellen, dass sämtliche für die Erbringung dieses Service erforderlichen Hardware-Komponenten an dem Standort vorhanden sind, an dem das Gerät installiert werden soll
- Bereitstellen eines Verkabelungsplans mit allen markierten Kabeln, an die das zu installierende Gerät angeschlossen werden soll
- Falls der ProCurve Installations- und Startup-Service erworben wurde: Ausfüllen des von HP bereitgestellten Konfigurationsblatts sowie Bereitstellen eines Diagramms der Netzwerk-Topologie, das ggf. alle bereits vorhandenen Netzwerk-Geräte sowie das neue ProCurve Gerät zeigt
- Gewähren eines vollständigen und uneingeschränkten Zugangs für die HP Mitarbeiter zu allen Standorten, an denen der Service bereitgestellt werden soll
- Einrichten eines geeigneten Arbeitsbereiches für die Erbringung des Service, inklusive eines externen Telefonanschlusses sowie Stromversorgung und Netzwerkverbindungen
- Verantwortung für alle Datensicherungs- und Wiederherstellungsvorgänge

# HP Bereitstellungsservices für ProCurve Netzwerk-Geräte

Erzielen Sie einen besseren ROI, indem Ihre Umgebung schneller produktiv arbeitet.

## Allgemeine Bestimmungen

- Dieser Service wird während der üblichen HP Geschäftszeiten erbracht. Soll der Service außerhalb dieser Zeiten erbracht werden, wird hierfür eine zusätzliche Gebühr berechnet
- Durch die Erbringung von Supportleistungen für nicht von HP hergestellte oder gelieferte Produkte wird die ordnungsgemäße Funktionsweise dieser Produkte weder implizit noch explizit gewährleistet. Ebenso wird keine Garantie übernommen, dass solche Produkte den lokalen rechtlichen Bestimmungen entsprechen
- HP behält sich das Recht vor, zusätzliche Arbeiten, die daraus resultieren, dass der Kunde Servicevoraussetzungen nicht erfüllt hat, und die das Angebot für diesen Service übersteigen, auf Zeit- und Materialbasis zusätzlich in Rechnung zu stellen

## Bestellinformationen

Wenn Sie weitere Informationen benötigen oder den HP Bereitstellungsservice für ProCurve Netzwerk-Geräte bestellen möchten, wenden Sie sich an Ihren HP Händler vor Ort oder Ihren HP Ansprechpartner. Die Bestellnummern für diesen Service lauten:

- HA114A1
- U4830A/E
- U4831A/E
- U4832A/E
- U4833A/E

## Weitere Informationen

Weitere Informationen zum Bereitstellungsservice für ProCurve Netzwerk-Geräte erhalten Sie bei Ihrem HP Ansprechpartner oder im Internet unter: [www.hp.com/de/service](http://www.hp.com/de/service)

© 2005 Hewlett-Packard GmbH, L.P. Änderungen vorbehalten. Die Gewährleistungen für HP Produkte und Services werden ausschließlich in der entsprechenden, zum Produkt/Service gehörigen Gewährleistungserklärung beschrieben. Aus dem vorliegenden Dokument sind keine weiter reichenden Gewährleistungsansprüche abzuleiten. HP übernimmt keine Verantwortung für die Richtigkeit und Vollständigkeit der Angaben. Es gelten die jeweiligen HP Geschäftsbedingungen für diesen Service.

Weitere Informationen finden Sie unter [www.hp.com/de/service](http://www.hp.com/de/service)

5981-8532DEE. August 2005

