

HP Deployment Services: Installation Services



HP PC Services

Vorteile des Service

- Installation von PCs, die von der IT und den Benutzern sofort genutzt werden können
- Standardinstallation, weltweit
- Einfache Bestellung

HP Deployment Services bieten Kunden ein umfassendes Service - Portfolio an um „business - ready“ Hardware der IT Abteilung und den Endbenutzern zur Verfügung zu stellen. HP Installation Services sind ein wichtiges Element der Deployment Services, die Verteilung, Bereitstellung, Installation sowie die Entsorgung von PC-Assets abdecken. Mit der Hilfe von HP können Unternehmen die Zeit reduzieren, die IT-Teams für Roll-out- und Aktualisierungsprojekte aufwenden, sodass diese Teams sich auf wichtige strategische Aufgaben konzentrieren können.

Die folgenden HP Installation Services werden von HP zur Verfügung gestellt:

- HP Installation Service
- HP Install and User Settings Service
- HP Install, Settings, and Migration Service
- HP On-site Image Installation Service

Spezifikationen

HP Installation Services können Folgendes umfassen:

- Kontaktaufnahme mit dem Kunden: HP oder der von HP autorisierte Serviceanbieter nimmt Kontakt zu dem Kunden auf, um einen Termin zu vereinbaren. HP kontaktiert die Person, die auf der Bestellung des Kunden angegeben ist, und vereinbart einen Termin mit je einer Person pro Standort. Wenn nicht anders angefordert und/oder vereinbart, werden standardmäßig alle Installationsservices innerhalb einer Woche nach der Lieferung der Hardware an den Kundenstandort gestartet. Die Dauer bis zum Abschluss der Bereitstellung ist von der Verfügbarkeit von HP und seinen autorisierten Serviceanbietern abhängig.
- Bereitstellung am Schreibtisch: HP holt die Produkte am Wareneingangs- oder -aufbewahrungsbereich ab und bringt sie an den angegebenen Ort beim Kunden (z. B. an einen Arbeitsplatz, ein Büro, ein Labor oder einen sonstigen Raum eines Endbenutzers). Der Wareneingangs- oder -aufbewahrungsbereich des Kunden muss sich in demselben Gebäude wie die der Arbeitsplatz, das Büro, das Labor oder der sonstige Raum befinden, in der/dem die Produkte bereitgestellt werden.
- Auspacken: HP vergleicht die gelieferten Elemente mit der Versandliste und packt alle gelieferten Produkte aus. HP entfernt außerdem das Verpackungsmaterial und bringt es an einen vom Kunden festgelegten Ort am Kundenstandort. Dieser muss sich in demselben Gebäude wie der Arbeitsplatz, das Büro, das Labor oder der sonstige Raum befinden, in der/dem die Produkte bereitgestellt werden.
- Einrichtung: HP stellt den PC an dem vom Kunden festgelegten Standort auf und schließt die Peripheriegeräte, Netzkabel und Stromkabel physisch an. Die Peripheriegeräte sind auf einen Monitor, eine Dockingstation, eine Tastatur und eine Maus beschränkt. Der Service beinhaltet nicht die Wandmontage.
- Einschalten/Booten: HP schaltet den PC ein und führt die Initialisierungsprozeduren mit dem installierten Image aus.
- Sicherheitseinstellungen: HP konfiguriert die Basisparameter (BIOS-Kennwort, Computernamen, Administratorname, Administratorkennwort, Benutzerkonto/-name und Benutzerkennwort).

- **Netzwerkverbindung und Authentifizierung:** HP schließt den PC physisch an das Netzwerk des Kunden an und fügt ihn der Domäne hinzu. Dies setzt voraus, dass das Netzwerk bereits eingerichtet, konfiguriert und in Betrieb ist.
- **Asset-Verfolgung und -Bericht:** HP erfasst die PC-Seriennummer und die Nummer des PC-Asset-Tags, falls der Tag an dem PC angebracht ist, nach Standort (z. B. Arbeitsplatz - oder Raumnummer) in einem Microsoft® Excel Arbeitsblatt.
- **Datenmigration:** HP überträgt die Datendateien und Ordner des Endbenutzers vom alten PC des Endbenutzers auf den neu installierten PC. Für die Datenmigration gilt Folgendes:
 - HP oder der von HP autorisierte Serviceanbieter haftet nicht für eventuelle Datenverluste.
 - Der Service ist auf Microsoft Windows® Betriebssysteme beschränkt.
 - Der Service schließt nur PCs ein (keine Tablets, USB-Geräte oder sonstigen Speichermedien).
 - Die Kundendaten müssen sich in Microsoft Standardordnern mit Microsoft Dateien befinden, wie Microsoft Office (z. B. Excel, PowerPoint etc.) und Microsoft Outlook Mail und Calendar.
 - Das Datenvolumen ist auf 10 GB Kundendaten begrenzt (keine Betriebssysteme oder Anwendungen); größere Datenvolumen als 10 GB sind über unsere HP GetMore Services verfügbar.
 - Der Service ist nur dann für verschlüsselte Maschinen anwendbar, wenn der Endbenutzer vor Ort ist und über die korrekten Schlüssel für die Decodierung verfügt.
 - Die korrekten Endbenutzerkennwörter müssen bereitgestellt werden.
- **Laden von Images vor Ort:** HP lädt vom Kunden bereitgestellte Images, die werkseitig nicht geladen wurden. Dies ist ein Service inkl. Anwesenheit, d. h., der HP Servicevertreter wartet, bis die Installation beendet ist.

HP Installation Services werden in drei vorkonfigurierten Paketen angeboten und umfassen eine Option für den HP On-site Image Installation Service.

Vorkonfigurierte Standardpakete

Die folgenden drei vorkonfigurierten Services sind verfügbar:

HP Installation Service

Bei dieser Basisversion des Installationsservice installiert ein HP Servicemitarbeiter das neue Gerät am festgelegten Ort (Arbeitsplatz, Büro, Labor oder sonstiger Raum) am Kundenstandort. Dieser Service beinhaltet das Abholen der Einheiten an einem zentralen Abholpunkt am Kundenstandort, die Installation der Einheiten am festgelegten Ort und den Abtransport des Verpackungsmaterials aus dem Arbeitsbereich. Der Service beinhaltet nicht die Konfiguration des PCs mit einem Benutzerprofil, die Netzwerkkonfiguration oder die Softwareinstallation.

HP Install and User Settings Service

Der HP Install and User Settings Service umfasst alle Services, die der HP Installation Service beinhaltet, und zusätzlich Kundensicherheitseinstellungen, Verbindung des PCs mit dem Netzwerk, Authentifizierung des PCs im Netzwerk sowie Asset-Verfolgung und -Bericht. Der Service umfasst nicht die weitere Installation von Software, die Datenübertragung vom alten auf den neuen PC oder die Datensicherung.

HP Install, Settings, and Migration Service

Der HP Install, Settings, and Migration Service stellt alle Services bereit, die im HP Install and User Settings Service enthalten sind, und zusätzlich die Datenmigration vom alten auf den neuen PC. Der Service schließt nicht die Datensicherung ein; diese obliegt ausschließlich dem Kunden.

	HP Installation Service	HP Install & User Settings Service	HP Install, Settings & Migration Service
Kontaktaufnahme mit dem Kunden	X	X	X
Bereitstellung am Schreibtisch	X	X	X
Auspacken	X	X	X
Einrichtung	X	X	X
Einschalten/Booten	X	X	X
Sicherheitseinstellungen		X	X
Netzwerkverbindung und Authentifizierung		X	X
Asset-Verfolgung und -Bericht		X	X
Datenmigration			X

HP On-site Image Installation Service

Dieser Service bietet dem Kunden die Flexibilität, eigene Disk-Images einschließlich der Software am eigenen Standort vor oder während der Installation laden zu lassen. Der von HP autorisierte Servicevertreter lädt das vom Kunden bereitgestellte Image am Kundenstandort im Rahmen gemeinsam vereinbarter Steuerprozeduren. Bei dem Service ist jegliche Art der Datenmigration und -sicherung, Konfiguration von Benutzereinstellungen oder Hardwareinstallation ausgeschlossen.

Dieser Service ist nur verfügbar, wenn der Kunde ein automatisches System und einen Prozess zum Laden von Images und Software verwendet. Sind ein solches System und ein solcher Prozess vorhanden, wird der Download-Prozess von HP für den Kunden aktiviert bzw. eingeleitet und überwacht, bis er beendet ist. Dies ist ein Service inkl. Anwesenheit; daher wartet der von HP autorisierte Servicevertreter, bis die Installation abgeschlossen ist.

Dieser Service ist über die Bestellung der HP GetMore Services verfügbar, die sich nach der individuellen Image-Größe und den jeweiligen Produkttypen, Medientypen und Datenschnittstellen des Kunden richten.

Mitwirkungspflicht des Kunden

Standort- und Produktzugang

Der Kunde muss den Zugang zum Gebäude und Stockwerk sowie zu den einzelnen Arbeitsplätzen, Büros, Laboren und sonstigen Räumen, in denen der Service erbracht wird, am vereinbarten Termin der Serviceerbringung ermöglichen. Außerdem stellt der Kunde Arbeitsbereiche und -einrichtungen in angemessener Entfernung zu den Produkten bereit und ermöglicht den Zugriff auf und die Verwendung von Informationen, Kundenressourcen und Kundeneinrichtungen, die nach Ermessen von HP erforderlich sind, damit der Deployment Service für die Produkte erbracht werden kann und der HP Servicemitarbeiter in der Lage ist, bei der Installation der neuen Einheiten zu helfen.

Die Kundenressourcen umfassen einen Vertreter und Ansprechpartner für den Standort, der die Arbeitsplätze, Büros, Labore und sonstigen Räume benennt, in denen die Installationen stattfinden sollen.

Freie Stellfläche

Auf der Oberfläche des Schreibtisches oder Tisches, auf dem der neue PC installiert wird, muss genügend Platz sein. Die alten, vorhandenen Geräte dürfen sich nicht mehr auf dem Tisch befinden. Falls erforderlich, räumt der Kunde den Platz frei, an dem der neue PC installiert werden soll, oder er bestellt die HP Decommission Services, wenn HP den Platz frei räumen soll. Die alten Geräte (PC, Dockingstation, Monitor, Tastatur und Maus) müssen zwar von der Oberfläche des Schreibtisches oder Tisches, auf dem die neuen Geräte eingerichtet und installiert werden sollen, weggeräumt werden. Sie müssen jedoch am Arbeitsplatz, dem Büro, dem Labor oder dem sonstigen Raum verbleiben, wenn der Kunde HP Install, Settings, and Migration Service, HP On-site Image Installation Service oder HP Decommission Services bestellt.

Terminvereinbarung

Hardware und Services werden pro Kundenstandort bestellt. Es liegt in der Verantwortung des Käufers, während des Bestellprozesses für den Hardware-Service den Namen, die E-Mail-Adresse und die Telefonnummer des Ansprechpartners für den Kundenstandort anzugeben. Der von HP autorisierte Serviceanbieter wendet sich an den angegebenen Ansprechpartner für den Standort, um den Termin zu vereinbaren und die erforderlichen Servicedetails abzuklären. Der Ansprechpartner des Kunden beherrscht die Landessprache am Standort schriftlich und mündlich oder ist in der Lage, Englisch zu sprechen und englische Texte zu lesen und zu schreiben.

Projektmanagement

Das allgemeine Projektmanagement wird vom Kunden bereitgestellt oder als separater verwalteter Service bei HP oder einem Drittanbieter bestellt. HP oder der von HP autorisierte Serviceanbieter vereinbart einen Termin mit einer einzigen Person pro Standort. Es liegt in der Verantwortung des Kunden, Kontakt mit seinen Endbenutzern aufzunehmen bzw. die Endbenutzer zu informieren. Der vom Kunden benannte Projektmanager stellt sicher, dass Endbenutzer oder andere benannte Vertreter bei Services, die angepasste Einstellungen und die Datenmigration umfassen, verfügbar und vor Ort sind.

Der Kunde ist dafür verantwortlich, dem von HP autorisierten Serviceanbieter einen detaillierten Installations-/Deinstallationsplan (Gebäude, Stockwerk, Säule, Schreibtisch, Benutzer, Modell des neuen Geräts etc.) zur Verfügung zu stellen, um die Bereitstellung am Schreibtisch zu ermöglichen. Weitere Parameter wie BIOS-Kennwort, Computername, Domänenname, Administratorname, Administrator Kennwort, Benutzerkonto/-name und Benutzerkennwort werden für Sicherheitseinstellungen, Netzwerkverbindungen und -authentifizierung sowie Imaging-Services benötigt.

Wird das Projektmanagement oder die Deployment-Koordinierung des Kunden in Ländern mit anderen Sprachen als Englisch ausgeführt, beherrscht der Ansprechpartner des Kunden die Landessprache am Standort schriftlich und mündlich oder ist in der Lage, Englisch zu sprechen und englische Texte zu lesen und zu schreiben.

Kompatibilität des Zubehörs

Fordert der Kunde an, dass vorhandenes Zubehör wie Monitor, Dockingstation, Tastatur und Maus an einen neu bestellten PC (Desktop-PC, Laptop, Thin Client oder Workstation) angeschlossen wird, ist der Kunde dafür verantwortlich, sicherzustellen, dass das vorhandene Zubehör mit dem neuen PC kompatibel ist. Der Installation Service umfasst keine logische Konfiguration des Peripheriegeräts auf der Betriebssystemebene einschließlich der Monitor- oder Mauseinstellungen.

Netzwerkverfügbarkeit

Wählt der Kunde entweder den HP Install and User Settings Service oder den HP Install, Settings, and Migration Service aus, muss der Kunde sicherstellen, dass die LAN- und WAN-Netzwerke auf dem Betriebsgelände vor dem Start der Installationsservices in Betrieb sind und funktionieren. Der HP Service für die Netzwerkverbindung, der im Install and User Settings Service und im Install, Settings, and Migration Service enthalten ist, erstreckt sich nicht auf die Einrichtung oder Konfiguration des Netzwerks. Wird ein von HP bereitgestellter Service für die Einrichtung und Konfiguration des Netzwerks benötigt, ist eine separate Leistungsbeschreibung für diese Services erforderlich.

Ist Remote-Konnektivität für die Ausführung der Installation notwendig, liegt es darüber hinaus in der Verantwortung des Kunden, diese Konnektivität vor dem Beginn der Installationsservices herzustellen.

Vorbereitungen für die Verkabelung

Der Kunde stellt sicher, dass die Strom- und Netzkabel an dem jeweiligen Schreibtisch vor dem Start der Installationsservices verlegt wurden.

Produktabholpunkt

Der Kunde stellt sicher, dass alle zu installierenden Produkte sich an einem zentralen Abholpunkt befinden und dass sich die jeweiligen Arbeitsplätze, Büros, Labore und sonstigen Räume, in denen die Installationen stattfinden sollen, in angemessener Entfernung vom zentralen Abholpunkt befinden. Der zentrale Abholpunkt des Kunden muss sich in demselben Gebäude wie der Arbeitsplatz, das Büro, das Labor oder der sonstige Raum befinden, in der/dem die Produkte bereitgestellt werden.

Der zentrale Abholpunkt kann der Empfang des Gebäudes oder ein Verladeplatz (Tür oder Laderampe) sein, an dem die Produkte von dem Logistikunternehmen angeliefert wurden. Wenn der Kunde möchte, dass der zentrale Abholpunkt sich an einem anderen Standort befindet und dass HP die Produkte an einen anderen zentralen Abholpunkt als den Empfang oder den Verladeplatz (Tür oder Laderampe) bringt, muss der Kunde den zusätzlichen Logistics Service for Inside Delivery, einen separaten, eigenständigen Service, bestellen.

Standortzugang

Der Zugang zum Abholpunkt muss ungehindert möglich sein (z. B. keine Zugangsbeschränkungen, verschlossenen Türen etc.). Es liegt in der Verantwortung des Kunden, Spezialgeräte wie Gabelstapler und Treppensteiger sowie Bedienpersonal für diese Geräte bereitzustellen. Sind Aufzüge vorhanden, ermöglicht der Kunde die Nutzung der Aufzüge für den Transport der Einheiten in andere Stockwerke.

Der Kunde muss HP oder den von HP autorisierten Serviceanbieter über erforderliche Sicherheitsfreigaben oder Pässe für den Zugang zu militärischen oder öffentlichen Bereichen, Laboren usw. informieren.

Lizenzen

Der Kunde muss HP für die Installationen lizenzierte Software mit gültigen Schlüsseln bereitstellen, falls anwendbar. Es liegt nicht in der Verantwortung von HP, die Lizenzierung oder die Gültigkeit der Software zu überprüfen, die der Kunde für Installationen zur Verfügung stellt.

Falls der Kunde die Pakete HP Install and User Settings Service oder HP Install, Settings, and Migration Service auswählt, müssen außerdem die Sicherheits- und Lizenzierungsrichtlinien des Kunden zulassen, dass Mitarbeiter von Drittparteien (in diesem Fall HP und/oder seine Partner) Zugriff auf die Kennwörter, Geräte, Software und Netzwerke haben, um den ausgewählten Service erbringen und die zugehörigen Tasks ausführen zu können.

Bootbares Image

Auf den zu installierenden PCs ist entweder bereits ein bootbares Image installiert oder der Kunde muss den On-site Image Installation Service bestellt haben.

Betriebssystem-Image

Wenn der Kunde den On-site Image Installation Service bestellt hat, muss der Kunde dem Mitarbeiter des Serviceanbieters das Betriebssystem- und/oder Software-Image und die erforderlichen Schlüssel für die Verwendung bereitstellen.

Allgemeine Verantwortlichkeiten

Datensicherung

Der Kunde ist dafür verantwortlich, alle Kundendateien, -daten oder -programme vor dem Beginn jeglicher Installationsservices zu sichern, sodass er in der Lage ist, verlorene oder geänderte Kundendateien, -daten oder -programme wiederherzustellen. Der Kunde muss ein separates Sicherungssystem oder eine separate Sicherungsprozedur verwalten.

Gefährliche Umgebung

Der Kunde muss HP informieren, wenn festgestellt wird, dass der HP zugeordnete Arbeitsbereich potenzielle Gefahren für die Gesundheit oder Sicherheit des Mitarbeiters von HP oder des Serviceanbieters birgt. HP kann die Deployment Services verschieben, bis der Kunde die Gefahr beseitigt hat.

Autorisierter Vertreter

Ein Vertreter des Kunden muss vor Ort sein, wenn die HP Servicemitarbeiter Deployment Services am Standort des Kunden erbringen.

Der Vertreter des Kunden beherrscht die Landessprache am Standort schriftlich und mündlich oder ist in der Lage, Englisch zu sprechen und englische Texte zu lesen und zu schreiben.

Spezielle Anforderungen

Der Kunde muss den obigen Verantwortlichkeiten für die jeweils erworbenen Services nachkommen.

Allgemeines

Geschäftszeiten

HP Installation Services werden während der normalen lokalen HP Geschäftszeiten an den normalen Geschäftstagen mit Ausnahme von lokalen bei HP arbeitsfreien Tagen ausgeführt.

Vergabe von Unteraufträgen

HP kann (a) die Ausführung seiner Verpflichtungen (ganz oder teilweise) an Drittparteien vergeben, darunter von HP autorisierte Serviceanbieter, oder (b) diese Servicevereinbarung nach schriftlicher Mitteilung jederzeit einer anderen HP Entität zuweisen oder an diese übertragen.

Lieferstandort

Installationen werden nur am Lieferstandort ausgeführt.

Unterstützte Hardware

Bei diesem Service werden HP Desktop-PCs, Notebooks, Thin Clients, Workstations, im Einzelhandel erworbene Geräte und Tablets unterstützt.

Geografische Abdeckung

Diese Services sind möglicherweise nicht an jedem Standort verfügbar. Genaue Informationen zur Abdeckung und zu Einschränkungen in Ihrem Land erhalten Sie von Ihrem lokalen HP Vertriebsbeauftragten.

Bestellinformationen

Installationservices können nur beim Kauf eines neuen PCs (Desktop-PC, Laptop, Thin Client oder Workstation) bestellt werden. Die Installationservices sind auf einen PC, einen Monitor, eine Dockingstation, eine Tastatur und eine Maus beschränkt. Der Service muss nur für den PC bestellt werden und umfasst den Anschluss dieses Zubehörs. Im Allgemeinen ist der Service auf PCs und das mit den Services bestellte Zubehör begrenzt. HP schließt jedoch in Übereinstimmung mit den in diesem Dokument beschriebenen Verantwortlichkeiten des Kunden auch das vorhandene Zubehör an einen neu bestellten PC an.

HP Installation Services sind auf maximal 1.000 Einheiten pro Bestellung beschränkt. Es gelten die folgenden Installationskapazitäten:

- Bei Bestellungen für Standorte mit weniger als 10 Einheiten müssen alle Einheiten gleichzeitig installiert werden.
- Bei Bestellungen für Standorte mit mehr als 10 Einheiten müssen mindestens 10 Einheiten pro Tag installiert werden.
- Der gesamte Service soll vier Wochen nach der Lieferung der Hardware beendet sein. Bestellungen für mehr als 1.000 Einheiten können über die HP GetMore Services abgewickelt werden.

Für jedes Hardwareprodukt kann nur jeweils eines der drei Installation Services Pakete bestellt werden.

Der HP On-site Image Installation Service kann nur in Kombination mit dem HP Installation Service, dem HP Install and User Settings Service oder dem HP Install, Settings, and Migration Service erworben werden.

Weitere Informationen unter

Melden Sie sich noch heute an.
hp.com/go/getupdated

hp.com/go/deployment

Für HP Services gelten die anwendbaren allgemeinen Geschäftsbedingungen für HP Services, die dem Kunden zum Zeitpunkt des Kaufs bereitgestellt oder genannt werden. In Übereinstimmung mit dem geltenden Recht des jeweiligen Landes kann der Kunde weitere gesetzliche Rechte haben, die von den allgemeinen Geschäftsbedingungen für HP Services oder der beschränkten HP Garantie für Ihr HP Produkt in keiner Weise berührt werden.

© Copyright 2014 Hewlett-Packard Development Company, L.P. Änderungen vorbehalten. Die Garantien für HP Produkte und Services werden ausschließlich in der entsprechenden, zum Produkt oder Service gehörigen Garantieerklärung beschrieben. Aus dem vorliegenden Dokument sind keine weiter reichenden Gewährleistungsansprüche abzuleiten. HP übernimmt keine Verantwortung für die Richtigkeit und Vollständigkeit der Angaben in diesem Dokument.

Microsoft und Windows sind in den USA eingetragene Marken der Microsoft Corporation.

4AA5-0172DEE, Juli 2014

