

HP Deployment Services: Install and User Settings Service



HP PC Services

Vorteile des Service

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

Serviceübersicht

HP Install and User Settings Service umfasst die Basisinstallation Ihres neuen Geräts und weitere Aktionen. HP konfiguriert die Sicherheitseinstellungen des Geräts, verbindet den PC mit dem Netzwerk und authentifiziert diesen im Netzwerk und ermöglicht zudem die Asset-Verfolgung und Berichterstellung. Dieser Service ist Teil der HP Deployment Services, deren Schwerpunkt auf der Verteilung, Lieferung, Installation und Außerbetriebnahme von HP Geräten liegt. Mithilfe dieser Services können IT-Teams den Zeitaufwand für Rollouts und Aktualisierungen von Projekten senken.

Spezifikationen

HP Install and User Settings Service

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

Der HP Installation and User Settings Service umfasst Folgendes:

- Kontaktaufnahme mit dem Kunden: HP oder der von HP autorisierte Servicepartner 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 Installationservices innerhalb einer Woche nach der Lieferung der Hardware an die Laderampe oder Tür des Kundenstandorts gestartet. Die Dauer bis zum Abschluss der Bereitstellung ist von der Verfügbarkeit von HP und seinen autorisierten Servicepartnern abhängig. Der HP Installation and User Settings Service wird in der Regel innerhalb eines Besuchs abgeschlossen.
- Bereitstellung am Arbeitsplatz: HP holt die Produkte am Wareneingangs- oder -aufbewahrungsbereich ab und bringt sie an den angegebenen Ort beim Kunden (z. B. in eine Bürozelle, ein Büro, ein Labor oder einen sonstigen Raum eines Endbenutzers). Der Wareneingangs- oder -aufbewahrungsbereich des Kunden muss sich in demselben Gebäude wie die Bürozelle, 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 die Bürozelle, 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, Computername, 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 Berichterstellung: HP erfasst die PC-Seriennummer und die Nummer des PC-Asset-Tags, falls der Tag an dem PC angebracht ist, nach Standort (z. B. Bürozellen- oder Raumnummer) in einem Microsoft® Excel Arbeitsblatt.
- HP oder der autorisierte Servicepartner erhält dann die Freigabe für die Abnahmebescheinigung/das Formular zum Projektabschluss.
- HP oder der autorisierte Servicepartner stellen ohne Verzögerung auch ohne Vorlage der Abnahmebescheinigung/des Formulars zum Projektabschluss die Rechnung zur Installation.

Mitwirkungspflicht des Kunden

Zugang zum Standort sowie zum Produkt

Der Kunde muss den Zugang zum Gebäude und Stockwerk sowie zu den einzelnen Bürozellen, 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 Bürozellen, 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 der Schreibtische oder Tische, auf dem die neuen Geräte eingerichtet und installiert werden sollen, weggeräumt werden. Sie müssen jedoch in der Bürozone, dem Büro, dem Labor oder dem sonstigen Raum verbleiben, wenn der Kunde den HP On-site Image Installation Service bestellt hat.

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 Servicepartner wendet sich an den angegebenen Ansprechpartner für den Standort, um den Termin zu vereinbaren und die erforderlichen Servicedetails abzuklären. Der Ansprechpartner des Kunden muss über muttersprachliche Kenntnisse der (am Kundenstandort gesprochenen) Sprache (in Wort und Schrift) verfügen oder fähig sein, Englisch zu sprechen, zu schreiben und zu lesen.

Projektmanagement

Das allgemeine Projektmanagement wird vom Kunden bereitgestellt oder als separater verwalteter Service bei HP oder einem Drittanbieter bestellt. HP oder sein autorisierter Servicepartner vereinbart einen Termin mit einer Person pro Standort. Es obliegt dem Kunden, seine Endbenutzer zu kontaktieren oder zu informieren. Der vom Kunden benannte Projektmanager stellt sicher, dass Endbenutzer oder andere benannte Vertreter bei Services, die angepasste Einstellungen umfassen, verfügbar und vor Ort sind.

Der Kunde ist dafür verantwortlich, dem von HP autorisierten Servicepartner 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.

Wenn das Projektmanagement des Kunden oder die Koordinierung der Bereitstellung in einem nicht englischsprachigen Land erfolgt, muss der Ansprechpartner über muttersprachliche Kenntnisse der (am Kundenstandort gesprochenen) Sprache (in Wort und Schrift) verfügen oder fähig sein, Englisch zu sprechen, zu schreiben und zu lesen.

Kompatibilität des Zubehörs

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

Netzwerkverfügbarkeit

Für den HP Install and User Settings Service 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 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 Netzwerkkabel 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 Bürozellen, 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 die Bürozeile, 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.

Zugang zum Standort

Der Zugang zum Abholpunkt muss frei von Hindernissen sein (d. h. kein Bereich mit Zugangsbeschränkungen, keine abgeschlossenen Türen usw.). 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 Servicepartner 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.

Für den HP Install and User Settings Service 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.

Allgemeine Pflichten

Datensicherung

Der Kunde ist dafür verantwortlich, alle Kundendateien, -daten oder -programme vor dem Beginn jeglicher Deployment Services 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 unter diesen Umständen die Ausführung der Deployment Services verschieben, bis der Kunde diese Gefahren beseitigt hat.

Autorisierter Ansprechpartner

Ein Ansprechpartner des Kunden muss anwesend sein, wenn die Servicetechniker von HP die Deployment Services am Kundenstandort durchführen.

Der Ansprechpartner des Kunden muss über muttersprachliche Kenntnisse der (am Kundenstandort gesprochenen) Sprache (in Wort und Schrift) verfügen oder fähig sein, Englisch zu sprechen, zu schreiben und zu lesen.

Besondere Anforderungen

Der Kunde muss die oben angegebenen Anforderungen für den angeforderten Service erfüllen.

Allgemeines

Arbeitszeiten

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

Unterbeauftragung

HP darf jederzeit ohne vorherige schriftliche Ankündigung (a) Subunternehmen (Dritte) mit der Erbringung der HP obliegenden Pflichten (insgesamt oder teilweise) beauftragen einschließlich von HP autorisierte Servicepartner oder (b) diese Servicevereinbarung einer anderen HP Entität zuweisen oder an diese übertragen.

Lieferstandort

Installationen werden nur am Lieferstandort ausgeführt.

Unterstützte Hardware

Bei diesem Service werden HP Desktop, Notebooks, Thin Clients, Workstations, POS-Geräte für den Einzelhandel und Tablets unterstützt.

Geografische Abdeckung

Diese Services sind möglicherweise nicht an jedem Standort verfügbar. Bitte Sie Ihren lokalen HP Vertriebsbeauftragten um Informationen zur landesspezifischen Abdeckung und diesbezüglichen Einschränkungen.

Bestellinformationen

Deployment Services können nur beim Kauf eines neuen PCs (Desktop, Notebook, Thin Client oder Workstation) bestellt werden. Die Deployment Services 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 Deployment 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 acht Wochen nach der Lieferung der Hardware beendet sein. Bestellungen für mehr als 1.000 Einheiten können über die HP GetMore Services abgewickelt werden.

Weitere Informationen unter
hp.com/go/deploy

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

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 Gewährleistung für Ihr HP Produkt in keiner Weise berührt werden.

© Copyright 2014 Hewlett-Packard Development Company, L.P. Änderungen vorbehalten. Die einzigen Garantieansprüche für HP Produkte und Services werden in den Garantieerklärungen aufgeführt, die diesen Produkten und Services beiliegen. Aus dem vorliegenden Dokument sind keine weiter reichenden Garantieansprüche abzuleiten. HP übernimmt keine Verantwortung für die Richtigkeit und Vollständigkeit der Angaben.

Microsoft ist in den USA eine eingetragene Marke der Microsoft Unternehmensgruppe.

4AA5-6458DEE, Dezember 2014

