

Installation Service

HP Deployment Services



Servicevorteile

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

Serviceübersicht

Im Rahmen des Installation Service erbringt ein HP Servicemitarbeiter die Serviceleistung direkt vor Ort in Ihrem Unternehmen. Bei der PC-Installation liefert der Servicemitarbeiter die Produkte an den von Ihnen angegebenen Standort. Bei der Druckerinstallation begibt sich der Servicemitarbeiter an den Standort, an dem sich der Drucker befindet. Der Servicemitarbeiter richtet die Geräte und Peripheriegeräte ein und entfernt nach Abschluss der Installation das Verpackungsmaterial. Hierbei handelt es sich um den Basis-Installationservice, der Kunden im Rahmen der HP Deployment Services zur Verfügung steht, deren Schwerpunkt auf der Verteilung, Lieferung, Installation und Außerbetriebnahme von HP Assets liegt. Mithilfe dieser Services können IT-Teams den Zeitaufwand für Rollouts und Aktualisierungen von Projekten reduzieren.

Spezifikationen

Installation Service

Bei dieser Basisversion des Installationservice installiert ein HP Servicemitarbeiter das neue Gerät am festgelegten Ort (Bürozelle, Büro, Labor oder sonstiger Raum) am Kundenstandort und entfernt nach Abschluss der Installation das Verpackungsmaterial aus dem Arbeitsbereich. Bei der PC-Installation beinhaltet dieser Service auch die Abholung der Geräte von einem zentralen Abholpunkt vor Ort beim Kunden. Der PC-Service beinhaltet nicht die Konfiguration des PCs mit einem Benutzerprofil, die Netzwerkkonfiguration oder die Softwareinstallation. Bei Druckern bringt der Kunde den Drucker unmittelbar an den Ort, an dem der Installationservice erfolgt.

Der HP Installation Service für PCs umfasst Folgendes:

Kontaktaufnahme mit dem Kunden: HP oder der von HP autorisierte Servicepartner nimmt Kontakt zum 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 die Laderampe oder Tür des Kundenstandorts begonnen. Die Dauer bis zum Abschluss der Bereitstellung ist von der Verfügbarkeit von HP und seinen autorisierten Servicepartnern abhängig. Der Installationservice wird in der Regel während 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 -bereitstellungsbereich 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 Lieferung 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.
- HP oder der autorisierte Servicepartner erhält dann die Freigabe für die Abnahmebescheinigung/ das Formular zum Projektabschluss.
- HP oder der autorisierte Servicepartner stellt ohne Verzögerung auch ohne Vorlage der Abnahmebescheinigung/des Formulars zum Projektabschluss die Rechnung zur Installation.

Der Installationsservice für Drucker umfasst Folgendes:

Kontaktaufnahme mit dem Kunden: Der Kunde nimmt Kontakt zu HP oder dem von HP autorisierten Servicepartner auf, um einen Termin zu vereinbaren. HP vereinbart einen Termin mit einer Person pro Standort. Wenn nicht anders angefordert und/oder vereinbart, werden standardmäßig alle Installationsservices innerhalb einer Woche nach der Lieferung der Hardware an die Laderampe oder Tür des Kundenstandorts begonnen. Die Dauer bis zum Abschluss der Bereitstellung ist von der Verfügbarkeit von HP und seinen autorisierten Servicepartnern abhängig. Der Installationsservice wird in der Regel während eines Besuchs abgeschlossen. Services, die außerhalb der Standardgeschäftszeiten von HP in Anspruch genommen werden, können Zusatzkosten verursachen.

- Auspacken: HP vergleicht die Lieferung 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 Bürozeile, das Büro, das Labor oder der sonstige Raum befinden, in der/dem die Produkte bereitgestellt werden.
- Einrichtung:
 - Der Kunde bringt den Drucker unmittelbar an den Ort, an dem der Installationsservice erfolgt. HP schließt die Peripheriegeräte, Netzkabel und Stromkabel an, die mit derselben Bestellung gekauft wurden.
 - Dieser Service umfasst die Installation des Druckertreibers auf einer einzelnen PC-Workstation (kein Server).
 - Dieser Service beinhaltet die Einrichtung des Druckernetzwerks, einschließlich der Programmierung der IP-Adresse und der Netzwerkeinstellungen sowie die Überprüfung der Druckausgabe über das Netzwerk.
 - Dieser Service umfasst die Einrichtung der Wireless-Verbindung und die Überprüfung der Druckausgabe über das Internet.
 - Bei der Konfiguration des Druckers für den Netzwerkbetrieb kann der Kunde zwischen automatischer Konfiguration mit BOOTCP oder Dynamic Host Configuration Protocol (DHCP) oder manueller Konfiguration mit IP-Adresse, Standardgateway und Subnetzmaske wählen.
 - Bei Multifunktionsprodukten umfasst der Service die Einrichtung der „Senden an E-Mail“-Konfiguration und die Konfiguration des Druckers für SMTP oder LDAP.
 - Bei diesem Service erhält der vom Kunden benannte Ansprechpartner einen grundlegenden Überblick zur Installation von Verbrauchsmaterialien, dem Ausdruck einer Testseite und der Behebung von Papierstaus. Hinzu kommt eine Beschreibung der Basiskomponenten und -funktionen wie Druckertreiber, Funktionen am Bedienfeld (Kopieren, Drucken, Senden an E-Mail), integrierte Web-Server und Alarmer.
 - Im Rahmen dieses Service erhält der Kunde weitere Basisinformationen, z. B. zur Durchführung eines Supportanrufs bei HP.
- HP oder der autorisierte Servicepartner erhält dann die Freigabe für die Abnahmebescheinigung/ das Formular zum Projektabschluss.

Mitwirkungspflicht des Kunden

Zugang zum Standort sowie zum Produkt

Der Kunde muss zum Zeitpunkt (Tag und Uhrzeit) der geplanten Bereitstellung den Zugang zum Gebäude, der Etage und den einzelnen Bürozeilen, Büros, Laboren oder Räumen ermöglichen, in denen der Service erbracht werden soll. 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.

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, hat der Kunde die Nutzung der Aufzüge für den Transport der Geräte in andere Stockwerke zu ermöglichen.

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.

Freie Stellfläche

In dem Bereich, in dem der neue PC oder der neue Drucker installiert wird, muss genügend Platz sein. Die alten, vorhandenen Geräte dürfen sich nicht mehr an diesem Platz befinden. Bei Bedarf räumt der Kunde den Installationsort des neuen PCs oder Druckers auf. Bei der PC-Installation kann der Kunde die Deinstallation Services in Anspruch nehmen. Dann übernimmt HP das Bereinigen des Aufstellorts. Die alten Geräte (PC, Dockingstation, Monitor, Tastatur und Maus) müssen vom Schreibtisch oder von der Tischplatte entfernt werden, wo die neuen Geräte eingerichtet und installiert werden sollen.

Terminvereinbarung

Hardware und Services werden pro Kundenstandort bestellt. Es liegt in der Verantwortung des Käufers, während des Bestellprozesses für den Hardwareservice 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 Endanwender zu kontaktieren oder zu informieren.

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 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. Der Kunde sorgt dafür, dass alle Genehmigungen erteilt und alle Informationen wie IP-Adressen sowie die gesamte Hardware, Firmware und Software bereitgestellt werden, die der HP Servicespezialist benötigt, um diesen Service zu erbringen.

Wenn das Projektmanagement des Kunden oder die Koordinierung des Installationservice 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.

PC Zubehörkompatibilität

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 Installation Service umfasst keine logische Konfiguration der Peripherie auf der Betriebssystemebene, einschließlich der Monitor- oder Mauseinstellungen.

Vorbereitungen für die Verkabelung

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

Abholpunkt des PC-Produkts

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 befinden 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 Logistic Service for Inside Delivery, einen separaten, eigenständigen Service, bestellen.

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.

Bootfähiges Image

Auf den zu installierenden PCs ist bereits ein bootfähiges Image installiert.

Einrichtung des Druckernetzwerks

Der Kunde ist für die Programmierung der IP-Adresse und der Netzwerkeinstellungen sowie die Überprüfung der Funktion des Netzwerkdruckers zuständig.

Allgemeine Pflichten

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 über ein separates Sicherungssystem oder eine separate Sicherungsprozedur verfügen.

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 Installationsservices verschieben, bis der Kunde diese Gefahren beseitigt hat.

Autorisierter Ansprechpartner

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

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

Besondere Anforderungen

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

Vertraulichkeit

Der Kunde ist für die Sicherheit seiner proprietären und vertraulichen Informationen verantwortlich. Im Rahmen dieses Vertrages ausgetauschte Informationen werden vertraulich behandelt, wenn sie bei der Offenlegung entsprechend gekennzeichnet sind oder wenn die Umstände der Offenlegung auf eine solche Behandlung hindeuten. Vertrauliche Informationen dürfen nur zur Erfüllung von Verpflichtungen oder zur Ausübung von Rechten aus diesem Vertrag verwendet und an Mitarbeiter, Vertreter oder Auftragnehmer weitergegeben werden, welche derartige Informationen zu diesem Zweck benötigen. Vertrauliche Informationen werden mit angemessener Sorgfalt geschützt, um eine unbefugte Nutzung oder Offenlegung über einen Zeitraum von drei Jahren ab Erhalt oder (falls länger) während des Zeitraums zu verhindern, in dem die Informationen der Vertraulichkeit unterliegen. Diese Verpflichtungen erstrecken sich nicht auf Folgendes: i) Die Informationen waren oder werden der empfangenden Partei ohne Verpflichtung zur Vertraulichkeit bekannt. ii) Die Informationen werden vom Empfänger eigenständig entwickelt. iii) Die Offenlegung ist gesetzlich oder durch eine staatliche Stelle vorgeschrieben.

Personenbezogene Daten

Jede Partei hat ihre jeweiligen Verpflichtungen aus den geltenden Datenschutzgesetzen einzuhalten. HP beabsichtigt nicht, bei der Serviceerbringung auf personenbezogene Daten des Kunden zuzugreifen. Jeglicher Zugriff durch HP auf personenbezogene Daten des Kunden, die auf einem Kundensystem oder -gerät gespeichert sind, erfolgt wahrscheinlich zufällig. Der Kunde trägt jederzeit die Verantwortung für personenbezogene Kundendaten. Alle personenbezogenen Daten, auf die HP Zugriff hat, werden nur für die Erbringung der bestellten Services verwendet. Der Kunde ist für die Sicherheit seiner proprietären und vertraulichen Informationen einschließlich der personenbezogenen Daten verantwortlich.

Allgemeines

Stornierung der Bestellung

Der Kunde kann Bestellungen für diesen Service vor der Terminbuchung/Bereitstellung kostenlos stornieren.

Servicebereitstellung

Services müssen im Land der Bestellung entgegengenommen/ausgeführt werden.

Arbeitszeiten

Installationservices werden während der normalen lokalen HP Geschäftszeiten an den normalen Geschäftstagen mit Ausnahme von lokalen bei HP arbeitsfreien Tagen erbracht.

Beauftragung von Subunternehmen

HP darf jederzeit nach vorheriger schriftlicher Ankündigung (a) Subunternehmen (Dritte) mit der Erbringung der HP obliegenden Pflichten (insgesamt oder teilweise) beauftragen, darunter auch autorisierte HP Serviceanbieter, oder (b) diese Servicevereinbarung einem anderen HP Geschäftsbereich zuweisen oder an diesen übertragen.

Basisschulung für Druckerbediener

HP gibt einen grundlegenden Überblick über die Verwendung von Verbrauchsmaterialien, das Drucken einer Testseite und das Beheben von Papierstaus sowie Erklärungen zu grundlegenden Funktionen.

Lieferadresse

Installationen werden nur am Lieferstandort ausgeführt.

Unterstützte Hardware

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

Weitere Kosten

HP behält sich vor, auf Zeit- und Materialbasis zusätzliche Arbeiten, die über den angebotenen Servicepreis hinausgehen und durch Servicevorbereitungsmaßnahmen oder andere notwendige Voraussetzungen anfallen, die vom Kunden nicht erfüllt wurden, in Rechnung zu stellen.

Fehlerhafte Hardware

Fehlerhafte Hardware, die während der Installation erkannt wird, wird ausgetauscht oder im Rahmen der Gewährleistungsbedingungen des ursprünglichen Lieferanten für von HP bereitgestellten oder unterstützten Produkten repariert.

Geografische Abdeckung

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

Bestellinformationen

Installationservices können nur beim Kauf eines neuen PCs (Desktop, Notebook, Thin Client oder Workstation) oder Druckers bestellt werden. Installationservices sind auf einen PC, einen Monitor, eine Dockingstation, eine Tastatur, eine Maus oder einen Drucker beschränkt. Der Service muss nur für den PC oder Drucker bestellt werden und umfasst den Anschluss dieses Zubehörs. Im Allgemeinen ist der Service auf PCs und Drucker 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 oder Drucker an.

Installationservices für PCs oder Drucker 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 GetMore Services abgewickelt werden.

Weitere Informationen unter
hp.com/go/deploy

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



Mit Kolleginnen und Kollegen teilen

Für HP Services gelten die anwendbaren allgemeinen Geschäftsbedingungen für HP Services, die dem Kunden bzw. der Kundin zum Zeitpunkt des Kaufs bereitgestellt oder genannt werden. Der Kunde bzw. die Kundin kann möglicherweise gemäß länderspezifischen Gesetzen zusätzliche Ansprüche geltend machen. Diese Ansprüche bleiben durch die HP Geschäftsbedingungen des Service oder die HP Herstellergarantie des HP Produkts unberührt.

© Copyright 2022 HP Development Company, L.P. Änderungen vorbehalten. Neben der gesetzlichen Gewährleistung gilt für HP Produkte und Dienstleistungen ausschließlich die Herstellergarantie, die in den Garantieerklärungen für die jeweiligen Produkte und Dienstleistungen explizit genannt wird. Aus den Informationen in diesem Dokument ergeben sich keinerlei zusätzliche Gewährleistungsansprüche. HP haftet nicht für technische bzw. redaktionelle Fehler oder fehlende Informationen.

