

# HPE Installation Service

## Support-Services

### Vorteile des Service

- Installation durch einen autorisierten technischen Experten von Hewlett Packard Enterprise
- Überprüfung, ob alle Service-Voraussetzungen vor Beginn der Installation erfüllt sind
- Bereitstellung des Service zu einem vereinbarten, für Ihr Unternehmen günstigen Zeitpunkt
- Konzentration Ihrer IT-Mitarbeiter auf deren zentrale Aufgaben und Prioritäten
- Vollständige Abdeckung während des Garantiezeitraums für Produkte, die von einem autorisierten technischen Experten von Hewlett Packard Enterprise installiert werden müssen

### Überblick über die wichtigsten Serviceleistungen

- Serviceplanung
- Servicebereitstellung
- Installationstests (Installation Verification Tests, IVT)

Der HPE Installation Service sorgt für die grundlegende Installation von Geräten und Softwareprodukten der Marke Hewlett Packard Enterprise sowie von HPE unterstützten Produkten anderer Hersteller, die von HPE oder von HPE autorisierten Fachhändlern verkauft werden. Der Installation Service ist Teil eines Pakets

aus HPE Bereitstellungs-Services, die dazu dienen, Ihnen die Gewissheit zu geben, dass Ihre HPE und von HPE unterstützten Produkte durch einen Experten von Hewlett Packard Enterprise und unter Einhaltung der Anweisungen der Produktdokumentation des Herstellers installiert wurden.

**Tabelle 1.** Serviceleistungen

Merkmale	Servicebeschreibung
<b>Serviceplanung</b>	Gemeinsam mit dem Kunden plant ein Serviceexperte von Hewlett Packard Enterprise alle notwendigen Aktivitäten und identifiziert eventuelle Voraussetzungen. Darüber hinaus terminiert er die Erbringung des Service zu einem Zeitpunkt, der von HPE und dem Kunden gemeinsam festgelegt wird. Dieser Zeitpunkt liegt innerhalb der üblichen Geschäftszeiten von HPE mit Ausnahme der bei HPE arbeitsfreien Tage, wenn HPE nicht explizit anderen Vereinbarungen zustimmt. Services, die außerhalb der üblichen Geschäftszeiten von HPE in Anspruch genommen werden, können Zusatzkosten verursachen. Der Serviceexperte von Hewlett Packard Enterprise überprüft gemeinsam mit dem Kunden vor der Bereitstellung des Service, ob alle Service-Voraussetzungen erfüllt sind.
<b>Servicebereitstellung für alle Produkte</b>	Die Servicebereitstellung kann eine oder mehrere der folgenden Aktivitäten für alle Produkte umfassen: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Herausnehmen des Produkts aus der Verpackung, Sichtprüfung auf Beschädigungen, Austausch oder Reparatur aller HPE Komponenten, die während der Lieferung beschädigt wurden, nach Ermessen von HPE</li> <li>• Installation des Produkts entsprechend der Produktdokumentation des Herstellers</li> <li>• Sammeln aller Verpackungsmaterialien an einem vom Kunden benannten Ort in der Nähe und Mitteilung an den Kunden, sobald die Materialien vom Kunden entsorgt werden können</li> <li>• Grundlegende Informationen für den Kunden, z. B. Vorgehensweise bei einem Anruf beim Support von Hewlett Packard Enterprise</li> </ul>

**Tabelle 1.** Serviceleistungen (Forts.)

Merkmale	Servicebeschreibung
<b>Servicebereitstellung für alle Hardwareprodukte</b>	<p>Die Servicebereitstellung für alle Hardwareprodukte kann folgende Aktivitäten umfassen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Installation von Hardwareoptionen (zusätzliche Speicherkapazität, Laufwerke etc.), die im Rahmen desselben Auftrags gekauft und im System installiert werden sollen, oder Installation zusätzlicher Optionen in einem vorhandenen System</li> <li>• Installation des Produkts in einem bereits installierten Rack (falls geeignet)</li> <li>• Installation der erforderlichen Kabel (falls geeignet)</li> <li>• Physische Verbindung der Geräte mit dem LAN</li> <li>• Installation der ausgewählten und von HPE bereitgestellten Tools</li> </ul>
<b>Servicebereitstellung für Softwareprodukte</b>	<p>Die Servicebereitstellung für Softwareprodukte kann folgende Aktivitäten umfassen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Bei Systemen, die mit werkseitig installierter Betriebssystemsoftware geliefert werden: Überprüfung, ob beim Kunden die anfängliche Betriebssystemanzeige ordnungsgemäß erscheint</li> <li>• Installation und Konfiguration der Firmware oder Treiber, die im Lieferumfang des Hardwareprodukts enthalten sind und zur Aktivierung des Basisbetriebs der Geräte benötigt werden</li> </ul>
<b>Servicebereitstellung für werkseitige Rack- und Speicherlösungen</b>	<p>Die Servicebereitstellung für werkseitige Rack- und Speicherlösungen kann folgende Aktivitäten umfassen: Installation der werkseitigen Racklösung, Anschluss der Lösung an die externe Stromversorgung, Funktionstests, um sicherzustellen, dass während der Lieferung keine Beschädigungen aufgetreten sind. Externe Peripheriegeräte und Netzwerkkomponenten werden angeschlossen, wenn werkseitig Datenkabel angebracht und gekennzeichnet wurden.</p>
<b>Servicebereitstellung für das HPE BladeSystem</b>	<p>Zu den Maßnahmen bei der Servicebereitstellung für ein HPE BladeSystem gehören möglicherweise die Installation des HPE BladeSystem Enclosure mit allen Blades, der von HPE unterstützten Ethernet-Verbindungsoptionen und aller relevanten Stromversorgungsoptionen, die im Rahmen desselben Auftrags gekauft wurden und im Enclosure installiert werden sollen. Hinzu kommen die Verkabelung, die Konfiguration der Management-Firmware auf der Systemplatine und die Installation des Enclosure in einem bereits installierten Rack (falls geeignet).</p>
<b>Servicebereitstellung für Netzwerkprodukte</b>	<p>Die Servicebereitstellung für Netzwerkprodukte kann folgende Aktivitäten umfassen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Laden der vom Kunden bereitgestellten Basisinformationen zur Netzwerkkonfiguration, z. B. IP-Adresse des Geräts, Subnetzmaske und Standardgateway</li> <li>• Test der Netzwerkverbindung zu einem benachbarten Gerät, das mit demselben LAN verbunden ist, über PING</li> </ul>
<b>Installationstests (Installation Verification Tests, IVT)</b>	<p>Hewlett Packard Enterprise führt geeignete Installationstests für diesen Service durch.</p>

## Serviceeinschränkungen

Folgende Aktivitäten sind u. a. von diesem Service ausgeschlossen:

- Servicebereitstellung für Hardware und/oder Software, die nicht durch eine Garantie oder einen Supportvertrag von Hewlett Packard Enterprise abgedeckt ist (mit Ausnahme der im Abschnitt „Service-Voraussetzungen“ aufgeführten Informationen)
- Servicebereitstellung auf einem Produkt, das nicht durch einen Supportvertrag mit einem anderen Anbieter abgedeckt ist
- Behebung von hardwarebezogenen Problemen, die während des Installationstests auftreten, es sei denn, diese werden von einer gültigen Garantie oder einem geltenden Hardware-Supportvertrag von Hewlett Packard Enterprise abgedeckt
- Planung, Design oder Beurteilung der IT-Umgebung des Kunden, mit Ausnahme der Identifizierung der Service-Voraussetzungen für das zu installierende Produkt (mit Ausnahme bestimmter Aktivitäten, die im Abschnitt „Servicebereitstellung“ erläutert werden)
- Neukonfiguration einer werkseitigen Racklösung und werkseitig konfigurierten Lösung
- Neukonfiguration der vorhandenen IT-Infrastruktur beim Kunden
- Services, die nach Ermessen von Hewlett Packard Enterprise benötigt werden, weil nicht von HPE autorisierte Personen versucht haben, die Hardware, Firmware oder Software zu installieren, zu reparieren, zu warten oder zu ändern
- Aktivitäten zur Begutachtung des Standorts, z. B. eine umfassende Analyse der Stromversorgung, Kühlung, Luftfeuchtigkeit, Luftverschmutzung und Vibration am Kundenstandort sowie des Montagebodens im Rechenzentrum des Kunden, um festzustellen, ob die Tragfähigkeit für das Gewicht der zu installierenden Bandbibliothek ausreicht
- Installation von Softwareprodukten im Rahmen der Installation der Basishardware, mit Ausnahme der besonderen Hinweise im Abschnitt „Servicebereitstellung“; für diese Installation müssen möglicherweise zusätzliche HPE Installation Services gekauft werden

- Bei werkseitigen Racklösungen Installation von mehr als einem Rack und/oder an mehr als einem Standort
- Alle Serviceleistungen, die nicht ausdrücklich in diesem Dokument genannt sind

## Service-Voraussetzungen

Für den HPE Installation Service sind ausschließlich HPE Produkte und von HPE unterstützte Produkte berechtigt, die von Hewlett Packard Enterprise oder einem von Hewlett Packard Enterprise autorisierten Fachhändler verkauft werden.

Wenn ein vorhandenes System oder eine vorhandene Umgebung, auf dem/in der ein Produkt unter den Bedingungen dieses Service installiert werden soll, nicht durch einen aktuellen Servicevertrag mit Hewlett Packard Enterprise abgedeckt ist, müssen gegen Aufpreis möglicherweise eine Überprüfung vor Beginn der Installation sowie bei Bedarf weitere Aufgaben durchgeführt werden, um auf dem System oder in der Umgebung eine unterstützte Konfiguration einzurichten, bevor die Installation durchgeführt werden kann.

## Mitwirkungspflicht des Kunden

Folgendes liegt in der Verantwortung des Kunden:

- Der Kunde stellt sicher, dass der HPE Support Service für diesen Service innerhalb von zehn (10) Tagen nach dem Kauf des Service gemäß den Registrierungsanweisungen des von HPE bereitgestellten E-Mail-Dokuments oder sonstigen Anweisungen von HPE registriert wird.
- Der Kunde kontaktiert innerhalb von 90 Tagen nach dem Kauf einen Serviceexperten von Hewlett Packard Enterprise, um einen Termin für die Erbringung des Service festzulegen.
- Der Kunde stellt sicher, dass alle während der Serviceplanung ermittelten Service-Voraussetzungen vor der Bereitstellung des Service erfüllt sind.
- Der Kunde entpackt ggf. die Komponenten und stellt sie an dem Standort bereit, an dem der Installationsservice erbracht werden soll.

- Der Kunde gestattet Hewlett Packard Enterprise uneingeschränkten Zugang zu allen Räumen, in denen der Service erbracht werden soll.
- Der Kunde teilt einen Mitarbeiter ein, der im Namen des Kunden alle Genehmigungen erteilt, Informationen bereitstellt (z. B. IP-Adressen) und sicherstellt, dass sämtliche Hardware, Firmware und Software verfügbar ist, die der Serviceexperte von HPE zur Bereitstellung des Service benötigt, und dass die Softwareprodukte ordnungsgemäß lizenziert sind. Außerdem unterstützt er auch ansonsten HPE bei der Bereitstellung dieses Service.
- Der Kunde beachtet die Lizenzbedingungen für die Nutzung aller Service-Tools von Hewlett Packard Enterprise, die für die Erbringung dieses Services verwendet werden, falls anwendbar.
- Der Kunde ist für alle Prozesse zur Datensicherung und -wiederherstellung verantwortlich.
- Der Kunde ist für die Entsorgung der Verpackungsmaterialien verantwortlich.

### Allgemeine Bestimmungen/ weitere Ausschlüsse

Hewlett Packard Enterprise behält sich das Recht vor, den Preis für diesen Service zu ändern, wenn der Kunde nicht innerhalb von 90 Tagen nach dem Kauf die nachfolgende Bereitstellung plant und die notwendigen Schritte unternimmt.

Services, die außerhalb der üblichen Geschäftszeiten von Hewlett Packard Enterprise in Anspruch genommen werden, können Zusatzkosten verursachen.

Die Fähigkeit von Hewlett Packard Enterprise, diesen Service bereitzustellen, ist von der umfassenden und zeitgerechten Kooperation des Kunden mit HPE sowie von der Genauigkeit und der Vollständigkeit der Informationen und Daten abhängig, die der Kunde HPE zur Verfügung stellt.

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

Wird bei der Installation festgestellt, dass die Hardware defekt ist, wird die Hardware gemäß den Gewährleistungsbedingungen des ursprünglichen Anbieters der von HPE bereitgestellten oder unterstützten Produkte ausgetauscht oder repariert.

Es können Reisekosten anfallen. Bitte wenden Sie sich an die lokale Niederlassung.

### Bestellinformationen

Dieser Service kann unter Angabe der Nummer HA113A1#xxx oder anderer Produktnummern für den HPE Installation Service bestellt werden, die Ihnen der zuständige Vertriebsbeauftragte nennt.

Kunden, die Installationsservices benötigen, die über die in diesem Dokument beschriebenen Services hinausgehen, sollte HPE Installation und Startup Services oder HPE Implementation Services kaufen oder gemeinsam mit HPE ein individuelles Angebot für einen Installationsservice erarbeiten.

### Weitere Informationen

Weitere Informationen zu Support-Services von Hewlett Packard Enterprise erhalten Sie bei einem unserer weltweiten Vertriebsbüros oder auf den folgenden Websites:

[hpe.com/services/lifecycleevent](https://hpe.com/services/lifecycleevent)  
[hpe.com/services/support](https://hpe.com/services/support)



Melden Sie sich noch heute an.