

# HP Installation und Implementierung von HP Netzwerkdruckern

HP Care Pack



HP Hardware Support Vor-Ort Installation und Netzwerkintegration umfasst die Inbetriebnahme einer oder mehrerer HP Netzwerkdrucker an einem Standort.



Serviceübersicht	Service-Highlights	Ihre Vorteile
HP Hardware Support Vor-Ort Installation und Netzwerkintegration umfasst die Inbetriebnahme einer oder mehrerer HP Netzwerkdrucker an einem Standort innerhalb eines Tages	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Serviceplanung</li> <li>• Ausführung des Services, einschließlich:</li> <li>• Installationsprüftest</li> <li>• Einweisung der Benutzer</li> <li>• Dokumentation der Konfiguration</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Überprüfung, ob alle Servicevoraussetzungen vor Beginn der Installation erfüllt sind</li> <li>• Leistungserbringung Vor-Ort mit Termin nach Ihrer Wahl</li> <li>• Installation des Produktes entsprechend den Produktespezifikationen</li> <li>• Beantwortung eventueller Fragen durch einen Servicespezialisten</li> <li>• Kundenspezifische Installation zur Unterstützung Ihrer speziellen Konfigurationsanforderungen (ausschließlich Installation &amp; Systemstart)</li> <li>• Entsorgung der Verpackung</li> </ul>

## Spezifikationen

**Tabelle 1. Dienstleistungsmerkmale**

Der Leistungsumfang, einschließlich der Verfügbarkeit spezifischer Service Level, geographischer Beschränkungen, Reaktionszeiten, Servicefenster usw., kann in den einzelnen Ländern variieren und muss zum Zeitpunkt des Erwerbs oder bei HP in dem Land, in dem die Dienstleistung erbracht werden soll, geprüft werden.

Merkmal	Bereitstellungsspezifikationen
<b>Serviceplanung</b>	<p>Wenn Sie nach der korrekten Registrierung Ihres HP Care Pack Service einen Serviceanruf bei HP tätigen, plant ein autorisierter HP Partner in Absprache mit Ihnen den Servicetermin entweder für den folgenden Arbeitstag, für den Sie ein Servicefenster vereinbart haben, oder zu einem späteren Termin.</p> <p>Der HP Partner wird überprüfen, ob alle festgelegten Voraussetzungen erfüllt sind.</p>
<b>Ausführung des Services</b>	<p>In dem von HP ausgeführten Service sind folgende Aktivitäten enthalten:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Auspacken des Produktes, Überprüfung auf eventuelle Transportschäden, Installation gemäß den Produktspezifikationen, Ausführung von Standardtest und Diagnoseroutinen</li> <li>• Physische Anbindung des Geräts an ein Netzwerk, LAN oder WAN</li> <li>• Durchführung von Systeminbetriebnahme und Selbsttest, Überprüfung der Gerätefunktionen und Gewährleistung, dass die aktuelle Software und Firmware auf dem Produkt installiert sind</li> <li>• Einsetzen des Produktes in ein Rack, falls das betreffende Produkt zu einem Rack-System gehört</li> <li>• Reparatur oder Austausch gemäß der jeweiligen Herstellergarantie, falls die Hardware oder einzelne Komponenten defekt sind</li> </ul>
<b>Installationsprüftest</b>	<p>HP wird mit Hilfe von Standardtests (z. B. Power On Self Test (POST), Diagnosetests) überprüfen, ob das betreffende Produkt gemäß internen HP Standards, Industrie- oder gemäß speziellen, im Vorfeld mit dem Kunden vereinbarten Standards installiert und konfiguriert wurde.</p>
<b>Kundeneinarbeitung</b>	<p>Sie erhalten von dem autorisierten HP Partner folgende Einarbeitung bezüglich des Produktes:</p> <p>Er macht Sie mit Ihrem neuen Drucker vertraut, erklärt Ihnen das Ein- und Ausschalten sowie das Ausrichten der Papierfächer, das Einlegen von Papier, das Installieren der Tonerpatrone und das Beheben des Papierstaus. Sie können Ihre/n neuen HP Netzwerkdrucker schnell in Betrieb nehmen und sicher sein, dass er die Druckqualität und die Produktivität bietet, die Sie von HP erwarten.</p>
<b>Servicefenster</b>	<p>Das Servicefenster definiert die Servicezeiten, in denen Ihre Anrufe qualifiziert und Dienstleistungen erbracht werden.</p> <p>Die folgenden Servicefenster sind verfügbar:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Standard:</b> Der Service ist von 8:00 bis 17:00 Uhr verfügbar, montags bis freitags, außer an gesetzlichen Feiertagen.</li> </ul>

<b>Reisezonen</b>	<p>Befindet sich Ihr Standort im Umkreis von maximal 80 km von einem HP Service Center, werden keine zusätzlichen Reisekosten berechnet. Im Tessin verdoppelt sich die Reaktionszeit.</p> <p>Für Dienstleistungen, die außerhalb dieses 80-km-Radius erbracht werden, können zusätzliche Reisekosten in Rechnung gestellt werden.</p>
<b>Voraussetzungen</b>	<p>Vor Beginn der Serviceausführung müssen die im Folgenden genannten Voraussetzungen erfüllt werden. Ist dies nicht der Fall, wird HP Ihnen für alle Tätigkeiten, die notwendig sind, um die genannten Voraussetzungen zu schaffen, entsprechende Arbeitszeit und Materialien berechnen.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Verkabelung und Netzwerkverbindungen sind installiert und funktionsbereit</li> <li>• die erforderliche TCP/IP-Adresse ist verfügbar</li> <li>• die benötigte Software sowie gültige Lizenzen wurden erworben</li> <li>• die Software wird dem HP Servicepartner bei Ankunft zur Verfügung gestellt</li> <li>• es sind keine älteren Versionen des Betriebssystems auf dem Server installiert</li> </ul>
<b>Kundenverpflichtungen</b>	<p><b>Sie müssen das betreffende Hardwareprodukt und Ihr HP Care Pack registrieren.</b></p> <p>Außerdem sind Sie für die Ausführung folgender Tätigkeiten verantwortlich:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Gewährleistung, dass alle Voraussetzungen, wie oben erwähnt, erfüllt sind</li> <li>• Tötigung eines Anrufs bei HP zur zeitlichen Planung des Serviceeinsatzes (halten Sie Ihre HP Care Pack Vertragsnummer bereit)</li> <li>• Koordination der Wartung sonstiger Hard- oder Software durch andere Hersteller mit dem Service von HP</li> <li>• Ernennung eines zuständigen Mitarbeiters, der autorisiert ist, notwendige Genehmigungen zu erteilen, Informationen bereitzustellen und auf sonstige Weise HP beratend zur Seite steht, um die Durchführung des Services zu vereinfachen</li> <li>• Gewährleistung, dass die gesamte Hard-, Firm- und Software, die der Servicespezialist für die Ausführung der Dienstleistung benötigt zur Verfügung steht</li> <li>• Genehmigung des uneingeschränkten Zugangs für HP zu allen Bereichen, in denen eine Dienstleistung zu erbringen ist</li> <li>• Bereitstellung eines geeigneten Arbeitsplatzes zur Durchführung der Servicetätigkeiten, einschließlich des Zugangs zu einer externen Telefonleitung, der Stromversorgung sowie sämtlicher erforderlicher Netzwerkverbindungen</li> <li>• Verantwortung für alle Datensicherungen sowie deren Wiederherstellung</li> </ul>
<b>Abschluss der Servicetätigkeiten</b>	<p>Der Service ist vollständig erbracht, wenn service- und produktspezifische Kriterien in Bezug auf den Abschluss der Tätigkeiten erfüllt sind.</p>
<b>Serviceumfang</b>	<p>Die Installation umfasst Hardwareoptionen, die zusammen mit dem System gekauft wurden und gleichzeitig installiert werden müssen.</p> <p>Der Leistungsumfang umfasst das Hauptprodukt der Marken HP und Compaq, alle von HP bereitgestellten internen Komponenten sowie das gesamte Standardzubehör und alle Optionen der Marken HP und Compaq, die zusammen mit dem Hauptprodukt erworben wurden.</p>
<b>Servicebeschränkungen</b>	<p>Beim HP Hardware Support Vor-Ort Installation und Netzwerkintegration von Netzwerkdruckern sind folgende Tätigkeiten nicht mit abgedeckt:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ausführung von Servicetätigkeiten an jeglichen Hardwareprodukten, für die keine gültige HP Herstellergarantie oder ein entsprechender HP Servicevertrag existiert</li> <li>• Planung, Design, Implementierung oder Bewertung Ihres gesamten SAN bzw. der Netzarchitektur</li> </ul> <p>Wenn Ihr Servicevertrag Hardware und/oder Software beinhaltet, die nicht von HP produziert oder bereitgestellt wurde, übernimmt HP keine Garantie, dass diese Hard- oder Software in Ihrer Betriebsumgebung korrekt funktioniert.</p>

# HP Installation und Implementierung von HP Netzwerkdruckern

HP Hardware Support Vor-Ort Installation und Netzwerkintegration umfasst die Inbetriebnahme einer oder mehrerer HP Netzwerkdrucker an einem Standort.

## Bestellinformation

HP Care Pack Services erhalten Sie bei Ihrem Fachhändler für HP oder Compaq Hardware. Sie können das HP Care Pack Servicepaket während der Herstellergarantie für Ihr Hardwareprodukt erwerben.

## Weitere Informationen

Weitere Informationen zu HP Services erhalten Sie weltweit in allen Verkaufsniederlassungen, bei unseren Vertragshändlern, oder besuchen Sie uns im Internet unter:

<http://www.hp.com/ch/hpcarepack>

**HP Infoline: 0848 88 44 66**

© 2004 Hewlett-Packard Development Company, L.P. Änderungen vorbehalten. Die Garantien für HP Produkte und Services werden ausschliesslich in der entsprechenden, zum Produkt/Service gehörigen Garantieerklärung beschrieben. Aus dem vorliegenden Dokument sind keine weiter reichenden Garantieansprüche abzuleiten. HP übernimmt keine Verantwortung für die Richtigkeit und Vollständigkeit der Angaben. Microsoft, Windows und Windows NT sind in den USA eingetragene Marken der Microsoft Corporation. UNIX ist eine eingetragene Marke von The Open Group. Die Bedingungen der HP Kunden-Support-Services sind in Anlage SS5, den Allgemeinen Geschäftsbedingungen der HP für Verkauf und Supportleistungen (E16) bzw. dem HP Global Agreement (E99) sowie gegebenenfalls in einer Auftragsbeschreibung festgelegt.

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

