

# Resource Services

Договорни услуги, част от HP Care



## Предимства на услугата

Услугата Resource Services е предназначена за:

- Изпълнението на бюджета на проекта и планирането на целите с помощта на квалифицирани и обучени професионалисти на HP
- Изпълнението на собствените ви хардуерни и софтуерни нужди за проекта с помощта на техническите ресурси на HP
- Намаляване на рисковете в управлението на проекти благодарение на експертите на HP, които имат опит с продукти и технологии на HP и техни партньори

## Основни характеристики на услугата

- Планиране на услугите и ресурсите
- Доставка на услуги:
  - Ресурси за управление на проекти
  - Хардуерни технически ресурси
  - Софтуерни технически ресурси

Услугата HP Resource Services е вашият източник на специалисти по управление на проекти, по софтуер и хардуер, както и за жизнено важни бизнес консултации, които ще ви помогнат да постигнете проектните и техническите си цели. Има много различни ресурси за уникалните нужди на вашия бизнес:

- Ресурсите на HP управление на проекти предоставят административна помощ, дисциплинирана методология на проектите и една точка за контакти за нуждите на вашите ИТ проекти.
- Хардуерните технически ресурси на HP предоставят персонализирана проактивна хардуерна поддръжка, например помощ при надстройка или хардуерни смени, с цел постигане на специфичните нужди на бизнеса ви и осигуряване на допълнително съдействие за инсталираната система.
- Софтуерни технически ресурси на HP за проактивна персонализирана помощ и поддръжка при инсталиране, конфигуриране и актуализиране на поддържан от HP софтуер.
- Технически консултанти на HP предлагат краткосрочни консултации или услуги във връзка с клиентската среда, хардуер, системен инфраструктурен софтуер и виртуализирана среда, включително техническа ефективност и оценка на капацитета.

Всички тези услуги се предоставят от квалифицирани и обучени професионалисти от HP.

## Спецификации

Таблица 1. Характеристики на услугата

Характеристика	Спецификации на доставка на услугата
<b>Планиране на услугите и ресурсите</b>	<p>Специалист по услугите на HP извършва отдалечено планиране и оценка с цел обсъждане на нуждите на клиента от ресурси. Съставя се разработен съвместно с клиента персонализиран план под формата на Протокол за извършена работа (Statement of Work (SOW), в който се уточняват подробности за услугите като:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• планирани дейности по тип ресурси</li><li>• капацитет на всеки тип ресурс по отношение на времето</li><li>• списък с дейностите за извършване на важни за клиента технически услуги и/или услуги за инсталиране и внедряване</li><li>• датите на извършване на услугите</li><li>• съответните такси за Resource Services</li></ul> <p>За да се предоставят описаните услуги е необходимо да има одобрен от двете страни и подписан Протокол за извършена работа.</p>

**Таблица 1.** Характеристики на услугата (продължение)

Характеристика	Спецификации по доставянето на услугата
<b>Ресурси за управление на проекти (project-management resources)</b>	<p>HR ресурсите за управление включват мениджъри на проекти и специалисти. Мениджърът на проект е определен ръководител на проект от HR, който планира, управлява и контролира проектите. Този мениджър на проекти на HR обикновено функционира като една точка за връзка за клиентите и носи пълна отговорност за проекта, като задълженията му може да са разработката на проекта, плана, бюджета, структурата и графика; определяне на изискванията за служителите и управление на работата на служителите и трети лица.</p> <p>Специалистът по проекти отговаря за администрирането и поддръжката на проектите. Специалистът по проекти от HR обикновено поддържа проекта, като изпълнява административни и финансови задачи, и координиране. Допълнителни задължения може да са изпълнението на анализи, търсене на алтернативни решения и разработка на предложения.</p>
<b>Хардуерни технически ресурси (hardware technical resources)</b>	<p>Ресорен инженер на HR или инженер за клиенти предоставя персонализирани проактивни хардуерни услуги за удовлетворяване на специфичните нужди на клиента. Обичайните дейности включват осигуряване на клиента на съдействие при монтиране, демонтиране и преместване на хардуер, помощ при актуализиране и конфигуриране, както и улесняване на общото внедряване на поддържани от HR продукти.</p>
<b>Софтуерни технически ресурси (software technical resources)</b>	<p>Софтуерният технически специалист от HR (също наричан софтуерен технически професионалист или софтуерен специалист) предоставя персонализирани проактивни софтуерни услуги за вашите уникални нужди. Обикновено тези действия включват поддръжката на специалните проекти на клиентите със софтуерни консултации, инсталиране на софтуер и помощ при надстройка.</p>

## Приложимост на услугата

За да може да закупи предлаганите от HR софтуерни технически ресурси, хардуерни технически ресурси и услуги за критично важни бизнес системи, клиентът трябва:

- да притежава валидна към момента гаранция или договор за поддръжка за системата, за която е закупен ресурсът, и за дейност, включваща промяна на конфигурацията
- да закупи услуги за ресурси за минимален период от един (1) ден; услугата ще се извърши в рамките на местното работно време на HR освен ако не е посочено друго в Протокола за извършена работа
- да се подпише върху Протокола за извършена работа преди началото на извършване на услугата

## Задължения на клиента

Клиентът изпълнява всички задължения, описани в одобрения и подписан от двете страни Протокол за извършена работа.

## Общи разпоредби/Други изключения

- Всяка дейност, която не е детайлно описана в Протокол за извършена работа (Statement of Work (SOW)), не се включва в тази услуга.
- Софтуерните технически и хардуерните технически ресурси не са налични за продукти на HR за частни клиенти.
- Възможно е начисляване на разходи за транспорт, проверете в местния офис на HR.
- Работа, извършена извън стандартното местно работно време се таксува допълнително и трябва да се опише в Протокола за извършена работа.

## Информация за поръчка

Тази услуга се предлага или при необходимост или за закупуване като част от съществуващ договор за обслужване с HP. Както е посочено по-горе, тези услуги изискват разработване и подписване на одобрен от двете страни Протокол за извършена работа, в който се определя обхвата на услугите и се описва съответния артикулен номер на необходимите части.

- За технически услуги:
  - Услуга за ресурси при необходимост (H7L44AC)
  - Услуга за ресурси по договор (H7L54AC)
- Услуги за инсталиране и внедряване (IDS):
  - Персонализирана услуга за инсталиране при необходимост (HA176AC)
  - Персонализирана услуга за инсталиране по договор (HB068AC)

Свържете се с представител на HP за подробности относно заявяването на тези услуги.

**Научете повече на**  
[hp.com/go/cpsc](http://hp.com/go/cpsc)

**Абонирайте се за актуализации**  
[hp.com/go/getupdated](http://hp.com/go/getupdated)

---

За Услуги на HP важат приложимите срокове и условия на HP за предлаганите или представените на клиента услуги към момента на покупката. Клиентът може да има допълнителни законови права, основани на местното приложимо законодателство, които не се влияят по никакъв начин от условията и сроковете на HP за услугата или Ограничената гаранция на HP за продукт на HP

© 2004 Hewlett-Packard Development Company, L.P. Съдържащата се тук информация може да се промени без уведомяване. Единствените гаранции за HP продукти и услуги са изложени в изричните гаранционни условия, придружаващи тези продукти и услуги. Нищо от съдържащото се тук не трябва да се тълкува като допълнителна гаранция. HP не носи отговорност за технически или редакторски грешки или пропуски, съдържащи се в настоящото. HP Customer Support Services се обуславят от Приложение SS5 и Условията за продажби и услуги.

