

Teknikerservices

Kontraktlige services, en del af HP Care



Fordele

Teknikerservices har til formål at hjælpe dig med at:

- holde projektbudgettet og nå planlagte mål med HP's veluddannede og erfarne projektmedarbejdere
- opfylde behovene i infrastrukturprojekter med hjælp fra HP's tekniske ressourcer
- reducere projektrisici med hjælp fra HP's medarbejdere, der er erfarne i brug af HP- og partnerprodukter og -teknologier

Serviceydelser

- Service- og teknikerplanlægning
- Servicelevering:
 - Projektledelseskonsulenter
 - Hardwareteknikere
 - Softwareteknikere

Teknikerservices er din kilde til projektledelses-, software- og hardwarespecialister samt it-servicestyling (ITSM), som kan hjælpe dig med at nå dine projektmål eller tekniske mål. HP har flere slags teknikere, der kan opfylde de særlige krav, din virksomhed stiller:

- HP's projektledelseskonsulenter yder administrativ assistance, struktureret projektmetodik og er dit kontaktpunkt i forbindelse med it-projekter.
- HP's hardwareteknikere tilbyder skræddersyet, proaktiv hardwaresupport, f.eks. assistance ved flytning af hardware, planlægning af konfiguration eller opgradering for at opfylde din virksomheds krav, og de yder supplerende hjælp på det installerede system.
- HP's softwareteknikere tilbyder skræddersyet, proaktiv hjælp og support til installation, konfiguration og opgradering af HP-understøttet software.
- HP's tekniske konsulenter tilbyder konsulentassistance i kortere tid eller services, der relaterer til kundens miljø, hardware, systeminfrastruktursoftware og virtuelle miljø, herunder vurdering af teknisk ydelse og kapacitet.

Alle disse services leveres af HP's kvalificerede og højtuddannede professionelle medarbejdere.

Specifikationer

Tabel 1. Ydelse

Ydelse	Beskrivelse
Service- og teknikerplanlægning	<p>En HP-servicespecialist gennemfører et planlægnings- og vurderingsmøde via en fjernforbindelse for at vurdere kundens behov. En tilpasset plan skrives i form af en arbejdsopklæring, hvis omfang bestemmes i samarbejde med kunden, og som definerer services som:</p> <ul style="list-style-type: none">• planlagte aktiviteter efter teknikertype• hver teknikertypes kapacitet mht. tid• en liste over omfattede tekniske services og/eller installations- og implementeringsserviceaktiviteter• serviceydelsesdatoer• gebyrer for teknikerservices <p>Ydelsen af disse services forudsætter, at der foreligger en arbejdsopklæring, som parterne er blevet enige om og har underskrevet.</p>

Tabel 1. Serviceegenskaber (fortsat)

Ydelse	Beskrivelse
Projektledelses-konsulenter	<p>HP's projektledelseskonsulenter omfatter projektledere og projektspecialister. En projektleder yder planlægning, monitorering og styring samt overordnet styring af projektaktiviteter. HP-projektlederen fungerer typisk som kundens kontaktpunkt og har det generelle projektansvar samt til opgave at udarbejde projekt- eller programplanen, budgetter, struktur og tidsplaner, styre kommunikation, fastsætte kravene til projektdeltagerne, styre forandringer og styre teammedlemmernes og tredjeparts arbejde.</p> <p>HP-projektspecialisten varetager administrationen og supporten af projekter. Projektspecialisten udfører typisk administrative og finansielle opgaver samt projektkoordination. Yderligere arbejdsopgaver kan være f.eks. udarbejdelse af analyser, søgning efter alternative løsninger og udarbejdelse af tilbud.</p>
Hardwareteknikere	<p>En HP-felttekniker eller kundetekniker, der yder skræddersyet proaktiv hardwareservice, som opfylder kundens specifikke krav. Typiske aktiviteter omfatter hjælp til kunden med installation, afinstallation, flytning, opgradering og konfiguration af hardware og hjælp med den overordnede implementering af HP-understøttede produkter.</p>
Softwareteknikere	<p>En HP-softwaretekniker eller -softwarespecialist, der yder skræddersyet proaktiv softwareservice baseret på kundens specifikke krav. Typiske aktiviteter omfatter support af kundens specialprojekter i form af softwareinstallation eller -konfiguration samt assistance ved opgradering.</p>

Serviceforudsætninger

For at være berettiget til at købe support fra HP's softwareteknikere, hardwareteknikere og/eller tekniske konsulenter skal kunden:

- have en gyldig garanti eller kontrakt om support til systemet, som teknikersupport købes til, som dækker ændringer af konfigurationen
- købe teknikerservices til mindst én (1) dag – servicen udføres i løbet af HP's lokale åbningstider, medmindre andet er anført i arbejdserklæringen
- skrive under på arbejdserklæringen inden påbegyndelsen af servicen.

Kundens ansvar

Kunden skal opfylde samtlige forpligtelser anført i den aftalte og underskrevne arbejdserklæring.

Generelle vilkår/andre begrænsninger

- Alt arbejde, der ikke udtrykkeligt er anført i arbejdserklæringen, er udelukket fra servicen.
- Softwareteknikere og hardwareteknikere yder ikke service i forbindelse med HP-forbrugsprodukter.
- Der kan gælde rejseomkostninger. Rådfør dig med det lokale HP-kontor.
- Arbejde udført uden for lokale standardåbningstider pålægges yderligere gebyrer og skal være aftalt i arbejdserklæringen.

Bestillingsoplysninger

Denne service kan enten købes enkeltvis eller som led i en eksisterende HP-serviceaftale. Som anført tidligere kræver disse services, at parterne bliver enige om, udarbejder og fuldbyrder en arbejdsopklæring, som definerer, hvad disse services omfatter, og kan bestilles med de relevante delnumre i arbejdsopklæringen.

- Tekniske services:
 - Tekniker, enkeltvis (H7L44AC)
 - Tekniker, kontraktlig (H7L54AC)
- Installations- og implementeringsservices (IDS):
 - Installation, enkeltvis tilpasset service (HA176AC)
 - Installation, enkeltvis kontraktlig service (HB068AC)

Kontakt din HP-repræsentant for at få yderligere oplysninger om, hvordan du kan bestille disse services.

Læs mere på
hp.com/go/cpc

Tilmeld dig opdateringer
hp.com/go/getupdated

HP Services er omfattet af HP's gældende vilkår og betingelser for den serviceydelse, der leveres, eller som oplyst til kunden på købstidspunktet. Kunden kan have yderligere lovmæssige rettigheder i henhold til gældende lokale love, og disse rettigheder påvirkes på ingen måde af HP's vilkår og betingelser for serviceydelsen eller HP's begrænsede garanti, der ydes for et HP-produkt.

© Copyright 2005, 2015 HP Development Company, L.P. Oplysningerne i dette dokument kan ændres uden varsel. De eneste garantier for HP-produkter og -serviceydelser findes i de garantierklæringer, som de pågældende produkter og serviceydelser leveres med. Intet heri udgør en yderligere garanti. HP er ikke ansvarlig for tekniske eller redaktionelle fejl eller udeladelser heri. Microsoft er et amerikansk registreret varemærke tilhørende Microsoft Corporation.

