

# Resource Services

Contractual Services, Bestandteil von HP Care



## Vorteile des Service

Die Resource Services bieten Ihnen die folgenden Vorteile:

- Einhaltung des Projektbudgets und -zeitplans mit geschulten und erfahrenen HP Projektextperten
- Erfüllung Ihrer Anforderungen für Infrastrukturprojekte mit der Hilfe technischer Ressourcen von HP
- Reduzierung der Projektrisiken dank HP Experten, die über Erfahrung mit Produkten und Technologien von HP und HP Partnern verfügen

## Serviceleistungen

- Service- und Ressourcenplanung
- Servicebereitstellung:
  - Projektmanagementressourcen
  - Technische Ressourcen für Hardware
  - Technische Ressourcen für Software

Mit den Resource Services können Sie auf Ressourcen für Projektmanagement, auf technische Experten für Software und Hardware und IT Service Management (ITSM) zugreifen, die Ihnen helfen, Ihre Projektziele oder technischen Ziele zu erreichen. Zahlreiche Ressourcen sind verfügbar, die für die individuellen Anforderungen Ihres Unternehmens kombiniert werden können:

- HP Projektmanagementressourcen bieten administrative Unterstützung und eine disziplinierte Projektmethodologie und sind der einzige Ansprechpartner für alle Belange Ihres IT-Projekts.
- Technische HP Ressourcen für Hardware stellen individuellen proaktiven Hardware-Support zur Verfügung. Sie helfen Ihnen beispielsweise bei Standortwechseln oder bei Konfigurations- bzw. Aktualisierungsplänen für Hardware, um die speziellen Anforderungen Ihres Unternehmens zu erfüllen und ergänzende Unterstützung für die installierten Systeme bereitzustellen.
- Technische HP Ressourcen für Software stellen individuelle proaktive Unterstützung und Support für Installationen, Konfigurationen und Aktualisierungen von Software bereit, die von HP unterstützt wird.
- Technische HP Berater erbringen kurzfristige Beratungsleistungen oder Services in Bezug auf die Kundenumgebung, die Hardware, die Systeminfrastruktursoftware und die virtualisierte Umgebung einschließlich einer technischen Leistungs- und Kapazitätsbeurteilung.

Alle diese Services werden von hoch qualifizierten und umfassend geschulten HP Experten erbracht.

## Spezifikationen

Tabelle 1. Serviceleistungen

Merkmale	Servicebeschreibung
<b>Service- und Ressourcenplanung</b>	<p>Ein HP Serviceexperte führt remote eine Planungs- und Beurteilungsbesprechung durch, um die Ressourcenanforderungen des Kunden zu ermitteln. In Form einer Leistungsbeschreibung wird ein individueller Plan entwickelt, dessen Umfang von HP und dem Kunden gemeinsam definiert wird. In diesem Plan sind die Details zu den Services angegeben, z. B.:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Geplante Aktivitäten nach Ressourcentyp</li><li>• Kapazität jedes Ressourcentyps, ausgedrückt in einer Zeitangabe</li><li>• Liste der Aktivitäten für technische Services und/oder Installations- und Deployment-Services, die im Umfang enthalten sind</li><li>• Termine für die Servicebereitstellung</li><li>• Kosten für die Resource Services</li></ul> <p>Für die Bereitstellung dieser Services ist eine gemeinsam vereinbarte und von beiden Seiten unterzeichnete Leistungsbeschreibung erforderlich.</p>

**Tabelle 1.** Serviceleistungen (Fortsetzung)

<b>Merkmale</b>	<b>Servicebeschreibung</b>
<b>Projektmanagement-ressourcen</b>	<p>Die HP Projektmanagementressourcen umfassen Projektmanager und Projektspezialisten. Ein Projektmanager führt die Planung, Überwachung und Kontrolle sowie die allgemeine Verwaltung der Projektaktivitäten aus. Der HP Projektmanager ist normalerweise der einzige Ansprechpartner des Kunden und trägt die Gesamtverantwortung für das Projekt. Seine Aufgaben können Folgendes umfassen: Entwicklung des Plans, des Budgets, der Struktur und des Zeitplans für das Projekt oder Programm. Hinzu kommen Management der Kommunikation; Ermittlung der Personalanforderungen; Management von Änderungen sowie Kontrolle und Verwaltung der Arbeit von Teammitgliedern und anderen Anbietern.</p> <p>Der HP Projektspezialist bietet Unterstützung bei administrativen und projektspezifischen Aktivitäten. In der Regel führt der Projektspezialist untergeordnete Aufgaben im Bereich Verwaltung, Finanzen und Projektkoordinierung aus. Außerdem kann er Analysen ausführen, alternative Lösungen recherchieren und Angebote erstellen.</p>
<b>Technische Ressourcen für Hardware</b>	Ein HP Außen- oder Kundendiensttechniker erbringt individuelle proaktive Hardware-Services für die individuellen Anforderungen des Kunden. Typische Aktivitäten sind die Unterstützung des Kunden bei Installation, Deinstallation, Standortwechsel, Aktualisierung und Konfiguration der Hardware und Hilfe bei der allgemeinen Nutzung von Produkten, die von HP unterstützt werden.
<b>Technische Ressourcen für Software</b>	Ein technischer HP Experte oder Spezialist für Software erbringt individuelle proaktive Software-Services auf der Basis der individuellen Anforderungen des Kunden. Typische Aktivitäten sind die Unterstützung der speziellen Projekte des Kunden durch Installation oder Konfiguration von Software oder Hilfe bei Aktualisierungen.

## Servicevoraussetzungen

Ein Kunde ist nur dann zum Kauf von Services durch technische HP Ressourcen für Software, technische HP Ressourcen für Hardware und/oder Technical Consultant Services berechtigt, wenn die folgenden Bedingungen erfüllt sind:

- Der Kunde muss über eine gültige Garantie oder einen gültigen Supportvertrag für das System verfügen, für welches die HP Ressource beauftragt wird. Dies gilt für jede Aktivität, die eine Änderung der Konfiguration umfasst.
- Der Kunde muss die Resource Services für einen Mindestzeitraum von einem (1) Tag erwerben. Die Servicebereitstellung erfolgt während der lokalen HP Geschäftszeiten, falls in der Leistungsbeschreibung nicht anders angegeben.
- Der Kunde muss die Leistungsbeschreibung vor dem Start des Service unterzeichnen

## Mitwirkungspflicht des Kunden

Der Kunde kommt allen Verpflichtungen (falls vorhanden) nach, die in der gemeinsam vereinbarten und von beiden Seiten unterzeichneten Leistungsbeschreibung beschrieben sind.

## Allgemeines

- Alle Arbeiten, die nicht eindeutig in der Leistungsbeschreibung definiert sind, sind ausgeschlossen.
- Technische Ressourcen für Software und technische Ressourcen für Hardware sind nicht für HP Produkte für Privatanwender verfügbar.
- Es können Anfahrtskosten anfallen. Bitte wenden Sie sich hierzu an die lokale HP Niederlassung.
- Alle Arbeiten außerhalb der standardmäßigen lokalen Geschäftszeiten verursachen Zusatzkosten und müssen in der Leistungsbeschreibung vereinbart werden.

## Bestellinformationen

Dieser Service ist als HP Per Event Service verfügbar oder kann im Rahmen eines vorhandenen HP Servicevertrags erworben werden. Wie bereits erwähnt, muss für diese Services eine Leistungsbeschreibung vereinbart und von beiden Seiten unterzeichnet werden, in der der Umfang dieser Services definiert ist. Die Bestellung erfolgt über die Produktnummer(n), die in der Leistungsbeschreibung angegeben ist (sind).

- Für technische Services:
  - Resource Per Event Service (H7L44AC)
  - Resource Contractual Service (H7L54AC)
- Für Installations- und Deployment-Services (IDS):
  - Installation Per-event Custom Service (HA176AC)
  - Installation Contractual Custom Service (HB068AC)

Weitere Informationen zur Bestellung dieser Services erhalten Sie von Ihrem HP Ansprechpartner.

**Weitere Informationen unter**  
[hp.com/go/cpc](http://hp.com/go/cpc)

**Melden Sie sich noch heute an.**  
[hp.com/go/getupdated](http://hp.com/go/getupdated)

---

Für HP Services gelten die anwendbaren allgemeinen Geschäftsbedingungen für HP Services, die dem Kunden zum Zeitpunkt des Kaufs bereitgestellt oder genannt werden. In Übereinstimmung mit dem geltenden Recht des jeweiligen Landes kann der Kunde weitere gesetzliche Rechte haben, die von den allgemeinen Geschäftsbedingungen für HP Services oder der beschränkten HP Gewährleistung für Ihr HP Produkt in keiner Weise berührt werden.

© Copyright 2005, 2015 HP Development Company, L.P. Änderungen vorbehalten. Die Gewährleistungen für HP Produkte und Services werden ausschließlich in der entsprechenden, zum Produkt/Service gehörigen Gewährleistungserklärung beschrieben. Aus dem vorliegenden Dokument sind keine weiteren Gewährleistungsansprüche abzuleiten. HP übernimmt keine Verantwortung für die Richtigkeit und Vollständigkeit der Angaben.

