

Servicios de Recursos

Servicios contractuales, parte de HP Care



Ventajas del servicio

Resource Services han sido diseñados para ayudarle a:

- Cumplir con los objetivos relativos al presupuesto y al programa de su proyecto con profesionales de proyecto de HP cualificados y experimentados.
- Satisfacer las necesidades de la infraestructura de su proyecto con la ayuda de los recursos técnicos de HP.
- Reducir los riesgos del proyecto gracias a los profesionales de HP, que son expertos en los productos y tecnologías de HP y de sus partners.

Características más destacables del servicio

- Planificación del servicio y de los recursos
- Prestación del servicio:
 - Recursos en gestión de proyectos
 - Recursos técnicos de hardware
 - Recursos técnicos de software

Los Servicios de Recursos de HP son su fuente de gestores de proyectos, de especialistas técnicos en software y hardware y de recursos para la gestión de servicios de TI (ITSM) para ayudarle a alcanzar las metas de su proyecto o a cumplir con sus objetivos técnicos. Hay múltiples recursos disponibles que pueden combinarse para satisfacer las necesidades específicas de su empresa:

- Los recursos para la gestión de proyectos de HP proporcionan asistencia administrativa, una metodología disciplinada para su proyecto y un único punto de contacto para las necesidades de su proyecto de TI.
- Los recursos técnicos en hardware de HP ofrecen un soporte personalizado y proactivo de hardware, por ejemplo ayudándole con sus planes de traslado, configuración o actualización de hardware, con el fin de satisfacer las necesidades específicas de su organización y ofrecerle asistencia complementaria en el sistema instalado.
- Los recursos técnicos en software de HP ofrecen una asistencia personalizada y proactiva durante la instalación, configuración y actualización del software soportado por HP.
- Los asesores técnicos de HP ofrecen consultoría a corto plazo o servicios relacionados con el entorno del cliente, el hardware, el software de la infraestructura del sistema y los entornos virtualizados, incluyendo la evaluación de la capacidad y del rendimiento técnico.

Todos estos servicios los prestan profesionales de HP altamente cualificados y preparados.

Especificaciones

Tabla 1. Características del servicio

Característica	Especificaciones de la prestación
Planificación del servicio y de los recursos	<p>Un especialista de servicios de HP realizará una sesión remota de evaluación y planificación para analizar las necesidades en recursos del Cliente. Se redactará un plan personalizado en forma de Plan de Trabajo (SOW), el alcance del cual se determinará conjuntamente con el Cliente, que especificará los detalles de los servicios, como por ejemplo:</p> <ul style="list-style-type: none">• Las actividades planificadas según el tipo de recurso.• La capacidad de cada tipo de recurso en términos de tiempo.• Una lista de servicios técnicos y/o servicios de instalación e implementación dentro del alcance.• Las fechas de prestación del servicio.• Los costes asociados a los servicios de recursos. <p>Es necesario un Plan de Trabajo mutuamente acordado y formalizado para la prestación de estos servicios.</p>

Tabla 1. Características del servicio (continuación)

Característica	Especificaciones de la prestación
Recursos en gestión de proyectos	<p>Los recursos en gestión de proyectos de HP incluyen gestores de proyectos y especialistas en proyectos. Un gestor de proyectos planifica, monitoriza, supervisa y gestiona todo el proyecto. El gestor de proyectos de HP normalmente actúa como punto de contacto único del Cliente y tiene la responsabilidad total del proyecto, con deberes que incluyen el desarrollo del plan del proyecto, del presupuesto, de la estructura y del programa; gestionar la comunicación; determinar las necesidades de personal; gestionar el cambio; y supervisar y gestionar el trabajo de los miembros del equipo y de terceros.</p> <p>El especialista en proyectos de HP es el responsable de la administración y del soporte del proyecto. El especialista en proyectos normalmente se ocupará de tareas administrativas y financieras de soporte y de coordinación del proyecto; otros deberes adicionales pueden incluir la realización de análisis, la búsqueda de soluciones alternativas y el desarrollo de propuestas.</p>
Recursos técnicos en hardware	<p>Un ingeniero de HP o un ingeniero del cliente ofrecerá servicios personalizados y proactivos relacionados con el hardware para satisfacer las necesidades particulares del cliente. Sus tareas típicas incluyen asistir al Cliente en la instalación de hardware, la desinstalación, los traslados, las actualizaciones, la asistencia durante la configuración y facilitar la implementación global de los productos soportados por HP.</p>
Recursos técnicos en software	<p>Un profesional técnico de software de HP o un especialista en software ofrece servicios de software personalizados y proactivos basados en las necesidades particulares del cliente. Sus tareas típicas incluyen dar soporte a los proyectos especiales del Cliente con la instalación o la configuración de software, u ofrecer asistencia durante la actualización.</p>

Requisitos para el servicio

Para poder adquirir los servicios de recursos técnicos de software, recursos técnicos de hardware y/o asesores técnicos de HP, el Cliente deberá cumplir con los siguientes requisitos:

- Tener actualmente una garantía válida o un contrato de asistencia para el sistema para el que se solicita el recurso, para cualquier actividad que implique un cambio en la configuración.
- Adquirir los servicios de asistencia para un periodo mínimo de un (1) día; la prestación del servicio tendrá lugar dentro del horario normal de oficina de HP, a menos que se haya definido de otro modo en el Plan de Trabajo.
- Firmar el Plan de Trabajo antes del inicio del servicio.

Responsabilidades del cliente

El Cliente cumplirá con todas las obligaciones, si las hubiera, detalladas en el Plan de Trabajo establecido y formalizado de mutuo acuerdo.

Disposiciones generales/Otras exclusiones

- Cualquier trabajo no detallado específicamente en el Plan de Trabajo queda excluido de este servicio.
- Los recursos técnicos en software y hardware no están disponibles para productos de consumo de HP.
- Pueden cobrarse gastos de desplazamiento; consulte en su oficina local HP.
- Cualquier trabajo que se realice fuera del horario normal de oficina está sujeto a cargos adicionales y debe haber sido previamente pactado en el Plan de Trabajo.

Información sobre pedidos

Este servicio está disponible sea puntualmente sea bajo un contrato de servicios de HP ya existente. Como se ha dicho anteriormente, estos servicios requieren la redacción y la formalización de un Plan de Trabajo acordado conjuntamente que defina el alcance de los servicios y puede solicitarse con el/los número(s) detallado(s) en el Plan de Trabajo.

- Para servicios técnicos:
 - Resource Per Event Service (HA179AC)
 - Resource Contractual Service (HA165AC)
- Para servicios de instalación e implementación (IDS):
 - Installation Per-event Custom Service (HA176AC)
 - Installation Contractual Custom Service (HB068AC)

Póngase en contacto con su representante de HP para obtener información adicional sobre cómo solicitar estos servicios.

Más información en
hp.com/go/cpc

Regístrese y reciba las actualizaciones
hp.com/go/getupdated



Compartir

Los servicios HP se rigen por los términos y condiciones de HP aplicables del servicio que proporciona o indicado al Cliente en el momento de la adquisición. El Cliente puede tener derechos legales adicionales según las leyes locales aplicables, y dichos derechos no están de ninguna forma afectados por los términos y condiciones de servicio de HP ni la Garantía limitada de HP que se proporciona con un producto HP.

© Copyright 2005, 2015 Hewlett-Packard Española, S.L. La información contenida en este catálogo está sujeta a cambios sin previo aviso. Las únicas garantías para los productos y servicios de HP se establecen explícitamente en las cláusulas de la garantía que los acompaña. Nada de lo expresado en el presente documento podrá interpretarse como una garantía o condición adicional, expresa o implícita, de hecho o ante la ley. HP no es responsable de los errores u omisiones de carácter técnico o editorial que pueda incluir esta información.

