

Resource Services

Contractual Services osana HP Care -palvelua



Palvelun hyödyt

Resource Services auttaa seuraavissa tilanteissa:

- Projektin budjetti- ja aikataulutavoitteiden saavuttaminen HP:n projektiammattilaisten avulla
- Tavoitteiden saavuttaminen infrastruktuuriprojekteissa HP:n teknisten resurssien avulla
- Projektiriskien pienentäminen kiitos HP:n projektiammattilaisten, joilla on tarvittava kokemus HP:n ja kumppaneiden tuotteista ja tekniikoista

Palvelun ominaisuudet

- Palvelu- ja resurssisuunnittelu
- Palvelun toteutus:
 - Projektinhallintaresurssit
 - Laitetekniset resurssit
 - Ohjelmistotekniset resurssit

Resource Services tarjoaa muun muassa ohjelmisto- ja laitepalveluja, IT-palvelujen hallintaa (ITSM) ja apua projektinhallintaan. Tarkoituksena on auttaa asiakasta saavuttamaan projektille asetetut tavoitteet ja IT-ympäristön tekniset tavoitteet. Asiakkaan käytettävissä on erilaisia resursseja, joita voidaan yhdistää organisaation yksilöllisten tarpeiden mukaan:

- HP:n projektinhallintaresurssit tarjoavat hallinnollista apua ja opastusta projektinhallintaan yhden kontaktipisteen kautta.
- HP:n laitetekniset resurssit tarjoavat asiakkaan tarpeisiin räätälöityä ennalta ehkäisevää laitepalvelua, kuten apua laitteistojen siirtämisessä, määrittämisessä ja päivityssuunnitelmien laatimisessa. Näin vastataan organisaation yksilöllisiin tarpeisiin ja avustetaan asennetun järjestelmän hallinnassa.
- HP:n ohjelmistotekniset resurssit tarjoavat asiakkaan tarpeisiin räätälöityä ennalta ehkäisevää palvelua ja tukea HP:n tukemien ohjelmistojen asennukseen, määrittämiseen ja päivitykseen.
- HP:n tekniset konsultit tarjoavat lyhytaikaista konsultointia tai palveluja, jotka liittyvät asiakasympäristöön, laitteistoon, järjestelmäinfrastruktuurin ohjelmistoon ja virtuaaliseen ympäristöön, mukaan lukien teknisen suorituskyvyn ja kapasiteetin arviointia.

Kaikki palvelut toimitetaan HP:n asiantuntijoiden toimesta.

Erittelyt

Taulukko 1. Palvelun ominaisuudet

Ominaisuus	Kuvaus
Palvelu- ja resurssisuunnittelu	<p>HP:n palveluasiantuntija määrittää asiakkaan resurssitarpeet etäpalveluna tehtävän suunnittelu- ja arviointitapaamisen aikana. Räätälöity suunnitelma kirjoitetaan työsuunnitelmaksi, jonka laajuus määritellään yhteistyössä asiakkaan kanssa ja jossa eritellään palvelujen yksityiskohdat, kuten:</p> <ul style="list-style-type: none">• Suunnitellut toiminnot resurssityypin mukaan• Kunkin resurssityypin aikakapasiteetti• Luettelo teknisten palveluiden ja/tai asennus- ja käyttöönottopalveluiden laajuudesta• Palvelun toteutuspäivämäärät• Resurssipalveluihin liittyvät maksut <p>Yhteisesti sovittu työsuunnitelma vaaditaan näiden palveluiden toimitukseen.</p>

Taulukko 1. Palvelun ominaisuudet (jatkettu)

Ominaisuus	Kuvaus
Projektinhallintaresurssit	<p>HP:n projektinhallintaresursseilla tarkoitetaan projektipäälliköitä ja projektiasiantuntijoita. Projektipäällikkö vastaa projektin suunnittelusta, seurannasta ja hallinnasta sekä projektitoimintojen yleishallinnasta. HP:n projektipäällikkö toimii yleensä asiakkaan keskitettynä yhteyspisteenä. Projektipäälliköllä on yleisvastuu projektista, ja hänen tehtäviinsä saattavat kuulua muun muassa projekti- ja työsuunnitelman, budjetin, aikataulun, projektin rakenteen ja henkilöstötarpeen määrittäminen, viestintä- ja muutoshallinta sekä tiimin jäsenten ja alihankkijoiden työn johtaminen.</p> <p>HP:n projektiasiantuntija vastaa projektien hallinnosta ja tuesta. Projektiasiantuntija vastaa yleensä hallinnollisista ja taloudellisista tukitehtävistä ja projektin koordinoinnista. Hänen tehtäviinsä saattavat lisäksi kuulua analyysien tekeminen, vaihtoehtoisten ratkaisujen etsiminen ja kehittäminen.</p>
Laitetekniset resurssit	<p>HP:n laitteistoasiantuntija tarjoaa räätälöityjä ennalta ehkäiseviä laitepalveluja asiakkaan yksilöllisiin tarpeisiin. Näitä palveluja ovat tavallisesti asiakkaiden avustaminen laitteistoasennuksissa, asennusten poistossa, siirroissa, päivityksissä ja määrityksissä sekä HP:n tukemien tuotteiden käyttöönotossa.</p>
Ohjelmistotekniset resurssit	<p>HP:n ohjelmistoasiantuntija tarjoaa räätälöityjä ennalta ehkäiseviä ohjelmistopalveluja asiakkaan yksilöllisiin tarpeisiin. Näitä palveluja ovat tavallisesti asiakkaiden erityisprojekteissa avustaminen antamalla apua ohjelmistojen asennuksessa, määrityksessä tai päivityksessä.</p>

Palvelun edellytykset

HP:n ohjelmisto- tai laiteteknisten resurssien ja/tai teknisen konsultoinnin käyttö edellyttää seuraavaa:

- Asiakkaalla on oltava voimassa oleva takuu- tai tukisopimus järjestelmässä, johon resurssi ostetaan, mitä tahansa määrityksen muutosta sisältävää toimintoa varten
- Asiakkaan on ostettava resurssipalvelut vähintään yhdeksi (1) päiväksi; palvelu toimitetaan HP:n paikallisen työajan aikana, ellei työsuunnitelmassa muuta mainita
- Asiakkaan on hyväksyttävä työsuunnitelma ennen palvelun alkua

Asiakkaan velvollisuudet

Asiakkaan tulee täyttää yhteisesti sovitussa työsuunnitelmassa luetellut velvollisuudet.

Yleiset ehdot / muut rajoitukset

- Työ, jota ei ole nimenomaisesti mainittu työsuunnitelmassa, ei kuulu tähän palveluun.
- Ohjelmisto- ja laiteteknisiä resursseja ei voi liittää osaksi HP:n kuluttajatuotteita.
- Matkakustannuksia saatetaan periä. Ota yhteys paikalliseen HP-toimistoon.
- Tavallisen paikallisen työajan ulkopuolella tapahtuvasta työstä veloitetaan lisämaksuja, ja niistä on sovittava työsuunnitelmassa.

Tilaustiedot

Tämä palvelu on saatavana tapahtumakohtaisesti, tai se voi olla mahdollista ostaa olemassa olevan HP-palvelusopimuksen nojalla. Kuten edellä on mainittu, nämä palvelut edellyttävät yhteisesti sovittua työsuunnitelmaa. Työsuunnitelmassa on määritettävä palvelujen laajuus, ja ne voidaan tilata asianmukaisilla työsuunnitelmassa määritellyillä osanumeroilla.

- Tekniset palvelut:
 - Tapahtumakohtainen resurssipalvelu (H7L44AC)
 - Sopimusperusteinen resurssipalvelu (H7L54AC)
- Asennus- ja käyttöönottopalvelut (IDS):
 - Mukautettu tapahtumakohtainen asennuspalvelu (HA176AC)
 - Mukautettu sopimusperusteinen asennuspalvelu (HB068AC)

HP-edustajalta saa lisätietoja näiden palveluiden tilaamisesta.

Lisätiedot
hp.com/go/cpc

Rekisteröidy ja pysy ajan tasalla
hp.com/go/getupdated

HP:n palveluihin sovelletaan ostohetkellä asiakkaalle toimitettavia tai asiakkaan tietoon annettavia HP:n palveluehtoja. Asiakkaalla saattaa olla sovellettavien paikallisten lakien mukaisia lakisääteisiä oikeuksia, joihin HP:n palveluehdot tai HP-tuotteen rajoitettu takuu eivät vaikuta.

© Copyright 2005, 2015 HP Development Company, L.P. Tässä esitettyjä tietoja voidaan muuttaa ilman ennakkoilmoitusta. HP:n tuotteita ja palveluja koskevat vain ne nimenomaiset takuut, jotka ko. tuotteeseen ja palveluun on liitetty. Mikään tässä esitetty ei ole tarkoitettu laajentamaan ko. takuita. HP ei vastaa teknisistä tai toimituksellisista syistä johtuneista virheistä tässä asiakirjassa.

4AA5-9583FIE, heinäkuu 2015

