

Services HP Resource

Services contractuels, (inclus dans HP Care)



Avantages du service

Les services HP Resource sont conçus pour vous permettre de :

- Respecter le calendrier et le budget de vos projets avec l'aide des experts HP formés et expérimentés
- Réaliser vos projets d'infrastructure avec l'aide des ressources techniques proposées par HP
- Réduire les risques inhérents à vos projets grâce aux professionnels HP qui ont une expérience des produits et des technologies de HP et de nos partenaires

Caractéristiques du service

- Planification du service et des ressources
- Livraison du service :
 - Ressources de gestion de projet
 - Ressources techniques Matériel
 - Ressources techniques Logiciels

Pour vous aider à atteindre vos objectifs techniques et à réaliser vos projets, les services HP Resource sont votre source d'approvisionnement en expertise et en compétences : spécialistes en gestion de projet ou en matériel/logiciels, consultants ITSM ou en stratégie. Ces différentes ressources peuvent être combinées efficacement pour répondre aux besoins spécifiques de votre société :

- Nos ressources en gestion de projet fournissent assistance administrative, méthodologie de projet et point de contact unique pour les besoins IT liés à votre projet.
- Nos ressources techniques Matériel assurent un accompagnement personnalisé et proactif (déplacement des unités matérielles, plans de configuration ou de mise à niveau, etc.) de manière à répondre aux besoins spécifiques de votre société et elles proposent une assistance complémentaire sur les systèmes installés.
- Nos ressources techniques Logiciel HP assurent un accompagnement personnalisé et proactif pour l'installation des logiciels supportés par HP (installation, configuration et mise à niveau).
- Nos consultants techniques proposent du consulting à court terme ou des services liés à votre environnement client : matériel, hardware, logiciels d'infrastructure système et environnements virtualisés, y compris performances et techniques et évaluation de capacité.

Tous les services sont dispensés par des spécialistes HP hautement qualifiés et formés.

Spécifications

Tableau 1 – Caractéristiques du service

Caractéristique	Descriptif de la livraison
Planification du service et des ressources	<p>Un spécialiste service HP organise à distance une réunion d'évaluation et de planification visant à analyser les besoins en ressources du client. Un plan personnalisé est élaboré sous la forme d'une Définition de projet dont le périmètre est défini avec le client et qui précise les détails des services :</p> <ul style="list-style-type: none">• Activités prévues par type de ressource• Capacité (durée d'application) de chaque type de ressource• Liste des services techniques et/ou des activités de services d'installation et de déploiement• Dates de livraison des services• Frais annexes des services HP Resource <p>Une définition de projet décrivant les services requis doit faire l'objet d'un accord mutuel et être signée par les deux parties.</p>

Tableau 1. Caractéristiques du service (suite)

Caractéristique	Descriptif de la livraison
Ressources en gestion de projet	<p>Nos ressources en gestion de projet sont soit des chefs de projets soit des spécialistes du projet envisagé. Le chef de projet assure la planification, la supervision et le contrôle et la gestion globale des activités du projet. En général, le chef de projet HP agit comme seul point de contact avec le client. Il assume la responsabilité globale du projet, et ses fonctions peuvent inclure le développement du plan du projet ou du programme, le budget, la structure, le calendrier, la gestion des communications, l'évaluation des besoins en personnel, la gestion des changements et la gestion et le contrôle des membres de l'équipe et des prestataires tiers.</p> <p>Le spécialiste de projet HP est responsable de l'administration et de la conduite du projet. En général, il exécute des tâches d'accompagnement administratif et financier et il assure la coordination du projet. Il peut également assurer des fonctions complémentaires telles qu'analyses, recherches de solutions alternatives et développement de propositions.</p>
Ressources techniques Matériel	<p>Un ingénieur HP sur site ou un ingénieur client assure des services personnalisés et proactifs en réponse aux besoins spécifiques du client. Exemples d'activités : aider le client à installer, désinstaller, déplacer, mettre à niveau ou/et configurer du matériel, exécuter le déploiement de produits supportés par HP.</p>
Ressources techniques Logiciels	<p>Un spécialiste Logiciels HP assure des services personnalisés et proactifs en fonction des besoins spécifiques du client. Exemples d'activités : accompagner les projets du client en assurant l'installation, la configuration et/ou la mise à niveau des logiciels requis.</p>

Éligibilité au service

Pour être éligible à l'achat des services décrits dans ce document (ressources de gestion de projet, ressources techniques Matériel, ressources techniques Logiciel, consultants techniques et/ou consultants en stratégie), le client doit remplir les conditions suivantes :

- Détenir une garantie ou un contrat de support technique en cours de validité couvrant le système pour lequel le service est acheté (pour toute activité impliquant une modification de configuration)
- Acheter le service requis pour une durée minimale d'une (1) journée (sauf indication contraire dans la définition de projet, la livraison du service est effectuée pendant les heures ouvrées locales de HP)
- Accepter et signer la définition de projet avant la date de début d'application du service

Responsabilités du client

Le client doit remplir toutes les obligations qui auront été spécifiées (le cas échéant) dans la définition de projet mutuellement agréée.

Dispositions générales/autres exclusions

- Sont exclus de ce service toutes activités non spécifiées dans la définition de projet.
- Les ressources de type Matériel, Logiciels et en stratégie ne sont pas disponibles pour les produits HP grand public.
- Des frais de déplacement pourront être appliqués. Contactez votre bureau HP local.
- Toute activité qui aura dû être exécutée en dehors des heures ouvrées locales standard entraînera des frais supplémentaires et devra faire l'objet d'un agrément mutuel consigné dans la définition de projet.

Références de commande

Ce service est disponible sur une base par événement ou dans le cadre d'un contrat de service HP existant. Comme indiqué précédemment, ces services exigent l'élaboration et l'exécution d'une définition de projet mutuellement agréée qui définit la portée des services, et ils peuvent être commandés en citant le ou les numéros de référence spécifiés dans cette définition de projet.

- Services techniques :
 - Resource Per Event Service (H7L44AC)
 - Resource Contractual Service (H7L54AC)
- Services d'installation et de déploiement (IDS):
 - Installation Per-event Custom Service (HA176AC)
 - Installation Contractual Custom Service (HBO68AC)

Pour plus de détails sur la procédure de commande de ces services, contactez votre représentant HP.

Pour plus d'informations, consultez le site :
hp.com/go/cpc

Abonnez-vous sur
hp.com/go/getupdated

Les services de HP sont gouvernés par les conditions générales de service qui s'appliquent, fournies ou indiquées au client au moment de l'achat. Le client peut disposer d'autres droits en fonction des lois locales qui s'appliquent. Ces droits ne sont en aucun cas touchés par les conditions générales de services de HP ou par la garantie limitée de HP fournie avec votre produit HP.

© Copyright 2005, 2015 HP Development Company, L.P. Les informations présentées dans ce document peuvent être modifiées à tout moment et sans préavis. Les seules garanties applicables aux produits et aux services HP sont présentées dans les déclarations de garantie explicites qui accompagnent ces produits ou ces services. Aucune information contenue dans ces déclarations ne saurait être considérée comme constituant une extension de garantie ou une condition complémentaire (expresse ou implicite, de fait ou de droit). HP décline toute responsabilité quant aux éventuelles erreurs ou omissions techniques ou linguistiques qui pourraient être constatées dans le présent document.

