

HP erőforrás-szolgáltatások

Szerződéses szolgáltatások, a HP Care része



A szolgáltatás

Az erőforrás-szolgáltatások az alábbiakban nyújtanak segítséget:

- a HP képzett és tapasztalt szakembereinek közreműködésével hozzásegíti a vállalatot a projektben meghatározott költségvetési keretek és határidők betartásához;
- a HP műszaki erőforrásait mozgósítva kielégíti a projekt egyedi hardver- és szoftvertámogatási szükségleteit;
- a HP szakértőinek köszönhetően, akik nagy tapasztalattal rendelkeznek a HP- és partnertermékek, illetve technológiák terén, csökkennek a projekttel kapcsolatos kockázatok.

A szolgáltatás jellemzői

- Szolgáltatás- és erőforrás-tervezés;
- Szolgáltatásnyújtás:
 - Projektirányítási erőforrások;
 - Műszaki hardvertámogató erőforrások;
 - Műszaki szoftvertámogató erőforrások;

A HP erőforrás-szolgáltatásai keretében rendelkezésre bocsátott projektirányítási szolgáltatások, a szoftveres és hardveres szakértelem és az üzleti szempontból kritikus környezetekkel kapcsolatos tanácsadás segítséget nyújt a kitűzött műszaki és projektcélok megvalósításához. A vállalat egyedi igényeitől függően sokféle erőforrás választható:

- A HP projektirányítási erőforrásai adminisztratív segítséget, bevált projekt módszertant és egykapus kapcsolattartást kínálnak az informatikai projektek sikeres lebonyolításához.
- A HP műszaki hardvertámogató erőforrásai testre szabott proaktív hardvertámogatással (pl. a hardveráthelyezés és -bővítés megtervezésével) gondoskodnak a vállalat speciális igényeinek teljesítéséről.
- A HP műszaki szoftvertámogató erőforrásai a konkrét igényekhez illeszkedve nyújtanak rövid távú tanácsadást.
- A HP üzleti szempontból kritikus környezetekre szakosodott tanácsadói (Business Critical Consultant, BCC) a rendelkezésre állás, a biztonság és teljesítmény terén nyújtanak rövid távú tanácsokat. Iránymutatásuk hozzájárul a magas rendelkezésre állási szintet igénylő céges környezet fenntartásához.

A fenti szolgáltatások mindegyikét a HP jól felkészült és magas szinten képzett szakemberei biztosítják.

Specifikáció

1. táblázat – A szolgáltatás jellemzői

Jellemző	Leírás
Szolgáltatás- és erőforrás-tervezés	<p>A HP szolgáltatásspecialistája távoli tervezést és értékelést végez, hogy felmérje az ügyfél erőforrásigényeit. A testre szabott tervet Feladatmeghatározás (Statement of Work, SOW) formájában írja le, amelynek hatáskörét az ügyféllel közösen dolgozza ki, és amely meghatározza az alábbi szolgáltatások részleteit:</p> <ul style="list-style-type: none"> • a tervezett tevékenység erőforrástípus szerint • az egyes erőforrástípusok kapacitása az idő szempontjából • a műszaki szolgáltatások és/vagy telepítési szolgáltatások, vizsgált tevékenységek listája • a szolgáltatásnyújtás időpontjai • az erőforrás-szolgáltatások kapcsolódó díjai <p>A szolgáltatások biztosításához kölcsönösen elfogadott és végrehajtott Feladatmeghatározás szükséges.</p>

1. táblázat – A szolgáltatás jellemzői (folytatás)

Jellemző	Leírás
Projektirányítási erőforrások	<p>Projektirányítási erőforrások alatt a HP a projektvezetőinek és projektszakembereinek szolgáltatásait érti. A projektvezető a HP kijelölt szakembere, aki a projekt tervezésében, ellenőrzésében és irányításában nyújt segítséget. Jellemzően a HP projektvezetője szolgál az ügyfél számára egykapus kapcsolattartási pontként, és általános felelősséget vállal a projektért. Feladati közé tartozhat például a projekt- vagy programterv, a költségvetés, a struktúra és az ütemezés kidolgozása; a létszámigény meghatározása; valamint a csapattagok és a külső szállítók munkájának irányítása.</p> <p>A projektszakember a HP kijelölt munkatársa, aki a projekt adminisztrációjáért és támogatásáért vállal felelősséget. Jellemzően adminisztratív és pénzügyi támogatási feladatokkal és a tevékenységek összehangolásával járul hozzá a projekt sikeréhez. További feladatai közé tartozhat például elemzések készítése, az alternatív lehetőségek vizsgálata és ajánlatok készítése.</p>
Műszaki hardvertámogató erőforrások	<p>A HP műszaki hardvertámogató erőforrásai (kiküldött mérnökei, hardvermérnökei) testre szabott proaktív hardverszolgáltatásokkal gondoskodnak az egyedi szükségletek kielégítéséről. Jellemző tevékenységeik közé tartozik a konfiguráció elkészítése során nyújtott segítség, valamint a hardverek áthelyezésének, üzembe állításának és bővítésének támogatása.</p>
Műszaki szoftvertámogató erőforrások	<p>A HP műszaki szoftvertámogató erőforrásai (műszaki szoftverszakemberei, szoftverspecialistái) testre szabott proaktív szoftverszolgáltatásokkal gondoskodnak az egyedi igények teljesítéséről. Jellemző tevékenységeik közé tartozik a speciális projektekhez nyújtott szoftveres tanácsadás, valamint a szoftvertelepítés és -frissítés támogatása.</p>

Jogosultság

A műszaki hardver- és szoftvertámogató erőforrások, valamint a kritikus tanácsadási szolgáltatások igénybevételéhez az ügyfélnek:

- aktuálisan érvényes garanciával vagy támogatási szerződéssel kell rendelkeznie arra a rendszerre, amelyhez az erőforrást megvásárolja, bármilyen tevékenységhez, beleértve a konfiguráció módosítását;
- minimum egy (1) napra meg kell vásárolnia az erőforrás-szolgáltatást; a szolgáltatásnyújtás a HP helyi munkaideje alatt történik, kivéve ha a Feladatmeghatározásban más szerepel;
- a szolgáltatás megkezdése előtt jóvá kell hagynia a Feladatmeghatározást.

Az ügyfél feladatai

Ha van ilyen, az ügyfél köteles elvégezni a kölcsönösen elfogadott és végrehajtott Feladatmeghatározásban részletezett feladatokat.

Általános rendelkezések / egyéb kivételek

- Bármely olyan munka, amelyet a Feladatmeghatározásban kifejezetten nem írtak le, nem tartozik a szolgáltatás körébe.
- A műszaki szoftver- és hardvertámogató erőforrások nem vehetők igénybe a HP fogyasztói termékeire.
- Utazási költségek merülhetnek fel; kérjük, forduljon a helyi HP kirendeltséghez.
- A sztenderd helyi munkaidőn kívül elvégzendő munkáért további díj számítható fel, amelyről a Feladatmeghatározásban kell megállapodni.

Megrendeléssel kapcsolatos tudnivalók

Ez a szolgáltatás eseti alapon érhető el, vagy a meglévő HP szolgáltatási szerződés értelmében vásárolható meg. Az eddigieknek megfelelően ezekhez a szolgáltatásokhoz egy kölcsönösen elfogadott Feladatmeghatározás kidolgozása és végrehajtása szükséges, amely meghatározza a szolgáltatások körét, és amely a Feladatmeghatározásban részletezett megfelelő alkatrészszámmal/-számokkal megrendelhető.

- Műszaki szolgáltatásokhoz:
 - eseti szolgáltatási erőforrás (H7L44AC)
 - szerződéses szolgáltatási erőforrás (H7L54AC)
- Telepítési szolgáltatásokhoz (IDS):
 - eseti ügyfélszolgálat telepítése (HA176AC)
 - szerződéses ügyfélszolgálat telepítése (HB068AC)

Ha szeretne bővebb tájékoztatást kapni a szolgáltatások megrendeléséről, keresse fel a HP képviselőjét.

További információ:

hp.com/go/cpc

Iratkozzon fel a friss hírekre:

hp.com/go/getupdated

A HP szolgáltatások tekintetében a vonatkozó HP szolgáltatási feltételek irányadóak, amelyekről az ügyfél a vásárláskor értesült. Előfordulhat, hogy a vonatkozó helyi törvények további jogokat biztosítanak az ügyfélnek, és ezeket a jogokat semmilyen módon nem befolyásolják a HP szolgáltatási feltételei vagy a HP termékekhez járó HP korlátozott garanciális feltételek.

© Hewlett-Packard Development Company, L.P., 2004. A dokumentumban szereplő információk előzetes értesítés nélkül megváltozhatnak. A HP termékeire és szolgáltatásaira érvényes garanciákat mindenkor az adott terméket vagy szolgáltatást kísérő, kifejezett jótállási nyilatkozat tartalmazza. Jelen dokumentum tartalma nem értelmezhető további garanciavállalásként. A HP nem vállal felelősséget jelen dokumentum esetleges technikai vagy szerkesztési hibáikért, illetve hiányosságokért.

