

HP Resource Services

Servizi contrattuali di assistenza clienti HP



Vantaggi del servizio

HP Resource Services sono ideati per aiutarvi a:

- Raggiungere gli obiettivi di budget e pianificazione del progetto grazie all'assistenza fornita da professionisti HP esperti ed altamente qualificati
- Soddisfare le esigenze specifiche di progetti hardware e software personalizzati con l'aiuto di personale tecnico HP
- Ridurre i rischi legati ai progetti, grazie a professionisti HP esperti dei prodotti e delle tecnologie di HP e dei suoi partner

Caratteristiche del servizio

- Pianificazione di servizi e risorse
- Fornitura dei servizi:
 - Risorse di project management
 - Specialista hardware
 - Specialista software

Gli HP Resource Services vi mettono a disposizione esperti project manager, specialisti software e hardware e risorse competenti nell'IT service management (ITSM) per aiutarvi a realizzare i vostri progetti e a conseguire i vostri traguardi tecnologici. Un'ampia scelta di professionalità al servizio delle esigenze specifiche della vostra azienda.

- I project manager HP assicurano assistenza amministrativa, una rigorosa metodologia di progetto e un unico punto di contatto per le esigenze del vostro progetto IT.
- Gli specialisti hardware HP forniscono un'assistenza hardware personalizzata e proattiva, per aiutarvi con i processi relativi all'hardware, la configurazione o i programmi di aggiornamento, al fine di soddisfare le esigenze specifiche della vostra azienda e fornire assistenza complementare sul sistema installato.
- Gli specialisti software HP forniscono un'assistenza personalizzata e proattiva per l'installazione di software supportati da HP, la configurazione e gli aggiornamenti.
- I consulenti tecnici HP forniscono servizi o consulenza a breve termine relativi all'ambiente, all'hardware, al software per l'infrastruttura di sistema e all'ambiente virtualizzato del Cliente, incluse prestazioni tecniche e valutazione di capacità.

Tutti questi servizi sono forniti da professionisti esperti ed altamente qualificati di HP.

Specifiche

Tabella 1. Caratteristiche del servizio

Caratteristica	Specifiche di fornitura
Pianificazione di servizi e risorse	<p>Uno specialista dei servizi HP organizzerà un incontro di pianificazione e valutazione da remoto per esaminare le esigenze del Cliente in termini di risorse. Verrà redatto un programma nella forma di una "Descrizione del servizio" (Statement of Work - SOW), i cui obiettivi saranno sviluppati insieme al Cliente e in cui verranno indicati i dettagli dei servizi quali:</p> <ul style="list-style-type: none">• Le attività programmate in base al tipo di risorsa• Le capacità di ciascun tipo di risorsa in termini di tempo• Un elenco di servizi tecnici e/o attività di installazione e distribuzione previste• Le date della fornitura del servizio• I costi associati al servizio <p>Una Descrizione del Servizio reciprocamente concordata e approvata per la fornitura del servizio.</p>

Tabella 1. Caratteristiche servizio (continua)

Caratteristica	Specifiche di fornitura
Risorse di project management	<p>Le risorse di project management HP includono responsabili di progetto e specialisti di progetto. Un responsabile di progetto è una risorsa HP dedicata che assicura la pianificazione, il controllo e la gestione dei progetti. La figura del responsabile di progetto HP costituisce di norma l'unico punto di riferimento per il cliente ed ha la responsabilità del progetto. I suoi compiti possono includere lo sviluppo del progetto ovvero la definizione della pianificazione, dei costi, della struttura e della tempistica, la gestione della comunicazione e dei cambiamenti, l'individuazione dei requisiti del personale e la gestione delle attività dei componenti del team e dei distributori di terze parti.</p> <p>Uno specialista di progetto è una risorsa HP dedicata che ha la responsabilità dell'amministrazione e del supporto dei progetti. Lo specialista di progetto di norma contribuisce al progetto svolgendo attività amministrative e finanziarie, nonché di coordinamento del progetto. Inoltre, i suoi compiti possono includere attività di analisi, ricerca di soluzioni alternative e preparazione delle proposte.</p>
Specialista hardware	<p>Un tecnico specializzato HP fornisce assistenza hardware personalizzata e proattiva per soddisfare le esigenze specifiche del cliente. Le sue normali attività includono assistenza al Cliente riguardo a: installazione di componenti hardware, disinstallazione, procedure, aggiornamenti, configurazione e generale utilizzo dei prodotti supportati da HP.</p>
Specialista software	<p>Uno specialista software HP fornisce assistenza software personalizzata e proattiva per soddisfare le esigenze specifiche del cliente. Le sue normali attività includono la consulenza software a supporto dei progetti specifici del cliente, l'installazione o configurazione dei programmi software e l'assistenza per gli aggiornamenti.</p>

Prerequisiti al servizio

Per poter accedere ai servizi offerti dai tecnici software, dai tecnici hardware e/o dai consulenti tecnici di HP il cliente deve:

- Possedere una garanzia o un contratto di assistenza in corso di validità sul sistema per il quale viene acquistato il servizio, per qualsiasi attività che comporti un cambiamento della configurazione
- Acquistare i servizi offerti dalle risorse per un periodo minimo di un (1) giorno; la fornitura del servizio avverrà durante gli orari di lavoro locali di HP, salvo disposizioni contrarie nella Descrizione del Servizio.
- Firmare e datare la Descrizione del Servizio prima dell'inizio del progetto

Responsabilità del cliente

Il Cliente adempirà tutti gli eventuali obblighi specificati nella Descrizione del Servizio reciprocamente concordata e approvata.

Indicazioni generali/Esclusioni dal servizio

- Qualsiasi prestazione non inclusa nella Descrizione del Servizio è esclusa dal servizio.
- Gli specialisti hardware e software HP non sono disponibili per i prodotti HP di consumo.
- Potrebbero essere applicate spese di viaggio, consultare l'ufficio HP locale.
- Qualsiasi prestazione svolta fuori dal normale orario lavorativo locale è soggetta a costi aggiuntivi e deve essere concordata nella Descrizione del Servizio.

Informazioni per l'ordine

Il servizio è disponibile per casi singoli o può essere acquistato sulla base di un contratto di servizi HP esistente. Come detto in precedenza, questi servizi richiedono la redazione e la firma di una Descrizione del Servizio concordata tra le parti. Tale Descrizione definisce il campo di applicazione di questi servizi, che possono essere ordinati con i numeri di parte applicabili dettagliati nella Descrizione stessa.

- Per i servizi tecnici:
 - Servizio di risorse per casi singoli (H7L44AC)
 - Servizi contrattuali (H7L54AC)
- Per servizi di installazione e distribuzione (IDS):
 - Servizio Clienti di assistenza all'installazione per casi singoli (HA176AC)
 - Servizio contrattuale di assistenza all'installazione (HB068AC)

Contattare il rappresentante HP locale per ulteriori dettagli su come ordinare i servizi.

Per saperne di più
hp.com/go/cpc

Registrati per ricevere gli aggiornamenti
hp.com/go/getupdated

I Servizi HP sono disciplinati dai termini e dalle condizioni di servizio applicabili forniti o indicati al Cliente al momento dell'acquisto. Il cliente può vantare ulteriori diritti legali in base alle leggi locali applicabili e tali diritti non sono in alcun modo influenzati dai termini e dalle condizioni di servizio HP o dalla Garanzia limitata HP fornita con un prodotto HP.

© Copyright 2005, 2015 HP Development Company, L.P. Le informazioni qui contenute sono soggette a modifica senza preavviso. Le garanzie per i prodotti e i servizi HP sono esclusivamente quelle specificate nelle dichiarazioni di garanzia allegate a tali prodotti e servizi. Niente di ciò che è contenuto nel presente documento può essere ritenuto una garanzia aggiuntiva. HP declina qualsiasi responsabilità per eventuali errori tecnici o editoriali o omissioni presenti in questo documento.

