

Resource Services

Contractual Services, onderdeel van HP Care



Voordelen van de service

Resource Services helpen u met het volgende:

- Uw projectbudget- en planningsdoelstellingen bereiken met hulp van getrainde, ervaren HP projectprofessionals
- Voorzien in uw specifieke infrastructuur-projectbehoeften met hulp van technische resources van HP
- Uw projectrisico's reduceren, dankzij HP professionals die veel ervaring hebben met de producten en technologie van HP en partners

Servicekenmerken

- Service- en resourceplanning
- Servicelevering:
 - Projectbeheerresources
 - Technische hardwareressources
 - Technische softwareressources

Resource Services levert projectbeheer, technische software- en hardwarespecialisten en IT-servicemanagement (ITSM) om u te helpen uw projectdoelstellingen of technische doelstellingen te bereiken. Om in de unieke behoeften van uw onderneming te voorzien kunt u een beroep doen op een groot aantal resources:

- HP projectbeheerresources bieden hulp bij beheer, een overzichtelijke projectmethodologie en één aanspreekpunt voor al uw IT-projectbehoeften.
- HP technische hardwareressources voorzien in de specifieke behoeften van uw organisatie met proactieve hardwaresupport op maat, zoals hulp bij het verhuizen van hardware, configuratie- of upgradeplannen en ondersteuning voor het geïnstalleerde systeem.
- HP technische softwareressources bieden proactieve hulp en ondersteuning op maat bij door HP ondersteunde softwareinstallatie, -configuratie en -upgrades.
- HP technische consultants bieden kortdurende consultingsservices op terreinen als de omgeving, hardware, systeeminfrastructuurssoftware en de gevirtualiseerde omgeving van de klant, waaronder evaluatie van de technische performance en capaciteit.

Alle services worden geleverd door uiterst deskundige, getrainde HP professionals.

Specificaties

Tabel 1. Servicekenmerken

Kenmerk	Leveringsspecificaties
Service- en resourceplanning	<p>Een HP servicespecialist organiseert een remote plannings- en evaluatiesessie om inzicht te krijgen in de behoeften van de klant. Er wordt een plan op maat opgesteld, in de vorm van een Statement of Work (SOW). Samen met de klant wordt gedetailleerd besproken welke services worden geleverd, bijvoorbeeld:</p> <ul style="list-style-type: none">• De geplande activiteiten per resourcetype• De capaciteit per resourcetype in termen van tijd• Een lijst van activiteiten voor de technische services en/of installatie- en implementatieservices• De datums waarop de service wordt geleverd• De kosten voor de Resource Services <p>Voor levering van deze services is een gezamenlijk opgesteld en ondertekend SOW vereist.</p>

Tabel 1. Servicekenmerken (vervolg)

Kenmerk	Leveringsspecificaties
Projectbeheerresources	<p>HP projectbeheerresources zijn bijvoorbeeld projectmanagers en projectspecialisten. Een HP projectmanager is verantwoordelijk voor de planning, bewaking, controle en het beheer van projectactiviteiten. De HP projectmanager fungeert meestal als enig aanspreekpunt voor de klant en draagt eindverantwoordelijkheid voor het project. Zijn taken omvatten bijvoorbeeld het ontwikkelen van het project- of programmaplan, budget, structuur en planning, het bepalen van het vereiste aantal medewerkers en het organiseren van de activiteiten van de teamleden en externe leveranciers.</p> <p>De HP projectspecialist is verantwoordelijk voor de administratie en ondersteuning van projecten. HP projectspecialist voert administratieve en financiële taken uit en neemt de projectcoördinatie op zich; daarnaast kan hij analyses uitvoeren, alternatieve oplossingen onderzoeken en voorstellen ontwikkelen.</p>
Technische hardware-resources	<p>Een HP technicus of Customer Engineer levert proactieve hardwareservices op maat die zijn afgestemd op de unieke behoeften van de klant. Gangbare activiteiten zijn: het assisteren van de klant bij hardwareinstallatie, de-installatie, verhuizingen, upgrades en configuratie en het ondersteunen van de implementatie van door HP ondersteunde producten.</p>
Technische software-resources	<p>Een HP technische softwareresource of softwarespecialist levert proactieve softwareservices op maat die zijn afgestemd op de unieke behoeften van de klant. Gangbare activiteiten zijn: het ondersteunen van speciale projecten van de klant met softwareinstallatie of -configuratie of hulp bij upgrades.</p>

Vereisten voor de service

Om in aanmerking te komen voor aanschaf van HP technische softwareresources, technische hardwareresources en/of technische consultants moet de klant:

- een geldig garantie- of supportcontract hebben voor het systeem waarvoor de resource wordt aangeschaft, voor alle activiteiten waarbij de configuratie wordt gewijzigd
- de resourceservices aanschaffen voor een minimumperiode van één (1) dag; services worden geleverd tijdens lokale HP kantooruren, tenzij anders is bepaald in het SOW
- het SOW vóór aanvang van de service ondertekenen

Verantwoordelijkheden van de klant

De klant zal voldoen aan alle verplichtingen zoals vastgelegd in het gezamenlijk opgestelde en ondertekende SOW.

Algemene bepalingen/overige uitsluitingen

- Activiteiten die niet expliciet in het SOW zijn omschreven, maken geen deel uit van deze service.
- Technische softwareresources en technische hardwareresources zijn niet beschikbaar voor HP consumentenproducten.
- Er kunnen reiskosten in rekening worden gebracht; informeer bij uw lokale HP verkoopkantoor.
- Voor activiteiten die buiten de standaard kantooruren worden uitgevoerd geldt een meerprijs. Dit werk moet in het SOW worden vastgelegd.

Bestelinformatie

Deze service kan afzonderlijk voor een eenmalige gebeurtenis of in het kader van een bestaand HP servicecontract worden aangeschaft. Zoals eerder vermeld is voor deze service een gezamenlijk opgesteld en ondertekend SOW nodig waarin de te leveren diensten worden gespecificeerd. De service kan worden besteld met de juiste bestelnummer(s) zoals gespecificeerd in het SOW.

- Voor technische services:
 - Resource Per Event Service (H7L44AC)
 - Resource Contractual Service (H7L54AC)
- Voor installatie- en implementatieservices (IDS):
 - Installation Per-event Custom Service (HA176AC)
 - Installation Contractual Custom Service (HB068AC)

Neem contact op met het HP verkoopkantoor voor informatie over het bestellen van deze services.

Kijk voor meer informatie op
hp.com/go/cpc

Meld u aan voor updates op
hp.com/go/getupdated

Voor HP Services gelden de van toepassing zijnde HP Terms and Conditions of Service, die bij aankoop aan de Klant worden verstrekt of getoond. Mogelijk heeft de klant volgens de geldende lokale wetgeving nog andere rechten, de HP Terms and Conditions of Service en de HP garantie op uw HP product maken geen inbreuk op deze wettelijk vastgelegde rechten.

© Copyright 2005, 2015 HP Development Company, L.P. De informatie in dit document kan zonder voorafgaande kennisgeving worden gewijzigd. De van toepassing zijnde garanties voor HP producten en diensten zijn vastgelegd in de uitdrukkelijke garantiebepalingen die bij dergelijke producten en diensten op fysieke en/of elektronische wijze worden meegeleverd of gepubliceerd op website(s) van HP. Niets in dit document mag als een aanvullende garantie worden opgevat. HP is niet aansprakelijk voor technische en/of redactionele fouten c.q. weglatingen in dit document.

