

# Ressurstjenester

Kontraktsfestede tjenester, del av HP Care



## Fordeler med tjenesten

Ressurstjenester er designet for å hjelpe deg med å:

- Overholde prosjektbudsjetter og tidsplaner ved hjelp av HP-utdannede og erfarne prosjektledere
- Oppfylle dine prosjektbehov når det gjelder infrastruktur ved hjelp av tekniske ressurser fra HP
- Redusere dine prosjektrisikoen, takket være HP-fagfolk med erfaring innen HP samt partnerprodukter og -teknologier

## Om tjenesten

- Tjeneste- og ressursplanlegging
- Tjenestelevering:
  - Ressurser for prosjektledelse
  - Maskinvaretekniske ressurser
  - Programvaretekniske ressurser

Ressurstjenester er din kilde til spesialister innen prosjektstyring og program- og maskinvaretekniske spesialister, og til IT-tjenesteadministrasjon når du trenger hjelp til å nå dine prosjektmål eller tekniske mål. Det er flere tilgjengelige ressurser som kan kombineres for å oppfylle de spesifikke behovene i din organisasjon:

- HPs prosjektstyringsressurser gir administrativ assistanse og disiplinert prosjektmetodikk, og er et enkeltpunkt for kontakt når det gjelder dine IT-prosjektbehov.
- HPs maskinvaretekniske ressurser gir tilpasset, proaktiv maskinvaresupport, som å hjelpe deg med planer for flytting, konfigurasjon eller oppgradering av maskinvare, for å oppfylle de spesifikke behovene i din organisasjon og gi supplerende hjelp i forbindelse med det installerte systemet.
- HPs programvaretekniske ressurser gir tilpasset, proaktiv hjelp og støtte for installasjon, konfigurasjon og oppgraderinger av HP-støttet programvare.
- HPs tekniske konsulenter gir kortsiktig rådgivning eller tjenester knyttet til kundemiljø, maskinvare, systeminfrastruktur-programvare og virtualisert miljø, herunder teknisk ytelse og kapasitetsvurdering.

Alle disse tjenestene leveres av høyt utdannede profesjonelle HP-medarbeidere.

## Spesifikasjoner

Tabell 1. Om tjenesten

Funksjon	Leveransespesifikasjoner
<b>Tjeneste- og ressursplanlegging</b>	<p>En HP-tjenestespesialist vil utføre et eksternt planleggings- og vurderingsmøte for å evaluere kundens ressursbehov. En spesielt tilpasset plan vil bli skrevet i form av en arbeidsbeskrivelse. Omfanget av denne vil bli utviklet i samarbeid med kunden og skal spesifisere detaljene for tjenesten, slik som:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• De planlagte aktivitetene etter ressurstype</li> <li>• Kapasiteten av hver ressurstype med tanke på tid</li> <li>• En liste over tekniske tjenester og/eller installasjons- og distribusjonstjenesteaktiviteter som dekkes</li> <li>• Datoer for tjenestelevering</li> <li>• De tilknyttede kostnadene for ressurstjenestene</li> </ul> <p>En gjensidig avtalt og gjennomført arbeidsbeskrivelse er påkrevd for at disse tjenestene skal kunne tilbys.</p>

**Tabell 1.** Om tjenesten (fortsatt)

<b>Funksjon</b>	<b>Leveransespesifikasjoner</b>
<b>Ressurser for prosjektledelse</b>	<p>HPs prosjektstyringsressurser inkluderer prosjektledere og prosjektspecialister. En prosjektleder står for planlegging, tilsyn og kontroll, samt den samlede styringen av prosjektaktiviteter. HP-prosjektlederen vil vanligvis fungere som kontaktpunkt for kunden og har det overordnede ansvaret for et prosjekt, med oppgaver som kan omfatte utvikling av prosjekt- eller programplan, budsjett, struktur og tidsplan; styring av kommunikasjon; fastsetting av bemanningsbehov; endringsstyring samt kontroll og styring av arbeidet som utføres av gruppelemmene og tredjeparts leverandører.</p> <p>HP-prosjektspecialisten er ansvarlig for administrasjon og prosjektstøtte. Prosjektspecialisten vil vanligvis utføre administrative og økonomiske støtteoppgaver og prosjektkoordinering. Tilleggsoppgaver kan være å utføre analyser, undersøke alternative løsninger og utvikle forslag.</p>
<b>Maskinvaretekniske ressurser</b>	<p>En HP-felttekniker eller kundetekniker gir tilpassede, proaktive maskinvaretjenester som oppfyller kundens spesifikke behov. Typiske aktiviteter inkluderer å hjelpe kunden med maskinvareinstallasjon, avinstallasjon, flytting, oppgraderinger og konfigurasjonshjelp, samt å legge til rette for den helhetlige distribusjonen av HP-støttede produkter.</p>
<b>Programvaretekniske ressurser</b>	<p>En HP-programvaretekniker eller -programvarespesialist gir tilpassede, proaktive programvaretjenester basert på kundens unike behov. Typiske aktiviteter inkluderer å støtte kundens spesielle prosjekter med programvareinstallasjon eller -konfigurasjon, eller med hjelp til oppgradering.</p>

## Berettigelse til tjenesten

For å være berettiget til å kjøpe HPs maskinvaretekniske ressurser, programvaretekniske ressurser og/eller tekniske rådgivingstjenester må kunden:

- Ha en gyldig garanti eller støttekontrakt på systemet som ressursen er kjøpt for, for enhver aktivitet som innebærer en endring i konfigurasjonen
- Kjøpe ressurstjenestene for en minimumsperiode på én (1) dag: Tjenestelevering vil bli utført i lokal HP-kontortid, med mindre noe annet er angitt i arbeidsbeskrivelsen
- Godkjenne arbeidsbeskrivelsen før tjenesten begynner

## Kundens ansvar

Kunden skal oppfylle alle eventuelle forpliktelser som er spesifisert i den gjensidig avtalte og utførte arbeidsbeskrivelsen.

## Generelle bestemmelser / andre utelatelser

- Arbeid som ikke er spesifikt omtalt i arbeidsbeskrivelsen, er utelatt fra denne tjenesten.
- Programvaretekniske og maskinvaretekniske ressurser er ikke tilgjengelig for HPs forbrukerprodukter.
- Reisekostnader kan gjelde – rådfør deg med ditt lokale HP-kontor.
- Alt arbeid utenfor lokal standard kontortid er underlagt ekstra avgifter, og må avtales i arbeidsbeskrivelsen.

## Bestillingsinformasjon

Denne tjenesten er tilgjengelig enten på grunnlag av hver hendelse, eller den kan være tilgjengelig for kjøp under en eksisterende HP-tjenestekontrakt. Som tidligere angitt, krever disse tjenestene utvikling og gjennomføring av en gjensidig avtalt arbeidsbeskrivelse som definerer omfanget av disse tjenestene og kan bestilles med det aktuelle delenummeret som er oppgitt i arbeidsbeskrivelsen.

- For tekniske tjenester:
  - Ressurs per hendelse-tjeneste (H7L44AC)
  - Kontraktsfestet tjeneste for ressurs (H7L54AC)
- For installasjons- og distribusjonstjenester (IDS):
  - Tilpasset tjeneste for installasjon per hendelse (HA176AC)
  - Kontraktsfestet tilpasset tjeneste for installasjon (HB068AC)

Kontakt din HP-representant for ytterligere detaljer om hvordan du bestiller disse tjenestene.

**Finn ut mer på**  
[hp.com/go/cpc](http://hp.com/go/cpc)

**Registrer deg for oppdateringer**  
[hp.com/go/getupdated](http://hp.com/go/getupdated)

---

HP Services reguleres av de gjeldende HP-vilkårene for den aktuelle tjenesten, eller som kunden fikk oppgitt på kjøpstidspunktet. Kunden kan ha ytterligere lovfestede rettigheter i henhold til gjeldende lokale lover, og slike rettigheter skal ikke på noen måte påvirkes av HPs vilkår og betingelser for tjenesten eller HPs begrensede garanti som følger med et HP-produkt.

© Copyright 2005, 2015 HP Development Company, L.P. Informasjonen i dette dokumentet kan endres uten varsel. De eneste garantiene for HP-produkter og tjenester er fastsatt i den uttrykte erklæringen om begrenset garanti, som følger med hvert produkt og hver tjeneste. Ikke noe i dette dokumentet skal tolkes på den måten at det utgjør en tilleggsgaranti eller et ekstra vilkår, verken uttrykt eller underforstått og verken i sak eller juridisk sett. HP skal ikke holdes ansvarlig for tekniske eller redaksjonelle feil eller utelatelser i dette dokumentet.

