

Usługi dotyczące zasobów

Usługi kontraktowe, część pakietu HP Care



Zalety usługi

Usługi dotyczące zasobów zostały zaprojektowane z myślą o wspieraniu klienta w następującym zakresie:

- Realizowanie celów dotyczących budżetów i harmonogramów projektów przy pomocy wyszkolonych i doświadczonych specjalistów HP ds. projektów
- Spełnianie potrzeb projektów infrastruktury z pomocą zasobów technicznych od HP
- Redukowanie ryzyka związanego z projektem dzięki specjalistom firmy HP oferującym doświadczenie w pracy z produktami oraz technologiami firmy HP i jej partnerów

Najważniejsze elementy usługi

- Planowanie usług i zasobów
- Realizacja usługi:
 - Zasoby ds. zarządzania projektami
 - Zasoby techniczne ds. sprzętu
 - Doradcy w obszarach o kluczowym znaczeniu dla działalności firmy

Usługi zasobów HP pozwalają korzystać z pomocy specjalistów ds. zarządzania projektami, specjalistów technicznych HP ds. oprogramowania i sprzętu oraz doradców w obszarach zarządzania usługami informatycznymi (ITSM) i obszarach o kluczowym znaczeniu dla działalności firmy podczas realizowania celów dotyczących projektów i spraw technicznych. Dostępnych jest szereg zasobów, które można łączyć w celu spełnienia szczególnych potrzeb danej organizacji:

- Zasoby HP ds. zarządzania projektami zapewniają pomoc administracyjną, rzetelną metodologię projektu oraz jedną osobę do kontaktu we wszelkich kwestiach związanych z potrzebami projektu IT klienta.
- Pracownicy techniczni ds. sprzętu HP zapewniają dostosowane i proaktywne wsparcie w zakresie sprzętu, takie jak pomoc przy przenoszeniu, konfigurowaniu i planowaniu uaktualniania sprzętu. Ich zadaniem jest zaspokajanie określonych potrzeb organizacji klienta oraz świadczenie dodatkowej pomocy związanej z zainstalowanym systemem.
- Pracownicy techniczni ds. oprogramowania HP zapewniają dostosowane i proaktywne wsparcie oraz pomoc w zakresie instalacji, konfiguracji i uaktualniania oprogramowania obsługiwanego przez firmę HP.
- Konsultanci techniczni firmy HP oferują krótkoterminowe konsultacje i usługi związane ze środowiskiem, sprzętem, oprogramowaniem infrastruktury systemu oraz wirtualnym środowiskiem klienta, w tym usługę technicznej oceny wydajności i pojemności.

Wszystkie usługi są świadczone przez wysoce wykwalifikowanych i przeszkolonych specjalistów HP.

Specyfikacje

Tabela 1. Elementy usługi

Element	Specyfikacje usługi
Planowanie usług i zasobów	<p>Specjalista HP zajmujący się usługami zorganizuje zdalne spotkanie dotyczące planowania i oceny, aby zapoznać się z potrzebami klienta w zakresie zasobów. Podczas spotkania zostanie utworzony dostosowany plan w formie wykazu zakresu prac (SOW). Jego treść zostanie określona we współpracy z klientem i będzie obejmować szczegóły usług, takie jak:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Planowane działania według typu zasobu • Dostępne godziny pracy poszczególnych typów zasobów • Lista należących do zakresu działań związanych z usługami technicznymi i/lub instalacji i wdrażania • Daty realizacji usług • Opłaty związane z usługami dotyczącymi zasobów <p>Świadczenie usług tego typu jest możliwe tylko po obustronnym uzgodnieniu i zatwierdzeniu wykazu zakresu prac.</p>
Zasoby ds. zarządzania projektami	<p>Zasoby HP ds. zarządzania projektami obejmują kierowników projektów i specjalistów ds. projektów. Kierownik projektu planuje, monitoruje i kontroluje projekt oraz zarządza ogólnie działaniami w ramach projektu. Kierownik HP ds. projektu zazwyczaj jest jedną osobą do kontaktu dla klienta i pełni całkowitą odpowiedzialność za projekt. Do jego obowiązków mogą należeć między innymi opracowanie planu, budżetu, struktury i harmonogramu projektu lub programu, zarządzanie komunikacją, ustalanie wymagań kadrowych, zarządzanie zmianami, kierowanie pracami członków zespołu i dostawców zewnętrznych oraz nadzorowanie ich.</p> <p>Specjalista HP ds. projektu odpowiada za administrowanie i pomoc techniczną w projekcie. Zazwyczaj specjalista ds. projektu udziela pomocy technicznej w kontekście administracji i finansów, a także koordynuje projekt. Dodatkowo do jego obowiązków może należeć wykonywanie analiz, poszukiwanie rozwiązań alternatywnych i opracowywanie propozycji.</p>

Tabela 1. Elementy usługi *(ciąg dalszy)*

Element	Specyfikacje usługi
Zasoby techniczne ds. sprzętu	Inżynier HP ds. serwisowania lub klientów świadczy dostosowane proaktywne usługi dotyczące sprzętu, aby zaspokoić unikatowe potrzeby klienta. Typowe działania to pomoc klientowi w instalowaniu, odinstalowywaniu, przenoszeniu, uaktualnianiu i konfigurowaniu sprzętu oraz wspieranie go podczas ogólnego procesu wdrażania produktów obsługiwanych przez firmę HP.
Zasoby techniczne ds. oprogramowania	Technik lub specjalista HP ds. oprogramowania realizuje indywidualnie dopasowane usługi dotyczące oprogramowania zgodnie ze szczególnymi potrzebami klienta. Do jego typowych działań należy pomaganie klientowi w realizacji projektów specjalnych obejmujących instalowanie i konfigurowanie oprogramowania, a także pomoc przy uaktualnianiu.

Warunki wykonywania usługi

Aby uzyskać prawo zakupu usług zasobów technicznych HP ds. oprogramowania, zasobów technicznych HP ds. sprzętu, usług doradcy technicznego oraz usług doradcy w obszarach o kluczowym znaczeniu dla działalności firmy, klient musi spełnić następujące warunki:

- Mieć aktualnie obowiązującą gwarancję lub umowę dotyczącą wsparcia systemu, dla którego zakupiono zasób, w przypadku każdego działania uwzględniającego zmianę konfiguracji.
- Zakupić usługi dotyczące zasobów na minimalnie jeden (1) dzień. Usługi będą świadczone w trakcie standardowych lokalnych godzin pracy firmy HP, chyba że zostanie to określone inaczej w wykazie zakresu prac.
- Podpisać wykaz zakresu prac przed rozpoczęciem świadczenia usługi.

Obowiązki klienta

Klient wypełni wszystkie ewentualne zobowiązania, których szczegóły określono w obustronnie uzgodnionym i zatwierdzonym wykazie zakresu prac.

Postanowienia ogólne i pozostałe wyłączenia

- Usługi nie obejmują żadnych prac niewymienionych jawnie w specyfikacji zlecenia.
- Zasoby techniczne ds. oprogramowania i sprzętu oraz zasoby doradców w obszarach o kluczowym znaczeniu dla działalności firmy nie są dostępne w przypadku produktów konsumenckich HP.
- Mogą obowiązywać opłaty dotyczące podróży — proszę skonsultować się z lokalnym biurem firmy HP.
- Wszystkie zadania wykonywane poza standardowymi lokalnymi godzinami pracy podlegają dodatkowym opłatom i muszą zostać uzgodnione oraz udokumentowane w wykazie zakresu prac.

Informacje dotyczące zamawiania

Tę usługę można zakupić dla pojedynczych zdarzeń lub w ramach istniejącej umowy dotyczącej usług HP. Jak wskazano wcześniej, świadczenie tych usług będzie możliwe tylko po opracowaniu i zatwierdzeniu obustronnie uzgodnionego wykazu zakresu prac opisującego szczegóły usług. Usługi można zamówić, używając odpowiednich numerów części podanych w wykazie zakresu prac.

- W przypadku usług technicznych:
 - Usługa dotycząca zasobów dla pojedynczych zdarzeń (H7L44AC)
 - Usługa kontraktowa dotycząca zasobów (H7L54AC)
- W przypadku usług instalacji i wdrażania (IDS):
 - Niestandardowa usługa instalacji dla pojedynczych zdarzeń (HA176AC)
 - Niestandardowa kontraktowa usługa instalacji (HB068AC)

Dodatkowe informacje na temat zamawiania tych usług można uzyskać od przedstawiciela firmy HP.

Więcej informacji:
hp.com/go/cpc

Zarejestruj się, aby otrzymywać aktualizacje:
hp.com/go/getupdated

Usługi HP są wykonywane na podstawie warunków ogólnych świadczenia usług serwisowych HP dostarczonych lub wskazanych klientowi w momencie zakupu. Klientowi mogą przysługiwać dodatkowe prawa ustawowe wynikające z obowiązujących lokalnych przepisów prawnych. Prawa te nie będą w żaden sposób naruszane przez warunki i postanowienia dotyczące usługi lub określone w ograniczonej gwarancji HP dostarczonej z produktem firmy HP.

© Copyright 2005, 2015 HP Development Company, L.P. Informacje zawarte w tym dokumencie mogą ulec zmianie bez powiadomienia. Jedyne gwarancje, jakich udziela HP na swoje produkty i usługi, są określone w oświadczeniach gwarancyjnych dostarczanych wraz z takimi produktami i usługami. Żadne informacje przedstawione w niniejszym dokumencie nie powinny być interpretowane jako dodatkowa gwarancja ani zmiana warunków — ani w sposób jawny, ani niejawni, ani faktyczny, ani wynikający z przepisów. Firma HP nie ponosi odpowiedzialności za błędy techniczne i redakcyjne ani za pominięcia w tym dokumencie.

