

# Услуги специалистов HP

Контрактные услуги, компонент услуги HP Care



## Преимущества услуги

Услуги специалистов HP позволяют:

- обеспечить соблюдение сроков и соответствие бюджету проекта благодаря взаимодействию с квалифицированными проектными консультантами HP;
- подготовить необходимую для выполнения проекта инфраструктуру с помощью технических экспертов HP;
- снизить проектные риски благодаря сотрудникам HP, имеющим обширный опыт работы с продуктами и технологиями компании HP и ее партнеров..

## Service features

- Планирование предоставления услуг и ресурсов
- Специалисты, предоставляющие услуги:
  - специалисты по управлению проектами;
  - технические специалисты по оборудованию;
  - технические специалисты по программному обеспечению.

В рамках этих услуг технические специалисты HP по программному обеспечению и оборудованию, эксперты по управлению проектами и ИТ-службами, а также профессиональные бизнес-консультанты помогут вам решить необходимые проектные или технические задачи. Объединив усилия специалистов HP различного профиля, вы сможете решить любые задачи, стоящие перед вашей организацией.

- Эксперты HP по управлению проектами предоставляют поддержку в разработке методологии и реализации ИТ-проектов. Коммуникация с Заказчиком осуществляется через единое контактное лицо HP.
- В сферу деятельности технических специалистов HP по оборудованию входят такие индивидуальные услуги, как помощь в перемещении, настройке и обновлении систем в соответствии с потребностями бизнеса, а также содействие при обслуживании имеющейся системы.

- Задача технических специалистов состоит в том, чтобы обеспечить персонализированную упреждающую поддержку при установке, конфигурации и обновлении программного обеспечения HP.

- Технические консультанты HP оказывают краткосрочные услуги, связанные с оборудованием и программным обеспечением инфраструктуры, а также виртуальной средой заказчика, в том числе выполняют оценку производительности и использования ресурсов.

Всех специалистов HP отличает высокий уровень подготовки и обширный опыт.

## Характеристики

Таблица 1. Компоненты услуги

Компонент услуги или услуга	Порядок предоставления
<b>Планирование предоставления услуг и ресурсов</b>	<p>Специалист HP по обслуживанию удаленно проводит совещание по планированию и оценке, чтобы определить потребности Заказчика. HP совместно с Заказчиком разрабатывает Перечень работ, содержащий подробное описание оказываемых услуг, а именно:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• запланированные мероприятия для каждого типа специалистов;</li><li>• производительность каждого типа специалистов;</li><li>• список всех технических работ и/или услуг по установке и развертыванию оборудования и ПО;</li><li>• сроки предоставления услуг;</li><li>• стоимость оказываемых услуг по предоставлению ресурсов.</li></ul> <p>Перечень работ должен быть одобрен и подписан обеими сторонами до начала предоставления услуг.</p>

**Таблица 1.** Компоненты услуги (продолжение)

Компонент услуги или услуга	Порядок предоставления
<b>Специалисты по управлению проектами</b>	<p>В эту категорию входят руководители проектов и специалисты по их проведению. В компетенцию руководителя проектов входит планирование, мониторинг и контроль, а также общее руководство реализацией мероприятий в рамках проекта. Обычно он выступает в качестве единого контактного лица для Заказчика и несет полную ответственность за проведение проекта, в том числе за разработку плана, бюджета, структуры и графика проекта; обеспечение коммуникации; определение потребности в персонале; управление изменениями; и поддержание слаженной работы участников команды и сторонних поставщиков.</p> <p>Специалист HR по проведению проектов выполняет текущее управление проектом. В его обязанности, как правило, входит административная и финансовая поддержка, а также координация проекта. Кроме того, он может выполнять аналитические задачи, изучать альтернативные решения и разрабатывать предложения по оптимизации проектов.</p>
<b>Технические специалисты по оборудованию</b>	<p>Инженер HR на предприятии Заказчика оказывает инженерам последнего индивидуальные услуги проактивной поддержки, связанные с аппаратным обеспечением. Обычно в сферу его деятельности входит помощь при установке, демонтаже, перемещении, обновлении и настройке оборудования, а также содействие во время развертывания поддерживаемых продуктов HR.</p>
<b>Технические специалисты по программному обеспечению</b>	<p>Профессиональный бизнес-консультант HR — это квалифицированный специалист с широким техническим и деловым опытом, предоставляющий Заказчику оценочную и информационную поддержку по оптимизации ИТ-инфраструктуры. Как правило, такие специалисты выявляют проблемы с доступностью, безопасностью и производительностью ИТ-среды Заказчика и разрабатывают рекомендации по сокращению рисков и улучшению обслуживания.</p>

## Условия предоставления услуги

Чтобы оформить заявку на предоставление услуг вышеуказанных специалистов, Заказчик должен выполнить следующие действия.

- Убедиться в наличии действующей гарантии или контракта на поддержку, включая изменение конфигурации, системы, для работы с которой приглашается специалист HR.
- Оплатить услуги специалиста не менее чем за 1 (один) день работ; услуга предоставляется в стандартное рабочее время местного представительства HR, если иное не оговорено в Перечне работ.
- Подписать Перечень работ до начала предоставления услуг.

## Ответственность Заказчика

Заказчик должен выполнить все обязательства согласно Перечню работ, согласованному и подписанному обеими сторонами.

## Общие положения и исключения

- Любые работы, не указанные в явном виде в Перечне работ.
- Услуги технических специалистов по оборудованию и программному обеспечению, а также профессиональных бизнес-консультантов не предоставляются для потребительских продуктов HR.
- Возможно, потребуется оплатить дорожные расходы; для получения дополнительной информации обратитесь к местному представителю HR.
- Работа вне стандартного рабочего графика местного представительства HR предоставляется за дополнительную плату, что должно быть оговорено в Перечне работ.

## Информация для заказа

Можно заказать каждый компонент услуги по отдельности либо в рамках действующего контракта на обслуживание HP. Как отмечено выше, обслуживание предоставляется на основании Перечня работ, который согласовывается и подписывается обеими сторонами. Услуги можно заказать с помощью следующих номеров по каталогу, указываемых в Перечне работ.

- Для технических услуг:
  - заказ компонентов услуг специалистов HP по отдельности (H7L44AC);
  - услуги специалистов HP в рамках контракта (H7L54AC)
- Для услуг по установке и развертыванию (IDS):
  - заказ компонентов услуг HP по установке и развертыванию по отдельности (HA176AC);
  - услуги HP по установке и развертыванию в рамках контракта (HB068AC)

Для получения дополнительных сведений о том, как заказать эти услуги, обратитесь к местному представителю компании HP.

**Подробнее на веб-сайте**  
[hp.com/go/cps](http://hp.com/go/cps)

**Подпишитесь и будьте в курсе  
последних новостей**  
[hp.com/go/getupdated](http://hp.com/go/getupdated)

---

Услуги HP регулируются действующими условиями предоставления услуг HP, с которыми Заказчик знакомится при приобретении. Заказчик может обладать дополнительными законными правами, предусмотренными в рамках действующих местных законов, и соблюдение этих прав не зависит от условий соглашений HP о предоставлении услуг или условий ограниченной гарантии HP, предоставляемой для продукта.

© Hewlett-Packard Development Company, L. P., 2005, 2008, 2012, 2013, 2014 гг. Информация в настоящем документе может быть изменена без предварительного уведомления. Все гарантии в отношении продуктов и услуг компании HP выражены исключительно в явном виде в гарантийных обязательствах, прилагаемых к этим продуктам и услугам. Никакие содержащиеся здесь сведения не должны рассматриваться как дополнительные условия гарантии, а также как явные или подразумеваемые условия, фактически или по закону. HP не несет ответственности за технические, редакторские и другие ошибки в данном документе.

