

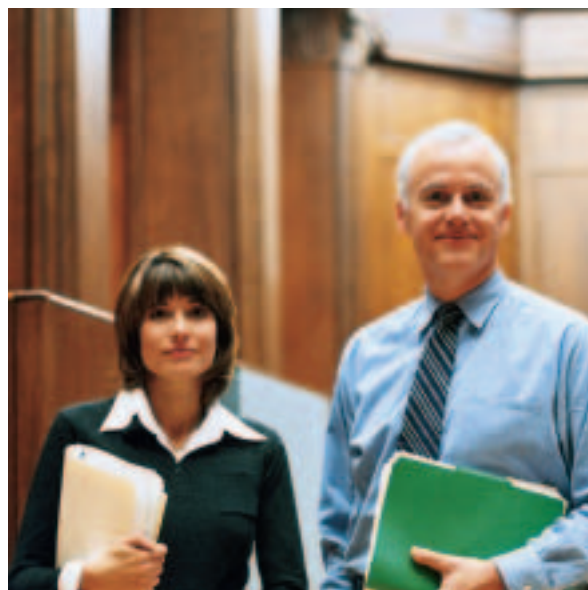
# HP-ove usluge resursa (HP Resource Services)

HP-ove usluge podrške korisnicima prema događajima

HP-ove ugovorne usluge podrške korisnicima



HP-ovi voditelji projekata i tehnički stručnjaci pomoći će vam da ostvarite svoje projektne ili tehničke ciljeve.



HP-ove usluge resursa osiguravaju vam stručnjake za vođenje projekata, softver i hardver te poslovno savjetovanje, koji će vam pomoći u ostvarenju vaših projektnih i tehničkih ciljeva. Kako bi se zadovoljile specifične potrebe vašeg poslovanja, na raspolaganju vam je više različitih resursa:

- HP-ovi resursi za vođenje projekata nude administrativnu pomoć, discipliniranu metodologiju provođenja projekta te jedinstvenu točku kontakta za potrebe vašeg IT projekta.
- HP-ovi hardverski tehnički resursi nude prilagođenu proaktivnu hardversku podršku, kao što je pomoć u planovima zamjene ili nadogradnje hardvera, kako bi zadovoljili specifične potrebe vašeg poslovanja.

- HP-ovi softverski tehnički resursi nude kratkoročne usluge savjetovanja na temelju vaših zahtjeva.
- HP-ovi savjetnici za kritična poslovna pitanja nude kratkoročno savjetovanje na područjima raspoloživosti, sigurnosti i performansi. Oni vam nude smjernice koje će vam pomoći pri održavanju okruženja visoke raspoloživosti.

Sve te usluge pružaju visokostručni i vrhunski obučeni zaposlenici HP-a.

## Pogodnosti usluge

Te vam usluge pomažu u:

- ostvarivanju proračunskih i planskih ciljeva vašeg projekta uz pomoć HP-ovih obučeni i iskusnih zaposlenika koji se bave projektima
- zadovoljavanje vaših specifičnih hardverskih i softverskih potreba projekta uz pomoć HP-ovih tehničkih resursa
- zadovoljenje zahtjeva za raspoloživost koje postavlja vaše poslovanje, uz pomoć HP-ovih savjetnika za kritična poslovna pitanja

## Najvažnija svojstva usluge

- resursi za vođenje projekata
- hardverski tehnički resursi
- softverski tehnički resursi
- savjetnici za kritična poslovna pitanja
- planirana isporuka za zadovoljenje vaših potreba

## Specifikacije

### Tablica 1. Značajke usluge

Značajka	Specifikacije isporuke
<b>Resursi za vođenje projekata</b>	<p>HP-ovi resursi za vođenje projekata uključuju voditelje projekata i stručnjake za projekte. Resurs za vođenje projekata je dodijeljeni HP-ov voditelj projekata koji osigurava planiranje, kontrolu i vođenje projekata. Taj HP-ov voditelj projekata obično djeluje kao jedinstvena kontakt-osoba za klijenta te ima ukupne ovlasti za projekt, s dužnostima koje mogu uključivati razvijanje projekta ili plana programa, izradu proračuna, strukturu i planiranje, određivanje potreba za zaposlenicima te upravljanje nastojanjima članova tima i dobavljača-treće strane.</p> <p>Resurs stručnjaka za projekt je HP-ov stručnjak za projekte koji je odgovoran za administraciju i podršku projekata. HP-ovi stručnjaci za projekt obično podržavaju projekt obavljajući zadatke administrativne i financijske podrške te koordinacije projekta. Dodatne dužnosti mogu uključivati obavljanje analiza, istraživanje alternativnih rješenja i razvijanje prijedloga.</p>
<b>Hardverski tehnički resursi</b>	<p>HP-ov tehnički resurs za hardver (koji se naziva i terenskim inženjerom ili inženjerom za klijente) nudi prilagođene proaktivne hardverske usluge kako bi zadovoljio vaše jedinstvene potrebe. Uobičajene aktivnosti uključuju pomaganje klijentu kod zamjene hardvera, pomoć pri konfiguriranju, olakšavanje implementacije hardvera i pomoć s nadogradnjama hardvera.</p>
<b>Softverski tehnički resursi</b>	<p>HP-ov tehnički resurs za softver (koji se naziva i softverski tehnički djelatnik ili softverski stručnjak) nudi prilagođene proaktivne softverske usluge kako bi zadovoljio vaše jedinstvene potrebe. Uobičajene aktivnosti uključuju održavanje klijentovih specifičnih projekata softverskim savjetima, instaliranje softvera te pomoć pri nadogradnji.</p>
<b>Savjetnici za kritična poslovna pitanja</b>	<p>HP-ov savjetnik za kritična poslovna pitanja obučeni je djelatnik specifičnih tehničkih i poslovnih vještina u procjenjivanju i savjetovanju klijenata o IT okruženjima visoke raspoloživosti. Uobičajene aktivnosti savjetnika za kritična poslovna pitanja uključuju identificiranje problema s raspoloživošću, sigurnošću i performansama u klijentovim IT okruženjima te preporučivanje načina za reduciranje rizika i unapređivanje razina usluge.</p>
<b>Planirana isporuka</b>	<p>Dužnosti unutar usluge i specifikacije isporuke bit će planirane, formalno prihvaćene i dokumentirane Radnim nalogom.</p>

# Za zadovoljenje vaših specifičnih potreba raspoloživo je više vrsta resursa – a sve ih osiguravaju visokostručni i vrhunski obučeni djelatnici HP-a.

## Kvalificiranost za dobivanje usluge

Kako bi se kvalificirao za kupnju HP-ovih usluga softverskih tehničkih resursa, hardverskih tehničkih resursa i savjetovanja za kritična poslovna pitanja, klijent mora:

- Kupiti usluge resursa za najmanje jedno dnevno razdoblje tijekom lokalnog HP-ovog radnog vremena. Usluge resursa izvan HP-ova radnog vremena podložne su lokalnoj raspoloživosti i dodatnoj naplati.

HP-ove usluge resursa za vođenje projekta nude se kao dio prilagođene usluge ili kao jedan od elemenata cjelokupnog proizvoda ili rješenja usluge.

## Radni nalog

Aktivnosti koje će se provoditi kao dio ove usluge varirat će ovisno o klijentovim specifičnim potrebama. Radni nalog za HP-ove usluge resursa bit će zajednički osmišljen te će izdvojeno sadržavati – uključujući, ali bez ograničenja – pojedinosti o proaktivnim uslugama ili projektu, resurse, lokaciju, razdoblje trajanja usluge i opseg aktivnosti koje će se vršiti u sklopu ove usluge. U Radni će nalog biti uključeni troškovi HP-ovih posebno naplaćenih usluga, ako je to moguće. Radni nalog mora biti potpisan i datiran od strane HP-a i kupca prije početka projekta. U slučaju bilo kakvog konflikta između odredbi detaljno iznesenih u Radnom nalogu i odredbi navedenih u ovoj specifikaciji, prednost će imati Radni nalog.

## Klijentove dužnosti

Klijent će ispuniti sve dužnosti – ako ih ima – detaljno iznesene u Radnom nalogu HP-ove usluge resursa.

## Isključenje iz usluge

Svaki posao koji nije izričito i detaljno opisan u Radnom nalogu te nije ugovoren u skladu s odredbama tog dokumenta neće biti uključen u uslugu. Ako HP pristane obavljati takav posao, učinit će to po cijenama koje tada budu na snazi.

Softverski i hardverski tehnički resursi te savjetnik za kritična poslovna pitanja nisu raspoloživi za HP-ove korisničke proizvode.

# HP-ove usluge resursa

Ostvarite ciljeve svojeg projekta i zadovoljite specifične hardverske i softverske potrebe.

## Informacije za naručivanje

Da biste naručili HP-ovu uslugu zamjene dijelova, obratite se lokalnom HP-ovom predstavniku i navedite sljedeću šifru proizvoda:

- HA165AC
- HA179AC

## Za dodatne informacije

Za dodatne informacije o HP-ovom uslugama obratite se bilo kojem od prodajnih ureda diljem svijeta ili posjetite naše web-stranice na adresi [www.hp.com/hps/support](http://www.hp.com/hps/support)

© 2004 Hewlett-Packard Development, L.P. Informacije sadržane u ovom dokumentu podložne su izmjenama bez prethodne najave. Jedina jamstva na HP-ove proizvode i usluge definirana su izričitim jamstvenim izjavama koje se isporučuju uz te proizvode i usluge. Informacije navedene u ovom dokumentu ne mogu se smatrati dodatnim garancijama. HP nije odgovoran za tehničke ili uredničke pogreške ili propuste u ovom dokumentu. HP-ove usluge korisničke podrške određene su Prilogom SS5 i HP-ovim odredbama i uvjetima prodaje i pružanja usluga, HP-ovim Odredbama poslovanja ili HP-ovim Globalnim sporazumom i Radnim nalogom.

Ako želite saznati više, posjetite [www.hp.com](http://www.hp.com)

5981-8521HRE. Travanj 2004

