

Партнерство с ИР в области поддержки критичных для бизнеса систем (МСР)

Услуги технической поддержки ИР на контрактной основе

Партнерство с ИР в области поддержки критичных для бизнеса систем — идеальный вариант там, где сбои в работе инфраструктуры ИТ отрицательно скажутся на финансовом положении или имидже вашей компании или ИТ-службы.

Партнерство с ИР в области критично важных для бизнеса систем (МСР) — это высшая ступень в портфеле услуг компании ИР по поддержке жизненно важных ИТ-систем. Воспользовавшись этими услугами, сотрудники ИТ-отдела смогут обеспечить выполнение самых жестких требований к своей инфраструктуре, бесперебойную работу важнейших приложений и ИТ-служб, выполнение условий соглашений об обеспечении определенного уровня сервиса (SLA) с клиентами и потребителями. Партнерство с ИР в области поддержки критичных для бизнеса систем — идеальный вариант там, где сбои в работе инфраструктуры ИТ отрицательно скажутся на финансовом положении или имидже вашей компании или ИТ-службы.

Приобретая услугу МСР, вы получаете персональное сервисное обслуживание, наполнение которого в точности соответствует специфическим потребностям вашей компании. Услуги МСР основаны на принципах управления сервисами ИТ (ITSM) — концепции, получившей широкое признание. Это гарантирует эффективность технической поддержки и наличие оптимального сочетания ресурсов — человеческих, организационных и технических — для обеспечения бесперебойной работы ИТ-службы. Менеджер ИР по обслуживанию клиентов (CSM) сформирует и возглавит группу специалистов для оказания поддержки как в офисе клиента, так и удаленно. Эта группа обеспечит бесперебойность критически важных для вашего бизнеса систем и служб.

Предоставление услуг ИР регулируется сервисным соглашением, сроками и условиями продажи и обслуживания, условиями деловой деятельности ИР либо глобальным соглашением ИР.

Преимущества

- Выделенная группа техников будет оказывать поддержку — кадровую, организационную и технологическую
- Мы оказываем партнерам помощь знаниями, опытом и инструментарием (к услугам наших клиентов надежный электронный репозиторий), а также плановыми профилактическими мероприятиями, которые обеспечат выполнение стоящих перед вашим бизнесом задач
- Всесторонний анализ управления сервисами ИТ и план постоянного совершенствования инфраструктуры помогут обеспечить выполнение условий сервисных соглашений.
- Максимальная надежность ваших ИТ-систем обеспечивается за счет использования опыта ITSM в выявлении областей риска и выработке мер по совершенствованию инфраструктуры ИТ, что сведет к минимуму плановые и аварийные отключения ИТ-систем
- Увеличение маневренности бизнеса за счет снижения рисков, связанных с внедрением новинок
- Увеличение производительности за счет сокращения количества сбоев, которые тормозят совершенствование инфраструктуры ИТ
- Контроль над затратами на ИТ путем определения конкретных областей риска и заключения соответствующих технических или сервисных контрактов для обеспечения выполнения условий сервисных соглашений с клиентами и потребителями

Краткое описание возможностей сервиса

Группа технической поддержки (см. Таблицу 1)

<p>Основная группа</p> <ul style="list-style-type: none"> • Менеджер по работе с клиентом • Персональный консультант по критически важным системам 	<ul style="list-style-type: none"> • Комплексная команда по оказанию сервисных услуг (как в офисе клиента, так и в офисе НР), обеспечивающая поддержку по программам Proactive 24 (круглосуточная проактивная помощь) и Critical Service (помощь в кризисных ситуациях), а также с использованием специфических ресурсов, предусмотренных программой партнерства в области поддержки критических для бизнеса систем 	<ul style="list-style-type: none"> •
---	--	---

Профилактические сервисы (см. Таблицу 2)

<p>Базовые услуги</p> <ul style="list-style-type: none"> • План партнерской поддержки • Анализ ситуации и задач на основе концепции ITSM • План совершенствования услуг 	<ul style="list-style-type: none"> • Управление доступностью и уровнем сервисных услуг • Данные сервисного каталога • Электронный информационный репозиторий 	<p>Дополнительные возможности</p> <ul style="list-style-type: none"> • Аудит инфраструктуры для составления подробного каталога и получения сведений о базовой конфигурации систем • Моделирование 	<ul style="list-style-type: none"> • Оказание помощи в управлении безопасностью • Сертификация вашей ИТ-службы на основе передового опыта отрасли • Разделение рисков и выплата
---	---	---	--

Предоставление услуг НР регулируется сервисным соглашением, сроками и условиями продажи и обслуживания, условиями деловой деятельности НР либо глобальным соглашением НР.

<ul style="list-style-type: none"> • Согласованное оказание любых услуг из ассортимента НР • Отчеты о предоставлении услуг по плану МСР • Анализ сбоев сервисов 	<p>вариантов безотказной работы для принятия решений об инвестициях</p> <ul style="list-style-type: none"> • Помощь в оптимизации бизнес-процессов на основе передового опыта ITSM • Оказание помощи в управлении изменениями 	<p>компенсаций</p> <ul style="list-style-type: none"> • Отчет НР о высокой доступности • Подготовка и обучение персонала • Поддержка в администрировании систем и мониторинг
--	---	---

Решение аппаратных и программных проблем (см. Таблицу 3)

<p>Базовые услуги</p> <ul style="list-style-type: none"> • Управление эскалацией • Поддержка продукции других производителей • Гибкий выбор вспомогательных реактивных сервисов из перечня НР, таких как Proactive 24 и Critical Service 	<p>Дополнительные возможности</p> <ul style="list-style-type: none"> • Модель поддержки: выделенная команда или поддержка на основе ресурсов
--	--

Кроме того, за вашей компанией закрепляется конкретный консультант по критически важным системам (ВСС), который даст рекомендации по оптимизации ИТ-инфраструктуры, познакомит с передовым опытом по поддержанию и повышению уровня оказываемых Вашей фирмой услуг и обеспечит соответствие Вашей ИТ-службы изменяющимся требованиям рынка. Команда специалистов НР начинает работу с установления тесных контактов с персоналом вашей ИТ-службы и проведения тщательного анализа ИТ-среды. Это позволяет выявить слабые места в техническом и организационном обеспечении, способные подвергнуть риску ваш бизнес. По окончании первого этапа специалисты НР представляют рекомендации по минимизации рисков и помогают вам разработать и сформулировать согласованный план модернизации, в котором отражаются совместные мероприятия по обеспечению бесперебойной работы ИТ-служб, критичных для вашего бизнеса. После этого специалисты НР будут сопровождать вашу ИТ-службу на протяжении всего срока действия договора МСР, сводя к минимуму риски сбоя в инфраструктуре вашей ИТ-службы — от оборудования вплоть до процессов управления (например, управление изменениями, управление конфигурацией систем и управление особыми ситуациями). Между НР и Вашей компанией заключается соглашение о контроле уровня оказываемых услуг и учете результатов в количественных показателях. Это помогает оценить доступность и качество сервиса на протяжении заданного периода времени. Услуги по проактивной поддержке в рамках МСР направлены на предотвращение проблем. Тем не менее, если критическая проблема возникает, команда специалистов НР устранил ее в самые сжатые сроки. Вы можете получить прямой телефонный номер для приоритетного получения консультаций технических специалистов НР по мерам, которые необходимо предпринять для решения возникшей проблемы. Услуги МСР предоставляются в сочетании с другими сервисами НР — Proactive 24 и Critical Service. Это позволяет получить оптимальное сочетание проактивных и реактивных услуг, оговоренных уровнем сервисного соглашения.

Конкретное содержание и перечень оказываемых услуг по договору МСР, а также количество поддерживаемых критических ИТ-сервисов зависят от ваших потребностей и отражаются в перечне работ и связанном с ним плане их проведения.

Предоставление услуг НР регулируется сервисным соглашением, сроками и условиями продажи и обслуживания, условиями деловой деятельности НР либо глобальным соглашением НР.

Спецификации

Таблица 1. Группа технической поддержки

Услуга	Особенности предоставления
Менеджер по работе с клиентом (CSM)	<p data-bbox="517 421 1414 757">Менеджер по работе с клиентом (CSM) является основным контактным лицом по всем вопросам МСР; он помогает обеспечить соответствующую координацию предоставляемых клиенту услуг по договору МСР и интеграцию всех ИТ-процессов заказчика. CSM работает в тесном взаимодействии с командой технических специалистов, закрепленной за клиентом, информируя ее членов об особенностях ИТ-сервисов и процессов, критичных для компании клиента. Это помогает добиться успеха в деятельности группы технической поддержки. Специфические обязанности и услуги, оказываемые CSM, отвечают всем требованиям клиента по поддержке критических для его бизнеса ИТ-сервисов и задач; перечень таких услуг согласовывается и указывается в плане проведения работ.</p> <p data-bbox="517 779 1414 1055">Для выполнения стоящих перед заказчиком задач CSM предоставляет регулярные отчеты об оказанных в рамках МСР услугах, планирует работу группы специалистов технической поддержки, проводит анализ данных, руководит специальными проектами и по мере необходимости участвует в проводимых с представителями заказчика встречах. Перечисленные функции выполняются на основе согласованного плана встреч на территории заказчика и совещаний с использованием конференц-связи, а также обеспечиваются применением инструментария для сбора данных, оговоренного в соглашении.</p> <p data-bbox="517 1077 1457 1348">CSM, работающий в соответствующем подразделении НР, поддерживает тесный контакт с членами команды ITSM заказчика. Назначенный для заказчика CSM выполняет свои обязанности по обычным рабочим дням (исключая выходные дни, определенные для сотрудников НР), в обычные часы работы компании НР. По просьбе заказчика CSM может привлекаться для выполнения специальных операций, если это взаимно согласовано и запланировано заранее. (Работы по технической поддержке, выполняемые во внеурочное время, оплачиваются отдельно. Рабочее время устанавливается с учетом местных условий. По этому вопросу проконсультируйтесь с местным представителем НР.)</p>

Предоставление услуг НР регулируется сервисным соглашением, сроками и условиями продажи и обслуживания, условиями деловой деятельности НР либо глобальным соглашением НР.

Консультант по критически важным системам (ВСС)

Консультант по критическим для бизнеса системам (ВСС) является специалистом по ITSM и выступает для заказчика в качестве основного контактного лица по вопросам процессов и технологий, способных повлиять на устойчивость, безопасность или эффективность работы критических для заказчика ИТ-сервисов. Работая в тесном контакте с техническими специалистами заказчика и руководством его ИТ-службы, ВСС координирует и направляет их действия в целях обеспечения бесперебойной работы ИТ-среды.

При заключении договора МСР консультант возглавляет работу по проведению полномасштабной оценки инфраструктуры ИТ и процессов управления критическими ИТ-сервисами. По итогам этого исследования представляется аналитический отчет с указанием передовых достижений в этой области. В отчете перечисляются области риска, влияющие на доступность и качество оказываемых услуг.

На основе этих данных ВСС согласовывает с заказчиком детальный план оптимизации ИТ-процессов (согласно Таблице 2) по каждой выявленной зоне риска и помогает заказчику повышать качество услуг на протяжении всего срока действия договора МСР.

ВСС также оказывает помощь в анализе потенциальных рисков, дает рекомендации по способам их снижения и улучшения сервисов, предоставляемых заказчиком.

Все услуги, оказываемые ВСС, отвечают всем требованиям клиента по поддержке критических для его бизнеса ИТ-сервисов и задач; перечень таких услуг согласовывается и указывается в плане проведения работ.

Комплексная команда технической поддержки

CSM формирует команду из технических специалистов НР, необходимых для поддержки критических систем ИТ-инфраструктуры заказчика в согласно сервисным соглашениям между НР и заказчиком. Данная комплексная группа действует на всех критических объектах заказчика независимо от их географического положения. CSM координирует все работы по технической поддержке и проводит инструктаж членов команды в отношении общей схемы взаимодействия обслуживаемых компонентов инфраструктуры и технологий заказчика. CSM пользуется электронным репозитарием для своевременного и полного информирования всех членов команды поддержки обо всех аварийных ситуациях, проактивных мероприятиях в рамках МСР и критических для заказчика ИТ-сервисах и связанных с ними бизнес-задачах.

Персональный инженер центра поддержки

Персональный инженер центра поддержки (Named Account Support Center Engineer) является техническим специалистом, который решает некритичные проблемы с программным обеспечением, отслеживает и дает рекомендации по рабочим параметрам информационной среды и составляет соответствующие обзоры о предоставлении поддержки. Кроме того, этот инженер ежегодно посещает заказчика, чтобы иметь четкое представление о программной и аппаратной инфраструктуре, а также текущих требований ИТ-среды. Такие знания позволяют Персональному инженеру центра поддержки решать проблемы с программным обеспечением быстро и эффективно. Персональный инженер центра поддержки также может выступать в роли Инженера центра поддержки.

Услугами Персонального инженера центра поддержки можно воспользоваться с понедельника по пятницу, кроме официальных выходных и праздничных дней, в течение стандартного рабочего времени НР.

Таблица 2. Профилактические сервисы

Возможности	Особенности предоставления
Базовые услуги	
Управление доступностью и уровнем сервисных услуг	<p>Основное назначение МСР - поддержка управления бесперебойной работы ИТ-систем заказчика и управления сервисными соглашениями. Этот договор помогает заказчику обеспечить доступность его ИТ-сервисов конечным пользователям.</p> <p>Группа технической поддержки HP подробно разбирается в задачах, стоящих перед компанией заказчика и сервисных соглашениях, согласно которым предоставляются ИТ-сервисы заказчика; для выполнения этих задач строится необходимая структура поддержки, включающая персонал, процессы и технологии, которая будет функционировать на протяжении всего срока действия договора МСР.</p>
План технической поддержки	<p>В плане технической поддержки (ASP) перечисляются все согласованные работы и услуги по МСР и приводится полный перечень специалистов HP, привлекаемых к поддержке критичных для заказчика ИТ-сервисов, а также детали всех сопутствующих сервисных соглашений и сведения о привлекаемых третьих сторонах. В ASP также содержится перечень основных сотрудников компании заказчика, в компетенцию которых входит управление сервисами и их поддержка.</p> <p>В ASP приводится конфигурация инфраструктуры ИТ, а также перечисляются сотрудники и бизнес-процессы, связанные с предоставлением и поддержкой критичных ИТ-сервисов. По возможности эти данные обновляются автоматически путем удаленного мониторинга, согласованного в рамках МСР либо других соглашений между заказчиком и HP.</p>
Анализ ситуации и задач на основе концепции ITSM	<p>Все эти данные доступны через электронный репозиторий; доступ к ним и их обновление производится в диалоговом режиме.</p> <p>HP проводит тщательное изучение доступности инфраструктуры ИТ и процессов управления, относящихся к предоставлению заказчиком критичных ИТ-сервисов. Критерии, использовавшиеся в процессе оценки, включают более 650 образцов передовых достижений HP в области разработки и поддержки важнейших для работы решений масштаба предприятия, а также знания лучших приемов и лучших поставщиков в своей сфере, перечисленных в документах Библиотеки ИТ-инфраструктуры (ITIL). Проведение оценки под руководством ВСС проводят другие старшие консультанты HP Services с привлечением (в случае необходимости) третьих сторон.</p> <p>По окончании исследования заказчику предоставляется детальный аналитический отчет с указанием сильных и слабых сторон по каждому критерию. Определяются меры по оптимизации инфраструктуры с указанием их приоритетности и выносятся на согласование и включение в план работ.</p>
План совершенствования услуг	<p>Результаты аналитического исследования используются также в качестве отправной точки при проведении отчетов об услугах, оказанных в рамках МСР, и составлении прогнозов, что позволяет проводить эффективное измерение улучшений ситуации и определять дальнейшие задачи.</p> <p>Ключевой компонент МСР — это постоянное улучшение сервиса. HP проводит тщательное изучение существующего положения в области ITSM с целью оптимизации критичных для заказчика ИТ-сервисов. Результаты исследования используются для выявления рисков, влияющих на доступность и качество ИТ-</p>

Предоставление услуг HP регулируется сервисным соглашением, сроками и условиями продажи и обслуживания, условиями деловой деятельности HP либо глобальным соглашением HP.

услуг; вырабатывается согласованный план оптимизации сервисов с указанием проактивных мероприятий, которые следует провести ИР и ИТ-службе заказчика.

Координация работ технических специалистов

CSM координирует работу всех сотрудников ИР, участвующих в поддержке критичных ИТ-ресурсов на всех критичных объектах заказчика. CSM проводит инструктаж сотрудников ИР в отношении общей схемы взаимодействия обслуживаемых компонентов инфраструктуры и технологий заказчика; он обеспечивает правильное обновление ПО и модернизацию аппаратного обеспечения разнообразных платформ и решений и отвечает за минимизацию рисков при проведении таких работ.

Отчетные совещания о предоставлении услуг по плану МСР

Отчетные совещания в рамках МСР служат для обмена информацией между сотрудниками ИР и представителями ИТ-службы заказчика в целях создания тесных рабочих отношений для достижения общей цели - выполнения сервисных соглашений и других договорных обязательств, связанных с критичными ИТ-сервисами. Такие встречи проводятся ежеквартально или в другие согласованные сроки; в ходе этих встреч проводится обзор эффективности выполненных работ и услуг, оказанных в рамках МСР, обсуждаются технические и оперативные вопросы и определяются основные задачи на следующий период. Результатом встреч должно быть определение полноты и эффективности мероприятий, проводимых ИР в рамках МСР в целях решения текущих и перспективных бизнес-задач и обеспечения потребностей критичных для заказчика ИТ-сервисов.

Анализ сбоев сервисов

CSM и ВСС тщательно изучат одно или несколько серьезных отключений сервисов (как плановых, так и аварийных), и проведут работу по выявлению людей, процессов или технологий, относящихся к инфраструктуре ИТ заказчика и процессам управления ей и послуживших причиной вынужденных простоев. Результаты исследования используются в ходе планирования мер по улучшению ситуации. Такой анализ проводится дважды в год. По желанию заказчика в договор МСР может быть включено большее количество аналитических исследований.

Данные сервисного каталога

По завершении исследования ситуации в области ITSM DCC представляет собранную информацию в виде сервисного каталога поддерживаемых ИТ-сервисов заказчика, в котором указаны описание сервиса, задачи сервиса, основные заинтересованные стороны, и т.д. Эти данные заказчик сравнивает с собственным сервисным каталогом либо (при отсутствии такового) использует для создания своего сервисного каталога.

Электронный информационный репозиторий

В электронном информационном репозитории хранятся все данные, необходимые для повышения качества сервиса. К ним относятся:

- Сведения обо все сотрудниках ИР, привлеченных к поддержке критичных ИТ-сервисов заказчика
- Сведения обо всех основных сотрудниках заказчика, занятых поддержкой критичных ИТ-сервисов
- Сведения обо всех открытых или неоплаченных заявках
- Сведения о поддерживаемых конфигурациях аппаратного обеспечения
- Состояние изменений
- Сведения о специфичных процессах, влияющих на оказание услуг
- Копия плана оптимизации сервиса
- Копия плана работ в рамках партнерской программы
- Данные, полученные с помощью любого использованного в работе

Предоставление услуг ИР регулируется сервисным соглашением, сроками и условиями продажи и обслуживания, условиями деловой деятельности ИР либо глобальным соглашением ИР.

Дополнительные возможности

(заказывается отдельно)

Аудит инфраструктуры

В случае необходимости производится тщательный аудит инфраструктуры HP, используемой для поддержки критичных ИТ-сервисов заказчика; эти данные включаются в МСР. Подробные сведения о поддерживаемых конфигурациях помещаются затем в информационный репозиторий.

Моделирование вариантов безотказной работы для принятия решений об инвестициях

Используя уникальную программу Avanto, ВСС моделирует внесение любых изменений в инфраструктуру ИТ заказчика и процессы ее поддержки в целях выявления преимуществ того или иного изменения.

Помощь в оптимизации бизнес-процессов на основе передового опыта ITSM

В дополнение к рекомендациям CSM по внесению изменений в существующую инфраструктуру, высказываемым в ходе отчетных встреч в рамках МСР, ВСС или другие опытные члены группы технической поддержки помогают заказчику оценить базовые процессы ITSM и меры по их улучшению, с тем, чтобы помочь ему выполнить стоящие перед компанией задачи и воспользоваться передовыми достижениями.

Оказание помощи в управлении изменениями

ВСС или другие опытные члены группы технической поддержки готовы участвовать в комиссии, созданной заказчиком для внедрения предложенных изменений, чтобы помочь ему разобраться в этих изменениях и управлять эффектом от их внедрения.

Оказание помощи в управлении безопасностью

ВСС или другие опытные члены группы технической поддержки готовы участвовать в работе группы специалистов заказчика, отвечающих за обеспечение безопасности с тем чтобы помочь выявить и контролировать риски для безопасности компании и оценить в этом плане эффект предложенных изменений.

Сертификация ИТ-деятельности заказчика на основе существующего передового опыта

HP предлагает признанную в отрасли сертификацию инфраструктуры и процессов управления ИТ заказчика, включая сравнение с показателями других компаний.

Разделение рисков и выплата компенсаций

В случае проведения такой сертификации возможна выработка соглашения о разделе рисков и выплате компенсаций в случае ущерба. Подробная информация по этой опции предоставляется заказчику компанией HP.

Отчет HP о высокой доступности

Клиенты, заключившие договор МСР, получают периодические отчеты по технологиям инфраструктуры, поддерживающей предоставляемые конечным пользователям критичные ИТ-сервисы. Эта информация подбирается ВСС или другими опытными членами группы технической поддержки из разных источников и сравнивается с сервисным соглашением заказчика и другими соглашениями.

Подготовка и обучение

Обучение персонала в HP — это прекрасная возможность расширить и укрепить знания сотрудников в области технологий, процессов и методов работы (включая ITSM/ITIL). Программа обучения разрабатывается вместе с участниками группы технической поддержки с тем, чтобы план занятий учитывал ваши бизнес-задачи. Полный перечень курсов размещен на веб-сайте <http://www.hp.com/learn>.

Поддержка в администрировании систем и мониторинг

Клиенты, заключившие договор МСР, получают возможность воспользоваться услугами сотрудников HP и некоторым специальным инструментарием компании для оптимизации собственных ИТ-ресурсов в плане мониторинга и администрирования. Эти услуги и инструментарий оговариваются с заказчиком и

Предоставление услуг HP регулируется сервисным соглашением, сроками и условиями продажи и обслуживания, условиями деловой деятельности HP либо глобальным соглашением HP.

отражаются в плане партнерского сотрудничества.

Предоставление услуг НР регулируется сервисным соглашением, сроками и условиями продажи и обслуживания, условиями деловой деятельности НР либо глобальным соглашением НР.

Таблица 3. Решение аппаратных и программных проблем

Возможности	Особенности предоставления
Основные возможности	
Управление эскалацией	НР обеспечивает при необходимости процедуры эскалации, которые относятся к ИТ-решению клиента в целом.
Поддержка продукции других производителей	Если в ходе решения проблемы, возникшей в критичных ИТ-сервисах заказчика, обнаруживается, что источник сбоя продукты других поставщиков, НР поможет заказчику во взаимодействии с этим поставщиком, при условии, что у заказчика есть соглашение с ним о сервисном обслуживании.
Гибкий выбор реактивных функций любого вспомогательного сервиса НР	Учитывая индивидуальные особенности бизнеса заказчика, НР обеспечивает соответствующий уровень вспомогательных реактивных и проактивных сервисов - например, Proactive 24 и Critical Service.
Дополнительные возможности	
Модель поддержки: выделенная команда или поддержка на основе ресурсов	НР может предоставить выделенную (24x7) или специализированную по видам ресурсов группу технических специалистов, если заказчику требуется быстрое реагирование и узкая специализация персонала при обслуживании специфических сервисов. Эта группа может работать в тесном контакте с разработчиками продуктов для обеспечения быстрого разрешения проблем.

Предоставление услуг НР регулируется сервисным соглашением, сроками и условиями продажи и обслуживания, условиями деловой деятельности НР либо глобальным соглашением НР.

Таблица 4. Использование технологий и инструментов

Возможности	Особенности предоставления
Электронное руководство по управлению инфраструктурой	<p>Менеджер по работе с клиентом создает и ведет в электронном виде профиль инфраструктуры ИТ, персонала и процессов, относящихся к предоставлению и поддержке критичных ИТ-сервисов заказчика. По возможности эти данные обновляются автоматически путем удаленного мониторинга, согласованного в рамках МСР либо других соглашений между заказчиком и НР. В профиле отражается информация по топологии и конфигурации - это помогает специалистам НР по всему миру более эффективно оказывать услуги по поддержке, указанные в плане индивидуальной поддержки.</p> <p>В дополнение к электронному руководству по управлению сайтом заказчик получает другие соответствующие инструменты и технологии - либо через вспомогательные сервисы поддержки критичных систем, либо на базе договора МСР. НР располагает определенным набором технологий, инструментов и процессов, позволяющих клиентам добиться высочайшего уровня доступности систем. Они разработаны с целью помочь заказчику предотвратить возникновение критических проблем и повысить способность НР быстро ремонтировать и восстанавливать системы или сетевые устройства заказчика в случае, если неисправность все же возникла.</p>

Выделенная группа техников будет оказывать поддержку - кадровую, организационную и технологическую

Необходимые условия для данного вида обслуживания

Для заключения договора о партнерстве в области критичных для бизнеса систем нет никаких особых условий. Учитывая индивидуальные особенности бизнеса заказчика, НР обеспечивает соответствующий уровень вспомогательных реактивных и проактивных сервисов.

Ответственность заказчика

Клиент обязан выполнять обязательства, оговоренные в Перечне работ.

Перечень работ

Перечень работ, выполняемых в процессе оценки, варьируется в зависимости от конкретных потребностей клиента. Согласованный Перечень работ содержит полный список работ, необходимых к выполнению согласно соглашению. Перечень работ включает в себя расценки на специально созданные для клиента НР услуги, если таковые имеются. Перечень работ должен быть подписан и датирован как НР, так и клиентом до начала проекта. В случае любых споров касательно условий данного информационного бюллетеня перечень работ имеет преимущественное значение.

Общие положения

- Любые изменения в Перечень работ вносятся лишь в письменном виде и вступают в силу только после подписания обеими сторонами.
- Клиент признает право НР передавать выполнение отдельных задач, указанных в договоре, третьим сторонам.
- Применение термина "партнерство" в данном контексте не предполагает юридического значения этого слова, поскольку в последнем случае возникают юридические права и обязательства. Каждая из сторон остается независимым участником договора во всем, что касается предмета соглашения и оказываемых услуг. Ни НР, ни клиент, ни отдельные их сотрудники не являются сотрудниками или представителями третьих сторон и не имеют полномочий давать какие-либо обязательства от имени третьих сторон по любым вопросам, и не будут заявлять о якобы имеющихся у них полномочиях такого рода.

Исключения

Любые оговоренные работы, в том числе дополнительные, не включенные в Перечень работ, выполняются на платной основе согласно существующим тарифам НР Services.

Партнерство по критически важным вопросам

Мы оказываем партнерам помощь знаниями, опытом и инструментарием (к их услугам наш надежный электронный репозиторий), а также плановыми проактивными мероприятиями, которые обеспечат выполнение стоящих перед вашим бизнесом задач.

Предоставление услуг НР регулируется сервисным соглашением, сроками и условиями продажи и обслуживания, условиями деловой деятельности НР либо глобальным соглашением НР.

Дополнительные услуги

HP Support Services – сервисы HP, включая Proactive 24 и Critical Service, обеспечивают полную поддержку систем.

HP Technical Services – техническая поддержка HP обеспечивает дополнительные проактивные сервисы согласно потребностям ИТ-инфраструктуры заказчика. Они дополняют возможности ИТ-службы, предлагая гибкие, экономичные решения. Менеджер по работе с клиентом поможет выбрать необходимые сервисы в зависимости от потребностей заказчика и его бизнес-целей. Группа специалистов, выделенная согласно договору МСР либо другие специализированные технические ресурсы HP могут оказывать техническую поддержку в самых разных областях, включая, но не ограничиваясь производительностью, управлением изменениями, безопасностью, предоставлением аналитических исследований, управлением сетями и системами. Заказчик может выбрать технические сервисы из обширного перечня либо обсудить этот вопрос с сотрудниками, выделенными по договору МСР.

Информация для заказа

Партнерство в критичных для бизнеса вопросах обычно заключается HP на 12 месяцев и оплачивается на год, на квартал или на месяц вперёд.

Все дополнительные функции и сервисы по контракту необходимо включить в исходный (или повторный) заказ, передаваемый HP Support Service.

Дополнительная информация

За дополнительной информацией об услугах HP в области партнерства в сфере критичных для бизнеса вопросах и других подобных услугах обращайтесь в наши торговые представительства или посетите наш web-сайт: www.hp.com/hps/support

© Hewlett-Packard Development Company, L.P., 2003 г. Приведенная в этом документе информация может быть изменена без уведомления. Гарантийные обязательства для продуктов и услуг HP приведены только в условиях гарантии, прилагаемых к каждому продукту и услуге. Никакие содержащиеся здесь сведения не могут рассматриваться как дополнение к этим условиям гарантии. HP не несет ответственности за технические или редакторские ошибки и упущения в данном документе.

Microsoft, Windows и Windows NT – охраняемые товарные знаки корпорации Майкрософт (Microsoft Corporation). UNIX - охраняемый товарный знак The Open Group.

Более подробную информацию см. по адресу: www.hp.ru

5981-8515RUE. Август 2003 г.

Предоставление услуг HP регулируется сервисным соглашением, сроками и условиями продажи и обслуживания, условиями деловой деятельности HP либо глобальным соглашением HP.