



HP Szolgáltatások

HP Care Pack
támogatási
szolgáltatások

az IT-infrastruktúra egyszerű és rugalmas támogatásához



folyamatos rendelkezésre állás a HP Care Pack szolgáltatásaival

Napjaink üzleti környezetében jórészt a szoros ügyfélkapcsolatok ápolásán és a bonyolult szállítói hálózat hatékony kezelésén múlik a siker. Ehhez pedig rendkívül megbízható informatikai rendszerekre van szükség – olyan folyamatosan rendelkezésre álló, hibatűrő informatikai környezetre, amely révén a vállalat alaptevékenységére összpontosíthatja erőforrásait.

A HP Care Pack szolgáltatásokkal a HP-termékek rendelkezésre állása könnyen maximálható. Egyszerűen megvásárolható és igénybe vehető támogatási szolgáltatásaink végponttól végpontig terjedő, teljes körű lefedettséget, globálisan egységes támogatási normákat és magas szolgáltatásminőséget biztosítanak ügyfeleink számára. A 22 új elemet tartalmazó HP Care Pack szolgáltatásportfólió a világ legnagyobb ügyféltámogatási szervezetének szolgáltatásait foglalja magába. A szolgáltatáskínálatban a garanciális, illetve az üzletileg kritikus rendszerekhez kapcsolódó támogatások éppúgy megtalálhatók, mint a teljes IT-infrastruktúrát átfogó, integrált konstrukciók. Valamennyi elterjedt terméket támogatjuk – köztük UNIX®, Linux®- és Windows®-szervereket, mobil termékeket, hálózati eszközöket, asztali gépeket, nyomtatókat, háttértármegoldásokat és menedzsment-szoftvereket. Szolgáltatásaink fokozzák a dolgozói produktivitást és mérséklik a költséges üzemkiesések gyakoriságát – tehát a kiinduló igényektől függetlenül, minden ügyfelünk számára értékes előnyöket hordoznak.

egyedi igényekhez illeszkedő szolgáltatási szintek

üzletileg kritikus rendszerekhez kapcsolódó szolgáltatások: E szolgáltatás keretében kipróbált folyamatokra, bevált ágazati gyakorlatra és élvonalbeli támogatási technológiákra épülő, proaktív és reaktív szolgáltatásokkal járunk hozzá ügyfelünk teljesítményének és rendelkezésre állásnak maximálásához. Az azonnali problémamegoldás mellett minden negyedévben megvitátjuk ügyfelünkkel a rendelkezésre állás, a kapacitásgazdálkodás, a változástervezés és a biztonság területén elképzelhető fejlesztéseket.

Proactive 24 szolgáltatások: Testre szabott hardver- és szoftvertámogatás, amelynek keretében tanácsokkal és gyakorlati segítségnyújtással segítjük elő az IT-infrastruktúra zökkenőmentes működését. A szoftverproblémákra két, a hardverhibákra pedig négy órán belül reagálunk. Ügyfelünk informatikusaival közösen javaslatot teszünk a teljesítmény növelését szolgáló változásokra és folyamatosan nyomon követjük a működést.

Support Plus/Support Plus 24 szolgáltatások: Az IT-infrastruktúra rendelkezésre állását növelő, integrált hardver- és szoftver-szolgáltatások, amelyekhez szükség esetén szoftverfrissítést is biztosítunk.

Hardverkarbantartási szolgáltatások: Csúcsminőségű távoli és helyszíni támogatás a HP- és Compaq hardvereszközökhöz, többféle rugalmas válaszadási lehetőséggel – köztük 6 órán belüli garantált hibaelhárítással.*

Szoftverkarbantartási szolgáltatások: Gyors és megbízható hozzáférés a HP Response Centereihez, új szoftver-patchek, dokumentációk, valamint egyes HP-támogatást élvező nem HP-s szoftvertermékek szállítása.

Telepítési szolgáltatások: Terméktelepítés, üzembe állítás és -bevezetés a HP minőségi normái szerint.

* Meghatározott feltételek mellett



hatékony megoldások kedvező áron

Egyszerűség és rugalmasság: Az informatikai környezet proaktív menedzselését támogató pontos szolgáltatási szint kiválasztása maximálja a cég termelékenységét.

Globálisan egységes színvonal: Húsz, valamennyi földrajzi térségben és technikai területen egységes, globális szolgáltatás.

Szolgáltatásminőség: Díjnyertes támogatási szolgáltatások a HP 38 000 támogatási szakértőjétől.

Gyors problémamegoldás: Korlátlan hozzáférés a HP ágazatvezető tudás-menedzselő eszközeihez.

Versenyképes árak: A HP Care Pack szolgáltatások optimális ár-érték arányt és megtérülést kínálnak.

Technológiai lefedettség: A technológiai területek elképzelhető legszélesebb körének lefedése révén végponttól végpontig egységes támogatást nyújtunk ügyfeleinknek.



„Kezdetől fogva éreztük, hogy a HP stabil támogatást fog nyújtani, és partnerünk beváltotta a hozzá fűzött reményeket. Munkatársainak szakértelme és professzionalitása egyenesen lenyűgöző. Segítségükkel az elmúlt hónapokban 100 százalékos rendelkezésre állást sikerült elérnünk. Kívánhatunk-e ennél többet?”

— Robert Martinson, a CGI Incorporated
SAP-működésért felelős igazgatója

HP Care Pack minden igényre

A HP Care Pack portfólió teljes körű lefedettséget nyújtó, egyszerű megoldásai globálisan egységes normákat követve gondoskodnak a magas szolgáltatási színvonalról.

a HP Care Pack szolgáltatások az alábbi termékekhez és szolgáltatásokhoz vehetők igénybe

Háttértárak: Ügyfelünk összes információmenedzselési, -védelmi és -megosztási igényének kezelése.

Asztali eszközök: Asztali gépek, munkaállomások, noteszgépek és kézi eszközök támogatása.

Üzletileg kritikus szerverek: Magas rendelkezésre állási szintű, biztonságos, menedzselhető és skálázható UNIX- és Windows-alapú IT-infrastruktúra kiépítéséhez.

Nyomatási és képfalkotási termékek: A legújabb technikai vívmányok értékelésével, tesztelésével és bevezetésével lefaragjuk a nyomtatási költségeket.

HP ProLiant szerverek: A HP ProLiant rendszerek egyedi igényeire szabott támogatás.

Oktatás: Modern oktatóközpontjainkban vagy ügyfelünk telephelyén.

Hálózati eszközök: Tanácsadás, tervezés és gyors bevezetés.

Új mércét állítunk az IT-szolgáltatások minősége terén

Kiváló szolgáltatásminőség: A HP végponttól végpontig terjedő támogatási konstrukciója innovatív szolgáltatásnyújtási folyamatokkal és eszközökkel, valamint sokszínű szakértői háttérrel párosul.

Üzletileg kritikus rendszerekhez kapcsolódó szolgáltatások: A HP proaktív jellegű, üzletileg kritikus rendszerekhez kapcsolódó szolgáltatásainak nincs párja az ágazatban. Az eredmény pedig: magas rendelkezésre állási szint, teljesítmény és biztonság.

Kiterjedt és sokrétű portfólió: A kedvező árú terméktámogatástól a testre szabott, értéknövelt szolgáltatásokig terjedő, rugalmas portfóliónk az ágazatban egyedülállóan széles termékkört fog át.

Vegyes szállítói szolgáltatások: Ágazatvezető pozícióval rendelkezünk a nyílt, többszállítós, heterogén IT-környezetek támogatása terén.

Globális lefedettség: Kiterjedt támogatási infrastruktúránknak, egységes üzleti folyamatainknak és az ágazat egyik legnagyobb partnerhálózatának köszönhetően vezető pozícióval büszkélkedhetünk a multinacionális nagyvállalatok támogatása terén.

szakértői szolgáltatás, hogy ügyfelünk alaptevékenységére koncentrálhasson

A HP támogatási szakemberei „egy pontos” kapcsolattartási lehetőséget kínálnak a teljes IT-infrastruktúrára kiterjedő problémamegoldáshoz – ily módon jelentősen növelik ügyfeleink dolgozóinak produktivitását.

A világ 160 országában működő 600 HP-iroda 38 000 támogatási szakembere a világon mindenütt egységes színvonalú és megbízható szolgáltatások nyújtására képes. Rendszerünkben minden vállalat pontosan meghatározhatja a környezete proaktív menedzseléséhez szükséges támogatási szintet. A garantáltan kiváló szolgáltatásminőség révén ügyfelünk minden erőforrását alaptevékenysége szolgáltatásába állítja.

A HP Care Pack a HP Szolgáltatások ügyféltámogatási kínálatának egyik eleme. Üzletileg kritikus és heterogén technológiájú rendszerek támogatása terén felhalmozott szakértelmünk, proaktív folyamataink és együttműködésre épülő szemléletünk hozzásegítik ügyfeleinket változó informatikai környezetük rendelkezésre állásának maximálásához.

prémium szolgáltatások

		Hardvertámogatási szolgáltatások										
		6 órán belüli hardverhiba-elhárítás	4 órán belüli helyszíni kiszállás, válaszadás 7x24 órában	4 órán belüli helyszíni kiszállás hívás napján	Helyszíni kiszállás a hívást követő munkanapon	Vásárló általi beszállítás	Szoftver támogatás	Telepítési szolgáltatások	Support Plus	Support Plus 24	Proactive 24	Kritikus rendszerek támogatása
Működéskritikus szerverek		•	•	•	•		•		•	•	•	•
HP ProLiant szerverek		•	•	•	•		•	•	•	•	•	
Háttértárolók	felső kategóriás		•	•			•	•	•	•	•	•
	alapszintű	•	•	•	•		•	•	•	•		
Hálózat		•	•	•	•		•		•	•	•	•
Asztali eszközök	asztali gépek		•	•	•			•				
	notesz gépek				•	•		•				
	kézi eszközök				•	•		•				
Nyomtatók	felső kategóriás			•	•			•				
	alapszintű			•	•	•		•				

A fenti táblázat általános áttekintést ad a főbb technológiai csoportokra érvényes szolgáltatási szintekről. A konkrét termékekre és/vagy modellekre vonatkozó szolgáltatásokról, valamint a többi HP Care Pack szolgáltatásról a www.hp.com/services/carepack címen, illetve a HP helyi értékesítési munkatársaitól szerezhető bővebb tájékoztatás. Regionális eltérések előfordulhatnak.

