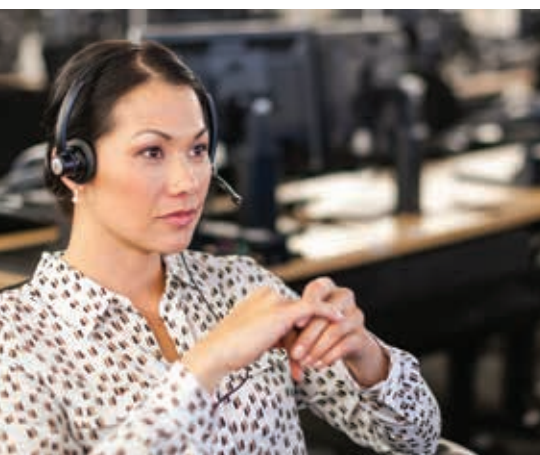




Serviço HPE Proactive Care

Serviços de suporte



Vantagens do serviço

O serviço HPE Proactive Care pode ajudá-lo a melhorar o retorno sobre o investimento numa infraestrutura convergente através de funcionalidades concebidas para ajudar a fornecer:

- Resolução mais rápida, por parte de recursos avançados orientados para soluções e especialmente formados que gerem o incidente do início ao fim
- Recomendações para a versão do firmware e patches de software em produtos suportados para ajudar a evitar problemas¹
- Identificação de riscos e problemas através de verificações pró-ativas regulares com base no dispositivo que ajudam a garantir que as configurações são consistentes com as melhores práticas da Hewlett Packard Enterprise¹
- Acesso a um gestor técnico de conta da HPE remoto, que pode fornecer aconselhamento e orientação relativamente a recomendações, riscos e problemas identificados pela tecnologia de suporte remoto HP²

¹ É necessário que o Cliente instale e utilize a tecnologia de suporte remoto com a função de recolha de dados ativada.

² A tecnologia de suporte remoto refere-se a ferramentas de serviço exclusivas da Hewlett Packard Enterprise, utilizadas para ligar produtos da HPE à HPE para prestação de serviços, incluindo o Insight Remote Support da HPE, HPE 3PAR StoreServ Remote Service and Support, e HPE Direct Connect.

Descrição geral do serviço

O HPE Proactive Care oferece um conjunto integrado de serviços reativos e pró-ativos, concebidos para ajudar a melhorar a estabilidade e o funcionamento da sua infraestrutura convergente, com vista a obter melhores resultados empresariais. Num ambiente convergente e virtualizado complexo, os vários componentes necessitam de funcionar em conjunto eficazmente. O HPE Proactive Care foi concebido especificamente para dar suporte aos dispositivos nestes ambientes, proporcionando suporte avançado que abrange servidores, sistemas operativos, hipervisores, armazenamento, redes de armazenamento (SAN) e redes.

No caso de um incidente de serviço, o HPE Proactive Care proporciona-lhe uma experiência otimizada de suporte com acesso a especialistas de soluções técnicas avançadas, que irão gerir a sua situação do início ao fim, com o objetivo de reduzir o impacto no seu negócio, enquanto o ajudam a resolver questões críticas mais rapidamente. A Hewlett Packard Enterprise utiliza procedimentos de gestão de incidentes avançados cujo objetivo é proporcionar uma rápida resolução de incidentes complexos. Para além disso, os especialistas de soluções técnicas que fornecem o seu suporte HPE Proactive Care estão equipados com tecnologias e ferramentas de automatização concebidas para ajudar a reduzir o tempo de inoperacionalidade e aumentar a produtividade.

Em caso de incidente, o HPE Proactive Care inclui reparação de hardware no local, se isso for necessário para resolver o problema. Poderá escolher a partir de uma vasta gama de níveis de suporte reativo de hardware para cumprir as suas necessidades empresariais e operacionais.

O HPE Proactive Care inclui análise de versão de software e firmware para dispositivos suportados, e fornece-lhe uma lista de recomendações para manter a sua infraestrutura abrangida pelo HPE Proactive Care dentro dos níveis de revisão recomendados. Irá receber regularmente uma verificação pró-ativa dos seus dispositivos abrangidos pelo HPE Proactive Care, que pode ajudá-lo a identificar e a resolver problemas de configuração. O HPE Proactive Care também fornece relatórios trimestrais de incidentes que podem ajudar a identificar tendências e prevenir problemas recorrentes.

O HPE Proactive Care utiliza tecnologia de suporte remoto para permitir mais rapidez de prestação de serviços, recolhendo dados de configuração técnica e de falhas. Para ter acesso a todas as ofertas e vantagens deste serviço de suporte, é necessário ter em execução a versão atual da tecnologia de suporte remoto.

Tabela 1. Descrição geral das funcionalidades do serviço

FUNCIONALIDADE	DESCRIÇÃO
Recursos de suporte HPE (consulte a tabela 2 para obter informações)	<ul style="list-style-type: none"> • Gestor técnico de conta (TAM) da HPE • Especialista de solução técnica (TSS) da HPE
Prevenção de problemas (consulte a tabela 3 para obter informações)	<ul style="list-style-type: none"> • Recomendações e relatório de versão de software e firmware³ • Recomendações e relatório de verificação pró-ativa³ • Relatório de incidentes • Distribuição de relatórios no Centro de suporte HPE • Análise por um TAM • Assistência na instalação da tecnologia de suporte remoto
Gestão de Incidentes (consulte a tabela 4 para obter informações)	<ul style="list-style-type: none"> • Processamento de otimização de suporte • Capacidade de registo automático de chamadas³ • Suporte básico de software e gestão de chamadas colaborativas para software não HPE selecionado em produtos de hardware HPE elegíveis • Bases de dados de conhecimento e acesso ao Centro de suporte HPE • Materiais e peças de substituição • Acesso às atualizações de firmware (para produtos elegíveis)
Níveis de serviço de gestão de incidentes (consulte a tabela 4 para obter informações)	<ul style="list-style-type: none"> • Escolhas de suporte reativo para hardware em três níveis: <ul style="list-style-type: none"> – Serviço HPE Proactive Care, no dia útil seguinte – Serviço HPE Proactive Care, em 4 horas, 24x7 – Serviço HPE Proactive Care, tempo de reparação (Call-to-Repair) em 6 horas • Suporte reativo para software: <ul style="list-style-type: none"> – Suporte para software 24x7 – Atualizações de documentação e produtos de software – Licença de utilização de atualizações software, se adquirida através da Hewlett Packard Enterprise – Método de atualizações de software e documentação recomendado pela Hewlett Packard Enterprise
Serviços opcionais (consulte a tabela 5 para obter informações)	<ul style="list-style-type: none"> • Experiência técnica adicional • Retenção de suportes defeituosos (DMR - Defective Media Retention) da HPE • Retenção completa de materiais defeituosos (CDMR - Comprehensive Defective Material Retention) da HPE

³ É necessário que o Cliente instale e utilize a tecnologia de suporte remoto com a função de recolha de dados ativada.

Tabela 2. Especificações: Recursos de suporte HPE

FUNCIONALIDADE	ESPECIFICAÇÕES DA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO
Recursos de suporte	O Cliente tem acesso aos especialistas técnicos qualificados seguintes.
Gestor técnico de conta (TAM) da HPE	Os gestores técnicos de conta (TAM - Technical Account Managers) da Hewlett Packard Enterprise são uma equipa de especialistas localizada remotamente que fornece serviços pró-ativos. A HPE utiliza o suporte remoto para fornecer ao Cliente análises programadas de versão de software e firmware pró-ativo, verificações pró-ativas e relatórios de incidentes com base no produto. Os TAM estão disponíveis durante o horário normal de expediente HPE para discutir estes relatórios e estas recomendações, mediante pedido.
Especialista de solução técnica (TSS) da HPE	Os especialistas de solução técnica (TSS - Technical Solution Specialists) da Hewlett Packard Enterprise fornecem suporte remoto para incidentes, e processam os casos desde a receção da chamada até à respetiva conclusão. Um TSS pode utilizar recursos especializados adicionais, conforme necessário, para ajudar a chegar a uma resolução. O TSS permanecerá envolvido desde a criação do caso até à conclusão, de modo a ajudar a assegurar ao Cliente uma experiência de suporte de ponta a ponta consistente.

Tabela 3. Especificações: Prevenção de problemas e experiência técnica personalizada

FUNCIONALIDADE	ESPECIFICAÇÕES DA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO
	A Hewlett Packard Enterprise irá publicar um conjunto de relatórios que contêm análises e recomendações HPE (sempre que necessário), abrangendo os dispositivos que estão ao abrigo do contrato de suporte HPE Proactive Care. A tecnologia de suporte remoto é utilizada para capturar os dados de revisão e configuração necessários para ativar a criação de análises e relatórios. Estes relatórios serão publicados no Centro de suporte HPE (HPESC), para acesso por parte do Cliente. Depois de receber o relatório, o Cliente pode contactar um TAM para trocar impressões remotamente sobre o conteúdo do relatório, de modo a obter uma melhor compreensão sobre as recomendações e observações HPE presentes no relatório.
Relatório de versão de software e firmware	<p>Os níveis das revisões de software e firmware do Cliente podem ter impacto na segurança e estabilidade de TI. Duas vezes por ano, a Hewlett Packard Enterprise analisa os produtos, ao abrigo do contrato HPE Proactive Care, para verificar se estão nos níveis de revisão recomendados pela HPE. A HPE fornece ao Cliente acesso a um relatório que contém recomendações para as versões de software, patches e revisões de firmware aplicáveis a cada um dos dispositivos abrangidos.</p> <p>A HPE executa as seguintes atividades principais utilizando a tecnologia de suporte remoto como parte da atividade de recomendação da versão de software e firmware.³</p> <p>Recomendações da versão de firmware</p> <p>O relatório irá indicar as revisões de firmware instaladas e recomendadas pela Hewlett Packard Enterprise para os dispositivos abrangidos pelo contrato HPE Proactive Care. A análise de firmware está limitada aos dispositivos suportados.</p> <p>É também fornecida instalação para o firmware definido pela HPE como não instalável pelo cliente. A HPE irá instalar estas atualizações de firmware, se solicitado pelo Cliente, durante o período de cobertura do suporte do dispositivo de hardware relacionado, sem custos adicionais para o Cliente. Se a HPE determinar que a atualização de firmware foi concebida para instalação remota, poderão ser aplicadas taxas adicionais relativamente à instalação no local das atualizações de firmware não instaláveis pelo cliente. A HPE pode fornecer assistência telefónica para firmware definido como instalável pelo cliente durante o período de cobertura do suporte do dispositivo de hardware. O Cliente pode adquirir serviços adicionais para instalar firmware instalável pelo cliente.</p> <p>Recomendações da versão de software</p> <p>A Hewlett Packard Enterprise irá fornecer ao Cliente a análise de patches e recomendações de atualização HPE para todos os sistemas operativos abrangidos, software de virtualização ou software necessário para operar dispositivos de armazenamento abrangidos pelo suporte HPE Proactive Care.⁴ As recomendações de atualização são fornecidas comparando as informações da versão atual do Cliente com as mais recentes versões suportadas. O HPE Proactive Care fornece ao Cliente as recomendações gerais da HPE, que têm como objetivo abordar lacunas críticas nos produtos ou dispositivos individuais.</p>

³ É necessário que o Cliente instale e utilize a tecnologia de suporte remoto com a função de recolha de dados ativada.

⁴ Uma lista de produtos abrangidos pelo HPE Proactive Care com o sistema operativo e o software de virtualização selecionados, pode ser encontrada em hpe.com/services/proactivecaresupportedproducts.

Tabela 3. Especificações: Prevenção de problemas e experiência técnica personalizada (continuação)

FUNCIONALIDADE	ESPECIFICAÇÕES DA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO
	<p>O Cliente é responsável pela instalação de todos os patches e atualizações de software. A HPE pode fornecer assistência telefônica, se solicitada, para ajudar o Cliente na instalação de patches de software para o software suportado. O Cliente pode adquirir serviços adicionais para a HPE instalar patches e revisões de software suportados. Para sistemas operativos selecionados ou software de virtualização⁴ que não estejam diretamente abrangidos pelo contrato HPE Proactive Care, mas estejam em execução em servidores subjacentes abrangidos pelo suporte HPE Proactive Care, a HPE irá fornecer um relatório anual a indicar as revisões de software mais recentes disponíveis.</p> <p>Alguns produtos de outros fornecedores podem não estar abrangidos por esta funcionalidade do serviço. Consulte um representante da Hewlett Packard Enterprise ou um parceiro de canal autorizado da Hewlett Packard Enterprise para obter mais informações.</p>
Relatório de verificação pró-ativa	<p>Duas vezes por ano, a Hewlett Packard Enterprise efetua uma verificação pró-ativa dos dispositivos abrangidos pelo HPE Proactive Care no ambiente informático do Cliente. Para os servidores HPE e alguns produtos de armazenamento e de redes, este serviço fornece uma avaliação técnica de dispositivos, concebida para ajudar a identificar potenciais problemas de configuração do sistema.</p> <p>A tecnologia de suporte remoto é utilizada para recolher, transportar e analisar dados de configuração e revisão, de forma a identificar tendências, revisões ou parâmetros que possam ter impacto no funcionamento. Esta análise utiliza processos e ferramentas de diagnóstico para comparar os dispositivos com as melhores práticas de gestão da HPE ou com alertas de suporte. A HPE prepara então um relatório detalhado com as conclusões, e realça os potenciais riscos e problemas que requerem resolução ou investigação, identifica desvios em relação às melhores práticas da HPE e recomenda um possível plano de ação para os abordar.⁵</p>
Relatório de incidentes	<p>O Cliente tem acesso a um relatório trimestral que fornece informações sobre o histórico dos canos e as tendências do lado do Cliente. O relatório recolhe os incidentes registados pela Hewlett Packard Enterprise ao longo do período suportado, relativamente aos casos apresentados por via eletrónica ou manual, nos dispositivos abrangidos pelo contrato de serviço Proactive Care. São fornecidas as informações relativas a cada caso apresentado, especificamente os dados de submissão de chamadas de serviço, consumo de peças de hardware (se aplicável), e resumo de conclusão de suporte.</p>
Distribuição de relatórios no Centro de suporte HPE (HPESC)	<p>Os relatórios de versão de software e firmware, relatórios de verificação pró-ativa e relatórios de incidentes, são fornecidos eletronicamente como parte deste serviço. Os relatórios são distribuídos através do portal do Centro de suporte (HPESC) da Hewlett Packard Enterprise, que utiliza funcionalidades de segurança concebidas para garantir confidencialidade. Os relatórios são publicados na conta de cliente do Centro de suporte HPE, aos quais o Cliente pode aceder na qualidade de utilizador autorizado. Para mais informações sobre acesso aos relatórios, visite hpe.com/services/proactivecarecentral.</p>
Análise por um gestor técnico de conta (TAM)	<p>No âmbito de relatórios de versão de software e firmware, relatórios de verificação pró-ativa relatórios de incidentes, há um TAM disponível remotamente para troca de impressões sobre o conteúdo dos relatórios e potencial impacto nas operações do Cliente.</p> <p>Depois da publicação do relatório no HPESC, estará disponível um TAM (mediante pedido através do HPESC ou de uma chamada telefónica) durante o horário normal de expediente, para trocar impressões com o Cliente sobre a análise do relatório, as recomendações da Hewlett Packard Enterprise, e potenciais impactos. A implementação das recomendações não está incluída neste serviço, e é da responsabilidade do Cliente; no entanto, pode ser adquirida à HPE assistência adicional para a implementação das recomendações.</p>

⁴ Uma lista de produtos abrangidos pelo HPE Proactive Care com o sistema operativo e o software de virtualização selecionados, pode ser encontrada em hpe.com/services/proactivecaresupportedproducts.

⁵ É necessário que o Cliente instale e utilize a tecnologia de suporte remoto com a função de recolha de dados ativada.

Tabela 3. Especificações: Prevenção de problemas e experiência técnica personalizada (continuação)

FUNCIONALIDADE	ESPECIFICAÇÕES DA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO
Assistência na instalação da tecnologia de suporte remoto	<p>O serviço Proactive Care da Hewlett Packard Enterprise utiliza ferramentas de serviço exclusivas da HPE, que são referidas nesta ficha técnica como tecnologia de suporte remoto. A tecnologia de suporte remoto é o principal método para fornecer monitorização de dispositivos, criação automática de casos e uma variedade de relatórios pró-ativos. A versão atual da tecnologia de suporte remoto, com a função de recolha de dados ativada, é um pré-requisito para fornecer o serviço HPE Proactive Care. Se o Cliente não instalar e utilizar a versão atual da tecnologia de suporte remoto, a HPE não irá fornecer relatórios de versão de software e firmware, relatórios de verificação pró-ativa, compromissos de tempo de reparação de hardware, monitorização remota e registo automático de chamadas do serviço Proactive Care. Obtenha mais informações nas secções Limitações do serviço e Pré-requisitos do serviço.</p> <p>Assistência na instalação da tecnologia de suporte remoto</p> <p>A tecnologia de suporte remoto da Hewlett Packard Enterprise é disponibilizada aos clientes de suporte HPE como uma funcionalidade do serviço Proactive Care.</p> <p>O Cliente é responsável pela instalação da tecnologia de suporte remoto. Para ajudar a assegurar uma instalação bem-sucedida da tecnologia de suporte remoto da Hewlett Packard Enterprise, a HPE irá fornecer assistência e aconselhamento técnico remoto para a instalação e configuração da tecnologia de suporte remoto inicial a pedido do Cliente.</p> <p>Como parte desta atividade, a Hewlett Packard Enterprise irá explicar as funcionalidades e vantagens da tecnologia de suporte remoto, e recomendar a configuração adequada com base no tipo e número de dispositivos abrangidos pelo ambiente HPE Proactive Care do Cliente.</p> <p>Para manter a elegibilidade contínua para este serviço, o Cliente é responsável por ativar a transferência de dados para a Hewlett Packard Enterprise, adicionar corretamente dispositivos à configuração, instalar atualizações futuras e manter os dados de contacto do Cliente configurados na solução de tecnologia de suporte remoto. Para mais informações sobre a tecnologia de suporte remoto, visite hpe.com/services/proactivecarecentral.</p>

Tabela 4. Especificações: Gestão de Incidentes

FUNCIONALIDADE	ESPECIFICAÇÕES DA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO
Processamento de otimização de suporte	<p>O Cliente pode contactar a Hewlett Packard Enterprise 24 horas por dia, 7 dias por semana. Quando o Cliente entra em contacto devido a um incidente crítico, a HPE tem como objetivo colocar o Cliente em contacto com um TSS ou retribuir a chamada nos 15 minutos seguintes.</p> <p>O TSS tem formação em resolução de problemas em ambientes informáticos complexos, e tem acesso à base de dados completa de conhecimento técnico e recursos da Hewlett Packard Enterprise, com vista a ajudar a diagnosticar e resolver problemas rapidamente. No caso de um problema de hardware que necessite de deslocação ao local, é enviado às instalações do Cliente um engenheiro de atendimento ao Cliente da Hewlett Packard Enterprise, de acordo com o nível de assistência reativa de hardware no local adquirido para o dispositivo afetado. Para além de fornecer resolução de problemas, o TSS utiliza gestão de casos rigorosa e procedimentos de escalamento, e recorre a especialistas técnicos adicionais, conforme necessário.</p> <p>Os compromissos de tempo de reparação e os tempos de resposta no local para suporte de hardware, assim como os tempos de resposta remota para suporte de software, podem diferir consoante a gravidade do incidente e o nível de assistência no local adquirido. O Cliente determina o nível de gravidade do incidente quando regista ou confirma um caso junto da Hewlett Packard Enterprise. Os níveis de gravidade dos incidentes estão definidos na secção Condições gerais/Outras exclusões.</p> <p>Depois de ser efetuado um pedido de assistência e de a Hewlett Packard Enterprise ter confirmado⁶ a receção do caso, a HPE procurará isolar o problema de hardware ou software e, por via remota, diagnosticar, reparar e tentar resolver o problema junto do Cliente. Antes de qualquer assistência no local, a HPE poderá iniciar e efetuar testes de diagnóstico remotos, utilizando ferramentas de automatização inovadoras para aceder aos produtos abrangidos, ou a HPE poderá recorrer a outros meios disponíveis para facilitar a resolução remota de problemas. Os casos de incidentes relativos a produtos Hewlett Packard Enterprise ligados utilizando a tecnologia de suporte remoto podem ser criados automaticamente, 24x7, tal como descrito a seguir. Os clientes podem também reportar problemas à HPE através de um número de telefone de acesso especial ou eletronicamente através do Centro de suporte HPE.</p> <p>A HPE reserva-se o direito de determinar a resolução final de todos os problemas notificados.</p>
Capacidade de registo automático de chamadas⁸	<p>Para dispositivos suportados, as capacidades de registo automático de chamadas estão ativadas para que os dispositivos submetam incidentes de serviço de hardware diretamente à Hewlett Packard Enterprise, utilizando a tecnologia de suporte remoto.⁷ Os incidentes são submetidos com "dados da falha" 24x7 e são respondidos dentro do prazo de cobertura do nível de serviço para o dispositivo associado. Quando configurado, o HPE Insight Online poderá fornecer um ponto de visibilidade único para incidentes e resolução.</p>
Suporte básico de software e gestão de chamadas colaborativas para software não HPE em produtos de hardware HPE elegíveis⁸	<p>O suporte básico de software disponibiliza assistência telefónica 24 horas por dia, 7 dias por semana, para software selecionado de fornecedor independente de software (ISV)⁸ presente em hardware abrangido pelo Proactive Care da Hewlett Packard Enterprise. Ao abrigo do suporte básico de software, a HPE irá investigar e tentar resolver problemas, solicitando ao Cliente a aplicação de correções que tenham sido disponibilizadas ou que tenham chegado ao conhecimento da HPE. Em alguns casos, o suporte poderá ser limitado à comunicação de uma correção conhecida disponível através da instalação de uma atualização ou patch de software, sendo o Cliente direcionado para as fontes disponíveis para as atualizações ou patches aplicáveis, por o acesso à correção conhecida requerer contratos de serviço adicionais com o respetivo fornecedor de software. Se o problema continuar sem resolução, a gestão de chamadas colaborativas pode ser iniciada a pedido do Cliente.</p> <p>Se a Hewlett Packard Enterprise determinar que um problema é causado por um produto de ISV selecionado, e que o problema não será resolvido através da aplicação pelo Cliente das correções conhecidas e disponíveis, a HPE irá, mediante pedido do Cliente, iniciar a gestão de chamadas colaborativas junto do ISV (fornecedor independente de software).</p> <p>A gestão de chamadas colaborativas pode ser disponibilizada apenas nos casos em que os clientes tenham contratos de suporte ativos e adequados em vigor junto dos ISV selecionados, e o Cliente tenha cumprido os passos necessários⁹ para garantir que a HPE pode submeter chamadas em nome do Cliente com o propósito específico de registar uma chamada de assistência junto do fornecedor. A HPE irá recorrer ao ISV e fornecer as informações sobre o problema do Cliente, tal como obtidas durante a chamada de serviço do suporte básico de software. Depois de a chamada passar para o ISV, será da responsabilidade do ISV resolver o problema do Cliente, que estará ao abrigo dos níveis de suporte do contrato entre o Cliente esse ISV. Depois de o ISV estar envolvido, a HPE concluirá a chamada de suporte da HPE, mas o Cliente ou o ISV poderão retomar o problema do serviço junto da HPE, se necessário, referenciando o número de identificação da chamada original.</p> <p>O suporte básico de software e a gestão de chamadas colaborativas aplicam-se apenas a Software ISV selecionado⁸ quando esse software não está abrangido pelo suporte HPE. Quando o Software ISV está abrangido pelo Suporte de software HPE, o suporte é fornecido como descrito na secção "Suporte de incidentes para hardware e software" desta tabela.</p>

⁶ Consulte a secção "Condições gerais/Outras exclusões" para obter mais informações.

⁷ É necessário que o Cliente instale e utilize a tecnologia de suporte remoto com a função de recolha de dados ativada.

⁸ Para uma lista de produtos de software não HPE elegíveis para suporte básico de software e gestão de chamadas colaborativas, consulte hpe.com/services/collaborativesupport. Para além dos produtos abrangidos nesta lista, quaisquer produtos do ISV adicionais e variações relativamente a estas atividades, encontram-se em hpe.com/services/proactivecaresupportedproducts.

⁹ Consulte a secção "Responsabilidades do cliente" para saber quais os passos a cumprir.

Tabela 4. Especificações: Gestão de incidentes [continuação]

FUNCIONALIDADE	ESPECIFICAÇÕES DA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO
Bases de dados de conhecimento e acesso ao Centro de suporte HPE (HPESC)	<p>A Hewlett Packard Enterprise disponibiliza o acesso ao Centro de suporte HPE (HPESC) como parte do serviço HPE Proactive Care. O HPESC disponibiliza acesso personalizado ao HPE Insight Online (painel personalizado), fóruns de suporte, submissão de casos de suporte, controladores, gestão de patches, atualizações de software, e cobertura de garantia/contrato.</p> <p>O acesso e funcionalidade do HPESC são ativados através da ligação do Passport HPE do cliente aos contratos de serviço e têm de estar operacionais para ativar todas as funcionalidades disponíveis. Para mais informações, visite hpe.com/services/proactivecarecentral.</p> <p>Através do HPESC, o Cliente tem acesso a:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Relatórios Proactive Care publicados para o Cliente • Subscrição de notificações de serviço pró-ativo relacionado com hardware e participação em fóruns de suporte para resolver problemas e partilhar as melhores práticas com outros utilizadores registados • Pesquisas alargadas baseadas na Web de documentos de suporte técnico elegíveis, de modo a permitir uma resolução de problemas mais rápida • Algumas ferramentas de diagnóstico de serviço exclusivas da Hewlett Packard Enterprise com acesso por palavra-passe • Uma ferramenta baseada na Web para o envio de questões diretamente para a Hewlett Packard Enterprise a ferramenta ajuda a resolver rapidamente os problemas, através de um processo de pré-qualificação, que encaminha o pedido de suporte ou serviço para que o recurso qualificado possa responder à questão; a ferramenta permite igualmente a visualização do estado de cada pedido de suporte ou de serviço apresentado, incluindo casos abertos por telefone • Bases de dados de conhecimento da Hewlett Packard Enterprise e alojadas e disponibilizadas por terceiros, que podem ser pesquisadas para procura de determinados produtos de terceiros, de modo a obter informações sobre produtos, obter respostas a questões de suporte e participar em fóruns de suporte; este serviço poderá estar limitado por restrições de acesso de terceiros • Serviços, que o Cliente pode procurar, selecionar e agendar utilizando créditos, e ver o saldo atual de créditos
Materiais e peças de substituição	<p>A Hewlett Packard Enterprise fornecerá as peças de substituição e os materiais necessários para manter o produto de hardware abrangido pelo serviço em condições de funcionamento, incluindo peças e materiais para melhorias de engenharia disponíveis recomendadas. As peças de substituição fornecidas pela HPE serão novas ou funcionalmente equivalentes a peças novas em termos de desempenho. Todas as peças substituídas se tornam propriedade da HPE, exceto se tiverem sido adquiridas opções de retenção de materiais defeituosos ou de retenção completa de materiais defeituosos. Os clientes que desejam manter, desmagnetizar ou de outro modo destruir fisicamente as peças substituídas, receberão a respetiva fatura, tendo de pagar o montante correspondente da lista de preços pela peça de substituição.</p> <p>Os consumíveis e peças de consumo não são suportados e não serão fornecidos como parte do serviço; são aplicáveis aos consumíveis e peças de consumo os termos e condições de garantia padrão. A reparação ou substituição de quaisquer consumíveis e peças de consumo é da responsabilidade do Cliente. Poderão ser aplicadas algumas exceções; contacte a Hewlett Packard Enterprise para mais informações. Se uma peça de consumo for elegível para cobertura, conforme determinado pela HPE, os compromissos de tempo de reparação e tempos de resposta no local não se aplicam à reparação ou substituição da peça de consumo abrangida.</p> <p>Utilização máxima/tempo de vida útil máximo suportado</p> <p>As peças e os componentes que atingiram o tempo de vida útil máximo suportado e/ou o limite máximo de utilização, conforme estabelecido no manual de funcionamento do fabricante, nas especificações rápidas ("QuickSpecs") do produto ou na ficha técnica do produto, não serão fornecidos, reparados ou substituídos como parte deste serviço.</p>
Atualizações de firmware para produtos elegíveis	<p>Apesar de a Hewlett Packard Enterprise lançar atualizações de firmware elegíveis para produtos de hardware da HPE, estas atualizações são apenas disponibilizadas aos clientes com um contrato ativo que lhes permite aceder a essas atualizações.</p> <p>Os clientes do HPE Proactive Care terão o direito de transferir, instalar e utilizar atualizações de firmware para produtos de hardware abrangidos por este serviço, sujeitos a todas as restrições de licença aplicáveis nos termos de venda padrão atuais da HPE.</p> <p>A Hewlett Packard Enterprise irá verificar o direito a atualizações através de meios razoáveis (como um código de acesso ou outro identificador), sendo o Cliente responsável por qualquer utilização dessas ferramentas de acesso, de acordo com os termos desta ficha técnica e outros acordos aplicáveis estabelecidos com a HPE.</p> <p>A Hewlett Packard Enterprise poderá tomar passos razoáveis adicionais, incluindo auditorias, para verificar o cumprimento do Cliente dos termos deste acordo com a HPE, incluindo esta ficha de dados.</p> <p>Para clientes com licenças para produtos de software com base em firmware (funcionalidades implementadas em firmware ativado através da aquisição de um produto de licença de software separado), o Cliente tem também de ter, se disponível, um contrato de suporte de software HPE ativo para receber, transferir, instalar e utilizar atualizações de firmware. A Hewlett Packard Enterprise irá fornecer, instalar ou ajudar o Cliente a instalar atualizações de firmware, conforme previamente descrito neste documento, apenas se o Cliente tiver licença de utilização das atualizações de software para cada sistema, socket, processador, núcleo de processador ou licença de software de utilizador final, conforme permitido pelos termos de licença de software original do fabricante ou da HPE.</p>

Tabela 4. Especificações: Gestão de incidentes (continuação)

FUNCIONALIDADE	ESPECIFICAÇÕES DA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO
Escolha do nível do serviço para gestão de incidentes	
Suporte de incidentes para hardware e software	<p>Cada nível do serviço HPE Proactive Care inclui suporte para a prevenção de problemas e gestão de incidentes para produtos de hardware e software. Para cada nível do serviço HPE Proactive Care, a Hewlett Packard Enterprise disponibiliza todas as funcionalidades principais do serviço de prevenção de problemas indicadas nas tabelas 2 e 3, assim como as funções principais correspondentes do serviço de gestão de incidentes indicadas nesta tabela.</p> <p>Para produtos de hardware, a gama HPE Proactive Care oferece três níveis de serviço de hardware distintos.¹⁰</p> <ul style="list-style-type: none"> • Serviço HPE Proactive Care, no dia útil seguinte • Serviço HPE Proactive Care, em 4 horas, 24x7 • Serviço HPE Proactive Care, tempo de reparação (Call-to-Repair) em 6 horas <p>A gama HPE Proactive Care também oferece os mesmos três níveis de serviço com a inclusão de retenção de suportes defeituosos (DMR) de hardware e retenção completa de materiais defeituosos (CDMR) como funcionalidades de serviço opcionais adicionais que o Cliente pode optar por adquirir com base nos seus requisitos. Para produtos elegíveis, esta opção de funcionalidade do serviço DMR, se adquirida, permite que o Cliente fique com as unidades de disco rígido ou SSD/Flash elegíveis com defeito, abrangidas pela cobertura deste serviço, das quais o Cliente não pretende abdicar devido à natureza sensível dos dados contidos no disco ("unidade de disco ou SSD/Flash"). Todas as unidades de disco ou SSD/Flash elegíveis num sistema abrangido têm de ser incluídas na opção de serviço DMR. Para além da DMR, a opção de funcionalidade do serviço CDMR, se adquirida, permite ao Cliente obter componentes adicionais que foram designados pela Hewlett Packard Enterprise como tendo capacidade de retenção de dados, tais como módulos de memória. Todos os componentes de retenção de dados elegíveis num sistema abrangido devem participar na opção de serviço CDMR. Consulte a tabela 5 para mais informações.</p> <p>Para produtos de software, o serviço HPE Proactive Care fornece suporte para software, 24 horas por dia, 7 dias por semana, incluindo feriados da HPE. Quando um incidente de software não crítico (gravidade 3 ou 4) é registado, a Hewlett Packard Enterprise responderá à chamada no prazo de 2 horas após o pedido de serviço ter sido registado. A HPE proporciona suporte corretivo para resolver problemas de produtos de software identificáveis e reproduzíveis pelo cliente. A HPE proporciona também suporte para ajudar o Cliente a identificar problemas que são difíceis de reproduzir. O Cliente recebe assistência para a resolução de incidentes e para a definição de parâmetros de configuração. Para situações de resposta de software críticas (gravidade 1 ou 2), consulte a funcionalidade "Processamento de otimização de suporte" descrita anteriormente no presente documento.</p> <p>As variações dos níveis de serviço de hardware reativo do HPE Proactive Care estão descritas na secção seguinte. Todos os períodos de cobertura estão sujeitos à disponibilidade local.</p> <p>Para obter informações detalhadas sobre a disponibilidade do serviço, contacte um ponto de venda Hewlett Packard Enterprise local.</p>
Opções de suporte de hardware	
Serviço HPE Proactive Care, no dia útil seguinte	<p>A Hewlett Packard Enterprise disponibiliza os seguintes níveis de serviço reativo para os dispositivos específicos abrangidos nesta opção:</p> <p>Período de cobertura do suporte de hardware:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Horário de expediente normal, dias úteis normais (9x5): O serviço está disponível 9 horas/dia, entre as 08h00 e as 17h00, hora local, de segunda a sexta-feira, excluindo feriados da HPE. <p>Tempo de resposta no local para suporte de hardware:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Resposta no dia útil seguinte, no local: Durante o período de cobertura no local, um representante autorizado (CE) da Hewlett Packard Enterprise irá visitar as instalações do Cliente para iniciar o serviço de manutenção do hardware no dia de cobertura seguinte após a chamada ter sido recebida e confirmada pela HPE. As funcionalidades do serviço estão definidas na área "Suporte de hardware no local" da secção Limitações do serviço. A disponibilidade nos tempos de resposta depende da proximidade do local do Cliente com o centro de suporte designado pela HPE. Consulte a tabela 6 para obter mais informações. Contacte a HPE para obter informações adicionais.

¹⁰ Nem todos os níveis de serviço estão disponíveis para todos os produtos.

Tabela 4. Especificações: Gestão de incidentes [continuação]

FUNCIONALIDADE	ESPECIFICAÇÕES DA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO
	<p>A Hewlett Packard Enterprise disponibiliza os seguintes níveis de serviço reativo para os dispositivos específicos abrangidos nesta opção:</p> <p>Período de cobertura do suporte de hardware:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 24x7: O serviço está disponível 24 horas por dia, 7 dias por semana, incluindo feriados da HPE. <p>Tempo de resposta no local para suporte de hardware:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Resposta no local em 4 horas: Durante o período de cobertura no local, um representante autorizado (CE) da Hewlett Packard Enterprise visitará as instalações do Cliente para iniciar o serviço de manutenção do hardware nas 4 horas após a chamada ter sido recebida e confirmada pela HPE. As funcionalidades do serviço estão definidas na área “Suporte de hardware no local” da secção Limitações do serviço. A disponibilidade nos tempos de resposta depende da proximidade do local do Cliente com o centro de suporte designado pela HPE. Consulte a tabela 6 para obter mais informações. Contacte a HPE para obter informações adicionais.
<p>Serviço HPE Proactive Care, tempo de reparação (Call-to-Repair) em 6 horas</p>	<p>A Hewlett Packard Enterprise disponibiliza os seguintes níveis de serviço reativo para os dispositivos específicos abrangidos nesta opção:</p> <p>Período de cobertura do suporte de hardware:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 24x7: O serviço está disponível 24 horas por dia, 7 dias por semana, incluindo feriados da HPE. <p>Compromisso de tempo de reparação de hardware:</p> <p>Para incidentes críticos (gravidade 1 e 2), a HPE recorrerá a esforços comercialmente razoáveis para restabelecer a condição de funcionamento do hardware abrangido nas 6 horas após a chamada ter sido recebida e confirmada pela HPE. As funcionalidades do serviço estão definidas nas áreas de “Suporte de hardware no local” e “Compromisso de reparação de hardware” da secção Limitações do serviço. A disponibilidade nos tempos de resposta e nos tempos de compromisso de reparação depende da proximidade do local do Cliente com o centro de suporte designado pela HPE. Consulte a tabela 6 para obter mais informações. Contacte a HPE para obter informações adicionais.</p> <p>No caso de incidentes não críticos (gravidade 3 e 4) ou a pedido do Cliente, a HPE irá colaborar com o Cliente para agendar um momento acordado para o início da ação de reparação, tendo o compromisso de tempo de reparação início nesse momento. Os níveis de gravidade dos incidentes estão definidos na secção Condições gerais/Outras exclusões.</p> <p>O tempo de reparação refere-se ao período de tempo que inicia quando o pedido de serviço de hardware inicial foi recebido e confirmado pela HPE, ou no começo do trabalho agendado no contrato com o Cliente, conforme especificado na secção Condições gerais/Outras exclusões. O tempo de compromisso de reparação termina com a decisão, por parte da HPE, de que o hardware está reparado, ou quando o evento comunicado é fechado com a explicação de que a HPE determinou que, naquela data, não é necessária qualquer intervenção no local.</p>
<p>Serviço HPE Proactive Care, tempo de reparação (Call-to-Repair) em 6 horas (continuação)</p>	<p>A reparação é considerada concluída quando a Hewlett Packard Enterprise verifica que a avaria do hardware foi corrigida ou que o hardware foi substituído. A HPE não é responsável por qualquer perda de dados, e o Cliente é responsável por implementar os procedimentos de cópia de segurança adequados. A verificação pela HPE pode ser realizada mediante conclusão de um autoteste de arranque (power-on self-test), diagnóstico autónomo ou verificação visual de funcionamento adequado. Segundo o seu critério exclusivo, a HPE irá determinar o nível necessário de testes para verificar se o equipamento se encontra reparado. Segundo o seu critério exclusivo, a HPE poderá substituir temporária ou permanentemente o produto, a fim de satisfazer o compromisso de tempo de reparação. Os produtos de substituição são novos ou funcionalmente equivalentes a novos em termos de desempenho. Os produtos substituídos passarão a ser propriedade da HPE.</p> <p>Serão necessários 30 dias, a contar da data de aquisição deste serviço, para preparar e realizar as auditorias e processos necessários para que o compromisso de tempo de reparação de hardware possa ser cumprido. Durante este período inicial de 30 dias, e até 5 dias úteis adicionais após a conclusão da auditoria, a HPE irá disponibilizar um tempo de resposta no local de 4 horas.</p> <p>Gestão avançada de inventário de peças (apenas para compromisso de tempo de reparação).</p> <p>Para suportar os compromissos de tempo de reparação da HPE, é mantido um inventário de peças críticas de substituição para Clientes que tenham selecionado a opção de tempo de reparação. Este inventário é guardado em instalações designadas pela HPE. Estas peças são geridas, de modo a permitir uma disponibilidade de inventário contínua, estando sempre acessíveis a representantes autorizados da Hewlett Packard Enterprise que respondem a chamadas elegíveis.</p>

Tabela 4. Especificações: Gestão de incidentes *(continuação)*

FUNCIONALIDADE	ESPECIFICAÇÕES DA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO
Opções de suporte de software	
Atualizações de documentação e produtos de software	<p>À medida que a Hewlett Packard Enterprise lança as atualizações para software HPE, as últimas revisões do software e dos manuais de referência são disponibilizadas ao Cliente. Para determinado software de terceiros, a HPE fornecerá atualizações de software à medida que essas atualizações forem disponibilizadas por terceiros, ou a HPE fornecerá instruções ao Cliente sobre como obter atualizações de software diretamente de terceiros. Serão também fornecidos ao Cliente, um código de acesso, uma chave de licença ou instruções para a obtenção de um código de acesso ou chave de licença, quando forem necessários para a transferência, instalação ou execução da análise de software mais recente.</p> <p>Para a maior parte do software da HPE e do software selecionado de terceiros suportado pela HPE, as atualizações estarão disponíveis no portal de atualizações de software e licenças através do HPESC. O portal de atualizações de software e licenças possibilita ao Cliente o acesso eletrônico para receber e gerir pró-ativamente as atualizações de documentação e produtos de software.</p> <p>Para software de terceiros suportado pela HPE, pode ser necessário o Cliente efetuar a transferência das atualizações diretamente a partir do Web site do fornecedor.</p>
Licença de utilização de atualizações de software	<p>O Cliente recebe a licença para utilizar as atualizações de software para o software da HPE ou de terceiros suportado pela HPE para cada sistema, socket, processador, núcleo de processador ou licença de software de utilizador final coberta por este serviço, conforme permitido pelos termos da licença de software original do fabricante ou da HPE.</p> <p>Os termos de licença devem encontrar-se conforme descritos nos termos de licenciamento de software HPE, correspondendo à licença de software subjacente aos pré-requisitos do Cliente, ou de acordo com os termos de licenciamento atuais do outro fabricante de software, se aplicáveis, incluindo quaisquer termos de licenciamento de software adicionais que possam acompanhar as atualizações de software fornecidas no âmbito deste serviço.</p>
Método de atualizações de software e documentação recomendado pela HPE	<p>Para atualizações de software e documentação da HPE ou de terceiros suportadas pela HPE, a forma de distribuição recomendada será determinada pela HPE. O principal método de fornecimento de atualizações de software e de documentação será através de transferência a partir do portal de atualizações de software e licenças ou através de um Web site alojado por terceiros.</p>

Tabela 5. Especificações: Serviços opcionais

FUNCIONALIDADE	ESPECIFICAÇÕES DA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO
Experiência técnica adicional	<p>A experiência técnica adicional fornecida é uma funcionalidade opcional e é uma forma flexível de aumentar e complementar as capacidades da própria equipa de TI do Cliente, proporcionando capacidade especializada com base nas necessidades. Se o Cliente desejar aceder aos serviços técnicos da HPE, tal pode ser fornecido através da gama de serviços técnicos HPE por evento, ou ao adquirir créditos HPE Proactive Select. Pode encontrar mais informações sobre serviços HPE Proactive Select em hpe.com/services/proactiveselect.</p>
Retenção de suportes defeituosos da HPE	<p>Para produtos elegíveis, esta opção de funcionalidade do serviço permite que o Cliente conserve as unidades de disco rígido ou SSD/Flash avariados, abrangidas pela cobertura deste serviço, das quais o Cliente não pretende abdicar devido à natureza sensível dos dados contidos no disco ("Unidade de disco ou SSD/Flash"). Todas as unidades de discos ou SSD/Flash existentes num sistema abrangido têm de estar incluídas na opção de serviço de retenção de suportes defeituosos.</p>
Retenção completa de materiais defeituosos da HPE	<p>Para além da retenção de discos avariados, esta opção de funcionalidade do serviço permite ao Cliente reter componentes adicionais que foram designados pela Hewlett Packard Enterprise como tendo capacidade de retenção de dados, tais como módulos de memória. Todos os componentes de retenção de dados elegíveis num sistema abrangido têm de estar incluídos na opção de serviço de retenção completa de materiais defeituosos. Os componentes que podem ser retidos ao abrigo desta funcionalidade do serviço estão descritos no documento disponível em hpe.com/services/cdmr.</p>

Tabela 6. Especificações: Zonas de deslocação para o serviço

FUNCIONALIDADE	ESPECIFICAÇÕES DA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO		
Localizações geográficas	As zonas de deslocação e os encargos, se aplicáveis, podem variar em algumas áreas geográficas.		
Tabela das zonas de deslocação para tempo de resposta no local para hardware	Distância do centro de suporte designado pela HPE	Tempo de resposta no local para hardware em 4 horas	Tempo de resposta no local para hardware no dia seguinte
	0 a 160 km	4 horas	Dia de cobertura seguinte
	161 a 320 km	8 horas	1 dia de cobertura adicional
	321 a 480 km	Estabelecido no momento da encomenda e sujeito a disponibilidade	2 dias de cobertura adicionais
	Mais de 480 km	Estabelecido no momento da encomenda e sujeito a disponibilidade	Estabelecido no momento da encomenda e sujeito a disponibilidade
Compromisso de tempo de reparação de hardware	Existe um compromisso de tempo de reparação de hardware disponível para instalações localizadas num raio de 80 km de um centro principal de suporte designado pela HPE. As zonas de deslocação e os encargos podem variar em algumas áreas geográficas. O compromisso de tempo de reparação de hardware não se encontra disponível para instalações localizadas a mais de 160 km de um centro de suporte designado pela HPE. Para instalações que estejam localizadas no limite de 81 a 160 km de um centro de suporte designado pela HPE, aplica-se um compromisso de tempo de reparação de hardware ajustado, conforme apresentado na tabela abaixo.		
Tabela da zona de deslocação para o compromisso de tempo de reparação de hardware	Distância do centro de suporte designado pela HPE	6 horas de tempo de compromisso de reparação de hardware	
	0 a 80 km	6 horas	
	81 a 160 km	8 horas	
	Mais de 160 km	Não disponível	

Limitações do serviço

Os serviços fornecidos no âmbito de um contrato de suporte HPE Proactive Care estão restringidos ao ambiente de TI, sob a gestão quotidiana direta de um gestor de TI, num país. Exceto se especificado ou definido o contrário, os serviços pró-ativos e de consultoria são executados durante os dias e horário normais de expediente locais da HPE, excluindo feriados da HPE. Exceto se especificado em contrário no presente documento, o âmbito do serviço HPE Proactive Care é limitado aos produtos ao abrigo do contrato de suporte HPE Proactive Care.

Nos casos em que o Cliente adquira suporte HPE Proactive Care adicional, e segundo o critério da Hewlett Packard Enterprise, as prestações de serviços pró-ativos para os dispositivos adicionais serão executadas com os dispositivos existentes ao abrigo do contrato.

O relatório de versão de software e firmware e o relatório de verificação pró-ativa necessitam da instalação da versão atual da tecnologia de suporte remoto com a função de recolha de dados ativada. Se a tecnologia de suporte remoto não suportar atualmente algum dispositivo, será solicitado ao Cliente que recolha manualmente os dados necessários que permitam à Hewlett Packard Enterprise incluir esse dispositivo nos relatórios listados acima. Neste caso, a HPE irá fornecer ao Cliente instruções claras sobre como e quando recolher manualmente e transferir os dados necessários. Estes dados devem ser fornecidos à HPE dentro dos prazos fixados, para que a HPE os possa incluir nos relatórios listados acima; de outra forma, a HPE não terá obrigação de fornecer os relatórios listados acima sobre estes dispositivos e, como resultado, não haverá lugar à redução de taxas do serviço HPE Proactive Care.

A lista atual de dispositivos suportados está disponível como parte do Insight Remote Support, que pode ser encontrado em hpe.com/services/getconnected.

Âmbito de produtos abrangidos

Este serviço está disponível apenas para determinados servidores, software, dispositivos de armazenamento, matrizes de armazenamento, dispositivos de rede e redes de armazenamento, conforme indicado em hpe.com/services/proactivecaresupportedproducts.

As funcionalidades deste serviço podem diferir, ou ser limitadas, com base no software ou dispositivos específicos. Consulte um ponto de venda Hewlett Packard Enterprise ou um representante de vendas Hewlett Packard Enterprise para obter informações específicas acerca das limitações e da disponibilidade local.

Limitações gerais

A equipa de serviços da Hewlett Packard Enterprise irá prestar os serviços pró-ativos necessários, definidos na tabela 3, durante o horário normal de expediente da HPE, excluindo feriados da HPE, tanto remotamente como no local, segundo o critério da HPE. Se estes serviços forem necessários fora do horário normal de expediente, poderão ser cobradas taxas adicionais, e estarão sujeitos à disponibilidade local.

A Hewlett Packard Enterprise reserva-se o direito de determinar a resolução final de todos os pedidos de serviço.

Entre outras, as seguintes atividades encontram-se excluídas deste serviço:

- Serviços necessários devido à incapacidade do Cliente de executar qualquer correção, reparação, patch ou modificação no sistema fornecidos ao Cliente pela Hewlett Packard Enterprise
- Serviços que, no entender da Hewlett Packard Enterprise, sejam necessários na sequência de tentativas não autorizadas de instalação, reparação, manutenção ou modificação de hardware, firmware ou software, realizadas por pessoal não pertencente à HPE
- Testes operacionais de aplicações ou testes adicionais solicitados ou exigidos pelo Cliente
- Serviços que, na opinião da Hewlett Packard Enterprise, são necessários devido a tratamento ou utilização inadequados do produto ou equipamento
- Serviços necessários devido à incapacidade de o Cliente adotar as medidas de prevenção previamente aconselhadas pela Hewlett Packard Enterprise
- Cópias de segurança e recuperação do sistema operativo, outro software e outros dados
- Implementação de quaisquer recomendações da Hewlett Packard Enterprise fornecidas como parte deste serviço
- Instalação de quaisquer atualizações de software e/ou de firmware que sejam passíveis de instalação pelo cliente

Compromisso de reparação de hardware

Se a Hewlett Packard Enterprise solicitar uma auditoria inicial, o compromisso de tempo de reparação de hardware apenas entra em vigor cinco (5) dias úteis após a conclusão da auditoria. Além disso, a HPE reserva-se o direito de efetuar um downgrade do serviço para um tempo de resposta no local, ou cancelar o contrato de serviço, se as sugestões essenciais da auditoria não forem seguidas ou se a auditoria não for realizada dentro do prazo especificado.

As opções de tempo de reparação de hardware estão especificadas na secção "Serviço HPE Proactive Care, tempo de reparação (Call-to-Repair) em 6 horas" (consulte a tabela 4). Todos os tempos de reparação estão sujeitos à disponibilidade local. Contacte um ponto de venda local da Hewlett Packard Enterprise para obter informações detalhadas acerca da disponibilidade.

O compromisso do tempo de reparação de hardware pode variar para produtos específicos.

O compromisso de tempo de reparação não é aplicável aos produtos de software quando o Cliente decidir que a Hewlett Packard Enterprise deve prolongar o diagnóstico, em vez de executar os procedimentos recomendados de recuperação do servidor.

O compromisso de tempo de reparação não é aplicável se o Cliente não instalar e utilizar a versão atual da tecnologia de suporte remoto em todos os dispositivos. O compromisso de tempo de reparação também não é aplicável a dispositivos que não sejam suportados pela tecnologia de suporte remoto. O Cliente é ainda responsável pelo pagamento integral de todas as taxas associadas ao fornecimento do serviço HPE Proactive Care.

Os compromissos de tempo de reparação e os tempos de resposta no local não são aplicáveis à reparação ou substituição de baterias com defeito ou gastas, para matrizes de armazenamento empresarial e produtos empresariais de banda selecionados.

Se o Cliente solicitar o agendamento do serviço, o período de tempo de reparação tem início no momento agendado acordado.

Segundo o critério da Hewlett Packard Enterprise, o serviço será prestado utilizando uma combinação de diagnóstico e suporte remotos, serviços prestados no local e outros métodos de prestação do serviço. Outros métodos de prestação do serviço podem incluir o fornecimento, através de uma transportadora, de peças substituíveis pelo cliente, tais como um teclado, um rato, determinadas unidades de disco rígido, e outras peças classificadas pela HPE como peças de autorreparação pelo cliente (CSR), ou um produto de substituição completo. A HPE irá determinar o método de entrega adequado para prestar um suporte eficaz e atempado ao Cliente, cumprindo o compromisso de tempo de reparação, conforme aplicável.

No caso de o Cliente concordar com a CSR recomendada, e uma peça CSR for fornecida para que o sistema regresse às condições normais de funcionamento, o nível de serviço no local não será aplicável. Nos casos acima referidos, a prática da Hewlett Packard Enterprise é enviar por correio rápido, para as instalações do Cliente, as peças de CSR que sejam fundamentais para o funcionamento do produto. Para obter mais informações sobre as peças e o processo CSR, consulte hpe.com/info/csr.

As seguintes atividades ou situações irão suspender o cálculo do tempo de reparação (se aplicável) até serem concluídas ou resolvidas:

- Quaisquer ações ou inações por parte do Cliente ou de terceiros que tenham impacto no processo de reparação
- Quaisquer processos de recuperação automática acionados pela avaria do hardware, tais como reconstrução do mecanismo do disco ou procedimentos de substituição
- Quaisquer outras atividades não específicas da reparação do hardware, mas necessárias para verificar se o mau funcionamento do hardware foi corrigido, tal como reinicialização do sistema operativo

A Hewlett Packard Enterprise reserva-se o direito de alterar o compromisso de tempo de reparação, dado que se aplica à configuração, localização e ambiente específicos do produto do Cliente. Isto é determinado no momento do pedido do contrato de suporte e está sujeito à disponibilidade dos recursos.

Suporte de hardware no local

Segundo o critério da Hewlett Packard Enterprise, o serviço será prestado utilizando uma combinação de diagnóstico e suporte remotos, serviços prestados no local e outros métodos de prestação do serviço. Outros métodos de prestação do serviço podem incluir o fornecimento, através de uma transportadora, de peças substituíveis pelo cliente, tais como um teclado, um rato, outras peças classificadas como peças de CSR, ou um produto de substituição completo. A HPE determinará o método de entrega adequado para prestar um suporte eficaz e atempado ao Cliente.

Para opções de tempo de resposta no local para hardware, a Hewlett Packard Enterprise recomenda vivamente que o Cliente instale e utilize a solução de suporte remoto adequada, com uma ligação segura à HPE, para possibilitar a prestação do serviço. Os tempos de resposta dependem da localização das instalações do Cliente em relação a um ponto de suporte designado pela Hewlett Packard Enterprise. Para verificar a disponibilidade do serviço, o Cliente deve contactar o representante de Serviços Hewlett Packard Enterprise local.

Um tempo de resposta no local não se aplicará se o serviço puder ser prestado utilizando o diagnóstico remoto, o suporte remoto ou outros métodos de prestação do serviço anteriormente descritos. Para questões técnicas relativas ao hardware que não possam, na opinião da HPE, ser resolvidas remotamente, um representante autorizado da Hewlett Packard Enterprise fornecerá o suporte técnico no local aos produtos de hardware abrangidos, de modo a garantir a respetiva condição de funcionamento. Para certos produtos, a HPE pode, se assim o entender, optar por substituir os produtos de hardware em vez de os reparar. Os produtos de substituição são novos ou funcionalmente equivalentes a novos em termos de desempenho. Os produtos substituídos passarão a ser propriedade da HPE.

Quando um representante autorizado da Hewlett Packard Enterprise chegar às instalações do Cliente, este continuará a fornecer o serviço, de forma remota ou no local, segundo o critério exclusivo da HPE, até que os produtos estejam reparados. Se forem necessárias peças ou recursos adicionais, o trabalho poderá ser temporariamente suspenso, no entanto, o mesmo será retomado assim que os mesmos fiquem disponíveis. A conclusão do serviço de suporte poderá não ser aplicável ao suporte no local para computadores de secretária, portáteis e produtos de consumo. A reparação é considerada concluída quando a HPE verifica que a avaria do hardware foi corrigida ou que o hardware foi substituído.

Sem prejuízo das disposições em contrário mencionadas no presente documento ou nos atuais termos de venda padrão da Hewlett Packard Enterprise, a HPE irá, para as matrizes de armazenamento empresarial e produtos empresariais de banda, abranger pela garantia e substituir baterias com defeito ou gastas que sejam críticas para o funcionamento correto do produto abrangido.

Para incidentes com hardware abrangido pelo serviço que não possam ser resolvidos remotamente, a Hewlett Packard Enterprise irá recorrer a esforços comercialmente razoáveis para responder no local, em conformidade com o nível adquirido de cobertura reativa de hardware no local para o equipamento afetado.

O tempo de resposta no local especifica o período de tempo que começa quando a chamada inicial é recebida e confirmada pela Hewlett Packard Enterprise, conforme descrito na secção **Condições gerais/Outras exclusões**. O tempo de resposta no local termina quando o representante autorizado da Hewlett Packard Enterprise chega às instalações do Cliente ou quando o evento comunicado for encerrado com a explicação de que a HPE determinou que uma intervenção no local não é necessária.

Os tempos de resposta são registados apenas durante o período de cobertura, e podem ser transferidos para o dia seguinte para o qual existe um período de cobertura. As opções de tempo de resposta de hardware disponíveis para produtos elegíveis são especificadas nas opções de nível de Serviço listadas na tabela 4. Todos os tempos de reparação estão sujeitos à disponibilidade local. Para obter informações detalhadas sobre a disponibilidade do serviço, contacte um ponto de venda Hewlett Packard Enterprise local.

No caso de ser fornecida uma peça de CSR para que o sistema regresse às condições normais de funcionamento, o tempo de resposta no local, se existente, não será aplicável. Nos casos acima referidos, a prática da Hewlett Packard Enterprise é enviar por correio rápido, para as instalações do Cliente, as peças de CSR que sejam fundamentais para o funcionamento do produto. Para obter mais informações sobre as peças e o processo de CSR, consulte hpe.com/info/csr.

Software

Para clientes com vários sistemas no mesmo local, a Hewlett Packard Enterprise pode limitar o número de conjuntos de suportes de dados físicos que contenham atualizações de documentação e produtos de software fornecidos como parte deste serviço.

As atualizações de software não estão disponíveis para todos os produtos de software. Quando esta funcionalidade de serviço não estiver disponível, a mesma não será incluída neste serviço.

Para alguns produtos, as atualizações de software incluem apenas funcionalidades menores melhoradas. As novas versões de software têm de ser adquiridas separadamente.

Limitações às opções de funcionalidade do serviço de retenção de suportes defeituosos e de retenção completa de materiais defeituosos

As opções de funcionalidade do serviço de retenção de suportes defeituosos e de retenção completa de materiais defeituosos aplicam-se apenas aos componentes de retenção de dados elegíveis substituídos pela Hewlett Packard Enterprise devido a avaria. Não se aplicam aos componentes de retenção de dados que foram trocados sem que tenham sofrido falhas.

Os componentes de retenção de dados determinados pela Hewlett Packard Enterprise como peças de consumo e/ou que tenham alcançado o tempo de vida útil máximo suportado e/ou o limite máximo de utilização, conforme estabelecido no manual de funcionamento do fabricante, nas especificações rápidas ("QuickSpecs") do produto ou na ficha técnica, não estão abrangidos por este serviço.

A cobertura do serviço de retenção de suportes defeituosos e de retenção completa de materiais defeituosos para opções designadas pela Hewlett Packard Enterprise como necessitando de cobertura adicional, se disponível, deve ser configurada e adquirida em separado.

As taxas de falhas nestes componentes são constantemente monitorizadas e a Hewlett Packard Enterprise reserva-se o direito de cancelar este serviço com aviso prévio de 30 dias, se a HPE acreditar, na medida do razoável, que o Cliente está a fazer uma utilização abusiva da opção de funcionalidade do serviço de retenção de suportes defeituosos ou de retenção completa de materiais defeituosos (como quando a substituição de componentes de retenção de dados defeituosos excede materialmente as taxas de falhas padrão para o sistema envolvido).

Pré-requisitos do serviço

A Hewlett Packard Enterprise, segundo o seu critério exclusivo, poderá solicitar uma auditoria aos produtos abrangidos. Caso tal auditoria seja necessária, um representante autorizado da Hewlett Packard Enterprise irá contactar o Cliente, e o Cliente deverá concordar em agendar a realização de uma auditoria dentro do período inicial de 30 dias. Durante o período em que decorre a auditoria, são recolhidas informações-chave relativas à configuração do sistema e é efetuado um inventário dos produtos abrangidos. As informações recolhidas na auditoria permitem à HPE planear e manter inventários de peças de substituição no nível e localização adequados, e permitem que a HPE analise e solucione possíveis incidentes futuros de hardware, e conclua a reparação com toda a rapidez e eficiência possíveis. Segundo o critério exclusivo da HPE, a auditoria poderá ser realizada no local, através de acesso remoto ao sistema, através de ferramentas de auditoria remota ou por telefone.

Caso a Hewlett Packard Enterprise solicite uma auditoria, serão necessários 30 dias a contar da data de aquisição do serviço para preparar e realizar as auditorias e os processos que devem ser concluídos antes da entrada em vigor do compromisso de tempo de reparação de hardware. O compromisso de tempo de reparação de hardware apenas entra em vigor cinco (5) dias úteis após a conclusão da auditoria. Até esse momento, o serviço para o hardware abrangido será efetuado a um nível de serviço de tempo de resposta de 4 horas no local.

Além disso, a Hewlett Packard Enterprise reserva-se o direito de efetuar um downgrade do serviço para um tempo de resposta no local, ou cancelar o contrato de serviço, se as sugestões essenciais da auditoria não forem seguidas ou caso a auditoria não seja realizada dentro do prazo especificado, exceto se o atraso for imputável à HPE.

Para os compromissos de tempo de reparação de hardware, a Hewlett Packard Enterprise exige que todos os dispositivos e configurações sejam suportados pela tecnologia de suporte remoto, tendo o Cliente de instalar e utilizar a versão atual da tecnologia de suporte remoto com uma ligação segura à HPE, para possibilitar a prestação do serviço.

A instalação e utilização da tecnologia de suporte remoto, incluindo a instalação e a ativação de quaisquer agentes e a transferência de dados para a Hewlett Packard Enterprise, é obrigatória para produzir o relatório de versão de software e firmware, o relatório de verificação pró-ativa, o compromisso de tempo de reparação de hardware, a monitorização remota de dispositivos e o serviço de registo automático de chamadas do serviço HPE Proactive Care. Durante o período em que o Cliente não tiver implementado a tecnologia de suporte remoto, ou se as configurações ou os dispositivos do Cliente não forem suportados pela tecnologia de suporte remoto, e o Cliente não tomar as medidas necessárias para fornecer os dados necessários à HPE, a HPE não é obrigada a fornecer quaisquer serviços que possam ter impacto, e o Cliente permanece responsável pelo pagamento integral de todas as taxas associadas ao fornecimento do serviço HPE Proactive Care.

A instalação de software e firmware instalável pelo cliente é da responsabilidade do Cliente. Serão cobradas taxas adicionais se o Cliente solicitar que a Hewlett Packard Enterprise instale atualizações de software e firmware instaláveis pelo cliente. Quaisquer taxas adicionais para o Cliente serão cobradas com base no tempo e nos materiais utilizados, salvo outro acordo prévio, por escrito, entre a HPE e o Cliente. Para poder adquirir este serviço, o Cliente deve estar devidamente autorizado a utilizar a revisão do produto de software atual no início do período do contrato de suporte; caso contrário, poderão ser aplicados custos adicionais para permitir a elegibilidade do serviço ao Cliente.

O Cliente tem de ter adquirido legalmente a licença para qualquer firmware subjacente que fique abrangido por estes serviços.

Responsabilidades do cliente

Se o Cliente não agir de acordo com as responsabilidades específicas do Cliente, a Hewlett Packard Enterprise ou o fornecedor de serviços autorizado Hewlett Packard Enterprise, se a HPE o entender, i) não será obrigado a fornecer os serviços conforme descritos ou ii) irá executar esse serviço ao encargo do Cliente de acordo com as taxas de tempo e materiais predominantes.

O Cliente tem de fornecer informações precisas e completas, de forma atempada, conforme necessário para a Hewlett Packard Enterprise realizar os serviços.

Para os serviços pró-ativos fornecidos pelo serviço HPE Proactive Care, o Cliente deverá fornecer à HPE as informações de contacto adequadas relativas ao gestor do sistema (nome, e-mail e número de telefone), como principal responsável pela viabilidade operacional da infraestrutura abrangida pelo HPE Proactive Care. O contacto do gestor do sistema do Cliente será utilizado como ponto de comunicação principal para a configuração inicial do serviço e as comunicações em geral.

O compromisso de tempo de reparação depende do facto de o Cliente disponibilizar acesso imediato e sem restrições ao sistema, tal como solicitado pela Hewlett Packard Enterprise. O compromisso de tempo de reparação não se aplica quando o acesso ao sistema, incluindo a reparação física e remota de problemas e as avaliações de diagnóstico de hardware, está atrasado ou é negado. Caso o Cliente solicite um serviço programado, o período de tempo de reparação inicia no período programado acordado.

Mediante pedido da Hewlett Packard Enterprise, poderá ser necessário que o Cliente reúna esforços para proporcionar à HPE uma resolução remota do problema, assim como produtos finais pró-ativos.

O Cliente deverá:

- Iniciar autotestes e instalar e executar outras ferramentas e programas de diagnóstico
- Instalar patches e atualizações de firmware instaláveis pelo cliente
- Executar "scripts" de recolha de dados em nome da Hewlett Packard Enterprise quando não puderem ser iniciados pela tecnologia de suporte remoto
- Disponibilizar todas as informações necessárias, para que a Hewlett Packard Enterprise preste o suporte remoto de forma oportuna e profissional, e para que a HPE possa determinar o nível de elegibilidade do suporte
- Efetuar outras atividades razoáveis para ajudar a Hewlett Packard Enterprise a identificar ou resolver problemas, conforme solicitado pela HPE

O Cliente é responsável por instalar e configurar todos os dispositivos suportados e por manter a tecnologia de suporte remoto adequada através de uma ligação segura à Hewlett Packard Enterprise. O Cliente é responsável por fornecer todos os recursos necessários de acordo com as notas de versão da tecnologia de suporte remoto, de modo a permitir a prestação do serviço e opções. O Cliente também deve disponibilizar todo o hardware solicitado para alojar a tecnologia de suporte remoto. Quando se encontra instalada uma solução de suporte remoto, o Cliente deverá igualmente manter os dados de contacto configurados na versão da tecnologia de suporte remoto, que a HPE utilizará para responder a uma falha de dispositivo. Para receber os produtos finais pró-ativos do serviço Proactive Care, o Cliente tem de estabelecer a ligação do respetivo Passport HPE a um ou mais contratos de serviço válidos e ativar a recolha de dados da tecnologia de suporte remoto, tal como descrito em hpe.com/services/proactivecarecentral.

Para obter informações adicionais sobre os requisitos, as especificações e as exclusões, o Cliente deve contactar um representante Hewlett Packard Enterprise local. Relativamente às chamadas agendadas, o Cliente deve disponibilizar imediatamente o equipamento à HPE para as atividades de recuperação no período acordado.

Nos casos em que sejam enviadas peças de CSR ou produtos de substituição para resolver um problema, o Cliente é responsável por devolver a peça ou o produto com avaria dentro de um período de tempo designado pela Hewlett Packard Enterprise. Caso a HPE não receba a peça ou o produto com defeito dentro do período de tempo designado, ou caso a peça ou o produto estejam desmagnetizados ou fisicamente danificados no momento da receção, o Cliente fica obrigado ao pagamento do preço de tabela da HPE pela peça ou o produto com defeito, conforme for determinado pela HPE.

Para que a Hewlett Packard Enterprise possa proporcionar a gestão de chamadas colaborativas, o Cliente tem de ter um contrato de suporte ativo junto do fornecedor de software, que inclua o nível de serviço necessário e as funcionalidades que permitam ao Cliente efetuar chamadas e receber suporte do fornecedor. Se for requerido pelo fornecedor, o Cliente tomará todas as ações necessárias para garantir que a HPE possa efetuar chamadas em nome do Cliente. Além disso, o Cliente tem de fornecer à HPE as informações adequadas necessárias para a HPE iniciar uma chamada de serviço junto do fornecedor de software em nome do Cliente. Se o Cliente não satisfizer estes requisitos, a HPE não poderá transferir as chamadas para o fornecedor e não assumirá quaisquer responsabilidades por não o conseguir fazer. As obrigações da HPE estão limitadas apenas à realização de chamadas de suporte. A aquisição da gestão de chamadas colaborativas não estabelece um contrato de suporte entre o Cliente e o fornecedor à HPE. O Cliente é ainda responsável pelo desempenho das suas obrigações ao abrigo desses acordos, que incluem o pagamento de todas as taxas aplicáveis, incluindo quaisquer taxas que possam ser aplicadas como resultado do registo de chamadas junto do fornecedor. A HPE não é responsável pelo desempenho ou não desempenho de outros fornecedores, dos seus produtos ou dos respetivos serviços de suporte.

O Cliente é responsável por instalar, de uma forma atempada, atualizações críticas de firmware instaláveis pelo cliente, assim como peças de CSR e produtos de substituição entregues ao Cliente.

O Cliente é responsável por testar quaisquer recomendações preventivas antes da implementação na produção, de forma a garantir e a confirmar a interoperabilidade no ambiente de TI. Antes da implementação de quaisquer recomendações, o Cliente deverá ler e compreender todos os pré-requisitos, procedimentos ou exigências, conforme especificado na documentação de suporte da atualização.

O Cliente deverá:

- Assumir responsabilidade pelo registo de utilização do dispositivo eletrónico da Hewlett Packard Enterprise ou de outros fornecedores, para poder aceder a bases de dados de conhecimento e obter informações do produto; a HPE fornecerá informações de registo ao Cliente, se necessário; além disso, para determinados produtos, pode ser pedido que o Cliente aceite os termos específicos do fornecedor para utilização do dispositivo eletrónico

- Manter as informações de contacto atualizadas e corretas na Hewlett Packard Enterprise ou em meios eletrónicos de terceiros
- Guardar e fornecer, mediante pedido da Hewlett Packard Enterprise, todas as licenças de software original, contratos de licença, chaves de licença e informação sobre o registo no serviço de subscrição, conforme aplicável para este serviço
- Assumir a responsabilidade de agir em conformidade relativamente a qualquer notificação recebida em papel ou via e-mail pelo Cliente para transferir a atualização de software, ou solicitar a atualização de novo software em suporte de dados, sempre que esta opção estiver disponível
- Utilizar todos os produtos de software de acordo com os termos de licenciamento de software Hewlett Packard Enterprise correspondentes à licença de software subjacente aos pré-requisitos do Cliente, ou de acordo com os termos de licenciamento atuais do fabricante de software de terceiros, se aplicável, incluindo os termos de licenciamento de software adicionais que possam acompanhar essas atualizações de software fornecidas ao abrigo deste serviço.

Se solicitado pela Hewlett Packard Enterprise, o Cliente, ou o representante autorizado da Hewlett Packard Enterprise, deve ativar o produto de hardware a receber suporte no prazo de 10 dias a contar da aquisição deste serviço, utilizando as instruções de registo presentes na documentação do pacote de serviços de suporte ou na documentação fornecida por e-mail pela HPE, ou de outra forma determinado pela HPE. Em caso de mudança de localização de um produto abrangido, a ativação e o registo (ou um ajuste adequado ao registo HPE existente) devem ser efetuados no prazo de 10 dias a contar da data da alteração.

O Cliente é responsável pela proteção de informação confidencial e exclusiva do Cliente. O Cliente é responsável pela limpeza ou remoção adequada de dados de produtos que podem ter de ser substituídos e devolvidos à Hewlett Packard Enterprise como parte do processo de reparação para garantir a proteção dos dados do Cliente. Mais informações sobre as responsabilidades do Cliente, incluindo as descritas nas políticas HPE para a limpeza de suportes e para o tratamento de suportes para clientes que prestem cuidados de saúde, podem ser encontradas em hpe.com/mediahandling.

Se o Cliente optar por reter as peças de reparação abrangidas ao abrigo das opções de funcionalidade do serviço de retenção de suportes defeituosos e/ou retenção completa de materiais defeituosos, os seguintes pontos são da responsabilidade do Cliente:

- Guardar componentes de retenção de dados abrangidos que são substituídos durante o suporte prestado pela Hewlett Packard Enterprise
- Assegurar que quaisquer dados de natureza sensível do Cliente existentes no componente de retenção de dados abrangido são destruídos ou permanecem seguros
- Ter um representante autorizado presente para reter o componente de retenção de dados com defeito, aceitar o componente de substituição, fornecer à Hewlett Packard Enterprise informações de identificação, tais como número de série, para cada componente de retenção de dados retido de acordo com este documento e, mediante pedido da HPE, preencher um documento fornecido pela Hewlett Packard Enterprise com a confirmação da retenção do componente de retenção de dados

- Destruir o componente de retenção de dados retido e/ou assegurar que não é colocado novamente em funcionamento
- Eliminar todos os componentes de retenção de dados retidos em conformidade com a legislação e regulamentos ambientais aplicáveis

Para componentes de retenção de dados fornecidos pela Hewlett Packard Enterprise ao Cliente, na qualidade de produtos de empréstimo, aluguer ou leasing, o Cliente devolverá imediatamente os componentes de substituição aquando do termo ou cancelamento do suporte com a HPE. Cabe ao Cliente a responsabilidade exclusiva de remover todos os dados de natureza sensível antes de devolver à HPE quaisquer componentes ou produtos emprestados, alugados ou em leasing, e a HPE não será responsável pela manutenção da confidencialidade ou privacidade de quaisquer dados de natureza sensível contidos nesses componentes.

Condições gerais/Outras exclusões

A Hewlett Packard Enterprise confirmará uma chamada, registando um caso, comunicando a ID do caso ao Cliente e confirmando a gravidade do incidente do Cliente e os requisitos de tempo para o início da ação de reparação. Nota: para eventos recebidos através das soluções de suporte remoto eletrónico da HPE, a HPE tem de contactar o Cliente, determinar a gravidade do incidente com o Cliente, e organizar o acesso ao sistema antes do início do período de tempo de reparação de hardware ou do tempo de resposta no local para hardware.

Os compromissos de tempo de compromisso de reparação e os tempos de resposta no local para suporte de hardware, assim como os tempos de resposta remota para suporte de software, podem diferir consoante a gravidade do incidente. O Cliente determinará o nível de gravidade do incidente.

Os níveis de gravidade do incidente são definidos da seguinte forma:

Tabela 7. Níveis de gravidade de incidentes

Gravidade 1	Inatividade crítica	Por exemplo, inatividade do ambiente de produção; inatividade de um sistema de produção ou aplicação de produção, ou em risco grave; ocorreu corrupção, perda ou risco de dados; atividade empresarial gravemente afetada; existem problemas de segurança.
Gravidade 2	Degradado de modo crítico	Por exemplo, o ambiente de produção está gravemente danificado; um sistema de produção ou aplicação de produção foi interrompido ou comprometido; existe o risco de repetição; existe um impacto significativo na empresa.
Gravidade 3	Normal	Por exemplo, um sistema de não produção (por exemplo, sistema de teste) está inativo ou degradado; um sistema de produção ou aplicação de produção foi degradado com uma solução provisória; funcionalidade não crítica perdida; existe impacto limitado na empresa.
Gravidade 4	Baixa	Nenhum impacto na atividade empresarial ou no utilizador.

Informações para encomendas

Todas as unidades e opções com serviços vendidos em separado devem ser encomendadas com o mesmo nível de serviço do produto ou compartimentos onde estão instalados, se esse nível de serviço estiver disponível nessas unidades.

O HPE Proactive Care não foi concebido para ser vendido em configurações apenas de software, devido à natureza integrada das prestações do serviço. Como tal, o software e o hardware devem ser adquiridos com o mesmo nível de serviço do HPE Proactive Care.

Disponibilidade local: o Cliente poderá encomendar suporte a partir das ofertas atuais de suporte da Hewlett Packard Enterprise. Algumas ofertas, funcionalidades e cobertura (e produtos relacionados) podem não estar disponíveis em todos os países ou regiões.

Para encomendar o serviço com a funcionalidade do serviço de retenção completa de materiais defeituosos, deve ser encomendada também a funcionalidade do serviço de retenção de suportes defeituosos.

Para obter mais informações ou para encomendar o serviço HPE Proactive Care, contacte um representante de vendas Hewlett Packard Enterprise local ou revendedor Hewlett Packard Enterprise autorizado, e indique os seguintes números do produto (x indica a duração do serviço em anos: as opções são 3, 4 ou 5 anos).

Tabela 8. Pacote de serviços de suporte configuráveis/flexíveis HPE Proactive Care

H1K90Ax	HPE Proactive Care NBD SVC
H1K91Ax	HPE Proactive Care NBD wDMR SVC
H1K92Ax	HPE Proactive Care 24x7 SVC
H1K93Ax	HPE Proactive Care 24x7 wDMR SVC
H1K94Ax	HPE Proactive Care CTR SVC
H1K95Ax	HPE Proactive Care CTR wDMR SVC

Tabela 9. Serviços contratuais HPE Proactive Care

H1K90AC	HPE Proactive Care NBD SVC
H1K91AC	HPE Proactive Care NBD wDMR SVC
H1K92AC	HPE Proactive Care 24x7 SVC
H1K93AC	HPE Proactive Care 24x7 wDMR SVC
H1K94AC	HPE Proactive Care CTR SVC
H1K95AC	HPE Proactive Care CTR wDMR SVC

Para obter a lista completa do pacote de serviços de suporte não configuráveis/fixos HPE Proactive Care, contacte o representante de vendas Hewlett Packard Enterprise local ou o revendedor Hewlett Packard Enterprise.

Ficha técnica

Recursos

Notas de versão do Insight Remote Support:

hpe.com/services/getconnected

Lista de produtos abrangidos pelo HPE Proactive Care:

hpe.com/services/proactivecaresupportedproducts

Suporte colaborativo à lista de produtos de software fornecido pelo HPE:

hpe.com/services/collaborativesupport

Serviços HPE Proactive Select:

hpe.com/services/proactiveselect

Centro de suporte HPE:

hpe.com/support/hpesc

Políticas HPE para a limpeza de suportes e para o tratamento de suportes:

hpe.com/mediahandling

Retenção completa de materiais defeituosos da HPE:

hpe.com/services/cdmr

Informação relativa a autorreparação pelo cliente:

hpe.com/info/csr

Para mais informações

Para mais informações acerca do serviço HPE Proactive Care ou outros serviços de suporte, contacte qualquer um dos nossos pontos de venda internacionais ou acesse ao nosso Web site: hpe.com/services/support



Inscreva-se para receber atualizações

**Hewlett Packard
Enterprise**

© Copyright 2012–2013, 2015 Hewlett Packard Enterprise Development LP. As informações contidas neste documento estão sujeitas a alterações sem aviso prévio. As únicas garantias para os produtos e serviços da Hewlett Packard Enterprise estão definidas nas declarações de garantia expressa que acompanham esses produtos e serviços. Nenhuma declaração constante neste documento deverá ser interpretada como constituição de garantia adicional. A Hewlett Packard Enterprise não se responsabiliza por erros técnicos ou editoriais nem omissões neste documento.

Os serviços tecnológicos HPE são regidos pelos termos e condições do serviço HPE aplicáveis, fornecidos ou indicados ao Cliente na altura da compra.

4AA3-8855PTE, dezembro de 2015, Rev. 5