



Serviço HPE Proactive Care

Serviços de suporte



Benefícios do serviço

O serviço HPE Proactive Care pode ajudar a aumentar o retorno sobre seus investimentos em uma infraestrutura convergente graças a recursos projetados para ajudar a oferecer:

- Resolução mais rápida de recursos avançados especialmente treinados e orientados por solução que gerenciam o incidente do começo ao fim;
- Recomendações para versão de firmware e patches de software em produtos suportados para ajudar a evitar problemas;¹
- Identificação de riscos e problemas por meio de verificações regulares proativas com base em dispositivos que ajudam a garantir que as configurações sejam consistentes com práticas recomendadas da Hewlett Packard Enterprise¹;
- Acesso a um gerente técnico de contas HPE remoto, que pode fornecer consultoria e orientação sobre problemas, riscos e recomendações identificados pela Remote Support Technology.²

¹ Requer que o Cliente instale e opere a Remote Support Technology com a função de coleta de dados ativada para fornecimento.

² A Remote Support Technology refere-se a ferramentas de serviço proprietárias da Hewlett Packard Enterprise usadas para conectar os produtos HPE à HPE para fornecimento de serviços, incluindo HPE Insight Remote Support, HPE 3PAR StoreServ Remote Service and Support e HPE Direct Connect.

Visão geral dos serviços

O HPE Proactive Care oferece um conjunto integrado de serviços proativos e reativos, desenvolvido para ajudar você a melhorar a estabilidade e a operação de sua infraestrutura convergente para alcançar melhores resultados de negócios. Em um ambiente convergente e virtualizado complexo, os diversos componentes precisam funcionar em conjunto com eficácia. O HPE Proactive Care foi projetado especificamente para oferecer suporte a dispositivos nesses ambientes, oferecendo suporte aprimorado que abrange servidores, sistemas operacionais, hipervisores, armazenamento, redes de área de armazenamento (SANs) e redes.

No caso de um incidente de serviço, o HPE Proactive Care fornece a você uma experiência de chamada aprimorada com acesso a especialistas em soluções técnicas avançadas, que irão gerenciar seu caso do início ao fim com a meta de reduzir o impacto para seus negócios enquanto ajudam a solucionar problemas críticos mais rapidamente. A Hewlett Packard Enterprise emprega procedimentos aprimorados de gerenciamento de incidentes destinados a fornecer uma rápida resolução de incidentes complexos. Além disso, os especialistas em soluções técnicas que fornecem seu suporte HPE Proactive Care são equipados com tecnologias de automação e ferramentas projetadas para ajudar a reduzir o tempo de paralisação e aumentar a produtividade.

Caso ocorra um incidente, o HPE Proactive Care inclui reparo de hardware no local se for necessário solucionar o problema. Você pode optar por diversos níveis de suporte reativo de hardware para atender a suas necessidades corporativas e operacionais.

O HPE Proactive Care inclui análises de versões de firmware e software para os dispositivos suportados, fornecendo a você uma lista de recomendações para manter sua infraestrutura coberta pelo HPE Proactive Care nos níveis de revisão recomendados. Você receberá uma verificação proativa regular de seus dispositivos cobertos pelo HPE Proactive Care, o que pode ajudá-lo a identificar e solucionar problemas de configuração. O HPE Proactive Care também fornece relatórios de incidente trimestralmente, destinados a ajudá-lo a identificar tendências de problemas e impedir recorrências.

O HPE Proactive Care usa a Remote Support Technology para permitir um fornecimento de serviços mais rápido ao coletar dados de falhas e configuração técnica. É necessário executar a versão atual da Remote Support Technology para receber benefícios e fornecimento completos desse serviço de suporte.

Tabela 1. Visão geral dos recursos do serviço.

| RECURSO | DESCRIÇÃO |
|--|--|
| Recursos de suporte HPE (consulte a tabela 2 para obter detalhes) | <ul style="list-style-type: none"> Gerente técnico de conta (TAM) HPE. Especialista em solução técnica (TSS) HPE. |
| Prevenção de problemas (consulte a tabela 3 para obter detalhes) | <ul style="list-style-type: none"> Recomendações e relatório da versão de firmware e software³. Recomendações e relatório de verificação proativa³. Relatório de incidentes. Distribuição de relatórios para o HPE Support Center. Revisão com o TAM. Assistência à instalação da Remote Support Technology. |
| Gerenciamento de incidentes (consulte a tabela 4 para obter detalhes) | <ul style="list-style-type: none"> Melhor controle de chamadas. Recurso de registro automático de chamadas³. Suporte básico para software e Gerenciamento colaborativo de chamadas para determinados softwares de outros fornecedores em produtos de hardware HPE elegíveis. Acesso ao banco de dados de conhecimento e ao HPE Support Center. Substituição de peças e materiais. Acesso a atualizações de firmware (para produtos elegíveis). |
| Níveis de serviço de gerenciamento de incidentes (consulte a tabela 4 para obter detalhes) | <ul style="list-style-type: none"> Opções de suporte reativo a hardware em três níveis: <ul style="list-style-type: none"> Serviço HPE Proactive Care, próximo dia útil; Serviço HPE Proactive Care com atendimento em 4 horas, 24x7; Serviço HPE Proactive Care com atendimento em 6 horas desde a chamada até o reparo; Suporte reativo para software; <ul style="list-style-type: none"> Suporte a software 24x7; Atualizações de produtos e de documentação de software; Licença para uso de atualizações de software caso compradas com a Hewlett Packard Enterprise; Métodos de atualizações de software e documentação recomendados pela Hewlett Packard Enterprise. |
| Serviços opcionais (consulte a tabela 5 para obter detalhes) | <ul style="list-style-type: none"> Especialização técnica avançada Retenção de mídia com defeito (DMR) HPE Retenção abrangente de material com defeito (CDMR) HPE |

³ Requer que o Cliente instale e opere a Remote Support Technology com a função de coleta de dados ativada para fornecimento.

Tabela 2. Especificações: Recursos de suporte HPE.

| RECURSO | ESPECIFICAÇÕES DE FORNECIMENTO |
|--|--|
| Recursos de suporte | O Cliente tem acesso aos seguintes especialistas técnicos treinados. |
| Gerente técnico de conta (TAM) HPE | Os gerentes técnicos de conta (TAMs) da Hewlett Packard Enterprise formam uma equipe remota de especialistas que fornecem serviços proativos. A HPE emprega Suporte remoto para fornecer ao Cliente uma análise de versões de firmware e software proativas programadas com base em produtos, verificações proativas e geração de relatórios de incidentes. Os TAMs estão disponíveis no horário comercial padrão da HPE para discutir esses relatórios e recomendações, mediante solicitação. |
| Especialista em solução técnica (TSS) HPE | Os especialistas em solução técnica (TSSs) da Hewlett Packard Enterprise fornecem suporte remoto a incidentes e lidam com casos desde o recebimento até o encerramento de chamadas. Um TSS pode envolver recursos adicionais de especialistas, conforme necessário, para ajudar a alcançar uma solução. O TSS irá permanecer envolvido a partir da criação de casos por meio do encerramento para ajudar a garantir uma experiência de suporte consistente completa para o Cliente. |

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

| RECURSO | ESPECIFICAÇÕES DE FORNECIMENTO |
|---|---|
| Relatório da versão de firmware e software | <p>A Hewlett Packard Enterprise irá publicar um conjunto de relatórios que contêm análises e recomendações da HPE (onde for apropriado), cobrindo os dispositivos sob o contrato de suporte do HPE Proactive Care. A Remote Support Technology é usada para capturar a revisão necessária e os dados de configuração para capacitar a análise e a criação de relatórios. Esses relatórios serão publicados no HPE Support Center (HPESC) para que o Cliente acesse. Uma vez que o relatório seja analisado pelo Cliente, um TAM pode ser contatado para discutir remotamente o conteúdo do relatório para obter uma melhor compreensão das recomendações e observações da HPE contidas no relatório.</p> <p>A confiabilidade e a estabilidade da TI podem ser afetadas pelos níveis das revisões de software e firmware do Cliente. Duas vezes ao ano, a Hewlett Packard Enterprise revisa os produtos previstos no contrato do HPE Proactive Care para verificar se estão de acordo com os níveis de revisão recomendados pela HPE. A HPE fornece ao Cliente acesso a um relatório contendo recomendações para versões de software aplicáveis, patches e revisões de firmware para cada dispositivo coberto.</p> <p>A HPE executa os seguintes itens básicos usando a Remote Support Technology como parte da atividade de recomendação de firmware e software³.</p> <p>Recomendações da versão de firmware</p> <p>O relatório irá indicar as revisões instaladas e recomendadas de firmware da Hewlett Packard Enterprise para os dispositivos cobertos pelo contrato do HPE Proactive Care. A análise de firmware é limitada aos dispositivos suportados.</p> <p>A instalação também é fornecida para firmware definido pela HPE como não instalável pelo cliente. A HPE irá instalar essas atualizações de firmware, se solicitado pelo Cliente, durante o período de cobertura de suporte a dispositivos de hardware relacionado sem cobranças adicionais para o Cliente. Se a HPE determinar que a atualização de firmware é destinada para instalação remota, então mudanças adicionais poderão ser aplicadas para a instalação no local das atualizações de firmware que não podem ser instaladas pelo cliente. A HPE pode fornecer suporte telefônico para o firmware definido como instalável pelo cliente durante o período de cobertura de suporte a dispositivos de hardware relacionado. 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 uma análise de patches e recomendações de atualização da HPE para todos os sistemas operacionais de servidores cobertos, software de virtualização ou software exigido para operar dispositivos de armazenamento que sejam cobertos pelo suporte do HPE Proactive Care.⁴ Recomendações de atualização são fornecidas ao comparar as informações da versão atual do Cliente com as mais recentes versões suportadas. O HPE Proactive Care fornece ao Cliente recomendações gerais da HPE, que se destinam a abordar lacunas críticas com dispositivos ou produtos individuais.</p> |

³ Requer que o Cliente instale e opere a Remote Support Technology com a função de coleta de dados ativada para fornecimento.

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

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

| RECURSO | ESPECIFICAÇÕES DE FORNECIMENTO |
|---|--|
| | <p>O Cliente é responsável pela instalação de todos os patches e atualizações de software. A HPE pode fornecer assistência por telefone, se solicitado, para ajudar o Cliente na instalação de patches de software com suporte. O Cliente pode comprar serviços adicionais para que a HPE instale revisões e patches dos softwares suportados. Para determinados sistemas operacionais ou softwares de virtualização⁴ que não sejam cobertos diretamente por um contrato do HPE Proactive Care, mas estão operando em um servidor subjacente coberto pelo suporte do HPE Proactive Care, a HPE irá fornecer um relatório anual indicando as mais recentes revisões de software disponíveis.</p> <p>Determinados produtos de terceiros não podem ser cobertos sob esse recurso de serviço. Consulte um representante da Hewlett Packard Enterprise ou parceiro de canal Hewlett Packard Enterprise autorizado para obter mais detalhes.</p> |
| Relatório de verificação proativa | <p>Duas vezes ao ano, a Hewlett Packard Enterprise realiza uma verificação proativa dos dispositivos cobertos pelo HPE Proactive Care no ambiente de computação do Cliente. Para os servidores e determinados produtos de rede e armazenamento da HPE, esse serviço fornece uma avaliação técnica do dispositivo que é desenvolvida para ajudar a identificar possíveis problemas de configuração do sistema antes.</p> <p>A Remote Support Technology é usada para coletar, transportar e analisar dados de configuração e revisão para identificar tendências, revisões ou parâmetros que possam causar impacto na operação. Essa análise usa processos e ferramentas de diagnóstico para comparar os dispositivos para práticas recomendadas de gerenciamento da HPE ou consultorias de suporte. Depois, a HPE prepara um relatório detalhando as descobertas e destaca os possíveis riscos e problemas que exigem solução ou investigação, identifica desvios em relação às práticas recomendadas pela HPE, e recomenda um possível curso de ação para abordá-los.⁵</p> |
| Relatório de incidentes | <p>O Cliente tem acesso a um relatório trimestral que fornece determinados detalhes relacionados ao histórico de casos e às tendências do Cliente. O relatório captura incidentes da Hewlett Packard Enterprise registrados ao longo do período de geração de relatórios para casos enviados de maneira eletrônica e manual para os dispositivos cobertos pelo contrato de serviço do Proactive Care. Detalhes são fornecidos para cada caso enviado, especificamente informações de envio de chamadas, consumo de peças de hardware (se aplicável) e resumo de encerramento de chamadas.</p> |
| Distribuição de relatórios para o HPE Support Center (HPESC) | <p>Relatórios de versão de firmware e software, relatórios de verificação proativa e relatórios de incidentes são fornecidos eletronicamente como parte desse serviço. Os relatórios são distribuídos por meio do portal HPE Support Center (HPESC) usando recursos de segurança projetados para manter a confidencialidade. Os relatórios são publicados para a conta do HPE Support Center do Cliente para acesso por usuários autorizados pelo Cliente. Para obter mais informações sobre o acesso a relatórios, acesse hpe.com/services/proactivecarecentral.</p> |
| Revisão com o gerente técnico de conta (TAM) HPE | <p>Para relatórios das versões de firmware e software, relatórios de verificação proativa e relatórios de incidentes, um TAM está disponível remotamente para discutir o conteúdo do relatório e as possíveis implicações para as operações do Cliente.</p> <p>Uma vez que o relatório esteja disponível no HPESC, um TAM estará disponível (mediante solicitação via HPESC ou telefone) durante o horário comercial padrão para discutir com o Cliente a análise do relatório, as recomendações da Hewlett Packard Enterprise e possíveis implicações. A implementação das recomendações não está incluída como parte desse serviço e é de responsabilidade do Cliente; no entanto, pode ser adquirida assistência adicional da HPE para implementar as recomendações.</p> |

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

⁵ Requer que o Cliente instale e opere a Remote Support Technology com a função de coleta de dados ativada para fornecimento.

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

| RECURSO | ESPECIFICAÇÕES DE FORNECIMENTO |
|--|---|
| Assistência à instalação da Remote Support Technology | <p>O serviço Hewlett Packard Enterprise Proactive Care usa ferramentas de serviço proprietárias da HPE, que são citadas nestas especificações técnicas como a Remote Support Technology. A Remote Support Technology é o principal método para fornecimento de monitoramento de dispositivos, criação de casos automatizada e uma variedade de relatórios proativos. A versão atual da Remote Support Technology, com a função de coleta de dados ativada, é um pré-requisito para o fornecimento do serviço HPE Proactive Care. Se o Cliente não instalar e operar a versão atual da Remote Support Technology, a HPE não irá fornecer o relatório da versão de firmware e software, o relatório de verificação proativa, o compromisso de tempo entre a chamada e o reparo do hardware, monitoramento remoto e os produtos finais de registro automatizado de chamadas do serviço Proactive Care. Veja mais detalhes nas seções Limitações do serviço e Pré-requisitos do serviço.</p> <p>Assistência à instalação da Remote Support Technology</p> <p>A Hewlett Packard Enterprise Remote Support Technology é disponibilizada para clientes do suporte da HPE como um recurso do serviço Proactive Care.</p> <p>O Cliente é responsável pela instalação da Remote Support Technology. A fim de garantir uma instalação bem-sucedida da Hewlett Packard Enterprise Remote Support Technology, a HPE irá fornecer assistência e orientação técnica remota sobre a instalação inicial e a configuração da Remote Support Technology mediante solicitação do Cliente.</p> <p>Como parte dessa atividade, a Hewlett Packard Enterprise irá explicar os recursos e benefícios da Remote Support Technology e recomendar a configuração apropriada com base no tipo e no número de dispositivos suportados no ambiente HPE Proactive Care do Cliente.</p> <p>Para manter a elegibilidade contínua para esse serviço, o Cliente é responsável por permitir a transferência de dados para a Hewlett Packard Enterprise, adicionando dispositivos corretamente à configuração, instalando atualizações futuras e mantendo os detalhes de contato do Cliente configurados na solução Remote Support Technology. Para obter mais informações sobre a Remote Support Technology, acesse hpe.com/services/proactivecarecentral.</p> |

Tabela 4. Especificações: Gerenciamento de incidentes.

| RECURSO | ESPECIFICAÇÕES DE FORNECIMENTO |
|---|---|
| Melhor controle de chamadas | <p>O Cliente pode entrar em contato com a Hewlett Packard Enterprise 24 horas por dia, 7 dias por semana. Quando o Cliente telefonar com um incidente crítico, a HPE objetiva conectar o Cliente a um TSS ou ligar de volta para o Cliente em 15 minutos.</p> <p>O TSS é treinado para lidar com problemas em ambientes complexos de computação e tem acesso ao conjunto completo de recursos e conhecimento técnico da Hewlett Packard Enterprise empregados com a meta de ajudar a diagnosticar e solucionar problemas rapidamente. No caso de haver um problema de hardware que exija serviço no local, um engenheiro do cliente da Hewlett Packard Enterprise é enviado ao local do Cliente, de acordo com o nível de serviço reativo de hardware adquirido para aquele dispositivo afetado. Além de oferecer solução do problema, o TSS emprega procedimentos rigorosos de escalação e gerenciamento de caso e envolve outros especialistas técnicos, se necessário.</p> <p>Os tempos de resposta do suporte para hardware no local e os compromissos de tempo entre a chamada e o reparo do hardware, bem como os tempos de resposta do suporte remoto para software, variam dependendo da gravidade do incidente e do nível de cobertura no local adquirido. O Cliente determina o nível de gravidade do incidente ao registrar ou confirmar um caso com a Hewlett Packard Enterprise. Os níveis de gravidade de incidentes encontram-se definidos na seção Disposições gerais/Outras exclusões.</p> <p>Assim que uma solicitação de serviço tenha sido feita e a Hewlett Packard Enterprise tenha confirmado⁶ o recebimento do caso, a HPE começará a trabalhar para isolar o problema de hardware ou software e para solucionar, remediar ou tentar resolver esse problema remotamente com o Cliente. Antes de qualquer assistência no local, a HPE pode iniciar e executar testes de diagnóstico remoto usando ferramentas de automação inovadoras para acessar os produtos cobertos, ou pode usar outros meios disponíveis para facilitar a resolução remota do problema.</p> <p>Os casos de incidente para produtos conectados da Hewlett Packard Enterprise usando a Remote Support Technology podem ser criados automaticamente 24x7, conforme descrito abaixo. Os Clientes também podem relatar problemas para a HPE por meio de um número de telefone de acesso especial ou eletronicamente por meio do HPE Support Center.</p> <p>A HPE se reserva o direito de determinar a resolução final de todos os problemas relatados.</p> |
| Recurso de registro automático de chamadas⁸ | <p>Para dispositivos suportados, recursos de registro automático de chamadas são ativados para que os dispositivos enviem incidentes de serviço de hardware diretamente para a Hewlett Packard Enterprise usando a Remote Support Technology.⁷ Incidentes são enviados com “dados de falha” 24x7 e são respondidos dentro do prazo do nível de serviço para o dispositivo associado. Quando configurado, o HPE Insight Online pode fornecer um único ponto de visibilidade para incidentes e solução.</p> |
| Suporte básico para software e Gerenciamento colaborativo de chamadas para determinados softwares de outros fornecedores em produtos de hardware HPE elegíveis⁸ | <p>O Suporte básico para software fornece suporte telefônico 24 horas por dia, 7 dias por semana para determinados softwares⁸ de fornecedores independentes de software (ISV) que residem no hardware coberto pelo Hewlett Packard Enterprise Proactive Care. Para Suporte básico para software, a HPE irá investigar e tentar solucionar problemas pedindo para o Cliente aplicar correções que tenham sido disponibilizadas ou conhecidas para a HPE. Em alguns casos, o suporte pode ser limitado à comunicação de uma correção conhecida disponível por meio da instalação de um patch ou atualização de software e o Cliente será direcionado para as fontes disponíveis para as atualizações ou patches aplicáveis, porque o acesso à correção conhecida requer contratos de serviço adicionais com o respectivo fornecedor do software. Caso o problema ainda não esteja resolvido, então o Gerenciamento colaborativo de chamadas pode ser iniciado mediante solicitação do Cliente.</p> <p>Se a Hewlett Packard Enterprise determinar que um problema foi causado por software selecionado de um ISV, e o problema não puder ser solucionado pelo Cliente aplicando correções conhecidas e disponíveis, a HPE irá, a pedido do Cliente, iniciar um Gerenciamento colaborativo de chamadas com o ISV.</p> <p>O Gerenciamento colaborativo de chamadas pode ser fornecido apenas em casos em que os Clientes possuam contratos de suporte ativos apropriados disponíveis com determinados ISVs e o Cliente tenha tomado as medidas necessárias⁹ para garantir que a HPE possa realizar chamadas em nome do Cliente para a finalidade limitada de fazer uma chamada de suporte com eles. A HPE irá envolver o ISV e fornecer informações sobre o problema do Cliente, conforme obtidas durante a chamada de serviço de Suporte básico para software. Uma vez que a chamada seja transferida para o ISV, será de responsabilidade do ISV resolver o problema do Cliente, que estará sujeito aos níveis de suporte do contrato entre o Cliente e esse ISV. Uma vez que o ISV esteja engajado, a HPE encerrará a chamada HPE, mas o Cliente ou ISV poderá reabri-la com a HPE se necessário ao fazer referência ao número de identificação da chamada original.</p> <p>O Suporte básico para software e o Gerenciamento colaborativo de chamadas se aplicam apenas a determinados softwares⁸ de ISVs quando esses softwares não estiverem sob suporte da HPE. Quando o software de ISVs for coberto pelo Suporte para software da HPE, o suporte será fornecido conforme descrito na seção “Suporte para incidentes de hardware e software” desta tabela.</p> |

⁶ Consulte a seção “Disposições gerais/Outras exclusões” para obter mais detalhes.

⁷ Requer que o Cliente instale e opere a Remote Support Technology com a função de coleta de dados ativada para fornecimento.

⁸ Para obter uma lista dos produtos de software de outros fornecedores elegíveis ao Suporte básico para software e Gerenciamento colaborativo de chamadas, acesse hpe.com/services/collaborativesupport. Além dos produtos cobertos nessa lista, quaisquer produtos adicionais de ISVs e variações nesses produtos finais são mencionados em hpe.com/services/proactivecaresupportedproducts.

⁹ Consulte a seção “Responsabilidades do Cliente” para conhecer as etapas necessárias.

Tabela 4. Especificações: Gerenciamento de incidentes (continuação).

| RECURSO | ESPECIFICAÇÕES DE FORNECIMENTO |
|---|--|
| Acesso ao banco de dados de conhecimento e ao HPE Support Center (HPESC) | <p>A Hewlett Packard Enterprise fornece acesso ao HPE Support Center (HPESC) como parte do serviço HPE Proactive Care. O HPESC fornece acesso personalizado para o HPE Insight Online (painel personalizado), fóruns de suporte, envio de caso de suporte, drivers, gerenciamento de patches, atualizações de software e cobertura do contrato/garantia.</p> <p>A funcionalidade e o acesso ao HPESC são permitidos por meio do vínculo do HPE Passport do Cliente com os contratos de serviço, e devem ser feitos para habilitar todos os recursos disponíveis. Para obter mais informações sobre o acesso a relatórios, acesse hpe.com/services/proactivecarecentral.</p> <p>Por meio do HPESC, o Cliente tem acesso a:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Relatórios publicados do Proactive Care para o Cliente; • Assinatura para notificações de serviços proativos relacionados a hardware, e participação nos fóruns de suporte para solução de problemas e compartilhamento de práticas recomendadas com outros usuários registrados; • Pesquisas expandidas na web de documentos de suporte técnico designados para facilitar a solução mais rápida dos problemas; • Determinadas ferramentas proprietárias de diagnóstico de serviço da Hewlett Packard Enterprise com senha de acesso; • Uma ferramenta baseada na web para envio de perguntas diretamente para a Hewlett Packard Enterprise; a ferramenta ajuda a resolver problemas rapidamente com um processo de pré-qualificação que encaminha a solicitação de suporte ou serviço para o recurso qualificado para responder à pergunta, e também permite que o status de cada solicitação de suporte ou serviço enviada seja visualizado, incluindo os casos enviados por telefone; • Bancos de dados de conhecimento da Hewlett Packard Enterprise e de terceiros que podem ser pesquisados por determinados produtos de terceiros de forma a obter informações de produtos, obter respostas a dúvidas sobre suporte e participar de fóruns de suporte; esse serviço pode estar limitado por restrições de acesso de terceiros; • Serviços, os quais o Cliente pode procurar, selecionar e programar para uso de créditos, além de visualizar o saldo atual dos créditos. |
| Substituição de peças e materiais | <p>A Hewlett Packard Enterprise irá fornecer peças e materiais de reposição necessários para manter o produto de hardware coberto em condição operacional, incluindo peças e materiais para aprimoramentos em engenharia disponíveis e recomendados. As peças de reposição fornecidas pela HPE devem ser novas ou equivalentes funcionalmente a novas em termos de desempenho. Todas as peças de reposição se tornam propriedade da HPE a menos que opções de retenção de material com defeito ou retenção abrangente de material com defeito tenham sido adquiridas. Os clientes que quiserem reter, desmagnetizar ou destruir fisicamente as peças substituídas serão cobrados e deverão pagar o preço de tabela pela peça de reposição.</p> <p>Os suprimentos e peças consumíveis não recebem suporte e não serão fornecidos como parte desse serviço; termos e condições de garantia padrão são válidos para suprimentos e peças consumíveis. O reparo ou substituição de quaisquer suprimentos ou peças de suprimento é de responsabilidade do Cliente. Algumas exceções poderão ser aplicadas; entre em contato com a Hewlett Packard Enterprise para obter mais informações. Se uma peça de suprimento for elegível para cobertura, conforme determinado pela HPE, compromissos de tempo de resposta entre a chamada e o reparo e tempos de resposta no local não se aplicam para reparo ou substituição da peça de suprimento coberta.</p> <p>Vida útil máxima suportada/uso máximo</p> <p>As peças e os componentes que tiverem alcançado a vida útil máxima suportada e/ou os limites de uso máximo, conforme definido no manual de operações do fabricante, no resumo de especificações ou nas especificações técnicas do produto, não serão fornecidos, reparados nem substituídos como parte desse serviço.</p> |
| Atualizações de firmware para produtos elegíveis | <p>À medida que a Hewlett Packard Enterprise libera atualizações de firmware licenciadas para produtos de hardware da HPE, as atualizações são disponibilizadas para os Clientes com um contrato ativo que as licencia para acessá-las.</p> <p>Os clientes do HPE Proactive Care terão o direito de fazer download, instalar e usar atualizações de firmware para produtos de hardware cobertos por esse serviço, sujeitos a todas as restrições de licença aplicáveis nos termos atuais de vendas padrão da HPE.</p> <p>A Hewlett Packard Enterprise irá verificar o direito a atualizações por meios razoáveis (como um código de acesso ou outro identificador), e o Cliente será responsável pelo uso dessas ferramentas de acesso de acordo com os termos destas especificações técnicas e outros contratos aplicáveis com a HPE.</p> <p>A Hewlett Packard Enterprise poderá adotar etapas adicionais razoáveis, incluindo auditorias, para verificar a aderência do Cliente aos termos de seu contrato com a HPE, incluindo estas especificações.</p> <p>Para Clientes com licenças para produtos de software com base em firmware (recursos implementados em firmware ativado pela compra de um produto de licença de software separado), o Cliente também deverá possuir, se disponível, um contrato de suporte ativo do HPE Software Support para esse produto a fim de receber, baixar, instalar e usar atualizações de firmware relacionadas. A Hewlett Packard Enterprise irá fornecer, instalar ou auxiliar o Cliente com a instalação de atualizações de firmware conforme descrito anteriormente neste documento apenas se o Cliente possuir a licença para usar as atualizações de software relacionadas para cada sistema, soquete, processador, núcleo de processador ou licença de software do usuário final conforme permitido pelos termos de licença de software originais da HPE ou do fabricante.</p> |

Tabela 4. Especificações: Gerenciamento de incidentes (continuação).

| RECURSO | ESPECIFICAÇÕES DE FORNECIMENTO |
|--|--|
| Opções de nível de serviço para gerenciamento de incidentes | |
| Suporte para incidentes de hardware e software | <p>Cada nível de serviço do HPE Proactive Care inclui prevenção de problemas e suporte ao gerenciamento de incidentes para produtos de hardware e software. Para cada nível de serviço do HPE Proactive Care, a Hewlett Packard Enterprise fornece todos os recursos básicos de serviços de prevenção de problemas observados nas tabelas 2 e 3, além dos recursos básicos de serviços de gerenciamento de incidentes observados nesta tabela. Para produtos de hardware, o portfólio HPE Proactive Care oferece três níveis de serviço de hardware distintos.¹⁰</p> <ul style="list-style-type: none"> • Serviço HPE Proactive Care, próximo dia útil. • Serviço HPE Proactive Care com atendimento em 4 horas, 24x7. • Serviço HPE Proactive Care com atendimento em 6 horas desde a chamada até o reparo. <p>O portfólio do HPE Proactive Care também oferece os mesmos três níveis de serviço com a inclusão de retenção de mídia com defeito (DMR) para hardware e retenção abrangente de material com defeito (CDMR) como os recursos de serviço adicionais opcionais que o Cliente pode escolher adquirir com base em seus requisitos. Para produtos elegíveis, a opção do recurso de serviço DMR, se adquirida, permite ao Cliente reter a unidade de disco rígido ou SSD/Flash defeituosa da qual não deseja se desfazer devido à presença de dados importantes no disco ("Unidade de disco ou SSD/Flash") coberto por esse serviço. Todas as unidades de disco ou SSD/Flash elegíveis em um sistema coberto devem participar da opção de serviço DMR. Além da DMR, a opção de recurso de serviço CDMR, se adquirida, permite que o Cliente retenha componentes adicionais que foram designados pela Hewlett Packard Enterprise como tendo recursos de retenção de dados, como módulos de memória. Todos os componentes para retenção de dados elegíveis em um sistema coberto devem participar da opção de serviço CDMR. Consulte a tabela 5 para obter mais informações.</p> <p>Para produtos de software, o serviço HPE Proactive Care fornece suporte a software 24 horas por dia, 7 dias por semana, inclusive feriados seguidos pela HPE. Após uma solicitação de serviço de software não crítica (Gravidade 3 ou 4) ser registrada, a Hewlett Packard Enterprise responderá à chamada em até 2 horas a partir do registro. A HPE fornece suporte corretivo para resolver problemas de produto de software identificáveis e reproduzíveis pelo cliente. A HPE também fornece suporte para ajudar o Cliente a identificar problemas que sejam difíceis de reproduzir. O Cliente recebe assistência para solucionar incidentes e resolver parâmetros de configuração. Para casos de resposta de software críticos (Gravidade 1 ou 2), consulte o recurso "Melhor controle de chamadas" descrito anteriormente neste documento.</p> <p>As variações nos níveis de serviço de hardware reativos do HPE Proactive Care são descritas na seção a seguir. Todos os períodos de cobertura estão sujeitos à disponibilidade local.</p> <p>Entre em contato com um escritório local de vendas da Hewlett Packard Enterprise para obter informações detalhadas sobre a disponibilidade do serviço.</p> |
| Opções de suporte para hardware | |
| Serviço HPE Proactive Care, próximo dia útil | <p>A Hewlett Packard Enterprise oferece os seguintes níveis de serviço reativo para os dispositivos específicos cobertos por esta opção:</p> <p>Período de cobertura do suporte para hardware:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Horário comercial padrão, dias úteis padrão (9x5): O serviço no local está disponível 9 horas por dia, das 8:00 às 17:00, horário local, de segunda a sexta-feira, exceto nos feriados seguidos pela HPE. <p>Tempo de resposta de suporte a hardware no local:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Resposta no próximo dia útil no local: Um representante autorizado (CE) da Hewlett Packard Enterprise chegará ao local do Cliente para começar o serviço de manutenção de hardware, dentro do período de cobertura no local, no próximo dia de cobertura após a chamada ter sido recebida e confirmada pela HPE. Os recursos de serviços são definidos na área "Suporte para hardware no local" da seção Limitações do serviço. A disponibilidade de tempos de resposta depende da proximidade do local do Cliente de um ponto de suporte designado pela HPE. Consulte a tabela 6 para obter mais detalhes. Entre em contato com a HPE para obter mais informações. |

¹⁰ Nem todos os níveis de serviço estarão disponíveis em todos os produtos.

Tabela 4. Especificações: Gerenciamento de incidentes [continuação].

| RECURSO | ESPECIFICAÇÕES DE FORNECIMENTO |
|--|--|
| | <p>A Hewlett Packard Enterprise oferece os seguintes níveis de serviço reativo para os dispositivos específicos cobertos por esta opção:</p> <p>Período de cobertura do suporte para hardware:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 24x7: O serviço está disponível 24 horas por dia, sete dias por semana, incluindo feriados da HPE. <p>Tempo de resposta de suporte a hardware no local:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Resposta no local em 4 horas: Um representante autorizado (CE) da Hewlett Packard Enterprise chegará ao local do Cliente para começar o serviço de manutenção de hardware dentro do período de cobertura no local, em até quatro horas após a chamada ter sido recebida e confirmada pela HPE. Os recursos de serviços são definidos na área “Suporte para hardware no local” da seção Limitações de serviço. A disponibilidade de tempos de resposta depende da proximidade do local do Cliente de um ponto de suporte designado pela HPE. Consulte a tabela 6 para obter mais detalhes. Entre em contato com a HPE para obter mais informações. |
| <p>Serviço HPE Proactive Care com atendimento em 6 horas desde a chamada até o reparo</p> | <p>A Hewlett Packard Enterprise oferece os seguintes níveis de serviço reativo para os dispositivos específicos cobertos por esta opção:</p> <p>Período de cobertura do suporte para hardware:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 24x7: O serviço está disponível 24 horas por dia, sete dias por semana, incluindo feriados da HPE. <p>Compromisso de tempo entre a chamada e o reparo do hardware</p> <p>Para incidentes críticos (Gravidade 1 e 2), a HPE empregará esforços comercialmente razoáveis para fazer o hardware coberto voltar a funcionar dentro de seis horas após a chamada ter sido recebida e confirmada pela HPE. Os recursos de serviços estão definidos nas áreas “Suporte para hardware no local” e “Compromisso de tempo entre a chamada e o reparo de hardware” da seção Limitações do serviço. A disponibilidade de tempos de resposta e da chamada até o reparo depende da proximidade do local do Cliente de um ponto de suporte designado pela HPE. Consulte a tabela 6 para obter mais detalhes. Entre em contato com a HPE para obter mais informações.</p> <p>No caso de incidentes que não sejam críticos (Gravidade 3 e 4), ou a pedido do Cliente, a HPE definirá em comum acordo com o Cliente uma data e hora na qual terão início a ação corretiva e o compromisso de tempo entre a chamada e o reparo. Os níveis de gravidade de incidentes encontram-se definidos na seção Disposições gerais/Outras exclusões.</p> <p>O tempo desde a chamada até o reparo refere-se ao período de tempo que se inicia quando a solicitação de serviço de hardware inicial é recebida e confirmada pela HPE ou no início do horário de trabalho programado em comum acordo com o cliente, conforme especificado na seção Disposições gerais/Outras exclusões. O tempo entre a chamada e o reparo se encerra quando a HPE determina que o hardware está reparado ou quando o evento relatado é encerrado com a explicação de que a HPE determinou que não é mais necessária a intervenção no local.</p> <p>O reparo é considerado completo após a verificação da Hewlett Packard Enterprise de que o defeito de hardware foi corrigido ou que o hardware foi substituído. A HPE não se responsabiliza por dados perdidos, e o Cliente é responsável pela implementação de procedimentos de backup apropriados. A verificação por parte da HPE pode ser realizada mediante a conclusão de um autoteste de inicialização, diagnóstico independente ou verificação visual da operação adequada. A seu exclusivo critério, a HPE irá determinar o nível de testes necessários para verificar se o hardware foi reparado. A seu critério exclusivo, a HPE poderá substituir o produto, de forma temporária ou permanente, a fim de atender ao compromisso de tempo entre a chamada e o reparo. Os produtos de reposição são novos ou equivalentes funcionalmente a novos em termos de desempenho. Os produtos substituídos tornam-se propriedade da HPE.</p> <p>Serão necessários 30 dias a partir do momento em que esse serviço for adquirido para configurar e executar as auditorias e os processos necessários para que compromisso de tempo entre a chamada e o reparo do hardware possa entrar em vigor. Durante esse período inicial de 30 dias e por até cinco dias úteis adicionais após a auditoria estar concluída, a HPE fornecerá um tempo de resposta no local de quatro horas.</p> <p>Gerenciamento aprimorado do estoque de peças (somente compromisso de tempo entre a chamada e o reparo)</p> <p>Para dar suporte aos compromissos de tempo entre a chamada e o reparo, a HPE mantém um estoque de peças de reposição críticas para os Clientes com essa opção. Esse estoque é mantido em uma instalação designada pela HPE. Essas peças são gerenciadas para permitir uma maior disponibilidade e podem ser acessadas pelos representantes autorizados da Hewlett Packard Enterprise que atendem a chamadas elegíveis.</p> |

Tabela 4. Especificações: Gerenciamento de incidentes (continuação).

| RECURSO | ESPECIFICAÇÕES DE FORNECIMENTO |
|---|--|
| Opções de suporte a software | |
| Atualizações de produtos e de documentação de software | <p>À medida que a Hewlett Packard Enterprise lança atualizações para software da HPE, as versões de software e os manuais de referência mais recentes são disponibilizados para o Cliente. Para determinados softwares de terceiros, a HPE irá fornecer atualizações de software à medida que essas atualizações são disponibilizadas pelo terceiro, ou a HPE poderá fornecer instruções sobre como o Cliente pode obter quaisquer atualizações de software diretamente do terceiro. Uma chave de licença ou código de acesso, ou ainda instruções para obtenção dessa chave ou desse código, também serão fornecidos ao Cliente quando necessários para o download, instalação ou execução da versão mais recente do software.</p> <p>Para a maioria dos softwares da HPE e para determinados softwares de outros fornecedores suportados pela HPE, as atualizações serão disponibilizadas por meio do portal de Atualizações e licenças de software via HPESC. O portal de Atualizações e licenças de software fornece acesso eletrônico ao cliente para receber e gerenciar de forma proativa atualizações de documentação e software.</p> <p>Para outros softwares de terceiros suportados pela HPE, o cliente talvez precise fazer o download das atualizações diretamente no site do fornecedor.</p> |
| Licença de uso para atualizações de software | <p>O Cliente recebe a licença para usar as atualizações de software da HPE ou de outros fornecedores suportados pela HPE para cada sistema, soquete, processador, núcleo de processador ou licença de software de usuário final coberto por esse serviço, conforme permitido pelos termos da licença de software da HPE ou do fabricante original.</p> <p>Os termos de licença devem ser conforme descritos nos termos de licença de software HPE, correspondentes à licença de software subjacente de pré-requisito do Cliente, ou de acordo com os termos atuais de licença do fabricante do software de terceiro, se for aplicável, incluindo quaisquer termos adicionais de licença de software que possam acompanhar tais atualizações de software fornecidas de acordo com este serviço.</p> |
| Métodos de atualizações de software e documentação recomendados pela HPE | <p>Para atualizações de documentação e software da HPE ou de outros fornecedores suportados pela HPE, o método recomendado de fornecimento será determinado pela HPE. O método principal de fornecimento das atualizações de softwares e de documentação será por meio de download no portal de Atualizações e licenças de software ou no site hospedado pelos outros fornecedores.</p> |

Tabela 5. Especificações: Serviços opcionais.

| RECURSO | ESPECIFICAÇÕES DE FORNECIMENTO |
|--|---|
| Especialização técnica avançada | <p>A provisão de especialização técnica adicional é um recurso opcional e é uma maneira flexível de aumentar e complementar as próprias habilidades da equipe de TI do Cliente, fornecendo capacidade de especialistas conforme necessário. Se o Cliente desejar acessar serviços técnicos da HPE, tais serviços poderão ser fornecidos por meio do portfólio de serviços técnicos da HPE por evento ou ao adquirir créditos do Support Credits. Mais informações sobre o Support Credits podem ser encontradas em hpe.com/services/proactiveselect.</p> |
| Retenção de mídia com defeito HPE | <p>Para produtos elegíveis, essa opção de serviço permite ao Cliente reter os componentes da unidade de disco rígido ou SSD/Flash com defeito da qual o Cliente não deseje se desfazer devido à presença de dados importantes no disco ("Unidade de disco ou SSD/Flash") coberto por esse serviço. Todos os discos ou unidades SSD/Flash em um sistema coberto devem participar da opção de serviço de retenção de mídia com defeito.</p> |
| Retenção abrangente de material com defeito HPE | <p>Além da retenção de mídia com defeito, essa opção de recurso de serviço permite que o Cliente retenha componentes adicionais que foram designados pela Hewlett Packard Enterprise como tendo recursos de retenção de dados, como módulos de memória. Todos os componentes para retenção de dados elegíveis em um sistema coberto devem participar da opção de serviço de retenção abrangente de material com defeito. Os componentes que podem ser retidos sob esse recurso de serviço estão descritos no documento localizado em hpe.com/services/cdmr.</p> |

Tabela 6. Especificações: Zonas de viagens de serviço.

| RECURSO | ESPECIFICAÇÕES DE FORNECIMENTO | | |
|---|--|---|---|
| Localizações geográficas | As zonas de viagem e os custos, se aplicáveis, podem variar em algumas regiões. | | |
| Tabela de zonas de viagem para tempo de resposta no local para hardware | Distância do ponto de suporte determinado 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 (0 a 100 milhas) | 4 horas | Próximo dia de cobertura |
| | 161 a 320 km (101 a 200 milhas) | 8 horas | 1 dia de cobertura adicional |
| | 321 a 480 km (201 a 300 milhas) | Estabelecido no momento do pedido e sujeito à disponibilidade | 2 dias de cobertura adicional |
| | Mais de 480 km (300 milhas) | Estabelecido no momento do pedido e sujeito à disponibilidade | Estabelecido no momento do pedido e sujeito à disponibilidade |
| Compromisso de tempo entre a chamada e o reparo do hardware | Existe um compromisso de tempo entre a chamada e o reparo do hardware para locais em um raio de até 80 km (50 milhas) a partir de um ponto de suporte determinado pela HPE. As zonas de viagem e os custos podem variar em algumas localizações. Os compromissos de tempo entre a chamada e o reparo do hardware não estão disponíveis para locais em um raio maior que 160 km (100 milhas) a partir de um ponto de suporte determinado pela HPE. Para locais entre 81 e 160 km (51 a 100 milhas) de tal ponto de suporte, um compromisso de tempo entre a chamada e o reparo do hardware será ajustado de acordo com a tabela a seguir: | | |
| Tabela de zonas de viagem para compromisso de tempo entre a chamada e o reparo do hardware | Distância do ponto de suporte determinado pela HPE | 6 horas entre a chamada e o reparo do hardware | |
| | 0 a 80 km (0 a 50 milhas) | 6 horas | |
| | 81 a 160 km (51 a 100 milhas) | 8 horas | |
| | Mais de 160 km (100 milhas) | Não disponível | |

Limitações do serviço

Os serviços prestados dentro do escopo de um contrato de suporte do HPE Proactive Care são limitados ao ambiente de TI que se encontra sob o gerenciamento diário direto de um gerente de TI, em um determinado país. Salvo quando especificado ou acordado de outra forma, os serviços proativos e de consultoria serão prestados durante dias úteis e horário comercial padrão da HPE, excluídos os feriados adotados pela HPE. Exceto conforme descrito de outra forma neste documento, o escopo do serviço HPE Proactive Care é limitado aos produtos incluídos no contrato de suporte do HPE Proactive Care.

Em casos em que o Cliente adquira o suporte do HPE Proactive Care adicional, a critério da Hewlett Packard Enterprise, os produtos finais de serviços proativos para os dispositivos adicionais serão fornecidos com os dispositivos existentes mediante contrato.

O Relatório de versão de firmware e software e o Relatório de verificação proativa requerem a instalação da versão atual da Remote Support Technology com a função de coleta de dados ativada. Caso a Remote Support Technology atualmente não ofereça suporte a um dispositivo, o Cliente será solicitado a coletar manualmente os dados necessários para permitir que a Hewlett Packard Enterprise inclua esse dispositivo nos relatórios relacionados acima. Nesse evento, a HPE irá fornecer ao Cliente claras instruções sobre como e quando coletar e transferir manualmente os dados necessários. Esses dados precisam ser fornecidos à HPE dentro dos prazos necessários a fim de que a HPE os inclua nos relatórios listados abaixo; caso contrário, a HPE não terá a obrigação de fornecer os relatórios listados acima sobre esses dispositivos e não haverá redução em cobranças de taxas para o serviço HPE Proactive Care como resultado.

A lista atual de dispositivos suportados está disponível como parte das notas de versão para o Insight Remote Support, que podem ser encontradas em hpe.com/services/getconnected.

Escopo dos produtos cobertos

Esse serviço está disponível somente para determinados servidores, software, dispositivos de armazenamento, arrays de armazenamento, dispositivos de rede e redes de áreas de armazenamento, conforme indicado em hpe.com/services/proactivecaresupportedproducts.

Os recursos desse serviço podem variar ou ser limitados com base nos dispositivos ou softwares específicos. Consulte um representante ou um escritório de vendas da Hewlett Packard Enterprise para obter informações sobre limitações e disponibilidade local.

Limitações gerais

A equipe de fornecimento da Hewlett Packard Enterprise oferecerá os serviços proativos necessários definidos na tabela 3 durante o horário comercial padrão da HPE, com exceção dos feriados adotados pela HPE, seja remotamente ou no local, a critério da HPE. Se esses produtos finais forem necessários fora do horário comercial padrão, cobranças adicionais poderão ser aplicadas e estarão sujeitas à disponibilidade local.

A Hewlett Packard Enterprise se reserva o direito de determinar a resolução final de todas as solicitações de serviço.

Atividades como as seguintes são excluídas desse serviço. A exclusão pode não se limitar a estas atividades:

- Serviços necessários devido à falha do Cliente em integrar qualquer reparo, patch ou modificação do sistema fornecido para o Cliente pela Hewlett Packard Enterprise;
- Serviços que, segundo a Hewlett Packard Enterprise, são necessários devido a tentativas não autorizadas de instalar, reparar, manter ou modificar hardware, firmware ou software por pessoas não pertencentes à HPE;
- Teste operacional de aplicativos ou testes adicionais solicitados ou exigidos pelo Cliente;
- Serviços que, na opinião da Hewlett Packard Enterprise, são necessários devido ao tratamento ou à utilização inadequados dos produtos ou equipamentos;
- Serviços necessários devido à falha do Cliente em adotar ação preventiva anteriormente recomendada pela Hewlett Packard Enterprise;
- Recuperação e backup do sistema operacional, de outros softwares e dados;
- Implementação de quaisquer recomendações da Hewlett Packard Enterprise fornecidas como parte desse serviço;
- Instalação de quaisquer atualizações de firmware e/ou software que podem ser instaladas pelo cliente.

Compromisso de tempo entre a chamada e o reparo do hardware

Se uma auditoria inicial for exigida pela Hewlett Packard Enterprise, o compromisso de tempo entre a chamada e o reparo do hardware não entrará em vigor até 5 (cinco) dias úteis após a auditoria ter sido concluída. Além disso, a HPE se reserva o direito de fazer o downgrade do serviço para um tempo de resposta no local ou de cancelar o contrato de serviço caso as sugestões críticas da auditoria não sejam seguidas ou caso a auditoria não seja executada dentro do prazo especificado.

As opções de compromisso de tempo entre a chamada e reparo do hardware são especificadas na seção “Serviço HPE Proactive Care com atendimento em 6 horas desde a chamada até o reparo” (consulte a tabela 4). Todos os tempos entre a chamada e o reparo estão sujeitos à disponibilidade local. Entre em contato com um escritório local de vendas da Hewlett Packard Enterprise para obter informações detalhadas sobre a disponibilidade.

O compromisso de tempo entre a chamada e o reparo do hardware pode variar para produtos específicos.

Um compromisso de tempo entre a chamada e o reparo não será aplicável a produtos de software ou quando o Cliente preferir que a Hewlett Packard Enterprise prolongue o diagnóstico em vez de realizar os procedimentos recomendados de recuperação do servidor.

Um compromisso de tempo entre a chamada e o reparo não se aplica se o Cliente não instalar e operar a versão atual da Remote Support Technology em todos os dispositivos. Um compromisso de tempo entre a chamada e o reparo também não está disponível para dispositivos que não são suportados pela Remote Support Technology. O Cliente permanece responsável pelo pagamento total de todas as taxas associadas com a provisão do serviço HPE Proactive Care.

Compromissos de tempo entre a chamada e o reparo e tempos de resposta no local não se aplicam ao reparo ou à substituição de baterias com defeito ou vazias para determinados arrays de armazenamento corporativo e produtos de fita corporativos.

Caso o cliente solicite um serviço programado, o prazo para reparo terá início a partir do horário mutuamente acordado.

A critério exclusivo da Hewlett Packard Enterprise, o serviço será prestado empregando uma combinação de diagnóstico e suporte remotos, serviços realizados no local e outros métodos de prestação de serviços. Outros métodos de fornecimento de serviço podem incluir a entrega, por meio de portador, de peças substituíveis pelo cliente, como teclado, mouse, algumas unidades de disco rígido e outras peças classificadas pela HPE como Reparo pelo cliente (CSR), ou ainda um produto de reposição inteiro. A HPE determinará o método de entrega apropriado necessário para fornecer suporte efetivo e oportuno ao Cliente e cumprir compromisso de tempo entre a chamada e o reparo, se aplicável.

Se o Cliente concordar com o CSR e uma peça de CSR for fornecida para restabelecer a condição operacional do sistema, o nível de serviço no local não será aplicado. Nesses casos, a Hewlett Packard Enterprise costuma enviar para o local do cliente, por correio expresso, as peças de CSR que são essenciais para o funcionamento do produto. Para obter mais detalhes sobre o processo e peças de CSR, acesse hpe.com/info/csr.

As atividades ou situações a seguir irão suspender o cálculo de tempo entre a chamada e o reparo (se aplicável) até que estejam concluídas ou resolvidas:

- Qualquer ação ou inércia do Cliente ou terceiro que cause impacto no processo de reparo;
- Quaisquer processos de recuperação automatizados desencadeados pelo mau funcionamento do hardware, como reconstrução do mecanismo de disco ou procedimentos de "sparing";
- Qualquer outra atividade não específica para o reparo de hardware, mas que seja necessária para verificar se o mau funcionamento de hardware foi corrigido, como reinicializar o sistema operacional.

A Hewlett Packard Enterprise se reserva o direito de modificar o compromisso entre a chamada e o reparo de acordo com a configuração dos produtos, a localização e o ambiente específicos do Cliente. Isso é estabelecido no momento da solicitação do contrato de suporte e está sujeito à disponibilidade de recursos.

Suporte para hardware no local

A critério exclusivo da Hewlett Packard Enterprise, o serviço será prestado empregando uma combinação de diagnóstico e suporte remotos, serviços realizados no local e outros métodos de prestação de serviços. Outros métodos de prestação de serviços podem incluir a entrega, por meio de portador, de peças substituíveis pelo cliente, como teclado, mouse, outras peças classificadas como peças de CSR pelo próprio Cliente ou uma unidade inteira de substituição. A HPE determinará o método de entrega apropriado necessário para fornecer suporte efetivo e oportuno ao cliente.

Para opções de tempo de resposta de suporte a hardware no local, a Hewlett Packard Enterprise recomenda enfaticamente que o Cliente instale e opere a solução de suporte remoto apropriada, com uma conexão segura à HPE, a fim de poder prestar o serviço. Os tempos de resposta dependem do local da instalação do Cliente em relação a um escritório de suporte Hewlett Packard Enterprise designado. Para verificar a disponibilidade do serviço, o Cliente deve entrar em contato com o representante de serviços Hewlett Packard Enterprise local.

Um tempo de resposta no local não será aplicável se o serviço puder ser fornecido usando diagnóstico remoto, suporte remoto ou outros métodos de fornecimento de serviço descritos anteriormente. Para questões técnicas de hardware que não podem, na opinião da HPE, ser resolvidas remotamente, um representante autorizado da Hewlett Packard Enterprise irá fornecer suporte técnico no local em produtos de hardware cobertos para restaurá-los à condição operacional. A HPE pode, conforme seu critério exclusivo, optar por substituir determinados produtos em vez de repará-los. Os produtos de reposição são novos ou equivalentes funcionalmente a novos em termos de desempenho. Os produtos substituídos tornam-se propriedade da HPE.

A partir do momento em que um representante autorizado da Hewlett Packard Enterprise chega ao local do Cliente, ele continuará prestando o serviço, seja no local ou remotamente, a critério da HPE, até que os produtos estejam reparados. O trabalho pode ser suspenso temporariamente se peças ou recursos adicionais forem necessários, mas será retomado quando esses estiverem disponíveis. O trabalho até a conclusão pode não se aplicar ao suporte no local fornecido para desktops, equipamentos móveis e produtos ao consumidor. O reparo é considerado completo após a verificação da HPE de que o defeito de hardware foi corrigido ou que o hardware foi substituído.

Independentemente de qualquer informação contrária neste documento ou nos atuais termos de venda padrão da Hewlett Packard Enterprise, a HPE irá, para determinados arrays de armazenamento corporativo e produtos de fita corporativos, cobrir e substituir baterias com defeito ou vazias que são vitais para o funcionamento correto do produto coberto.

Em caso de incidentes com hardware coberto que não puderem ser resolvidos remotamente, a Hewlett Packard Enterprise empregará esforços comercialmente razoáveis para responder no local em conformidade com o nível de cobertura reativa no local para hardware adquirido para o dispositivo afetado.

O tempo de resposta no local especifica o período que se inicia quando a chamada inicial é recebida e confirmada pela Hewlett Packard Enterprise, conforme descrito na seção **Disposições gerais/Outras exclusões**. O tempo de resposta no local se encerra quando o representante autorizado da Hewlett Packard Enterprise chega ao local do Cliente ou quando o evento relatado é encerrado com a explicação de que a HPE determinou que não é mais necessária uma intervenção no local.

Os tempos de resposta são medidos somente durante o período de cobertura e podem ser transferidos para o dia seguinte no qual o cliente tenha um período de cobertura. As opções de tempo de resposta de hardware disponíveis para produtos elegíveis são especificadas nas opções do nível de serviço listadas na tabela 4. Todos os tempos de resposta estão sujeitos à disponibilidade local. Entre em contato com um escritório local de vendas da Hewlett Packard Enterprise para obter informações detalhadas sobre a disponibilidade do serviço.

No caso de ser fornecida uma peça de CSR para fazer o sistema voltar à condição operacional, o tempo de resposta no local, se houver, não será aplicável. Nesses casos, a Hewlett Packard Enterprise costuma enviar para o local do cliente, por correio expresso, as peças de CSR que são essenciais para o funcionamento do produto. Para obter mais detalhes sobre o processo e peças de CSR, acesse hpe.com/info/csr.

Software

Para um Cliente com vários sistemas no mesmo local, a Hewlett Packard Enterprise pode limitar o número de conjuntos de mídia física contendo atualizações de software e documentação fornecidas como parte desse serviço.

As atualizações de software não estão disponíveis para todos os produtos de software. Quando esse recurso do serviço não estiver disponível, ele não será incluído neste serviço.

Para determinados produtos, as atualizações de software incluem apenas alguns recursos aprimorados. Novas versões de software devem ser adquiridas separadamente.

Limitações para as opções de recurso de serviços de retenção de mídia com defeito e retenção abrangente de material com defeito

As opções de recursos de serviços de retenção de mídia com defeito e retenção abrangente de material com defeito se aplicam somente a componentes de retenção de dados elegíveis substituídos pela Hewlett Packard Enterprise devido ao mau funcionamento. Elas não se aplicam à troca de componentes de retenção de dados que não tenham apresentado defeito.

Os componentes de retenção de dados que são especificados pela Hewlett Packard Enterprise como consumíveis e/ou peças que tenham alcançado o tempo de vida útil com suporte e/ou o limite máximo de utilização, conforme definido no manual de operações do fabricante, no resumo de especificações ou na respectiva folha de especificações técnicas, não são cobertos por esse serviço.

A cobertura dos serviços de retenção de mídia com defeito e retenção abrangente de material com defeito para as opções designadas pela Hewlett Packard Enterprise como exigindo cobertura separada, se disponível, deve ser configurada e adquirida separadamente.

Os índices de falha nesses componentes são constantemente monitorados e a Hewlett Packard Enterprise se reserva o direito de cancelar esse serviço com aviso de 30 dias, caso acredite que o Cliente esteja usando excessivamente a opção de recurso de serviço de retenção de mídia com defeito ou retenção abrangente de material com defeito (como quando a substituição de unidades de disco rígido com defeito excede os índices padrão de falha do sistema envolvido).

Pré-requisitos do serviço

A Hewlett Packard Enterprise, conforme seu critério exclusivo, pode exigir uma auditoria nos produtos cobertos. Se essa auditoria for exigida, um representante autorizado da Hewlett Packard Enterprise entrará em contato com o cliente e esse irá concordar em providenciar para que uma auditoria seja realizada dentro do prazo inicial de 30 dias. Durante a auditoria, as principais informações de configuração do sistema são coletadas e um inventário dos produtos cobertos é realizado. As informações obtidas na auditoria permitem que a HPE planeje e mantenha um estoque de peças de reposição nos níveis e locais apropriados, e que a HPE pesquise e diagnostique possíveis incidentes de hardware e conclua reparos da forma mais rápida e eficiente possível. A critério exclusivo da HPE, a auditoria poderá ser realizada no local, via acesso remoto ao sistema, via ferramentas remotas de auditoria ou pelo telefone.

Caso uma auditoria seja solicitada pela Hewlett Packard Enterprise, serão necessários 30 dias a partir do momento em que esse serviço for adquirido para preparar e realizar as auditorias e os processos que precisam ser concluídos antes que compromisso de tempo entre a chamada e o reparo do hardware possa entrar em vigor. O compromisso de tempo entre a chamada e o reparo do hardware não entrará em vigor até cinco (5) dias úteis após a auditoria ter sido concluída. Até lá, o serviço será fornecido com tempo de resposta no local de 4 horas para o hardware coberto.

Além disso, a Hewlett Packard Enterprise se reserva o direito de fazer o downgrade do serviço para um tempo de resposta no local ou cancelar o contrato de serviço se sugestões críticas resultantes da auditoria não forem seguidas ou se a auditoria não for realizada dentro do prazo especificado, a não ser que o atraso seja causado pela HPE.

Para compromissos de tempo entre a chamada e o reparo de hardware, a Hewlett Packard Enterprise requer que todos os dispositivos e configurações sejam suportados pela Remote Support Technology e o Cliente deve instalar e operar a versão atual da Remote Support Technology com uma conexão segura para a HPE, a fim de possibilitar o fornecimento do serviço.

A instalação e o uso da Remote Support Technology, incluindo a instalação e a capacitação de quaisquer agentes e transferência de dados para a Hewlett Packard Enterprise, são necessários para oferecer o relatório da versão de firmware e software, o relatório de verificação proativa, compromisso de tempo entre a chamada e o reparo do hardware, monitoramento remoto do dispositivo e produtos finais de registro automatizado de chamadas do serviço HPE Proactive Care. Durante qualquer tempo em que o Cliente não tenha implantado a Remote Support Technology, ou se as configurações ou dispositivos do Cliente não forem suportados pela Remote Support Technology e o Cliente não adotar as etapas necessárias para fornecer os dados exigidos pela HPE, a HPE não será obrigada a fornecer nenhum produto final afetado, e o Cliente permanece responsável pelo pagamento total de todas as taxas associadas com a provisão do serviço HPE Proactive Care.

A instalação de firmware e software que pode ser feita pelo cliente é de responsabilidade do próprio Cliente. Haverá custos adicionais se o Cliente solicitar que a Hewlett Packard Enterprise instale firmware e atualizações de software que podem ser instaladas pelo Cliente. Quaisquer taxas extras cobradas do Cliente serão baseadas em tempo e material, a menos que acordado de outra forma por escrito pela HPE e pelo Cliente. Para ter direito a adquirir esse serviço, o Cliente deve estar adequadamente licenciado para usar a revisão do produto de software atual no início do período do contrato de suporte; caso contrário, uma tarifa adicional pode ser utilizada para colocar o Cliente na elegibilidade do serviço.

O Cliente deve ter adquirido a licença de maneira legítima para qualquer firmware subjacente que será coberto com esses serviços.

Responsabilidades do Cliente

Se o Cliente não agir conforme as responsabilidades do Cliente aqui especificadas, a Hewlett Packard Enterprise ou o prestador de serviço autorizado da Hewlett Packard Enterprise, a critério exclusivo da HPE, i) não terá obrigação de fornecer os serviços descritos, ou ii) fornecerá tais serviços fazendo a devida cobrança ao Cliente, seguindo as taxas vigentes relativas a tempo e material.

O Cliente deverá fornecer informações precisas e completas de maneira oportuna conforme solicitado pela Hewlett Packard Enterprise para realizar os serviços.

Para os serviços proativos fornecidos pelo serviço HPE Proactive Care, o Cliente irá fornecer à HPE as informações apropriadas de contato do gerente (nome, e-mail e número de telefone) para a principal pessoa responsável pela viabilidade operacional da infraestrutura coberta do HPE Proactive Care. O contato do gerente de sistemas do Cliente será usado como o ponto principal de comunicação para configuração de serviço inicial e comunicações gerais.

O compromisso de tempo entre a chamada e o reparo está sujeito ao fornecimento imediato e irrestrito de acesso ao sistema do Cliente, conforme solicitação da Hewlett Packard Enterprise. O compromisso de tempo entre a chamada e o reparo não será válido quando houver atraso ou impedimento do acesso ao sistema, incluindo solução física ou remota de problemas e avaliações de diagnóstico de hardware. Se o Cliente solicitar um serviço agendado, o tempo entre a chamada e o reparo terá início no horário mutuamente acordado.

O cliente deverá, mediante solicitação da Hewlett Packard Enterprise, dar suporte à HPE nos esforços de solução remota de problemas, além de produtos finais proativos.

Caberá ao Cliente:

- Iniciar testes automáticos, instalar e executar outros programas e ferramentas de diagnóstico;
- Instalar atualizações e patches de firmware que podem ser instalados pelo cliente;
- Executar "scripts" de coleta de dados em nome da Hewlett Packard Enterprise quando não puderem ser iniciados a partir da Remote Support Technology;
- Fornecer todas as informações necessárias para que a Hewlett Packard Enterprise forneça o suporte remoto oportuno e profissional e para permitir que a HPE determine o nível de qualificação do suporte;
- Realizar outras atividades adequadas para ajudar a Hewlett Packard Enterprise a identificar ou solucionar problemas, conforme solicitação da HPE.

O Cliente é responsável pela instalação e configuração de todos os dispositivos suportados e pela manutenção da Remote Support Technology apropriada com uma conexão segura para a Hewlett Packard Enterprise. O Cliente é responsável pelo fornecimento de todos os recursos necessários de acordo com as notas de versão da Remote Support Technology a fim de possibilitar o fornecimento do serviço e das opções. O Cliente deve também fornecer qualquer hardware necessário para hospedar a Remote Support Technology. Quando uma solução de suporte remoto está instalada, o Cliente precisa também manter os detalhes de contatos configurados na versão da Remote Support Technology que a HPE usará para responder a falhas em dispositivos. Para receber produtos finais proativos do serviço Proactive Care, o Cliente deve vincular seu HPE Passport a um ou mais Contratos de serviço válidos e possibilitar a coleta de dados da Remote Support Technology conforme descrito em hpe.com/services/proactivecarecentral.

O Cliente deve entrar em contato com um representante local da Hewlett Packard Enterprise para obter mais detalhes sobre os requisitos, as especificações e as exclusões. Para chamadas programadas, o Cliente deverá disponibilizar prontamente o equipamento à HPE para atividades corretivas dentro do prazo acordado.

Nos casos em que forem enviadas peças de CSR ou produtos de reposição para resolver um problema, o Cliente será responsável pela devolução da peça ou do produto com defeito dentro do prazo determinado pela Hewlett Packard Enterprise. No caso de a HPE não receber a peça ou o produto com defeito dentro do período estipulado, ou se a peça ou o produto estiver desmagnetizado ou danificado fisicamente no ato do recebimento, o Cliente deverá pagar o preço de tabela da HPE pela peça ou produto com defeito, conforme determinado pela HPE.

Para que a Hewlett Packard Enterprise forneça o Gerenciamento colaborativo de chamadas, o Cliente deve possuir um contrato de suporte ativo com o fornecedor de software que inclua o nível de serviço necessário e os recursos que permitam ao Cliente fazer chamadas e receber suporte do fornecedor. Caso o fornecedor solicite, o Cliente tomará todas as medidas necessárias para garantir que a HPE possa realizar chamadas em nome do Cliente. Além disso, o Cliente deve fornecer à HPE as informações apropriadas necessárias para que esta inicie uma chamada de serviço com o fornecedor do software em nome do Cliente. Se o Cliente não atender a esses requisitos, a HPE não poderá transferir chamadas para os fornecedores e não assume a responsabilidade por não fazê-lo. As obrigações da HPE se limitam apenas à realização das chamadas de suporte. A aquisição do Gerenciamento colaborativo de chamadas não transfere o contrato de suporte entre o Cliente e o fornecedor para a HPE. O Cliente ainda é responsável pelo desempenho das obrigações sob tais contratos, incluindo o pagamento de todas as taxas aplicáveis e também daquelas que possam ser cobradas como resultado do registro de chamadas com o fornecedor. A HPE não se responsabiliza pelo desempenho de outros fornecedores, seus produtos ou seus serviços de suporte.

O Cliente é responsável pela instalação, de forma oportuna, das atualizações críticas de firmware que podem ser instaladas pelo cliente, bem como das peças de CSR e unidades de reposição a ele fornecidas.

O Cliente é responsável por testar quaisquer recomendações preventivas para a implementação na produção para garantir e confirmar a interoperabilidade em seu ambiente de TI. Antes da implementação de quaisquer recomendações, o Cliente deve ler e compreender quaisquer pré-requisitos, procedimentos ou requisitos conforme especificado na documentação de suporte da atualização.

Caberá ao Cliente:

- Assumir a responsabilidade por registrar-se para usar o recurso eletrônico da Hewlett Packard Enterprise ou de outros fornecedores a fim de acessar bancos de dados de conhecimento para obter informações sobre produtos; a HPE fornecerá informações de registro ao Cliente, conforme solicitado; adicionalmente, para determinados produtos, o Cliente poderá ser solicitado a aceitar termos específicos de um fornecedor para usar o recurso eletrônico;

- Manter as informações de contato atualizadas e corretas nos recursos eletrônicos da Hewlett Packard Enterprise ou de terceiros;
- Reter e fornecer à Hewlett Packard Enterprise, mediante solicitação, todas as licenças originais de software, acordos de licença, chaves de licença e informações de registro de serviços de assinatura, conforme aplicável para este serviço;
- Assumir a responsabilidade por agir com relação a qualquer notificação impressa ou por e-mail que o Cliente possa receber, a fim de fazer o download da atualização do software ou solicitar a nova atualização de software em mídia, quando essa opção estiver disponível;
- Usar todos os produtos de software de acordo com os termos atuais de licença de software da Hewlett Packard Enterprise, correspondentes à licença de software subjacente pré-requisito do Cliente, ou de acordo com os termos atuais de licença do fabricante do software de terceiros, se for aplicável, incluindo quaisquer termos adicionais de licença de software que possam acompanhar essas atualizações de software fornecidas de acordo com esse serviço.

Caso exigido pela Hewlett Packard Enterprise, o Cliente ou o representante autorizado da Hewlett Packard Enterprise deve, em até dez (10) dias após a contratação desse serviço, registrar o produto de hardware para receber suporte usando as instruções de registro fornecidas na documentação dos serviços de suporte em pacote ou no documento fornecido por e-mail pela HPE, ou conforme orientação da HPE. Em caso de um produto coberto mudar de localização, a ativação ou registro (ou um ajuste adequado em um registro da HPE já existente) deve ocorrer até dez dias depois da mudança.

O Cliente é responsável pela segurança das informações confidenciais e de propriedade do Cliente. O Cliente é responsável pela sanitização ou remoção de dados adequada dos produtos que possam ser substituídos e devolvidos à Hewlett Packard Enterprise como parte do processo de reparo para garantir a proteção dos dados do Cliente. Mais informações sobre as responsabilidades do Cliente, incluindo aquelas descritas na política de sanitização de mídia HPE e na política de manuseio de mídia para Clientes da área da saúde, podem ser encontradas em [hpe.com/mediahandling](https://www.hpe.com/mediahandling).

Se o Cliente optar por reter peças de reparo cobertas sob as opções de recursos de serviço de retenção de mídia com defeito e/ou retenção abrangente de material com defeito, será responsabilidade do Cliente:

- Manter componentes de retenção de dados cobertos que são substituídos durante o fornecimento de suporte pela Hewlett Packard Enterprise;
- Garantir que quaisquer dados confidenciais do cliente armazenados no componente de retenção de dados coberto retido sejam destruídos ou permaneçam protegidos;
- Ter a presença de um representante autorizado para reter o componente de retenção de dados com defeito, aceitar o componente de reposição, fornecer à Hewlett Packard Enterprise informações de identificação como o número de série para cada componente de retenção de dados retido aqui descrito e, mediante solicitação da HPE, assinar um documento fornecido pela Hewlett Packard Enterprise reconhecendo a retenção do componente de retenção de dados;

- Destruir o componente de retenção de dados retido e/ou garantir que não seja colocado em uso novamente;
- Descartar todos os componentes de retenção de dados retidos em conformidade com leis e regulamentos ambientais vigentes.

Para componentes de retenção de dados fornecidos pela Hewlett Packard Enterprise ao Cliente como empréstimo, aluguel ou leasing, o Cliente deverá devolver imediatamente os componentes de reposição na data de término ou no encerramento do suporte prestado pela HPE. O Cliente será o único responsável por remover todos os dados confidenciais antes de devolver os componentes emprestados, alugados ou concedidos na forma de leasing à HPE, e a HPE não será responsável por manter a confidencialidade ou privacidade de quaisquer dados confidenciais que permaneçam em tais componentes.

Disposições gerais/Outras exclusões

A Hewlett Packard Enterprise confirmará o recebimento de uma chamada registrando um caso, informando o identificador do caso ao Cliente e confirmando a gravidade do incidente e os requisitos de tempo de resposta do Cliente para o início da ação corretiva. Nota: para eventos recebidos por meio das soluções de suporte remoto eletrônico da HPE, a HPE deverá contatar o Cliente, determinar a gravidade do incidente com o Cliente e disponibilizar acesso ao sistema antes que o tempo desde a chamada até o reparo do hardware ou o tempo de resposta no local para hardware tenha início.

Os tempos de resposta de suporte no local para hardware e os compromissos de tempo desde a chamada até o reparo do hardware, bem como os tempos de resposta do suporte remoto para software, podem variar dependendo da gravidade do incidente. O Cliente determina o nível de gravidade do incidente.

A gravidade de um incidente é definida da seguinte maneira:

Tabela 7. Níveis de gravidade de incidentes.

| | | |
|--------------------|---------------------|---|
| Gravidade 1 | Paralisação crítica | Por exemplo, ambiente de produção paralisado; sistema ou aplicativo de produção paralisado ou com risco grave; corrupção, perda ou atividade que ofereça risco aos dados; negócios seriamente afetados; problemas de segurança. |
| Gravidade 2 | Degradação crítica | Por exemplo, ambiente de produção seriamente prejudicado; sistema ou aplicativo de produção interrompido ou comprometido; risco de recorrência; impacto significativo nos negócios. |
| Gravidade 3 | Normal | Por exemplo, sistema que não é de produção (por exemplo, sistema de teste) fora do ar ou degradado; sistema ou aplicativo de produção fora do ar, mas com solução alternativa já em funcionamento; perda de funcionalidade não crítica; impacto limitado sobre os negócios. |
| Gravidade 4 | Baixo | Nenhum impacto sobre os negócios ou usuários. |

Informações para pedidos

Todas as unidades e opções com serviços de suporte vendidos individualmente devem ser solicitadas com o mesmo nível de serviço que o produto ou gabinete no qual estão instalados, se esse nível de serviço estiver disponível nessas unidades.

O HPE Proactive Care não foi projetado para ser adquirido em configurações que incluem apenas software devido à natureza integrada dos itens de serviço. Portanto, o software e o hardware devem ser adquiridos com o mesmo nível de serviço HPE Proactive Care.

Disponibilidade local: o Cliente pode solicitar suporte de ofertas de suporte atuais da Hewlett Packard Enterprise. Alguns recursos, ofertas e cobertura (e produtos relacionados) podem não estar disponíveis em todos os países ou regiões.

Para solicitar o serviço com o recurso de serviço de retenção abrangente de material com defeito, o recurso de serviço de retenção de mídia com defeito também deve ser solicitado.

Para obter mais informações ou adquirir o serviço HPE Proactive Care, entre em contato com o representante de vendas local ou o revendedor autorizado da Hewlett Packard Enterprise e mencione os seguintes códigos de produto (x indica a duração do serviço em anos: 3, 4 ou 5 anos).

Tabela 8. Serviços de suporte em pacote configuráveis/flexíveis do HPE Proactive Care.

| | |
|----------------|--------------------------------------|
| H1K90Ax | Serviço HPE Proactive Care NBD |
| H1K91Ax | Serviço HPE Proactive Care NBD wDMR |
| H1K92Ax | Serviço HPE Proactive Care 24x7 |
| H1K93Ax | Serviço HPE Proactive Care 24x7 wDMR |
| H1K94Ax | Serviço HPE Proactive Care CTR |
| H1K95Ax | Serviço HPE Proactive Care CTR wDMR |

Tabela 9. Serviços contratuais HPE Proactive Care.

| | |
|----------------|--------------------------------------|
| H1K90AC | Serviço HPE Proactive Care NBD |
| H1K91AC | Serviço HPE Proactive Care NBD wDMR |
| H1K92AC | Serviço HPE Proactive Care 24x7 |
| H1K93AC | Serviço HPE Proactive Care 24x7 wDMR |
| H1K94AC | Serviço HPE Proactive Care CTR |
| H1K95AC | Serviço HPE Proactive Care CTR wDMR |

Para obter a lista completa dos serviços de suporte em pacote não configuráveis/fixos do HPE Proactive Care, entre em contato com seu representante de vendas local da Hewlett Packard Enterprise ou um revendedor da Hewlett Packard Enterprise.

Especificações técnicas

Recursos

Notas de versão do Insight Remote Support:

hpe.com/services/getconnected

Lista de produtos compatíveis com HPE Proactive Care:

hpe.com/services/proactivecaresupportedproducts

Suporte colaborativo da lista de produtos de software fornecido pela HPE:

hpe.com/services/collaborativesupport

Serviços HPE Proactive Select:

hpe.com/services/proactiveselect

HPE Support Center:

hpe.com/support/hpesc

Política de sanitização de mídia HPE e política de manuseio de mídia:

hpe.com/mediahandling

Retenção abrangente de material com defeito HPE:

hpe.com/services/cdmr

Informações de reparo pelo próprio cliente:

hpe.com/info/csr

Para obter mais informações

Para obter mais informações sobre o serviço HPE Proactive Care ou outros serviços de suporte, entre em contato com um de nossos escritórios de vendas em todo o mundo ou acesse o seguinte site: hpe.com/services/support



Inscreva-se para obter atualizações

★Avalie este documento

**Hewlett Packard
Enterprise**

© Copyright 2012–2013, 2015–2016 Hewlett Packard Enterprise Development LP. As informações contidas neste documento estão sujeitas a alterações sem aviso. As únicas garantias para os produtos e serviços da Hewlett Packard Enterprise são as estabelecidas nas declarações de garantia expressa que acompanham tais produtos e serviços. Nenhuma parte deste documento deve ser interpretada como garantia adicional. A Hewlett Packard Enterprise não se responsabiliza por omissões, erros técnicos ou erros editoriais contidos neste documento.

A HPE Technology Services é regida pelos termos e condições de serviço da HPE aplicáveis fornecidos ou indicados para o Cliente no momento da compra.

4AA3-8855PTL, agosto de 2016, Rev. 5