

Serviço HPE Foundation Care

Serviços de suporte

Destaques das características do serviço

- Escolha de opções para nível de serviço do Foundation Care
- Gestão de escaladas
- Solução de suporte remoto eletrónico da HPE
- Suporte básico de software e gestão colaborativa de chamadas para software não HPE em produtos de hardware HPE elegíveis
- Acesso a serviços e informações de suporte por via eletrónica
- **Suporte de hardware:**
 - Diagnóstico remoto de problemas e suporte
 - Suporte de hardware no local
 - Materiais e peças de substituição
 - Atualizações de firmware para produtos selecionados
 - Manutenção periódica (incluída apenas para alguns produtos elegíveis)
- **Suporte de software:**
 - Acesso a recursos técnicos
 - Licença de utilização de atualizações de software
 - Suporte de software
 - Suporte consultivo de instalação
 - Suporte operacional e às funcionalidades do software
 - Atualizações de documentação e produtos de software
 - Método de atualizações de software e documentação recomendado pela Hewlett Packard Enterprise
- **Características opcionais do serviço:**
 - Retenção de discos defeituosos (apenas para produtos de hardware elegíveis)
 - Retenção completa de componentes defeituosos (apenas para produtos de hardware elegíveis)
 - Manutenção preventiva (apenas para produtos de hardware elegíveis); apenas disponível com serviços contratuais HPE)

O serviço HPE Foundation Care é composto por serviços completos de suporte a hardware e software para ajudar a aumentar a disponibilidade da sua infraestrutura de TI. Os recursos técnicos da Hewlett Packard Enterprise colaboram com a sua equipa de TI para o ajudar a resolver problemas de hardware e de software com produtos HPE e de outros fabricantes.

Para produtos de hardware abrangidos pelo HPE Foundation Care, o serviço inclui diagnóstico e suporte remotos, assim como reparação de hardware no local se for necessário para resolver um problema técnico. Para produtos de hardware HPE elegíveis, este serviço pode também incluir suporte básico de software e gestão colaborativa de chamadas para software de outros fabricantes. Contacte a HPE para mais informações e indicações relativamente a quais os produtos de software elegíveis que podem ser incluídos como parte da sua cobertura de produtos de hardware. Para produtos de software abrangidos pelo HPE Foundation Care, a HPE fornece suporte técnico remoto e acesso a atualizações e patches de software. A HPE lança as atualizações para o software e os manuais de referência logo que sejam disponibilizadas para determinados produtos de software suportados pela HPE para cada sistema, processador, núcleo de processador e utilizador final, conforme permitido pela HPE ou pela licença de software original do fabricante. Atualizações para determinados produtos de software de outros fabricantes suportados pela HPE são incluídas à medida que são disponibilizadas pelo respetivo fabricante.

Além disso, o HPE Foundation Care proporciona acesso eletrónico a informações relacionadas com produtos e suporte, permitindo a cada membro da sua equipa de TI localizar esta informação essencial disponível no mercado. Para produtos de outros fabricantes, o acesso está sujeito à informação disponibilizada pelo fabricante.

Poderá escolher a partir de um conjunto de níveis de suporte reativo para cumprir as suas necessidades empresariais e operacionais.

Tabela 1. Características do serviço

Funcionalidade	Especificações da prestação do serviço
	<p>As opções de nível de serviço do HPE Foundation Care, referidas abaixo, dependem do produto. Os períodos de cobertura de suporte de hardware e os tempos de resposta irão aplicar-se aos produtos de hardware abrangidos, e os períodos de cobertura de suporte de software e tempos de resposta irão aplicar-se aos produtos de software abrangidos.</p> <p>Todos os períodos de cobertura estão sujeitos à disponibilidade local. A elegibilidade do produto pode variar. Para obter informações detalhadas sobre a disponibilidade do serviço e a elegibilidade do produto, contacte um ponto de venda Hewlett Packard Enterprise local.</p> <p>São incluídas nesta tabela descrições e funcionalidades adicionais.</p>
Opções de nível de serviço do HPE Foundation Care	<p>Para produtos abrangidos pelo Foundation Care, a Hewlett Packard Enterprise oferece três níveis de serviço distintos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Serviço HPE Foundation Care NBD • Serviço HPE Foundation Care 24x7 • Serviço HPE Foundation Care CTR <p>A gama HPE Foundation Care também oferece os mesmos três níveis de serviço com a inclusão de retenção de discos defeituosos (DMR - defective media retention) e a retenção completa de componentes defeituosos (CDMR - comprehensive deflection material retention) para hardware como funcionalidades adicionais. Consulte a tabela 2 para detalhes sobre DMR e CDMR.</p> <p>Os detalhes sobre os níveis de serviço do HPE Foundation Care estão descritos no texto seguinte.</p>
Serviço HPE Foundation Care NBD	<p>Suporte de hardware:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Período de cobertura: Horário normal de expediente, dias úteis: O serviço está disponível 9 horas por dia entre as 09h00 e as 18h00, hora local, de segunda a sexta-feira, excluindo feriados da HPE. • Tempo de resposta no local: Resposta no local no dia útil seguinte: No caso de incidentes relacionados com hardware abrangido pelo serviço, que não possam ser resolvidos remotamente, a HPE recorrerá a esforços comercialmente razoáveis para responder no local, no dia útil seguinte. Durante o período de cobertura, um representante autorizado da Hewlett Packard Enterprise irá visitar as instalações do Cliente para iniciar o serviço de reparação do hardware no dia útil seguinte após o pedido ter sido recebido e confirmado pela HPE. O tempo de resposta no local especifica o período de tempo que inicia quando a chamada inicial é recebida e confirmada pela HPE, 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 pedidos recebidos fora do período de cobertura serão confirmados no dia útil seguinte e os serviços serão efetuados de acordo com o tempo de resposta contratado. <p>Suporte de software:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Período de cobertura: Horário normal de expediente, dias úteis: O serviço está disponível 9 horas por dia entre as 09h00 e as 18h00, hora local, de segunda a sexta-feira, excluindo feriados da HPE. • Tempo de resposta remota: Uma vez registado um problema de software, um engenheiro do Centro de soluções da Hewlett Packard Enterprise irá responder à chamada no prazo de duas horas, conforme referido na secção "Suporte de software" desta tabela.
Serviço HPE Foundation Care 24x7	<p>Suporte de hardware:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Período de cobertura: 24x7: O serviço está disponível 24 horas por dia, 7 dias por semana, incluindo feriados da HPE. • Tempo de resposta no local: Resposta no local em 4 horas: No caso de incidentes relacionados com hardware abrangido pelo serviço, que não possam ser resolvidos remotamente, a HPE recorrerá a esforços comercialmente razoáveis para responder no local, no prazo de 4 horas. Durante o período de cobertura, um representante autorizado da Hewlett Packard Enterprise visitará as instalações do Cliente para iniciar o serviço de suporte do hardware nas quatro horas após a chamada ter sido recebida e confirmada pela HPE. O tempo de resposta no local especifica o período de tempo que inicia quando o pedido inicial é recebido e confirmado pela HPE, 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. <p>Suporte de software:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Período de cobertura: 24x7: O serviço está disponível 24 horas por dia, 7 dias por semana, incluindo feriados da HPE. • Tempo de resposta remota: Uma vez registado um problema de software, um engenheiro do Centro de soluções da Hewlett Packard Enterprise irá responder à chamada no prazo de duas horas, conforme referido na secção "Suporte de software" desta tabela.
Serviço HPE Foundation Care CTR	<p>Suporte de hardware:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Período de cobertura: 24x7: O serviço está disponível 24 horas por dia, 7 dias por semana, incluindo feriados da HPE. • Tempo de resposta no local: Tempo de reparação em 6 horas: Para incidentes críticos (Gravidade 1 ou 2), a HPE recorrerá a esforços comercialmente razoáveis para restabelecer a condição de funcionamento do hardware abrangido nas 6 horas após o pedido de serviço inicial ter sido recebido. A disponibilidade de tempos de reparação depende da proximidade das instalações do Cliente com um centro de suporte designado pela HPE, conforme descrito na secção "Zonas de deslocação".

Tabela 1. Características do serviço *[continuação]*

Funcionalidade	Especificações da prestação do serviço
	<p>No caso de incidentes não críticos (Gravidade 3 ou 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, sendo que o tempo de reparação terá 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 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 reparação termina com a decisão, por parte da HPE, de que o hardware está reparado, ou quando o pedido de serviço comunicado for encerrado com a explicação de que a HPE determinou que a intervenção no local não é necessária.</p> <p>A reparação é considerada concluída quando a HPE 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 teste de arranque, 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 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, contados a partir da data de aquisição do serviço, para preparar e realizar as auditorias e os processos necessários para que o 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 melhorada de inventário de peças</p> <p>Para suportar os tempos 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 autonomamente, de modo a permitir uma disponibilidade de inventário contínua, estando sempre acessíveis a representantes autorizados da Hewlett Packard Enterprise que respondem a pedidos de serviço elegíveis.</p> <p>Suporte de software:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Período de cobertura: 24x7: O serviço está disponível 24 horas por dia, 7 dias por semana, incluindo feriados da HPE. • Tempo de resposta remota: Uma vez registado um problema de software, um engenheiro do Centro de soluções da Hewlett Packard Enterprise irá responder à chamada no prazo de duas horas, conforme referido na secção "Suporte de software" desta tabela.
	<p>As funcionalidades de suporte do HPE Foundation Care, referidas abaixo, dependem do produto. A Hewlett Packard Enterprise irá fornecer as funcionalidades de suporte de hardware para os produtos de hardware abrangidos e as funcionalidades de suporte de software para os produtos de software abrangidos.</p>
Gestão de escaladas	<p>A Hewlett Packard Enterprise estabeleceu procedimentos formais de escalada para facilitar a reparação de incidentes complexos. A gestão da Hewlett Packard Enterprise local coordena a escalada de problemas ao reunir as qualificações dos recursos HPE adequados para auxiliar o Cliente na resolução de problemas. Para determinados produtos de software de outros fabricantes para os quais a HPE fornece suporte de software e serviços de atualização, a HPE irá seguir os processos de escalada acordados, estabelecidos entre a HPE e o fabricante, para auxiliar na resolução de problemas.</p>
Solução de suporte remoto eletrónico da HPE	<p>Para produtos elegíveis, a solução de suporte remoto eletrónico da HPE fornece capacidades robustas de resolução de problemas e de reparação. Pode incluir soluções de acesso remoto ao sistema, e oferecer um ponto central de administração e uma visão global dos incidentes abertos e do histórico. Um especialista de suporte da Hewlett Packard Enterprise apenas utilizará o acesso remoto ao sistema com a autorização do Cliente. O acesso remoto ao sistema pode permitir que o especialista de suporte da Hewlett Packard Enterprise forneça uma resolução de problemas mais eficiente e mais rápida.</p>
Suporte básico de software e gestão colaborativa de chamadas para software não HPE em produtos de hardware HPE elegíveis	<p>O suporte básico de software disponibiliza assistência telefónica 24 horas por dia, 7 dias por semana, para software selecionado de determinados fabricantes de software, presente em hardware abrangido pelo Foundation Care HPE. 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 e 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, dado que o acesso à correção conhecida requer contratos de suporte adicionais com o respetivo fabricante de software. Se o problema continuar sem resolução, a gestão colaborativa de chamadas pode ser iniciada a pedido do Cliente.</p>

Tabela 1. Características do serviço (continuação)

Funcionalidade	Especificações da prestação do serviço
	<p>Se a HPE determinar que um problema é causado por um produto de um fabricante de software 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 colaborativa de chamadas junto do fabricante. A gestão colaborativa de chamadas pode ser disponibilizada apenas nos casos em que os clientes tenham contratos de suporte ativos e adequados em vigor junto dos fabricantes selecionados, e o Cliente tenha cumprido os passos necessários para garantir que a HPE pode submeter chamadas em nome do Cliente com o propósito específico de registar uma chamada de assistência junto do fabricante. A HPE irá recorrer ao fabricante 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 fabricante, será da sua responsabilidade resolver o problema do Cliente, que estará ao abrigo dos níveis de suporte do contrato entre o Cliente e o fabricante. Assim que o fabricante estiver envolvido, a HPE terminará a chamada da HPE, mas o Cliente ou o fabricante poderão retomar o problema do serviço com a HPE, se necessário, ao referenciar o número de identificação da chamada original. O suporte básico de software e a gestão colaborativa de chamadas aplicam-se apenas a software selecionado de outros fabricantes quando esse software não está abrangido pelo suporte HPE. Quando o software de outros fabricantes está abrangido pelo Suporte de software HPE, o suporte é fornecido como descrito na secção "Suporte de software" desta tabela. Nota: para uma lista de produtos de software não HPE elegíveis para suporte básico de software e gestão colaborativa de chamadas, consulte hpe.com/services/collaborativesupport.</p>
Acesso a serviços e informações de suporte por via eletrónica	<p>Como parte deste serviço, a Hewlett Packard Enterprise disponibiliza ao Cliente acesso a algumas ferramentas eletrónicas disponíveis no mercado e baseadas na Web. O Cliente tem acesso a:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Determinadas capacidades disponíveis para os utilizadores registados com direitos relacionados, tais como a transferência de determinados patches de software HPE e de atualizações de firmware, a subscrição de notificações de serviço pró-ativas relacionadas com o hardware e a participação nos fóruns de suporte para resolução de problemas e partilha de melhores práticas com outros utilizadores registados • Pesquisas abrangentes e baseadas na Web de documentos de suporte técnico, de modo a permitir uma resolução mais rápida dos problemas • Algumas ferramentas de diagnóstico de serviço exclusivas da HPE com acesso por palavra-passe • Uma ferramenta baseada na Web para o envio de questões diretamente para a HPE; a ferramenta ajuda a resolver rapidamente os problemas, através de um processo de pré-qualificação, que encaminha o pedido de suporte ou serviço para o recurso qualificado para 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 HPE ou de outros fabricantes para determinados produtos, onde os clientes podem procurar e obter informações sobre produtos, encontrar respostas para questões de suporte, participar em fóruns de suporte e transferir atualizações de software; este serviço poderá estar limitado por restrições de acesso de outros fabricantes • O Web site de atualizações de software e licenças possibilita ao Cliente o acesso eletrónico para receber, gerir pró-ativamente e planear as atualizações de produtos de software; o acesso ao Web site é efetuado através do Centro de Suporte HPE
Suporte de hardware	
Diagnóstico remoto de problemas e suporte	<p>Depois de o Cliente efetuar um pedido e de a Hewlett Packard Enterprise confirmar a receção do mesmo de acordo com o estipulado na secção "Condições gerais/Outras exclusões", a HPE irá trabalhar durante o período de cobertura para isolar o incidente de hardware e, por via remota, diagnosticar, reparar e resolver o incidente em conjunto com o Cliente. Antes de qualquer assistência no local, a HPE poderá iniciar e efetuar diagnósticos remotos, utilizando soluções de suporte remoto eletrónico para aceder aos produtos abrangidos, ou recorrer a outros meios disponíveis para facilitar a resolução remota de incidentes.</p> <p>A HPE fornecerá assistência telefónica durante o período de cobertura do serviço, caso o Cliente tenha capacidade para instalação de firmware e para a substituição de peças CSR (Customer Self Repair).</p> <p>Independentemente do período de cobertura a que o Cliente tem direito, os incidentes com o hardware abrangido pelo serviço poderão ser comunicados à HPE através do telefone ou pelo portal Web, consoante a disponibilidade local, ou como um evento automático através das soluções de suporte remoto eletrónico da HPE, 24 horas por dia, 7 dias por semana. A HPE reserva-se o direito de determinar a resolução final de todos os incidentes notificados.</p>
Suporte de hardware no local	<p>Para incidentes de hardware que não possam ser resolvidos remotamente, de acordo com a opinião da Hewlett Packard Enterprise, um representante autorizado da Hewlett Packard Enterprise fornecerá o suporte técnico no local aos produtos de hardware abrangidos, de modo a garantir a operacionalidade dos equipamentos. 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.</p> <p>Quando um representante autorizado da Hewlett Packard Enterprise chegar às instalações do Cliente, o representante continuará a fornecer o serviço, no local ou de forma remota, segundo o critério exclusivo da HPE, até que os produtos estejam reparados. Se forem necessárias peças ou recursos adicionais, o trabalho poderá ser suspenso temporariamente, sendo retomado assim que os mesmos fiquem disponíveis.</p> <p>A reparação é considerada concluída quando a HPE verifica que a avaria do hardware foi corrigida ou que o hardware foi substituído.</p>

Tabela 1. Características do serviço *[continuação]*

Funcionalidade	Especificações da prestação do serviço
	<p>"Fix-on-Failure": Acresce ainda que, no momento da prestação dos serviços de suporte técnico no local, a HPE poderá:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Instalar melhorias de engenharia disponíveis para produtos de hardware abrangido, para ajudar o Cliente a assegurar o correto funcionamento dos produtos de hardware, e manter a compatibilidade com as peças de substituição de hardware fornecidas pela HPE; • Instalar atualizações de firmware disponíveis classificadas pela HPE como não instaláveis pelo Cliente, para produtos de hardware abrangidos, que, na opinião da HPE, sejam necessárias para restabelecer o funcionamento do produto abrangido pelo serviço ou para manter a capacidade de suporte HPE. <p>"Fix-on-Request": Além disso, a pedido do Cliente, a HPE irá instalar durante as horas de cobertura as atualizações críticas de firmware classificadas pela HPE como não instaláveis pelo cliente para produtos de hardware abrangidos. As atualizações críticas de firmware são atualizações de firmware recomendadas pela divisão de produtos da HPE para instalação imediata.</p> <p>Sem prejuízo das disposições em contrário mencionadas no presente documento ou nos atuais termos de venda padrão da HPE, a HPE irá, para as matrizes de armazenamento empresarial e produtos empresariais de banda, abrangidos pela garantia, substituir baterias avariadas ou gastas que sejam críticas para o funcionamento correto do produto abrangido.</p>
<p>Materiais e peças de substituição</p>	<p>A Hewlett Packard Enterprise fornecerá as peças de substituição e os materiais suportados pela HPE necessários para manter o produto de hardware abrangido pelo serviço em condições de funcionamento, incluindo peças e materiais para melhorias de engenharia disponíveis e recomendadas pela HPE para garantir a capacidade de suporte do produto. As peças de substituição fornecidas pela HPE serão novas ou funcionalmente equivalentes a peças novas em termos de desempenho. As peças substituídas passarão a ser propriedade da HPE. 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 ao valor da peça de substituição.</p> <p>Os consumíveis e peças de consumo não são suportados e não serão fornecidos como parte deste 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: 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 técnicas ("QuickSpecs") do produto ou na ficha técnica do produto, não serão fornecidos, reparados ou substituídos como parte deste serviço.</p>
<p>Atualizações de firmware para produtos selecionados</p>	<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 acordo ativo que lhes permite aceder a estas atualizações.</p> <p>Como parte deste serviço, os clientes 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 HPE 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. A HPE 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. 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 deve ter igualmente, se disponível, cobertura de suporte HPE Foundation Care ativa ou um contrato de suporte de software HPE ativo sobre os produtos de software baseados em firmware, para receber, transferir, instalar e utilizar atualizações de firmware. A HPE 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>
<p>Manutenção periódica</p>	<p>Para determinados produtos elegíveis com sistema de refrigeração a líquido, a Hewlett Packard Enterprise irá prestar serviços de manutenção periódica; a frequência e o âmbito destes serviços de manutenção periódica serão definidos pelo calendário de manutenção incluído na documentação do produto. Para mais informações sobre produtos elegíveis passíveis de receber serviços de manutenção periódica como parte deste serviço, contacte o representante de vendas Hewlett Packard Enterprise local.</p> <p>Se a manutenção periódica estiver incluída, o Cliente será contactado por um representante autorizado da Hewlett Packard Enterprise, e o Cliente deverá concordar em agendar uma manutenção periódica, numa data acordada entre ambos, durante o horário de expediente normal local da HPE, excluindo feriados da HPE, e dentro do intervalo aplicável, conforme definido no calendário de manutenção do produto, salvo de outra forma acordado, por escrito, com a HPE. Quaisquer serviços fornecidos fora do horário de expediente normal da HPE podem estar sujeitos a taxas adicionais.</p> <p>A HPE irá planejar as atividades de manutenção periódica necessárias, e identificar e comunicar todos os pré-requisitos ao Cliente, aquando do contacto para agendar o serviço. O Cliente deve permitir o acesso ao produto, assegurar o cumprimento dos pré-requisitos, e disponibilizar todas as peças de consumo, tais como filtros e produtos químicos necessários para a manutenção do produto.</p>

Tabela 1. Características do serviço *(continuação)*

Funcionalidade	Especificações da prestação do serviço
Suporte de software	
Acesso a recursos técnicos	O Cliente pode aceder aos recursos técnicos da Hewlett Packard Enterprise via telefone, comunicações eletrónicas ou fax (se disponível a nível local) para obter assistência na resolução de problemas de implementação ou de funcionamento de software.
Licença de utilização de atualizações de software	O Cliente recebe a licença para utilizar as atualizações de software para o software da HPE ou de outros fabricantes suportado pela HPE para cada sistema, socket, processador, núcleo de processador ou licença de software de utilizador final abrangida por este serviço, conforme permitido pelos termos da licença de software original do fabricante ou da HPE, desde que o Cliente tenha adquirido legitimamente a licença de software original. 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 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. Para determinados produtos de outros fabricantes, em vez de requerer a aquisição da licença de produto de software inicial, este serviço fornece ao Cliente a capacidade de transferir, a partir de um Web site, da HPE ou de um outro fornecedor, a atual revisão do software e todas as atualizações de software lançadas durante o período do contrato de suporte.
Suporte de software	Uma vez registado um problema de software, um engenheiro do Centro de soluções da Hewlett Packard Enterprise irá responder à chamada no prazo de duas horas. Os pedidos recebidos e respondidos fora do período de cobertura do serviço serão registados no dia útil seguinte para o qual o Cliente tenha um período de cobertura do serviço (isto pode variar de acordo com a localização geográfica). 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. Além disso, o Cliente recebe assistência na resolução de problemas e na definição de parâmetros de configuração para as configurações suportadas.
Suporte consultivo de instalação	É fornecido suporte consultivo limitado que se restringe à assistência consultiva básica ao Cliente que encontre dificuldades durante a execução de uma instalação do produto de software ou que necessite de consultoria sobre métodos de instalação adequados e a atualização de aplicações autónomas. É também fornecido suporte consultivo limitado para produtos de software que estão instalados num ambiente de rede. O âmbito desse suporte consultivo é de acordo com o critério da Hewlett Packard Enterprise. Exclusões a este suporte consultivo incluem, mas não estão limitadas, ao seguinte: qualquer transferência de pacotes completos de software ou o auxílio ao Cliente durante uma instalação desde o início ao fim. Estes serviços estão disponíveis por um custo adicional e podem ser adquiridos separadamente à HPE.
Suporte operacional e às funcionalidades do software	A Hewlett Packard Enterprise disponibiliza informação, tal como disponível no mercado, sobre as atuais funcionalidades do produto, problemas conhecidos e soluções disponíveis, bem como assistência e aconselhamento operacional.
Atualizações de documentação e produtos de software	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 outros fabricantes, a HPE fornecerá atualizações de software à medida que essas atualizações forem disponibilizadas, ou a HPE fornecerá instruções ao Cliente sobre como obter atualizações de software diretamente do fornecedor. Serão também fornecidos ao cliente, um código de acesso ou chave de licença, ou instruções para a obtenção de um código de acesso ou chave de licença, quando for necessário para a transferência, instalação ou execução da revisão de software mais recente. Para a maior parte do software da HPE e do software selecionado de outros fabricantes suportado pela HPE, as atualizações estarão disponíveis no portal de atualizações de software e licenças através do Centro de Suporte HPE. O portal de atualizações de software e licenças possibilita ao Cliente o acesso eletrónico para receber e gerir pró-ativamente as atualizações de documentação e produtos de software. Para software de outros fabricantes suportado pela HPE, pode ser necessário o Cliente efetuar a transferência das atualizações diretamente a partir do Web site do fornecedor.
Método de atualizações de software e documentação recomendado pela Hewlett Packard Enterprise	Para atualizações de software e documentação da HPE ou de outros fabricantes suportadas pela HPE, a forma de distribuição recomendada será determinada pela Hewlett Packard Enterprise. 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.

Tabela 2. Características do serviço

Funcionalidade	Especificações da prestação do serviço
	<p>A gama Foundation Care também oferece os seguintes níveis de serviço adicionais:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Serviço HPE Foundation Care NBD com DMR • Serviço HPE Foundation Care 24x7 com DMR • Serviço HPE Foundation Care CTR com DMR
Retenção de discos defeituosos	<p>Para produtos elegíveis, a opção de funcionalidade do serviço de retenção de discos defeituosos permite que o Cliente conserve os componentes das unidades de disco rígido ou SSD/Flash avariados, abrangidos pela cobertura deste serviço, dos 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 pelo serviço devem ser incluídas na retenção de discos defeituosos.</p>
Retenção completa de componentes defeituosos	<p>Para além da retenção de discos defeituosos, a opção de funcionalidade do serviço de retenção completa de componentes defeituosos 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 devem constar na retenção completa de componentes defeituosos. Os componentes que podem ser retidos ao abrigo desta funcionalidade do serviço estão descritos no documento disponível em hpe.com/services/cdmr.</p>
Funcionalidades opcionais disponíveis apenas com os serviços contratuais HPE:	
Manutenção preventiva	<p>Um representante autorizado da Hewlett Packard Enterprise irá visitar as instalações do Cliente em intervalos regulares previamente acordados. O Cliente deve telefonar à HPE para solicitar e agendar uma visita de manutenção preventiva nos intervalos acordados.</p> <p>Durante a visita, o representante autorizado da HPE, segundo o seu critério, irá determinar o nível de verificação que terá lugar no âmbito dos serviços de manutenção preventiva, tais como diagnóstico, verificação de registos de erro nos sistemas abrangidos para encontrar potenciais problemas de hardware e, se necessário, encaminhamento de queixas relativas ao sistema eletrónico ou mecânico e limpeza, ou substituição de peças com defeito ou desgaste ou de itens de manutenção.</p> <p>O representante poderá também procurar potenciais problemas inspecionando os cabos e as ligações ou os indicadores visuais de estado do hardware abrangido, verificando os níveis de humidade e temperatura, comparando-os com as recomendações do fornecedor, e instalando as melhorias técnicas aplicáveis e as atualizações de firmware necessárias, na opinião da HPE, para manter o produto de hardware. O representante poderá fornecer um relatório final acerca do estado do hardware.</p> <p>Os serviços de manutenção preventiva serão prestados entre as 09h00 e as 18h00, hora local, de segunda a sexta-feira, excluindo feriados da HPE, independentemente do período de cobertura selecionado. A disponibilidade e as operações podem variar conforme a região.</p>

Limitações do serviço

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

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 determinadas unidades de disco rígido e outras peças classificadas pela HPE como peças reparáveis pelo cliente (CSR – Customer Self Repair) 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

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.

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 técnicos não pertencentes 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 utilização ou tratamento inadequados do produto ou equipamento
- Serviços necessários devido à incapacidade do Cliente de adotar as medidas de prevenção previamente aconselhadas pela Hewlett Packard Enterprise
- Cópias de segurança e recuperação do sistema operativo, outro software e outros dados
- Instalação de quaisquer atualizações de software e/ou de firmware que sejam passíveis de instalação pelo cliente
- Resolução de problemas de interconetividade ou de compatibilidade
- Suporte para problemas relacionados com redes

Suporte de hardware no 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.

Os tempos de resposta dependem da localização das suas instalações em relação a um ponto de suporte designado pela Hewlett Packard Enterprise. Para verificar a disponibilidade do serviço, contacte o seu representante de serviços Hewlett Packard Enterprise local.

Para questões técnicas relativas ao hardware que não possam ser resolvidas remotamente, de acordo com a opinião da Hewlett Packard Enterprise, um representante autorizado da Hewlett Packard Enterprise fornecerá o suporte técnico no local aos produtos de hardware abrangidos, de modo a garantir a operacionalidade dos equipamentos. 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.

Tempo 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.

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

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

Caso o Cliente solicite um serviço programado, o período de tempo de reparação inicia no período programado acordado.

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 reparação automáticos ou manuais desencadeados pelo mau funcionamento do hardware, como reconstrução de mecanismo de disco, procedimentos de recurso a componentes suplentes, ou medidas de proteção da integridade dos dados
- 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. Tal é determinado no momento do pedido do contrato de suporte e está sujeito à disponibilidade dos recursos.

Gestão colaborativa de chamadas para software não Hewlett Packard Enterprise

O Cliente tem de ter acordos de suporte ativos e adequados em vigor junto dos fornecedores selecionados, e tomar as medidas necessárias 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 poderá não transferir o número de processo HPE existente aos fornecedores, e não assume responsabilidades relativamente ao facto de tal não acontecer. A HPE não é responsável pelo desempenho ou não desempenho de outros fornecedores, dos seus produtos ou dos respetivos serviços de suporte. As obrigações da HPE limitam-se à realização de chamadas de assistência apenas, e a aquisição deste serviço não atribui o acordo de suporte entre o Cliente e o fornecedor à HPE. O Cliente é ainda responsável pelo desempenho das suas obrigações ao abrigo de tais acordos, incluindo o pagamento de todas as taxas aplicáveis, incluindo quaisquer taxas que possam ser aplicadas em resultado do registo de chamadas junto do fornecedor.

Retenção de discos defeituosos e retenção completa de componentes defeituosos

As opções de funcionalidade do serviço de retenção de discos defeituosos e de retenção completa de componentes 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 técnicas ("QuickSpecs") do produto ou na ficha técnica, não estão abrangidos por este serviço.

A cobertura do serviço de retenção de discos defeituosos e de retenção completa de componentes 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 discos defeituosos ou de retenção completa de componentes defeituosos (como quando a substituição de componentes de retenção de dados defeituosos excede materialmente as taxas de falhas padrão para o sistema envolvido).

Suporte de software

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.

Zonas de deslocação

Todos os tempos de resposta no local para o hardware se aplicam apenas a instalações localizadas num limite de 160 km de um centro de suporte designado pela HPE. A deslocação para instalações localizadas num limite de 320 km de um centro de suporte designado pela HPE é fornecida sem encargos adicionais. Se as instalações estiverem localizadas a mais de 320 km do centro de suporte designado pela HPE, será cobrado um encargo de deslocação adicional.

As zonas de deslocação e os encargos, se aplicáveis, podem variar em algumas áreas geográficas.

Os tempos de resposta para instalações localizadas a mais de 160 km de um centro de suporte designado pela HPE terão tempos de resposta modificados para deslocações alargadas, como apresentado na tabela abaixo.

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 80 km	4 horas	Dia de cobertura seguinte
81 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

Existe um compromisso de tempo de reparação disponível para instalações localizadas num limite de 80 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, como o apresentado na tabela abaixo.

O compromisso de tempo de reparação de hardware não se encontra disponível para instalações situadas a mais de 160 km de um centro de suporte designado pela HPE.

Distância do centro de suporte designado pela HPE	Tempo de reparação de hardware em 6 horas
0 a 80 km	6 horas
81 a 160 km	8 horas
Mais de 160 km	Não disponível

Pré-requisitos

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

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 HPE adequada, com uma ligação segura à HPE, para possibilitar a prestação do serviço. Para compromissos de tempo de reparação de hardware, a HPE exige que o Cliente instale e utilize a solução de suporte remoto HPE adequada, com uma ligação segura à HPE, para possibilitar a prestação do serviço. Para obter informações adicionais sobre os requisitos, as especificações e as exclusões, o Cliente deve contactar um representante Hewlett Packard Enterprise local. Na eventualidade de o Cliente não implementar a solução de suporte remoto HPE adequada, a HPE poderá não conseguir prestar o serviço tal como foi definido e não se encontra obrigada a fazê-lo. Se o Cliente não implementar a solução de suporte remoto HPE adequada, e nos casos em que a mesma seja recomendada e se encontre disponível, serão cobradas taxas adicionais para a instalação no local de firmware não instalável pelo cliente. A instalação de firmware instalável pelo cliente é da responsabilidade do Cliente. Serão cobradas taxas adicionais se o Cliente solicitar que a HPE 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.

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 HPE solicite uma auditoria, serão necessários 30 dias a contar da data de aquisição do serviço para preparar e realizar as auditorias e 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 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 caso a auditoria não seja realizada dentro do prazo especificado, exceto se o atraso for imputável à HPE.

Para ser considerado elegível para a aquisição deste serviço, o Cliente deve estar devidamente licenciado a utilizar a versão atualmente suportada do software no início do período de cobertura do contrato de suporte; caso contrário, poderão ser aplicados custos adicionais para permitir a elegibilidade do serviço ao Cliente.

Responsabilidades do cliente

Se o Cliente não agir de acordo com as responsabilidades que se encontram especificadas, a Hewlett Packard Enterprise ou o fornecedor de serviços Hewlett Packard Enterprise autorizado, segundo o critério daquela, i) não serão obrigados a prestar os serviços conforme descrito ou ii) irão executar o serviço com custos adicionais imputados ao Cliente, aplicando as taxas de mão-de-obra e materiais em vigor.

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

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, será necessário que o Cliente apoie os esforços para a resolução remota de problemas por parte da HPE. O Cliente deverá:

- Iniciar testes e instalar e executar outras ferramentas e programas de diagnóstico
- Instalar patches e atualizações de software e firmware que sejam 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 da HPE
- Disponibilizar todas as informações necessárias para que a Hewlett Packard Enterprise possa prestar 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, de uma forma atempada, atualizações críticas de firmware instaláveis pelo cliente, bem como peças de reparação pelo cliente e produtos de substituição entregues ao Cliente.

O Cliente concorda com o pagamento de taxas adicionais caso solicite que a Hewlett Packard Enterprise instale patches ou 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.

O Cliente é responsável por instalar e configurar todos os dispositivos suportados e por manter a tecnologia de suporte remoto da Hewlett Packard Enterprise adequada com uma ligação segura à HPE. O Cliente é responsável por fornecer todos os recursos necessários de acordo com as notas de versão da solução de suporte remoto da HPE, de modo a permitir a prestação do serviço e opções. O Cliente também deve fornecer qualquer hardware solicitado para alojar a solução de suporte remoto. Quando se encontra instalada uma solução de suporte remoto da HPE, o Cliente deverá igualmente manter os detalhes de contacto configurados na solução de suporte remoto que a HPE irá utilizar para responder a uma falha de um dispositivo. 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 para reparação pelo Cliente ou produtos de substituição, o Cliente é responsável por devolver a peça ou produto com defeito 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 fisicamente danificados no momento da recepção, o Cliente fica obrigado ao pagamento do preço de tabela da HPE pela peça ou o produto com defeito, conforme seja determinado pela HPE.

Para que a Hewlett Packard Enterprise possa proporcionar a gestão colaborativa de chamadas, 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. A HPE não poderá transferir chamadas para os fornecedores e não assume a responsabilidade por esta impossibilidade. As obrigações da HPE estão limitadas apenas à realização de chamadas de suporte. A aquisição da gestão colaborativa de chamadas 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 contratos, que incluem o pagamento de todas as taxas aplicáveis, incluindo quaisquer taxas que possam ser aplicadas em 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 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 ou para obter informações sobre os produtos. 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.
- 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 pela ação sobre atualizações de produtos de software e notificações de obsolescência recebidas a partir do Centro de Suporte Hewlett Packard Enterprise
- 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 dos fabricantes de software, se aplicável, incluindo os termos de licenciamento de software adicionais que possam acompanhar essas atualizações de software fornecidas ao abrigo deste serviço.

Se for solicitado pela Hewlett Packard Enterprise, o Cliente ou o representante autorizado da Hewlett Packard Enterprise deverá ativar o produto de hardware a receber suporte no prazo de 10 dias a contar da data de aquisição deste serviço, utilizando as instruções de registo fornecidas pela HPE, ou conforme indicado pela HPE. Em caso de mudança de localização de um produto abrangido, a ativação e o registo (ou 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 pode ser necessário substituir e devolver à Hewlett Packard Enterprise como parte do processo de reparação para garantir a proteção dos dados do Cliente. Para mais informações sobre as responsabilidades do Cliente, incluindo as descritas nas políticas da HPE "Media Sanitization Policy" (Política de limpeza de dados) e "Media Handling Policy for Healthcare Customers" (Política de tratamento de dados para clientes da área da Saúde), aceda a 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 discos defeituosos e/ou retenção completa de componentes 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 retido 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 HPE informações de identificação, tais como número de série, para cada componente retido de acordo com este documento e, mediante pedido da HPE, preencher um documento fornecido pela HPE 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 HPE 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.

Cobertura

Este serviço disponibiliza cobertura para produtos de hardware da marca Hewlett Packard Enterprise e suportados pela HPE, e para componentes fornecidos, tais como memória e unidades de DVD-ROM. Os acessórios acoplados não são abrangidos por este serviço; mas poderão ser aplicadas algumas exceções¹. Contacte o seu representante de vendas Hewlett Packard Enterprise local para mais informações sobre a elegibilidade de produtos, acessórios e componentes ao abrigo deste serviço.

A cobertura para sistemas de vários fornecedores elegíveis inclui todos os componentes internos padrão fornecidos.

Para as peças de substituição e os componentes descontinuados, poderá ser necessária uma atualização. As atualizações para as peças ou os componentes descontinuados podem, em alguns casos, resultar em taxas adicionais para o Cliente. A Hewlett Packard Enterprise irá trabalhar com o Cliente para recomendar um produto de substituição. Devido à capacidade de suporte local, não haverá produtos de substituição em todos os países para todos os componentes.

Materiais considerados consumíveis, incluindo, entre outros, suportes amovíveis, baterias substituíveis pelo cliente, kits de manutenção e outros consumíveis, assim como a manutenção efetuada pelo utilizador, não estão cobertos por este serviço.

Alguns servidores, produtos de funcionamento em rede e de armazenamento, CPU, discos, opções e outros componentes internos e externos principais, serão abrangidos caso o suporte tenha sido configurado desse modo, e se estiverem indicados na lista de equipamentos do contrato na secção de suporte de hardware (se aplicável).

Para servidores e sistemas de armazenamento ProLiant HPE, o serviço relativo ao produto principal abrange opções de hardware da marca HPE, não designadas pela HPE como requerendo cobertura separada, que são qualificadas para o servidor, compradas ao mesmo tempo ou posteriormente, e internas na estrutura, bem como produtos UPS fornecidos e suportados pela HPE. Estes itens serão abrangidos ao mesmo nível de serviço que o produto principal.

¹ Em vigor a partir de 1 de agosto de 2015, os acessórios acoplados não são abrangidos por este serviço; aplicam-se algumas exceções.

Para equipamentos BladeSystem HPE, este serviço abrange a estrutura, a fonte de alimentação, as ventoinhas, os dispositivos da estrutura e as opções não designadas pela Hewlett Packard Enterprise como requerendo cobertura separada.

Para sistemas Moonshot HPE, este serviço abrange o chassis, as fontes de alimentação, as ventoinhas, os dispositivos do chassis os e servidores não designados pela HPE como requerendo cobertura separada.

Para servidores e armazenamento ProLiant HPE, ou estruturas BladeSystem HPE instalados num rack, o serviço também abrange todas as opções de rack HPE qualificadas, não designadas pela HPE como requerendo cobertura separada. A cobertura inclui produtos UPS fornecidos e suportados pela HPE, não excedendo os 12 kVA, switch KVM, consola e PDU, instalados no mesmo rack. A bateria UPS está abrangida, de forma separada, sob os seus próprios termos e condições de garantia, estando limitada ao termo do período de garantia aplicável.

Sem prejuízo das disposições em contrário mencionadas no presente documento, o serviço adquirido sobre o produto principal não se estende a todas as opções ou a todos os servidores Moonshot HPE. A cobertura de serviço para determinadas opções ou servidores Moonshot deve ser configurada e adquirida em separado; caso contrário, aplicam-se os termos de garantia padrão. Para obter uma lista completa de opções ProLiant HPE e BladeSystem HPE, e servidores Moonshot que requerem cobertura separada, visite hpe.com/services/excludedoptions

Para sistemas de funcionamento em rede Hewlett Packard Enterprise, o serviço no produto principal abrange opções de hardware de marca HPE, não designadas pela HPE como requerendo cobertura separada, que são qualificadas para o sistema, adquiridas ao mesmo tempo ou posteriormente, e que são internas ao sistema (isto é, módulos de conectividade, transcetores e fontes de alimentação interna).

Condições gerais/Outras exclusões

A distribuição de determinadas atualizações de software, contratos de licença e chaves de licença de outros fabricantes, pode ser efetuada diretamente a partir do outro fornecedor ao Cliente, conforme aplicável.

Quando este serviço é fornecido para uma solução composta por vários produtos Hewlett Packard Enterprise e/ou de outros fabricantes, o suporte de software será oferecido apenas para as atualizações que são disponibilizadas para a solução pela HPE.

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.

O compromisso de tempo de reparação e o tempo de resposta no local para suporte de hardware, assim como o tempo 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:

- Gravidade 1 – Inatividade crítica: por exemplo, inatividade do ambiente de produção: sistema de produção ou aplicação de produção inativa/em risco grave; corrupção/perda ou risco de dados; empresas gravemente afetadas; problemas de segurança
- Gravidade 2 – Degradação crítica: por exemplo, ambiente de produção gravemente danificado; sistema de produção ou aplicação de produção interrompido/comprometido; risco de nova ocorrência; impacto significativo na empresa
- Gravidade 3 – Normal: por exemplo, sistema de não produção (por exemplo, sistema de teste) inativo ou degradado; sistema de produção ou aplicação de produção degradado com uma solução provisória; funcionalidade não crítica perdida; impacto limitado na empresa
- Gravidade 4 – Baixa: por exemplo, nenhum impacto no negócio ou no utilizador

Informações para encomendas

Para produtos com unidades ou opções vendidas e suportadas individualmente, todas as unidades ou opções vendidas e suportadas individualmente devem estar no contrato e ao mesmo nível de serviço do que o produto base, se esse nível de serviço estiver disponível nessas unidades ou opções.

O suporte de software deve ser adquirido para cada sistema, processador, núcleo de processador ou utilizador final no ambiente do Cliente que irá necessitar de suporte.

A disponibilidade das funcionalidades do serviço e dos níveis de serviço poderá variar consoante os recursos locais e pode estar limitada a produtos elegíveis e áreas geográficas.

Para obter mais informações, ou para encomendar o serviço HPE Foundation Care, contacte um representante de vendas Hewlett Packard Enterprise local e indique os seguintes números de produto (x indica a duração do serviço em anos); as opções são 1, 3, 4 ou 5 anos, ou "C" para serviços contratuais).

- Serviço HPE Foundation Care NBD (H7J32Ax)
- Serviço HPE Foundation Care NBD com DMR (H7J33Ax)
- Serviço HPE Foundation Care 24x7 (H7J34Ax)
- Serviço HPE Foundation Care 24x7 com DMR (H7J35Ax)
- Serviço HPE Foundation Care CTR (H7J36Ax)
- Serviço HPE Foundation Care CTR com DMR (H7J37Ax)

A CDMR requer a DMR, e pode ser selecionada como opção configurável no âmbito dos níveis de serviço DMR, ou o nível de serviço CDMR será pré-configurado com as duas funcionalidades DMR e CDMR incluídas.

Consoante o ponto de compra e da opção de nível de serviço solicitada, podem ser aplicados outros números. Para obter informações sobre o número de produto que melhor responde às suas necessidades específicas, consulte um representante de vendas Hewlett Packard Enterprise local ou um revendedor Hewlett Packard Enterprise.

Para mais informações

Para mais informações acerca do serviço HPE Foundation 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



Inscreeva-se para receber atualizações


**Hewlett Packard
Enterprise**

© Copyright 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 regem-se pelos termos e condições do serviço HPE aplicáveis, fornecidos ou indicados ao Cliente na altura da compra.

4AA4-8876PTE, dezembro de 2015, Rev. 2