

Serviço HPE Proactive Care Advanced

Serviços de Suporte



O serviço HPE Proactive Care Advanced é uma expansão do serviço HPE Proactive Care e foi concebido para o ajudar a maximizar as vantagens de investimentos de TI, manter a estabilidade da infraestrutura de TI, alcançar objetivos de projetos de TI e empresariais, reduzir os custos operacionais e libertar a sua equipa de TI para outras tarefas prioritárias. O gestor de apoio ao cliente (ASM) da HPE atribuído fornece aconselhamento técnico e operacional personalizado, incluindo as melhores práticas da HPE recolhidas da ampla experiência de suporte da HPE. O HPE Proactive Care Advanced pode ajudá-lo a poupar tempo com a monitorização e análise em tempo real dos seus dispositivos que estão ligados à HPE, criando relatórios personalizados pró-ativos com recomendações para ajudar a evitar problemas na sua infraestrutura de TI. O seu ASM também pode disponibilizar assistência e aconselhamento técnicos especializados para complementar as suas capacidades de TI, de forma a ajudar com projetos específicos, melhorias de desempenho ou outras necessidades técnicas.

Caso ocorra um incidente, a redução do impacto na empresa requer uma resposta rápida e abrangente. Um especialista de solução técnica (TSS) da Hewlett Packard Enterprise assegura uma experiência de atendimento telefónico melhorada para garantir uma resolução rápida dos incidentes. Para incidentes de gravidade 1, é designado um gestor de evento crítico (CEM) para conduzir o caso e fornecer-lhe atualizações regulares das informações de estado e de evolução.

O HPE Proactive Care Advanced utiliza a tecnologia de suporte remoto¹ para monitorizar dispositivos e recolher dados, permitindo uma prestação de serviços e suporte mais rápida. É necessário executar a versão atual da tecnologia de suporte remoto para receber todas as prestações e vantagens deste serviço de suporte.

¹ A tecnologia de suporte remoto refere-se a ferramentas de serviço exclusivas da HPE utilizadas para ligar produtos da HPE à HPE para prestação de serviços, incluindo o Insight Remote Support da HPE, HPE STaTS e HPE Direct Connect.

Vantagens do serviço

O HPE Proactive Care Advanced pode ajudar a gerir a sua infraestrutura, com funcionalidades concebidas para fornecer:

- Maior responsabilização e personalização através da atribuição de um ASM, que irá trabalhar com a sua equipa de TI de forma a partilhar as melhores práticas da Hewlett Packard Enterprise e o aconselhamento técnico específico e relevante para suas necessidades e projetos de TI
- Resolução mais rápida de incidentes, por parte de recursos avançados orientados para soluções e especialmente formados que gerem o caso do início ao fim
- Um CEM atribuído a incidentes de gravidade 1 para conduzir uma resolução mais rápida e fornecer atualizações regulares sobre o progresso para o manter informado
- Recomendações para a versão do firmware e patches de software em produtos suportados para ajudar a evitar problemas²
- Identificação de riscos e problemas através de verificações pró-ativas regulares com base no dispositivo que o ajudam a garantir que as configurações são consistentes com as melhores práticas da Hewlett Packard Enterprise²
- Acesso a aconselhamento e serviços técnicos de especialistas da Hewlett Packard Enterprise para fortalecer a sua equipa com conhecimentos e capacidades específicas

O HPE Proactive Care Advanced inclui créditos que pode utilizar para selecionar e financiar a assistência de serviço especializado de que precisa, quando precisar. Pode escolher entre uma gama de serviços técnicos predefinidos no menu de seleção de serviços pró-ativos HPE ou o seu ASM pode trabalhar consigo para definir o aconselhamento ou assistência específicos de que precisa. Pode encontrar mais informações sobre a seleção de serviços pró-ativos em hpe.com/services/proactiveselect.

² É necessário que o cliente instale e utilize a tecnologia de suporte remoto com a função de recolha de dados ativada.

Tabela 1. Descrição geral das funcionalidades do serviço

Recursos de suporte HPE (consulte a tabela 2 para mais informações)	<ul style="list-style-type: none"> • Gestor de apoio ao cliente (ASM) • Especialista de solução técnica (TSS) • Gestor de evento crítico (CEM) • Engenheiro de assistência ao cliente (CE)
Prevenção de problemas e experiência técnica personalizada (consulte a tabela 3 para mais informações)	<ul style="list-style-type: none"> • Relatório de versão de software e firmware³ • Relatório de verificação pró-ativa³ • Relatório de incidentes • Publicação de relatórios • Créditos para aconselhamento e serviços técnicos • Planeamento e revisões do suporte • Tecnologia de suporte remoto
Gestão de Incidentes (consulte a tabela 4 para mais informações)	<ul style="list-style-type: none"> • Processamento de otimização de suporte • Otimização de gestão de incidentes críticos • Capacidade de registo automático de chamadas³ <ul style="list-style-type: none"> – Suporte básico de software e gestão de chamadas colaborativas parasoftware não HPE em produtos de hardware HPE elegíveis • Bases de dados de conhecimento e acesso ao Centro de suporte HPE • Materiais e peças de substituição • Acesso às atualizações de firmware (para produtos elegíveis)
Níveis de serviço de gestão de incidentes (consulte a tabela 4 para mais informações)	<ul style="list-style-type: none"> • Escolhas de suporte reativo para hardware em três níveis: <ul style="list-style-type: none"> – Serviço HPE Proactive Care Advanced, no dia útil seguinte – Serviço HPE Proactive Care Advanced, resposta em 4 horas, 24x7 – Serviço HPE Proactive Care Advanced, compromisso de reparação em 6 horas • Suporte reativo para software: <ul style="list-style-type: none"> – Suporte para software 24x7 – Atualizações de documentação e produto de software – Atualizações de software de licença de utilização, se adquiridas através da HPE – Método de atualizações de software e documentação recomendado pela HPE
Funcionalidades adicionais opcionais para HPE Proactive Care Advanced com serviços de retenção de suportes defeituosos (consulte a tabela 4 para mais informações)	<ul style="list-style-type: none"> • Retenção de suportes defeituosos • Retenção completa de materiais defeituosos
Acesso adicional opcional a experiência técnica (consulte a tabela 5 para mais informações)	<ul style="list-style-type: none"> • Seleção de serviços pró-ativos e serviços técnicos

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

Tabela 2. Especificações: Recursos de suporte HPE

FUNCIONALIDADE	ESPECIFICAÇÕES DA PRESTAÇÃO
Recursos de suporte	O cliente tem acesso aos seguintes especialistas técnicos qualificados.
Gestor de apoio ao cliente (ASM)	O gestor de apoio ao cliente é um recurso atribuído a uma conta que colabora com o cliente para compreender as suas necessidades específicas e adapta a sua experiência de suporte em conformidade. O ASM pode recorrer a recursos especializados conforme necessário para ajudar a abordar as necessidades do cliente. A tecnologia de suporte remoto é utilizada para fornecer ao cliente relatórios pró-ativos programados baseados em produtos. O ASM irá examinar estes relatórios e as recomendações juntamente com o cliente durante os dias e horário de expediente locais da HPE, excluindo feriados da HPE. O ASM pode prestar serviços no local ou remotamente, segundo o critério da HPE.
Especialista de solução técnica (TSS)	Os especialistas de solução técnica fornecem suporte remoto para incidentes e processam os casos desde a receção da chamada até à respetiva conclusão. Um TSS pode utilizar recursos especializados adicionais, conforme necessário, para ajudar a chegar a uma resolução. O TSS permanecerá envolvido desde a criação do caso até à conclusão para ajudar a assegurar uma experiência de suporte de ponta a ponta consistente para o cliente.
Gestor de evento crítico (CEM)	Os gestores de evento crítico são atribuídos a casos de gravidade 1, conforme definido na secção Condições gerais/Outras exclusões . Um CEM é um recurso do centro de atendimento telefónico que é responsável por gerir o processo de incidentes, organizar recursos adicionais, conforme necessário, gerir o processo de escalamento e fornecer atualizações regulares ao cliente. A atribuição de um CEM destina-se a acelerar a resolução de incidentes e a melhorar a comunicação com o cliente.
Engenheiro de assistência ao cliente (CE)	Os engenheiros de assistência ao cliente fornecem reparações de hardware no local quando necessário para resolver um incidente. Para clientes de nível de serviço HPE Proactive Care Advanced para o dia útil seguinte e 24x7, a resposta será dada pelo próximo CE disponível. Os clientes de nível de serviço HPE Proactive Care Advanced de compromisso de reparação em 6 horas terão um CE atribuído que irá responder a incidentes, caso estejam disponíveis. Caso não se encontrem disponíveis, o incidente será direcionado para o próximo CE disponível.

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

FUNCIONALIDADE	ESPECIFICAÇÕES DA PRESTAÇÃO
	A Hewlett Packard Enterprise irá publicar uma série de relatórios que abrange os dispositivos ao abrigo do contrato de suporte HPE Proactive Care Advanced. Estes relatórios serão publicados no Centro de suporte HPE para o cliente aceder. A tecnologia de suporte remoto é utilizada para capturar os dados de revisão e configuração necessários para ativar a criação de análises e relatórios. No seguimento da publicação de um relatório, o ASM irá rever o relatório com o cliente numa hora acordada durante o horário de expediente local da HPE para ajudar a assegurar que existe uma compreensão clara das implicações de quaisquer problemas detetados, juntamente com a atribuição de prioridades de recomendações contidas no relatório.
Relatório de versão de software e firmware	<p>Os níveis das revisões de software e firmware do cliente podem ter impacto na segurança e estabilidade de TI. Duas vezes por ano, a Hewlett Packard Enterprise analisa os produtos ao abrigo do contrato do serviço HPE Proactive Care Advanced para verificar se estão nos níveis de revisão recomendados. A HPE fornece ao cliente um relatório que contém as recomendações para as versões de software, patches e revisões de firmware aplicáveis para cada um dos dispositivos abrangidos. O ASM irá rever estas recomendações com o cliente. A HPE realiza as seguintes atividades principais utilizando a tecnologia de suporte remoto como parte da atividade de recomendação da versão de firmware e software.⁴</p> <p>Recomendações da versão de firmware</p> <p>O relatório irá indicar as revisões de firmware instaladas e recomendadas para os dispositivos abrangidos pelo contrato HPE Proactive Care Advanced. A análise de firmware está limitada a esses dispositivos abrangidos. É também fornecida instalação para o firmware definido pela Hewlett Packard Enterprise como não instalável pelo cliente. A HPE irá instalar estas atualizações de firmware, se solicitado pelo cliente durante o tempo de cobertura do suporte do dispositivo de hardware relacionado, sem custos adicionais para o cliente. Se a HPE determinar que a atualização de firmware é concebida para instalação remota, poderão ser aplicados custos adicionais para a instalação no local das atualizações de firmware não instaláveis pelo cliente. A HPE pode fornecer assistência telefónica para firmware definido como instalável pelo cliente durante o tempo de cobertura do suporte do dispositivo de hardware. O cliente pode adquirir serviços adicionais para instalar firmware instalável pelo cliente.</p>

⁴ É necessário que o cliente instale e utilize a tecnologia de suporte remoto com a função de recolha de dados ativada.

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

FUNCIONALIDADE	ESPECIFICAÇÕES DA PRESTAÇÃO
	<p>Recomendações da versão de software</p> <p>A Hewlett Packard Enterprise irá fornecer ao cliente a análise de patches e recomendações de atualização para todos os sistemas operativos do servidor suportados, software de virtualização ou software necessário para operar dispositivos de armazenamento que são abrangidos ao abrigo do suporte do HPE Proactive Care Advanced.⁵ As recomendações de atualização são fornecidas comparando as informações da versão atual do cliente com as mais recentes versões suportadas. O HPE Proactive Care Advanced fornece ao cliente as recomendações gerais da HPE, que têm como objetivo abordar lacunas críticas nos produtos ou dispositivos individuais.</p> <p>A Hewlett Packard Enterprise pode fornecer assistência telefónica, se solicitada, para assistência na instalação de patches de software para o software suportado. O cliente pode adquirir serviços adicionais para a HPE instalar patches e revisões de software suportados.</p> <p>Para sistemas operativos selecionados ou software de virtualização⁵ que não esteja diretamente abrangido pelo acordo do HPE Proactive Care Advanced, mas esteja em execução num servidor subjacente abrangido pelo suporte do HPE Proactive Care Advanced, a HPE irá fornecer um relatório anual a indicar as revisões de software mais recentes disponíveis.</p> <p>Consulte um representante da Hewlett Packard Enterprise ou um parceiro de canal autorizado da Hewlett Packard Enterprise para obter mais detalhes.</p>
Relatório de verificação pró-ativa	<p>Duas vezes por ano, a Hewlett Packard Enterprise efetua uma verificação pró-ativa dos dispositivos abrangidos pelo HPE Proactive Care Advanced no ambiente informático do cliente. Para os servidores HPE e para alguns produtos de armazenamento e de redes, este serviço fornece a avaliação técnica do dispositivo concebida para ajudar a identificar potenciais problemas de configuração do sistema antes destes terem impacto no funcionamento empresarial do Cliente.</p> <p>A tecnologia de suporte remoto é utilizada para recolher, transportar e analisar dados de revisão e configuração de forma a identificar tendências, revisões ou parâmetros que possam ter impacto no funcionamento. Esta análise utiliza ferramentas de diagnóstico e processos para comparar os dispositivos às melhores práticas de gestão da Hewlett Packard Enterprise ou a alertas de suporte. A HPE prepara então um relatório detalhado das conclusões e realça os potenciais riscos e problemas que requerem resolução ou investigação, identifica desvios em relação às melhores práticas da HPE e recomenda um possível plano de ação para os abordar.⁶</p> <p>O Cliente recebe um relatório relativo aos servidores, armazenamento e produtos de rede suportados pela HP Hewlett Packard Enterprise. O ASM irá analisar as possíveis implicações e as recomendações sugeridas da HPE com o cliente. A implementação das recomendações é da responsabilidade do cliente; contudo, é possível adquirir assistência adicional da HPE.</p>
Relatório de incidentes	<p>O cliente recebe um relatório trimestral que lista o histórico e a tendência de casos do cliente. O ASM irá debater com o cliente o conteúdo do relatório, detalhes de incidentes, resolução e tendências a longo prazo.</p>
Publicação de relatórios	<p>Os relatórios de versão de firmware e software, relatórios de verificação pró-ativa e relatórios de incidentes são fornecidos eletronicamente como parte deste serviço. Através do Centro de suporte HPE (HPESC), os relatórios são publicados utilizando funcionalidades de segurança concebidas para manter a confidencialidade. Os relatórios são publicados na conta do Centro de suporte HPE para serem acedidos por clientes utilizadores autorizados.</p>

⁵ Uma lista de produtos suportados pelo HPE Proactive Care Advanced, com o sistema operativo e o software de virtualização selecionados, pode ser encontrada em hpe.com/services/proactivecareadvancedsupportedproducts

⁶ É necessário que o cliente instale e utilize a tecnologia de suporte remoto com a função de recolha de dados ativada.

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

FUNCIONALIDADE	ESPECIFICAÇÕES DA PRESTAÇÃO
Créditos para aconselhamento e serviços técnicos	<p>O HPE Proactive Care Advanced proporciona acesso a técnicos especializados de acordo com as necessidades. Isto aumenta e complementa a própria equipa de TI do cliente com competências e capacidades numa base flexível. Para facilitar este acesso, são incluídos 10 créditos em cada ano do contrato de suporte do cliente para cada dispositivo configurado. Estes créditos são utilizados para financiar serviços técnicos, aconselhamento e assistência. Um dispositivo configurado é definido como um dispositivo de chassis configurado com componentes e software. Encontra-se disponível para consulta uma lista de categorias de dispositivos configurados que incluem créditos em hpe.com/services/proactivecareadvancedsupportedproducts. É possível adquirir facilmente créditos adicionais com ou durante o contrato de suporte, através da seleção de serviços pró-ativos HPE por parte dos clientes que entendam precisar de mais do que o que se encontra incluído na oferta padrão. Os créditos incluídos no acordo HPE Proactive Care Advanced serão utilizados numa base anual para assistência e serviços e técnicos em produtos e sistemas suportados pelo HPE Proactive Care Advanced. O ASM irá trabalhar com o cliente para determinar a forma preferida para utilizar os seus créditos. Estes créditos anuais expiram no final de cada ano, na data de aniversário do contrato de suporte Proactive Services Advanced do cliente. Quaisquer créditos não utilizados não podem ser transferidos para o próximo ano do contrato de suporte e não são reembolsáveis.</p>
Planeamento e revisões do suporte	<p>O ASM e o cliente trabalharão em conjunto para desenvolver e documentar um plano de suporte. O ASM irá consultar o cliente acerca de futuras prioridades de TI e delinear de que forma os produtos e serviços baseados em créditos da Hewlett Packard Enterprise podem ser utilizados para ajudar a tirar o máximo proveito. Uma vez que as necessidades e pressões no departamento de TI estão em constante alteração, este processo é repetido a cada seis meses para ajudar a assegurar um alinhamento contínuo e rever o que foi alcançado. Durante as reuniões de revisão semestrais, o ASM poderá partilhar as melhores práticas da HPE e fornecer aconselhamento operacional e técnico de TI para ajudar com o planeamento de suporte.</p>
Tecnologia de suporte remoto	<p>O serviço HPE Proactive Care Advanced utiliza ferramentas de serviço exclusivas da Hewlett Packard Enterprise, que são referidas nesta ficha técnica como tecnologia de suporte remoto. O suporte remoto é o principal método para fornecer monitorização de eventos, criação automática de casos e uma variedade de relatórios pró-ativos. A versão atual da tecnologia de suporte remoto, com a função de recolha de dados ativada, é um pré-requisito para fornecer o serviço HPE Proactive Care Advanced. Se o cliente não instalar e utilizar a versão atual da tecnologia de suporte remoto, a HPE não irá fornecer o relatório de versão de software e firmware, relatório de verificação pró-ativa, compromisso de reparação de hardware, monitorização remota e serviço de registo automático de chamadas do serviço Proactive Care Advanced.</p> <p>Assistência na instalação da tecnologia de suporte remoto</p> <p>A tecnologia de suporte remoto da é disponibilizada a clientes como uma funcionalidade do serviço Proactive Care Advanced.</p> <p>O cliente é responsável pela instalação da tecnologia de suporte remoto. Para ajudar a assegurar uma instalação bem-sucedida da tecnologia de suporte remoto, a HPE irá fornecer até 8 horas de aconselhamento técnico remoto para a instalação e configuração da tecnologia de suporte remoto inicial a pedido do cliente. O ASM irá debater este assunto com o cliente no início do contrato para determinar se é necessária assistência e irá depois ajudar a organizar a assistência caso seja necessário.</p> <p>Como parte desta atividade, a Hewlett Packard Enterprise irá explicar as funcionalidades e vantagens da tecnologia de suporte remoto e recomenda a configuração adequada com base no tipo e número de dispositivos suportados no ambiente HPE Proactive Care Advanced do cliente.</p> <p>Para manter a elegibilidade contínua para este serviço, o cliente é responsável por ativar a transferência de dados para a Hewlett Packard Enterprise, acrescentar corretamente dispositivos à configuração, instalar atualizações futuras e manter os detalhes de contacto do cliente configurados na solução de tecnologia de suporte remoto. O cliente confirma e concorda em instalar a tecnologia de suporte remoto durante o processo de inicialização do serviço.</p>

Tabela 4. Especificações: Gestão de Incidentes

FUNCIONALIDADE	ESPECIFICAÇÕES DA PRESTAÇÃO
Processamento de otimização de suporte	<p>O cliente pode contactar a HPE 24 horas por dia, 7 dias por semana. Quando o cliente entra em contacto devido a um incidente crítico, a HPE tem como objetivo colocar o cliente em contacto com um TSS ou devolver a chamada nos 15 minutos seguintes.</p> <p>O TSS tem formação na resolução de problemas em ambientes informáticos complexos e tem acesso à base de dados completa de conhecimento técnico e recursos da Hewlett Packard Enterprise empregues para ajudar a diagnosticar e resolver problemas rapidamente. No caso de ocorrer um problema de hardware que necessite de deslocação ao local, é enviado um CE de hardware para as instalações do cliente, de acordo com o nível de assistência reativa de hardware adquirido para o dispositivo afetado. Para além de fornecer resolução de problemas, o TSS utiliza uma gestão de casos rigorosa e procedimentos de escalamento e recorre a especialistas técnicos adicionais, conforme necessário.</p> <p>Os compromissos de tempo de compromisso de reparação e os tempos de resposta no local para suporte de hardware, assim como os tempos de resposta remota para suporte de software, podem diferir consoante a gravidade do incidente e o nível adquirido de assistência no local. O Cliente determina o nível de gravidade do incidente quando regista ou confirma um caso com a Hewlett Packard Enterprise. Os níveis de gravidade dos incidentes estão definidos na secção Condições gerais/Outras exclusões.</p> <p>Depois de ser efetuado um pedido de assistência e de a Hewlett Packard Enterprise ter confirmado⁷ a receção do caso, a HPE irá procurar isolar o problema de hardware ou software e, por via remota, diagnosticar, reparar e tentar resolver o problema com o cliente. Antes de qualquer assistência no local, a HPE poderá iniciar e efetuar testes de diagnóstico remotos, utilizando ferramentas de automatização inovadoras para aceder aos produtos abrangidos ou poderá recorrer a outros meios disponíveis para facilitar a resolução remota de problemas. É possível criar automaticamente, e de forma permanente, casos de incidentes para produtos relacionados com a HPE, utilizando a tecnologia de suporte remoto. Os clientes podem, também, reportar problemas à HPE através de um número de telefone de acesso especial ou eletronicamente através do HPESC.</p> <p>A Hewlett Packard Enterprise reserva-se o direito de determinar a resolução final de todos os problemas notificados.</p>
Otimização de gestão de incidentes críticos	<p>A Hewlett Packard Enterprise utiliza ferramentas de gestão de casos integradas e procedimentos de escalamento otimizado para ajudar a resolver incidentes de suporte complexos. Para incidentes de gravidade 1, a HPE irá atribuir um CEM para monitorizar e coordenar internamente o processo ponta a ponta e fornecer a rápida e eficaz mobilização de recursos com experiência adicional para ajudar a acelerar a resolução de um incidente. O CEM irá fornecer atualizações de progresso regulares diretamente ao cliente. Para incidentes de gravidade 1, a HPE poderá fornecer uma revisão pós-incidente, segundo o seu critério. Esta atividade ajuda a identificar as melhorias sugeridas que poderiam ser efetuadas pelo cliente ou pela HPE e tem como objetivo ajudar a prevenir a ocorrência de incidentes semelhantes ou a melhorar o tratamento dos incidentes no futuro. Os níveis de gravidade dos incidentes estão definidos na secção Condições gerais/Outras exclusões.</p>
Capacidade de registo automático de chamadas⁸	<p>Para dispositivos suportados, as capacidades de registo automático de chamadas estão ativadas para que os dispositivos submetam incidentes de serviço diretamente à Hewlett Packard Enterprise utilizando a tecnologia de suporte remoto.⁸ Os incidentes são submetidos com "dados da falha" 24x7 e são respondidos dentro do prazo do nível de serviço para o dispositivo associado. Quando configurado, o HPE Insight Online poderá fornecer um ponto de visibilidade único para os incidentes e resolução.</p>

⁷ Consulte a secção de "Condições gerais/Outras exclusões" para mais detalhes.

⁸ É necessário que o cliente instale e utilize a tecnologia de suporte remoto com a função de recolha de dados ativada.

Tabela 4. Especificações: Gestão de incidentes [continuação]

FUNCIONALIDADE	ESPECIFICAÇÕES DA PRESTAÇÃO
Suporte básico de software e gestão de chamadas colaborativas para software não HPE em produtos de hardware HPE elegíveis⁹	<p>Nos casos em que o cliente não adquiriu o suporte HPE Proactive Care Advanced para produtos de software não HPE selecionados incluídos no equipamento de hardware elegível abrangido pelo suporte HPE Proactive Care Advanced, a Hewlett Packard Enterprise irá fornecer as funcionalidades de suporte básico de software e gestão de chamadas colaborativas conforme descrito abaixo, em vez do suporte de software HPE Proactive Care Advanced conforme descrito na secção "Suporte de software" da tabela 4.</p> <p>O suporte básico de software em determinados produtos de software não HPE está limitado ao seguinte: A Hewlett Packard Enterprise irá tentar resolver os problemas nestes produtos ao aplicar ou ao solicitar ao cliente correções que foram disponibilizadas ou são do conhecimento da HPE. Em alguns casos, o suporte poderá ser limitado à comunicação de uma correção conhecida disponível através da instalação de uma atualização ou patch de software 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 respetivo fornecedor de software. Se o problema continuar sem resolução, a gestão de chamadas colaborativas pode ser iniciada a pedido do cliente. O suporte básico de software está disponível 24 horas por dia, 7 dias por semana. Se a Hewlett Packard Enterprise determinar que um problema é causado por um determinado produto do fornecedor independente de software (ISV) e que o problema não será resolvido pelas correções conhecidas e disponíveis aplicadas pelo cliente, a HPE irá, a pedido do cliente, iniciar uma gestão de chamadas colaborativas com o ISV.</p> <p>A gestão de chamadas colaborativas pode ser fornecida apenas nos casos onde os clientes tenham contratos de suporte ativos e adequados em vigor com os ISV selecionados e o cliente efetuar os passos necessários para garantir que a Hewlett Packard Enterprise pode submeter chamadas em nome do cliente para o propósito específico de efetuar uma chamada de assistência com o fornecedor. A HPE irá recorrer ao ISV e fornecer a informação sobre o problema do cliente, conforme obtida durante a chamada de serviço do suporte básico de software. A HPE irá disponibilizar o TSS para uma conferência por telefone com o ISV como método preferencial de abordagem, contudo o processo ficará sujeito à participação do fornecedor e poderá variar consoante o ISV. Uma vez transferida a chamada para o ISV, a responsabilidade de resolução do problema do cliente passa a ser do ISV. Uma vez transferida a chamada para o ISV, a chamada estará sujeita aos níveis de suporte do contrato entre o cliente e o ISV. Assim que o ISV estiver envolvido, a HPE terminará a chamada da HPE, mas o cliente ou o ISV poderão retomar o problema do serviço com a HPE, se necessário, ao referenciar o número de identificação da chamada original.</p>
Bases de dados de conhecimento e acesso ao Centro de suporte HPE	<p>A Hewlett Packard Enterprise disponibiliza acesso ao HPSC como parte do serviço HPE Proactive Care Advanced. O HPESC é o portal de suporte da próxima geração da HPE que disponibiliza um recurso online útil. As funções chave deste portal personalizado incluem HPE Insight Online (painel personalizado), fóruns de suporte, abertura de casos de suporte, controladores, gestão de patches, páginas de produto, apoio na resolução de problemas, principais problemas, detalhes de garantia e contrato e atualizações de software. Os créditos de serviço também podem ser geridos através do HPESC. O acesso e funcionalidade do HPESC estão ativados através da ligação do HPE passport do cliente aos contratos de serviço e têm de ser efetuados para ativar todas as funcionalidades disponíveis. Para mais informações, consulte hpe.com/support/hpesc</p> <p>Através do HPESC, o cliente tem acesso a:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Relatórios Proactive Care publicados para o cliente. • Subscrição de notificações de serviço pró-ativo relacionado com hardware e participação em fóruns de suporte para resolver problemas e partilhar as melhores práticas com outros utilizadores registados. • Pesquisas alargadas baseadas na Web de documentos de suporte técnico elegíveis, de modo a permitir uma resolução de problemas mais rápida. • Algumas ferramentas de diagnóstico de serviço exclusivas da Hewlett Packard Enterprise com acesso por palavra-passe. • Uma ferramenta baseada na Web para o envio de questões diretamente para a Hewlett Packard Enterprise. A ferramenta ajuda a solucionar 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, incluindo casos abertos por telefone.
Bases de dados de conhecimento e acesso ao Centro de suporte HPE (continuação)	<ul style="list-style-type: none"> • Pode procurar informações sobre determinados produtos de outros fornecedores nas bases de dados de conhecimento disponíveis da Hewlett Packard Enterprise e de terceiros, para obter respostas a questões de suporte e participar em fóruns de suporte. Este serviço poderá estar limitado, por restrições de acesso de terceiros. • Serviços, que o cliente pode procurar, seleccionar e agendar utilizando créditos, bem como ver o saldo atual de créditos disponíveis.

⁹ Para uma lista de produtos de software não HPE elegíveis para suporte básico de software e gestão de chamadas colaborativas, consulte hpe.com/services/collaborativesupport. Para além dos produtos abrangidos nesta lista, quaisquer produtos e variações adicionais do ISV relativamente a estas prestações, encontram-se em hpe.com/services/proactivecareadvancedsupportedproducts.

Tabela 4. Especificações: Gestão de incidentes [continuação]

FUNCIONALIDADE	ESPECIFICAÇÕES DA PRESTAÇÃO
Materiais e peças de substituição	<p>A Hewlett Packard Enterprise fornecerá as peças de substituição e os materiais necessários para manter o produto de hardware abrangido pelo serviço em condições de funcionamento, incluindo peças e materiais para melhorias disponíveis e recomendadas de engenharia. As peças de substituição fornecidas pela HPE serão novas ou funcionalmente equivalentes a peças novas em termos de desempenho. Todas as peças substituídas tornam-se propriedade da HPE, exceto se tiverem sido adquiridas opções de retenção de materiais defeituosos ou retenção completa de materiais defeituosos. Os clientes que desejam manter, desmagnetizar ou de outro modo destruir fisicamente as peças substituídas serão faturados e terão de pagar o montante correspondente da lista de preços pela peça de substituição.</p> <p>Os consumíveis e peças de consumo não são suportados e não serão fornecidos como parte do serviço; são aplicáveis aos consumíveis e peças de consumo os termos e condições de garantia padrão. A reparação ou substituição de quaisquer consumíveis e peças de consumo é da responsabilidade do cliente. Poderão ser aplicadas algumas exceções; contacte a Hewlett Packard Enterprise para obter mais informações. Se uma peça de consumo for elegível para cobertura, conforme determinado pela HPE, os compromissos de tempo de reparação e tempos de resposta no local não se aplicam à reparação ou substituição da peça de consumo abrangida.</p> <p>Utilização máxima/tempo de vida útil máximo suportado</p> <p>As peças e os componentes que atingiram o tempo de vida útil máximo suportado e/ou o limite máximo de utilização, conforme estabelecido no manual de funcionamento do fabricante, nas especificações rápidas ("QuickSpecs") do produto ou na ficha técnica do produto, não serão fornecidos, reparados ou substituídos como parte deste serviço.</p>
Atualizações de firmware para produtos elegíveis	<p>Apesar de a Hewlett Packard Enterprise lançar atualizações de firmware elegíveis para produtos de hardware da HPE, estas atualizações são apenas disponibilizadas aos clientes com um acordo ativo que lhes permite aceder a essas atualizações.</p> <p>Os clientes do HPE Proactive Care Advanced terão o direito de transferir, instalar e utilizar atualizações de firmware para produtos de hardware abrangidos por este serviço, sujeitos a todas as restrições de licença aplicáveis nos termos de venda padrão atuais da HPE.</p> <p>A Hewlett Packard Enterprise irá verificar o direito a atualizações através de meios razoáveis (como um código de acesso ou outro identificador) e o cliente é responsável por qualquer utilização dessas ferramentas de acesso de acordo com os termos desta ficha técnica e outros acordos aplicáveis com a HPE.</p> <p>A Hewlett Packard Enterprise poderá tomar passos razoáveis adicionais, incluindo auditorias, para verificar o cumprimento do cliente dos termos deste acordo com a HPE, incluindo esta ficha de dados.</p> <p>Para clientes com licenças para produtos de software com base em firmware (funcionalidades implementadas em firmware ativado através da aquisição de um produto de licença de software separado), o cliente tem também de ter, se disponível, um contrato de suporte de software HPE ativo para receber, transferir, instalar e utilizar atualizações de firmware. A HPE irá fornecer, instalar ou assistir o Cliente com a instalação de atualizações de firmware conforme previamente descrito neste documento apenas se o Cliente tem a licença para utilizar as 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 originais do fabricante ou da HPE.</p>
Escolha do nível do serviço para gestão de incidentes	<p>Cada nível do serviço HPE Proactive Care Advanced inclui suporte para a prevenção de problemas e gestão de incidentes para produtos de hardware e software. Para cada nível do serviço HPE Proactive Care Advanced, a HPE disponibiliza todas as funcionalidades principais do serviço de prevenção de problemas indicadas nas tabelas 2 e 3, assim como as funcionalidades principais correspondentes do serviço de gestão de incidentes indicadas na tabela 4.</p> <p>Para produtos de hardware, o portfólio do HPE Proactive Care Advanced oferece três níveis de serviço distintos.¹⁰</p> <ul style="list-style-type: none"> • Serviço HPE Proactive Care Advanced, no dia útil seguinte • Serviço HPE Proactive Care Advanced, resposta em 4 horas, 24x7 • Serviço HPE Proactive Care Advanced, compromisso de reparação em 6 horas <p>O portfólio do HPE Proactive Care Advanced também oferece os mesmos três níveis de serviço com a inclusão de retenção de suportes defeituosos (DMR) de hardware e retenção completa de materiais defeituosos (CDMR) como funcionalidades opcionais adicionais que o cliente pode optar por adquirir com base nos seus requisitos. Para produtos elegíveis, esta opção de funcionalidade do serviço DMR, se adquirida, permite que o cliente fique com as unidades de disco rígido ou SSD/Flash elegíveis com defeito, abrangidas pela cobertura deste serviço, das quais o cliente não pretende abdicar devido à natureza sensível dos dados contidos no disco ("unidade de disco ou SSD/Flash"). Todas as unidades de disco ou SSD/Flash elegíveis num sistema abrangido têm de ser incluídas na DMR. Para além da DMR, a opção de funcionalidade do serviço CDMR, se adquirida, permite ao cliente obter componentes adicionais que foram designados pela HPE como tendo capacidade de retenção de dados, tais como módulos de memória. Todos os componentes de retenção de dados elegíveis num sistema abrangido devem participar na CDMR. Os componentes que podem ser obtidos sob esta funcionalidade do serviço estão definidos no documento localizado em hpe.com/services/cdmr.</p>

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

Tabela 4. Especificações: Gestão de incidentes [continuação]

FUNCIONALIDADE	ESPECIFICAÇÕES DA PRESTAÇÃO
	<p>Para produtos de software, o serviço HPE Proactive Care Advanced fornece suporte para software 24 horas por dia, 7 dias por semana incluindo feriados da HPE. Quando um incidente de software não crítico (gravidade 3 ou 4) é registado, a HPE responderá à chamada no prazo de 2 horas após o pedido de serviço ter sido registado. A HPE proporciona suporte corretivo para resolver problemas de produtos de software identificáveis e reproduzíveis pelo cliente. A HPE proporciona também suporte para ajudar o cliente a identificar problemas que são difíceis de reproduzir. O cliente recebe assistência para a resolução de incidentes e para a definição de parâmetros de configuração. Para situações de resposta de software críticas (gravidade 1 ou 2), consulte a funcionalidade "Processamento de otimização de suporte" descrita anteriormente no presente documento.</p> <p>As variações dos níveis de serviço de hardware reativo do HPE Proactive Care Advanced estão descritas na secção seguinte. Todos os períodos de cobertura estão sujeitos à disponibilidade local.</p> <p>Contacte um ponto de venda local da Hewlett Packard Enterprise para obter informações detalhadas acerca da disponibilidade do serviço.</p>
Opções de suporte para incidentes de hardware	
Serviço HPE Proactive Care Advanced, no dia útil seguinte	<p>A Hewlett Packard Enterprise disponibiliza os seguintes níveis de serviço reativo para os dispositivos específicos abrangidos nesta opção:</p> <p>Período de cobertura do suporte de hardware:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Horário de expediente normal, dias úteis normais (9x5): O serviço está disponível 9 horas/dia entre as 08h00 e as 17h00, hora local, de segunda a sexta-feira, excluindo feriados da HPE. <p>Tempo de resposta no local para suporte de hardware:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Resposta no dia útil seguinte, no local: Durante o período de cobertura no local, um representante autorizado da Hewlett Packard Enterprise (CE) irá visitar as instalações do cliente para iniciar o serviço de manutenção do hardware no dia de cobertura seguinte após a chamada ter sido recebida e confirmada pela HPE. As funcionalidades do serviço estão definidas na área "Suporte de hardware no local" da secção Limitações do serviço. A disponibilidade nos tempos de resposta depende da proximidade do local do cliente ao centro de suporte designado pela HPE. Consulte a tabela 6 para mais informações. Contacte a HPE para obter mais informações.
Serviço HPE Proactive Care Advanced, resposta em 4 horas, 24x7	<p>A Hewlett Packard Enterprise disponibiliza os seguintes níveis de serviço reativo para os dispositivos específicos abrangidos nesta opção:</p> <p>Período de cobertura do suporte de hardware:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 24x7: O serviço está disponível 24 horas por dia, 7 dias por semana, incluindo feriados da HPE. <p>Tempo de resposta no local para suporte de hardware:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Resposta no local em 4 horas: Durante o período de cobertura no local, um representante autorizado da Hewlett Packard Enterprise (CE) visitará as instalações do cliente para iniciar o serviço de manutenção do hardware nas 4 horas após a chamada ter sido recebida e confirmada pela HPE. As funcionalidades do serviço estão definidas na área "Suporte de hardware no local" da secção Limitações do serviço. A disponibilidade nos tempos de resposta depende da proximidade do local do cliente ao centro de suporte designado pela HPE. Consulte a tabela 6 para mais informações. Contacte a HPE para obter mais informações.
Serviço HPE Proactive Care Advanced, compromisso de reparação em 6 horas	<p>A Hewlett Packard Enterprise disponibiliza os seguintes níveis de serviço reativo para os dispositivos específicos abrangidos nesta opção:</p> <p>Período de cobertura do suporte de hardware:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 24x7: O serviço está disponível 24 horas por dia, 7 dias por semana, incluindo feriados da HPE. <p>Compromisso de tempo de reparação de hardware:</p> <p>Para incidentes críticos (gravidade 1 e 2), a Hewlett Packard Enterprise recorrerá a esforços comercialmente razoáveis para restabelecer a condição de funcionamento do hardware abrangido nas 6 horas após a chamada ter sido recebida e confirmada pela HPE. As funcionalidades do serviço estão definidas nas áreas de "Suporte de hardware" no local e "Compromisso de reparação de hardware" da secção Limitações do serviço. A disponibilidade dos tempos de resposta e tempos de compromisso de reparação depende da proximidade do local do cliente ao centro de suporte designado pela HPE. Consulte a tabela 6 para mais informações. Contacte a HPE para obter mais informações.</p> <p>No caso de incidentes não críticos (gravidade 3 e 4) ou a pedido do cliente, a Hewlett Packard Enterprise irá colaborar com o cliente para agendar um momento acordado para o início da ação de reparação e o compromisso de 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 compromisso de reparação refere-se ao período de tempo que inicia quando a chamada inicial foi recebida e confirmada pela Hewlett Packard Enterprise ou no começo do trabalho agendado no contrato com o cliente, conforme especificado na secção Condições gerais/Outras exclusões. O tempo de compromisso de reparação termina com a decisão, por parte da HPE, de que o hardware está reparado ou quando o evento comunicado é fechado com a explicação de que a HPE determinou que, atualmente, não é necessária qualquer intervenção no local.</p>

Tabela 4. Especificações: Gestão de incidentes [continuação]

FUNCIONALIDADE	ESPECIFICAÇÕES DA PRESTAÇÃO
	<p>A reparação é considerada concluída quando a Hewlett Packard Enterprise verifica que a avaria do hardware foi corrigida ou que o hardware foi substituído. A HPE não é responsável por qualquer perda de dados e o cliente é responsável por implementar os procedimentos de cópia de segurança apropriados. A verificação pela HPE pode ser realizada mediante conclusão de um autoteste de arranque (power-on self-test), diagnóstico autónomo ou verificação visual de funcionamento adequado. Segundo o seu critério exclusivo, a HPE irá determinar o nível necessário de testes para verificar se o equipamento se encontra reparado. Segundo o seu critério exclusivo, a HPE poderá substituir temporária ou permanentemente o produto, a fim de satisfazer o compromisso de tempo de reparação. Os produtos de substituição são novos ou funcionalmente equivalentes a novos em termos de desempenho. Os produtos substituídos passarão a ser propriedade da HPE.</p> <p>Serão necessários 30 dias, a contar da data de aquisição deste serviço, para preparar e realizar as auditorias e processos necessários de forma a que o compromisso de tempo de reparação de hardware possa ser cumprido. Durante este período inicial de 30 dias e até 5 dias úteis adicionais após a conclusão da auditoria, a Hewlett Packard Enterprise irá disponibilizar um tempo de resposta no local de 4 horas.</p> <p>Gestão avançada de inventário de peças (apenas para compromisso de tempo de reparação).</p> <p>Para suportar os compromissos de tempo de reparação da Hewlett Packard Enterprise, é mantido um inventário de peças críticas de substituição para Clientes que tenham selecionado a opção de tempo de reparação. Este inventário é guardado em instalações designadas pela HPE. Estas peças são geridas, de modo a permitir uma disponibilidade de inventário contínua, estando sempre acessíveis a representantes autorizados da Hewlett Packard Enterprise que respondem a chamadas elegíveis.</p>
Atualizações de documentação e produto de software	<p>À medida que a Hewlett Packard Enterprise lança as atualizações para software HPE, as últimas revisões do software e dos manuais de referência são disponibilizadas ao cliente. Para determinado software de terceiros, a HPE fornecerá atualizações de software à medida que essas atualizações forem disponibilizadas por terceiros ou a HPE fornecerá instruções ao cliente acerca de como obter quaisquer atualizações de software diretamente de terceiros. Serão também fornecidos ao cliente, um código de acesso, uma chave de licença ou instruções para a obtenção de um código de acesso ou chave de licença, quando forem necessários para a transferência, instalação ou execução da análise de software mais recente.</p>
	<p>Para a maioria do software da Hewlett Packard Enterprise e software selecionado de terceiros suportado pela HPE, as atualizações estarão disponíveis através do portal de atualizações de software e licenças através do HPESC. 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.</p> <p>Para software de terceiros suportado pela HPE, pode ser necessário o cliente efetuar a transferência das atualizações diretamente do Web site do fornecedor.</p>
Licença para a utilização de atualizações de software	<p>O Cliente recebe a licença para utilizar as atualizações de software para o software da HPE ou de terceiros suportados pela HPE para cada sistema, socket, processador, núcleo de processador ou licença de software de utilizador final coberta por este serviço, conforme permitido pelos termos da licença de software da Hewlett Packard Enterprise ou do fabricante original.</p> <p>Os termos de licença devem encontrar-se conforme descritos nos termos de licenciamento de software HPE correspondendo à licença de software subjacente aos pré-requisitos do cliente ou de acordo com os termos de licenciamento atuais do outro fabricante de software, se aplicáveis, incluindo quaisquer termos de licenciamento de software adicionais que possam acompanhar as atualizações de software fornecidas no âmbito deste serviço.</p>
Método de atualizações de software e documentação recomendado pela HPE	<p>Para atualizações de software e documentação da HPE ou de terceiros suportado 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 no portal de atualizações de software e licenças ou através de um Web site alojado por terceiros.</p>

Tabela 5. Especificações: Acesso adicional opcional a experiência técnica

FUNCIONALIDADE	ESPECIFICAÇÕES DA PRESTAÇÃO
Seleção de serviços pró-ativos e serviços técnicos	A experiência técnica adicional fornecida é uma funcionalidade opcional e é uma forma flexível de aumentar e complementar as capacidades da própria equipa de TI do cliente, proporcionando capacidade especializada com base nas necessidades. Se o cliente desejar aceder aos serviços técnicos da HPE, tal pode ser fornecido através do portfólio de serviços técnicos HPE por evento ou ao adquirir a seleção e serviços pró-ativos HPE. A seleção de serviços pró-ativos HPE pode ser utilizada pelos clientes do HPE Proactive Care Advanced para a aquisição de créditos adicionais. Pode encontrar mais informação sobre a seleção de serviços pró-ativos HPE em hpe.com/services/proactiveselect .

Tabela 6. Especificações: Zonas de deslocações de serviço

FUNCIONALIDADE	ESPECIFICAÇÕES DA PRESTAÇÃO		
Localizações geográficas	As zonas de deslocação e os encargos, se aplicáveis, podem variar em algumas áreas geográficas.		
Tabela das zonas de deslocação para tempo de resposta no local para hardware	Distância em relação ao centro de suporte HPE	Tempo de resposta em 4 horas para hardware no local para hardware no local	Tempo de resposta no dia útil seguinte para hardware no local para hardware no local
	0 a 160 km	4 horas	Dia de cobertura seguinte
	163 a 322 km (161 a 320 milhas)	8 horas	1 dia adicionalde cobertura
	321 a 480 km (201 a 300 milhas)	Definido no momento da encomenda e sujeito a disponibilidade	2 dias adicionaisde cobertura
	Mais de 480 km (mais de 300 milhas)	Definido no momento da encomenda e sujeito a disponibilidade	Definido no momento da encomenda e sujeito a disponibilidade
Compromisso de tempo de reparação de hardware	Está disponível um compromisso de tempo de reparação de hardware para instalações localizadas num raio de 80 km de um centro de suporte designado pela HPE. As zonas de deslocação e os encargos podem variar em algumas áreas geográficas. O compromisso de tempo de reparação de hardware não se encontra disponível para instalações localizadas a mais de 160 km de um centro de suporte HPE. Para instalações que estejam localizadas no limite de 81 a 160 km de um centro de suporte designado pela HPE, aplica-se um compromisso de tempo de reparação de hardware ajustado, conforme apresentado na tabela abaixo.		
Tabela das zonas de deslocação para tempo de resposta no local para reparação de hardware	Distância em relação ao centro de suporte HPE	6 horas de tempo de compromisso de reparação de hardware	
	0 a 80 km	6 horas	
	81 a 160 km	8 horas	
	Superior a 160 km	Não disponível	

Limitações do serviço

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

Em casos em que o cliente adquira suporte HPE Proactive Care Advanced adicional, as prestações de serviços pró-ativos para os dispositivos adicionais serão fornecidas com os dispositivos existentes ao abrigo do contrato.

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

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

Âmbito de produtos abrangidos

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

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

Limitações gerais

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

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

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

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

Compromisso de reparação de hardware

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

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

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

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

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

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 conjuntos de armazenamento empresariais e produtos de correia empresariais selecionados.

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

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

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

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

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

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

Suporte de hardware no local

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

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 instalações do cliente em relação a um escritório de suporte designado pela Hewlett Packard Enterprise. Para verificar a disponibilidade do serviço, o cliente deve contactar o seu representante de Serviços Hewlett Packard Enterprise local.

Para questões técnicas relativas ao hardware que não possam, na opinião da Hewlett Packard Enterprise, ser resolvidas remotamente, um representante autorizado da Hewlett Packard Enterprise fornecerá o suporte técnico no local aos produtos de hardware abrangidos, de modo a garantir a sua condição de funcionamento. Para certos produtos, a HPE pode, se assim o entender, optar por substituir os produtos de hardware em vez de os reparar. Os produtos de substituição são novos ou funcionalmente equivalentes a novos em termos de desempenho. Os produtos substituídos passarão a ser propriedade da HPE.

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

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

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

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

Os tempos de resposta são calculados apenas durante o período de cobertura e podem ser transferidos para o dia seguinte para o qual existe um período de cobertura. As opções de tempo de resposta disponíveis para os produtos elegíveis encontram-se especificadas na tabela de opções de nível de serviço. Todos os tempos de resposta encontram-se sujeitos à disponibilidade local. Contacte um ponto de venda local da Hewlett Packard Enterprise para obter informações detalhadas acerca da disponibilidade do serviço.

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

Software

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

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

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

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

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

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

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

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

Pré-requisitos do serviço

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

Caso a Hewlett Packard Enterprise solicite uma auditoria, serão necessários 30 dias a contar da data de aquisição do serviço para preparar e realizar as auditorias e 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.

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

Para o compromisso de tempo de reparação de hardware, a Hewlett Packard Enterprise exige que todos os dispositivos e configurações sejam suportados pela tecnologia de suporte remoto e o cliente tem de instalar e utilizar a versão atual da tecnologia de suporte remoto com uma ligação segura à HPE de modo a permitir a prestação do serviço.

A instalação e utilização da tecnologia de suporte remoto, incluindo a instalação e a ativação de quaisquer agentes e a transferência de dados para a Hewlett Packard Enterprise é obrigatória para produzir o relatório de versão de software e firmware, relatório de verificação pró-ativa, compromisso de tempo de reparação de hardware, monitorização remota e o serviço de registo automático de chamadas do serviço HPE Proactive Care Advanced. Durante o período em que o cliente não tenha implementado a tecnologia de suporte remoto ou se as configurações ou os dispositivos do cliente não forem suportados pela tecnologia de suporte remoto e o cliente não efetuar os passos necessários para fornecer os dados requeridos à HPE, a HPE não fica obrigada a fornecer quaisquer serviços afetados e o cliente mantém-se responsável pelo pagamento total de todas as taxas associadas ao fornecimento do serviço HPE Proactive Care Advanced.

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

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

Responsabilidades do cliente

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

O cliente tem de fornecer informação precisa e completa, de uma forma atempada, conforme necessário para a Hewlett Packard Enterprise realizar os serviços.

Para os serviços pró-ativos fornecidos pelo serviço HPE Proactive Care Advanced, o cliente deverá fornecer à HPE a informação de contacto apropriada do gestor do sistema (nome, e-mail e número de telefone) como principal responsável pela viabilidade operacional da infraestrutura abrangida pelo HPE Proactive Care Advanced. O cliente irá identificar um ponto focal e uma equipa interna do cliente para trabalhar em colaboração com o ASM atribuído pela Hewlett Packard Enterprise.

O compromisso de tempo de reparação depende do facto de o cliente disponibilizar acesso imediato e sem restrições ao sistema, 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 momento programado acordado.

Mediante pedido da Hewlett Packard Enterprise, poderá ser necessário que o cliente reúna esforços de modo a proporcionar à HPE uma resolução remota do problema, assim como produtos finais pró-ativos. O cliente deverá:

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

O Cliente é responsável por instalar e configurar todos os dispositivos suportados e por manter a tecnologia de suporte remoto adequada com uma ligação segura à Hewlett Packard Enterprise. O cliente é responsável por fornecer todos os recursos necessários de acordo com as notas de versão da tecnologia de suporte remoto de modo a permitir a prestação do serviço e opções. O cliente também deve fornecer qualquer hardware solicitado para alojar a tecnologia de suporte remoto. Quando se encontra instalada uma solução de suporte remoto HPE, o cliente deverá igualmente manter os detalhes de contacto configurados na versão da tecnologia de suporte remoto, que a HPE utilizará para responder a uma falha de um dispositivo. Para obter mais informações sobre os requisitos, especificações e exclusões, o Cliente deve contactar um representante Hewlett Packard Enterprise local. Nas chamadas agendadas, o cliente deve disponibilizar imediatamente o equipamento à HPE para as atividades de recuperação no momento acordado.

Nos casos em que sejam enviadas peças de CSR ou produtos de substituição para resolver o problema, o cliente é responsável por devolver a peça ou o produto avariado dentro de um período de tempo designado pela HPE. 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 receção, o cliente fica obrigado ao pagamento do preço de tabela da HPE pela peça ou o produto com defeito, conforme seja determinado pela HPE.

De modo à Hewlett Packard Enterprise proporcionar a gestão de chamadas colaborativas, o cliente tem de ter um contrato de suporte ativo com o 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 quaisquer ações necessárias para garantir que a HPE consegue efetuar chamadas em nome do cliente. Além disso, o cliente tem de fornecer à HPE a informação adequada necessária para a HPE iniciar uma chamada de serviço com o fornecedor de software em nome do cliente. Se o cliente não satisfizer estes requisitos, a HPE não poderá transferir chamadas para o fornecedor e não assumirá quaisquer responsabilidades por não o conseguir fazer. As obrigações da HPE estão limitadas apenas à colocação de chamadas de suporte. A aquisição da gestão de chamadas colaborativas não estabelece um contrato de suporte entre o cliente e o fornecedor à HPE. O cliente é ainda responsável pelo desempenho das suas obrigações ao abrigo desses acordos, que incluem o pagamento de todas as taxas aplicáveis, incluindo quaisquer taxas que possam aplicar-se como resultado do registo de chamadas com o fornecedor. A HPE não é responsável pelo desempenho ou não desempenho de outros fornecedores, dos seus produtos ou dos respetivos serviços de suporte.

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

O cliente é responsável por testar quaisquer recomendações preventivas antes da implementação na produção de forma a garantir e a confirmar a interoperabilidade do ambiente de TI. Antes da implementação de quaisquer recomendações, o cliente deverá ler e compreender todos os pré-requisitos, procedimentos ou exigências conforme especificado na documentação de suporte da atualização.

O cliente deverá colaborar com a Hewlett Packard Enterprise para programar a prestação das funcionalidades do serviço HPE Proactive Care Advanced identificadas para prestação num número específico de vezes por ano. A prestação deverá ser programada a cada período de 12 meses do contrato de suporte anual. Nem os direitos nem as prestações de serviço poderão transitar de um período de 12 meses para o outro.

O cliente deverá:

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

- Assumir a responsabilidade de agir em conformidade com qualquer notificação recebida em papel ou via e-mail pelo cliente para transferir a atualização de software ou solicitar a atualização de novo software em suporte multimédia, quando esta opção esteja disponível;
- Utilizar todos os produtos de software de acordo com os termos de licenciamento de software Hewlett Packard Enterprise correspondentes à licença subjacente aos pré-requisitos do cliente ou de acordo com os termos de licenciamento atuais do fabricante de software de terceiros, se aplicável, incluindo os termos de licenciamento de software adicionais que possam acompanhar essas atualizações de software fornecidas por este serviço.

Caso seja solicitado pela Hewlett Packard Enterprise, o Cliente ou o representante autorizado da Hewlett Packard Enterprise deverá ativar o produto de hardware que irá ser suportado no prazo de 10 dias após a aquisição deste serviço, utilizando as instruções de registo incluídas na documentação do Care Pack ou no documento de e-mail fornecido pela HPE, ou ainda conforme solicitado pela HPE. Em caso de mudança de localização de um produto abrangido, a ativação e registo (ou ajuste adequado ao registo HPE existente) devem ser efetuados no prazo de 10 dias a contar da data de alteração.

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

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

Retener componentes de retenção de dados cobertos que são substituídos durante o suporte prestado pela Hewlett Packard Enterprise;

Assegurar que quaisquer dados de natureza sensível do cliente existentes no componente de retenção de dados abrangido são destruídos ou permanecem seguros;

- Ter um representante autorizado presente para reter o componente de retenção de dados com defeito, aceitar o componente de substituição, fornecer à Hewlett Packard Enterprise informações de identificação, tais como número de série, para cada componente de retenção de dados retido de acordo com este documento e, mediante pedido da HPE, preencher um documento fornecido pela 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 Hewlett Packard Enterprise ao cliente na qualidade de produtos de empréstimo, aluguer ou leasing, o cliente devolverá imediatamente os componentes de substituição aquando do termo ou cancelamento do suporte com a HPE. Cabe ao cliente a responsabilidade exclusiva pela remoção de todos os dados de natureza sensível antes de devolver à HPE quaisquer componentes ou produtos emprestados, alugados ou em leasing e a HPE não será responsável pela manutenção da confidencialidade ou privacidade de quaisquer dados de natureza sensível contidos nesses componentes.

Condições gerais/Outras exclusões

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

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

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

Tabela 7. Níveis de gravidade de incidentes

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

Informações para encomendas

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

O HPE Proactive Care Advanced não foi desenvolvido para ser adquirido com configurações apenas de software devido à natureza integrada dos direitos do serviço. Como tal, o software e hardware devem ser adquiridos com o mesmo nível de serviço HPE Proactive Care Advanced.

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

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

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

Tabela 8. Serviços de suporte configuráveis/flexíveis HPE Proactive Care Advanced

H8B33Ax	HPE Proactive Care ADV NBD SVC
H8B34Ax	HPE Proactive Care ADV NBD wDMR SVC
H8B35Ax	HPE Proactive Care ADV 24x7 SVC
H8B36Ax	HPE Proactive Care ADV 24x7 wDMR SVC
H8B37Ax	HPE Proactive Care ADV CTR SVC
H8B38Ax	HPE Proactive Care ADV CTR wDMR SVC

Tabela 9. Serviços contratuais HPE Proactive Care Advanced

H8B33AC	HPE Proactive Care ADV NBD SVC
H8B34AC	HPE Proactive Care ADV NBD wDMR SVC
H8B35AC	HPE Proactive Care ADV 24x7 SVC
H8B36AC	HPE Proactive Care ADV 24x7 wDMR SVC
H8B37AC	HPE Proactive Care ADV CTR SVC
H8B38AC	HPE Proactive Care ADV CTR wDMR SVC

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

Ficha técnica

Recursos

Notas de versão do Insight Remote Support:
hpe.com/services/getconnected

Lista de produtos suportados pelo Serviço HPE Proactive Care Advanced:
hpe.com/services/proactivecareadvancedsupportedproducts

Lista de produtos de software e suporte colaborativo disponibilizado pela HPE:
hpe.com/services/collaborativesupport

Serviços HPE Proactive Select:
hpe.com/services/proactiveselect

Centro de Assistência HPE:
hpe.com/support/hpesc

Políticas HPE para a limpeza de suportes e para o tratamento de suportes:
hpe.com/mediahandling

Retenção Completa de Materiais Defeituosos pela HPE:
hpe.com/services/cdmr

Informações de autorreparação pelo cliente:
hpe.com/info/csr

Para obter mais informações

Para obter mais informações sobre o serviço HPE Proactive Care Advanced ou outros serviços de suporte, contacte um dos nossos pontos de venda em todo o mundo.

Saiba mais em
hpe.com/services/support



Inscreva-se para receber atualizações

**Hewlett Packard
Enterprise**

© Copyright 2014–2015 Hewlett Packard Enterprise Development LP. A informação contida neste documento está sujeita a alterações sem aviso prévio. As únicas garantias para os produtos e serviços da Hewlett Packard Enterprise estão definidas nas declarações de garantia expressa que acompanham esses produtos e serviços. Nenhuma declaração constante neste documento deverá ser interpretada como constituição de garantia adicional. A Hewlett Packard Enterprise não se responsabiliza por erros técnicos ou editoriais nem omissões neste documento.

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

4AA5-3259PTE, dezembro de 2015, Rev. 1