



Serviço HPE Proactive Care Advanced

Serviços de suporte



O serviço HPE Proactive Care Advanced aprimora o serviço HPE Proactive Care e foi projetado para ajudar você a maximizar os benefícios dos investimentos de TI, manter a estabilidade da infraestrutura de TI, alcançar objetivos de negócios e projetos de TI, reduzir custos operacionais e liberar sua equipe de TI para outras tarefas prioritárias. Seu gerente de suporte à conta (ASM) designado pela HPE fornece orientação técnica e operacional personalizada, incluindo práticas recomendadas da HPE obtidas com a ampla experiência com suporte da HPE. O HPE Proactive Care Advanced pode ajudar você a economizar tempo com análise e monitoramento em tempo real de seus dispositivos que estão conectados com a HPE, criando relatórios proativos personalizados com recomendações para ajudar a prevenir problemas em sua infraestrutura de TI. Seu ASM também pode providenciar assistência e orientação de um técnico especialista para complementar suas habilidades de TI para auxiliar com projetos específicos, melhorias de desempenho ou outras necessidades técnicas.

Caso ocorra um incidente, reduzir o impacto nos negócios requer uma resposta rápida e abrangente. Um especialista em solução técnica (TSS) da Hewlett Packard Enterprise oferece uma aprimorada experiência de chamadas destinada a proporcionar uma rápida resolução de incidentes. Para incidentes de Gravidade 1, um gerente de eventos críticos (CEM) é atribuído para conduzir o caso e fornecer a você atualizações regulares de status e progresso.

O HPE Proactive Care Advanced usa a HPE Remote Support Technology¹ para monitorar dispositivos e coletar dados, permitindo um fornecimento mais rápido de suporte e serviços. É necessário executar a versão atual da Remote Support Technology para receber benefícios e fornecimento completos desse serviço de suporte.

¹ A Remote Support Technology refere-se a ferramentas de serviço proprietárias da Hewlett Packard Enterprise usadas para conectar os produtos HPE à HPE para fornecimento de serviços, incluindo HPE Insight Remote Support, HPE STaTS e HPE Direct Connect.

Benefícios do serviço

O HPE Proactive Care Advanced pode ajudar você a gerenciar sua infraestrutura com recursos projetados para fornecer:

- Maior responsabilidade e personalização por meio de um ASM designado, que irá trabalhar com sua equipe de TI para compartilhar práticas recomendadas da Hewlett Packard Enterprise e orientações técnicas específicas relevantes para seus projetos e necessidades de TI;
- Resolução de incidentes mais rápida de recursos avançados especialmente treinados e orientados por solução que gerenciam o caso do começo ao fim;
- Um CEM designado para incidentes de Gravidade 1 para promover uma solução mais rápida e fornecer atualizações regulares do andamento para mantê-lo informado;
- Recomendações para versão de firmware e patches de software em produtos suportados para ajudar a evitar problemas;²
- Identificação de riscos e problemas por meio de verificações regulares proativas com base em dispositivos que ajudam a garantir que as configurações sejam consistentes com práticas recomendadas da Hewlett Packard Enterprise;²
- Acesso a serviços e orientações técnicas de especialistas da Hewlett Packard Enterprise para aumentar sua equipe com recursos e habilidades específicos.

O HPE Proactive Care Advanced inclui créditos que você pode usar para selecionar e financiar a assistência de serviços especializada que você precisa, quando precisar. Você pode escolher dentre uma variedade de serviços técnicos predefinidos no menu HPE Support Credits ou seu ASM pode trabalhar com você para definir a orientação ou assistência específica de que você precisa. Mais informações sobre o Support Credits podem ser encontradas em hpe.com/services/proactiveselect.

² Requer que o Cliente instale e opere a HPE Remote Support Technology com a função de coleta de dados ativada para fornecimento.

Tabela 1. Visão geral dos recursos do serviço

Recursos de suporte HPE (consulte a tabela 2 para obter detalhes)	<ul style="list-style-type: none"> • Gerente de suporte à conta (ASM). • Especialista em solução técnica (TSS). • Gerente de eventos críticos (CEM). • Engenheiro do cliente (CE).
Prevenção de problemas e especialização técnica personalizada (consulte a tabela 3 para obter detalhes)	<ul style="list-style-type: none"> • Relatório da versão de firmware e software.³ • Relatório de verificação proativa.³ • Relatório de incidentes. • Distribuição de relatórios. • Créditos para serviços e orientação técnica. • Planejamento e revisão do suporte. • Remote Support Technology.
Gerenciamento de incidentes (consulte a tabela 4 para obter detalhes)	<ul style="list-style-type: none"> • Melhor controle de chamadas. • Gerenciamento aprimorado de incidentes críticos. • Recurso de registro automático de chamadas:³ <ul style="list-style-type: none"> – Suporte básico para software e Gerenciamento colaborativo de chamadas para determinados softwares de outros fornecedores em produtos de hardware HPE elegíveis. • Acesso ao banco de dados de conhecimento e ao HPE Support Center. • Substituição de peças e materiais. • Acesso a atualizações de firmware (para produtos elegíveis).
Níveis de serviço de gerenciamento de incidentes (consulte a tabela 4 para obter detalhes)	<ul style="list-style-type: none"> • Opções de suporte reativo a hardware em três níveis: <ul style="list-style-type: none"> – Serviço HPE Proactive Care Advanced, próximo dia útil; – Serviço HPE Proactive Care Advanced com atendimento em 4 horas, 24x7; – Serviço HPE Proactive Care Advanced com chamada para reparo em 6 horas. • Suporte reativo para software: <ul style="list-style-type: none"> – Suporte a software 24x7; – Atualizações de produtos e de documentação de software; – Licença para uso de atualizações de software caso compradas com a HPE; – Métodos de atualizações de software e documentação recomendados pela HPE.
Recursos adicionais opcionais para o HPE Proactive Care Advanced com serviços de retenção de mídia com defeito (consulte a tabela 4 para obter detalhes)	<ul style="list-style-type: none"> • Retenção de mídia com defeito. • Retenção abrangente de material com defeito
Acesso adicional opcional à especialização técnica (consulte a tabela 5 para obter detalhes)	<ul style="list-style-type: none"> • Support Credits e serviços técnicos.

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

Tabela 2. Especificações: Recursos de suporte HPE

RECURSO	ESPECIFICAÇÕES DE FORNECIMENTO
Recursos de suporte	O Cliente tem acesso aos seguintes especialistas técnicos treinados.
Gerente de suporte à conta (ASM)	O Gerente de suporte à conta é um recurso de conta designado que colabora com o Cliente para compreender suas necessidades específicas e ajustar sua experiência de suporte adequadamente. O ASM pode usar recursos de especialistas necessários para ajudar a atender às necessidades do Cliente. A Remote Support Technology é usada para fornecer ao Cliente relatórios programados proativos com base em produtos. O ASM irá discutir esses relatórios e recomendações com o Cliente durante dias úteis e horários comerciais locais da HPE, com exceção de feriados seguidos pela HPE. O ASM pode oferecer serviços no local ou remotamente, a critério da HPE.
Especialista em solução técnica (TSS)	Os especialistas em solução técnica fornecem suporte remoto a incidentes e lidam com casos desde o recebimento até o encerramento de chamadas. Um TSS pode envolver recursos adicionais de especialistas, conforme necessário, para ajudar a alcançar uma solução. O TSS irá permanecer envolvido a partir da criação de casos por meio do encerramento para ajudar a garantir uma experiência de suporte consistente completa para o Cliente.
Gerente de eventos críticos (CEM)	Gerentes de eventos críticos são atribuídos a casos de Gravidade 1, conforme definido na seção Disposições gerais/Outras exclusões . Um CEM é um recurso de call center que é responsável por gerenciar o processo de incidentes, organizando recursos adicionais conforme necessário, gerenciando o processo de escalação e fornecendo atualizações regulares para o Cliente. A atribuição de um CEM destina-se a acelerar a resolução de incidentes e aprimorar a comunicação dos Clientes.
Engenheiro do cliente (CE)	Engenheiros do cliente fornecem reparos de hardware no local quando solicitados a resolver um incidente. Para clientes de nível de serviço do HPE Proactive Care Advanced 24x7 e próximo dia útil, o próximo CE disponível irá responder. Os clientes de nível de serviço do HPE Proactive Care Advanced com chamada para reparo em 6 horas terão um CE designado que irá responder a incidentes, caso estejam disponíveis. Caso não estejam disponíveis, o incidente será direcionado para o próximo CE disponível.

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

RECURSO	ESPECIFICAÇÕES DE FORNECIMENTO
Relatório da versão de firmware e software	<p>A Hewlett Packard Enterprise irá publicar um conjunto de relatórios abrangendo os dispositivos sob o contrato de suporte do HPE Proactive Care Advanced. Esses relatórios serão publicados no HPE Support Center para que o Cliente acesse. A Remote Support Technology é usada para capturar a revisão necessária e os dados de configuração para capacitar a análise e a criação de relatórios. Após a publicação de um relatório, o ASM irá analisar o relatório com o Cliente em um horário acordado durante o horário comercial local da HPE para ajudar a garantir que haja uma clara compreensão das implicações de qualquer problema detectado, juntamente com a priorização de recomendações contidas no relatório.</p> <p>A confiabilidade e a estabilidade da TI podem ser afetadas pelos níveis das revisões de software e firmware do Cliente. Duas vezes ao ano, a Hewlett Packard Enterprise revisa os produtos previstos no contrato do HPE Proactive Care Advanced para verificar se estão de acordo com os níveis de revisão recomendados. A HPE fornece ao Cliente um relatório contendo recomendações para versões de software aplicáveis, patches e revisões de firmware para cada dispositivo coberto. O ASM irá analisar essas recomendações com o Cliente.</p> <p>A HPE executa os seguintes itens básicos usando a Remote Support Technology como parte da atividade de recomendação de firmware e software.⁴</p> <p>Recomendações da versão de firmware</p> <p>O relatório irá indicar as revisões instaladas e recomendadas de firmware para os dispositivos cobertos pelo contrato do HPE Proactive Care Advanced. A análise de firmware é limitada a aqueles dispositivos cobertos.</p> <p>A instalação também é fornecida para firmware definido pela Hewlett Packard Enterprise como não instalável pelo cliente. A HPE irá instalar essas atualizações de firmware, se solicitado pelo Cliente, durante o período de cobertura de suporte a dispositivos de hardware relacionado sem cobranças adicionais para o Cliente. Se a HPE determinar que a atualização de firmware é destinada para instalação remota, então mudanças adicionais poderão ser aplicadas para a instalação no local das atualizações de firmware que não podem ser instaladas pelo cliente. A HPE pode fornecer suporte telefônico para o firmware definido como instalável pelo cliente durante o período de cobertura de suporte a dispositivos de hardware relacionado. O Cliente pode adquirir serviços adicionais para instalar firmware instalável pelo cliente.</p> <p>Recomendações da versão de software</p> <p>A Hewlett Packard Enterprise irá fornecer ao Cliente uma análise de patches e recomendações de atualização para todos os sistemas operacionais de servidores suportados, software de virtualização ou software exigido para operar dispositivos de armazenamento que sejam cobertos pelo suporte do HPE Proactive Care Advanced.⁵ Recomendações de atualização são fornecidas ao comparar as informações da versão atual do Cliente com as mais recentes versões suportadas. O HPE Proactive Care Advanced fornece ao Cliente recomendações gerais da HPE, que se destinam a abordar lacunas críticas com dispositivos ou produtos individuais.</p> <p>A Hewlett Packard Enterprise pode fornecer assistência por telefone, se solicitado, para ajudar na instalação de patches de software com suporte. O Cliente pode comprar serviços adicionais para que a HPE instale revisões e patches dos softwares suportados.</p> <p>Para determinados sistemas operacionais ou softwares de virtualização⁵ que não sejam cobertos diretamente por um contrato do HPE Proactive Care Advanced, mas estão operando em um servidor subjacente coberto pelo suporte do HPE Proactive Care Advanced, a HPE irá fornecer um relatório anual indicando as mais recentes revisões de software disponíveis.</p> <p>Consulte um representante da Hewlett Packard Enterprise ou parceiro de canal Hewlett Packard Enterprise autorizado para obter mais detalhes.</p>

⁴ Requer que o Cliente instale e opere a Remote Support Technology com a função de coleta de dados ativada para fornecimento.

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

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

RECURSO	ESPECIFICAÇÕES DE FORNECIMENTO
Relatório de verificação proativa	<p>Duas vezes ao ano, a Hewlett Packard Enterprise realiza uma verificação proativa dos dispositivos cobertos pelo HPE Proactive Care Advanced no ambiente de computação do Cliente. Para os servidores e determinados produtos de rede e armazenamento da HPE, esse serviço fornece uma avaliação técnica do dispositivo que é desenvolvida para ajudar a identificar possíveis problemas de configuração do sistema antes que causem impacto nas operações de negócios do Cliente.</p> <p>A Remote Support Technology é usada para coletar, transportar e analisar dados de configuração e revisão para identificar tendências, revisões ou parâmetros que possam causar impacto na operação. Essa análise usa processos e ferramentas de diagnóstico para comparar os dispositivos para práticas recomendadas de gerenciamento da Hewlett Packard Enterprise ou consultorias de suporte. Depois, a HPE prepara um relatório detalhando as descobertas e destaca os possíveis riscos e problemas que exigem solução ou investigação, identifica desvios em relação às práticas recomendadas pela HPE, e recomenda um possível curso de ação para abordá-los.⁶</p> <p>O Cliente recebe um relatório para os servidores, os produtos de armazenamento e os produtos de armazenamento da Hewlett Packard Enterprise suportados. O ASM irá revisar as possíveis implicações e recomendações sugeridas pela HPE com o Cliente. A implementação das recomendações é de responsabilidade do Cliente; entretanto, a assistência adicional pode ser adquirida com a HPE.</p>
Relatório de incidentes	<p>O Cliente recebe um relatório trimestral que detalha o histórico de casos e tendências do Cliente. O ASM irá discutir o conteúdo dos relatórios, detalhes dos incidentes, resolução e tendências de prazo mais longo com o Cliente.</p>
Distribuição de relatórios	<p>Relatórios de versão de firmware e software, relatórios de verificação proativa e relatórios de incidentes são fornecidos eletronicamente como parte desse serviço. Por meio do portal HPE Support Center (HPESC), os relatórios são distribuídos usando recursos de segurança projetados para manter a confidencialidade. Os relatórios são publicados para a conta do HPE Support Center do Cliente para acesso por usuários autorizados pelo Cliente.</p>
Créditos para serviços e orientação técnica	<p>O HPE Proactive Care Advanced fornece acesso a habilidades de especialistas conforme necessário. Isso aumenta e complementa a própria equipe de TI do Cliente com habilidades e capacidade em uma base flexível. Para facilitar esse acesso, dez créditos são incluídos a cada ano do contrato de suporte do Cliente para cada dispositivo configurado. Esses créditos são usados para financiar serviços técnicos, orientações e assistência. Um dispositivo configurado é definido como um dispositivo de chassi configurado com componentes e software. Uma lista das categorias de dispositivos configurados que incluem créditos pode ser encontrada em hpe.com/services/proactivecareadvancedsupportedproducts.</p> <p>Créditos adicionais podem ser comprados prontamente, com ou durante a vida útil do contrato de suporte, via HPE Support Credits por Clientes que acreditem que precisam de mais do que está incluído na oferta padrão. Os créditos incluídos no contrato do HPE Proactive Care Advanced devem ser usados anualmente para assistência e serviços técnicos nos sistemas e produtos suportados do HPE Proactive Care Advanced. O ASM irá trabalhar com o Cliente para determinar o uso preferido do Cliente para seus créditos. Esses créditos anuais expiram no final de cada ano, na data de aniversário do contrato de suporte dos serviços Proactive Advanced do Cliente. Nenhum crédito inutilizado poderá ser transferido para o próximo ano do contrato de suporte e não será reembolsável.</p>
Planejamento e revisão do suporte	<p>O ASM e o Cliente irão trabalhar juntos para desenvolver e documentar um Plano de suporte. O ASM irá consultar o Cliente sobre futuras prioridades de TI e mapear como os produtos finais da Hewlett Packard Enterprise e serviços com base em crédito poderão ser usados para ajudar a fornecer máximo benefício. Como as necessidades e pressões no departamento de TI mudam constantemente, esse processo é repetido a cada seis meses para ajudar a garantir um alinhamento contínuo e para analisar o que foi alcançado. Durante as reuniões de revisão semestrais, o ASM poderá compartilhar as práticas recomendadas da HPE e fornecer orientação técnica e operacional de TI para ajudar no planejamento de suporte.</p>

⁶ Requer que o Cliente instale e opere a Remote Support Technology com a função de coleta de dados ativada para fornecimento.

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

RECURSO	ESPECIFICAÇÕES DE FORNECIMENTO
Remote Support Technology	<p>O serviço HPE Proactive Care Advanced usa ferramentas de serviço proprietárias da Hewlett Packard Enterprise, que são citadas nestas especificações técnicas como a Remote Support Technology. A Remote Support Technology é o principal método para fornecimento de monitoramento de eventos, criação de casos automatizada e uma variedade de relatórios proativos. A versão atual da Remote Support Technology, com a função de coleta de dados ativada, é um pré-requisito para o fornecimento do serviço HPE Proactive Care Advanced. Se o Cliente não instalar e operar a versão atual da Remote Support Technology, a HPE não irá fornecer o relatório da versão de firmware e software, o relatório de verificação proativa, o compromisso de tempo entre a chamada e o reparo do hardware, monitoramento remoto e os produtos finais de registro automatizado de chamadas do serviço Proactive Care Advanced.</p> <p>Assistência à instalação da Remote Support Technology</p> <p>A Remote Support Technology é disponibilizada para clientes do suporte da HPE como um recurso do serviço Proactive Care Advanced.</p> <p>O Cliente é responsável pela instalação da Remote Support Technology. A fim de garantir uma instalação bem-sucedida da Remote Support Technology, a HPE irá fornecer até oito horas de orientação técnica remota sobre a instalação inicial e a configuração da Remote Support Technology mediante solicitação do Cliente. O ASM irá discutir isso com o Cliente no início do contrato para determinar se a assistência é necessária e ajudará a organizar essa assistência caso necessário.</p> <p>Como parte dessa atividade, a Hewlett Packard Enterprise irá explicar os recursos e benefícios da Remote Support Technology e recomendar a configuração apropriada com base no tipo e no número de dispositivos suportados no ambiente HPE Proactive Care Advanced do Cliente.</p> <p>Para manter a elegibilidade contínua para esse serviço, o Cliente é responsável por permitir a transferência de dados para a Hewlett Packard Enterprise, adicionando dispositivos corretamente à configuração, instalando atualizações futuras e mantendo os detalhes de contato do Cliente configurados na solução Remote Support Technology.</p> <p>O Cliente confirma e concorda em instalar a Remote Support Technology durante o processo de inicialização do serviço.</p>

Tabela 4. Especificações: Gerenciamento de incidentes

RECURSO	ESPECIFICAÇÕES DE FORNECIMENTO
Melhor controle de chamadas	<p>O Cliente pode entrar em contato com a HPE 24 horas por dia, 7 dias por semana. Quando o Cliente telefonar com um incidente crítico, a HPE objetiva conectar o Cliente a um TSS ou ligar de volta para o Cliente em 15 minutos.</p> <p>O TSS é treinado para lidar com problemas em ambientes complexos de computação e tem acesso ao conjunto completo de recursos e conhecimento técnico da Hewlett Packard Enterprise empregados com a meta de ajudar a diagnosticar e solucionar problemas rapidamente. No caso de haver um problema de hardware que exija serviço no local, um CE é enviado ao local do cliente, de acordo com o nível de serviço reativo de hardware adquirido para aquele dispositivo afetado. Além de oferecer solução do problema, o TSS emprega procedimentos rigorosos de escalação e gerenciamento de caso e envolve outros especialistas técnicos, se necessário.</p> <p>Os tempos de resposta do suporte para hardware no local e os compromissos de tempo entre a chamada e o reparo do hardware, bem como os tempos de resposta do suporte remoto para software, variam dependendo da gravidade do incidente e do nível de cobertura no local adquirido. O Cliente determina o nível de gravidade do incidente ao registrar ou confirmar um caso com a Hewlett Packard Enterprise. Os níveis de gravidade de incidentes encontram-se definidos na seção Disposições gerais/Outras exclusões.</p> <p>Assim que uma solicitação de serviço tenha sido feita e a Hewlett Packard Enterprise tenha confirmado⁷ o recebimento do caso, a HPE começará a trabalhar para isolar o problema de hardware ou software e para solucionar, remediar ou tentar resolver esse problema remotamente com o Cliente. Antes de qualquer assistência no local, a HPE pode iniciar e executar testes de diagnóstico remoto usando ferramentas de automação inovadoras para acessar os produtos cobertos, ou pode usar outros meios disponíveis para facilitar a resolução remota do problema.</p> <p>Os casos de incidente para produtos conectados da Hewlett Packard Enterprise usando a Remote Support Technology podem ser criados automaticamente 24x7. Os Clientes também podem relatar problemas para a HPE por meio de um número de telefone de acesso especial ou eletronicamente por meio do HPESC.</p> <p>A Hewlett Packard Enterprise se reserva o direito de determinar a resolução final de todos os problemas relatados.</p>
Gerenciamento aprimorado de incidentes críticos	<p>A Hewlett Packard Enterprise emprega ferramentas de gerenciamento de casos e procedimentos de escalação aprimorados, integrados para ajudar a solucionar incidentes complexos de suporte. Nos casos de incidentes de Gravidade 1, a HPE irá empregar um CEM para monitorar e coordenar internamente todo o processo e assegurar o envolvimento imediato e eficaz de outros especialistas para ajudar a agilizar a solução de um incidente. O CEM irá fornecer atualizações regulares do progresso diretamente para o Cliente. Para incidentes de Gravidade 1, a HPE poderá fornecer uma análise pós-incidente a seu critério. Essa atividade ajuda a identificar quaisquer melhorias sugeridas que possam ser feitas pelo Cliente ou pela HPE e destina-se a ajudar a evitar a ocorrência de incidentes similares ou para melhorar o tratamento para incidentes no futuro.</p> <p>Os níveis de gravidade de incidentes encontram-se definidos na seção Disposições gerais/Outras exclusões.</p>
Recurso de registro automático de chamadas⁸	<p>Para dispositivos suportados, recursos de registro automático de chamadas são ativados para que os dispositivos enviem incidentes de serviço diretamente para a Hewlett Packard Enterprise usando a Remote Support Technology.⁸ Incidentes são enviados com "dados de falha" 24x7 e são respondidos dentro do prazo do nível de serviço para o dispositivo associado. Quando configurado, o HPE Insight Online pode fornecer um único ponto de visibilidade para incidentes e solução.</p>

⁷ Consulte a seção "Disposições gerais/Outras exclusões" para obter mais detalhes.

⁸ Requer que o Cliente instale e opere a Remote Support Technology com a função de coleta de dados ativada para fornecimento.

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

RECURSO	ESPECIFICAÇÕES DE FORNECIMENTO
Suporte básico para software e Gerenciamento colaborativo de chamadas para determinados softwares de outros fornecedores em produtos de hardware HPE elegíveis⁹	<p>Em casos em que o Cliente não tenha adquirido o suporte do HPE Proactive Care Advanced em determinados produtos de software de outros fornecedores que residem em equipamentos de hardware elegíveis cobertos pelo suporte do HPE Proactive Care Advanced, a Hewlett Packard Enterprise irá fornecer os recursos de Suporte básico para software e Gerenciamento colaborativo de chamadas para software conforme descrito abaixo, em vez do suporte a software HPE Proactive Care Advanced conforme descrito na seção "Suporte a incidentes de software" da tabela 4.</p> <p>O Suporte básico para software em determinados produtos de software de outros fornecedores está limitado ao seguinte: A Hewlett Packard Enterprise irá tentar resolver problemas nesses produtos ao aplicar ou pedir para o Cliente aplicar as correções que foram disponibilizadas ou são conhecidas pela HPE. Em alguns casos, o suporte pode ser limitado à comunicação de uma correção conhecida disponível por meio da instalação de um patch ou atualização de software e o Cliente será direcionado para as fontes disponíveis para as atualizações ou patches aplicáveis, porque o acesso à correção conhecida requer contratos de serviço adicionais com o respectivo fornecedor do software. Caso o problema ainda não esteja resolvido, então o Gerenciamento colaborativo de chamadas pode ser iniciado mediante solicitação do Cliente. O Suporte básico de software permanece à disposição 24 horas por dia, sete dias por semana.</p> <p>Se a Hewlett Packard Enterprise determinar que um problema foi causado por software selecionado de um fornecedor de software independente (ISV), e o problema não puder ser solucionado pelo Cliente aplicando correções conhecidas e disponíveis, a HPE irá, a pedido do Cliente, iniciar um Gerenciamento colaborativo de chamadas com o ISV.</p> <p>O Gerenciamento colaborativo de chamadas pode ser fornecido apenas em casos em que os Clientes possuam contratos de suporte ativos apropriados disponíveis com determinados ISVs e o Cliente tenha tomado as medidas necessárias para garantir que a Hewlett Packard Enterprise possa realizar chamadas em nome do Cliente para a finalidade limitada de fazer um chamada de suporte com eles. A HPE irá envolver o ISV e fornecer informações sobre o problema do Cliente, conforme obtidas durante a chamada de serviço de Suporte básico para software. A HPE irá disponibilizar o TSS para uma conferência por telefone com o ISV como o método de envolvimento preferido, mas o processo está sujeito à participação de fornecedores e poderá variar por ISV. Uma vez que a chamada tenha sido passada para o ISV, é de responsabilidade dele resolver o problema do Cliente. Após a chamada ser passada para o ISV, estará sujeita aos níveis de suporte do contrato entre o Cliente e esse ISV. Uma vez que o ISV esteja engajado, a HPE encerrará a chamada HPE, mas o Cliente ou ISV poderá reabri-la com a HPE se necessário ao fazer referência ao número de identificação da chamada original.</p>
Acesso ao banco de dados de conhecimento e ao HPE Support Center	<p>A Hewlett Packard Enterprise fornece acesso ao HPESC como parte do serviço HPE Proactive Care Advanced. O HPESC é um portal de suporte de próxima geração da HPE que fornece um recurso on-line muito útil. Os principais recursos desse portal personalizado incluem o HPE Insight Online (painel personalizado), fóruns de suporte, envio de casos de suporte, drivers, gerenciamento de patches, páginas de produtos, solução de problemas guiada, principais problemas, detalhes de garantia e contrato, e atualizações de software. Os créditos do serviço também podem ser gerenciados por meio do HPESC. A funcionalidade e o acesso ao HPESC são permitidos por meio do vínculo do HPE Passport do Cliente com os contratos de serviço, e devem ser feitos para habilitar todos os recursos disponíveis. Para obter mais informações, acesse hpe.com/support/hpesc</p> <p>Por meio do HPESC, o Cliente tem acesso a:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Relatórios publicados do Proactive Care para o Cliente; • Assinatura para notificações de serviços proativos relacionados a hardware, e participação nos fóruns de suporte para solução de problemas e compartilhamento de práticas recomendadas com outros usuários registrados; • Pesquisas expandidas na web de documentos de suporte técnico designados para facilitar a solução mais rápida dos problemas; • Determinadas ferramentas proprietárias de diagnóstico de serviço da Hewlett Packard Enterprise com senha de acesso;

⁹ Para obter uma lista dos produtos de software de outros fornecedores elegíveis ao Suporte básico para software e Gerenciamento colaborativo de chamadas, acesse hpe.com/services/collaborativesupport. Além dos produtos cobertos nessa lista, quaisquer produtos adicionais de ISVs e variações nesses produtos finais são mencionados em hpe.com/services/proactivecareadvancedsupportedproducts.

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

RECURSO	ESPECIFICAÇÕES DE FORNECIMENTO
Acesso ao banco de dados de conhecimento e ao HPE Support Center (continuação)	<ul style="list-style-type: none"> • Uma ferramenta baseada na web para envio de perguntas diretamente para a Hewlett Packard Enterprise. A ferramenta ajuda a resolver problemas rapidamente com um processo de pré-qualificação que encaminha a solicitação de suporte ou serviço para o recurso qualificado para responder à pergunta. A ferramenta também permite que o status de cada solicitação de suporte ou serviço enviada seja visualizado, incluindo os casos enviados por telefone; • Bancos de dados de conhecimento disponíveis da Hewlett Packard Enterprise e de outros fornecedores que podem ser pesquisados para determinados produtos de terceiros, de modo a recuperar informações de produtos, obter respostas a dúvidas sobre suporte e participar de fóruns de suporte. Esse serviço pode estar limitado por restrições de acesso de terceiros; • Serviços, os quais o Cliente pode procurar, selecionar e programar para uso de créditos, bem como visualizar o saldo atual dos créditos disponíveis.
Substituição de peças e materiais	<p>A Hewlett Packard Enterprise irá fornecer peças e materiais de reposição necessários para manter o produto de hardware coberto em condição operacional, incluindo peças e materiais para aprimoramentos em engenharia disponíveis e recomendados. As peças de reposição fornecidas pela HPE devem ser novas ou equivalentes funcionalmente a novas em termos de desempenho. Todas as peças de reposição se tornam propriedade da HPE a menos que opções de Retenção de material com defeito ou Retenção abrangente de material com defeito tenham sido adquiridas. Os clientes que quiserem reter, desmagnetizar ou destruir fisicamente as peças substituídas serão cobrados e deverão pagar o preço de tabela pela peça de reposição.</p> <p>Os suprimentos e peças consumíveis não recebem suporte e não serão fornecidos como parte desse serviço; termos e condições de garantia padrão são válidos para suprimentos e peças consumíveis. O reparo ou substituição de quaisquer suprimentos ou peças de suprimento é de responsabilidade do Cliente. Algumas exceções poderão ser aplicadas; entre em contato com a Hewlett Packard Enterprise para obter mais informações. Se uma peça de suprimento for elegível para cobertura, conforme determinado pela HPE, compromissos de tempo de resposta entre a chamada e o reparo e tempos de resposta no local não se aplicam para reparo ou substituição da peça de suprimento coberta.</p> <p>Vida útil máxima suportada/uso máximo</p> <p>As peças e os componentes que tiverem alcançado a vida útil máxima suportada e/ou os limites de uso máximo, conforme definido no manual de operações do fabricante, no resumo de especificações ou nas especificações técnicas do produto, não serão fornecidos, reparados nem substituídos como parte desse serviço.</p>
Atualizações de firmware para produtos elegíveis	<p>À medida que a Hewlett Packard Enterprise libera atualizações de firmware licenciadas para produtos de hardware da HPE, essas atualizações são disponibilizadas para os Clientes com um contrato ativo que as licencia para acessá-las.</p> <p>Os clientes do HPE Proactive Care Advanced terão o direito de fazer download, instalar e usar atualizações de firmware para produtos de hardware cobertos por esse serviço, sujeitos a todas as restrições de licença aplicáveis nos termos atuais de vendas padrão da HPE.</p> <p>A Hewlett Packard Enterprise irá verificar o direito a atualizações por meios razoáveis (como um código de acesso ou outro identificador), e o Cliente será responsável pelo uso dessas ferramentas de acesso de acordo com os termos destas especificações técnicas e outros contratos aplicáveis com a HPE.</p> <p>A Hewlett Packard Enterprise poderá adotar etapas adicionais razoáveis, incluindo auditorias, para verificar a aderência do Cliente aos termos de seu contrato com a HPE, incluindo estas especificações.</p>

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

RECURSO	ESPECIFICAÇÕES DE FORNECIMENTO
Opções de nível de serviço para gerenciamento de incidentes	
Atualizações de firmware para produtos elegíveis (continuação)	<p>Para Clientes com licenças para produtos de software com base em firmware (recursos implementados em firmware ativado pela compra de um produto de licença de software separado), o Cliente também deverá possuir, se disponível, um contrato de suporte ativo do HPE Software Support para esse produto a fim de receber, baixar, instalar e usar atualizações de firmware relacionadas. A HPE irá fornecer, instalar ou auxiliar o Cliente com a instalação de atualizações de firmware conforme descrito anteriormente neste documento apenas se o Cliente possuir a licença para usar as atualizações de software relacionadas para cada sistema, soquete, processador, núcleo de processador ou licença de software do usuário final conforme permitido pelos termos de licença de software originais da HPE ou do fabricante.</p>
Suporte para incidentes de hardware e software	<p>Cada nível de serviço do HPE Proactive Care Advanced inclui prevenção de problemas e suporte ao gerenciamento de incidentes para produtos de hardware e software. Para cada nível de serviço do HPE Proactive Care Advanced, a HPE fornece todos os recursos básicos de serviços de prevenção de problemas observados nas tabelas 2 e 3, além dos recursos básicos de serviços de gerenciamento de incidentes observados na tabela 4.</p> <p>Para produtos de hardware, o portfólio HPE Proactive Care Advanced oferece três níveis de serviço de hardware distintos:¹⁰</p> <ul style="list-style-type: none"> • Serviço HPE Proactive Care Advanced, próximo dia útil; • Serviço HPE Proactive Care Advanced com atendimento em 4 horas, 24x7; • Serviço HPE Proactive Care Advanced com chamada para reparo 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 mídia com defeito (DMR) para hardware e retenção abrangente de material com defeito (CDMR) como os recursos adicionais opcionais que o Cliente pode escolher adquirir com base em seus requisitos.</p> <p>Para produtos elegíveis, a opção do recurso de serviço DMR, se adquirida, permite ao Cliente reter a unidade de disco rígido ou SSD/Flash defeituosa da qual não deseja se desfazer devido à presença de dados importantes no disco ("Unidade de disco ou SSD/Flash") coberto por esse serviço. Todas as unidades de disco ou SSD/Flash em um sistema coberto devem participar da DMR. Além da DMR, a opção de recurso de serviço CDMR, se adquirida, permite que o Cliente retenha componentes adicionais que foram designados pela HPE como tendo recursos de retenção de dados, como módulos de memória. Todos os componentes para retenção de dados elegíveis em um sistema coberto devem participar da CDMR. Os componentes que podem ser retidos sob esse recurso de serviço estão descritos no documento localizado em hpe.com/services/cdmr.</p> <p>Para produtos de software, o serviço HPE Proactive Care Advanced fornece suporte a software 24 horas por dia, 7 dias por semana, inclusive feriados seguidos pela HPE. Após uma solicitação de serviço de software não crítica (Gravidade 3 ou 4) ser registrada, a HPE responderá à chamada em até 2 horas do registro. A HPE fornece suporte corretivo para resolver problemas de produto de software identificáveis e reproduzíveis pelo cliente. A HPE também fornece suporte para ajudar o Cliente a identificar problemas que sejam difíceis de reproduzir. O Cliente recebe assistência para solucionar incidentes e resolver parâmetros de configuração. Para casos de resposta de software críticos (Gravidade 1 ou 2), consulte o recurso "Melhor controle de chamadas" descrito anteriormente neste documento.</p> <p>As variações nos níveis de serviço de hardware reativos do HPE Proactive Care Advanced são descritas na seção a seguir. Todos os períodos de cobertura estão sujeitos à disponibilidade local.</p> <p>Entre em contato com um escritório local de vendas da Hewlett Packard Enterprise para obter informações detalhadas sobre a disponibilidade do serviço.</p>

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

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

RECURSO	ESPECIFICAÇÕES DE FORNECIMENTO
Opções de suporte a incidentes de hardware	
Serviço HPE Proactive Care Advanced, próximo dia útil	<p>A Hewlett Packard Enterprise oferece os seguintes níveis de serviço reativo para os dispositivos específicos cobertos por esta opção:</p> <p>Período de cobertura do suporte para hardware:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Horário comercial padrão, dias úteis padrão (9x5): O serviço no local está disponível 9 horas por dia, das 8:00 às 17:00, horário local, de segunda a sexta-feira, exceto nos feriados seguidos pela HPE. <p>Tempo de resposta de suporte a hardware no local:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Resposta no próximo dia útil no local: Um representante autorizado (CE) da Hewlett Packard Enterprise chegará ao local do Cliente para começar o serviço de manutenção de hardware, dentro do período de cobertura no local, no próximo dia de cobertura após a chamada ter sido recebida e confirmada pela HPE. Os recursos de serviços são definidos na área "Suporte para hardware no local" da seção Limitações do serviço. A disponibilidade de tempos de resposta depende da proximidade do local do Cliente de um ponto de suporte designado pela HPE. Consulte a tabela 6 para obter mais detalhes. Entre em contato com a HPE para obter mais informações.
Serviço HPE Proactive Care Advanced com atendimento em 4 horas, 24x7	<p>A Hewlett Packard Enterprise oferece os seguintes níveis de serviço reativo para os dispositivos específicos cobertos por esta opção:</p> <p>Período de cobertura do suporte para hardware:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 24x7: O serviço está disponível 24 horas por dia, sete dias por semana, incluindo feriados da HPE. <p>Tempo de resposta de suporte a hardware no local:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Resposta no local em 4 horas: Um representante autorizado (CE) da Hewlett Packard Enterprise chegará ao local do Cliente para começar o serviço de manutenção de hardware dentro do período de cobertura no local, em até quatro horas após a chamada ter sido recebida e confirmada pela HPE. Os recursos de serviços são definidos na área "Suporte para hardware no local" da seção Limitações do serviço. A disponibilidade de tempos de resposta depende da proximidade do local do Cliente de um ponto de suporte designado pela HPE. Consulte a tabela 6 para obter mais detalhes. Entre em contato com a HPE para obter mais informações.
Serviço HPE Proactive Care Advanced com chamada para reparo em 6 horas	<p>A Hewlett Packard Enterprise oferece os seguintes níveis de serviço reativo para os dispositivos específicos cobertos por esta opção:</p> <p>Período de cobertura do suporte para hardware:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 24x7: O serviço está disponível 24 horas por dia, sete dias por semana, incluindo feriados da HPE. <p>Compromisso de tempo entre a chamada e o reparo do hardware</p> <p>Para incidentes críticos (Gravidade 1 e 2), a Hewlett Packard Enterprise empregará esforços comercialmente razoáveis para fazer o hardware coberto voltar a funcionar dentro de seis horas após a chamada ter sido recebida e confirmada pela HPE. Os recursos de serviços estão definidos nas áreas "Suporte para hardware no local" e "Compromisso de tempo entre a chamada e o reparo de hardware" da seção Limitações do serviço. A disponibilidade de tempos de resposta e da chamada até o reparo depende da proximidade do local do Cliente de um ponto de suporte designado pela HPE. Consulte a tabela 6 para obter mais detalhes. Entre em contato com a HPE para obter mais informações.</p> <p>No caso de incidentes que não sejam críticos (Gravidade 3 e 4), ou a pedido do Cliente, a Hewlett Packard Enterprise definirá em comum acordo com o Cliente uma data e hora na qual terão início a ação corretiva e o compromisso de tempo entre a chamada e o reparo. Os níveis de gravidade de incidentes encontram-se definidos na seção Disposições gerais/Outras exclusões.</p> <p>O tempo entre a chamada e o reparo refere-se ao período de tempo que se inicia quando a chamada inicial é recebida e confirmada pela Hewlett Packard Enterprise ou no início do horário de trabalho programado em comum acordo com o Cliente, conforme especificado na seção Disposições gerais/Outras exclusões. O tempo entre a chamada e o reparo se encerra quando a HPE determina que o hardware está reparado ou quando o evento relatado é encerrado com a explicação de que a HPE determinou que não é mais necessária a intervenção no local.</p>

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

RECURSO	ESPECIFICAÇÕES DE FORNECIMENTO
Serviço HPE Proactive Care Advanced com chamada para reparo em 6 horas (continuação)	<p>O reparo é considerado completo após a verificação da Hewlett Packard Enterprise de que o defeito de hardware foi corrigido ou que o hardware foi substituído. A HPE não se responsabiliza por dados perdidos, e o Cliente é responsável pela implementação de procedimentos de backup apropriados. A verificação por parte da HPE pode ser realizada mediante a conclusão de um autoteste de inicialização, diagnóstico independente ou verificação visual da operação adequada. A seu exclusivo critério, a HPE irá determinar o nível de testes necessários para verificar se o hardware foi reparado. A seu critério exclusivo, a HPE poderá substituir o produto, de forma temporária ou permanente, a fim de atender ao compromisso de tempo entre a chamada e o reparo. Os produtos de reposição são novos ou equivalentes funcionalmente a novos em termos de desempenho. Os produtos substituídos tornam-se propriedade da HPE.</p> <p>Serão necessários 30 dias a partir do momento em que esse serviço for adquirido para configurar e executar as auditorias e os processos necessários para que compromisso de tempo entre a chamada e o reparo do hardware possa entrar em vigor. Durante esse período inicial de 30 dias e por até cinco dias úteis adicionais após a auditoria estar concluída, a Hewlett Packard Enterprise fornecerá um tempo de resposta no local de quatro horas.</p> <p>Gerenciamento aprimorado do estoque de peças (somente compromisso de tempo entre a chamada e o reparo)</p> <p>Para dar suporte aos compromissos de tempo entre a chamada e o reparo, a Hewlett Packard Enterprise mantém um estoque de peças de reposição críticas para os Clientes com essa opção. Esse estoque é mantido em uma instalação designada pela HPE. Essas peças são gerenciadas para permitir uma maior disponibilidade e podem ser acessadas pelos representantes autorizados da Hewlett Packard Enterprise que atendem a chamadas elegíveis.</p>
Atualizações de produtos e de documentação de software	<p>À medida que a Hewlett Packard Enterprise lança atualizações para software da HPE, as versões de software e os manuais de referência mais recentes são disponibilizados para o Cliente. Para determinados softwares de terceiros, a HPE irá fornecer atualizações de software à medida que essas atualizações são disponibilizadas pelo terceiro, ou a HPE poderá fornecer instruções sobre como o Cliente pode obter quaisquer atualizações de software diretamente do terceiro. Uma chave de licença ou código de acesso, ou ainda instruções para obtenção dessa chave ou desse código, também serão fornecidos ao Cliente quando necessários para o download, instalação ou execução da versão mais recente do software.</p>
Licença de uso para atualizações de software	<p>Para a maioria dos softwares da Hewlett Packard Enterprise e para determinados softwares de outros fornecedores suportados pela HPE, as atualizações serão disponibilizadas por meio do portal de Atualizações e licenças de software via HPESC. O portal de Atualizações e licenças de software fornece acesso eletrônico ao cliente para receber e gerenciar de forma proativa atualizações de documentação e software. Para outros softwares de terceiros suportados pela HPE, o cliente talvez precise fazer o download das atualizações diretamente no site do fornecedor.</p> <p>O Cliente recebe a licença para usar as atualizações de software da HPE ou de outros fornecedores suportados pela HPE para cada sistema, soquete, processador, núcleo de processador ou licença de software de usuário final coberto por esse serviço, conforme permitido pelos termos da licença de software da Hewlett Packard Enterprise ou do fabricante original.</p> <p>Os termos de licença devem ser conforme descritos nos termos de licença de software HPE, correspondentes à licença de software subjacente de pré-requisito do Cliente, ou de acordo com os termos atuais de licença do fabricante do software de terceiro, se for aplicável, incluindo quaisquer termos adicionais de licença de software que possam acompanhar tais atualizações de software fornecidas de acordo com este serviço.</p>
Métodos de atualizações de software e documentação recomendados pela HPE	<p>Para atualizações de documentação e software da HPE ou de outros fornecedores suportados pela HPE, o método recomendado de fornecimento será determinado pela Hewlett Packard Enterprise. O método principal de fornecimento das atualizações de softwares e de documentação será por meio de download no portal de Atualizações e licenças de software ou no site hospedado pelos outros fornecedores.</p>

Tabela 5. Especificações: Acesso adicional opcional à especialização técnica

RECURSO	ESPECIFICAÇÕES DE FORNECIMENTO
Support Credits e serviços técnicos	A provisão de especialização técnica adicional é um recurso opcional e é uma maneira flexível de aumentar e complementar as próprias habilidades da equipe de TI do Cliente, fornecendo capacidade de especialistas conforme necessário. Se o Cliente desejar acessar serviços técnicos da Hewlett Packard Enterprise, tais serviços poderão ser fornecidos por meio do portfólio de serviços técnicos da HPE por evento ou ao adquirir créditos do HPE Support Credits. O HPE Support Credits pode ser usado pelos clientes do HPE Proactive Care Advanced para comprar créditos adicionais.

Tabela 6. Especificações: Zonas de viagens de serviço

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

Limitações do serviço

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

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

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

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

Escopo dos produtos cobertos

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

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

Limitações gerais

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

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

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

- Serviços necessários devido à falha do Cliente em integrar qualquer reparo, patch ou modificação do sistema fornecido para o Cliente pela Hewlett Packard Enterprise;
- Serviços que, segundo a Hewlett Packard Enterprise, são necessários devido a tentativas não autorizadas de instalar, reparar, manter ou modificar hardware, firmware ou software por pessoas não pertencentes à HPE;
- Teste operacional de aplicativos ou testes adicionais solicitados ou exigidos pelo Cliente;
- Serviços que, na opinião da HPE, são necessários devido ao tratamento ou à utilização inadequados dos produtos ou equipamentos;
- Serviços necessários devido à falha do Cliente em adotar ação preventiva anteriormente recomendada pela HPE;

- Recuperação e backup do sistema operacional, de outros softwares e dados;
- Implementação de quaisquer recomendações da Hewlett Packard Enterprise fornecidas como parte desse serviço;
- Instalação de quaisquer atualizações de firmware e/ou software que podem ser instaladas pelo cliente.

Compromisso de tempo entre a chamada e o reparo do hardware

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

- Qualquer ação ou inércia do Cliente ou terceiro que cause impacto no processo de reparo;
- Quaisquer processos de recuperação automatizados desencadeados pelo mau funcionamento do hardware, como reconstrução do mecanismo de disco ou procedimentos de “sparing”;

- Qualquer outra atividade não específica para o reparo de hardware, mas que seja necessária para verificar se o mau funcionamento de hardware foi corrigido, como reinicializar o sistema operacional.

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

Suporte para hardware no local

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

Um tempo de resposta no local não será aplicável se o serviço puder ser fornecido usando diagnóstico remoto, suporte remoto ou outros métodos de fornecimento de serviço descritos anteriormente. Os tempos de resposta dependem do local da instalação do Cliente em relação a um escritório de suporte Hewlett Packard Enterprise designado. Para verificar a disponibilidade do serviço, o Cliente deve entrar em contato com o representante de serviços Hewlett Packard Enterprise local.

Para questões técnicas de hardware que não podem, na opinião da Hewlett Packard Enterprise, ser resolvidas remotamente, um representante autorizado da Hewlett Packard Enterprise irá fornecer suporte técnico no local em produtos de hardware cobertos para restaurá-los à condição operacional. A HPE pode, conforme seu critério exclusivo, optar por substituir determinados produtos em vez de repará-los. Os produtos de reposição são novos ou equivalentes funcionalmente a novos em termos de desempenho. Os produtos substituídos tornam-se propriedade da HPE.

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

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

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

O tempo de resposta no local especifica o período que se inicia quando a chamada inicial é recebida e confirmada pela Hewlett Packard Enterprise, conforme descrito na seção

Disposições gerais/Outras exclusões. O tempo de resposta no local se encerra quando o representante autorizado da Hewlett Packard Enterprise chega ao local do Cliente ou quando o evento relatado é encerrado com a explicação de que a HPE determinou que não é mais necessária uma intervenção no local.

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

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

Software

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

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

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

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

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

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

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

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

Pré-requisitos do serviço

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

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

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

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

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

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

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

Responsabilidades do Cliente

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

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

Para os serviços proativos fornecidos pelo serviço HPE Proactive Care Advanced, o Cliente irá fornecer à HPE as informações apropriadas de contato do gerente (nome, e-mail e número de telefone) para a principal pessoa responsável pela viabilidade operacional da infraestrutura coberta do HPE Proactive Care Advanced. O Cliente irá identificar um ponto de foco e uma equipe interna do Cliente para trabalhar de maneira colaborativa com o ASM designado pela Hewlett Packard Enterprise.

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

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

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

O Cliente é responsável pela instalação e configuração de todos os dispositivos suportados e pela manutenção da Remote Support Technology apropriada com uma conexão segura para a Hewlett Packard Enterprise. O Cliente é responsável pelo fornecimento de todos os recursos necessários de acordo com as notas de versão da Remote Support Technology a fim de possibilitar o fornecimento do serviço e das opções. O Cliente deve também fornecer qualquer hardware necessário para hospedar a Remote Support Technology. Quando uma solução de suporte remoto HPE está instalada, o Cliente precisa também manter os detalhes de contatos configurados na versão da Remote Support Technology que a HPE usará para responder a falhas em dispositivos. O Cliente deve entrar em contato com um representante local da Hewlett Packard Enterprise para obter mais detalhes sobre os requisitos, as especificações e as exclusões. Para chamadas programadas, o Cliente deverá disponibilizar prontamente o equipamento à HPE para atividades corretivas dentro do prazo acordado.

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

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

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

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

O Cliente deverá trabalhar com a Hewlett Packard Enterprise para agendar o fornecimento dos recursos do serviço HPE Proactive Care Advanced identificados para fornecimento para um número especificado de vezes anualmente. O fornecimento deve ser programado por um período de doze meses do contrato de suporte de anuidade. Nenhum produto final ou qualificação deve ser realizado a partir de um período de doze meses para o próximo.

Caberá ao Cliente:

- Assumir a responsabilidade por registrar-se para usar o recurso eletrônico da Hewlett Packard Enterprise ou de outros fornecedores a fim de acessar bancos de dados de conhecimento para obter informações sobre produtos; a HPE fornecerá informações de registro ao Cliente, conforme solicitado; adicionalmente, para determinados produtos, o Cliente poderá ser solicitado a aceitar termos específicos de um fornecedor para usar o recurso eletrônico;
- Reter e fornecer à Hewlett Packard Enterprise, mediante solicitação, todas as licenças originais de software, acordos de licença, chaves de licença e informações de registro de serviços de assinatura, conforme aplicável para este serviço;
- Assumir a responsabilidade por agir com relação a qualquer notificação impressa ou por e-mail que o Cliente possa receber, a fim de fazer o download da atualização do software ou solicitar a nova atualização de software em mídia, quando essa opção estiver disponível;
- Usar todos os produtos de software de acordo com os termos atuais de licença de software da Hewlett Packard Enterprise, correspondentes à licença de software subjacente pré-requisito do Cliente, ou de acordo com os termos atuais de licença do fabricante do software de terceiros, se for aplicável, incluindo quaisquer termos adicionais de licença de software que possam acompanhar essas atualizações de software fornecidas de acordo com esse serviço.

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

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

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

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

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

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

Disposições gerais/Outras exclusões

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

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

A gravidade de um incidente é definida da seguinte maneira:

Tabela 7. Níveis de gravidade de incidentes

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

Informações para pedidos

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

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

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

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

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

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

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

Tabela 9. Serviços HPE Proactive Care Advanced Contractual

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

Especificações técnicas

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

Recursos

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

Lista de produtos compatíveis com o HPE Proactive Care Advanced:
hpe.com/services/proactivecareadvancedsupportedproducts

Suporte colaborativo da lista de produtos de software fornecido pela HPE:
hpe.com/services/collaborativesupport

HPE Support Center:
hpe.com/support/hpesc

Política de sanitização de mídia HPE e política de manuseio de mídia:
hpe.com/mediahandling

Retenção abrangente de material com defeito HPE:
hpe.com/services/cdmr

Informações de reparo pelo próprio cliente:
hpe.com/info/csr

Para obter mais informações

Para obter mais informações sobre o serviço HPE Proactive Care Advanced ou outros serviços de suporte, entre em contato com um de nossos escritórios de vendas em todo o mundo.

Saiba mais em
hpe.com/services/support

Estas especificações técnicas são regidas pelos termos de vendas padrão atuais da Hewlett Packard Enterprise, que incluem as especificações técnicas complementares ou, se aplicável, o contrato de compra do Cliente com a Hewlett Packard Enterprise.

© Copyright 2014–2015–2016 Hewlett Packard Enterprise Development LP. As informações contidas neste documento estão sujeitas a alterações sem aviso. As únicas garantias para os produtos e serviços da Hewlett Packard Enterprise são as estabelecidas nas declarações de garantia expressa que acompanham tais produtos e serviços. Nenhuma parte deste documento deve ser interpretada como garantia adicional. A Hewlett Packard Enterprise não se responsabiliza por omissões, erros técnicos ou erros editoriais contidos neste documento.

4AA5-3259PTL, outubro de 2016, Rev. 1