



Proposta Atualizada - PE90030/2024 ITEM 17 - SERVIDORES

Karla Campos <karla.campos@drivea.com.br>

18 de setembro de 2024 às 16:14

Para: pregaro@tre-rn.jus.br

Cc: Karen Ramos <karen.ramos@drivea.com.br>, Jonathas Nascimento <jonathas.nascimento@drivea.com.br>, Reginaldo Pereira <reginaldo.pereira@drivea.com.br>

Boa tarde, Sr. Pregoeiro,

Conforme solicitado via portal Comprasnet, segue em anexo:

- Proposta atualizada;
- Declaração do fabricante comprovando o atendimento da exigência da modalidade de retenção dos discos danificados;
- Ficha técnica Pointnext comprovando o atendimento da exigência da modalidade de retenção dos discos danificados;
- Documento Performance Raed Intensive comprovando que os módulos de memória ofertados atendem ao requisito de 1.000.000 horas de MTBF.

Atenciosamente,



4 anexos

DECLARACAO FABRICANTE.pdf
319K

Ficha técnica do HPE Pointnext Tech Care-a00108652ptl.pdf
362K

HPE 1.92TB NVMe Gen4 Mainstream Performance Read Intensive SFF BC U.3 Static V2 Multi Vendor SSD-PSN1014773363WWEN.pdf

448K

 **PROPOSTA_TRE-RN-PE90030-24_SERVIDOR.pdf**

394K

DRIVE A
PROPOSTA COMERCIAL

PREGÃO ELETRÔNICO Nº 90030/2024
PROCESSO Nº 3408/2024-TRE/RN

**TRIBUNAL REGIONAL
ELEITORAL DO RIO GRANDE
DO NORTE- TRE**

18 de setembro de 2024
068.00.02_PR.PSR-24



Proposta Técnica e Comercial

Prezados Senhores,

A presente proposta é baseada nas especificações, condições e prazos estabelecidos no Pregão Eletrônico supracitado, os quais nos comprometemos a cumprir integralmente.

DENOMINAÇÃO SOCIAL DA LICITANTE:

Razão social	DRIVE A INFORMÁTICA LTDA - FILIAL ESPÍRITO SANTO			
CNPJ	00.677.870/0005-23			
Inscrição estadual	083.602.60-7			
Endereço	Rua José Luiz da Rocha – 281 – Sala 06 – Bairro Câmara CEP 29-164-252 - Serra/ES			
Telefone / Fax	(31) 2105-0350 / (31) 2105-0351			
Dados bancários	Banco	Bradesco	Agência	462-6
	Conta corrente	188293-7	Praça de Pagamento	Serra
Endereço para envio de correspondências	Rua Mato Grosso, 960 – 5º andar - Bairro Santo Agostinho / CEP: 30.190-085 - Belo Horizonte / MG			

DADOS DO REPRESENTANTE LEGAL (CONFECÇÃO DE CONTRATO/ ATAS)

Nome do representante	Renato Gomes Ferreira
Estado civil do signatário	Casado
Identidade do signatário	CNH nº 00719196335 / RG nº M-4673922 – SSP-MG
Nacionalidade do signatário	Brasileiro
CPF do signatário	465.801.076-34
E-mail do signatário	renato.ferreira@drivea.com.br

DADOS DO REPRESENTANTE LEGAL (FINS COMERCIAIS)

Nome do representante legal	Karla Cristina Gori de Andrade Campos
Estado civil do signatário	Casada
Identidade do signatário	MG-13.551.834
Nacionalidade do signatário	Brasileira
CPF do signatário	069.530.886-64
E-mail do signatário	karla.campos@drivea.com.br

Proposta Técnica e Comercial

PLANILHA DE PREÇOS

Item	Qtde	Descrição	Valor unitário	Valor total
17	06	HPE ProLiant DL380 Gen11	R\$ 82.100,00	R\$ 492.600,00
Total do investimento			R\$ 492.600,00	
(Quatrocentos e noventa e dois mil e seiscentos reais)				

DESCRÍÇÃO DOS PRODUTOS OFERTADOS

Item	RESUMO DA OFERTA DA LICITANTE
17	<p>Marca: HPE Fabricante: HPE Modelo: HPE ProLiant DL380 Gen11, 06 unidades.</p> <p>Características do produto:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 01 Processador Intel Xeon-Gold 6526Y 2.8GHz 16 núcleos; • 128 GB de memória RAM (04 x 32 GB DDR5-5600); • 03 Dispositivos de armazenamento NVMe GEN4 de 1.92TB (MTBF típico não inferior a 1.000.000 de horas); • 04 Dispositivos HDD SATA de 16TB LFF, 6G, 7.5K RPM; • 01 Controladora de discos SAS 12G com 08GB de cache, 16 Lanes; • 01 Controladora de Array externa 8 lanes, 12G SAS; • 01 Placa de rede 1Gb BASE-T, 4 portas; • 02 Placas de rede 10/25Gb SFP28, com 02 portas; • 02 Fontes de alimentação redundantes, acompanhadas de cabos; • 01 Kit de ventiladores de redundantes; • 01 Placa de gerenciamento com Licença HPE iLO Advanced inclusa; • 01 HPE Trusted Platform Module 2.0; • Garantia e suporte técnicos por 5 anos, com canal de atendimento disponível 24x7, e suporte técnico on-site 24x7 com tempo de solução em até 6 horas a partir da abertura do chamado no fabricante e Retenção de Mídia com Defeito (RMD - HU4A4A5);

Proposta Técnica e Comercial

- Serviço de instalação, configuração a ser executada em horário comercial em dias úteis, conforme descrito em edital;
- Demais características, requisitos técnicos e condições de fornecimento conforme requisitos do edital e seus anexos.

Declarações Drive A / Condições Comerciais:

Condições de pagamento: O pagamento será efetuado no prazo de até 10 (dez) dias úteis.

Prazo de entrega: O prazo de entrega dos bens é de 30 (trinta) dias, contados do recebimento da Nota de Empenho.

Validade da proposta: Prazo de validade da proposta é de 60 (sessenta) dias.

Contato Representante Legal:

Serra, 18 de setembro de 2024.



Renato Ferreira
Diretor Comercial
renato.ferreira@drivea.com.br
+55 31 2105-0360
+55 31 98872-8996

00 677 870 / 0005-23

DRIVE A INFORMÁTICA LTDA.

Rua José Luiz da Rocha, 281 -Sala 06
B. Camará - CEP 29164-252

SERRA - ES

Barueri, 28 de Agosto de 2024.

À

TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO RIO GRANDE DO NORTE

Pregão Eletrônico: 90030/2024

BDE 5345

Declaramos para os devidos fins, que a empresa **DRIVE A INFORMÁTICA LTDA**, inscrita no **CNPJ 00.677.870/0005-23**, sediada na **RUA JOSÉ LUIZ DA ROCHA - CÂMARA - SERRA - ES - CEP 29164-252**, é uma revenda Participante do Programa de Canais estando apta a comercializar esses servidores e serviços dessas linhas de equipamentos.

PN	Descrição	PN Serviço e Suporte
P52532-B21	HPE ProLiant DL380 Gen11 8LFF NC Configure-to-order Server	60 (sessenta) meses de garantia HU4A4A5 HPE 5Y TC Critical wDMR SVC

Declaramos que os equipamentos são novos, de primeiro uso, pertencem a linha corporativa e estão em linha de produção atual e são parte da geração mais recente disponibilizada pela HPE;

Os equipamentos são projetados para serem totalmente compatíveis com racks padrão de 19 polegadas, fabricados pela HP ou terceiros homologados para datacenters;

Os servidores são fornecidos em conjunto com todas as ferragens e cabos originais e necessários à instalação dos equipamentos em racks de 19;

BIOS e Segurança - BIOS desenvolvida pelo mesmo fabricante do equipamento ou este fabricante deve ter direitos copyrights sobre a mesma, comprovados através de atestado;

Todos os conectores das portas de entrada/saída são identificados por cores ou símbolos;

A cobertura da garantia será prestada pela própria HPE, através de sua rede credenciada, na modalidade on-site e remotamente durante o período, SLA, severidade e condições solicitados no edital.

As configurações ofertadas para esta licitação são de nossa própria fabricação ou homologadas por regime de O&M e estão em nossa linha de produção continuada, incluindo substituição do disco rígido em caso de aviso de pré-falha identificado pelo software de gerenciamento e garantimos a total funcionalidade de todos os componentes e interfaces básicas.

Durante o período de garantia, responsabilizamo-nos pela garantia dentro das condições padrão Hewlett Packard Enterprise, conforme especificado em nossos manuais técnicos. Serviços adicionais ao especificado pela garantia, podem ser adquiridos através da compra do Care Pack pela **DRIVE A INFORMÁTICA LTDA**.

Cristiane Regina Gomes
Representante Legal
cristiane.martins@hpe.com
+55 11 2657 8379 Office

Alameda Rio Negro, 750
Alphaville - Barueri
CEP: 06454-000
Brasil



Hewlett Packard Enterprise

Declaramos ainda, que a HPE possui site na internet - www.hpe.com.br - onde pode ser efetuado download de drivers para os equipamentos ofertados e número de telefone para Grande São Paulo – (011) 4004-7751 e demais regiões – 0800 55 64 05 - para informações e aberturas de chamados técnicos.

LISTA DE ASSISTENCIA TÉCNICA:

ACRE:

considere a Região Norte, Amazonas e Rondônia. Faz divisa com as duas unidades Federativas.

RONDÔNIA:

G. W. E COMERCIO E SERVICOS EIRELI EPP

Av. Amazonas, 3315 Agenor de Carvalho Porto Velho-RO CEP 76820-365

E-MAIL: michel.fussi@ativats.com.br – Michel Fussi

TELEFONES: 55 19 3272-2280 / 55 19 99666-5156.

MACEIÓ:

ANTONIO AUGUSTO DA COSTA MACHADO

Rua 57 CJ Graciliano Ramos, nº 343 Cidade Universitária

Maceio-AL - CEP 57073-470

E-MAIL: michel.fussi@ativats.com.br – Michel Fussi

TELEFONES: 55 19 3272-2280 / 55 19 99666-5156.

MANAUS:

DIGITAL PROCESSAMENTO DE DADOS LTDA

Rua Clarindo de Queiroz, nº101. São Francisco

Manaus - AM CEP:69079-080

E-MAIL: michel.fussi@ativats.com.br – Michel Fussi

TELEFONES: 55 19 3272-2280 / 55 19 99666-5156.

MACAPÁ:

COMPANHIA DE INFORMATICA LTDA

Av. Bahia, 431 Pacoval Macapá-AP CEP 68908-320

Entre Ruas Guanabara e Mato Grosso.

E-MAIL: michel.fussi@ativats.com.br – Michel Fussi

TELEFONES: 55 19 3272-2280 / 55 19 99666-5156.

BAHIA:

GRAFENO TECNOLOGIA

DESENVOLVIMENTO DE SOFTWARE LTDA

Rua Araponga, 521 A Pitangueiras Lauro de Freitas-BA CEP 42701-330

E-MAIL: michel.fussi@ativats.com.br – Michel Fussi

TELEFONES: 55 19 3272-2280 / 55 19 99666-5156.



Hewlett Packard Enterprise

FORTALEZA:

INFORWEB SOLUÇOES TECNOLOGICAS EIRELI

Rua Alan Kardec, Nº 774, Lj 12

Bairro Montese Fortaleza - CE CEP: 60420-630

E-MAIL: michel.fussi@ativats.com.br – Michel Fussi

TELEFONES: 55 19 3272-2280 / 55 19 99666-5156.

ESPÍRITO SANTO:

MAVIX SECURITY SOLUTIONS LTDA - EPP

Rua Antonio Ataide, nº 1.415, loja 02 e 03, Centro de Vila Velha, 29100-295

E-MAIL: michel.fussi@ativats.com.br – Michel Fussi

TELEFONES: 55 19 3272-2280 / 55 19 99666-5156.

GOIÂNIA:

KR SERVICOS LTDA

Av. Deputado Jamel Cecilio,

Goiania Jardim Goias - GO CEP 74810-100

E-MAIL: michel.fussi@ativats.com.br – Michel Fussi

TELEFONES: 55 19 3272-2280 / 55 19 99666-5156.

BRASÍLIA:

E-MAIL: michel.fussi@ativats.com.br – Michel Fussi

TELEFONES: 55 19 3272-2280 / 55 19 99666-5156.

MARANHÃO:

DIGITAL PROCESSAMENTO DE DADOS LTDA

Rua 03, Qd-14, nº23. Recanto Universitário.

Imperatriz-MA / Endereço Sintegra: RUA ANTONIO DE MIRANDA, 1142 CENTRO IMPERATRIZ-MA CEP:65900-620

E-MAIL: michel.fussi@ativats.com.br – Michel Fussi

TELEFONES: 55 19 3272-2280 / 55 19 99666-5156.

DIGITAL PROCESSAMENTO DE DADOS LTDA

Rua dos Acapus, nº24, Qd-51. Jardim Renascença

São Luís-MA CEP: 65075-020

E-MAIL: michel.fussi@ativats.com.br – Michel Fussi

TELEFONES: 55 19 3272-2280 / 55 19 99666-5156.

MINAS GERAIS:

PROCEDATA INFORMATICA LTDA

AV. Nossa Senhora do Carmo 45 - Carmo Sion CEP:30310-000

Belo Horizonte - MG

E-MAIL: michel.fussi@ativats.com.br – Michel Fussi

TELEFONES: 55 19 3272-2280 / 55 19 99666-5156.



Hewlett Packard Enterprise

PROCEDATA INFORMÁTICA LTDA

Av. Brasil, 1438 sobreloja- Costa Carvalho CEP: 36070-060 Juiz de Fora MG
E-MAIL: michel.fussi@ativats.com.br – Michel Fussi
TELEFONES: 55 19 3272-2280 / 55 19 99666-5156.

PROCEDATA INFORMATICA LTDA

Av. Dulce Sarmento 140 sala 312 Alto São João CEP: 39400-318
Montes Claros MG
E-MAIL: michel.fussi@ativats.com.br – Michel Fussi
TELEFONES: 55 19 3272-2280 / 55 19 99666-5156.

PROCEDATA INFORMATICA LTDA

Av. Dulce Sarmento 140 sala 312 Alto São João CEP: 39400-318
Montes Claros MG
E-MAIL: michel.fussi@ativats.com.br – Michel Fussi
TELEFONES: 55 19 3272-2280 / 55 19 99666-5156.

FONTES TECNOLOGIA EM COMPUTADORES LTDA

Av. Fernando Vilela, nº 2302 B. Martins–Uberlândia –MG CEP 38400-458
E-MAIL: michel.fussi@ativats.com.br – Michel Fussi
TELEFONES: 55 19 3272-2280 / 55 19 99666-5156.

MANAUS:

DIGITAL PROCESSAMENTO DE DADOS LTDA
Rua Clarindo de Queiroz, nº101. São Francisco
Manaus-AM CEP:69079-080
E-MAIL: michel.fussi@ativats.com.br – Michel Fussi
TELEFONES: 55 19 3272-2280 / 55 19 99666-5156.

BELÉM:

DIGITAL PROCESSAMENTO DE DADOS LTDA
Travessa José Pio, 557 - bairro: Umarizal - Belém/PA. CEP: 66050-240
E-MAIL: michel.fussi@ativats.com.br – Michel Fussi
TELEFONES: 55 19 3272-2280 / 55 19 99666-5156.

RECIFE:

SUPRISERVI COMERCIO REPRESENTACOES E SERVICOS LTDA
ATENDIDO POR RECIFE
E-MAIL: michel.fussi@ativats.com.br – Michel Fussi
TELEFONES: 55 19 3272-2280 / 55 19 99666-5156.

SUPRISERVI COMERCIO REPRESENTACOES E SERVICOS LTDA
Av. Governador Agamenon Magalhaes, 4779,
Sl. 401, 4o Complemento: Empresarial Isaac Newton
Ilha do Leite Recife/PE Cep:50070-425
E-MAIL: michel.fussi@ativats.com.br – Michel Fussi
TELEFONES: 55 19 3272-2280 / 55 19 99666-5156.

Cristiane Regina Gomes
Representante Legal
cristiane.martins@hpe.com
+55 11 2657 8379 Office



Hewlett Packard Enterprise

PIAUÍ:

DIGITAL PROCESSAMENTO DE DADOS LTDA

Rua Dr. Álvaro Leão nº539, Centro Norte.

Teresina-PI CEP: 64000-310 / Endereço Sintegra: RUA ARLINDO NOGUEIRA, 1087
NOSSA SENHORA DAS GRACAS - TERESINA-PI"

E-MAIL: michel.fussi@ativats.com.br – Michel Fussi

TELEFONES: 55 19 3272-2280 / 55 19 99666-5156.

PARANÁ:

EHP COMERCIO E MANUTENCAO DE INFORMATICA

TÉCNICO LOCAL SEM FILIAL

E-MAIL: michel.fussi@ativats.com.br – Michel Fussi

TELEFONES: 55 19 3272-2280 / 55 19 99666-5156.

EHP COMERCIO E MANUTENCAO DE INFORMATICA

Rua Chile, 1855 Reboucas Curitiba CEP 80.220-181

E-MAIL: michel.fussi@ativats.com.br – Michel Fussi

TELEFONES: 55 19 3272-2280 / 55 19 99666-5156.

F. A. SHIMABUKU - PR - F. A. SHIMABUKU & SHIMABUKU LTDA

Rua Lazaro Zamenhof, nº 461, sala 3, San Fernando, Londrina-PR

CEP 86040-350

E-MAIL: michel.fussi@ativats.com.br – Michel Fussi

TELEFONES: 55 19 3272-2280 / 55 19 99666-5156.

RIO DE JANEIRO:

SOFTMAC COMERCIO E SERVIÇOS LTDA

Rua Doutor Julio Olivier,383 Sala 208 Centro Macaé-RJ CEP 27913-161

E-MAIL: michel.fussi@ativats.com.br – Michel Fussi

TELEFONES: 55 19 3272-2280 / 55 19 99666-5156.

SOFTMAC COMERCIO E SERVICOS LTDA

ATENDIDO POR RIO DE JANEIRO

E-MAIL: michel.fussi@ativats.com.br – Michel Fussi

TELEFONES: 55 19 3272-2280 / 55 19 99666-5156

RIO GRANDE DO NORTE:

INFOSUN INFORMATICA LTDA

Rua Poeta José Revoredo Neto, 229, Sala 10, Nova Parnamirim, Parnamirim/RN, CEP: 59151-380.

E-MAIL: michel.fussi@ativats.com.br – Michel Fussi

TELEFONES: 55 19 3272-2280 / 55 19 99666-5156.

Cristiane Regina Gomes
Representante Legal
cristiane.martins@hpe.com
+55 11 2657 8379 Office

Alameda Rio Negro, 750
Alphaville - Barueri
CEP: 06454-000
Brasil



Hewlett Packard Enterprise

RORAIMA:

G. W. E COMERCIO E SERVICOS EIRELI EPP

Av. Amazonas, 3315 Agenor de Carvalho Porto Velho-RO CEP 76820-365

E-MAIL: michel.fussi@ativats.com.br – Michel Fussi

TELEFONES: 55 19 3272-2280 / 55 19 99666-5156.

MANAUS:

DIGITAL PROCESSAMENTO DE DADOS LTDA

ATENDIDO POR MANAUS

E-MAIL: michel.fussi@ativats.com.br – Michel Fussi

TELEFONES: 55 19 3272-2280 / 55 19 99666-5156.

98

RIO GRANDE DO SUL:

WYNTECH SERVICOS EM INFORMATICA EIRELI

TÉCNICO LOCAL SEM FILIAL

E-MAIL: michel.fussi@ativats.com.br – Michel Fussi

TELEFONES: 55 19 3272-2280 / 55 19 99666-5156.

WYNTECH SERVICOS EM INFORMATICA EIRELI TÉCNICO LOCAL SEM FILIAL

E-MAIL: michel.fussi@ativats.com.br – Michel Fussi

TELEFONES: 55 19 3272-2280 / 55 19 99666-5156.

WYNTECH SERVICOS EM INFORMATICA EIRELI

Rua Pereira Franco, 164 São José Porto Alegre-RS CEP 90240-520

E-MAIL: michel.fussi@ativats.com.br – Michel Fussi

TELEFONES: 55 19 3272-2280 / 55 19 99666-5156.

VJM MANUTENCAO DE EQUIPAMENTOS LTDA

TÉCNICO LOCAL SEM FILIAL

E-MAIL: michel.fussi@ativats.com.br – Michel Fussi

TELEFONES: 55 19 3272-2280 / 55 19 99666-5156.

SANTA CATARINA:

VJM MANUTENCAO DE EQUIPAMENTOS LTDA

Rua Vereador Walter Borges, Nº 451 - B. Campinas São Jose-SC

CEP 88101-030

E-MAIL: michel.fussi@ativats.com.br – Michel Fussi

TELEFONES: 55 19 3272-2280 / 55 19 99666-5156.

SERGIPE:

WASHINGTON LUIZ DA SILVA JUNIOR 02737030560

Rua Maria Vitória do Nascimento C O Dantas, 115 São Conrado Aracaju - SE CEP 49073-280 3

E-MAIL: michel.fussi@ativats.com.br – Michel Fussi

TELEFONES: 55 19 3272-2280 / 55 19 99666-5156.



Hewlett Packard Enterprise

SÃO PAULO:

ATIVATS SOLUÇÕES EM TECNOLOGIA LTDA

Av. Getulio Vargas, Nº 1838, SI 01 Bairro Baeta Neves C
Sao Bernardo Do Campo-SP CEP: 09751-251
E-MAIL: michel.fussi@ativats.com.br – Michel Fussi
TELEFONES: 55 19 3272-2280 / 55 19 99666-5156.

Cristiane Regina Gomes
Representante Legal
cristiane.martins@hpe.com
+55 11 2657 8379 Office

ATIVATS SOLUÇÕES EM TECNOLOGIA LTDA

Rua Primeiro De Agosto, 447 - Sala 501 - Centro Bauru - SP - Cep: 17010011
E-MAIL: michel.fussi@ativats.com.br – Michel Fussi
TELEFONES: 55 19 3272-2280 / 55 19 99666-5156.

ATIVATS SOLUÇÕES EM TECNOLOGIA LTDA

Rua Doutor Las Casas dos Santos, 113 Sala 2 e 4 Bairro São Bernardo - Campinas-SP
CEP 13030-490
E-MAIL: michel.fussi@ativats.com.br – Michel Fussi
TELEFONES: 55 19 3272-2280 / 55 19 99666-5156.

ATIVATS SOLUÇÕES EM TECNOLOGIA LTDA

Rua Prudente De Moraes, 1570 Centro Ribeirão Preto 14015-100
E-MAIL: michel.fussi@ativats.com.br – Michel Fussi
TELEFONES: 55 19 3272-2280 / 55 19 99666-5156.

ATIVATS SOLUÇÕES EM TECNOLOGIA LTDA

Av. Getulio Vargas, Nº 1838, SI 01 Bairro Baeta Neves C
Sao Bernardo Do Campo-SP CEP: 09751-251
E-MAIL: michel.fussi@ativats.com.br – Michel Fussi
TELEFONES: 55 19 3272-2280 / 55 19 99666-5156.

ATIVATS SOLUÇÕES EM TECNOLOGIA LTDA

Rua XV de Novembro, 3057 - Sala 1107 Centro São José do Rio Preto
CEP 15015-907
E-MAIL: michel.fussi@ativats.com.br – Michel Fussi
TELEFONES: 55 19 3272-2280 / 55 19 99666-5156.

AMBAR TECHNOLOGY COM E SERVICOS LTDA

Av. Doutor adhemar de barros, nº 1738 - São José dos Campos - SP
cep 12.237-82
E-MAIL: michel.fussi@ativats.com.br – Michel Fussi
TELEFONES: 55 19 3272-2280 / 55 19 99666-5156.

Alameda Rio Negro, 750
Alphaville - Barueri
CEP: 06454-000
Brasil



Hewlett Packard Enterprise

TOCANTINS:

DIGITAL PROCESSAMENTO DE DADOS LTDA

"Quadra 104 Norte, Rua NE-01, Edifício Palmas I, sala-03-Plano Diretor Norte.
Palmas-TO CEP: 77006-016 Endereço Sintegra:103 NORTE RUA NO 7, 29 CONJ 01
SALA 01 E 02 - PLANO DIRETOR NORTE - PALMAS-TO CEP 77.001-032
"

E-MAIL: michel.fussi@ativats.com.br – Michel Fussi
TELEFONES: 55 19 3272-2280 / 55 19 99666-515

Cristiane Regina Gomes
Representante Legal
cristiane.martins@hpe.com
+55 11 2657 8379 Office

Amapá

CUIABÁ:

ATIVATS SOLUÇÕES EM TECNOLOGIA LTDA

AV. Historiador Rubens de Mendonça, 917 - Sala 303 - Bau
Cuiabá - MT - Cep: 78008000
E-MAIL: michel.fussi@ativats.com.br – Michel Fussi
TELEFONES: 55 19 3272-2280 / 55 19 99666-5156.

MATO GROSSO DO SUL:

ATIVATS SOLUÇÕES EM TECNOLOGIA LTDA

Rua Da Paz, 129 - Sala 66 - Centro
Campo Grande - MS - Cep: 79002190
E-MAIL: michel.fussi@ativats.com.br – Michel Fussi
TELEFONES: 55 19 3272-2280 / 55 19 99666-5156.

MATO GROSSO:

ATIVATS SOLUÇÕES EM TECNOLOGIA LTDA

AV. Historiador Rubens de Mendonça, 917 - Sala 303 - Bau
Cuiabá - MT - Cep: 78008000
michel.fussi@ativats.com.br – Michel Fussi
TELEFONES: 55 19 3272-2280 / 55 19 99666-5156

Atenciosamente,

**CRISTIANE
REGINA
GOMES:12
384826867**

Digitally signed by CRISTIANE
REGINA GOMES:1234826867
DN: c=BR, o=ICP-Brasil,
ou=Presencial,
ou=23087030000182,
ou=Secretaria da Receita Federal
do Brasil - RFB, ou=RFB e-CPF A3,
ou=(em branco), cn=CRISTIANE
REGINA GOMES:1234826867
Date: 2024.08.28 19:21:23 -03'00'

Cristiane Regina Gomes
Representante Legal

Alameda Rio Negro, 750
Alphaville - Barueri
CEP: 06454-000
Brasil

Check if the document is available
in the language of your choice.

HPE POINTNEXT TECH CARE

Serviços de suporte

VISÃO GERAL DO SERVIÇO

O HPE Pointnext Tech Care é a experiência de suporte operacional para os produtos de hardware e software da marca HPE (produtos HPE). Com o HPE Pointnext Tech Care, as equipes de TI podem manter-se focadas no desenvolvimento da empresa, buscando proativamente formas melhores de agir, ao invés de apenas reagir a problemas.

O HPE Pointnext Tech Care vai além do suporte tradicional, permitindo o acesso direto a especialistas em produtos específicos e oferecendo orientação técnica geral para ajudar os clientes não só a reduzir riscos, mas também a buscar continuamente maneiras mais eficientes de agir. Os clientes HPE Pointnext Tech Care podem obter ajuda por meio de diversos canais, incluindo o telefone, fóruns HPE moderados com tempos de resposta definidos, registro automatizado de incidentes e um recurso de bate-papo em tempo real. O serviço permite o acesso a recursos técnicos oferecidos por profissionais experientes e com conhecimento especializado no hardware ou software dentro do contexto da carga de trabalho específica, evitando que o cliente perca tempo respondendo questões de triagem ou habilitação por vezes desnecessárias. O HPE Pointnext Tech Care vai além do suporte tradicional, oferecendo orientações técnicas gerais sobre a operação, gerenciamento e segurança do produto com suporte.

O HPE Support Center oferece uma experiência digital aprimorada e personalizada que ajuda os clientes a gerenciarem os seus ativos por meio do reconhecimento dos vários produtos instalados no seu ambiente e da maneira como eles interagem uns com os outros. Novas ferramentas de autoatendimento permitem que os clientes desempenhem certas atividades sem precisar abrir um incidente de suporte, e oferecem também um portal de recursos e conteúdos selecionados. O HPE Pointnext Tech Care oferece acesso a recursos HPE que ajudarão a alcançar a excelência operacional e a otimização do desempenho, desde a borda até a nuvem.

ESTRUTURA DO SERVIÇO

O serviço HPE Pointnext Tech Care, conforme destacado a seguir, oferece um conjunto geral de recursos ao lado de recursos específicos de hardware e/ou software, com base na tecnologia suportada e no fato de o produto ser um hardware, um software ou ambos. Alguns recursos do serviço são aprimorados com o uso do HPE InfoSight¹, permitindo que a Hewlett Packard Enterprise ofereça níveis cada vez mais altos de orientação técnica com o uso da telemetria fornecida. Os clientes que se registram online por meio do HPE Support Center ganham acesso a recursos digitais melhorados, permitindo uma maior comodidade de gerenciamento e envolvimento direto da HPE. Os tempos de resposta remota e no local variam com base no nível do serviço selecionado, com o maior nível de serviço oferecendo assistência adicional aos clientes em casos de interrupção.

TABELA 1. Resumo dos recursos do serviço

Recursos gerais

- | | |
|---|---|
| • Acesso pelo telefone a especialistas | • Alertas preventivos HPE InfoSight* |
| • Bate-papo online com especialistas [^] | • Registro de incidentes automatizado* |
| • Respostas ao fórum dadas por especialistas [^] | • Biblioteca de dicas técnicas [^] |
| • Orientação técnica geral | • Acesso a informações e serviços de suporte eletrônico [^] |
| • Assistência HPE InfoSight [*] | • Gerenciamento de interrupções (apenas no nível de serviço de Crítico) |

¹ O HPE InfoSight é uma ferramenta de serviço proprietária da HPE disponível para produtos selecionados. Para obter mais informações, acesse: infosight.hpe.com.

TABELA 1. Resumo dos recursos do serviço (continuação)

Recursos do serviço de hardware	Recursos do serviço de software
<ul style="list-style-type: none"> • Suporte e diagnóstico de problemas remotos • Suporte a hardware no local • Peças e materiais de substituição • Orientação Visual Remota da HPE (VRG, "Visual Remote Guidance") • Painéis* do HPE InfoSight • Insights de cargas de trabalho do HPE InfoSight* • Atualizações de firmware para produtos selecionados* • Suporte colaborativo e assistência colaborativa • Manutenção periódica (para produtos selecionados) • Chamado para reparo de hardware em até 6 horas (apenas no nível de serviços de Crítico) 	<ul style="list-style-type: none"> • Licença para usar atualizações de software • Suporte a software • Suporte consultivo para instalação • Recursos de software e suporte operacional • Atualizações de produto de software e documentação
Recursos opcionais	
<ul style="list-style-type: none"> • Retenção de Mídia com Defeito (RMD) • Retenção Completa de Material com Defeito (RCMD) • Manutenção preventiva (apenas com serviços contratuais HPE) • Serviço de Troca de Hardware 	

* O serviço requer conectividade com a HPE usando ferramentas de serviço proprietárias HPE.

^ O serviço requer a inscrição no HPE Support Center e a sua ativação.

OPÇÕES DE NÍVEIS DE SERVIÇO DO HPE POINTNEXT TECH CARE

TABELA 2. Resumo das opções de níveis de serviço

Para os produtos HPE cobertos pelo HPE Pointnext Tech Care, a HPE oferece três níveis de serviço desenvolvidos sob medida para os requisitos operacionais dos clientes:

Critical	Resposta em 15 minutos, 24x7, para incidentes com severidade 1 (conecte-se diretamente aos especialistas nos produtos, quando houver disponibilidade) Gerenciamento de interrupções para incidentes de severidade 1 Compromisso de reparo de hardware em 6 horas, 24x7 (se necessário)
Essential	Resposta em 15 minutos, 24x7, para incidentes com severidade 1 (conecte-se diretamente aos especialistas nos produtos, quando houver disponibilidade) Atendimento no local em 4 horas, 24x7
Basic	Resposta em 2 horas, 9x5 (horário comercial padrão) Atendimento no local no próximo dia útil

Todos os níveis de serviço oferecem acesso 24x7 a recursos de autoatendimento e autorresolução de problemas, registro de incidentes 24x7 e, para os dispositivos compatíveis, análises HPE InfoSight e submissão automatizada de incidentes 24x7.

As opções de nível de serviço HPE Pointnext Tech Care destacadas são dependentes do produto. A HPE fornecerá os recursos de suporte a hardware para os produtos de hardware cobertos e os recursos de suporte a software para os produtos de software cobertos. Alguns recursos dos serviços talvez não estejam disponíveis em alguns idiomas e localidades. Todos os períodos de cobertura estão sujeitos à disponibilidade local. A elegibilidade do produto pode variar. Entre em contato com um escritório local de vendas da HPE ou com o representante de vendas HPE para obter informações detalhadas sobre a disponibilidade do serviço e a elegibilidade do produto.

RECURSOS GERAIS

TABELA 3. Recursos gerais do serviço

Recurso	Especificações de fornecimento
Acesso pelo telefone a especialistas	Os clientes podem entrar em contato ² com o suporte HPE pelo telefone 24 horas por dia, 7 dias por semana, para registrar incidentes de suporte. O tempo de resposta dependerá do nível de serviço do produto coberto. Resposta aprimorada em 15 minutos, 24x7 (níveis de serviço Critical e Essential) Para incidentes de severidade 1, a HPE procura conectar o cliente a um especialista no produto ou ligar novamente para o cliente em até 15 minutos. Para outros incidentes, a HPE pode conectar o cliente a um especialista no produto ou ligar novamente para o cliente em até uma hora. Resposta padrão em 2 horas (nível de serviço Basic) Para ligações sobre produtos cobertos por um contrato de serviço básico, a HPE fornecerá uma resposta por telefone em até 2 horas, realizada por um especialista durante a janela de cobertura. A disponibilidade pode variar para determinados produtos. Consulte hpe.com/services/expertchat para obter detalhes ou entre em contato com o representante de vendas HPE local.
Bate-papo online com especialistas	Os clientes podem iniciar um bate-papo online com um recurso técnico especialista para fazer perguntas, obter ajuda ou orientação técnica geral. O bate papo online com especialistas é oferecido para que os clientes obtenham respostas rápidas sobre questões técnicas relacionadas aos seus produtos HPE. Questões complexas que exijam respostas detalhadas podem ser elevadas a incidentes de suporte conforme a necessidade. O bate-papo online com especialistas é limitado apenas ao idioma inglês e está disponível durante a janela de cobertura do serviço. A disponibilidade pode variar para determinados produtos. Consulte hpe.com/services/expertchat para obter detalhes ou entre em contato com o representante de vendas HPE local.
Respostas ao fórum dadas por especialistas	Os clientes podem postar perguntas e problemas, ou discutir o uso dos produtos dentro dos fóruns da comunidade HPE. Os especialistas em produtos HPE respondem em dois dias úteis a qualquer questão não resolvida que for levantada dentro do fórum oficial da comunidade HPE para produtos cobertos pelos serviços de suporte da HPE. Nos casos de postagens sobre tópicos que deveriam ser abordados por processos de suporte padrão, a HPE solicita que um incidente de suporte formal seja criado e segue os processos padrão de gerenciamento de incidentes da HPE. A resposta do recurso técnico especialista é limitada apenas ao idioma inglês e exige que o usuário seja registrado no HPE Support Center e esteja associado aos contratos de serviço.
Orientação técnica geral	A HPE se empenha para oferecer orientação técnica geral relativa às questões e perguntas específicas sobre os tópicos destacados a seguir acerca da operação e gerenciamento dos produtos dos clientes cobertos pelo HPE Pointnext Tech Care. A orientação técnica geral está disponível pelo telefone, internet e bate-papo, está sujeita à janela de cobertura do serviço constante no contrato de serviço e será tratada como um incidente severidade 3. Quando for relacionada aos assuntos detalhados ou descritos a seguir, a HPE identificará documentos, vídeos e artigos da base de conhecimento para ajudar nos tópicos abordados. Além de qualquer limitação ou exclusão estabelecida nesta ficha técnica, qualquer orientação técnica geral da HPE será fornecida especificamente para os tópicos detalhados aqui e apenas para os produtos HPE cobertos por esses serviços: <ul style="list-style-type: none">• Uso ou procedimentos corretos para usar os recursos dos produtos• Assistência na identificação de documentação relevante ou artigos da base de conhecimento• Conselhos sobre as melhores práticas da HPE para ajudar você a gerenciar e manter os seus produtos• Navegação básica para usar a interface de gerenciamento do produto• Conselhos sobre as opções de gerenciamento de capacidade com base nas tendências de uso dos produtos (quando disponível)• Orientações sobre a configuração geral do produto, que pode incluir recomendações de melhores práticas com base na experiência operacional da HPE• Orientação sobre os passos potenciais para ajudar a trazer o produto para uma configuração compatível Os tópicos de orientação técnica geral mencionados anteriormente podem não ser aplicáveis a todos os produtos de hardware e/ou software cobertos por este serviço.
Assistência HPE InfoSight	Para produtos HPE compatíveis com o HPE InfoSight (lista disponível no link a seguir), a HPE oferece suporte e orientação para a preparação, configuração e uso do HPE InfoSight. Adicionalmente, para esses produtos conectados, a HPE expande sua orientação técnica geral para incluir análises do HPE InfoSight, bem como os alertas e as recomendações fornecidas. Para produtos HPE configurados, mediante solicitação, a HPE oferece assistência aos clientes para que entendam os problemas, alertas e informações oferecidas pelo HPE InfoSight. Nos casos em que as análises oferecerem recomendações incluídas nos insights da carga de trabalho HPE InfoSight, a HPE pode oferecer a qualificação da análise, recomendações e os melhores próximos passos gerais em acordo com as orientações técnicas gerais. Para mais informações sobre o HPE InfoSight, cobertura de dispositivos e recursos, visite infosight.hpe.com .
Alertas preventivos do HPE InfoSight	Para os produtos HPE cobertos por um contrato de serviço, conectado a e conforme compatibilidade com o HPE InfoSight: Os clientes ganham acesso a rotinas automatizadas de monitoramento que podem identificar problemas potenciais usando assinaturas regras e determinações exclusivas da HPE. Para problemas identificados pelo HPE InfoSight, o HPE InfoSight alerta os clientes sobre os problemas e identifica oportunidades para ações corretivas e, de acordo com a sua criticidade, pode automaticamente submeter os incidentes à HPE com as informações diagnosticadas para acelerar os diagnósticos e reparos. Os recursos podem variar de acordo com o produto; os dispositivos devem ser compatíveis com o HPE InfoSight, e exige-se conectividade com o HPE InfoSight. Nos casos em que os clientes configuram o HPE InfoSight para os produtos HPE compatíveis cobertos pelo HPE Pointnext Tech Care, eles ganham acesso aos recursos analíticos aprimorados do HPE InfoSight, que oferecem insights de produtos e alertas de problemas detalhados, além de oportunidades de uso e configuração.
Registro automatizado de incidentes	Para produtos HPE compatíveis usando as ferramentas de serviço proprietárias HPE (incluindo o HPE InfoSight), e quando estiverem conectados, os dispositivos podem submeter os incidentes à HPE automaticamente, com informações diagnósticas que podem acelerar os diagnósticos e reparos. Onde o monitoramento e submissão automática de incidentes identificar problemas críticos que exigem o envolvimento da HPE, a HPE procura responder ao contato do cliente previamente identificado dentro da janela de cobertura do serviço, de acordo com as definições do nível de serviço adquirido. Caso o cliente não esteja disponível no momento do contato, ou caso solicite, a HPE agendará o acompanhamento para o próximo dia útil. Todos os problemas não-críticos serão acompanhados no próximo dia útil. Os clientes podem, a qualquer momento, de acordo com o seu nível de serviço, entrar em contato com a HPE para solicitar a continuidade do diagnóstico e da resolução do problema. Para mais informações, visite hpe.com/services/getconnected .

² Acesse os números de telefone do suporte técnico mundial da HPE para obter informações de contato específicas do país.

TABELA 3. Características gerais do serviço (continuação)

Recurso	Especificações de fornecimento
Vídeos de dicas tecnológicas	A HPE oferece acesso a vídeos aprimorados de dicas tecnológicas de especialistas, apresentando as melhores práticas técnicas e o know-how funcional. Os vídeos de dicas tecnológicas ajudam os clientes a entenderem como gerenciar e operar melhor seus produtos HPE e fornece informações sobre novas tendências e recursos de suporte. Os vídeos de dicas tecnológicas estão disponíveis no HPE Support Center . O assunto dos conteúdos varia com base na experiência operacional da HPE com os produtos e nas melhores práticas de suporte e manutenção desses produtos.
Gerenciamento de interrupções (nível de serviço Crítico)	Se houver uma interrupção que possa impactar o negócio, que seja classificada pela HPE como Severidade 1, a HPE recorrerá a um processo aprimorado de gerenciamento de interrupções, dependendo da severidade e complexidade do problema, para minimizar o impacto nos negócios e acelerar a resolução. Quando uma interrupção dos negócios ou uma interrupção de uma carga de trabalho de missão crítica for confirmada pela HPE, recursos especialistas na tecnologia específica serão envolvidos para conduzir a resolução do incidente. Ao longo da duração do incidente de interrupção, os recursos especialistas conduzirão a resolução técnica e proativamente informarão os agentes nomeados pelo cliente sobre o seu status. Conforme forem identificados pela HPE, os insights e oportunidades técnicas serão compartilhadas para ajudar a reduzir a probabilidade de incidentes futuros. O gerenciamento de interrupções está incluso na opção de nível de serviço de Crítico e acontece adicionalmente aos processos de encaminhamento padrão da HPE.

RECURSOS DO SERVIÇO DE HARDWARE

TABELA 4. Recursos do serviço de hardware

Recurso	Especificações de fornecimento
Suporte e diagnóstico de problemas remotos	Uma vez que o cliente tenha entrado em contato e a HPE tenha reconhecido o recebimento do caso (conforme descrito na seção de disposições gerais) a HPE trabalhará durante a janela de cobertura para isolar o incidente de hardware, solucionar os problemas, remediar e resolver o incidente remotamente junto com o cliente. Antes de qualquer assistência no local, a HPE deverá iniciar e desempenhar diagnósticos remotos usando soluções de suporte remoto para acessar os produtos cobertos, ou a HPE poderá usar outros meios disponíveis para facilitar a resolução remota de incidentes. Quando os clientes decidirem trocar peças defeituosas por substitutas oferecidas pela HPE (autorreparo pelo cliente), a HPE fornecerá assistência remota durante a janela de cobertura do serviço para a instalação das peças ou firmwares pelo cliente, classificadas pela HPE como peças de autorreparo pelo cliente (CRS, "customer self-repair").
Supporte a hardware no local	Para incidentes de hardware que não puderem, na opinião da HPE, ser resolvidos remotamente, um representante autorizado da HPE fornecerá suporte técnico no local para os produtos de hardware cobertos, com vistas a devolvê-los à condição operacional. Quando um representante autorizado da HPE chegar ao local, ele continuará a prestar o serviço, no local ou remotamente, a critério da HPE, até que os produtos sejam reparados. O trabalho poderá ser suspenso temporariamente se peças ou recursos adicionais forem necessários, contudo, será retomado quando estes estiverem disponíveis. O reparo será considerado concluído após a verificação da HPE de que o defeito de hardware tenha sido corrigido ou de que o hardware tenha sido substituído. Além do tempo gasto com o fornecimento de suporte técnico no local, a HPE pode: <ul style="list-style-type: none">• Instalar as melhorias de engenharia disponíveis para os produtos de hardware cobertos, com vistas a ajudar a garantir a operação adequada dos produtos de hardware e manter a compatibilidade com as peças de reposição de hardware fornecidas pela HPE• Instalar as atualizações de firmware disponíveis definidas pela HPE como não instaláveis pelo cliente para os produtos de hardware cobertos, que, na opinião da HPE, sejam necessárias para devolver o produto coberto à condição operacional ou para manter a capacidade de suporte da HPE. Mediante solicitação, a HPE instalará, durante o horário de cobertura, as atualizações críticas de firmware HPE definidas como não instaláveis pelo cliente para os produtos de hardware cobertos. As atualizações críticas de firmware são atualizações de firmware recomendadas pela divisão de produtos da HPE para instalação imediata
Pecas e materiais de substituição	A HPE fornecerá as peças e materiais de reposição suportados pela HPE que forem necessários para manter o produto de hardware coberto em condições operacionais, incluindo as peças e materiais para as melhorias de engenharia disponíveis exigidas pela HPE, com vistas a garantir a capacidade de suporte do produto.
Orientação Visual Remota da HPE	Os clientes podem optar por se conectar com os recursos técnicos especialistas usando a Orientação Visual Remota da HPE (VRG, "Visual Remote Guidance") durante a janela de cobertura do serviço. O HPE VRG é um aplicativo seguro de colaboração empresarial que permite o compartilhamento em tempo real via streaming de vídeo, voz e conteúdos por meio de qualquer dispositivo smart Android ou iOS. O diagnóstico e a resolução de problemas serão realizados em tempo real, com orientação e colaboração ao vivo entre o cliente e os especialistas da HPE no assunto. O HPE VRG também pode ser usado para assessorar na instalação de peças CSR designadas.
Painéis do HPE InfoSight	Para os produtos HPE cobertos por um contrato de serviço e conectados ao HPE InfoSight, de acordo com a compatibilidade do HPE InfoSight. Os clientes ganham acesso a painéis de análise adicionais que identificam a saúde do dispositivo e/ou identificam as atualizações de firmware recomendadas ou necessárias e podem também incluir as atualizações de driver ou software recomendadas ou necessárias (dependendo da plataforma). Visite infosight.hpe.com/ para mais informações sobre os recursos e produtos do HPE InfoSight cobertos pelo HPE InfoSight.
Insights de cargas de trabalho do HPE InfoSight	Nos casos em que houver suporte do HPE InfoSight, e em que os produtos HPE estejam cobertos por um contrato de serviço e conectados ao HPE InfoSight, análises adicionais podem ser oferecidas para ajudar os clientes a entender o uso e a identificar oportunidades para melhorar a utilização e/ou a configuração dos produtos de softwares de fornecedores independentes selecionados. Visite infosight.hpe.com/ para mais informações sobre os recursos e produtos do HPE InfoSight cobertos pelo HPE InfoSight.

TABELA 4. Características do serviço de hardware (continuação)

Recurso	Especificações de fornecimento
Atualizações de firmware para produtos selecionados	<p>Será fornecido ao cliente acesso ao download, instalação e uso das atualizações de firmware para os produtos de hardware cobertos por este serviço, sujeito a todas as restrições de licença aplicáveis nos termos de venda padrão atuais da HPE.</p> <p>Os clientes com licenças para produtos de software baseados em firmware (recursos implementados no firmware ativados pela compra de um produto de licença de software separado), também deverão ter, se disponível, um contrato de serviço HPE ativo nos produtos de software baseados em firmware para receber, fazer download, instalar e usar as atualizações de firmware relacionadas.</p>
Supor te colaborativo e assistência colaborativa	<p>O apoio colaborativo e a assistência colaborativa oferecem suporte eletrônico ou por telefone (durante a janela de cobertura do serviço) para softwares de fornecedores independentes selecionados que trabalhem com hardwares cobertos pelo HPE Pointnext Tech Care. O suporte colaborativo e a assistência colaborativa se aplicam aos softwares de fornecedores independentes selecionados nos casos em que esses softwares não tenham cobertura do suporte HPE. Quando o software de fornecedor independente tiver cobertura pelo HPE Pointnext Tech Care, o suporte será fornecido conforme descrito na seção <u>Supor te de software</u> desta tabela. O suporte colaborativo e a assistência colaborativa são recursos separados; no entanto, a assistência colaborativa se aplica a todos os produtos dos fornecedores independentes de software elegíveis para o suporte colaborativo. Para uma lista dos produtos de software de fornecedores independentes elegíveis para o suporte colaborativo ou para a assistência colaborativa, visite hpe.com/services/techcarecollaborativesupport.</p> <p>Supor te colaborativo</p> <p>O suporte colaborativo é oferecido para produtos de software de fornecedores independentes específicos, em que a HPE investigará e tentará resolver os problemas solicitando que o cliente aplique as correções que foram disponibilizadas ou que sejam conhecidas da HPE. Em alguns casos, o suporte pode ser limitado à comunicação de um reparo conhecido disponível por meio da instalação de uma atualização ou correção de software, e o cliente será direcionado às fontes disponíveis para as atualizações ou correções aplicáveis, pois o acesso à correção conhecida requer contratos de serviço adicionais com o respectivo fornecedor de software.</p> <p>Assistência colaborativa</p> <p>Se a HPE determinar que o produto HPE não é a fonte do problema, mas julgar que o problema pode estar relacionado a um software de fornecedor independente selecionado, a HPE pode, a pedido do cliente, iniciar a assistência colaborativa. A assistência colaborativa poderá ser oferecida apenas nos casos em que o cliente tenha contratos de suporte com os fornecedores selecionados em vigor, e em que o cliente tenha adotado as medidas necessárias para garantir que a HPE possa entrar em contato com o fornecedor independente de software em nome do cliente. A HPE entra em contato com o fornecedor independente de software e fornece as informações sobre o problema do cliente. Após a transição do caso para o fornecedor independente de software, passa a ser responsabilidade dele resolver o problema do cliente, que estará sujeito aos níveis de suporte do contrato entre o cliente e o fornecedor em questão. Depois que o fornecedor independente de software estiver envolvido, o incidente da HPE será fechado, mas o cliente ou o fornecedor poderão retomar o problema de suporte com a HPE, se necessário, consultando o número original de identificação do incidente.</p>
Manutenção periódica	<p>Para obter mais informações sobre os produtos elegíveis que receberão os serviços de manutenção periódica como parte deste serviço, entre em contato com seu representante de vendas HPE.</p> <p>Se a manutenção periódica estiver incluída, um representante autorizado da HPE entrará em contato com você para providenciar a manutenção periódica em um horário acordado mutuamente, durante o horário comercial local padrão da HPE, exceto feriados da HPE, e dentro do intervalo agendado solicitado, conforme definido no cronograma de manutenção do produto, salvo acordo em contrário da HPE por escrito.</p> <p>A HPE planejará as atividades de manutenção periódica necessárias e comunicará quaisquer pré-requisitos eventualmente identificados ao entrar em contato com você para agendar o serviço. Você deverá oferecer o acesso ao produto, garantir que os pré-requisitos sejam atendidos e fornecer quaisquer consumíveis, como filtros e produtos químicos necessários no momento da manutenção do produto.</p>
Chamado para reparo de hardware em até 6 horas (nível de serviço de Crítico)	<p>Usando os esforços de resolução no local e/ou remotos, a HPE devolve o hardware coberto à condição operacional em até 6 horas, no caso de incidentes com severidade 1. Para mais informações, consulte <u>Chamado para reparo de hardware</u>, <u>Zonas de deslocamento</u>, e <u>Disposições gerais sobre incidentes</u>.</p> <p>O chamado para reparo de hardware em até 6 horas está incluso nos produtos HPE cobertos pela opção de nível de serviço de Crítico e está disponível para produtos de hardware HPE selecionados.</p>

RECURSOS DO SERVIÇO DE SOFTWARE

TABELA 5. Recursos do serviço de software

Recurso	Especificações de fornecimento
Licença para usar atualizações de software	<p>Os clientes recebem a licença para usar as atualizações de software do software HPE ou de terceiros suportados pela HPE para cada licença de sistema, soquete, processador, núcleo do processador ou software do usuário final coberto por este serviço, conforme permitido pelos termos de licença do software do fabricante original ou da HPE original, desde que eles tenham adquirido por direito a licença original do software.</p> <p>Os termos de licença devem ser conforme a descrição nos termos de licença de software da HPE, correspondentes à licença de software subjacente pré-requisito, ou de acordo com os termos atuais de licença do fabricante do software de terceiros, se aplicável, incluindo quaisquer termos adicionais de licença de software que possam acompanhar, ou de outra forma serem disponibilizados para essas atualizações de software fornecidas de acordo com esse serviço.</p> <p>A distribuição de certas atualizações de software de terceiros, contratos de licença e chaves de licença pode ser feita diretamente do fornecedor terceirizado para O cliente, conforme aplicável.</p>
Supporte consultivo para instalação	<p>O suporte de aconselhamento limitado é fornecido e restrito à assistência de aconselhamento básico se você encontrar dificuldades durante a instalação de um produto de software; ou a conselhos sobre métodos de instalação adequados e atualização de aplicativos independentes. O escopo desse suporte consultivo fica a critério da HPE.</p> <p>As exclusões deste suporte consultivo incluem, sem se limitar a, o seguinte: qualquer download de pacotes de software completos ou orientação sobre uma instalação do início ao fim. Esses serviços estão disponíveis por um custo adicional e podem ser adquiridos separadamente na HPE.</p>
Supporte a software	<p>Para os produtos de software cobertos pelo contrato de serviço, a HPE fornece suporte corretivo para resolver problemas identificáveis e reproduzíveis pelo cliente, suporte para ajudá-lo a identificar problemas difíceis de reproduzir e assistência na solução de problemas e na determinação de parâmetros de configuração para as configurações suportadas.</p>
Recursos de software e suporte operacional	<p>A HPE fornece informações, conforme a disponibilidade comercial, sobre os recursos de produtos atuais, problemas conhecidos e soluções disponíveis, bem como consultoria e assistência operacional.</p>
Atualizações de produto de software e documentação	<p>À medida que a HPE lança atualizações para o software HPE, as últimas revisões do software e manuais de referência são disponibilizadas para você. Para determinados softwares de terceiros, a HPE fornecerá atualizações de software à medida que essas atualizações forem disponibilizadas pelo terceiro, ou a HPE pode fornecer instruções sobre como obter atualizações de software diretamente com o terceiro. Uma chave de licença ou código de acesso, ou ainda instruções para obtenção dessa chave ou desse código, também serão fornecidos a você quando necessários para o download, instalação ou execução da versão mais recente do software.</p> <p>Para a maioria dos softwares da HPE e para determinados softwares de terceiros suportados pela HPE, as atualizações serão disponibilizadas por meio do portal de licenciamento e atualizações de software por meio do HPE Support Center. O portal de licenciamento e atualizações de software fornece a você o acesso eletrônico para receber e proativamente gerenciar as atualizações de documentação e produtos de softwares.</p> <p>Para outros softwares de terceiros suportados pela HPE, você talvez precise fazer o download de atualizações diretamente a partir do site do fornecedor.</p> <p>Quando este serviço é fornecido para uma solução composta por vários produtos da HPE e/ou de terceiros, o suporte ao software será oferecido apenas nas atualizações disponibilizadas pela HPE para a solução.</p>

RECURSOS OPCIONAIS

TABELA 6. Recursos de serviços opcionais

Recurso	Especificações de fornecimento
Opcões de segurança de dados do hardware (suporte no local)	<p>Retenção de Mídia com Defeito (RMD)</p> <p>No caso de uma falha de hardware, para produtos elegíveis, a opção do recurso de serviço RMD permite manter um disco rígido defeituoso ou componentes elegíveis da unidade SSD/Flash aos quais você não deseja renunciar devido a dados confidenciais contidos no disco (disco ou unidade SSD/flash) coberto por este serviço. Todas as unidades de disco ou SSD/flash em um sistema coberto devem participar da Retenção de Mídia com Defeito.</p> <p>Retenção Completa de Material com Defeito (RCMD)</p> <p>Além da retenção de mídia com defeito, no caso de uma falha de hardware, esta opção de recurso de serviço CDMR permite reter componentes adicionais que foram designados pela HPE como tendo capacidade de retenção de dados, tais quais os módulos de memória. Todos os componentes de retenção de dados elegíveis em um sistema coberto devem participar da Retenção Completa de Material com Defeito. Os componentes que podem ser retidos por esse recurso de serviço estão destacados no documento localizado em hpe.com/services/cdmr.</p>
Manutenção preventiva	<p>Um representante autorizado HPE visita o local em intervalos agendados regularmente. Os clientes podem ligar para a HPE para solicitar e agendar uma visita de manutenção preventiva nos intervalos previamente combinados. A disponibilidade e o fornecimento podem variar de região para região.</p> <p>Serviços de manutenção preventiva serão fornecidos entre as 8:00 e 17:00, no horário local, nos dias úteis comerciais, exceto nos feriados HPE, independentemente da janela de cobertura selecionada.</p>
Serviço de Troca de Hardware	<p>Para produtos que oferecem suporte ao reparo e/ou substituição pelo próprio cliente para todos os componentes, a critério da HPE, uma alternativa ao suporte de hardware no local pode ser disponibilizada: o Serviço de Troca de Hardware, que está disponível para HPE Pointnext Tech Care somente nos níveis de serviço Basic Exchange e Essential Exchange. O serviço abrange produtos que podem ser facilmente enviados e nos quais os clientes podem restaurar dados de arquivos de backup. O serviço não está disponível em todos os produtos nem em todos os locais. Para obter mais detalhes, visite a seção Serviço de Troca de Hardware ou entre em contato com o representante de vendas HPE local.</p>

OPÇÕES DE NÍVEL DE SERVIÇO

Independentemente da janela de cobertura, os incidentes ocorridos em hardware ou software com cobertura podem ser informados à HPE por telefone, no portal da Web, por bate-papo, ou via fórum, conforme a disponibilidade local, ou via soluções de suporte remoto eletrônico da HPE na forma de um evento automatizado de relatórios de equipamentos, disponível 24x7.

A HPE oferece três níveis de serviço no local para o HPE Pointnext Tech Care, alinhados às necessidades e sensibilidades da empresa. Os níveis de serviço oferecem cobertura de hardware e de software.

TABELA 7. Opções de nível de serviço no local

Opções de nível de serviço	Recurso do serviço	Janela de cobertura	Descrição do recurso
Critical	Resposta por telefone aprimorada	Resposta remota 24x7; o serviço está disponível 24 horas por dia, 7 dias por semana, incluindo os feriados HPE.	Retorno telefônico em 15 minutos para incidentes de severidade 1, e em 1 hora para severidade 2 e 3; onde houver disponibilidade, acesso direto por telefone aos especialistas no produto, sem a necessidade de aguardar o retorno (para todas as severidades).
	Chamado para reparo de hardware em até 6 horas ³	Resposta no local 24x7; o serviço está disponível 24 horas por dia, 7 dias por semana, incluindo os feriados HPE.	Para incidentes de severidade 1, a HPE devolve o hardware coberto à condição operacional em até seis horas. ³ Para mais detalhes, visite Chamado para reparo de hardware
	Gerenciamento de interrupções	Resposta remota 24x7; o serviço está disponível 24 horas por dia, 7 dias por semana, incluindo os feriados HPE.	Disponível para situações com impacto nos negócios de severidade 1, a HPE oferece prioridade de acesso a especialistas em recuperação de incidentes para acelerar o retorno ao serviço.
Essential	Resposta por telefone aprimorada	Resposta remota 24x7; o serviço está disponível 24 horas por dia, 7 dias por semana, incluindo os feriados HPE.	Retorno telefônico em 15 minutos para incidentes de severidade 1, e em 1 hora para severidades 2 e 3; onde houver disponibilidade, acesso direto por telefone aos especialistas no produto, sem a necessidade de aguardar o retorno (para todas as severidades).
	Cobertura no local 24x7	Resposta no local 24x7; o serviço está disponível 24 horas por dia, 7 dias por semana, incluindo os feriados HPE.	Resposta no local em até 4 horas ⁴ para os hardwares cobertos.
Basic	Resposta padrão por telefone	Resposta remota durante 9 horas por dia, das 8:00 às 17:00, horário local, nos dias úteis padrão ⁵ , exceto nos feriados da HPE (janela de cobertura).	Retorno telefônico de um especialista no produto em até 2 horas. Incidentes de suporte recebidos fora da janela de cobertura serão reconhecidos no próximo dia de cobertura.
	Cobertura no local no próximo dia útil	Atendimento no local no próximo dia útil, durante dias úteis comerciais, entre as 8:00 e 17:00, horário local, nos dias úteis comerciais, exceto nos feriados HPE (janela de cobertura).	Resposta no local no próximo dia útil para os hardwares cobertos. ⁴ Incidentes de suporte recebidos fora da janela de cobertura serão reconhecidos no próximo dia de cobertura e o serviço será prestado no dia de cobertura seguinte. ⁶

³ O tempo do chamado para reparo de software começa no momento em que o incidente inicial tenha sido recebido e reconhecido pela HPE, ou no horário de início do trabalho agendado no acordo com o cliente, de acordo com a especificação na seção de [Chamado para reparo de software](#). O tempo de chamado para reparo de software termina com a determinação da HPE de que o hardware tenha sido reparado, ou no momento em que a HPE determine não haver a necessidade de intervenção no local. Para casos de hardware com origem em incidentes de software, o tempo do chamado de reparo começa no momento em que a HPE tenha determinado que a causa é atribuível ao hardware HPE coberto.

⁴ O tempo para resposta no local começa no momento em que o incidente de suporte inicial tenha sido recebido, reconhecido e confirmado pela HPE como um problema de hardware. O tempo de resposta no local se encerra no momento em que o representante autorizado da HPE chega ao local, ou quando o evento relatado é encerrado por determinação da HPE de que não há necessidade de uma intervenção presencial.

⁵ Os dias úteis locais comerciais da HPE e os horários podem variar de acordo com a localização geográfica.

⁶ Solicitações de agendamento de atendimento no local fora da janela de cobertura estão sujeitas a cobranças adicionais e à disponibilidade da HPE.

Para Serviços de Troca de Hardware, a HPE oferece dois níveis de serviço para HPE Pointnext Tech Care que fornecem cobertura de hardware e software.

TABELA 8. Opções de nível de serviço de troca

Essential Exchange	Telefônico aprimorado	Resposta remota 24x7; o serviço está disponível 24 horas por dia, 7 dias por semana, incluindo feriados da HPE.	Retorno telefônico em 15 minutos para incidentes de gravidade 1, e em 1 hora para gravidades 2 e 3; onde houver disponibilidade, acesso direto por telefone aos especialistas no produto, sem a necessidade de aguardar o retorno (para todas as gravidades).
	Troca de hardware	24x7; o serviço está disponível 24 horas por dia, 7 dias por semana, incluindo feriados da HPE.	Os produtos serão entregues em até 4 horas após o registro de uma chamada recebida e confirmada pela HPE. Todos os prazos de entrega de substituição de produto de hardware estão sujeitos à disponibilidade local.
Basic Exchange	Telefônico padrão	Resposta remota em dias úteis padrão ⁷ , 9 horas por dia, das 8h00 às 17h00, horário local, nos dias úteis comerciais, exceto nos feriados da HPE (janela de cobertura).	Retorno telefônico de um especialista no produto em até 2 horas. Incidentes de suporte recebidos fora da janela de cobertura serão reconhecidos no próximo dia de cobertura.
	Troca de hardware	Entrega de peças/produtos de reposição no próximo dia útil comercial, exceto nos feriados da HPE (janela de cobertura).	Para chamadas recebidas antes das 14h00, hora local, nos dias úteis padrão da HPE, exceto feriados da HPE, a HPE enviará um produto de substituição ao local do cliente para entrega no próximo dia útil após a solicitação de serviço ter sido recebida e reconhecida pela HPE. Chamadas de serviço recebidas após as 14h00 serão registradas no próximo dia útil e atendidas no dia útil seguinte. O tempo de entrega pode variar de acordo com a região. Todos os prazos de entrega de produto de hardware de substituição estão sujeitos à disponibilidade local.

⁷ Solicitações de agendamento de atendimento no local fora da janela de cobertura estão sujeitas a cobranças adicionais e à disponibilidade da HPE.

ZONAS DE DESLOCAMENTO

Todos os tempos de resposta do Serviço de Troca e com presença no local para hardware se aplicam somente a áreas situadas dentro de uma distância de 160 km de um centro de suporte designado pela HPE. A viagem de descolamento dentro de um raio de 320 km de distância de um centro de suporte designado pela HPE é oferecida sem custos adicionais. Se o local estiver situado a mais de 320 km do centro de suporte designado pela HPE, haverá uma cobrança adicional.

As zonas de deslocamentos e os custos, se aplicáveis, podem variar em algumas regiões. Os custos de postagem (em caso de troca de peças), se aplicáveis, podem variar em algumas regiões.

Os tempos de resposta para locais situados a mais de 160 km de um centro de suporte designado pela HPE serão modificados para incluir o tempo de deslocamento, conforme mostra a tabela a seguir.

TABELA 9. Zonas de deslocamento (exceto nível de serviço crítico)

Distância do ponto de suporte determinado pela HPE	Tempo de resposta para Essencial/Essential Exchange	Tempo de resposta para Basic/Basic Exchange
0 a 80 km	4 horas	Cobertura no dia seguinte
81 a 160 km	4 horas	Cobertura no dia seguinte
161 a 320 km	8 horas	Mais 1 dia de cobertura
321 a 480 km	Estabelecido no momento do pedido e sujeito à disponibilidade	Mais 2 dias de cobertura
Mais de 480 km	Estabelecido no momento do pedido e sujeito à disponibilidade	Estabelecido no momento do pedido e sujeito à disponibilidade

O compromisso de tempo de reparo está disponível para localidades situados até 80 km de um centro de suporte designado pela HPE.

Para locais entre 81 e 160 km de tal ponto de suporte, o compromisso de tempo de reparo de hardware será ajustado de acordo com a tabela a seguir.

O compromisso de tempo de reparo de hardware não está disponível para locais a mais de 160 km de um ponto de suporte designado pela HPE.

TABELA 10. Zonas de deslocamento para nível de serviço crítico

Distância do ponto de suporte designado pela HPE	Tempo de reparo crítico
0 a 80 km	6 horas
81 a 160 km	8 horas
Mais de 160 km	Não disponível

DISPOSIÇÕES GERAIS SOBRE INCIDENTES

A HPE reconhece um incidente de suporte ao registrar o caso de suporte, comunicar seu ID ao cliente e confirmar a severidade do incidente e os requisitos de tempo para início da ação corretiva.

Os tempos de resposta de suporte a hardware no local e os compromissos de tempo para chamados de reparo variam dependendo da severidade do incidente (veja as Tabelas 8 e 9 para mais detalhes). Em linha com as definições destacadas a seguir, o cliente determina o nível de severidade do incidente no momento de criação do caso e ele pode ser revisado por um acordo entre a HPE e o cliente.

Os níveis de severidade do incidente são definidos da seguinte maneira:

- **Severidade 1** — impacto crítico nos negócios: Por exemplo, ambiente de produção inativo: sistema de produção ou aplicativo de produção inativo ou com risco grave; corrompimento/perda ou risco de dados; continuidade de negócios gravemente afetada; questões de segurança
- **Severidade 2** — impacto ou risco limitado nos negócios: Por exemplo, ambiente de produção disponível, mas com algumas funções limitadas ou degradadas; uso severamente restrito; ambiente crítico de não produção ou problema no sistema
- **Severidade 3** — sem impacto nos negócios: Por exemplo, sistema de não produção (tal como sistema de teste) ou problema não crítico; solução em andamento, instalações, questões ou solicitações de informações ou orientações

A HPE estabeleceu procedimentos de encaminhamento formal para facilitar a resolução de problemas complexos. Conforme determinado pela HPE, o gerenciamento local da HPE coordena o encaminhamento dos incidentes, recrutando as habilidades dos recursos HPE apropriados para assisti-lo com a solução dos problemas. Para determinados produtos de software de terceiros para os quais a HPE esteja fornecendo serviços de suporte e atualização de software, a HPE seguirá os processos de encaminhamento acordados entre a HPE e o fornecedor terceirizado para ajudar na resolução do caso.

COBERTURA DO SERVIÇO



Para os produtos de hardware cobertos por um contrato de serviço HPE, a menos que seja haja indicação em contrário da HPE, o serviço do produto principal cobre as opções de hardwares da HPE, comprados da HPE ou autorizados por revendedores HPE internos ao produto, bem como produtos de torre UPS cobertos e fornecidos pela HPE. Os itens inclusos serão cobertos no mesmo nível de serviço do produto principal. Materiais perigosos e baterias são cobertos separadamente de acordo com os termos e condições de sua própria garantia, limitada ao período de garantia aplicável. Para mais informações sobre quais componentes requerem uma cobertura separada, contate seu escritório de venda HPE ou o representante de vendas HPE para informações detalhadas.

Suprimentos e partes consumíveis, incluindo, sem se limitar a, mídias removíveis, kits de manutenção e outros suprimentos, bem como a manutenção do usuário, não são cobertos e não serão oferecidos como parte deste serviço; termos e condições de garantia padrão se aplicam aos suprimentos e partes consumíveis. O reparo ou a substituição de quaisquer suprimentos ou consumíveis é de responsabilidade do cliente. Algumas exceções podem aplicar-se; entre em contato com a HPE para mais informações. Se uma peça consumível for elegível para a cobertura, conforme determinado pela HPE, os compromissos de tempo de resposta para chamados de reparo ou substituição não se aplicam ao reparo ou substituição da peça consumível coberta.

Não obstante qualquer disposição contrária neste documento ou nos termos de venda padrão atuais da HPE, para arrays de armazenamento empresarial selecionados e produtos de fita empresarial, a HPE cobre e substitui baterias com defeito ou esgotadas que sejam críticas para a operação adequada do produto coberto.

Tempo de vida máximo/ uso máximo coberto: Peças e componentes que tenham atingido a vida útil suportada máxima e/ou as limitações de uso máximo definidas no manual operacional do fabricante, nas especificações rápidas do produto ou na folha de especificações técnicas do produto não serão fornecidos, reparados ou substituídos como parte desses serviços.

LIMITAÇÕES DO SUPORTE PARA SOFTWARES NO LOCAL

Para incidentes de hardware que não puderem, na opinião da HPE, ser resolvidos remotamente, um representante autorizado da HPE fornecerá suporte técnico no local para os produtos de hardware cobertos, com vistas a devolvê-los à condição operacional. Um tempo de resposta no local não será aplicável se o serviço puder ser fornecido usando diagnóstico remoto, suporte remoto ou outros métodos de fornecimento de serviço descritos anteriormente. Para determinados produtos, a HPE pode, a seu exclusivo critério, optar por substituir o produto, ao invés de repará-lo. Os produtos de reposição são novos ou equivalentes a novos em desempenho. Os produtos substituídos tornam-se propriedade da HPE.

Peças fornecidas sob o suporte de hardware podem ser unidades de substituição completas, ou podem ser novas ou equivalentes a novas em desempenho e confiabilidade, e receberão garantia como peças novas. As peças de reposição tornam-se propriedade da HPE, a menos que a HPE decida em contrário e os clientes paguem eventuais taxas aplicáveis.

Em casos em que as peças de autorreparo pelo cliente (CSR) ou produtos de reposição sejam enviados para resolver um caso, o cliente é responsável pelo retorno da peça ou produto com defeito em até cinco dias, ou de acordo com o prazo comunicado por escrito pela HPE. Caso a HPE não receba a peça ou o produto defeituoso dentro do período designado, ou se a peça ou o produto for desmagnetizado ou danificado fisicamente após o recebimento, o cliente deverá pagar o preço de tabela da HPE pela da peça ou produto com defeito, conforme determinado pela HPE.

Se o cliente concordar com o CSR recomendado e uma peça CSR for fornecida para devolver o sistema à condição operacional, o nível de serviço no local não será aplicável. Nesses casos, é prática da HPE acelerar o envio das peças CSR que são críticas para a operação do produto para o local do cliente. Para mais informações sobre as o autorreparo, visite hpe.com e busque pelo guia HPE de uso e manutenção para o produto.

Para peças de reposição e componentes que não sejam mais produzidos, um caminho de atualização pode ser necessário. Atualizações de peças ou componentes descartados podem, em alguns casos, resultar em custos adicionais para o cliente. A HPE trabalhará com o cliente para recomendar uma substituição. Nem todos os componentes têm substituições disponíveis em todos os países devido aos recursos de suporte do local.

O cliente concorda com uma cobrança adicional se:

- Solicitar que a HPE instale firmware, atualização de software ou correções instaláveis pelo cliente.
- Solicitar atendimento fora da cobertura ou resposta agendada fora das janelas de cobertura do serviço selecionado.

Quaisquer serviços adicionais desempenhados pela HPE por solicitação do cliente, e que não estejam inclusos no suporte adquirido, poderão ser cobrados de acordo com a taxa de serviço publicada aplicável para o país em que o serviço seja oferecido.

Se o suporte de um produto for descontinuado, a HPE poderá cobrar taxas adicionais para retomá-lo, ou solicitar determinadas atualizações de hardware ou software para permitir a cobertura do suporte.

Para qualquer realocação não realizada pela HPE, taxas adicionais de recertificação e cobranças pela cobertura do suporte em andamento poderão ser aplicadas para a realocação dos produtos cobertos. Para dar início ao suporte após a realocação, é necessária uma notificação à HPE antecipada e razoável. Para produtos, qualquer realocação também está sujeita aos termos de licença para esses produtos.

A HPE mantém o título das unidades de empréstimo, se fornecidas; os clientes devem ter a cobertura sobre risco de perda ou dano de unidades de empréstimo, caso fornecidas a critério da HPE, como parte do suporte de hardware ou dos serviços de garantia; as unidades deverão ser devolvidas

à HPE sem qualquer impedimento ou ônus, ao final do período de empréstimo.

SERVIÇO DE TROCA DE HARDWARE

Para determinados produtos da Hewlett Packard Enterprise, a HPE, a seu exclusivo critério, pode oferecer níveis de serviço de troca que os clientes podem escolher para substituir o suporte de hardware no local.

O Serviço de Troca de Hardware oferece produtos ou peças de reposição sem despesas de frete, no local do cliente e em um período especificado. Os produtos ou peças de reposição são novos ou equivalentes a novos em desempenho.

A Hewlett Packard Enterprise fornecerá peças de reposição e materiais suportados pela HPE necessários para manter o produto de hardware coberto em condições operacionais, incluindo peças e materiais para as melhorias de engenharia disponíveis e recomendadas.

A HPE confirmará que a peça solicitada será enviada antes do recebimento da peça com defeito, dentro do nível de serviço de Troca de Hardware. O cliente deve enviar o produto ou as peças com defeito para a Hewlett Packard Enterprise dentro de cinco (5) dias úteis após o recebimento do produto ou peça de substituição, e deve obter um recibo de seguro pré-pago, que deve ser retido pelo cliente como prova de envio à HPE.

Os produtos substituídos tornam-se propriedade da HPE. Os clientes que desejam reter, desmagnetizar ou de outra forma destruir fisicamente as peças substituídas serão cobrados e deverão pagar pelas unidades de reposição.

Se o produto ou peça com defeito não for recebido pela HPE em até 10 dias úteis após o recebimento do produto de substituição pelo cliente, será cobrado do cliente o preço de tabela do produto de substituição.

Os itens consumíveis, incluindo, mas não se limitando a, mídia removível, baterias substituíveis pelo cliente, kits de manutenção e outros suprimentos, bem como a manutenção do usuário, não são cobertos por este serviço.

- Para peças de reposição e componentes que não sejam mais produzidos, um caminho de atualização pode ser necessário. Atualizações de peças ou componentes que não são mais produzidos podem, em alguns casos, resultar em custos adicionais para o cliente. A Hewlett Packard Enterprise trabalhará com o cliente para recomendar uma substituição.

A HPE se reserva o direito de cobrar, com base no tempo e no material, qualquer trabalho adicional além e acima do preço do pacote de serviços que possa resultar do esforço necessário para atender aos pré-requisitos do serviço ou outros requisitos não atendidos pelo cliente. Além disso, as solicitações para agendar suporte no local incorrerão em custos adicionais e estão sujeitas à disponibilidade da HPE.

CHAMADO PARA REPARO DE HARDWARE

A disponibilidade do tempo de chamado para reparo depende da proximidade do local do cliente a um centro de suporte designado pela HPE, conforme descrito na seção Zonas de deslocamento. O tempo de chamado para reparo se aplica aos incidentes de severidade 1 e 2 submetidos pelos clientes.

Para incidentes não críticos, ou incidentes agendados por solicitação, a HPE trabalha com os clientes para combinar o tempo para o início da ação corretiva, e o tempo de chamado para reparo então começará nesse momento. Para incidentes críticos automatizados submetidos eletronicamente, a HPE procurará entrar em contato com o responsável indicado pelo cliente para dar início ao reparo. Incidentes não críticos automatizados submetidos eletronicamente serão reconhecidos no próximo dia útil, salvo disposições contrárias do cliente. Os níveis de severidade dos incidentes encontram-se definidos na seção Disposições gerais sobre incidentes.

Para compromissos de tempo para chamado de reparo de hardware, a HPE recomenda que o cliente instale e opere a solução de suporte remoto adequada para permitir a prestação do serviço. Entre em contato com um representante local da HPE para obter mais detalhes sobre os requisitos, especificações e exclusões. Se o cliente não implantar a solução de suporte remoto HPE adequada, talvez a HPE não consiga fornecer o serviço conforme definido e não será obrigada a fazê-lo. Cobranças adicionais serão aplicadas para instalações no local de firmware não-instalável pelo cliente, caso o cliente não implemente a solução de suporte remoto HPE adequada, nos casos recomendados e em que ela estiver disponível. A instalação de firmware e software instaláveis pelo cliente é de responsabilidade do cliente.

A HPE pode, conforme seu critério exclusivo, solicitar uma auditoria sobre os produtos cobertos pelo chamado para reparo. Se essa auditoria for solicitada, um representante autorizado da HPE entrará em contato com o cliente, e ambos concordarão em providenciar a realização de uma auditoria dentro do prazo inicial de 30 dias. A critério exclusivo da HPE, a auditoria pode ser realizada no local, via acesso remoto ao sistema, por meio de ferramentas de auditoria remota ou por telefone. Se uma auditoria for requisitada pela HPE, serão necessários 30 dias, a partir do momento em que o serviço for adquirido, para preparar e realizar as auditorias e processos que precisam ser concluídos antes que o compromisso de tempo para chamados de reparo de hardware possa entrar em vigor. O compromisso de tempo para chamados de reparo de hardware não será efetivado antes de 5 (cinco) dias úteis após o término da auditoria. Até lá, os serviços para os hardwares cobertos serão fornecidos em um nível de serviço de tempo de resposta de 4 horas no local.

Além disso, a HPE se reserva o direito de reduzir o 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.

A HPE se reserva o direito de modificar o compromisso de tempo para chamados de reparo de acordo com a configuração dos produtos, a localização

e o ambiente específicos. O compromisso é estabelecido no momento da solicitação do contrato de suporte e está sujeito à disponibilidade de recursos.

O compromisso de tempo para chamados de reparo não será aplicável aos produtos de software quando o cliente preferir que a HPE prolongue o diagnóstico, em vez de realizar os procedimentos recomendados de recuperação.

Os compromissos de tempo para chamados para reparo de hardware e os tempos de resposta no local não se aplicam ao reparo ou substituição de consumíveis com defeito ou esgotados. Os consumíveis devem ser cobertos por uma garantia separada.

O compromisso de tempo para chamados de reparo de software está sujeito ao fornecimento imediato e irrestrito de acesso ao sistema pelo cliente, conforme solicitado pela HPE. As atividades ou situações a seguir podem suspender a contagem do tempo para chamados de reparo de hardware (se aplicável) até que eles sejam concluídos ou resolvidos:

- Qualquer ação ou inação do cliente ou de terceiros com impacto no processo de reparo
- Solicitações de acesso ao sistema atrasadas ou negadas, incluindo-se a solução de problemas física ou remota e as avaliações diagnósticas de hardware
- Qualquer processo de recuperação automatizado ou manual causado por um mau funcionamento do hardware, tais como a reconstrução do mecanismo de disco, procedimentos de economia, ou medidas de proteção da integridade dos dados
- Qualquer outra atividade não específica do reparo do hardware, mas que seja necessária para verificar que o mau funcionamento do hardware tenha sido corrigido, tal como reiniciar o sistema operacional

RMD E RCMD

As opções de recursos de serviço RMD e RCMD estão disponíveis para níveis de serviço no local e aplicam-se apenas a componentes retentores de dados elegíveis substituídos pela HPE devido a mau funcionamento. Elas não se aplicam aos níveis de serviço de troca nem à troca de componentes de retenção de dados que não tenham apresentado falhas. Os componentes que podem ser retidos por esses recursos do serviço estão destacados no documento localizado em hpe.com/services/cdmr. Os componentes de retenção de dados especificados pela HPE como peças consumíveis e/ou que atingiram a vida útil máxima suportada e/ou o limite máximo de uso, conforme estabelecido no manual de instruções do fabricante, no QuickSpecs do produto ou na ficha técnica, não são cobertos por este serviço.

A cobertura dos serviços RMD e CMRD para opções designadas pela HPE como exigindo cobertura separada, se disponível, deve ser configurada e adquirida separadamente.

As taxas de falha nesses componentes são monitoradas constantemente e a HPE se reserva o direito de cancelar este serviço com aviso prévio de 30 dias se a HPE acreditar razoavelmente que o cliente esteja usando excessivamente as opções de RMD e RCMD (como quando a substituição de componentes retentores de dados com defeito exceder substancialmente as taxas de falha padrão do sistema envolvido).

Se os clientes optarem por reter peças de reparo cobertas pelos serviços RMD e/ou RCMD, será sua responsabilidade:

- Retirar os componentes de retenção de dados cobertos que são substituídos durante a entrega do suporte pela HPE
- Garantir que todos os dados confidenciais do cliente no componente retido sejam destruídos ou permaneçam seguros
- Ter um representante autorizado presente para retirar o componente com retenção de dados com defeito, aceitar o componente de substituição, fornecer à HPE informações de identificação como o número de série de cada componente retido aqui e, mediante solicitação da HPE, executar 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 ele não seja colocado em uso novamente
- Descartar todos os componentes de retenção de dados retidos em conformidade com as leis e regulamentos ambientais aplicáveis

Para componentes de retenção de dados fornecidos pela HPE ao cliente como produtos emprestados ou alugados, os clientes devolverão imediatamente os componentes de substituição ao término do suporte com a HPE. O cliente será o único responsável por remover todos os dados confidenciais antes de devolver à HPE quaisquer componentes ou produtos emprestados ou alugados, e a HPE não será responsável por manter a confidencialidade ou privacidade de quaisquer dados confidenciais que permaneçam nesses componentes.

ASSISTÊNCIA COLABORATIVA PARA SOFTWARE DE TERCEIROS

Para que a HPE ofereça assistência colaborativa a fornecedores independentes de software, o cliente deve ter um contrato de suporte ativo com o fornecedor do software que permita à HPE criar casos em nome do cliente. Se solicitado pelo fornecedor independente de software, o cliente deverá tomar as medidas necessárias para garantir que a HPE possa reportar um incidente em seu nome. Quando solicitados, os clientes deverão fornecer à HPE a informação apropriada necessária para que a HPE possa iniciar um caso de serviço junto ao fornecedor de software. Sem essas medidas, a HPE não poderá transferir casos ao fornecedor e não assumirá a responsabilidade pela impossibilidade de fazê-lo.

As obrigações da HPE estão limitadas somente à realização dos incidentes de suporte. O cliente continua sendo responsável pelo desempenho das

obrigações sob tais contratos, incluindo o pagamento de todas as taxas aplicáveis, todas as taxas que possam ser cobradas como resultado do registro de chamadas com o fornecedor. A HPE não se responsabiliza pelo desempenho ou não desempenho de fornecedores terceiros, seus produtos ou seus serviços de suporte.

SUPORTE A SOFTWARE

As atualizações de software não estão disponíveis para todos os produtos de software. Para determinados produtos, as atualizações de software incluem apenas alguns recursos aprimorados. Novas versões de software devem ser adquiridas separadamente.

Quando o suporte a software for adquirido, deve ser pela mesma cobertura de serviço (ou mais alta) que o produto base, e para cada sistema, processador, núcleo de processador ou usuário final no ambiente do cliente que necessitará de suporte.

Para ter direito a adquirir esse serviço, o cliente deve estar adequadamente licenciado para usar a revisão de software atualmente suportada no momento em que o acordo de cobertura de suporte tiver início; do contrário, cobranças adicionais podem ser aplicadas para levar o produto à elegibilidade do serviço.

Cabe ao cliente:

- Assumir a responsabilidade por registrar o uso das instalações de serviços eletrônicos da HPE ou de fornecedores terceirizados, a fim de acessar bancos de dados de conhecimento e obter as informações sobre os produtos. A HPE oferece informações de registro ao cliente, conforme solicitado; adicionalmente, para determinados produtos, o cliente pode ser requisitado a aceitar termos específicos do fornecedor para o uso das instalações eletrônicas.
- Reter e fornecer à HPE, mediante solicitação, todas as licenças originais de software, acordos de licença, chaves de licença e informações de registro do serviço de assinatura.
- Assumir a responsabilidade de agir com base em atualizações de produtos de software e notificações de obsolescência recebidas do centro de suporte HPE.
- Usar todos os produtos de software de acordo com os termos atuais de licença de software HPE correspondentes à licença de software subjacente ao pré-requisito do cliente, ou de acordo com os termos atuais de licença do fabricante do software de terceiros, se aplicável, incluindo quaisquer termos adicionais de licença de software que possam acompanhar, ou venham a ser disponibilizadas, sobre a atualização do software fornecida sob este serviço.

Salvo acordo em contrário por escrito pela HPE, e para aquelas ofertas não fornecidas pelo software HPE, a HPE apenas fornecerá suporte para a versão atual e imediatamente anterior do software HPE, e desde que o software HPE seja usado com o hardware ou o software incluídos nas configurações especificadas no nível de versão especificado. Uma versão significa o lançamento de um software que contém novos recursos, melhorias e/ou atualizações de manutenção, ou ainda, para determinados softwares, uma coleção de revisões agrupadas em uma única entidade e, como tal, disponibilizadas para os nossos clientes.

Os clientes podem adquirir o suporte disponível para os produtos de software HPE apenas se puderem fornecer evidências de que tenham adquirido legalmente uma licença HPE adequada para os produtos e de que eles não poderão alterar ou modificar os produtos, a não ser com autorização da HPE, a qualquer momento. O direito dos clientes de usar as atualizações de firmware e software oferecidas sob o suporte ou garantia HPE, ou disponibilizadas de alguma outra maneira, é coextensiva à sua licença do produto subjacente.

Contudo, adicionalmente, os clientes:

- Não podem usar as atualizações para oferecer serviços a terceiros.
- Não podem copiar e distribuir, revender, ou sublicenciar as atualizações para terceiros.
- Não podem copiar as atualizações ou disponibilizá-las em uma rede pública ou distribuída externamente. Isso significa que os clientes não podem copiar as atualizações para os produtos que não estejam sob o suporte HPE.
- Não podem permitir o acesso às atualizações pela intranet a não ser de maneira restrita aos usuários autorizados.
- Não podem copiar e distribuir as atualizações em dispositivos que não sejam compatíveis com a HPE.
- Podem fazer apenas uma cópia das atualizações para fins de arquivamento ou quando se trate de um passo essencial em um uso autorizado.
- Não podem modificar, fazer engenharia reversa, desmontar, decodificar, decompor ou realizar trabalhos derivativos das atualizações. Caso possua o direito de fazê-lo nos termos da lei, você deve informar à HPE por escrito antes de realizar tais modificações.
- Podem apenas fazer cópias da documentação das atualizações se tiverem adquirido o direito de copiá-las para os produtos associados. As cópias deverão incluir notificações de marca comercial e copyright da HPE.

Se o cliente autorizar um terceiro a agir como seu agente e fazer download das atualizações em seu nome, usando seus direitos, o cliente será

estrita e inteiramente responsável pela aderência dos seus agentes aos termos do contrato com a HPE, incluindo esses termos de termos de licença. Adicionalmente, todas as partes devem executar o acordo de agência da HPE para permitir esse acesso pelo terceiro.

A HPE pode encerrar a licença para usar as atualizações por notificação escrita, caso o cliente não cumpra estes termos.

DISPOSIÇÕES E EXCLUSÕES GERAIS

O cliente reconhece e concorda que a HPE pode usar recursos fora do país da aquisição, para fornecimento desses serviços, a menos que seja especificado de outra forma como parte da descrição do recurso do serviço. A HPE pode utilizar a prestação de serviços de parceiros autorizados em determinados países em que a HPE não tenha uma presença local direta. Qualquer tempo de resposta no local, disponibilidade de peças ou provisionamento de peças CSR especificados estão sujeitos aos recursos locais e à disponibilidade das peças no país.

Algumas ofertas, recursos e cobertura (e produtos relacionados) podem não estar disponíveis em todos os países ou áreas. Além disso, o fornecimento de suporte fora das áreas de cobertura da HPE aplicáveis pode estar sujeito a despesas de viagens, tempos de resposta mais longos, restauração reduzida ou comprometimentos de reparo e horário de cobertura reduzido.

A critério exclusivo da HPE, o serviço será prestado empregando-se uma combinação de diagnóstico e suporte remotos, serviços prestados no local e outros métodos de prestação de serviço. Outros métodos de prestação de serviço podem incluir a entrega via portador de peças substituíveis pelo cliente, tais como determinados drives e outras peças classificadas pela HPE como peças de autorreparo, ou ainda um produto de substituição inteiro. A HPE determinará o método apropriado exigido para fornecer um suporte eficiente e oportunamente ao cliente, de forma a atender ao compromisso de tempo para chamados de reparo, se aplicável.

A HPE poderá solicitar o uso pelo cliente de determinado hardware e/ou software e programas de manutenção e diagnóstico de redes e sistemas ("ferramentas de manutenção proprietárias"), bem como de determinadas ferramentas de diagnóstico que possam ser incluídas como parte do Sistema. As ferramentas de manutenção proprietárias são e permanecem sendo de propriedade única e exclusiva da HPE, sendo fornecidas "tal como estão". As ferramentas de manutenção proprietárias podem residir nos sistemas ou locais do cliente. O cliente poderá utilizar as ferramentas de manutenção proprietárias apenas durante o período de cobertura de suporte aplicável, e apenas conforme permitido pela HPE; e os clientes não podem vender, transferir, atribuir, empenhar, onerar ou veicular de maneira alguma as ferramentas de manutenção proprietárias. No término do suporte, o cliente deverá devolver as ferramentas de manutenção proprietárias à HPE ou permitir que a HPE remova essas ferramentas de manutenção proprietárias. Alguns recursos de manutenção também podem solicitar que os clientes:

- Autorizem que a HPE mantenha as ferramentas de manutenção proprietárias residentes nos sistemas ou locais do cliente e auxiliar a HPE a executá-las
- Instalem as ferramentas de manutenção proprietárias, incluindo quaisquer atualizações e correções necessárias
- Utilizem a capacidade de transferência de dados eletrônicos para informar a HPE sobre eventos identificados pelo software
- Se necessário, adquiram o hardware de conexão remota especificado pela HPE para os sistemas com serviço de diagnóstico remoto
- Ofereçam conectividade remota através de uma linha de comunicações aprovada

Os clientes não podem modificar, fazer engenharia reversa, desmontar, decodificar, decompor ou realizar trabalhos derivativos das ferramentas de manutenção. Caso o cliente possua o direito de fazê-lo nos termos da lei, deve informar à HPE por escrito antes de realizar tais modificações. O cliente deve ter adquirido legalmente a licença para qualquer firmware subjacente que será coberto por esses serviços.

A capacidade da HPE de entregar o serviço depende da colaboração total e oportunidade do cliente com a HPE, bem como da precisão e exatidão de quaisquer informações e dados que o cliente fornecer à HPE.

Caso o cliente não haja de acordo com as responsabilidades do cliente especificadas, a critério da HPE, a HPE ou o provedor de serviços por ela autorizado: i) não será obrigado a fornecer o serviço conforme descrito ou ii) realizará o serviço às suas próprias custas, de acordo com os tempos e taxas de material vigentes.

A HPE se reserva o direito de auditar a base instalada do cliente para verificar a conformidade com esses termos. Mediante uma antecedência razoável, a HPE poderá conduzir uma auditoria durante o horário de trabalho normal (sendo o custo do auditor às expensas das HPE). Se a auditoria da licença de software revelar déficit de pagamento, o cliente deverá pagar à HPE por tal déficit. Caso o déficit de pagamento descoberto exceda 5% do preço de contrato, o cliente deverá reembolsar a HPE pelos custos do auditor.

A HPE se reserva o direito de determinar a resolução final de todos os incidentes de suporte.

Atividades como as seguintes, entre outras, estão excluídas desse serviço:

- Serviços necessários por malogro na incorporação de qualquer conserto, reparo, correção ou modificação do sistema fornecido pela HPE
- Serviços que, segundo a HPE, sejam 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 ou solicitados pelo cliente

- Serviços que, na opinião da HPE, sejam necessários devido a tratamento ou utilização inadequados dos produtos ou dos equipamentos
- Serviços necessários porque o cliente deixou de tomar precauções aconselhadas anteriormente pela HPE
- Recuperação e backup de sistema operacional, outros softwares e dados
- Instalação de qualquer atualização de firmware e/ou de software instalável pelo cliente
- Resolução de problemas de interconexão ou compatibilidade
- Suporte para problemas relacionados à rede
- Qualquer otimização de arquitetura, ajuste de desempenho e problemas relacionados ao desempenho
- Uso não padrão de hardware ou software HPE, ou uso em contradição com nossas recomendações
- A menos que tenha sido incluído no suporte colaborativo ou na assistência colaborativa; o suporte a hardware ou software de terceiros executado em ou conectado a produtos HPE
- Treinamento formal ou informal sobre conceitos técnicos (incluindo virtualização) necessários para administrar ou operar os produtos HPE
- Qualquer serviço não especificado explicitamente neste documento

O aconselhamento técnico e operacional geral limita-se ao uso geral, ao aconselhamento técnico e de melhores práticas da HPE para os produtos HPE, onde não há dependências no ambiente específico do cliente ou nas configurações exclusivas da implantação. Quaisquer conselhos específicos necessários que sejam pertinentes aos requisitos de implementação exclusivos do cliente estão fora do escopo destes serviços e podem ser adquiridos separadamente.

A HPE define as atualizações de firmware como instaláveis pelo cliente ou não instaláveis pelo cliente. A definição da atualização é específica de cada produto e/ou atualização. Consulte os manuais de serviço e manutenção de produtos e as notas informativas sobre as atualizações de firmware para mais informações.

Devido à natureza integrada das soluções complexas, dadas as interdependências entre hardwares, firmwares e softwares, a HPE recomenda que os clientes adquiram separadamente as atualizações combinadas de firmware, driver e software. As atualizações de Firmware para soluções desempenhadas pelo cliente são de responsabilidade do cliente e qualquer assistência associada ao processo de atualização ou problemas dele resultantes estarão sujeitos às taxas de tempo e de material da HPE. Para mais informações, entre em contato com um escritório local de venda da HPE ou com um representante de vendas HPE para obter informações detalhadas.

O Cliente permitirá que a HPE, mediante solicitação da HPE e sem nenhum custo adicional, modifique os produtos para melhorar a operação, a capacidade de suporte, a confiabilidade ou para satisfazer requisitos legais.

O cliente é responsável pela segurança de suas informações proprietárias e confidenciais. O cliente é responsável por limpar ou remover adequadamente os dados de produtos a serem substituídos e devolvidos à HPE como parte do processo de reparo para garantir a proteção dos dados do cliente. Para mais informações sobre as responsabilidades do cliente, consulte a Política de Tratamento de Mídia da HPE em hpe.com/mediahandling.

O cliente não deve ser associado a entidade ou empresa coberta sob o U.S. Health Insurance Portability and Accountability Act (HIPAA), e não criará, receberá, manterá ou transmitirá informações de saúde protegidas. Se afirmar ser uma entidade ou empresa associada coberta, o cliente deverá notificar à HPE e as partes concordarão em negociar um contrato de associação empresarial em mútuo acordo.

Na medida em que a HPE processa dados pessoais em nome do cliente durante a prestação dos serviços, o Contrato de Privacidade e Segurança de Dados para Serviços de Suporte da HPE, encontrado em hpe.com/info/customer-privacy.html será aplicado.

RESPONSABILIDADES DO CLIENTE

Os produtos de hardware devem estar em boas condições operacionais, conforme determinação razoável da HPE, para que sejam elegíveis para a substituição sob o suporte. Os clientes também devem manter os produtos HPE elegíveis de acordo com as mais recentes especificações de configuração e níveis de revisão da HPE.

Se solicitado pela HPE, o cliente ou um representante autorizado HPE deverá ativar o produto de hardware para que seja coberto em até 10 dias da compra do serviço, usando as instruções de registro contidas na documentação fornecida pela HPE, ou de acordo com as instruções da HPE. Se houver mudança de localização do produto, a ativação e registro (ou o ajuste correto do registro HPE existente) devem ocorrer em até 10 dias após a mudança.

O cliente garantirá a presença de um representante autorizado quando a HPE prestar suporte no local.

O Cliente deverá conceder à HPE o acesso ao software coberto pelo suporte e, se aplicável: espaço de trabalho e instalações adequadas a uma distância razoável dos produtos; acesso e uso das informações, os recursos e instalações do cliente, conforme razoavelmente determinado como necessário pela HPE para fazer a manutenção do produto; e outros requisitos de acesso descritos na especificação técnica relevante.

Se o fato de o Cliente não fornecer esse acesso resultar na incapacidade da HPE de fornecer suporte, a HPE terá o direito de cobrar o cliente pela

solicitação de suporte, de acordo com as taxas de serviço publicadas da HPE. Os clientes são responsáveis por remover quaisquer produtos inelegíveis para suporte, conforme orientação da HPE, para permitir que a HPE preste o suporte. Caso a prestação de suporte seja dificultada devido a produtos inelegíveis, a HPE cobrará o cliente pelo trabalho extra, de acordo com as taxas de serviço publicadas da HPE.

O cliente será responsável por instalar, de forma oportuna, as atualizações críticas de firmware instaláveis pelo cliente, bem como as peças de reparo pelo cliente e os produtos de reposição que lhe sejam enviados.

Mediante solicitação da HPE, o cliente será solicitado a apoiar os esforços de resolução remota de incidentes da HPE. O cliente deverá:

- Iniciar autotestes e instalar e executar outras ferramentas e programas de diagnóstico
- Instalar atualizações e correções de firmware e software instaláveis pelo cliente
- Executar scripts de coleta de dados em nome da HPE quando eles não puderem ser iniciados a partir das ferramentas de serviço proprietárias da HPE
- Fornecer todas as informações necessárias para que a HPE forneça o suporte remoto oportuno e profissional, e para permitir que a HPE determine o nível de qualificação do suporte
- Executar outras atividades razoáveis para ajudar a HPE a identificar ou resolver incidentes, conforme solicitado pela HPE

Os clientes deverão conectar os produtos de hardware cobertos pelo suporte com cabos e conectores (incluindo fibra óptica, se aplicável) compatíveis com o sistema, de acordo com o manual de operação do fabricante.

Quaisquer recomendações, melhores práticas ou orientações técnicas gerais oferecidas pela HPE são baseadas em informações fornecidas pelo cliente, com a intenção de ajudar o cliente nas áreas destacadas em Orientações técnicas gerais e prestadas a critério da HPE. Qualquer implementação das recomendações ou melhores práticas da HPE está fora do escopo destes serviços. As recomendações, melhores práticas e orientações técnicas gerais oferecidas pela HPE têm natureza geral e devem ser testadas pelos clientes para verificar a aplicabilidade ao seu ambiente ou por meio de serviços adicionais disponibilizados pela HPE.

Para reconstruir arquivos, dados ou programas perdidos ou alterados, o cliente precisa manter um procedimento ou sistema de backup separado que não seja dependente dos produtos sob suporte.

Se solicitado pela HPE, o cliente implementará procedimentos ou soluções temporárias fornecidos pela HPE ao mesmo tempo que a HPE trabalhará em soluções permanentes.

O cliente notificará a HPE caso utilize os produtos em um ambiente que apresente possíveis riscos de saúde ou segurança aos funcionários ou terceirizados da HPE. A HPE pode exigir que o Cliente mantenha esses produtos sob supervisão da HPE e pode adiar a manutenção até que o Cliente solucione tais riscos.

SMART SPARES BOX

Os termos a seguir aplicam-se apenas se o cliente possuir um Smart Spares Box pertencente à HPE e por ela fornecido instalado no local do cliente. O Smart Spares Box é configurado para armazenar um inventário remotamente gerenciável de peças de reposição dos produtos (“Smart Spares Box Content”) em conexão com os serviços de suporte qualificados descritos nesta ficha técnica.

Responsabilidades do cliente

1. Permitir que a HPE forneça e instale oportunamente (garantindo a permissão para a substituição e instalação nos locais alugados pelo cliente ou de propriedade de terceiros) a Smart Spares Box nas instalações do cliente em uma localização mutuamente determinada pelas partes para cumprir os objetivos descritos anteriormente
2. Permitir que a HPE tenha acesso irrestrito e oportuno à Smart Spares Box para entregar e coletar seu conteúdo, inspecionar, manter, reparar e desinstalar ou substituir a Smart Spares Box conforme solicitação da HPE
3. Não transferir os cuidados ou a custódia sobre a Smart Spares Box e não removê-la
4. Notificar a HPE assim que possível sobre qualquer uso não-autorizado, danos ou mau funcionamento da Smart Spares Box, tão logo sejam descobertos pelo cliente
5. Cuidar adequadamente (incluindo o tomar as medidas necessárias para evitar perdas e danos) da Smart Spares Box enquanto estiver instalada no local do cliente
6. Quando do término ou expiração da cobertura de suporte com a HPE, ou a critério da HPE, permitir que a HPE remova a Smart Spares Box e seu conteúdo. O cliente pode solicitar a remoção da Smart Spares Box oferecendo um aviso prévio de 60 dias

Limitações adicionais



A Smart Spares Box é considerada uma ferramenta de serviço proprietária, conforme definição nos termos de suporte da HPE, incluindo qualquer material de suporte.

O cliente reconhece expressamente que o fornecimento da Smart Spares Box não constitui uma venda ou aluguel da Smart Spares Box ou do seu conteúdo. A Smart Spares Box é fornecida “tal como está”, sem qualquer tipo de garantia expressa ou implícita, e na extensão permitida pela lei, a HPE isenta-se de todas as garantias.

NOTIFICAÇÕES DE ATUALIZAÇÃO DE SERVIÇO

A HPE pode atualizar ou alterar recursos ou funcionalidades desse serviço. Os clientes que se registrarem online para o serviço receberão notificações sobre atualizações e mudanças por meio do portal de suporte ao cliente online ou da página [HPE Pointnext Tech Care](#).

INFORMAÇÕES SOBRE PEDIDOS

Para produtos que contêm unidades ou opções vendidas e suportadas individualmente, todas as unidades ou opções vendidas e suportadas individualmente devem estar em contrato e no mesmo nível de serviço que o produto base, se esse nível de serviço estiver disponível nessas unidades ou opções. Nos casos em que o serviço ou produto de base não possa mais ser adquirido, o HPE Pointnext Tech Care pode ser comprado em extensões e atualizações sob o serviço do produto base, desde que a janela de cobertura do serviço permita.

Quando o suporte a software for adquirido, deve ser pela mesma cobertura de serviço (ou mais alta) que o produto base, e para cada sistema, processador, núcleo de processador ou usuário final no ambiente do cliente que necessitará de suporte.

A disponibilidade dos recursos do serviço e dos níveis de serviço podem variar de acordo com os recursos locais e podem ser restritos aos produtos elegíveis e localizações geográficas.

Para obter mais informações ou encomendar o serviço HPE Pointnext Tech Care, entre em contato com um representante de vendas HPE local e faça referência aos seguintes códigos de produto (o “x” indica a duração do serviço em anos; as opções são 3, 4 ou 5 anos, ou “C” para serviços contratuais).

- HPE Pointnext Tech Care Critical SVC (HU4A3Ax)
- HPE Pointnext Tech Care Critical wDMR SVC (HU4A4Ax)
- HPE Pointnext Tech Care Critical wCDMR SVC (HU4A5Ax)
- HPE Pointnext Tech Care Essential SVC (HU4A6Ax)
- HPE Pointnext Tech Care Essential wDMR SVC (HU4A7Ax)
- HPE Pointnext Tech Care Essential wCDMR SVC (HU4A8Ax)
- HPE Pointnext Tech Care Basic SVC (HU4B2Ax)
- HPE Pointnext Tech Care Basic wDMR SVC (HU4B3Ax)
- HPE Pointnext Tech Care Basic wCDMR SVC (HU4B4Ax)

Dependendo do ponto de compra e da opção de nível de serviço solicitada, outros códigos de produto podem aplicar-se. Consulte um representante HPE local ou um revendedor HPE sobre os códigos dos produtos mais adequados às suas necessidades.

PARA MAIS INFORMAÇÕES



Ficha técnica

Para obter mais informações sobre o HPE Pointnext Tech Care ou outros serviços de suporte, entre em contato com qualquer um dos nossos escritórios de vendas em todo o mundo ou acesse nosso site em hpe.com/services/support.

SAIBA MAIS EM

hpe.com/services/techcare

Tome a decisão de compra certa.
Entre em contato com nossos especialistas
em pré-venda.



Bate-papo



E-mail



Ligue para



Suport**e HPE**



Obter atualizações

© Copyright 2021 Hewlett Packard Enterprise Development LP. As informações contidas neste documento estão sujeitas a alterações sem aviso. As únicas garantias dos 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.

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.

A ficha técnica do HPE Pointnext Tech Care é disponibilizada aos clientes em vários idiomas para facilitar a compreensão geral do serviço, recursos ou provisões. Excepto onde a legislação local exige que a versão traduzida tenha precedência, em caso de conflito, a versão em inglês controla a definição e os resultados do serviço.

a00108652PTL, agosto de 2021

**Hewlett Packard
Enterprise**

HPE NVMe Mainstream Performance Read Intensive U.3 Static Solid State Drives

HPE 1.92TB NVMe Gen4 Mainstream Performance Read Intensive SFF BC U.3 Static V2 Multi Vendor SSD (P64844-B21)



What's new

- HPE 15.36 TB NVMe Gen4 Mainstream Performance Read Intensive SFF BC U.3 Static SPDM Multi Vendor SSD

Overview

Do you need to accelerate the performance of your read intensive applications?

HPE NVMe Mainstream Performance Read Intensive U.3 Static Solid State Drives are best suited for applications requiring a strong blend of high read IOPS, low latency and high endurance at a strong price point. NVMe SSDs communicate directly to applications via the PCIe bus to boost I/O bandwidth and reduce latency.

HPE NVMe Mainstream Performance RI SSDs are advanced data center drives customized for greater performance and endurance in a cost-effective design. It is designed to utilize the high bandwidth of PCIe Gen4 in select servers for workloads such as read caching, social media and bulk storage that require outstanding IOPS per watt and cost per IOPS as an

upgrade path from SATA SSDs.

Features

High Performance, Exceptional Reliability, and Efficiency for Faster Business Results

HPE NVMe Mainstream Performance Read Intensive U.3 Static Solid State Drives are ideal for Big Data analytics, cloud computing, high performance compute, business intelligence, database applications and virtualization.

Achieve higher IOPS to enhance the performance of your data center.

Maintain data accuracy with full data-path error detection.

Choose from a broad portfolio of enhanced solutions in a wide variety of capacities.

High Performance and High Resiliency

HPE NVMe Mainstream Performance Read Intensive U.3 Static Solid State Drives deliver higher performance for server-storage solutions to better meet the challenges within high performance workloads.

Hewlett Packard Enterprise SSDs are backed by up to 3.35 million hours of testing and qualification, ensuring reliable, high performing drives. [1]

Technical specifications

HPE 1.92TB NVMe Gen4 Mainstream Performance Read Intensive SFF BC U.3 Static V2 Multi Vendor SSD

Product Number	P64844-B21
Lifetime writes	3,504
Endurance DWPD (Drive Writes Per Day)	1
Read IOPS	Random Read IOPS (4KiB, Q=16)= 202,698 MAX Random Read IOPS (4KiB)= 811,976@256
Write IOPS	Random Write IOPS (4KiB, Q=16) = 133,123 MAX Random Write IOPS (4KiB)= 133,753@4
Power (Watts)	11.18
Plug type	Hot Pluggable
Height	15 mm
Platform supported	HPE Mainstream Compute Platforms
Product dimensions	21.92 x 22.86 x 14.61 cm
Weight	0.5 kg
Warranty	HPE Solid State Drives and Add-In Cards have a standard 3/0/0 warranty Customer Self Repair (CSR) subject to maximum usage limitations. Maximum usage limit is the maximum amount of data that can be written to the drive. Drives that have reached this limit will not be eligible for warranty coverage.

[1] HPE Internal lab testing. Up to 3.35 million hour test quant is derived from a combination of drive qualification test plans, specifically HDDQ spec-supplier responsibility to perform, HDDQ spec-HPE responsibility to perform, RDT-Reliability Demonstration Test (RDT) spec, CSI integration test spec and pilot test requirements.

For additional technical information, available models and options, please reference the QuickSpecs

HPE Services

No matter where you are in your transformation journey, you can count on HPE Services to deliver the expertise you need when, where and how you need it. From strategy and planning to deployment, ongoing operations and beyond, our experts can help you realize your digital ambitions.

Consulting services

Experts can help you map out your path to hybrid cloud and optimize your operations.

Managed services

HPE runs your IT operations, giving you unified control, so you can focus on innovation.

Operational services

Optimize your entire IT environment and drive innovation. Manage day-to-day IT operational tasks while freeing up valuable time and resources.

- HPE Complete Care Service: a modular service designed to help optimize your entire IT environment and achieve agreed upon IT outcomes and business goals. All delivered by an assigned team of HPE experts.
- HPE Tech Care Service: the operational service experience for HPE products. The service provides access to product specific experts, an AI driven digital experience, and general technical guidance to help reduce risk and search for ways to do things better.

Lifecycle Services

Address your specific IT deployment project needs with tailored project management and deployment services.

HPE Education Services

Training and certification designed for IT and business professionals across all industries. Create learning paths to expand proficiency in a specific subject. Schedule training in a way that works best for your business with flexible continuous learning options.

The Defective Media Retention (DMR) service feature option applies only to Disk or eligible SSD/Flash Drives replaced by Hewlett Packard Enterprise due to malfunction. Comprehensive Defective Material Retention (CDMR) allows you to keep all data retentive components.

HPE GreenLake

HPE GreenLake edge-to-cloud platform is HPE's market-leading as-a-Service offering that brings the cloud experience to apps and data everywhere – data centers, multi-clouds, and edges – with one unified operating model, on premises, fully managed in a pay per use model.

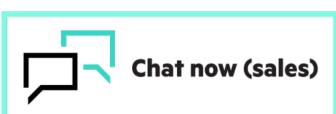
If you are looking for more services, like **IT financing solutions**, please explore them [here](#).

Explore HPE GreenLake



Make the right purchase decision.
Contact our presales specialists.

[Call for availability](#)



© Copyright 2024 Hewlett Packard Enterprise Development LP. The information contained herein is subject to change without notice. The only warranties for Hewlett Packard Enterprise products and services are set forth in the express warranty statements accompanying such products and services. Nothing herein should be construed as constituting an additional warranty. Hewlett Packard Enterprise shall not be liable for technical or editorial errors or omissions contained herein.

Parts and Materials: HPE will provide HPE-supported replacement parts and materials required to maintain the covered hardware.

Parts and components that have reached their maximum supported lifetime and/or the maximum usage limitations as set forth in the manufacturer's operating manual, product quick-specs, or the technical product data sheet will not be provided, repaired, or replaced as part of these services.

Image may differ from the actual product
[PSN1014773363WWEN](#), August, 2024.