

# Suporte a hardware HP no local

Suporte a hardware de equipamentos de rede Cisco Onsite

Serviços de suporte contratual 9x5Xnbd

HA101AC



Um serviço de suporte confiável e econômico para produtos utilizados em ambientes empresariais que não sejam críticos

Como Parceiro Global de Suporte da Cisco Systems, a Hewlett-Packard oferece à sua organização o melhor serviço e suporte disponíveis atualmente no mercado para redes Cisco. A HP oferece uma ampla gama de serviços e suporte para ajudar você a conseguir disponibilidade máxima em seus sistemas e redes.

Graças à parceria de suporte com a Cisco, os técnicos da HP podem obter o mais alto nível de formação e apoio técnico disponível para produtos Cisco. A HP conta com Cisco Certified Internetwork Experts (CCIEs) altamente qualificados, laboratórios de suporte a produtos Cisco, acesso a equipes técnicas da Cisco como apoio de suporte e acesso às bases de dados de suporte eletrônico da Cisco. Tudo isso nos permite oferecer serviços e suporte melhores e mais rápidos.

O suporte de hardware HP no local de instalação oferece serviços completos de suporte de alta qualidade com suporte remoto por telefone e substituição de componentes defeituosos. O serviço inclui substituição de produtos cobertos, componentes de reposição e mão-de-obra.

## Benefícios

Este serviço oferece à sua empresa os seguintes benefícios:

- Serviço de suporte confiável e econômico no local de instalação para produtos utilizados em ambientes empresariais que não sejam críticos
- Garantia de suporte rápido, coordenado e verificado para equipamentos de rede
- Acesso a especialistas em redes de vários fornecedores em todo o mundo
- Ponto único de contato para controle e solução de problemas em nível de dispositivo para hardware e software de produtos Cisco
- Serviços e suporte de alta qualidade e consistente em todo o mundo
- Suporte de alta qualidade com o respaldo da HP

## Principais características do serviço

- Suporte e diagnóstico remoto de problemas
- Suporte de hardware no local de instalação no horário comercial normal do escritório de segunda a sexta, exceto em feriados
- Componentes e material incluídos
- Acesso a serviços e informações de suporte eletrônico
- Acesso a equipe de técnicos HP certificados em diversas tecnologias Cisco
- Acesso ao centro de suporte Cisco (TAC) por meio de técnicos HP para a abertura de casos de engenharia.
- Suporte de software remoto (apenas para produtos selecionados)
- Escalação gerencial e solicitações eletrônicas de suporte técnico
- Atendimento por engenheiro de suporte nas instalações do Cliente

## Especificações

**Tabela 1. Características do serviço**

Característica	Descrição
<b>Suporte e diagnóstico remoto de problemas</b>	<p>Ao encontrar algum problema, o Cliente deve primeiro entrar em contato por telefone com o número do suporte técnico que lhe foi designado. HP proporcionará assistência técnica para a solução de problemas básicos do equipamento. Antes de realizar qualquer serviço remoto ou fora do local de trabalho, a HP poderá solicitar que o Cliente forneça informações relevantes sobre o produto, execute algumas ferramentas de diagnóstico ou realize outras atividades de suporte. Posteriormente, a HP trabalhará com o Cliente de maneira remota para identificar o problema de hardware.</p> <p>Qualquer que seja o horário de atendimento, os problemas de hardware poderão ser encaminhados ao Centro de Resposta HP nas 24 horas dos 7 dias da semana, por meio eletrônico ou telefone. A HP confirmará o recebimento da solicitação de serviço e a notificará ao centro de suporte local nas primeiras horas do próximo dia útil. A HP se reserva o direito de determinar a forma de solucionar todos os problemas informados. Os tempos de resposta e reparação do equipamento para solicitações de serviço apresentadas por meios eletrônicos ou fora do horário do serviço contratado podem variar.</p>
<b>Suporte de hardware no local</b>	<p>Para problemas técnicos de hardware que não possam ser resolvidos de maneira remota, um representante autorizado HP se deslocará até as instalações e proporcionará toda a mão-de-obra, componentes e material necessário à manutenção dos produtos de hardware Cisco selecionados em estado de funcionamento. A HP diagnostica e repara os defeitos dos produtos.</p> <p>Os produtos de reposição serão novos ou seu equivalente quanto ao desempenho. Os produtos substituídos passarão a ser propriedade da HP.</p> <p>Da mesma maneira, a HP poderá instalar as melhorias técnicas que considere necessárias para garantir operação correta dos produtos de hardware e manutenção da compatibilidade com componentes de resposta gerenciados pela HP. A HP também poderá instalar atualizações de firmware que, em seu juízo, sejam necessárias para que o produto volte a funcionar corretamente ou para garantir a capacidade de suporte ao equipamento. Toda atualização que possa afetar um ou mais dispositivos da rede será acordada entre a HP e o Cliente.</p>

<b>Material</b>	A HP fornecerá todos os componentes e material necessários para que o equipamento de hardware volte a funcionar de maneira correta, incluindo componentes e material necessários para realizar as melhorias recomendadas pelos técnicos. Os componentes de reposição serão novos ou seu equivalente quanto ao desempenho. Os componentes substituídos passarão a ser propriedade da HP.
<b>Horário de atendimento</b>	<p>O horário de atendimento é o tempo durante o qual os serviços descritos neste documento são fornecidos, seja de forma remota ou no local.</p> <p>O horário de atendimento para os produtos selecionados está especificado na Tabela 2.</p>
<b>Tempo de resposta</b>	<p>O tempo de resposta é o período transcorrido entre o momento em que a HP registra a solicitação de serviço* e o momento em que o representante autorizado HP chega às instalações do Cliente dentro do horário de atendimento contratado.</p> <p>*Se o cliente enviar a solicitação de atendimento por meios eletrônicos ou fora do horário de atendimento contratado, o tempo de resposta começará a ser contado a partir da comunicação formal do registro dessa solicitação pela HP ao cliente.</p> <p>O tempo de resposta para os produtos selecionados está especificado na Tabela 2.</p>
<b>Serviço completo até a conclusão do trabalho</b>	<p>Após chegar às instalações do Cliente, o representante autorizado HP continuará a prestação do serviço (no local ou de maneira remota, sempre que os trabalhos forem realizados dentro do horário de atendimento contratado) até que os produtos estejam funcionando novamente ou tenha sido obtido progresso adequado.</p> <p>Os trabalhos podem ser suspensos temporariamente, no caso de serem necessários componentes ou recursos adicionais, e serão retomados quando esses itens estiverem disponíveis.</p>
<b>Escalção Gerencial de serviços</b>	A HP estabeleceu procedimentos formais de escalção para a solução de problemas muito complexos específicos de hardware e software de rede. A gerência local da HP coordena a escalção de problemas, integrando rapidamente a ajuda e os conhecimentos de especialistas essenciais à solução de problemas, tanto da HP como da Cisco, quando necessário. Por decisão exclusiva da HP, o Centro de Assistência Técnica HP poderá enviar um representante HP de atendimento às instalações para ajudar na solução do problema.

**Tabela 2. Nível de serviço**

<b>Opção</b>	<b>Descrição</b>
<b>Horários de atendimento:</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li><b>Horário comercial* do escritório</b></li> </ul>	<p>O serviço está disponível de segunda a sexta no horário comercial do escritório, exceto em feriados.</p> <p>*Consulte os escritórios locais para confirmar o horário comercial.</p>
<b>Tempos de resposta no local:</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li><b>Resposta no primeiro dia útil</b></li> </ul>	<p>Um representante autorizado HP chegará às instalações do Cliente para iniciar o serviço de suporte de hardware no primeiro dia útil após o registro da solicitação do serviço, com a condição de que esse período esteja dentro do horário de atendimento contratado.</p> <p>Se a solicitação de atendimento for recebida após as 2h00, o tempo de resposta começará a ser contado a partir do primeiro dia útil seguinte.</p>

### Áreas de serviço:

Todos os tempos de resposta se aplicam exclusivamente a locais em um raio de 40 km do centro de suporte HP responsável pelo serviço. O traslado a locais em um raio de 40 km está incluído gratuitamente no serviço. Porém, se o local estiver a mais de 40 km de distância, será cobrada uma taxa adicional.

As taxas e áreas de serviço variam de acordo com o país e a localização geográfica do Cliente.

Os tempos de resposta a locais que se encontram a mais de 40 km de distância terão as seguintes modificações:

<b>Distância do centro de suporte HP responsável pelo serviço</b>	<b>Tempo de resposta</b>
0 a 40 km	Próximo dia útil
40 a 80 km	Próximo dia útil
80 a 100 km	Segundo dia útil
101 a 320 km	Definido no momento do pedido e sujeito à disponibilidade dos recursos locais.
321 a 480 km	Definido no momento do pedido e sujeito à disponibilidade dos recursos locais.
Mais de 480 km	Definido no momento do pedido e sujeito à disponibilidade dos recursos locais.

### **Condições do serviço**

Conforme decisão exclusiva da HP, o serviço poderá ser fornecido com uma combinação de ferramentas de suporte e diagnóstico remoto, serviços no local e outros métodos para a prestação do serviço, incluindo o envio ao Cliente de componentes de reposição por meio de serviço autorizado de transporte. A HP determinará o método mais adequado para proporcionar ao Cliente um serviço de suporte eficaz e oportuno e cumprir o compromisso correspondente de resposta no tempo determinado.

Da mesma forma, os compromissos de tempo de resposta no local de trabalho não serão aplicáveis, se for possível realizar o serviço com o uso de ferramentas de diagnóstico e suporte remotos ou outros métodos descritos acima.

O serviço de suporte de hardware HP no local não inclui, entre outros, os seguintes serviços:

- Recuperação do sistema operacional, outros aplicativos de software e dados;
- Provas operacionais dos aplicativos ou provas adicionais solicitadas pelo Cliente;
- Solução de problemas de compatibilidade;
- Serviços necessários porque o Cliente não incorporou ajustes, reparos, patches ou modificações do sistema fornecido pela HP;
- Serviços necessários porque o Cliente não adotou ações de prevenção aconselhadas pela HP;
- Serviços adicionais devido a modificações por alteração de projeto ou ampliação de funcionalidades. No caso de ser necessário realizar essas atividades, estas serão orçadas e faturadas como serviços adicionais eventuais.

## Pré-requisitos para suporte a equipamentos e software de rede

Antes de se iniciar a cobertura de suporte a equipamentos de rede, a HP deverá verificar se a rede está em funcionamento. Se a HP prestou os serviços de implantação de toda a solução de rede, esse requisito estará cumprido automaticamente. Caso contrário, a HP realizará uma verificação sujeita ao pagamento das tarifas de serviço padrão da HP. Antes de se iniciar o suporte a equipamentos de rede, deverá estar disponível o projeto completo da rede.

O documento do projeto da rede deve incluir o seguinte:

- Mapa da rede física, com a identificação das conexões de comunicação
- Descrição de todo o hardware e software da rede
- Descrição de todos os aplicativos utilizados na rede
- A HP poderá prestar assistência ao desenvolvimento do projeto da rede com os Serviços de Integração de Redes, oferecidos de acordo com um orçamento personalizado.

Antes da ativação do contrato, o cliente deverá fornecer à HP o endereço do local onde se encontram instalados os equipamentos e os números de série correspondentes. No caso de mudança de local dos equipamentos, o cliente será responsável por comunicar o novo endereço; caso contrário, a HP não se responsabilizará por possíveis erros que ocorram na prestação do serviço causados por esse fato.

Antes de realizar uma chamada ao serviço de Assistência Telefônica para Equipamentos de Rede, o cliente deverá ter em mãos o número de série do equipamento de rede que apresentou falhas e/ou o número do contrato de suporte para poder receber o atendimento correspondente.

### Para obter mais informações

Para obter mais informações sobre serviços HP para ambientes Cisco, entre em contato com o representante da HP ou visite [www.hp.com/go/cisco](http://www.hp.com/go/cisco).

Para saber mais, visite [www.hp.com.br](http://www.hp.com.br)

© 2007 Hewlett-Packard Development Company, L.P. As informações contidas neste documento podem ser alteradas sem aviso prévio. As únicas garantias para produtos e serviços da HP são as estabelecidas nas declarações de garantia expressa que acompanham tais produtos e serviços. Nada do que é declarado neste documento deve ser considerado como uma garantia adicional. A HP não será responsável por erros técnicos ou editoriais ou omissões contidas neste documento.

Cisco é uma marca registrada da Cisco Systems nos Estados Unidos.

4AA1-4691PTL Impresso no Brasil Agosto de 2007

