Suporte a hardware HP no local

Suporte a hardware de equipamentos de rede Cisco Onsite

Serviços de Suporte Contratual 9x5x4

HA116AC

A HP proporciona um serviço de assistência remota de alta qualidade e suporte no local de instalação para equipamentos de rede Cisco.

Como Parceiro Global de Suporte da Cisco Systems, a Hewlett-Packard pode oferecer 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 os 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.

Com o Serviço de Suporte de Hardware HP no local de instalação, seus problemas técnicos serão resolvidos de maneira profissional e oportuna, para que você sempre tenha certeza de que seu equipamento estará funcionando rapidamente como novo.

Os Serviços de Suporte ao Cliente HP são regidos pelo que está estabelecido no Anexo SS5 e nos Termos e Condições de Vendas e Serviços HP, Termos Comerciais da HP ou Contrato Global de Serviços HP.

Benefícios

Este serviço oferece à sua empresa os seguintes benefícios:

- Garantia de suporte rápido, coordenado e verificado para equipamentos de rede
- Acesso rápido 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 consistentes em todo o mundo
- Resposta confiável e tempos de resposta previsíveis
- Suporte de alta qualidade com o respaldo da HP

Principais características do serviço

- Suporte e diagnóstico remotos de problemas
- Suporte de hardware no local de instalação no horário comercial normal, de segunda a sexta, exceto em feriados
- Componentes e materiais 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 os produtos selecionados)
- Escalação gerencial e solicitações eletrônicas de suporte técnico
- Atendimento por um engenheiro de suporte nas instalações do Cliente

Especificações

Tabela 1. Características do serviço

Característica	Descrição
Suporte e diagnóstico remotos de problemas	Caso o Cliente tenha feito uma solicitação de serviço através do número de telefone que a HP lhe designou, um técnico HP com certificação em Cisco trabalhará com o Cliente para identificar o problema de hardware. Antes de executar qualquer serviço no local de trabalho, a HP poderá realizar um diagnóstico remoto utilizando ferramentas de suporte eletrônico (quando estiverem disponíveis) para ter acesso ao equipamento coberto pelo serviço ou qualquer outro meio que considere necessário para facilitar a solução do problema. Seja qual for o horário de atendimento, os problemas de hardware poderão ser encaminhados ao Centro de Resposta HP durante as 24 horas dos 7 dias da semana, por meio eletrônico ou telefone. A HP confirmará o recebimento da solicitação de serviço, notificando o 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.
Suporte de hardware no local de trabalho	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, os componentes e materiais necessários à manutenção dos produtos de hardware Cisco selecionados em condições de funcionamento. A HP diagnostica e repara os defeitos dos produtos. Os produtos de reposição serão novos ou equivalentes a novos quanto ao desempenho Os produtos substituídos passarão a ser propriedade da HP. Da mesma maneira, a HP poderá instalar as melhorias técnicas que considere necessárias para garantir a operação correta dos produtos de hardware e manutenção da compatibilidade com as peças de reposição fornecidas pela HP. A HP também poderá instalar as atualizações de firmware que, a seu critério, 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.

Materiais	A HP fornecerá todos os componentes e materiais necessários para que o equipamento de hardware volte a funcionar de maneira correta, incluindo componentes e materiais necessários para realizar as melhorias recomendadas pelos técnicos. Os componentes de reposição serão novos ou equivalentes a novos quanto ao desempenho. Os componentes substituídos passarão a ser propriedade da HP.
Horário de atendimento	O horário de atendimento é o tempo durante o qual os serviços descritos neste documento são fornecidos, seja de forma remota ou no local de trabalho. O horário de atendimento para os produtos selecionados está especificado na Tabela 2.
Tempo de resposta	O tempo de resposta é o período transcorrido entre o momento em que a HP recebe e 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. *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. O tempo de resposta para os produtos selecionados está especificado na Tabela 2.
Serviço completo até a conclusão do trabalho	Após chegar às instalações do Cliente, o representante autorizado HP continuará a prestação do serviço (no local de trabalho 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 razoável. Os trabalhos podem ser suspensos temporariamente, no caso de serem necessários componentes ou recursos adicionais, e serão retomados quando esses itens estiverem disponíveis.
Escalação gerencial dos serviços	A HP estabeleceu procedimentos formais de escalação gerencial para a solução de problemas muito complexos e específicos de hardware e software de rede. A gerência local da HP coordena a escalação 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 suas instalações para ajudar na solução do problema.

Tabela 3. Nível de serviço

Opção	Descrição
Horários de atendimento:	
• **Horário comercial* normal (9x5)**	O serviço está disponível 9 horas por dia, de segunda a sexta, no horário comercial normal, exceto em feriados. *Consulte os horários comerciais da sua região
Tempos de resposta no local de trabalho:	
• **Resposta em 4 horas**	Um representante autorizado HP chegará às instalações do Cliente para iniciar o serviço de suporte de hardware até 4 horas após o registro da solicitação do serviço, com a condição de que esse período esteja dentro do horário de atendimento contratado.

Áreas de serviço:

Todos os tempos de resposta se aplicam exclusivamente a locais situados em um raio de 40 km do centro de suporte HP responsável pelo serviço. O traslado a locais situados 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:

Distância do centro de suporte HP responsável pelo serviço	Tempo de resposta de 4 horas
0 a 40 km	4 horas
41 a 80 km	4 horas
81 a 100 km	8 horas
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 remotos, serviços no local de trabalho e outros métodos para a sua prestação, 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 Onsite 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 de trabalho não inclui, entre outros, os seguintes serviços:

- Recuperação do sistema operacional, outros aplicativos de software e dados;
- Testes operacionais dos aplicativos ou testes adicionais solicitados ou exigidos 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 as 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 tiver prestado os serviços de implantação de toda a sua 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 através dos 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 causados por esse fato na prestação do serviço.

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 os serviços HP para ambientes Cisco, entre em contato com o representante da HP ou visite www.hp.com/go/cisco.
Para saber mais, visite 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 contidos neste documento.

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

4AA1-4696PTL Impresso no Brasil Agosto de 2007

invent