

Serviço de Troca de Suporte a Hardware HP

Suporte Remoto de Equipamentos de Rede com Reparo
Serviços de Suporte Contratual
HA117BC



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

Como Parceiro de Suporte Global 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.

O suporte de hardware HP fora do local de trabalho oferece um serviço completo de suporte remoto por telefone e envio de componentes defeituosos.

Benefícios

Este serviço oferece à sua empresa os seguintes benefícios:

- Serviço de suporte confiável e econômico para equipamentos de rede utilizados em ambientes empresariais que não sejam críticos
- Tempos de resposta flexíveis (consulte a Tabela 2)
- 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 consistentes em todo o mundo
- Suporte de alta qualidade com o respaldo da HP

Principais características do serviço

- Diagnóstico remoto do problema e suporte por telefone
- Componentes e materiais incluídos
- Diversas opções de tempos de resposta e atendimento
- Acesso a serviços e informações de suporte eletrônico
- Acesso a uma 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.
- Gerenciamento hierárquico e solicitações eletrônicas de suporte técnico

Especificações

Tabela 1. Características do serviço

Característica	Descrição
Suporte e diagnóstico remotos de problemas	<p>Ao encontrar algum problema, o Cliente deve primeiro entrar em contato por telefone com o número do suporte técnico que lhe foi designado. A HP proporcionará assistência técnica remota para a solução de problemas básicos do equipamento. Antes de realizar qualquer serviço remoto, 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>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.</p>
Material e peças de reposição	<p>No caso de a HP considerar que o problema não pode ser resolvido por meios remotos, a HP trocará o produto defeituoso e fornecerá o material e componentes de reposição necessários para que o produto funcione bem novamente. Estes serão enviados ao Local do cliente registrado para esse equipamento sem taxas adicionais sempre que o local de envio se encontre na área de atendimento (consulte as cidades e áreas de atendimento da sua região).</p> <p>Os componentes e produtos de reposição serão novos ou equivalentes a novos quanto ao desempenho. Os componentes e produtos substituídos passarão a ser propriedade da HP.</p>

Devolução de componente defeituoso à HP	O Cliente é responsável pelo envio do componente defeituoso à HP nos prazos especificados adiante (ver “Requisitos do Cliente”), seguindo as instruções de empacotamento fornecidas pela HP.
Horário de atendimento	O horário de atendimento especifica a faixa de horários em que os serviços de diagnóstico e suporte remotos estão disponíveis e o período em que os produtos de reposição são entregues. As solicitações de serviços recebidas fora desse horário serão registradas no dia seguinte em que exista horário de cobertura. O horário de atendimento para os produtos selecionados está especificado na Tabela 2.
Compromisso de tempo de resposta para envios	O tempo de resposta é o período de tempo transcorrido entre o momento em que, após a realização do diagnóstico em conjunto com o cliente, a HP gera a RMA* e o momento em que as peças de reposição chegam às instalações do Cliente dentro do horário de atendimento contratado. *A RMA é gerada após a HP identificar uma falha de Hardware depois de ser realizado o diagnóstico remoto pelo Cliente e a HP. O tempo de resposta para os produtos selecionados está especificado na Tabela 2.
Gerenciamento hierárquico do serviço	A HP estabeleceu procedimentos formais de escalonamento hierárquico para a solução de problemas muito complexos e específicos de hardware e software de rede. A gerência local da HP coordena o escalonamento 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 2. Opções de nível de serviço

Opção	Descrição
Horários de atendimento:	
<ul style="list-style-type: none"> Resposta no próximo dia útil, no horário comercial* normal 	<p>O serviço está disponível 9 horas por dia, de segunda a sexta, no horário comercial normal, exceto em feriados.</p> <p>Os componentes ou peças de reposição serão enviados às instalações do Cliente no primeiro dia útil após o registro da RMA, 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 14:00, o tempo de resposta começará a ser contado a partir do primeiro dia útil seguinte.</p> <p>*Consulte os horários comerciais da sua região</p>
<ul style="list-style-type: none"> Resposta em 4 horas, no horário comercial* normal 	<p>Exclusivamente para os produtos selecionados, o serviço está disponível 9 horas por dia, de segunda a sexta, no horário comercial normal, exceto em feriados.</p> <p>Se a solicitação de serviço for recebida antes das 13:00, a HP enviará os componentes de reposição às instalações do Cliente em até quatro horas após a geração da RMA, 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 13:00, o tempo de resposta começará a ser contado a partir do primeiro dia útil seguinte.</p> <p>*Consulte os horários comerciais da sua região</p>
<ul style="list-style-type: none"> Resposta em 4 horas, 24x7 	<p>Exclusivamente para os produtos selecionados, o serviço está disponível 24 horas por dia, de segunda a domingo, inclusive em feriados.</p> <p>A HP despachará o componente de reposição às instalações do cliente em até 4 horas após a geração da RMA.</p> <p>*Consulte a disponibilidade desse nível de serviço em sua região.</p>

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	
	Próximo dia útil	4 horas
0 a 40 km	Próximo dia útil	4 horas
41 a 80 km	24 horas	4 horas
81 a 100 km	48 horas	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 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. O serviço de suporte remoto a hardware HP com reparo não inclui, entre outros, os seguintes serviços:

- Tarefas de diagnóstico ou manutenção no local do Cliente (se forem solicitadas tarefas de diagnóstico ou manutenção no local, o Cliente será faturado de acordo com as tarifas de serviço padrão da HP);
- Instalação ou colocação em operação dos equipamentos de reposição no local do Cliente;
- 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.
- Manutenção preventiva

Requisitos prévios e responsabilidades do Cliente

Por sua decisão exclusiva, a HP poderá solicitar que o cliente realize certas tarefas de suporte remoto. O cliente deverá:

- Fornecer todas as informações necessárias para que a HP possa fornecer o suporte remoto nos prazos e com o escopo acordados;
- Realizar testes e instalar ou executar ferramentas de diagnóstico fornecidas pela HP;
- Realizar outros tipos de atividades adequadas para ajudar a HP a identificar ou resolver problemas de rede.

Para os produtos selecionados, o Cliente deverá fornecer, antes do início do contrato, a configuração completa do equipamento que é objeto desse contrato.

O Cliente deverá devolver os componentes defeituosos à HP no prazo máximo de 3 dias após o recebimento do componente de reposição. Se a devolução não chegar à HP no máximo em 10 dias, a HP faturará o preço de tabela do componente de reposição.

Também é responsabilidade do cliente:

- Manter um backup das configurações dos seus equipamentos de rede;
- Restabelecer a configuração de rede no equipamento de reposição fornecido, se aplicável;
- Assegurar e manter todos os equipamentos e componentes licenciados (os componentes ou equipamentos de reposição não são fornecidos com licença de uso adicional);
- Instalar atualizações de sistema operacional de rede por recomendação da HP e/ou em todas as unidades de reposição enviadas ao Cliente.
- Notificar à HP qualquer alteração na configuração do equipamento ou do local onde este se encontra instalado.

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/networks.

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.
4AA1-4697PTL, 05/2007



i n v e n t