

Serviço de Suporte Técnico de Software



Care Pack e Serviços Contratuais, parte de HP Care

Vantagens do serviço

- Acesso especializado a recursos técnicos da HP para ajudar a acelerar a resolução de problemas
- Pode contribuir para melhorar o desempenho do sistema e reduzir o tempo de inatividade devido a defeitos de software
- Tempos de resposta flexíveis

Destques das funcionalidades do serviço

- Acesso a informação e serviços de suporte eletrónico
- Acesso a recursos técnicos
- Análise e resolução de problemas
- Gestão de escalonamento
- Suporte eletrónico de software
- Funcionalidades de software e suporte operacional
- Acesso remoto
- Suporte consultivo de instalação
- Períodos de cobertura flexíveis
- Tempos de resposta flexíveis
- Mais do que uma pessoa nomeada para abrir chamada (opcional com os Serviços Contratuais)
- Suporte no local a pedido do Cliente (opcional com os Serviços Contratuais)

O Serviço de Suporte Técnico de Software proporciona serviços de suporte remoto de software para software da HP e software de terceiros selecionados.

Com o Suporte Técnico de Software, o seu pessoal de TI tem acesso rápido e fiável aos Centros de Suporte Global da HP. Os recursos técnicos da HP trabalham com a sua equipa de TI para proporcionar recomendações acerca das funcionalidades de software e sua utilização, ajuda com o diagnóstico e resolução de problemas e a identificação de defeitos de software.

Este serviço também proporciona acesso eletrónico a informação completa de suporte, permitindo a qualquer membro da sua equipa de TI localizar informações essenciais sobre produtos e suporte.

Especificações

Tabela 1. Características do serviço

Característica	Especificações do serviço
Acesso a recursos técnicos	O Cliente pode aceder aos recursos técnicos da HP através de telefone, e-mail ou fax (quando disponível localmente) para obter assistência na resolução de implementações de software ou problemas operacionais. Um representante autorizado pela HP entrará em contacto com o Cliente para iniciar o serviço de suporte técnico de software antes de passadas duas horas após o pedido de serviço ser registado, se este período de tempo estiver dentro do período de cobertura contratado.
Análise e resolução de problemas	A HP proporciona suporte corretivo para resolver problemas identificáveis e reprodutíveis de produtos de software do cliente. A HP também proporciona suporte para ajudar o Cliente a identificar problemas que são difíceis de reproduzir. Além disso, o Cliente recebe assistência para a resolução de problemas e a definição de parâmetros de configuração.
Isolamento de problemas	A HP fornece isolamento para o produto de software. O Cliente é informado se for perceptível que o problema está relacionado com o hardware. Se o hardware do Cliente estiver coberto por um Contrato de Serviço de Manutenção de Hardware no Local, será registado um pedido de serviço em nome do Cliente. Se disponível e com a aprovação do Cliente, será registado um pedido de serviço por chamada com base nas taxas atuais de tempo e materiais, em nome do Cliente, para os problemas relacionados com hardware não coberto por um contrato de Contrato de Serviço de Manutenção de Hardware no Local.
Gestão de escalonamento	A HP estabeleceu procedimentos formais de escalonamento para facilitar a resolução de problemas complexos. A gestão local da HP coordena o escalonamento de problemas, referenciando rapidamente as capacidades dos recursos adequados da HP e/ou de terceiros selecionados, para a assistência à resolução de problemas.
Suporte eletrónico de software	Como parte deste serviço, a HP fornece acesso a determinadas ferramentas e serviços eletrónicos e web-based relacionados com software. Estas ferramentas fornecem ao Cliente o acesso a determinadas capacidades, tais como pesquisar documentos de suporte técnico e bases de dados de conhecimento para facilitar a rápida resolução de problemas e participar em fóruns de suporte para resolver problemas e partilhar as melhores práticas com outros utilizadores registados.

Tabela 1. Características do serviço (continuação)

Característica	Especificações do serviço
Características de software e suporte operacional	A HP proporciona informação, conforme a disponibilidade comercial, acerca de características de produtos e de problemas conhecidos e soluções disponíveis, e consultoria e assistência operacionais.
Acesso remoto	Segundo opção da HP, e com a aprovação do Cliente, poderão ser utilizadas determinadas ferramentas de acesso remoto, tais como uma ferramenta de suporte telefónico, para facilitar a resolução de problemas. A utilização destas ferramentas permite que a HP trabalhe interativamente com o Cliente e facilita o diagnóstico remoto de problemas no sistema do Cliente. O Cliente pode escolher utilizar qualquer destas ferramentas de acesso remoto para ajudar na resolução de solicitações de serviço. Apenas as ferramentas fornecidas ou aprovadas pela HP devem ser utilizadas como parte desta funcionalidade.
Suporte consultivo de instalação	É fornecido suporte consultivo limitado e está restrito a assistência consultiva básica para o Cliente que encontra dificuldades ao executar a instalação de um produto de software ou que requer consultoria sobre métodos de instalação adequados e atualização de aplicações autónomas. É também fornecido suporte consultivo limitado para produtos de software que estão instalados num ambiente de rede. O âmbito desse suporte consultivo é do exclusivo critério da HP. As exclusões ao suporte consultivo incluem, mas não estão limitadas ao seguinte: quaisquer transferências de pacotes de software completos ou a ajuda ao Cliente com uma instalação do início ao fim. Estes serviços estão disponíveis por um custo adicional e podem ser adquiridos em separado da HP.
Períodos de cobertura flexíveis	O período de cobertura especifica o período de tempo durante o qual os serviços estão disponíveis e varia com base no tipo de serviço adquirido pelo Cliente: <ul style="list-style-type: none"> • Care Pack de Suporte Técnico de Software <ul style="list-style-type: none"> – Horário normal de expediente, dias úteis: o serviço está disponível entre as 9h00 e as 18h00 locais, de segunda a sexta-feira, excluindo feriados da HP. Esta cobertura é aplicável quando for adquirido o Suporte de Software de segunda a sexta-feira. As chamadas recebidas e atendidas fora deste período de cobertura serão registadas no dia seguinte para o qual o Cliente tiver um período de cobertura (pode variar com a zona geográfica). – 24 horas por dia, 7 dias por semana: o serviço está disponível 24 horas por dia, 7 dias por semana, incluindo feriados da HP. Este período de cobertura é aplicável quando for adquirido o Suporte de Software 24 Horas por Dia, 7 Dias por Semana. • Serviços Contratuais de Suporte Técnico de Software <ul style="list-style-type: none"> – Horas flexíveis de cobertura estão disponíveis e são selecionadas pelo Cliente com base nas suas necessidades. Os pedidos de serviço recebidos fora do período de cobertura selecionado serão registados no dia seguinte para o qual o Cliente tenha um período de cobertura. Todos os períodos de cobertura estão sujeitos à disponibilidade local. Contacte um escritório de vendas HP local para obter informações detalhadas sobre as opções de período de cobertura do serviço e a disponibilidade.
Tempos de resposta flexíveis	O tempo de resposta especifica o período de tempo que começa quando o pedido de serviço inicial é recebido e registado na HP e termina quando o representante autorizado da HP liga ao cliente para rever o pedido, se este tempo estiver compreendido no período de cobertura selecionado pelo Cliente. Os pedidos recebidos fora do período de cobertura do Cliente serão registados no dia mais próximo para o qual o Cliente tenha um período de cobertura (isto pode variar de acordo com a localização geográfica). Estão disponíveis os seguintes tempos de resposta: <ul style="list-style-type: none"> • Resposta padrão: um representante autorizado da HP irá contactar o cliente para iniciar o serviço de suporte técnico do software no espaço de 2 horas após o registo do pedido de serviço, se esse período se encontrar dentro do período de cobertura contratado. Este tempo de resposta é o tempo de resposta predefinido para o Suporte Técnico de Software HP Ilimitado e um Incidente de Suporte Técnico de Software. • Resposta em 1 hora: um representante autorizado da HP irá contactar o cliente para iniciar o serviço de suporte técnico do software no espaço de 1 hora após o registo do pedido de serviço, se esse período se encontrar dentro do período de cobertura contratado. Este é um tempo de resposta opcional, que pode ser adquirido apenas com o Suporte Técnico de Software Ilimitado.

Tabela 2. Características opcionais do serviço para Serviços Contratuais

Característica	Especificações de entrega
Chamadores adicionais	O suporte para três pessoas nomeados pelo Cliente para ligarem para o suporte HP está incluído com este serviço. O Cliente pode adquirir, opcionalmente, suporte para outras pessoas.
Suporte no local a pedido do Cliente	O Cliente pode adquirir serviços de suporte no local de um técnico especializado em software HP. Esta opção está disponível para os Clientes que não consideram os serviços de suporte técnico de software remoto uma alternativa aceitável.

Limitações do serviço

- O tempo de resposta aqui declarado é proporcionado como um tempo de resposta inicial típico aos pedidos de suporte técnico do Cliente. De modo algum, o tempo de resposta cria um requisito legal ou uma obrigação para a HP de proporcionar sempre essa resposta no tempo declarado.
- O acesso do Cliente a recursos técnicos da HP para suporte de software com licenças de curto prazo pode ser limitado ao registo de chamadas baseado na Web.

Pré-requisitos

Para ser considerado elegível a este serviço, o produto de software HP para o qual o Suporte Técnico de Software será utilizado deve estar abrangido sob um Contrato de Suporte HP que inclui o Serviço de Atualizações de Software HP, com certas exceções. O Serviço de Atualizações de Software HP não é um pré-requisito para os seguintes produtos:

- Um produto para o qual o Serviço de Atualizações de Software HP não é oferecido
- Um produto identificado como não necessitando da aquisição do Serviço de Atualizações de Software HP

Para software baseado em firmware, o Cliente deve ter direito ao firmware, bem como às atualizações de software baseado em firmware. Para certos produtos de hardware, este direito requer um contrato de suporte de hardware (ou garantia) e um contrato de suporte de software. Se a atualização de firmware não é instalável pelo cliente, a HP fornecerá a instalação da atualização de firmware apenas na medida descrita na folha de dados de suporte de hardware subjacente (ou descrição de suporte de garantia) e apenas se o Cliente tem o direito e a licença adequados para utilizar as atualizações de firmware.

Elegibilidade de serviço

- Para ser considerado elegível para a aquisição deste serviço, o Cliente deve estar devidamente licenciado a utilizar a revisão atualmente suportada do software no início do período de cobertura do Contrato de Suporte; caso contrário, poderão ser aplicados custos adicionais para permitir a elegibilidade do serviço ao Cliente.
- Este serviço deve ser adquirido para cada sistema, tomada, processador, núcleo do processador, ou utilizador final no ambiente do Cliente que irá necessitar de suporte.

Responsabilidades do cliente

O Cliente deverá:

- Deter e fornecer, a solicitação da HP, todas as licenças de software original, contratos de licença, chaves de licença e informação sobre o registo no serviço de subscrição, conforme aplicável
- Utilizar todos os produtos de software de acordo com os atuais termos de licenciamento de software HP correspondendo à licença de software subjacente ao pré-requisito do Cliente, ou de acordo com os termos de licenciamento atuais de outros fabricantes de software, se aplicável
- Assumir a responsabilidade de agir sobre as atualizações de produtos de software e as notificações de obsolescência recebidas a partir do Centro de Suporte HP

Dados para pedidos

Para encomendar este serviço, contacte o seu Representante de Vendas da HP e indique o número de referência de um dos seguintes produtos:

Para o Care Pack de Suporte Técnico de Software:

- Os clientes que adquirirem este Care Pack podem efetuar um número ilimitado de chamadas de assistência durante os termos contratuais do pacote.

Para os Serviços Contratuais de Suporte Técnico de Software:

- HA158AC para Suporte Técnico de Software HP Ilimitado — suporte telefónico ilimitado concebido para o Cliente que prefere um orçamento fixo de suporte com a capacidade de envolver a HP em problemas de software sem esgotar o aprovisionamento de incidentes de suporte adquiridos antes do final do prazo do contrato. Os clientes com serviço ilimitado podem efetuar um número ilimitado de chamadas de suporte durante o prazo do contrato sujeito ao período de cobertura e aos tempos de resposta selecionados pelo Cliente.
- HA159AC para Incidente de Suporte Técnico de Software HP — o suporte baseado em incidentes (apenas disponível para produtos Microsoft®, Linux e Novell selecionados) permite ao Cliente adquirir um número fixo de chamadas (incidentes) para utilizar durante o prazo do contrato de um ano. Um mínimo de 10 incidentes devem ser adquiridos com o Suporte Técnico de Software HP. Os incidentes que não foram utilizados expirarão no final do prazo. Um incidente, definido como a submissão de um problema, é considerado utilizado após a resolução, conforme considerado pela HP, de um problema de suporte específico independentemente do número de chamadas necessárias para resolver o problema. A seguinte lista inclui, mas não está limitada a, exemplos de quando um incidente é definido como resolvido:
 - O Cliente recebeu a informação disponível à HP relativamente à resolução de um problema.
 - O Cliente recebeu informação sobre como obter um patch ou patches que irão resolver um problema.
 - O Cliente recebeu um aviso de que um problema de software é provocado por um erro conhecido, mas não resolvido no software.
 - O Cliente recebeu um aviso de que um problema foi identificado como um problema de hardware.
 - O Cliente recebeu um aviso de que o problema foi corrigido num lançamento subsequente do produto.

Saiba mais em
hp.com/go/cpc

Inscreva-se para receber atualizações
hp.com/go/getupdated

Os Serviços HP são regidos pelos termos e condições do serviço HP aplicáveis, fornecidos ou indicados ao Cliente na altura da compra. O Cliente pode ter direitos legais adicionais de acordo com as leis locais aplicáveis e tais direitos não são, de modo algum, afetados pelos termos e condições de serviço da HP ou a Garantia Limitada HP fornecida com um produto HP.

© Copyright 2005, 2015 HP Development Company, L.P. A informação aqui contida está sujeita a alteração sem aviso prévio. As únicas garantias para os produtos e serviços da HP estão definidas nas declarações expressas de garantia que acompanham tais produtos e serviços. Nenhuma declaração constante deste documento deverá ser interpretada como uma garantia ou condição adicional, expressa ou implícita, por factos ou pela lei. A HP não se responsabiliza por erros técnicos ou editoriais nem omissões neste documento.

Linux é uma marca comercial registada da Linus Torvalds nos EUA e noutros países. Microsoft, Encarta, MSN e Windows são marcas comerciais ou marcas comerciais registadas da Microsoft Corporation nos Estados Unidos e/ou noutros países.

