logocover

Resposta para de Hewlett Packard Enterprise

Projeto:

São Paulo, 27 de fevereiro de 2025

Proposta Técnica Comercial



São Paulo, 27 de fevereiro de 2025

,

Selecione o vendedor:

Prezados (as) Senhores(as):

Temos o prazer de apresentar a nossa proposta técnico-comercial referente ao Projeto:   
Estamos confiantes que as informações contidas nesta proposta possam atender suas necessidades, demonstrando desta maneira a potencialidade de nossa empresa nos termos de qualidade de produtos e serviços.  
Esta proposta foi desenvolvida por Hewlett Packard Enterprise, que analisou todos os aspectos necessários para uma implementação bem sucedida.  
Estamos confiantes em demonstrar os benefícios de valor agregado da proposta e construir um relacionamento de negócio sólido e benéfico para ambas as partes.  
Colocamo-nos à disposição para quaisquer esclarecimentos que se faça necessário.  
  
  
  
Atenciosamente,  
  
  
  
  
 \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  
  
  
Selecione o vendedor:

**Hewlett Packard Enterprise**  
Alameda Rio Negro, 750  
Barueri, SP, 06454-000  
Brazil  
www.hpe.com

Aviso de Confidencialidade

As informações contidas em todas as páginas deste documento / proposta é confidencial da Hewlett Packard Enterprise e Hewlett Packard Enterprise Company (a seguir coletivamente "Hewlett Packard Enterprise") e seguem para fins de avaliação. Ao receber o documento, o destinatário concorda em manter tais informações em sigilo e não reproduzir ou divulgar a qualquer pessoa fora do grupo diretamente responsável pela avaliação do conteúdo, a menos que a Hewlett Packard Enterprise tenha autorizado. Não há obrigação de manter a confidencialidade de qualquer parte da informação que o destinatário tenha tido conhecimento sem restrições antes do recebimento deste documento, como é provado através de registos escritos, de negócios ou informações de conhecimento público sem que o destinatário tenha incorrido em faltas, ou que tenha sido recebido pelo destinatário através de uma terceira parte sem restrições.  
  
Este documento contém informações sobre produtos, vendas e programas de serviço da Hewlett Packard Enterprise que podem ser melhorados ou descontinuados a critério exclusivo da Hewlett Packard Enterprise. A Hewlett Packard Enterprise tem feito todos os esforços para incluir materiais aqui considerados confiáveis e relevantes para fins de avaliação de seu destinatário. Nem a Hewlett Packard Enterprise nem seus representantes dão qualquer garantia quanto à exatidão ou completude das informações. Portanto, este documento é apenas para fins informativos devendo ser considerado para os negócios da Hewlett Packard Enterprise. Nem a Hewlett Packard Enterprise nem seus representantes serão responsáveis sobre qualquer ato do destinatário ou de seus representantes, como resultado do uso das informações aqui fornecidas. A assinatura de um acordo definitivo ou assinatura de aceitação da proposta, por representantes autorizados das partes, será o único meio pelo qual a Hewlett Packard Enterprise ou suas afiliadas serão vinculadas à proposta/ contrato.

Restrições de cópias entregues da Proposta

A proposta da Hewlett Packard Enterprise foi enviada em formato eletrônico no formato de arquivo PDF. Se o conteúdo dos arquivos originais forem diferentes da versão em PDF, somente o conteúdo da versão PDF será respeitado pela Hewlett Packard Enterprise.

Esclarecimentos

Dúvidas ou esclarecimentos sobre esta Política de Privacidade, entre em contato com seu representante de vendas.

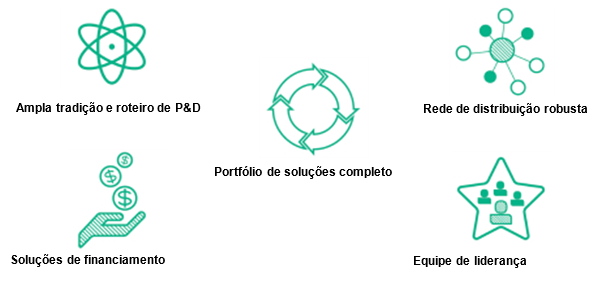
© Copyright 2025 Hewlett-Packard Development Company, L.P.

Índice

1. Resumo Executivo 5  
2. Serviços de Suporte 7  
3. Especificações dos Níveis de Serviços 13  
4. Suporte a Produtos Multivendor 24  
5. Condições Comerciais 25  
6. Condições Gerais 29  
7. Termo de Aceite da Proposta / Pedido de Compra 31  
8. Anexos 32

1. Resumo Executivo

A Hewlett Packard Enterprise acredita que as seguintes vantagens competitivas nos diferenciam da concorrência:  
  
**Amplo portfólio de soluções completas.** Combinamos nossos recursos de infraestrutura, software e serviços para oferecer o que acreditamos ser o maior e mais completo portfólio de soluções empresariais do setor de TI. Nossa capacidade de oferecer uma ampla variedade de produtos de alta qualidade e serviços de suporte e consultoria de alto valor em um único pacote é um dos nossos principais diferenciais. **Roteiro de inovação para vários anos.** Atuamos no setor de tecnologia e inovação há mais de 75 anos. Nosso amplo portfólio de propriedade intelectual e nossos recursos de pesquisa e desenvolvimento global fazem parte um roteiro de inovação mais amplo para ajudar organizações de todos os tamanhos em sua jornada de plataformas de tecnologia tradicional rumo aos sistemas de TI do futuro — denominados Novo Estilo de TI — que acreditamos serão caracterizados pelo aumento e pela proeminência inter-relacionada de computação em nuvem, Big Data, segurança empresarial, aplicativos e mobilidade. **Distribuição global e ecossistema de parceiros.** Somos especialistas no fornecimento de soluções tecnológicas inovadoras para nossos clientes em ambientes complexos com a participação de vários países, vários fornecedores e/ou vários idiomas. Temos um dos conjuntos de recursos go-to-market mais completos do setor, incluindo um amplo ecossistema de parceiros de canal que nos permite comercializar e entregar ofertas de produtos a clientes localizados em, praticamente, qualquer lugar do mundo. **Soluções financeiras personalizadas.** Desenvolvemos soluções financeiras inovadoras para facilitar a entrega de produtos e serviços a nossos clientes. Oferecemos soluções de investimento flexíveis e especialidade que ajudam os clientes e outros parceiros a criar implantações de tecnologia exclusivas com base em necessidades comerciais específicas. **Equipe de liderança experiente com histórico comprovado de desempenho de sucesso.** Nossa equipe de gerenciamento apresenta um histórico comprovado de desempenho e execução. Nossa equipe de gerenciamento sênior soma mais de 100 anos de experiência na área e possui amplo conhecimento e experiência no setor de TI comercial e nos mercados em que competimos. Além disso, possuímos um amplo banco de talentos em gerenciamento e tecnologia que — acreditamos — nos oferece pipeline sem precedentes para futuros líderes e inovadores.  
Um parceiro de transformação com a visão e a abrangência para ajudar os clientes a alcançar ótimos resultados comerciais



Ao escolher a Hewlett Packard Enterprise como sua parceira comercial, o cliente ganhará um consultor experiente, comprometido e confiável. A Hewlett Packard Enterprise entende os muitos desafios associados à implantação da infraestrutura complexa de tecnologia da informação no ambiente de negócios em rápida mudança e altamente competitivo dos dias de hoje. Nossa estratégia concentra-se em ampliar nossos pontos fortes para oferecer maior valor para os clientes, seja com suporte pós-venda, um conjunto maior de ferramentas de virtualização e gerenciamento para empresas ou foco elevado em serviços. Oferecemos nosso incrível portfólio da maneira que for mais adequada para você — ajudando-o a transformar desafios em oportunidades. Nossas soluções completam essa estrutura ao combinar nossas tecnologias a seus objetivos comerciais avançados de forma holística e revolucionária. Com nossa visão, estratégia, experiência e liderança, a Hewlett Packard Enterprise se destaca claramente como parceira preferencial de negócios do cliente para o futuro. A equipe de profissionais de vendas e serviços da Hewlett Packard Enterprise tem a experiência necessária para traduzir as metas de negócios do cliente em soluções de TI que aprimoram a competitividade, geram um rápido retorno do investimento e fornecem proteção de longo prazo aos ativos por meio de um caminho de crescimento assegurado.  
  
Em resumo, o que diferencia a Hewlett Packard Enterprise da concorrência é nossa proposta de valor para nossos clientes. A Hewlett Packard Enterprise ocupa uma posição única — sólida e invejável — com nossa combinação de ativos, adotando uma postura baseada em padrões abertos e cética em relação a plataformas, e com nossa capacidade de fornecer insights úteis para os clientes de maneira que nenhuma outra empresa pode fazer. Um conjunto integrado e global de produtos e serviços oferece muito mais — mais responsabilidade e agilidade comercial, flexibilidade, suporte econômico para as necessidades dinâmicas da TI, um retorno mais alto dos investimentos em TI e a melhor experiência total do cliente.

2. Serviços de Suporte

HPE Pointnext Tech Care

Aplicavel aos contratos que contenham algum dos Números de produto abaixo:   
  
HU4A3AC; HU4A4AC; HU4A5AC; HU4A6AC; HU4A7AC; HU4A8AC; HU4A9AC; HU4B0AC; HU4B1AC; HU4B2AC; HU4B3AC; HU4B4AC; HU4B5AC; HU4B6AC; HU4B7AC; **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

|  |  |
| --- | --- |
| • 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) |

2.4. Vistoria de Hardware / RTS

Este serviço é aplicável a qualquer equipamento HEWLETT PACKARD ENTERPRISE ou equipamento suportado pela HEWLETT PACKARD ENTERPRISE que nunca tiveram seus equipamentos cobertos por contrato de suporte de hardware, ou que já tiveram e cancelaram seu contrato e que pretendem novamente assiná-lo.  
  
Para incluir equipamentos que estavam sem cobertura nos últimos 45 dias é necessário que se avalie a elegibilidade do equipamento, garantido:  
• Não esteja obsoleto, seja produto suportado pela HEWLETT PACKARD ENTERPRISE   
• Esteja atualizado com as últimas configurações e revisões  
• Esteja operando sem falhas conforme determinado pela HPE  
  
Para incluir equipamentos que estavam sem cobertura nos últimos 45 dias é necessário que se avalie a elegibilidade do equipamento, garantido:  
• Pagamento da taxa RTS  
• Carência de 30 dias, isto é, o equipamento do cliente não estará suportado pelos serviços HEWLETT PACKARD ENTERPRISE ora contratados. Durante o período de carência, e uma vez evidenciado a necessidade, o cliente terá direito aos serviços de suporte mediante o pagamento de um “chamado avulso / per call service”, o qual será faturado em complemento ao(s) valore(s) especificado(s) nesta proposta e em estrita observância à lista de preços praticada pela HPE.  
O faturamento e pagamento referente ao valor do RTS deverá ser efetuado na sua totalidade no primeiro mês de vigência do contrato de suporte. **Collaborative Support**  
  
Aplicavel aos contratos que contenham algum dos Números de produto abaixo:  
HL935AC; HU4A1AC  
Os Serviços de Hardware da HEWLETT PACKARD ENTERPRISE fornecem assistência remota e se durante o atendimento, a HEWLETT PACKARD ENTERPRISE determinar que um problema é causado por software de terceiros e que não se aplica nenhuma da correções conhecidas e disponíveis conforme definido no Software Básico, o time de suporte, quando autorizado pelo Cliente, poderá chamar o fornecedor de software de terceiros seguindo os acordos de suporte contratado entre o cliente e o fornecedor.  
Como parte do processo de gerenciamento do chamado, a HEWLETT PACKARD ENTERPRISE fornecerá documentação e análise realizada para que o fornecedor siga com atendimento junto ao cliente.  
Uma vez que o fornecedor do software está envolvido, o chamado aberto junto a HEWLETT PACKARD ENTERPRISE será fechado e poderá ser reaberto, se necessário a qualquer momento fazendo referência ao número original de identificação da chamada. **2.5. Suporte de Software**  
  
Aplicavel aos contratos que contenham algum dos Números de produto abaixo:  
HA156AC; HU1R5AC; HV2X8AC; HA158AC  
O Suporte de Software da HEWLETT PACKARD ENTERPRISE fornece serviços abrangentes para produtos de software HEWLETT PACKARD ENTERPRISE e de terceiros selecionados. Com este serviço, sua equipe de TI conta com acesso rápido e confiável às Centrais de Atendimento da HEWLETT PACKARD ENTERPRISE . Os analistas da Central de Atendimento trabalharão com sua equipe para fornecer orientações sobre as características e utilização, diagnósticos e resolução de problemas, identificação de defeitos e acesso a patches dos produtos de software.  
  
O Serviço também disponibiliza atualizações de software para produtos da HEWLETT PACKARD ENTERPRISE e de terceiros elegíveis suportados pela HEWLETT PACKARD ENTERPRISE , patches de software e manuais de referência, incluindo licença de uso e cópia de novas versões de produtos de software em todos os sistemas suportados e cobertos pela licença original do mesmo.  
O serviço também fornece acesso eletrônico às informações de suporte, permitindo que qualquer membro de sua equipe de TI localize informações essenciais disponíveis sobre produtos e suporte. Para produtos de terceiros, este acesso está sujeito à disponibilidade de tais informações eletrônicas por parte do fornecedor. **Principais Características dos Serviços de Software**  
  
• Suporte remoto  
• Acesso a recursos técnicos  
• Análise e resolução de problemas  
• Gerenciamento de escalação  
• Isolamento de problemas  
• Suporte de orientação à instalação  
• Atualizações de software da HEWLETT PACKARD ENTERPRISE e de terceiros selecionados a um custo previsível  
• Redução dos custos de aquisição de atualizações individuais de software, devido à economia substancial de assinaturas  
• Notificações automáticas sobre a disponibilidade de novas versões de software  
• Opção de janelas de cobertura  
• Acesso a informações e serviços eletrônicos avançados de suporte que aumentam a produtividade:  
– Hewlett Packard Enterprise Support Center (https://h20564.www2.hpe.com/ ): É um site de suporte inovador onde os profissionais de TI podem obter informações sobre software e documentações, abertura eletrônica e acompanhamento de chamados, chat direto com os engenheiros de suporte da HEWLETT PACKARD ENTERPRISE , dentre outros. **2.5.1. Serviços de Suporte de Software Limitado (por Incidentes)**  
  
O Suporte Técnico de Software por Incidentes fornece serviços abrangentes de suporte remoto para produtos de software selecionados de terceiros (Microsoft, Linux Red Hat ou Suse Enterprise Edition e Novell).  
Com este serviço, sua equipe de TI conta com acesso rápido e confiável às Centrais de Atendimento da HEWLETT PACKARD ENTERPRISE . Os analistas da Central de Atendimento trabalharão com sua equipe para fornecer orientações sobre as características e utilização, diagnósticos e resolução de problemas, identificação de defeitos e acesso a patches dos produtos de software.  
Além disso, esta modalidade permite que o serviço de suporte seja adequado às necessidades de cada ambiente com opções de 10, 25, 50 ou 75 incidentes por ano, que podem ser utilizados para diversos equipamentos.  **2.6. Atualização de Software / RTS** \n serviço é aplicável a qualquer equipamento HEWLETT PACKARD ENTERPRISE e foi desenvolvido especificamente para clientes HEWLETT PACKARD ENTERPRISE que nunca tiveram seus equipamentos cobertos por contrato de suporte de software, ou que já tiveram e cancelaram seu contrato e que pretendem novamente assiná-lo.  
  
O Serviço de Atualização de Software HEWLETT PACKARD ENTERPRISE (RTS - Return-to-Support) é destinado a atualizar a versão de software de qualquer produto HEWLETT PACKARD ENTERPRISE para a última versão corrente. Após o recebimento e instalação desta nova versão, o equipamento estará qualificado para que seja feito um contrato de manutenção de software.  
  
A HEWLETT PACKARD ENTERPRISE irá prover ao cliente a versão atualmente suportada, de sistema operacional, subsistemas ou softwares aplicativos HEWLETT PACKARD ENTERPRISE . A versão corrente suportada é definida como versão de software que consta na lista de preços HEWLETT PACKARD ENTERPRISE no momento da compra do serviço RTS. O cliente deve optar para quais produtos deseja receber a atualização, e caso a versão do sistema operacional instalada no seu equipamento apareça como a mais atual, ele deve optar somente pelos subsistemas ou softwares aplicativos.  
  
Comprando o RTS o cliente irá receber atualização dos softwares constantes no item Configuração e Preços.  
Os serviços de RTS deverão estar incluídos no item Configuração e Preços através dos códigos de produtos UC255AC ou UC256AC descritos como SW Updates Return to Support.  
  
Serviços não incluídos:   
• Manuais de software ou atualização de manuais.  
• Software Status Bulletins não recebidos.  
• Auxílio na instalação das novas versões   
Tanto o serviço de instalação das novas versões quanto os manuais devem ser adquiridos a parte, aos preços vigentes da época da compra do Serviço HEWLETT PACKARD ENTERPRISE -RTS.   
O faturamento e pagamento referente ao valor do RTS deverá ser efetuado na sua totalidade no primeiro mês de vigência do contrato de suporte.

3. Especificações dos Níveis de Serviços

HPE Pointnext Complete Care Starter Pack

Aplicavel aos contratos que contenham algum dos Números de produto abaixo:  
H2T12AC; H2T12BC; **3.3.1. Destaques dos Entregáveis do Serviço**   
  
O HPE Pointnext Complete Care Starter Pack oferece três níveis de experiência de gerenciamento e relacionamento, incluindo recursos HPE designados que compreendem os objetivos de negócios de TI do cliente e trabalham para garantir que essas necessidades sejam atendidas.  
Sujeitos a quaisquer limitações definidas neste documento, os serviços HPE Pointnext Complete Care Starter Pack Standard(padrão), básico e Entry(Inicial) estabelecem os seguintes entregáveis. **TABELA 1.**Destaques dos entregáveis do serviço HPE Pointnext Complete Care Starter Pack

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Entregáveis | Especificações de fornecimento |  |  |
| Nível de experiência | Standard (Padrão) | Básico | Entry (Inicial) |
| Equipe de conta designada | A equipe de conta designada pela HPE é o representante do cliente e o ponto focal técnico e/ou operacional para o HPE Pointnext Complete Care. Esses recursos coordenam os entregáveis do HPE Pointnext Complete Care. Isso inclui serviços proativos opcionais, bem como o monitoramento de problemas, correções e consultoria que possam impactar o ambiente do cliente. Além disso, esses recursos oferecem atividades determinadas conforme detalhado mais especificamente abaixo. | | |
| A HPE designa os seguintes recursos de conta à organização do cliente: • Gerente de suporte de conta (ASM) • Gerente técnico de conta (TAM) • Técnico designado ao cliente (ACE) | A HPE designa os seguintes recursos de conta à organização do cliente: • ASM • Consultor de serviço (Service Advisor) | A HPE designa o seguinte recurso de conta à organização do cliente: • Consultor de serviço(Service Advisor) |
| Planejamento de suporte à conta | Esse recurso de serviço oferece o desenvolvimento de um plano de suporte da conta (ASP) pelo ASM em parceria com a equipe de TI do cliente.  O ASP documenta os suportes reativo e proativo adquiridos, os dispositivos, a cobertura geográfica e quaisquer outros aspectos do suporte.  O ASP também detalha os contatos, as funções, responsabilidades dos recursos envolvidos e fluxo de informações, que serão confirmadas com o cliente. O ASP receberá atualizações proativamente pelo ASM conforme requirido. | Igual ao HPE Pointnext Complete Care padrão exceto pela frequência de atualização do ASP semestralmente. | Igual ao HPE Pointnext Complete Care padrão exceto que o ASP é desenvolvido pelo Consultor do Serviço e atualizado semestralmente. |
| Gerenciamento da implementação do serviço | No começo do período de cobertura do suporte do serviço HPE Pointnext Complete Care, um gerente de implementação gerencia a implmentação do serviço.  Isso pode incluir o contato com o cliente e a apresentação do cliente à equipe de conta designada, ou a equipe da conta pode agir como facilitadora enquanto o gerente de implementação coordena as atividades em segundo plano. | Mesmo que o HPE Pointnext Complete Care padrão. | Mesmo que o HPE Pointnext Complete Care padrão. |
| Gerenciamento de inventário | No começo do período de cobertura do serviço HPE Pointnext Complete Care, a equipe de conta designada vai desenvolver e documentar um inventário com todos os produtos cobertos no ambiente do HPE Pointnext Complete Care do cliente.  A equipe de conta da HPE designada ajudará a gerenciar as alterações com o cliente continuamente para manter atualizado esse inventário durante o período de cobertura do serviço. Isso foi pensado para ajudar o cliente a garantir que todos os produtos para os quais o cliente deseja ter suporte no ambiente do serviço HPE Pointnext Complete Care sejam cobertos. | Mesmo que o HPE Pointnext Complete Care padrão, fornecido pela equipe de conta designada. | Mesmo que o HPE Pointnext Complete Care padrão, fornecido pelo Consultor do Serviço. |
| Planejamento e revisão do serviço | Essas sessões trimestrais de análise fornecem um fórum aberto de comunicação para ajudar o cliente a compartilhar os objetivos de negócios e TI de sua organização. Durante essas sessões de análise, os recursos de conta da HPE podem compartilhar as melhores práticas da HPE e fornecer conselhos relacionados às necessidades e projetos operacionais atuais e futuros do cliente.  Outros recursos HPE podem participar dessas reuniões conforme determinado pelo ASM ou Consultor do Serviço. | Essas sessões de análise semestrais fornecem um fórum aberto de comunicação para ajudar o cliente a compartilhar os objetivos de negócios e TI de sua organização. Durante essas sessões de análise, os recursos de conta da HPE podem compartilhar as melhores práticas da HPE e fornecer conselhos relacionados às necessidades e projetos operacionais atuais e futuros do cliente.  Outros recursos HPE podem participar dessas reuniões conforme determinado pelo ASM ou Consultor do Serviço. | Essas sessões de análise semestrais fornecem um fórum aberto de comunicação para ajudar o cliente a compartilhar os objetivos de negócios e TI de sua organização. Durante essas sessões de análise, os recursos de conta da HPE podem compartilhar as melhores práticas da HPE e fornecer conselhos relacionados às necessidades e projetos operacionais atuais e futuros do cliente.  Outros recursos HPE podem participar dessas reuniões conforme determinado pelo Consultor do Serviço. |
| Essas sessões de análise fornecem um fórum aberto de comunicação para ajudar o cliente a compartilhar os objetivos de negócios e TI de sua organização. Durante essas sessões de análise, os recursos de conta da HPE podem compartilhar as melhores práticas da HPE e fornecer conselhos relacionados às necessidades e projetos operacionais atuais e futuros do cliente.  Outros recursos HPE podem participar dessas reuniões conforme determinado pelo ASM ou Consultor do Serviço. | | |
| Análise das atividades de suporte | A HPE fornece ao cliente um relatório trimestral de revisão das atividades de suporte que documenta as informações de incidente de suporte reativo durante esse período específico. O relatório também pode destacar os fatores de risco potenciais e incluir recomendações sugeridas pela HPE. | N/D (ver Relatório de incidente) | N/D |
| Relatório de incidente | N/D (essas informações são incluídas no Relatório de revisão da atividade de suporte) | A HPE oferece um relatório de incidente semestral que documenta as informações de incidente de suporte reativo durante o período especificado. | N/D |
| Consultoria técnica e operacional | Trabalhando com o cliente, a equipe de conta designada da HPE tem uma função ativa no fornecimento de consultoria e orientação relacionadas ao fornecimento rotineiro dos serviços relacionados ao ambiente do cliente coberto pelo HPE Pointnext Complete Care.  Esse entregável de serviço destina-se a fornecer uma breve orientação aos clientes. Solicitações substanciais de assistência, conforme determinada pela HPE a seu critério, estão fora do escopo desse serviço, mas podem ser adquiridas usando os Créditos de Serviço HPE ou Dia Técnico(Team Day).  O ASM informará o cliente quando uma solicitação exigir créditos ou dias técnicos e o valor necessário. | N/D (ver Assistência operacional) | N/D (ver Assistência operacional) |
| Assistência operacional | N/D (incluído como parte da Consultoria operacional e técnica) | Trabalhando com o cliente, a equipe de conta designada da HPE fornecerá assistência operacional básica ao fornecimento rotineiro dos serviços relacionados ao ambiente do cliente coberto pelo HPE Pointnext Complete Care. Esse recurso de serviço destina-se a fornecer uma breve orientação aos clientes.  Solicitações substanciais de assistência, conforme determinadas pela HPE a seu critério, estão fora do escopo desse serviço, mas podem ser adquiridas usando os Créditos de Serviço HPE. O Consultor do Serviço informará o cliente quando uma solicitação exigir créditos e a quantia necessária. | Mesmo que o HPE Pointnext Complete Care básico. |
| Centro de Suporte HPE | A HPE oferece um abrangente recurso on-line para serviços, ferramentas e conhecimento disponíveis. Esse ponto único completo de TI oferece ferramentas de autodiagnóstico, assistência personalizada, ajuda e fóruns on-line, além de acesso a determinados conteúdos abrangentes de TI multifornecedores e multiplataformas. | | |
| Assistência e planejamento educacionais HPE | Mediante requisição do cliente, o ASM pode conduzir uma análise de alto nível das necessidades de treinamento e desenvolvimento do cliente.  O ASM também pode fornecer assistência para entrar em contato com a equipe da HPE Education Services. O cliente pode acessar currículos de treinamento e descrições detalhadas do curso no site dos HPE Education Services na web em hpe.com/ww/learn. | Mesmo que o HPE Pointnext Complete Care padrão. | Mesmo que o HPE Pointnext Complete Care padrão exceto que a assistência é fornecida pelo Consultor do Serviço |

## Section 1: Introduction

**Selecione o vendedor:**  - This is the first bullet point.  
**Bullet 2** - This is the second bullet point.

## Section 2: Data

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Alice | 25 | New York |
| Bob | 30 | San Francisco |
| Charlie | 22 | Los Angeles |