logocover

Resposta para Claro de Hewlett Packard Enterprise

Projeto: 123456

São Paulo, 17 de março de 2025

Proposta Técnica Comercial OPE-12345



São Paulo, 17 de março de 2025

Claro,

Weidson Carolino  
Installed Base Specialist  
11 99577 1521  
weidson-igor.carolino@hpe.com

Prezados (as) Senhores(as):

Temos o prazer de apresentar a nossa proposta técnico-comercial referente ao Projeto: 123456  
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,  
  
  
  
  
 \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  
  
  
Weidson Carolino  
Installed Base Specialist

**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.

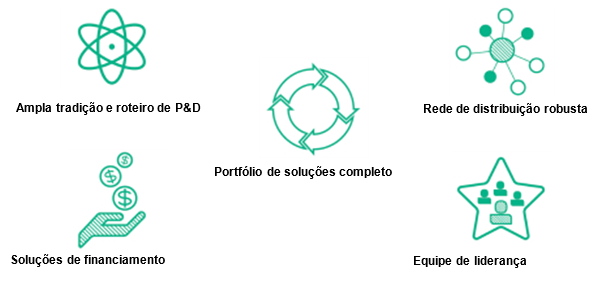
© Copyright 2025 Hewlett-Packard Development Company, L.P.

Índice

1. Resumo Executivo 5  
2. Serviços de Suporte 7  
3. Especificações dos Níveis de Serviços 11  
4. Condições Comerciais 21  
5. Condições Gerais 28  
6. Termo de Aceite da Proposta / Pedido de Compra 30  
7. 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 Tech Care

Aplicável 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;  **RECURSOS GERAIS  
  
TABELA 2.**Resumo das opções de níveis de serviço.

|  |  |
| --- | --- |
| (Critical) - PNs abaixo:  HU4A3AC HU4A4AC HU4A5AC | Resposta em 15 minutos, 24x7, para incidentes com severidade 1 (conecte-se diretamente aos especialistas nos produtos, quando houver disponibilidade)  Gerenciamento de interrupções para incidentes de severidade 1 Compromisso de reparo de hardware em 6 horas, 24x7 (se necessário) |
| (Essential) - PNs abaixo: HU4A6AC HU4A7AC HU4A8AC HU4A9AC HU4B0AC HU4B1AC | Resposta em 15 minutos, 24x7, para incidentes com severidade 1 (conecte-se diretamente aos especialistas nos produtos, quando houver disponibilidade)  Atendimento no local em 4 horas, 24x7. |
| (Basic) - PNs abaixo:  HU4B2AC HU4B3AC HU4B4AC HU4B5AC HU4B6AC HU4B7AC | Resposta em 2 horas, 9x5 (horário comercial padrão) Atendimento no local no próximo dia útil. |

Todos os níveis de serviço oferecem acesso 24x7 a recursos de autoatendimento e autorresolução de problemas, registro de incidentes 24x7 e, para os dispositivos compatíveis, análises HPE InfoSight e submissão automatizada de incidentes 24x7. As opções de nível de serviço HPE Pointnext Tech Care destacadas são dependentes do produto. A HPE fornecerá os recursos de suporte a hardware para os produtos de hardware cobertos e os recursos de suporte a software para os produtos de software cobertos.  
Alguns recursos dos serviços talvez não estejam disponíveis em alguns idiomas e localidades. Todos os períodos de cobertura estão sujeitos à disponibilidade local. A elegibilidade do produto pode variar. Entre em contato com um escritório local de vendas da HPE ou com o representante de vendas HPE para obter informações detalhadas sobre a disponibilidade do serviço e a elegibilidade do produto. **TABELA 3.**Recursos gerais do serviço

|  |  |
| --- | --- |
| Recurso | Especificações de fornecimento |
| Acesso pelo telefone a especialistas | Os clientes podem entrar em contato com o suporte HPE pelo telefone 24 horas por dia, 7 dias por semana, para registrar incidentes de suporte. O tempo de resposta dependerá do nível de serviço do produto coberto Resposta aprimorada em 15 minutos, 24x7 (níveis de serviço Critical e Essential) Para incidentes de severidade 1, a HPE procura conectar o cliente a um especialista no produto ou ligar novamente para o cliente em até 15 minutos. Para outros incidentes, a HPE pode conectar o cliente a um especialista no produto ou ligar novamente para o cliente em até uma hora. Resposta padrão em 2 horas (nível de serviço Basic) Para ligações sobre produtos cobertos por um contrato de serviço básico, a HPE fornecerá uma resposta por telefone em até 2 horas, realizada por um especialista durante a janela de cobertura. A disponibilidade pode variar para determinados produtos. Consulte hpe.com/services/expertchat para obter detalhes ou entre em contato com o representante de vendas HPE local. |
| Bate-papo online com especialistas | Os clientes podem iniciar um bate-papo online com um recurso técnico especialista para fazer perguntas, obter ajuda ou orientação técnica geral. O bate papo online com especialistas é oferecido para que os clientes obtenham respostas rápidas sobre questões técnicas relacionadas aos seus produtos HPE.  Questões complexas que exijam respostas detalhadas podem ser elevadas a incidentes de suporte conforme a necessidade. O bate-papo online com especialistas é limitado apenas ao idioma inglês e está disponível durante a janela de cobertura do serviço. A disponibilidade pode variar para determinados produtos. Consulte hpe.com/services/expertchat para obter detalhes ou entre em contato com o representante de vendas HPE local. |
| Respostas ao fórum dadas por especialistas | Os clientes podem postar perguntas e problemas, ou discutir o uso dos produtos dentro dos fóruns da comunidade HPE. Os especialistas em produtos HPE respondem em dois dias úteis a qualquer questão não resolvida que for levantada dentro do fórum oficial da comunidade HPE para produtos cobertos pelos serviços de suporte da HPE.  Nos casos de postagens sobre tópicos que deveriam ser abordados por processos de suporte padrão, a HPE solicita que um incidente de suporte formal seja criado e segue os processos padrão de gerenciamento de incidentes da HPE. A resposta do recurso técnico especialista é limitada apenas ao idioma inglês e exige que o usuário seja registrado no HPE Support Center e esteja associado aos contratos de serviço. |
| Orientação técnica geral | A HPE se empenha para oferecer orientação técnica geral relativa às questões e perguntas específicas sobre os tópicos destacados a seguir acerca da operação e gerenciamento dos produtos dos clientes cobertos pelo HPE Pointnext Tech Care. A orientação técnica geral está disponível pelo telefone, internet e bate-papo, está sujeita à janela de cobertura do serviço constante no contrato de serviço e será tratada como um incidente severidade 3. Quando for relacionada aos assuntos detalhados ou descritos a seguir, a HPE identificará documentos, vídeos e artigos da base de conhecimento para ajudar nos tópicos abordados. Além de qualquer limitação ou exclusão estabelecida nesta ficha técnica, qualquer orientação técnica geral da HPE será fornecida especificamente para os tópicos detalhados aqui e apenas para os produtos HPE cobertos por esses serviços:  Uso ou procedimentos corretos para usar os recursos dos produtos Assistência na identificação de documentação relevante ou artigos da base de conhecimento Conselhos sobre as melhores práticas da HPE para ajudar você a gerenciar e manter os seus produtos  Navegação básica para usar a interface de gerenciamento do produto Conselhos sobre as opções de gerenciamento de capacidade com base nas tendências de uso dos produtos (quando disponível) Orientações sobre a configuração geral do produto, que pode incluir recomendações de melhores práticas com base na experiência operacional da HPE Orientação sobre os passos potenciais para ajudar a trazer o produto para uma configuração compatível Os tópicos de orientação técnica geral mencionados anteriormente podem não ser aplicáveis a todos os produtos de hardware e/ou software cobertos por este serviço. |
| Assistência HPE InfoSight | Para produtos HPE compatíveis com o HPE InfoSight (lista disponível no link a seguir), a HPE oferece suporte e orientação para a preparação, configuração e uso do HPE InfoSight. Adicionalmente, para esses produtos conectados, a HPE expande sua orientação técnica geral para incluir análises do HPE InfoSight, bem como os alertas e as recomendações fornecidas. Para produtos HPE configurados, mediante solicitação, a HPE oferece assistência aos clientes para que entendam os problemas, alertas e informações oferecidas pelo HPE InfoSight. Nos casos em que as análises oferecerem recomendações incluídas nos insights da carga de trabalho HPE InfoSight, a HPE pode oferecer a qualificação da análise, recomendações e os melhores próximos passos gerais em acordo com as orientações técnicas gerais. Para mais informações sobre o HPE InfoSight, cobertura de dispositivos e recursos, visite infosight.hpe.com. |
| Alertas preventivos do HPE InfoSight | Para os produtos HPE cobertos por um contrato de serviço, conectado a e conforme compatibilidade com o HPE InfoSight: Os clientes ganham acesso a rotinas automatizadas de monitoramento que podem identificar problemas potenciais usando assinaturas regras e determinações exclusivas da HPE.  Para problemas identificados pelo HPE InfoSight, o HPE InfoSight alerta os clientes sobre os problemas e identifica oportunidades para ações corretivas e, de acordo com a sua criticidade, pode automaticamente submeter os incidentes à HPE com as informações diagnosticadas para acelerar os diagnósticos e reparos.  Os recursos podem variar de acordo com o produto; os dispositivos devem ser compatíveis com o HPE InfoSight, e exige-se conectividade com o HPE InfoSight. Nos casos em que os clientes configuram o HPE InfoSight para os produtos HPE compatíveis cobertos pelo HPE Pointnext Tech Care, eles ganham acesso aos recursos analíticos aprimorados do HPE InfoSight, que oferecem insights de produtos e alertas de problemas detalhados, além de oportunidades de uso e configuração. |
| Registro automatizado de incidentes | Para produtos HPE compatíveis usando as ferramentas de serviço proprietárias HPE (incluindo o HPE InfoSight), e quando estiverem conectados, os dispositivos podem submeter os incidentes à HPE automaticamente, com informações diagnósticas que podem acelerar os diagnósticos e reparos Onde o monitoramento e submissão automática de incidentes identificar problemas críticos que exijam o envolvimento da HPE, a HPE procura responder ao contato do cliente previamente identificado dentro da janela de cobertura do serviço, de acordo com as definições do nível de serviço adquirido.  Caso o cliente não esteja disponível no momento do contato, ou caso solicite, a HPE agendará o acompanhamento para o próximo dia útil. Todos os problemas não-críticos serão acompanhados no próximo dia útil. Os clientes podem, a qualquer momento, de acordo com o seu nível de serviço, entrar em contato com a HPE para solicitar a continuidade do diagnóstico e da resolução do problema. Para mais informações, visite hpe.com/services/getconnected. |

3.2. ZONAS DE DESLOCAMENTO

Todos os tempos de resposta do Serviço de Troca e com presença no local para hardware se aplicam somente a áreas situadas dentro de uma distância de 160 km de um centro de suporte designado pela HPE. A viagem de descolamento dentro de um raio de 320 km de distância de um centro de suporte designado pela HPE é oferecida sem custos adicionais. Se o local estiver situado a mais de 320 km do centro de suporte designado pela HPE, haverá uma cobrança adicional. As zonas de deslocamentos e os custos, se aplicáveis, podem variar em algumas regiões. Os custos de postagem (em caso de troca de peças), se aplicáveis, podem variar em algumas regiões. Os tempos de resposta para locais situados a mais de 160 km de um centro de suporte designado pela HPE serão modificados para incluir o tempo de deslocamento, conforme mostra a tabela a seguir.  **TABELA 9.** Zonas de deslocamento (exceto nível de serviço crítico)

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Distância do ponto de suporte determinado pela HPE | Tempo de resposta para Essencial/Essencial Exchange | Tempo de resposta para Basic/Basic Exchange |
| 0 a 80 km | 4 horas | Cobertura no dia seguinte |
| 81 a 160 km | 4 horas | Cobertura no dia seguinte |
| 161 a 320 km | 8 horas | Mais 1 dia de cobertura |
| 321 a 480 km | Estabelecido no momento do pedido e sujeito à disponibilidade | Mais 2 dias de cobertura |
| Mais de 480 km | Estabelecido no momento do pedido e sujeito à disponibilidade | Estabelecido no momento do pedido e sujeito à disponibilidade |

O compromisso de tempo de reparo está disponível para localidades situados até 80 km de um centro de suporte designado pela HPE. Para locais entre 81 e 160 km de tal ponto de suporte, o compromisso de tempo de reparo de hardware será ajustado de acordo com a tabela a seguir. O compromisso de tempo de reparo de hardware não está disponível para locais a mais de 160 km de um ponto de suporte designado pela HPE. **TABELA 10.** Zonas de deslocamento para nível de serviço crítico

|  |  |
| --- | --- |
| Distância do ponto de suporte designado pela HPE | Tempo de reparo crítico |
| 0 a 80 km | 6 horas |
| 81 a 160 km | 8 horas |
| Mais de 160 km | Não disponível |

4. Suporte a Produtos Multivendor outras marcas  
  
4.1 Detalhes deste Serviço

Aplicavel aos contratos que contenham algum dos Números de produto abaixo:  
H7J32AC, H7J34AC, H7J36AC  
Os serviços de suporte de vários fornecedores HPE fornecem diagnóstico de produto, suporte de hardware no local e suporte de software para produtos selecionados. Você tem a flexibilidade de escolher tempos de resposta e opções de janela de cobertura para atender às suas necessidades específicas de suporte.  
• Diagnóstico e suporte remotos de problemas   
• Suporte de hardware no local   
• Peças e materiais de reposição   
• Tempo de resposta no local para suporte de hardware **4.1.2 Tempo de Resposta**  
  
É o prazo compreendido entre o horário de abertura do chamado na Central de Atendimento da HEWLETT PACKARD ENTERPRISE Brasil até a chegada do técnico ao local, dentro da janela de cobertura.  
• 9x5 – Next Business Day: Cobertura de peças, mão-de-obra e atendimento on-site, 9 horas por dia (das 8:00 às 17:00 horas), 5 dias úteis por semana, excluindo-se os feriados, com tempo de resposta no local até o dia útil seguinte. H7J32AC  
• 24x7 – 4 horas de Resposta: Cobertura de peças, mão-de-obra e atendimento on-site, 24 horas por dia, 7 dias úteis por semana, incluindo feriados, com tempo de resposta no local em até 4 horas. H7J34AC **4.1.3 Tempo de Solução / Call-to-Repair**  
  
O serviço assegura acesso direto a uma equipe de suporte especializada, disponível 24 horas por dia 7 dias por semana, que imediatamente começa a estudar o problema. A HEWLETT PACKARD ENTERPRISE assume o compromisso de restaurar o hardware em no máximo 6 horas contado do momento em que a chamada é registrada na Central de Atendimento ao Cliente da HEWLETT PACKARD ENTERPRISE até o momento que o produto seja restaurado o seu nível normal de funcionalidade de hardware.   
• 24x7 – 6 horas Call-to-Repair: Cobertura de peças, mão-de-obra e atendimento on-site, 24 horas por dia, 7 dias por semana, incluindo feriados, com solução on-site em até 6 horas. H7J36AC **4.1.4 Limitações Gerais do Serviço**   
  
• HPE reserva-se o direito de encerrar este serviço sem aviso prévio se o serviço continuado não for razoavelmente viável.  
• A menos que especificamente solicitado e contratado, este serviço é limitado apenas ao reparo de hardware e não inclui atualizações. O de nenhuma forma (incluindo firmware, software incorporado ao hardware, sistema operacional, aplicativos ou qualquer outro tipo de software) ou suporte de engenharia do fabricante.   
• Este serviço não inclui atualizações de código de software, patches, correções de bugs, produtos em camadas ou quaisquer atualizações de software fornecidas pelo fabricante do produto subjacente (OEM), incluindo material protegido por direitos autorais, ferramentas de diagnóstico e documentos.   
• A critério da HPE, este serviço é fornecido usando uma combinação de diagnóstico e suporte remotos, serviços prestados no local e outros métodos de prestação de serviços.   
• HPE se reserva o direito de fornecer o suporte por meio de um parceiro terceirizado que usa processos de qualidade como HPE.   
• Os tempos de resposta no local podem ser atrasados se o diagnóstico remoto identificar uma peça específica necessária para o reparo do produto e essa peça estiver sob encomenda e/ou não estiver disponível.   
• A menos que especificamente solicitado e contratado, o gerenciamento técnico de elevação do OEM não estará disponível.   
  
As seguintes atividades estão excluídas deste serviço e são de responsabilidade do Cliente:   
• Backup, recuperação e suporte do sistema operacional, software aplicativo e dados   
• Teste operacional de aplicativos ou testes adicionais solicitados ou exigidos pelo Cliente   
• Suporte para problemas relacionados à rede fora do hardware suportado   
• Serviços necessários devido à falha do Cliente em incorporar qualquer correção, reparo, patch ou modificação do sistema fornecido ao Cliente pela HPE   
• Serviços necessários devido à falha do Cliente em tomar medidas preventivas previamente aconselhados pela HPE   
• Serviços necessários devido a tentativas não autorizadas de terceiros para instalar, reparar, manter ou modificar hardware, firmware ou software   
• Serviços necessários devido ao tratamento ou uso inadequado dos produtos ou equipamentos  
• Não estão previstas e incluídas trocas gratuitas tanto da peça quanto da mão de obra de itens considerados consumíveis do produto (baterias, filtros, fitas magnéticas, entre outros) durante a vigência do Contrato. Estes itens devem ser cotados e adquiridos a parte, de acordo com a necessidade e solicitação do cliente. **4.1 Pré-requisitos deste Serviço**  
  
Uma vez aceita esta proposta, a HEWLETT PACKARD ENTERPRISE executará o levantamento e validação do parque de equipamentos a serem suportados através de um processo de diligência. O objetivo é analisar riscos, melhorias e divergências em relação aos baselines definidos nesta proposta, para posterior negociação e resolução de pontos críticos para o desenvolvimento nas fases de Transição, Transformação e Ongoing, gerando transparência e clara definição do escopo contratado, trazendo benefícios na prestação dos serviços.  
Se durante o processo de diligência for constatado defeitos pré-existentes ao contrato, a HEWLETT PACKARD ENTERPRISE e o cliente negociarão o reparo do equipamento na modalidade de chamado faturado  
  
Atividades a serem realizadas  
• Realizar o levantamento (físico e/ou lógico) detalhado dos equipamentos atuais.  
• Levantar os planos e as necessidades de crescimento.  
• Realizar o levantamento dos processos operacionais atuais.  
• Realizar o levantamento das políticas de segurança do(a) Claro  
Responsabilidades da Hewlett Packard Enterprise  
• Realizar o levantamento (físico e/ou lógico) detalhado dos equipamentos atuais.  
• Provisionar kit de peças baseado no levantamento detalhado dos equipamentos para atender o SLA contratado.  
• Produzir um documento com os resultados dos levantamentos em classificação de potenciais riscos, lacunas e recomendações de soluções para minimizar tais itens.  
Responsabilidades do(a) Claro  
• Fornecer as informações necessárias do ambiente atual em tempo hábil.  
• Validar e aprovar a documentação entregue.   
• Liberação de acesso ao site/Datacenter onde se encontram os equipamentos  
• Envio dos logs solicitados durante a fase de diligência e ao longo do período de contrato para a análise e prestação do serviço de suporte. O atraso e/ou o não envio dos logs solicitados, pode acarretar no não cumprimento dos níveis de serviço acordado.

5. Suporte para produtos HPE que atingiram a data de fim da Vida Útil – EoSL   
  
5.1 Detalhes deste Serviço

Aplicavel aos contratos que contenham algum dos Números de produto abaixo:  
H7J32AC, H7J34AC, H7J36AC  
A seguir, descrevem-se o serviço de suporte reativo fornecido pela HPE para produtos de vários fornecedores (dispositivos HPE que atingiram a data de “Fim da Vida Útil – EoSL”), fim do período de suporte da HPE e/ou dispositivos de terceiros) incluídos nesta proposta.  
As solicitações de suporte para equipamentos cobertos por este serviço serão tratadas na Central de Atendimento ao Cliente da HEWLETT PACKARD ENTERPRISE.   
  
Esses serviços são oferecidos como uma conveniência para o cliente e não são uma continuação da garantia padrão da HPE ou dos serviços de suporte da HPE. **5.1.4 Tempo de Resposta**  
  
É o prazo compreendido entre o horário de abertura do chamado na Central de Atendimento da HEWLETT PACKARD ENTERPRISE Brasil até a chegada do técnico ao local, dentro da janela de cobertura.  
• 9x5 – Next Business Day: Cobertura de peças, mão-de-obra e atendimento on-site, 9 horas por dia (das 8:00 às 17:00 horas), 5 dias úteis por semana, excluindo-se os feriados, com tempo de resposta no local até o dia útil seguinte. H7J32AC  
• 24x7 – 4 horas de Resposta: Cobertura de peças, mão-de-obra e atendimento on-site, 24 horas por dia, 7 dias úteis por semana, incluindo feriados, com tempo de resposta no local em até 4 horas. H7J34AC **5.1.5 Tempo de Solução / Call-to-Repair**  
  
O serviço assegura acesso direto a uma equipe de suporte especializada, disponível 24 horas por dia 7 dias por semana, que imediatamente começa a estudar o problema. A HEWLETT PACKARD ENTERPRISE assume o compromisso de restaurar o hardware em no máximo 6 horas contado do momento em que a chamada é registrada na Central de Atendimento ao Cliente da HEWLETT PACKARD ENTERPRISE até o momento que o produto seja restaurado o seu nível normal de funcionalidade de hardware.   
• 24x7 – 6 horas Call-to-Repair: Cobertura de peças, mão-de-obra e atendimento on-site, 24 horas por dia, 7 dias por semana, incluindo feriados, com solução on-site em até 6 horas. H7J36AC **5.1.6 Limitações Gerais do Serviço**   
  
• Os serviços são limitados apenas ao reparo de hardware. As atualizações de firmware e software da HPE não estão mais disponíveis para esses produtos.   
• Devido à idade do equipamento envolvido e seu status HPE EOSL, as peças de reposição podem não ser novas e podem ser provenientes de equipamentos usados.   
• Os tempos de resposta e solução não são garantidos e podem variar de acordo com a disponibilidade de peças de reposição.   
• A HPE reserva-se o direito de cancelar este serviço se as peças de reposição não estiverem mais disponíveis.  
• Devido ao seu status como EOSL da HPE, suporte de engenharia e elevação não estão disponíveis para produtos HPE EOSL; as peças de reposição são fornecidas no estado em que se encontram; e nenhuma garantia de interoperabilidade é fornecida.   
• Os recursos de monitoramento remoto e ferramentas podem não estar disponíveis para produtos HPE EOSL.  
• Para os novos contratos, a HPE propõe um SLA de 30 dias para execução do processo de diligência e preparação dos processo operacionais para o atendimento do contrato de suporte.  
• Em caso não realização do processo de diligência por pendência do cliente, não serão garantidos os cumprimentos dos níveis de serviços acordados.  
• A HPE propõe uma reunião de kick-off para alinhamento das expectativas, apresentação dos Gerentes de Serviços.  
• Não estão previstas e incluídas trocas gratuitas tanto da peça quanto da mão de obra de itens considerados consumíveis do produto (baterias, filtros, fitas magnéticas, entre outros) durante a vigência do Contrato. Estes itens devem ser cotados e adquiridos a parte, de acordo com a necessidade e solicitação do cliente.

Condições Comerciais

**Configuração e Preços**  
Os produtos (Hardware e Software) e seus respectivos níveis de serviço encontram-se detalhados no Anexo de Configuração e Preços. (Opcional a critério de Vendas)

O valor total desta proposta é de R$ (informar valor).  
  
Ajustes no calendário de faturamento (valor mensal), são aplicáveis desde que não haja alteração no valor total desta proposta e esteja em acordo com a cobertura de suporte e/ou garantia que cada equipamento possuir, além do firmado nesta proposta. De qualquer forma, toda e qualquer mudança no calendário de faturamento dependerá de aprovação prévia da HEWLETT PACKARD ENTERPRISE .  
  
As condições comerciais aqui estabelecidas foram baseadas nas configurações e distribuição geográfica dos equipamentos, informados pelo cliente. Quaisquer alterações, as quais deverão ser informadas previamente, com 30 (trinta) dias de antecedência, resultarão na revalidação das condições comerciais, técnicas e tributárias incluindo possível impacto no atendimento ao nível de serviço acordado e aumento dos preços originalmente contratados.  
  
Os preços, condições e valores desta proposta consideram que os equipamentos objeto dos serviços encontram-se em bom estado de conservação e em sua configuração original. A HPE durante o prazo de 30 (trinta) dias, contados do início dos serviços, efetuará a análise técnica, presencial ou remota, do parque de equipamentos objeto do contrato a fim de verificar se os equipamentos se encontram nas condições mínimas de prestação de serviços. Caso a HPE identifique que os equipamentos não são elegíveis aos serviços contratados, enviará ao cliente os custos dos reparos necessários aos equipamentos; e, caso o cliente não efetue o respectivo pagamento ou não autorize os serviços, os equipamentos serão automaticamente excluídos dos serviços. Ainda, durante a vigência dos serviços, caso a HPE identifique que ocorreram alterações das configurações do equipamento, incluindo suas peças, os mesmos serão (a) automaticamente excluídos dos serviços; ou (b) mantidos sob o escopo contratual, desde que o Cliente efetue o pagamento dos valores necessários para o reestabelecimento do equipamento.  
  
Não estão previstas e incluídas trocas gratuitas tanto da peça quanto da mão de obra de itens considerados consumíveis do produto (baterias, filtros, fitas magnéticas, entre outros) durante a vigência do Contrato. Estes itens devem ser cotados e adquiridos a parte, de acordo com a necessidade e solicitação do cliente. A substituição destes itens deve ser feita por produtos originais e compatíveis. A não utilização de produtos originais e compatíveis que venham a causar dano ao produto, exclui o mesmo do contrato até a sua adequação, eliminando-se o equipamento do suporte.

Condições de Pagamento

A parcela mensal é devida no primeiro dia útil de cada mês de vigência do presente CONTRATO e deverá ser paga à HEWLETT PACKARD ENTERPRISE em sua sede administrativa (ou a quem e onde a HEWLETT PACKARD ENTERPRISE indicar), até o último dia útil do mesmo mês ou até a data de vencimento fixada na respectiva fatura.

Tributos

Os valores apresentados acima incluem todos os impostos e tributos incidentes sobre os serviços ou produtos objeto desta Proposta de acordo com a legislação em vigor aplicáveis ao local de prestação dos serviços e entrega de produtos, exceto ICMS diferencial de alíquota.  
  
Na eventualidade de ser devido diferencial de aliquota do ICMS ao Estado de destino, o pagamento do valor correspondente será de acordo com a legislação vigente.   
  
Cada espécie ou tipo de serviço ou produto previsto na presente Proposta será faturado de forma segregada a fim de atender a legislação do local da prestação dos serviços ou entrega de produtos, dessa forma, a Hewlett Packard Enterprise emitirá notas-fiscais específicas para cada serviço ou produto fornecido. O estabelecimento que emitir a fatura de serviços será o mesmo do prestador desse serviço, objeto da presente proposta.   
  
Os serviços a serem prestados não constituem de qualquer forma cessão de mão-de-obra e não contemplam quaisquer retenções de tributos, impostos, contribuições ou taxas pelo Cliente, dessa forma, caso o Cliente efetue qualquer retenção, deverá informar previamente a Hewlett Packard Enterprise, bem como as condições e valores ora ofertados serão revistos diante do impacto ocasionado por eventual retenção. Ainda, o Cliente deverá enviar à Hewlett Packard Enterprise todos os comprovantes e guias de pagamentos da referida retenção.  
  
Quaisquer tributos ou encargos criados, alterados ou extintos, bem como a superveniência de disposições legais quando ocorridas após a data de apresentação da Proposta, e de comprovada repercussão nos preços ofertados, implicarão na revisão destes para mais ou para menos, conforme o caso.

Condições para Aceitação do Pedido e Faturamento

Sujeitas à aprovação de crédito.   
  
Para clientes novos e/ou situação de renovação,solicitamos os seguintes documentos para análise:  
• Cópia do Cartão de CNPJ  
• Ficha cadastral atualizada  
• Contrato Social e/ou Estatuto Social consolidado e/ou últimas alterações  
• Relação de Faturamento de, no mínimo, dois últimos Exercícios.  
• Balanços Patrimoniais e Demonstrações de Resultado dos 03 últimos Exercicios, preferencialmente auditados  
• Notas explicativas de Balanço  
• Balancete dos últimos 06 (seis) meses  
  
Estado de Faturamento: São Paulo  
O faturamento poderá ser efetuado por uma das filiais da HEWLETT PACKARD ENTERPRISE abaixo relacionadas. **Início dos Serviços**  
  
A vigência dos serviços dar-se-á de acordo com a data estabelecida no item Configuração e Preços desta proposta.   
  
Considerando os trâmites administrativos para ativação da nova vigência, solicitamos que a presente proposta seja retornada para HEWLETT PACKARD ENTERPRISE devidamente assinada em até 05 (cinco) dias úteis anteriores ao término da vigência do contrato ora renovado. O atraso deste retorno, que não poderá ser superior a 05 (cinco) dias úteis, poderá gerar o atraso proporcional no cadastro do novo período contratual, com eventuais reflexos na prestação de serviços de suporte contratados.

Considerando a necessidade de disponibilização logística dos kits para atendimento e contrato de parcerias, o compromisso de Tempo de Solução / Call-to-Repair, bem como suporte a equipamentos de outros fornecedores (Multivendor), iniciará após 30 dias a partir da assinatura desta proposta, todavia, durante este período, a HEWLETT PACKARD ENTERPRISE envidará todos os esforços para cumprimento dos níveis de serviço detalhados no item configuração e preços da proposta. **Reajuste de Preços**  
Em caso de prorrogação contratual, a parcela mensal será reajustada a cada 12 (doze) meses a contar da data da apresentação da proposta, respeitando o interregno de 12 meses, pela variação do IGP-M (Índice Geral de Preços de Mercado, medido pela Fundação Getúlio Vargas), tendo como base o mês anterior ao da emissão do Anexo de Configuração e Preços, do Pedido de Compra ou da aceitação eletrônica, o que tiver ocorrido primeiro.  
Caso o índice no período esteja negativo, não haverá redução nos valores contratuais. **Penalidades por não Cumprimento do Prazo de Pagamento**  
  
Em caso de atraso no pagamento de qualquer quantia devida em decorrência dos Produtos e Serviços prestados, incluindo reembolso de despesas, referidos valores serão acrescidos de multa moratória no importe de 2% (dois por cento), juros de mora de 1% (um por cento) ao mês e correção monetária a ser calculada pela variação do IGP-M (FGV), estes últimos calculados pro rata temporis.  
  
Na hipótese de ser aceito pela HEWLETT PACKARD ENTERPRISE o envio mensal, pelo cliente, de Pedidos de Compra relacionados a este contrato, o primeiro Pedido de Compra deverá ser encaminhado em até 30 dias da data de aceite desta proposta e os demais deverão ser encaminhados, sucessivamente, no prazo de 30 dias. Eventual atraso no recebimento de um Pedido de Compra, impactando o prazo de pagamento, ensejará a imediata aplicação da referida penalidade.

Validade da Proposta

Válida até 17 de março de 2025 **Dados Cadastrais**

|  |
| --- |
| Para Efeito de Faturamento |
| Filial Barueri Hewlett-Packard Brasil Ltda.  Endereço: Alameda Rio Negro, nº. 750, Térreo, Sala Rio de Janeiro CEP: 06454-000 – Alphaville – Barueri – SP CNPJ: 61.797.924/0002-36 Inscrição Estadual: 206.203.581.118 Inscrição Municipal: 5.39.202-6 |
| Filial Porto Alegre Hewlett-Packard Brasil Ltda  Endereço: Av. Ipiranga, 6681 – Prédio 91B – Azenha  CEP: 90610-001 – Porto Alegre/ RS  CNPJ: 61.797.924/0013-99  Inscrição Estadual: 096/2962120 Inscr. Municipal: 20409524 |
| Filial Rio de Janeiro Hewlett-Packard Brasil Ltda Endereço: Avenida Almirante Barroso, 00081, SAL 33B113 PARTE 2, Centro CEP: 20031-004 - Rio de Janeiro – RJ  CNPJ: 61.797.924/0016-31  Inscrição Estadual: 77.496.980 Inscr. Municipal: 0.331.073-6 |

|  |  |
| --- | --- |
| Descrição do serviço | Código de serviço da NF |
| Manutenção de equipamento para informática e automação | 14.01.13214 |
| Treinamento | 08.02.14211 |
| Software | 01.07.01217 |

Os produtos e serviços objeto da presente proposta poderão ser prestados dos estabelecimentos da Hewlett Packard Enterprise, e a Hewlett Packard Enterprise poderá, a seu exclusivo critério, executar os Serviços ou qualquer porção dos Serviços por meio de uma Afiliada da Hewlett Packard Enterprise ou empresa pertencente ao seu Grupo Econômico. As obrigações da Hewlett Packard Enterprise sob esta Proposta e futuro Contrato serão executadas pela própria Hewlett Packard Enterprise ou por suas subsidiárias ou afiliadas, sem qualquer limitação.

5. Condições Gerais  
  
Obrigações da Hewlett Packard Enterprise

A HEWLETT PACKARD ENTERPRISE responsabiliza-se por todos os ônus e encargos trabalhistas e previdenciários resultantes da contratação e emprego de pessoas para a realização dos serviços objeto desta proposta, bem como pelos excessos e omissões praticados pelos mesmos, razão pela qual é a HEWLETT PACKARD ENTERPRISE considerada empregadora autônoma, não existindo entre ela e seus empregados, vínculo de qualquer natureza com o Cliente.  
  
A HEWLETT PACKARD ENTERPRISE obriga-se a não divulgar, reproduzir, vender ou utilizar a favor de terceiros, os trabalhos e demais dados obtidos no Cliente, através da prestação dos serviços descriminados nesta proposta, sob a pena de responsabilidade civil e criminal.  
  
A HEWLETT PACKARD ENTERPRISE obriga-se, ainda, a executar os serviços, dentro das boas técnicas e dos costumes usuais em trabalho deste gênero, bem como a utilização de mão-de-obra qualificada.  
  
Todos os tributos (impostos, taxas e contribuições) de natureza federal, estadual e municipal, incidentes ou que venham a incidir sobre o objeto deste contrato serão de responsabilidade única da HEWLETT PACKARD ENTERPRISE .

**Recisão**  
  
Qualquer das partes poderá rescindir este Contrato total ou parcialmente, mediante notificação por escrito à outra parte com 90 (noventa) dias de antecedência, exceto nos casos em que os equipamentos se tornarem obsoletos, hipótese em que este Contrato pode ser rescindido total ou parcialmente mediante notificação com 30 (trinta) dias de antecedência.   
Rescisão atual: 90 dias

**Transferência**  
  
Este acordo, bem como qualquer direito ou obrigação aqui estabelecidos, não poderão ser cedidos ou transferidos, no todo ou em parte, por qualquer uma das partes sem o prévio consentimento por escrito da outra. No entanto, a HEWLETT PACKARD ENTERPRISE terá o direito de ceder ou transferir quaisquer dos seus direitos e obrigações decorrentes do presente contrato, caso ocorra qualquer alteração na estrutura societária da HEWLETT PACKARD ENTERPRISE , parcial ou total (por “spin-off”, cisão, alienação de bens ou mediante qualquer outra operação societária semelhante). A HEWLETT PACKARD ENTERPRISE deverá notificar o Cliente, por escrito e em tempo razoável, após qualquer cessão ou transferência de quaisquer de suas obrigações ou direitos, conforme disposto acima.  **Termos e Condições Contratuais**  
  
Aos Produtos e Serviços aqui ofertados aplicam-se o “Portfolio Terms with Supplemental Data Sheet Terms for Support (CTPF01 and CTDS01)”, registrado no Cartório Oficial de Registro de Títulos e Documentos da Comarca de Barueri – SP, protocolizado em títulos e documentos sob o nº 1774062 em 18 de outubro de 2021.  
Caso haja condições comerciais descritas nessa proposta divergentes das descritas no “Portfolio Terms with Supplemental Data Sheet Terms for Support (CTPF01 and CTDS01)”, prevalecem as condições da proposta.  
O Cliente, ao emitir um Pedido de Compra, formalizando a contratação com base nesta Proposta, aceita que:  
  
(i) os termos e condições constantes do “Portfolio Terms with Supplemental Data Sheet Terms for Support (CTPF01 and CTDS01)” são os únicos aplicáveis à contratação, excluindo-se expressamente todos os termos e condições padrão do Cliente que constem do referido Pedido, termos e condições estes que não produzirão quaisquer efeitos entre as partes, a qualquer título, mesmo que o Pedido do Cliente seja aceito pela HEWLETT PACKARD ENTERPRISE e mesmo que haja disposição em contrário no referido Pedido de Compra. A HEWLETT PACKARD ENTERPRISE , ao apresentar esta Proposta e ao aceitar eventual Pedido de Compra, rejeita expressamente quaisquer termos e condições padrão do Cliente.   
Estes Termos constituem o acordo integral entre a HEWLETT PACKARD ENTERPRISE e o Cliente a respeito da compra pelo Cliente de produtos e serviços da HEWLETT PACKARD ENTERPRISE , e substituem e cancelam quaisquer comunicações, declarações ou acordos anteriores, assim como quaisquer condições adicionais ou inconsistentes do Cliente, sejam verbais ou por escrito. **Acordo Integral**  
  
Ao aceitar a presente Proposta, mediante assinatura deste instrumento e/ou emissão do Pedido de Compra, a mesma passa a ter força de contrato entre as partes. Os Termos, referidos acima, constituem o acordo integral entre a HEWLETT PACKARD ENTERPRISE e o Cliente a respeito da compra pelo Cliente de produtos e serviços da HEWLETT PACKARD ENTERPRISE , e substituem e cancelam quaisquer comunicações, declarações ou acordos anteriores, assim como quaisquer condições adicionais ou inconsistentes do Cliente, sejam verbais ou por escrito. **Restrições de Uso e Divulgação da Proposta**  
  
As informações (dados) que constam de todas as folhas deste documento/cotação constituem informações confidenciais da Hewlett Packard Enterprise Ltda. (doravante referenciada “HEWLETT PACKARD ENTERPRISE ”). As informações fornecidas ao cliente não podem ser usadas ou divulgadas, sem a prévia autorização da HEWLETT PACKARD ENTERPRISE , para propósitos que não sejam os de avaliação da proposta.  
As propostas da HEWLETT PACKARD ENTERPRISE poderão ser submetidas via email e mídia eletrônica para sua conveniência. Se o conteúdo diferenciar entre as cópias impressas e mídia eletrônica, somente o conteúdo da impressa será garantido pela HEWLETT PACKARD ENTERPRISE.

6. Termo de Aceite da Proposta / Pedido de Compra

A Hewlett Packard Enterprise.  
A/C: Sr. (a) Weidson Carolino/ Tel: 11 99577 1521  
Este documento tem como objetivo formalizar o aceite da proposta/cotação da Hewlett-Packard número OPE:OPE-12345, referente ao projeto123456, datado de17 de março de 2025

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| DECLARAÇÃO DE ACEITE DESTA PROPOSTA E ANEXOS | | |
| Ao aceitar esta Proposta declaro estar ciente e de acordo com a proposta e todas as cláusulas e condições do “Portfolio Terms with Supplemental Data Sheet Terms for Support (CTPF01 and CTDS01)”, item Termos e Condições Contratuais desta proposta. | | |
| RESPONSÁVEL PELO ACEITE DESTA PROPOSTA | | |
| Nome: | | Cargo: |
| Departamento: | | |
| Assinatura: | | |
| Local e Data: | | |
| Razão Social: | | |
| INFORMAÇÃO DE FATURAMENTO | | |
| Razão Social: | | |
| Endereço de Faturamento: | | |
| CNPJ: | |  |
| Inscr. Estadual: | | |
| O faturamento da presente contratação não dependerá da emissão de Pedido de Compra e/ou Contrato específico, assim, a presente Proposta será o único instrumento contratual válido entre a HPE e o Cliente. Em caso de emissão de Pedido de Compra e/ou Contrato, solicitamos assinalarem o campo ao lado: ( )  \*\* a emissão de Pedido de Compra será entendida como o aceite integral dessa Proposta, sendo que os termos e condições deste documento prevalecem sobre quaisquer outras disposições anteriormente ou posteriormente emitidas e regem a presente relação comercial entre a HPE e o Cliente. | | |
| Aceita faturamento parcial: ( ) sim ( ) não | | |
| Aceita diferença de centavos: ( ) sim ( ) não | | |
| Possui janela de faturamento: ( ) sim ( ) não   Caso positivo informar data limite mensal para recebimento das notas fiscais: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | | |
| INFORMAÇÃO E LOCAL DE ENTREGA | | |
| Razão Social: | | |
| Endereço de entrega: | | |
| CNPJ: | |  |
| Inscr. Estadual: |  |  |
| Contato: | |  |
| Telefone: |  |  |
| E-mail para envio da mídia eletrônica de software:: | | |
| \*\*\* (Caso o CNPJ do local de entrega seja diferente do CNPJ da empresa contratante, favor informar se é um operador logístico/filial ou um datacenter e o contato: | | |
| Necessário pré-agendamento? ( ) sim ( ) não | | |
| Possuim restrição de horário para recebimento do produto? ( ) sim ( ) não Caso positivo, informar os horários.: | | |
| INFORMAÇÃO DE COBRANÇA: | | |
| Endereço de Cobrança: | | |
| CNPJ: | |  |
| Inscr. Estadual: |  |  |
| Contato: | |  |
| Telefone: |  |  |
| E-mail para envio da Nota Fiscal Eletrônica: | | |
| Comentários Adicionais: | | |

7. Anexos