

**CORECON**^{SP}

CONSELHO REGIONAL DE ECONOMIA

Folha nº 02 do

Processo nº PC 24/2024

TERMO DE REFERÊNCIA**PROCESSO DE COMPRA Nº 24/2024/CORECON-SP****IDENTIFICAÇÃO DO REQUISITANTE****Departamento:** TI**Servidor responsável pela demanda:****Marco Freitas**
Coordenador de TI**IDENTIFICAÇÃO DO OBJETO****Objeto:** Garantia para Servidor de Virtualização**Justificativa da necessidade da contratação:**

Considerando a necessidade de renovar a garantia do fabricante para o servidor de virtualização HP DL 380 gen 10 do CORECON-SP por mais 60 meses, o departamento de TI solicitou o processo de compra para contratar o serviço mencionado.

O projeto em questão proporcionou economia para a Entidade, seguindo as diretrizes de um ambiente compacto alinhado à gestão e às perspectivas futuras, garantindo o funcionamento do ambiente de trabalho que atualmente possui os equipamentos necessários.

Dada nossa experiência e capacidade técnica, é fundamental que tenhamos requisitos mínimos para atuar de forma eficaz, sendo a garantia ativa um elemento crucial para o projeto concebido, alinhado e executado pelo departamento de TI.

A opção de renovação com o melhor custo-benefício foi a de 5 anos/60 meses, reforçando o compromisso do fabricante com o hardware e periféricos do equipamento mencionado, garantindo seu funcionamento. Este equipamento é essencial para a manutenção de nossa nuvem corporativa interna, visto que mantemos internamente apenas o mínimo necessário como parte de nosso projeto de nuvem híbrida, que está previsto para ser concluído em 2024.

Por essa razão, realizamos a abertura do presente processo de compra para contratação do serviço referido por meio de inexigibilidade de licitação.

ENCAMINHAMENTO PARA A AUTORIDADE COMPETENTE

Em conformidade com a legislação aplicável, encaminhamos a presente requisição de compra à autoridade competente para análise de conveniência e oportunidade para a contratação e demais providências cabíveis.


Julia Goggi

Coordenadora Administrativa – em exercício

RECEBIMENTO PELA AUTORIDADE COMPETENTE

São Paulo, 22 de abril de 2024.


Pedro Afonso Gomes
Presidente do Corecon-SP



PARECER
INEXIGIBILIDADE DE LICITAÇÃO

PC Nº 24/2024
GARANTIA PARA SERVIDOR DE VIRTUALIZAÇÃO

O presente parecer visa à renovação e upgrade da garantia para o servidor de virtualização HP DL 380 gen 10 do CORECON-SP por meio de inexigibilidade de licitação, em conformidade com a lei 14.133/2021, Art. 74, inciso I, § 1º, cujo texto está anexo a este documento.

Os serviços a serem adquiridos compreendem:

- HPE Pointnext Tech Care;
- HPE Pointnext Complete Care Starter Pack;
- HPE Pointnext Complete Care Add-on;
- Vistoria de Hardware / RTS;
- Collaborative Support.

Os serviços atendem às necessidades específicas deste Conselho, visando a extensão da garantia do servidor. Ressalta-se que a comercialização e prestação dos serviços mencionados são exclusivas do fabricante do Hardware já existente, conforme carta emitida pela ABINEE - Associação Brasileira da Indústria Elétrica e Eletrônica e pelo SINAEEES - Sindicato da Indústria de Aparelhos Elétricos, Eletrônicos e Similares do Estado de São Paulo, datada de 01/02/2024, sob o número 0020/H/24, anexa a este parecer. Portanto, a competição para a contratação desses serviços torna-se inexigível.

São Paulo, 22 de abril de 2024.

Julia Goggi

Coordenadora Administrativa – em exercício

Pedro Afonso Gomes

Presidente do Corecon-SP



Presidência da República
Secretaria-Geral
Subchefia para Assuntos Jurídicos

Folha nº 04 do
Processo nº PG 214/2021

LEI Nº 14.133, DE 1º DE ABRIL DE 2021

Mensagem de veto

Promulgação partes vetadas

Lei de Licitações e Contratos Administrativos.

Regulamento

Regulamento

O PRESIDENTE DA REPÚBLICA Faço saber que o Congresso Nacional decreta e eu sanciono a seguinte Lei:

TÍTULO I

DISPOSIÇÕES PRELIMINARES

CAPÍTULO I

DO ÂMBITO DE APLICAÇÃO DESTA LEI

Art. 1º Esta Lei estabelece normas gerais de licitação e contratação para as Administrações Públicas diretas, autárquicas e fundacionais da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios, e abrange:

I - os órgãos dos Poderes Legislativo e Judiciário da União, dos Estados e do Distrito Federal e os órgãos do Poder Legislativo dos Municípios, quando no desempenho de função administrativa;

II - os fundos especiais e as demais entidades controladas direta ou indiretamente pela Administração Pública.

§ 1º Não são abrangidas por esta Lei as empresas públicas, as sociedades de economia mista e as suas subsidiárias, regidas pela Lei nº 13.303, de 30 de junho de 2016, ressalvado o disposto no art. 178 desta Lei.

§ 2º As contratações realizadas no âmbito das repartições públicas sediadas no exterior obedecerão às peculiaridades locais e aos princípios básicos estabelecidos nesta Lei, na forma de regulamentação específica a ser editada por ministro de Estado.

§ 3º Nas licitações e contratações que envolvam recursos provenientes de empréstimo ou doação oriundos de agência oficial de cooperação estrangeira ou de organismo financeiro de que o Brasil seja parte, podem ser admitidas:

I - condições decorrentes de acordos internacionais aprovados pelo Congresso Nacional e ratificados pelo Presidente da República;

II - condições peculiares à seleção e à contratação constantes de normas e procedimentos das agências ou dos organismos, desde que:

a) sejam exigidas para a obtenção do empréstimo ou doação;

b) não conflitem com os princípios constitucionais em vigor;

c) sejam indicadas no respectivo contrato de empréstimo ou doação e tenham sido objeto de parecer favorável do órgão jurídico do contratante do financiamento previamente à celebração do referido contrato;

d) (VETADO).

§ 4º A documentação encaminhada ao Senado Federal para autorização do empréstimo de que trata o § 3º deste artigo deverá fazer referência às condições contratuais que incidam na hipótese do referido parágrafo.

§ 5º As contratações relativas à gestão, direta e indireta, das reservas internacionais do País, inclusive as de serviços conexos ou acessórios a essa atividade, serão disciplinadas em ato normativo próprio do Banco Central do Brasil, assegurada a observância dos princípios estabelecidos no caput do art. 37 da Constituição Federal.

Art. 2º Esta Lei aplica-se a:

Da Inexigibilidade de Licitação

Art. 74. É inexigível a licitação quando inviável a competição, em especial nos casos de:

I - aquisição de materiais, de equipamentos ou de gêneros ou contratação de serviços que só possam ser fornecidos por produtor, empresa ou representante comercial exclusivos;

II - contratação de profissional do setor artístico, diretamente ou por meio de empresário exclusivo, desde que consagrado pela crítica especializada ou pela opinião pública;

III - contratação dos seguintes serviços técnicos especializados de natureza predominantemente intelectual com profissionais ou empresas de notória especialização, vedada a inexigibilidade para serviços de publicidade e divulgação:

- a) estudos técnicos, planejamentos, projetos básicos ou projetos executivos;
- b) pareceres, perícias e avaliações em geral;
- c) assessorias ou consultorias técnicas e auditorias financeiras ou tributárias;
- d) fiscalização, supervisão ou gerenciamento de obras ou serviços;
- e) patrocínio ou defesa de causas judiciais ou administrativas;
- f) treinamento e aperfeiçoamento de pessoal;
- g) restauração de obras de arte e de bens de valor histórico;

h) controles de qualidade e tecnológico, análises, testes e ensaios de campo e laboratoriais, instrumentação e monitoramento de parâmetros específicos de obras e do meio ambiente e demais serviços de engenharia que se enquadrem no disposto neste inciso;

IV - objetos que devam ou possam ser contratados por meio de credenciamento;

V - aquisição ou locação de imóvel cujas características de instalações e de localização tornem necessária sua escolha.

§ 1º Para fins do disposto no inciso I do **caput** deste artigo, a Administração deverá demonstrar a inviabilidade de competição mediante atestado de exclusividade, contrato de exclusividade, declaração do fabricante ou outro documento idôneo capaz de comprovar que o objeto é fornecido ou prestado por produtor, empresa ou representante comercial exclusivos, vedada a preferência por marca específica.

§ 2º Para fins do disposto no inciso II do **caput** deste artigo, considera-se empresário exclusivo a pessoa física ou jurídica que possua contrato, declaração, carta ou outro documento que ateste a exclusividade permanente e contínua de representação, no País ou em Estado específico, do profissional do setor artístico, afastada a possibilidade de contratação direta por inexigibilidade por meio de empresário com representação restrita a evento ou local específico.

§ 3º Para fins do disposto no inciso III do **caput** deste artigo, considera-se de notória especialização o profissional ou a empresa cujo conceito no campo de sua especialidade, decorrente de desempenho anterior, estudos, experiência, publicações, organização, aparelhamento, equipe técnica ou outros requisitos relacionados com suas atividades, permita inferir que o seu trabalho é essencial e reconhecidamente adequado à plena satisfação do objeto do contrato.

§ 4º Nas contratações com fundamento no inciso III do **caput** deste artigo, é vedada a subcontratação de empresas ou a atuação de profissionais distintos daqueles que tenham justificado a inexigibilidade.

§ 5º Nas contratações com fundamento no inciso V do **caput** deste artigo, devem ser observados os seguintes requisitos:

I - avaliação prévia do bem, do seu estado de conservação, dos custos de adaptações, quando imprescindíveis às necessidades de utilização, e do prazo de amortização dos investimentos;

II - certificação da inexistência de imóveis públicos vagos e disponíveis que atendam ao objeto;

III - justificativas que demonstrem a singularidade do imóvel a ser comprado ou locado pela Administração e que evidenciem vantagem para ela.

abineeFolha nº 06 do
Processo nº PC 24/2024
snaees

À
HEWLETT-PACKARD BRASIL LTDA
Al. Rio Negro nº 750, Alphaville
Barueri - SP
06454-000

ATESTADO AO ASSOCIADO**Nº: 0020/H/24****Data: 01.02.2024**

Atestamos, para os devidos fins, que a empresa HEWLETT-PACKARD BRASIL LTDA, com raiz de CNPJ 61.797.924, é filiada à Associação Brasileira da Indústria Elétrica e Eletrônica - ABINEE, sob nº 63, desde 29.08.1978 e, conforme consta em nossos registros e em declaração firmada pela empresa, a Hewlett-Packard Brasil Ltda é a empresa credenciada com exclusividade pelo grupo econômico HEWLETT-PACKARD para, no País, representar, distribuir, locar, fornecer software Hewlett-Packard e peças originais, efetuar atualização tecnológica "up grade" e prestar serviços de consultoria, suporte técnico, instalação, reparo, manutenção e assistência técnica aos equipamentos de processamento de dados (hardware e software) de marcas Hewlett-Packard Enterprise e Digital, fabricados pelas empresas do grupo econômico Hewlett-Packard.

Ainda sobre o assunto e conforme elementos apresentados pela Hewlett-Packard, as atividades acima mencionadas são realizadas por técnicos treinados e capacitados pela própria Hewlett-Packard Brasil, que têm acesso aos laboratórios das fábricas dos produtos Hewlett-Packard em questão, para obtenção de suporte necessário na solução de problemas e atualização dos referidos equipamentos Hewlett-Packard.

O prazo de validade do presente atestado é de 120 (cento e vinte) dias a contar da data de sua emissão e não representa exclusividade de fabricação de equipamentos de processamento de dados.

DocuSigned by:

Israel M. Guratti

159161DFAE6044E...

Israel M. Guratti
Gerente Depto. de Tecnologia e Política Industrial
0020-H-24/rob

DocuSigned by:

Dirceu Silvani Sgubin

36745A24873E451...

Dirceu Silvani Sgubin
Analista Cadastro e Prod. Nacional

Ao

Conselho Regional de Economia 2º Região – Corecon
Att. Presidente Pedro Afonso Gomes
Contabilidade e Controle Interno

Ref. DECLARAÇÃO DE DISPONIBILIDADE ORÇAMENTÁRIA

OBJETO: Aquisição de garantia de servidor de virtualização, para atender às necessidades do **CONSELHO REGIONAL DE ECONOMIA** de São Paulo.

A empresa de contabilidade **CAMPOS E ASSOCIADOS CONTABILIDADE LTDA**, inscrita no CNPJ sob nº 09.548.674/0001-08, devidamente inscrita no Conselho Regional de Contabilidade de SP sob o nº CRC/SP sob o nº 2SP025927/O-4, por seu titular Sr **José Roberto de Campos**, inscrito no CRC/SP sob o nº 1SP193273/O-0, vem em referência à Disponibilidade Orçamentária declarar especialmente em atendimento ao disposto no Art. 72, IV da Lei Federal nº 14.133/2021, da existência de previsão dos recursos orçamentários, para assegurar o pagamento das despesas relacionadas ao objeto indicado acima, consoante da disponibilidade de dotação orçamentária para a tal finalidade.

DISPONIBILIDADE DE RECURSOS ORÇAMENTÁRIOS PARA O EXERCÍCIO DE 2024.

As despesas decorrentes dos serviços constantes do objeto supra mencionado, correrão à conta da dotação orçamentária própria do Conselho Regional de Economia de São Paulo, para o exercício financeiro de 2024, na seguinte classificação programática: 6.3.1.3.04.01.005 - Serviços de Informática, a qual tem como disponibilidade orçamentária na data deste documento o valor de R\$ 500.000,00.

São Paulo, 29 de Abril de 2024.

**JOSE
ROBERTO DE
CAMPOS:1300
5861848**

Assinado digitalmente por JOSE
ROBERTO DE CAMPOS:13005861848
ND: C=BR, O=ICP-Brasil, OU=
Presencial, OU=4796681000160, OU=
AG SingularID Múltipla, CN=JOSE
ROBERTO DE CAMPOS:13005861848
Razão: Eu sou o autor deste documento
Localização:
Data: 2024.04.29 12:50:24-03'00'
FoxIT PDF Reader Versão: 2024.1.0

**José Roberto de Campos
CONTADOR - Registro: 1SP193273/O-0**



CORECON^{SP}

CONSELHO REGIONAL DE ECONOMIA

Folha nº 08 do

Processo nº PC 24/2024

AUTORIZAÇÃO AUTORIDADE COMPETENTE

PROCESSO DE COMPRA Nº 24/2024 GARANTIA PARA SERVIDOR DE VIRTUALIZAÇÃO

INEXIGIBILIDADE DE LICITAÇÃO

Abaixo está listado o orçamento recebido, anexas as certidões: CERTIDÃO CONJUNTA NEGATIVA, CERTIFICADO DE REGULARIDADE DO FGTS – CRF, CERTIDÃO NEGATIVA DE DÉBITO ESTADUAL, CERTIDÃO NEGATIVA DE DÉBITOS TRABALHISTAS E CERTIDÃO NEGATIVA DE TRIBUTOS MOBILIÁRIOS.

A empresa que realizará o serviço é a **RS CONTRUCOES LTDA.**

EMPRESA	TOTAL
HEWLETT PACKARD ENTERPRISE COMPANY Hp Enterprise CNPJ: 22.963.834/0001-35	R\$ 11.633,19

São Paulo, 30 de abril de 2024

Eu, como autoridade competente desta Entidade, declaro que analisei a presente requisição de compra e autorizo a contratação e demais providências cabíveis.

Pedro Afonso Gomes
Presidente do Corecon-SP

Validade da Proposta

Válida até 60 (sessenta) dias a contar de sua apresentação.

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

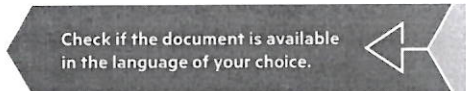
CNPJ: 61.797.924/0002-36

Inscrição Estadual: 206.203.581.118

Inscrição Municipal: 5.39.202-6

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.



HPE POINTNEXT TECH CARE

Serviços de suporte

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

Recursos gerais

- | | |
|--|--|
| <ul style="list-style-type: none">• Acesso pelo telefone a especialistas• Bate-papo online com especialistas*• Respostas ao fórum dadas por especialistas*• Orientação técnica geral• Assistência HPE InfoSight* | <ul style="list-style-type: none">• Alertas preventivos HPE InfoSight*• Registro de incidentes automatizado*• Biblioteca de dicas técnicas*• Acesso a informações e serviços de suporte eletrônico*• Gerenciamento de interrupções (apenas no nível de serviço de Crítico) |
|--|--|

¹ O HPE InfoSight é uma ferramenta de serviço proprietária da HPE disponível para produtos selecionados. Para obter mais informações, acesse infosight.hpe.com

Ficha técnica

RECURSOS GERAIS

TABELA 3. Recursos gerais do serviço

Recurso	Especificações de fornecimento
Acesso pelo telefone a especialistas	<p>Os clientes podem entrar em contato² 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.</p> <p>Resposta aprimorada em 15 minutos, 24x7 (níveis de serviço Critical e Essencial)</p> <p>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.</p> <p>Resposta padrão em 2 horas (nível de serviço Basic)</p> <p>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.</p>
Bate-papo online com especialistas	<p>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.</p>
Respostas ao fórum dadas por especialistas	<p>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.</p>
Orientação técnica geral	<p>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.</p> <p>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:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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 <p>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.</p>
Assistência HPE InfoSight	<p>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.</p> <p>Para mais informações sobre o HPE InfoSight, cobertura de dispositivos e recursos, visite infosight.hpe.com.</p>
Alertas preventivos do HPE InfoSight	<p>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.</p> <p>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.</p>
Registro automatizado de incidentes	<p>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.</p> <p>Para mais informações, visite hpe.com/services/getconnected</p>

² Acesse os números de telefone do suporte técnico mundial da HPE para obter informações de contato específicas do país.



TABELA 4. Características do serviço de hardware (continuação)

Recurso	Especificações de fornecimento
Atualizações de firmware para produtos selecionados	<p>Será fornecido ao cliente acesso ao download, instalação e uso das atualizações de firmware para os produtos de hardware cobertos por este serviço, sujeito a todas as restrições de licença aplicáveis nos termos de venda padrão atuais da HPE.</p> <p>Os clientes com licenças para produtos de software baseados em firmware (recursos implementados no firmware ativados pela compra de um produto de licença de software separado), também deverão ter, se disponível, um contrato de serviço HPE ativo nos produtos de software baseados em firmware para receber, fazer download, instalar e usar as atualizações de firmware relacionadas</p>
Suporte colaborativo e assistência colaborativa	<p>O apoio colaborativo e a assistência colaborativa oferecem suporte eletrônico ou por telefone (durante a janela de cobertura do serviço) para softwares de fornecedores independentes selecionados que trabalhem com hardwares cobertos pelo HPE Pointnext Tech Care. O suporte colaborativo e a assistência colaborativa se aplicam aos softwares de fornecedores independentes selecionados nos casos em que esses softwares não tenham cobertura do suporte HPE. Quando o software de fornecedor independente tiver cobertura pelo HPE Pointnext Tech Care, o suporte será fornecido conforme descrito na seção <u>Suporte de software</u> desta tabela. O suporte colaborativo e a assistência colaborativa são recursos separados; no entanto, a assistência colaborativa se aplica a todos os produtos dos fornecedores independentes de software elegíveis para o suporte colaborativo. Para uma lista dos produtos de software de fornecedores independentes elegíveis para o suporte colaborativo ou para a assistência colaborativa, visite hpe.com/services/techcarecollaborativesupport.</p> <p>Suporte colaborativo</p> <p>O suporte colaborativo é oferecido para produtos de software de fornecedores independentes específicos, em que a HPE investigará e tentará resolver os problemas solicitando que o cliente aplique as correções que foram disponibilizadas ou que sejam conhecidas da HPE. Em alguns casos, o suporte pode ser limitado à comunicação de um reparo conhecido disponível por meio da instalação de uma atualização ou correção de software, e o cliente será direcionado às fontes disponíveis para as atualizações ou correções aplicáveis, pois o acesso à correção conhecida requer contratos de serviço adicionais com o respectivo fornecedor de software.</p> <p>Assistência colaborativa</p> <p>Se a HPE determinar que o produto HPE não é a fonte do problema, mas julgar que o problema pode estar relacionado a um software de fornecedor independente selecionado, a HPE pode, a pedido do cliente, iniciar a assistência colaborativa. A assistência colaborativa poderá ser oferecida apenas nos casos em que o cliente tenha contratos de suporte com os fornecedores selecionados em vigor, e em que o cliente tenha adotado as medidas necessárias para garantir que a HPE possa entrar em contato com o fornecedor independente de software em nome do cliente. A HPE entra em contato com o fornecedor independente de software e fornece as informações sobre o problema do cliente. Após a transição do caso para o fornecedor independente de software, passa a ser responsabilidade dele resolver o problema do cliente, que estará sujeito aos níveis de suporte do contrato entre o cliente e o fornecedor em questão. Depois que o fornecedor independente de software estiver envolvido, o incidente da HPE será fechado, mas o cliente ou o fornecedor poderão retomar o problema de suporte com a HPE, se necessário, consultando o número original de identificação do incidente.</p>
Manutenção periódica	<p>Para obter mais informações sobre os produtos elegíveis que receberão os serviços de manutenção periódica como parte deste serviço, entre em contato com seu representante de vendas HPE.</p> <p>Se a manutenção periódica estiver incluída, um representante autorizado da HPE entrará em contato com você para providenciar a manutenção periódica em um horário acordado mutuamente, durante o horário comercial local padrão da HPE, exceto feriados da HPE, e dentro do intervalo agendado solicitado, conforme definido no cronograma de manutenção do produto, salvo acordo em contrário da HPE por escrito.</p> <p>A HPE planejará as atividades de manutenção periódica necessárias e comunicará quaisquer pré-requisitos eventualmente identificados ao entrar em contato com você para agendar o serviço. Você deverá oferecer o acesso ao produto, garantir que os pré-requisitos sejam atendidos e fornecer quaisquer consumíveis, como filtros e produtos químicos necessários no momento da manutenção do produto.</p>
Chamado para reparo de hardware em até 6 horas (nível de serviço de Crítico)	<p>Usando os esforços de resolução no local e/ou remotos, a HPE devolve o hardware coberto à condição operacional em até 6 horas, no caso de incidentes com severidade 1. Para mais informações, consulte <u>Chamado para reparo de hardware</u>, <u>Zonas de deslocamento</u>, e <u>Disposições gerais sobre incidentes</u>.</p> <p>O chamado para reparo de hardware em até 6 horas está incluso nos produtos HPE cobertos pela opção de nível de serviço de Crítico e está disponível para produtos de hardware HPE selecionados.</p>



OPÇÕES DE NÍVEL DE SERVIÇO

Independentemente da janela de cobertura, os incidentes ocorridos em hardware ou software com cobertura podem ser informados à HPE por telefone, no portal da Web, por bate-papo, ou via fórum, conforme a disponibilidade local, ou via soluções de suporte remoto eletrônico da HPE na forma de um evento automatizado de relatórios de equipamentos, disponível 24x7.

A HPE oferece três níveis de serviço no local para o HPE Pointnext Tech Care, alinhados às necessidades e sensibilidades da empresa. Os níveis de serviço oferecem cobertura de hardware e de software.

TABELA 7. Opções de nível de serviço no local

Opções de nível de serviço	Recurso do serviço	Janela de cobertura	Descrição do recurso
Crítico	Resposta por telefone aprimorada	Resposta remota 24x7, o serviço está disponível 24 horas por dia, 7 dias por semana, incluindo os feriados HPE.	Retorno telefônico em 15 minutos para incidentes de severidade 1, e em 1 hora para severidade 2 e 3, onde houver disponibilidade, acesso direto por telefone aos especialistas no produto, sem a necessidade de aguardar o retorno (para todas as severidades)
	Chamado para reparo de hardware em até 6 horas ¹	Resposta no local 24x7, o serviço está disponível 24 horas por dia, 7 dias por semana, incluindo os feriados HPE	Para incidentes de severidade 1, a HPE devolve o hardware coberto à condição operacional em até seis horas ¹ . Para mais detalhes, visite Chamado para reparo de hardware
	Gerenciamento de interrupções	Resposta remota 24x7, o serviço está disponível 24 horas por dia, 7 dias por semana, incluindo os feriados HPE.	Disponível para situações com impacto nos negócios de severidade 1, a HPE oferece prioridade de acesso a especialistas em recuperação de incidentes para acelerar o retorno ao serviço.
Essencial	Resposta por telefone aprimorada	Resposta remota 24x7, o serviço está disponível 24 horas por dia, 7 dias por semana, incluindo os feriados HPE.	Retorno telefônico em 15 minutos para incidentes de severidade 1, e em 1 hora para severidades 2 e 3, onde houver disponibilidade, acesso direto por telefone aos especialistas no produto, sem a necessidade de aguardar o retorno (para todas as severidades)
	Cobertura no local 24x7	Resposta no local 24x7, o serviço está disponível 24 horas por dia, 7 dias por semana, incluindo os feriados HPE	Resposta no local em até 4 horas ⁴ para os hardwares cobertos
Basic	Resposta padrão por telefone	Resposta remota durante 9 horas por dia, das 8:00 às 17:00, horário local, nos dias úteis padrão ⁵ , exceto nos feriados da HPE (janela de cobertura)	Retorno telefônico de um especialista no produto em até 2 horas. Incidentes de suporte recebidos fora da janela de cobertura serão reconhecidos no próximo dia de cobertura
	Cobertura no local no próximo dia útil	Atendimento no local no próximo dia útil, durante dias úteis comerciais, entre as 8:00 e 17:00, horário local, nos dias úteis comerciais, exceto nos feriados HPE (janela de cobertura)	Resposta no local no próximo dia útil para os hardwares cobertos. ⁴ Incidentes de suporte recebidos fora da janela de cobertura serão reconhecidos no próximo dia de cobertura e o serviço será prestado no dia de cobertura seguinte ⁶

¹ O tempo do chamado para reparo de software começa no momento em que o incidente inicial tenha sido recebido e reconhecido pela HPE, ou no horário de início do trabalho agendado no acordo com o cliente, de acordo com a especificação na seção de [Chamado para reparo de software](#). O tempo de chamado para reparo de software termina com a determinação da HPE de que o hardware tenha sido reparado, ou no momento em que a HPE determine não haver a necessidade de intervenção no local. Para casos de hardware com origem em incidentes de software, o tempo do chamado de reparo começa no momento em que a HPE tenha determinado que a causa é atribuível ao hardware HPE coberto

⁴ O tempo para resposta no local começa no momento em que o incidente de suporte inicial tenha sido recebido, reconhecido e confirmado pela HPE como um problema de hardware. O tempo de resposta no local se encerra no momento em que o representante autorizado da HPE chega ao local, ou quando o evento relatado é encerrado por determinação da HPE de que não há necessidade de uma intervenção presencial

⁵ Os dias úteis locais comerciais da HPE e os horários podem variar de acordo com a localização geográfica

⁶ Solicitações de agendamento de atendimento no local fora da janela de cobertura estão sujeitas a cobranças adicionais e à disponibilidade da HPE

Para Serviços de Troca de Hardware, a HPE oferece dois níveis de serviço para HPE Pointnext Tech Care que fornecem cobertura de hardware e software.

TABELA 8. Opções de nível de serviço de troca

Essencial Exchange	Telefônico aprimorado	Resposta remota 24x7, o serviço está disponível 24 horas por dia, 7 dias por semana, incluindo feriados da HPE	Retorno telefônico em 15 minutos para incidentes de gravidade 1, e em 1 hora para gravidades 2 e 3, onde houver disponibilidade, acesso direto por telefone aos especialistas no produto, sem a necessidade de aguardar o retorno (para todas as gravidades).
	Troca de hardware	24x7, o serviço está disponível 24 horas por dia, 7 dias por semana, incluindo feriados da HPE.	Os produtos serão entregues em até 4 horas após o registro de uma chamada recebida e confirmada pela HPE. Todos os prazos de entrega de substituição de produto de hardware estão sujeitos à disponibilidade local.
Basic Exchange	Telefônico padrão	Resposta remota em dias úteis padrão ⁷ , 9 horas por dia, das 8h00 às 17h00, horário local, nos dias úteis comerciais, exceto nos feriados da HPE (janela de cobertura)	Retorno telefônico de um especialista no produto em até 2 horas. Incidentes de suporte recebidos fora da janela de cobertura serão reconhecidos no próximo dia de cobertura
	Troca de hardware	Entrega de peças/produtos de reposição no próximo dia útil comercial, exceto nos feriados da HPE (janela de cobertura).	Para chamadas recebidas antes das 14h00, hora local, nos dias úteis padrão da HPE, exceto feriados da HPE, a HPE enviará um produto de substituição ao local do cliente para entrega no próximo dia útil após a solicitação de serviço ter sido recebida e reconhecida pela HPE. Chamadas de serviço recebidas após as 14h00 serão registradas no próximo dia útil e atendidas no dia útil seguinte. O tempo de entrega pode variar de acordo com a região. Todos os prazos de entrega de produto de hardware de substituição estão sujeitos à disponibilidade local

⁷ Solicitações de agendamento de atendimento no local fora da janela de cobertura estão sujeitas a cobranças adicionais e à disponibilidade da HPE

Ficha técnica

Para os produtos de hardware cobertos por um contrato de serviço HPE, a menos que seja haja indicação em contrário da HPE, o serviço do produto principal cobre as opções de hardwares da HPE, comprados da HPE ou autorizados por revendedores HPE internos ao produto, bem como produtos de torre UPS cobertos e fornecidos pela HPE. Os itens inclusos serão cobertos no mesmo nível de serviço do produto principal. Materiais perigosos e baterias são cobertos separadamente de acordo com os termos e condições de sua própria garantia, limitada ao período de garantia aplicável. Para mais informações sobre quais componentes requerem uma cobertura separada, contate seu escritório de venda HPE ou o representante de vendas HPE para informações detalhadas.

Suprimentos e partes consumíveis, incluindo, sem se limitar a, mídias removíveis, kits de manutenção e outros suprimentos, bem como a manutenção do usuário, não são cobertos e não serão oferecidos como parte deste serviço; termos e condições de garantia padrão se aplicam aos suprimentos e partes consumíveis. O reparo ou a substituição de quaisquer suprimentos ou consumíveis é de responsabilidade do cliente. Algumas exceções podem aplicar-se; entre em contato com a HPE para mais informações. Se uma peça consumível for elegível para a cobertura, conforme determinado pela HPE, os compromissos de tempo de resposta para chamados de reparo ou substituição não se aplicam ao reparo ou substituição da peça consumível coberta.

Não obstante qualquer disposição contrária neste documento ou nos termos de venda padrão atuais da HPE, para arrays de armazenamento empresarial selecionados e produtos de fita empresarial, a HPE cobre e substitui baterias com defeito ou esgotadas que sejam críticas para a operação adequada do produto coberto.

Tempo de vida máximo/ uso máximo coberto: Peças e componentes que tenham atingido a vida útil suportada máxima e/ou as limitações de uso máximo definidas no manual operacional do fabricante, nas especificações rápidas do produto ou na folha de especificações técnicas do produto não serão fornecidos, reparados ou substituídos como parte desses serviços.

LIMITAÇÕES DO SUPORTE PARA SOFTWARES NO LOCAL

Para incidentes de hardware que não puderem, na opinião da HPE, ser resolvidos remotamente, um representante autorizado da HPE fornecerá suporte técnico no local para os produtos de hardware cobertos, com vistas a devolvê-los à condição operacional. Um tempo de resposta no local não será aplicável se o serviço puder ser fornecido usando diagnóstico remoto, suporte remoto ou outros métodos de fornecimento de serviço descritos anteriormente. Para determinados produtos, a HPE pode, a seu exclusivo critério, optar por substituir o produto, ao invés de repará-lo. Os produtos de reposição são novos ou equivalentes a novos em desempenho. Os produtos substituídos tornam-se propriedade da HPE.

Peças fornecidas sob o suporte de hardware podem ser unidades de substituição completas, ou podem ser novas ou equivalentes a novas em desempenho e confiabilidade, e receberão garantia como peças novas. As peças de reposição tornam-se propriedade da HPE, a menos que a HPE decida em contrário e os clientes paguem eventuais taxas aplicáveis.

Em casos em que as peças de autorreparo pelo cliente (CSR) ou produtos de reposição sejam enviados para resolver um caso, o cliente é responsável pelo retorno da peça ou produto com defeito em até cinco dias, ou de acordo com o prazo comunicado por escrito pela HPE. Caso a HPE não receba a peça ou o produto defeituoso dentro do período designado, ou se a peça ou o produto for desmagnetizado ou danificado fisicamente após o recebimento, o cliente deverá pagar o preço de tabela da HPE pela peça ou produto com defeito, conforme determinado pela HPE.

Se o cliente concordar com o CSR recomendado e uma peça CSR for fornecida para devolver o sistema à condição operacional, o nível de serviço no local não será aplicável. Nesses casos, é prática da HPE acelerar o envio das peças CSR que são críticas para a operação do produto para o local do cliente. Para mais informações sobre as o autorreparo, visite hpe.com e busque pelo guia HPE de uso e manutenção para o produto.

Para peças de reposição e componentes que não sejam mais produzidos, um caminho de atualização pode ser necessário. Atualizações de peças ou componentes descartados podem, em alguns casos, resultar em custos adicionais para o cliente. A HPE trabalhará com o cliente para recomendar uma substituição. Nem todos os componentes têm substituições disponíveis em todos os países devido aos recursos de suporte do local.

O cliente concorda com uma cobrança adicional se:

- Solicitar que a HPE instale firmware, atualização de software ou correções instaláveis pelo cliente.
- Solicitar atendimento fora da cobertura ou resposta agendada fora das janelas de cobertura do serviço selecionado.

Quaisquer serviços adicionais desempenhados pela HPE por solicitação do cliente, e que não estejam inclusos no suporte adquirido, poderão ser cobrados de acordo com a taxa de serviço publicada aplicável para o país em que o serviço seja oferecido.

Se o suporte de um produto for descontinuado, a HPE poderá cobrar taxas adicionais para retomá-lo, ou solicitar determinadas atualizações de hardware ou software para permitir a cobertura do suporte.

Para qualquer realocação não realizada pela HPE, taxas adicionais de recertificação e cobranças pela cobertura do suporte em andamento poderão ser aplicadas para a realocação dos produtos cobertos. Para dar início ao suporte após a realocação, é necessária uma notificação à HPE antecipada e razoável. Para produtos, qualquer realocação também está sujeita aos termos de licença para esses produtos.

A HPE mantém o título das unidades de empréstimo, se fornecidas; os clientes devem ter a cobertura sobre risco de perda ou dano de unidades de empréstimo, caso fornecidas a critério da HPE, como parte do suporte de hardware ou dos serviços de garantia; as unidades deverão ser devolvidas



Ficha técnica

e o ambiente específicos. O compromisso é estabelecido no momento da solicitação do contrato de suporte e está sujeito à disponibilidade de recursos.

O compromisso de tempo para chamados de reparo não será aplicável aos produtos de software quando o cliente preferir que a HPE prolongue o diagnóstico, em vez de realizar os procedimentos recomendados de recuperação.

Os compromissos de tempo para chamados para reparo de hardware e os tempos de resposta no local não se aplicam ao reparo ou substituição de consumíveis com defeito ou esgotados. Os consumíveis devem ser cobertos por uma garantia separada.

O compromisso de tempo para chamados de reparo de software está sujeito ao fornecimento imediato e irrestrito de acesso ao sistema pelo cliente, conforme solicitado pela HPE. As atividades ou situações a seguir podem suspender a contagem do tempo para chamados de reparo de hardware (se aplicável) até que eles sejam concluídos ou resolvidos:

- Qualquer ação ou inação do cliente ou de terceiros com impacto no processo de reparo
- Solicitações de acesso ao sistema atrasadas ou negadas, incluindo-se a solução de problemas física ou remota e as avaliações diagnósticas de hardware
- Qualquer processo de recuperação automatizado ou manual causado por um mau funcionamento do hardware, tais como a reconstrução do mecanismo de disco, procedimentos de economia, ou medidas de proteção da integridade dos dados
- Qualquer outra atividade não específica do reparo do hardware, mas que seja necessária para verificar que o mau funcionamento do hardware tenha sido corrigido, tal como reiniciar o sistema operacional

RMD E RCMD

As opções de recursos de serviço RMD e RCMD estão disponíveis para níveis de serviço no local e aplicam-se apenas a componentes retentores de dados elegíveis substituídos pela HPE devido a mau funcionamento. Elas não se aplicam aos níveis de serviço de troca nem à troca de componentes de retenção de dados que não tenham apresentado falhas. Os componentes que podem ser retidos por esses recursos do serviço estão destacados no documento localizado em hpe.com/services/cdmr. Os componentes de retenção de dados especificados pela HPE como peças consumíveis e/ou que atingiram a vida útil máxima suportada e/ou o limite máximo de uso, conforme estabelecido no manual de instruções do fabricante, no QuickSpecs do produto ou na ficha técnica, não são cobertos por este serviço.

A cobertura dos serviços RMD e RCMD para opções designadas pela HPE como exigindo cobertura separada, se disponível, deve ser configurada e adquirida separadamente.

As taxas de falha nesses componentes são monitoradas constantemente e a HPE se reserva o direito de cancelar este serviço com aviso prévio de 30 dias se a HPE acreditar razoavelmente que o cliente esteja usando excessivamente as opções de RMD e RCMD (como quando a substituição de componentes retentores de dados com defeito exceder substancialmente as taxas de falha padrão do sistema envolvido).

Se os clientes optarem por reter peças de reparo cobertas pelos serviços RMD e/ou RCMD, será sua responsabilidade:

- Reter os componentes de retenção de dados cobertos que são substituídos durante a entrega do suporte pela HPE
- Garantir que todos os dados confidenciais do cliente no componente retido sejam destruídos ou permaneçam seguros
- Ter um representante autorizado presente para reter o componente com retenção de dados com defeito, aceitar o componente de substituição, fornecer à HPE informações de identificação como o número de série de cada componente retido aqui e, mediante solicitação da HPE, executar um documento fornecido pela HPE reconhecendo a retenção do componente de retenção de dados
- Destruir o componente de retenção de dados retido e/ou garantir que ele não seja colocado em uso novamente
- Descartar todos os componentes de retenção de dados retidos em conformidade com as leis e regulamentos ambientais aplicáveis

Para componentes de retenção de dados fornecidos pela HPE ao cliente como produtos emprestados ou alugados, os clientes devolverão imediatamente os componentes de substituição ao término do suporte com a HPE. O cliente será o único responsável por remover todos os dados confidenciais antes de devolver à HPE quaisquer componentes ou produtos emprestados ou alugados, e a HPE não será responsável por manter a confidencialidade ou privacidade de quaisquer dados confidenciais que permaneçam nesses componentes.

ASSISTÊNCIA COLABORATIVA PARA SOFTWARE DE TERCEIROS

Para que a HPE ofereça assistência colaborativa a fornecedores independentes de software, o cliente deve ter um contrato de suporte ativo com o fornecedor do software que permita à HPE criar casos em nome do cliente. Se solicitado pelo fornecedor independente de software, o cliente deverá tomar as medidas necessárias para garantir que a HPE possa reportar um incidente em seu nome. Quando solicitados, os clientes deverão fornecer à HPE a informação apropriada necessária para que a HPE possa iniciar um caso de serviço junto ao fornecedor de software. Sem essas medidas, a HPE não poderá transferir casos ao fornecedor e não assumirá a responsabilidade pela impossibilidade de fazê-lo.

As obrigações da HPE estão limitadas somente à realização dos incidentes de suporte. O cliente continua sendo responsável pelo desempenho das



Ficha técnica

estrita e inteiramente responsável pela aderência dos seus agentes aos termos do contrato com a HPE, incluindo esses termos de termos de licença. Adicionalmente, todas as partes devem executar o acordo de agência da HPE para permitir esse acesso pelo terceiro.

A HPE pode encerrar a licença para usar as atualizações por notificação escrita, caso o cliente não cumpra estes termos.

DISPOSIÇÕES E EXCLUSÕES GERAIS

O cliente reconhece e concorda que a HPE pode usar recursos fora do país da aquisição, para fornecimento desses serviços, a menos que seja especificado de outra forma como parte da descrição do recurso do serviço. A HPE pode utilizar a prestação de serviços de parceiros autorizados em determinados países em que a HPE não tenha uma presença local direta. Qualquer tempo de resposta no local, disponibilidade de peças ou provisionamento de peças CSR especificados estão sujeitos aos recursos locais e à disponibilidade das peças no país.

Algumas ofertas, recursos e cobertura (e produtos relacionados) podem não estar disponíveis em todos os países ou áreas. Além disso, o fornecimento de suporte fora das áreas de cobertura da HPE aplicáveis pode estar sujeito a despesas de viagens, tempos de resposta mais longos, restauração reduzida ou comprometimentos de reparo e horário de cobertura reduzido.

A critério exclusivo da HPE, o serviço será prestado empregando-se uma combinação de diagnóstico e suporte remotos, serviços prestados no local e outros métodos de prestação de serviço. Outros métodos de prestação de serviço podem incluir a entrega via portador de peças substituíveis pelo cliente, tais como determinados drives e outras peças classificadas pela HPE como peças de autorreparo, ou ainda um produto de substituição inteiro. A HPE determinará o método apropriado exigido para fornecer um suporte eficiente e oportuno ao cliente, de forma a atender ao compromisso de tempo para chamados de reparo, se aplicável.

A HPE poderá solicitar o uso pelo cliente de determinado hardware e/ou software e programas de manutenção e diagnóstico de redes e sistemas ("ferramentas de manutenção proprietárias"), bem como de determinadas ferramentas de diagnóstico que possam ser incluídas como parte do Sistema. As ferramentas de manutenção proprietárias são e permanecem sendo de propriedade única e exclusiva da HPE, sendo fornecidas "tal como estão". As ferramentas de manutenção proprietárias podem residir nos sistemas ou locais do cliente. O cliente poderá utilizar as ferramentas de manutenção proprietárias apenas durante o período de cobertura de suporte aplicável, e apenas conforme permitido pela HPE, e os clientes não podem vender, transferir, atribuir, empenhar, onerar ou veicular de maneira alguma as ferramentas de manutenção proprietárias. No término do suporte, o cliente deverá devolver as ferramentas de manutenção proprietárias à HPE ou permitir que a HPE remova essas ferramentas de manutenção proprietárias. Alguns recursos de manutenção também podem solicitar que os clientes:

- Autorizem que a HPE mantenha as ferramentas de manutenção proprietárias residentes nos sistemas ou locais do cliente e auxiliar a HPE a executá-las
- Instalem as ferramentas de manutenção proprietárias, incluindo quaisquer atualizações e correções necessárias
- Utilizem a capacidade de transferência de dados eletrônicos para informar a HPE sobre eventos identificados pelo software
- Se necessário, adquiram o hardware de conexão remota especificado pela HPE para os sistemas com serviço de diagnóstico remoto
- Ofereçam conectividade remota através de uma linha de comunicações aprovada

Os clientes não podem modificar, fazer engenharia reversa, desmontar, decodificar, decompor ou realizar trabalhos derivativos das ferramentas de manutenção. Caso o cliente possua o direito de fazê-lo nos termos da lei, deve informar à HPE por escrito antes de realizar tais modificações. O cliente deve ter adquirido legalmente a licença para qualquer firmware subjacente que será coberto por esses serviços.

A capacidade da HPE de entregar o serviço depende da colaboração total e oportuna do cliente com a HPE, bem como da precisão e exatidão de quaisquer informações e dados que o cliente fornecer à HPE.

Caso o cliente não haja de acordo com as responsabilidades do cliente especificadas, a critério da HPE, a HPE ou o provedor de serviços por ela autorizado:

i) não será obrigado a fornecer o serviço conforme descrito ou ii) realizará o serviço às suas próprias custas, de acordo com os tempos e taxas de material vigentes.

A HPE se reserva o direito de auditar a base instalada do cliente para verificar a conformidade com esses termos. Mediante uma antecedência razoável, a HPE poderá conduzir uma auditoria durante o horário de trabalho normal (sendo o custo do auditor às expensas das HPE). Se a auditoria da licença de software revelar déficit de pagamento, o cliente deverá pagar à HPE por tal déficit. Caso o déficit de pagamento descoberto exceda 5% do preço de contrato, o cliente deverá reembolsar a HPE pelos custos do auditor.

A HPE se reserva o direito de determinar a resolução final de todos os incidentes de suporte.

Atividades como as seguintes, entre outras, estão excluídas desse serviço:

- Serviços necessários por malogro na incorporação de qualquer conserto, reparo, correção ou modificação do sistema fornecido pela HPE
- Serviços que, segundo a HPE, sejam necessários devido a tentativas não autorizadas de instalar, reparar, manter ou modificar hardware, firmware ou software por pessoas não pertencentes à HPE
- Teste operacional de aplicativos, ou testes adicionais ou solicitados pelo cliente



Ficha técnica

solicitação de suporte, de acordo com as taxas de serviço publicadas da HPE. Os clientes são responsáveis por remover quaisquer produtos inelegíveis para suporte, conforme orientação da HPE, para permitir que a HPE preste o suporte. Caso a prestação de suporte seja dificultada devido a produtos inelegíveis, a HPE cobrará o cliente pelo trabalho extra, de acordo com as taxas de serviço publicadas da HPE.

O cliente será responsável por instalar, de forma oportuna, as atualizações críticas de firmware instaláveis pelo cliente, bem como as peças de reparo pelo cliente e os produtos de reposição que lhe sejam enviados.

Mediante solicitação da HPE, o cliente será solicitado a apoiar os esforços de resolução remota de incidentes da HPE. O cliente deverá:

- Iniciar autotestes e instalar e executar outras ferramentas e programas de diagnóstico
- Instalar atualizações e correções de firmware e software instaláveis pelo cliente
- Executar scripts de coleta de dados em nome da HPE quando eles não puderem ser iniciados a partir das ferramentas de serviço proprietárias da HPE
- Fornecer todas as informações necessárias para que a HPE forneça o suporte remoto oportuno e profissional, e para permitir que a HPE determine o nível de qualificação do suporte
- Executar outras atividades razoáveis para ajudar a HPE a identificar ou resolver incidentes, conforme solicitado pela HPE

Os clientes deverão conectar os produtos de hardware cobertos pelo suporte com cabos e conectores (incluindo fibra óptica, se aplicável,) compatíveis com o sistema, de acordo com o manual de operação do fabricante.

Quaisquer recomendações, melhores práticas ou orientações técnicas gerais oferecidas pela HPE são baseadas em informações fornecidas pelo cliente, com a intenção de ajudar o cliente nas áreas destacadas em Orientações técnicas gerais e prestadas a critério da HPE. Qualquer implementação das recomendações ou melhores práticas da HPE está fora do escopo destes serviços. As recomendações, melhores práticas e orientações técnicas gerais oferecidas pela HPE têm natureza geral e devem ser testadas pelos clientes para verificar a aplicabilidade ao seu ambiente ou por meio de serviços adicionais disponibilizados pela HPE.

Para reconstruir arquivos, dados ou programas perdidos ou alterados, o cliente precisa manter um procedimento ou sistema de backup separado que não seja dependente dos produtos sob suporte.

Se solicitado pela HPE, o cliente implementará procedimentos ou soluções temporárias fornecidos pela HPE ao mesmo tempo que a HPE trabalhará em soluções permanentes.

O cliente notificará a HPE caso utilize os produtos em um ambiente que apresente possíveis riscos de saúde ou segurança aos funcionários ou terceirizados da HPE. A HPE pode exigir que o Cliente mantenha esses produtos sob supervisão da HPE e pode adiar a manutenção até que o Cliente solucione tais riscos.

SMART SPARES BOX

Os termos a seguir aplicam-se apenas se o cliente possuir um Smart Spares Box pertencente à HPE e por ela fornecido instalado no local do cliente. O Smart Spares Box é configurado para armazenar um inventário remotamente gerenciável de peças de reposição dos produtos ("Smart Spares Box Content") em conexão com os serviços de suporte qualificados descritos nesta ficha técnica.

Responsabilidades do cliente

1. Permitir que a HPE forneça e instale oportunamente (garantindo a permissão para a substituição e instalação nos locais alugados pelo cliente ou de propriedade de terceiros) a Smart Spares Box nas instalações do cliente em uma localização mutuamente determinada pelas partes para cumprir os objetivos descritos anteriormente
2. Permitir que a HPE tenha acesso irrestrito e oportuno à Smart Spares Box para entregar e coletar seu conteúdo, inspecionar, manter, reparar e desinstalar ou substituir a Smart Spares Box conforme solicitação da HPE
3. Não transferir os cuidados ou a custódia sobre a Smart Spares Box e não removê-la
4. Notificar a HPE assim que possível sobre qualquer uso não-autorizado, danos ou mau funcionamento da Smart Spares Box, tão logo sejam descobertos pelo cliente
5. Cuidar adequadamente (incluindo o tomar as medidas necessárias para evitar perdas e danos) da Smart Spares Box enquanto estiver instalada no local do cliente
6. Quando do término ou expiração da cobertura de suporte com a HPE, ou a critério da HPE, permitir que a HPE remova a Smart Spares Box e seu conteúdo. O cliente pode solicitar a remoção da Smart Spares Box oferecendo um aviso prévio de 60 dias

Limitações adicionais



ENC: Proposta Renovação extensão garantia servidor hpe dl 380 gen108sff nc cto svr - OPE-0017374371

CORECON-SP Marco Freitas <ti271@coreconsp.org.br>

Ter, 16/04/2024 20:34

Para: CORECON-SP Julia Goggi <presidencia363@coreconsp.org.br>

Cc: TI <ti@coreconsp.org.br>

Prezada Julia,

Boa Tarde !

Acredito que este email tenha os dados que você precisa.

Att,

Marco Freitas
Coordenador de TI

+55 11 3291-8707
ti271@coreconsp.org.br
www.coreconsp.gov.br

CORECON-SP
CONSELHO REGIONAL DE ECONOMIA

70 ANOS

De: CORECON-SP Julio Poloni <gerenciaexecutiva@coreconsp.org.br>

Enviado: terça-feira, 2 de abril de 2024 14:32

Para: CORECON-SP Marco Freitas <ti271@coreconsp.org.br>; CORECON-SP Ricardo Colantoni <ti270@coreconsp.org.br>

Cc: TI <ti@coreconsp.org.br>

Assunto: RE: Proposta Renovação extensão garantia servidor hpe dl 380 gen108sff nc cto svr - OPE-0017374371

Boa tarde, Marco!

A princípio, pelos argumentos apresentados, de melhoria da cobertura e do serviço de garantia, com as vantagens de preço, concordo, mas vamos conversar com o Pedro amanhã para ver se ele também concorda. Em caso positivo, seguimos para o processo de contratação.

Atenciosamente,

Júlio Poloni
Gerência Executiva

+55 11 3291-8701
+55 11 94119-9969
gerenciaexecutiva@coreconsp.org.br
www.coreconsp.gov.br

CORECON-SP
CONSELHO REGIONAL DE ECONOMIA

70 ANOS

De: CORECON-SP Marco Freitas <ti271@coreconsp.org.br>

Enviado: terça-feira, 2 de abril de 2024 09:07

Para: CORECON-SP Ricardo Colantoni <ti270@coreconsp.org.br>

Cc: TI <ti@coreconsp.org.br>; CORECON-SP Julio Poloni <gerenciaexecutiva@coreconsp.org.br>

Assunto: RE: Proposta Renovação extensão garantia servidor hpe dl 380 gen108sff nc cto svr - OPE-0017374371

Prezado Ricardo,

Bom dia !

Pelo preço, mesmo a garantia inicial não estando no fim, acho viável assinar esse contrato no prazo oferecido pelo Alexandre, haja vista a oportunidade de preço e negócio ****garantia de 60 meses**** em um tipo de cobertura melhor que a atual.

Folha nº 19 do
Processo nº Pe 24/2024

Se o Júlio concordar podemos realizar agora.

Atenciosamente,



Marco Freitas
Coordenador de TI

+55 11 3291-8707
ti271@coreconsp.org.br
www.coreconsp.gov.br

CORECON-SP
CONSELHO REGIONAL DE ECONOMIA

70 ANOS

De: Araujo, Alexandre (IBS - Installed Base Specialist) <alexandre.araujo2@hpe.com>

Enviado: segunda-feira, 1 de abril de 2024 16:08

Para: CORECON-SP Ricardo Colantoni <ti270@coreconsp.org.br>

Cc: TI <ti@coreconsp.org.br>; CORECON-SP Julio Poloni <gerenciaexecutiva@coreconsp.org.br>; larissa.rizzo@hpe.com <larissa.rizzo@hpe.com>

Assunto: RE: Proposta Renovação extensão garantia servidor hpe dl 380 gen108sff nc cto svr - OPE-0017374371

Oi Ricardo, Boa tarde!

O que consideramos em proposta foi da seguinte forma: Vigência - 60 MESES À PARTIR DA DATA DE ASSINATURA DO CONTRATO OU TERMO DE ACEITE.

Sendo que a proposta tem validade de 60 dias, da data de sua apresentação.

Att.,

Alexandre Araujo
Brazil HPE Pointnext
Sales Consult Services

Public Sector

alexandre.araujo2@hpe.com
+55 11 2657-8647 Office
+55 11 94369-2905 Celular
Hewlett Packard Enterprise
Alameda Rio Negro, nº. 750
Barueri - SP - 06454-000

[hpe.com]hpe.com


**Hewlett Packard
Enterprise**

Confidencialidade: A informação contida nesta mensagem de e-mail, incluindo quaisquer anexos, é confidencial e está reservada apenas à pessoa ou entidade para a qual foi endereçada. Se você não é o destinatário ou a pessoa responsável por encaminhar esta mensagem ao destinatário, você está, por meio desta, notificado que não deverá rever, retransmitir, imprimir, copiar, usar ou distribuir esta mensagem de e-mail ou quaisquer anexos. Caso você tenha recebido esta mensagem por engano, por favor, contate o remetente imediatamente e apague esta mensagem de seu computador ou de qualquer outro banco de dados. Muito obrigado.

Confidentiality Notice: The information contained in this email message, including any attachment, is confidential and is intended only for the person or entity to which it is addressed. If you are neither the intended recipient nor the employee or agent responsible for delivering this message to the intended recipient, you are hereby notified that you may not review,

retransmit, convert to hard copy, copy, use or distribute this email message or any attachments to it. If you have received this email in error, please contact the sender immediately and delete this message from any computer or other data bank. Thank you.

Folha nº 20 do
Processo nº PG 24/2024

From: CORECON-SP Ricardo Colantoni <ti270@coreconsp.org.br>
Sent: Monday, April 1, 2024 1:57 PM
To: Araujo, Alexandre (IBS - Installed Base Specialist) <alexandre.araujo2@hpe.com>
Cc: TI <ti@coreconsp.org.br>; CORECON-SP Julio Poloni <gerenciaexecutiva@coreconsp.org.br>; Larissa.rizzo@hpe.com
Subject: RE: Proposta Renovação extensão garantia servidor hpe dl 380 gen108sff nc cto svr - OPE-0017374371
Importance: High

Prezado Alexandre, boa tarde

Quando seria a **data de início** contrato modalidade **HPE Tech Care Basic** ?

Seria dado cobertura somente a partir de 26/dezembro 2024 (após termino da garantia de fábrica conforme abaixo) ?

Warranties

Warranties : Active : 26-Nov-2021 to 25-Dec-2024

Grato

Ricardo Colantoni
Operador de TI



+55 11 3291-8727
ti270@coreconsp.org.br
www.coreconsp.gov.br

De: Araujo, Alexandre (IBS - Installed Base Specialist) <alexandre.araujo2@hpe.com>
Enviado: segunda-feira, 25 de março de 2024 17:50
Para: CORECON-SP Ricardo Colantoni <ti270@coreconsp.org.br>
Cc: TI <ti@coreconsp.org.br>; CORECON-SP Julio Poloni <gerenciaexecutiva@coreconsp.org.br>; Larissa.rizzo@hpe.com <larissa.rizzo@hpe.com>
Assunto: RE: Proposta Renovação extensão garantia servidor hpe dl 380 gen108sff nc cto svr - OPE-0017374371

Oi Ricardo, Boa tarde!

Desculpa pela demora.

Segue posição:

Garantia de fábrica, você terá suporte apenas para a troca de peças, quando apresentar problema.

Para o serviço Tech Care, vocês terão todos esses benefícios:

<https://www.hpe.com/psnow/doc/a00108652ptl>

O nível de serviço considerado na sua proposta é o HPE Tech Care Basic.

Folha nº 24 do
Processo nº PC24/2024

Qualquer dúvida, estamos à disposição.

Att.,

Alexandre Araujo

Brazil HPE Pointnext
Sales Consult Services

Public Sector

alexandre.araujo2@hpe.com

+55 11 2657-8647 Office

+55 11 94369-2905 Celular

Hewlett Packard Enterprise
Alameda Rio Negro, nº. 750
Barueri - SP - 06454-000

[hpe.com]hpe.com


**Hewlett Packard
Enterprise**

Confidencialidade: A informação contida nesta mensagem de e-mail, incluindo quaisquer anexos, é confidencial e está reservada apenas à pessoa ou entidade para a qual foi endereçada. Se você não é o destinatário ou a pessoa responsável por encaminhar esta mensagem ao destinatário, você está, por meio desta, notificado que não deverá rever, retransmitir, imprimir, copiar, usar ou distribuir esta mensagem de e-mail ou quaisquer anexos. Caso você tenha recebido esta mensagem por engano, por favor, contate o remetente imediatamente e apague esta mensagem de seu computador ou de qualquer outro banco de dados. Muito obrigado.

Confidentiality Notice: The information contained in this email message, including any attachment, is confidential and is intended only for the person or entity to which it is addressed. If you are neither the intended recipient nor the employee or agent responsible for delivering this message to the intended recipient, you are hereby notified that you may not review, retransmit, convert to hard copy, copy, use or distribute this email message or any attachments to it. If you have received this email in error, please contact the sender immediately and delete this message from any computer or other data bank. Thank you.

From: CORECON-SP Ricardo Colantoni <ti270@coreconsp.org.br>

Sent: Friday, March 22, 2024 12:17 PM

To: Araujo, Alexandre (IBS - Installed Base Specialist) <alexandre.araujo2@hpe.com>

Cc: TI <ti@coreconsp.org.br>; CORECON-SP Julio Poloni <gerenciaexecutiva@coreconsp.org.br>; larissa.rizzo@hpe.com

Subject: RE: Proposta Renovação extensão garantia servidor hpe dl 380 gen108sff nc cto svr - OPE-0017374371

Prezado Alexandre, bom dia

Poderia nos detalhar o que temos hoje de cobertura de fábrica (limitada, para atendimento) e o que estaria contemplando essa cobertura de sua proposta ?

Grato

por favor, contate o remetente imediatamente e apague esta mensagem de seu computador ou de qualquer outro banco de dados. Muito obrigado.

Confidentiality Notice: The information contained in this email message, including any attachment, is confidential and is intended only for the person or entity to which it is addressed. If you are neither the intended recipient nor the employee or agent responsible for delivering this message to the intended recipient, you are hereby notified that you may not review, retransmit, convert to hard copy, copy, use or distribute this email message or any attachments to it. If you have received this email in error, please contact the sender immediately and delete this message from any computer or other data bank. Thank you.

From: CORECON-SP Ricardo Colantoni <ti270@coreconsp.org.br>
Sent: Thursday, March 21, 2024 3:54 PM
To: Araujo, Alexandre (IBS - Installed Base Specialist) <alexandre.araujo2@hpe.com>; larissa.rizzo@hpe.com
Cc: TI <ti@coreconsp.org.br>; CORECON-SP Julio Poloni <gerenciaexecutiva@coreconsp.org.br>
Subject: RE: Proposta Renovação extensão garantia servidor hpe dl 380 gen108sff nc cto svr - OPE-0017374371

Boa tarde Alexandre,

Poderia confirmar a data que vence o cobertura de suporte atual ?

Grato

Ricardo Colantoni

Operador de TI

 +55 11 3291-8727

 ti270@coreconsp.org.br

 www.coreconsp.gov.br



De: Araujo, Alexandre (IBS - Installed Base Specialist) <alexandre.araujo2@hpe.com>
Enviado: quinta-feira, 21 de março de 2024 15:28
Para: CORECON-SP Ricardo Colantoni <ti270@coreconsp.org.br>; larissa.rizzo@hpe.com <larissa.rizzo@hpe.com>
Cc: CORECON-SP Julio Poloni <gerenciaexecutiva@coreconsp.org.br>; TI <ti@coreconsp.org.br>
Assunto: RE: Proposta Renovação extensão garantia servidor hpe dl 380 gen108sff nc cto svr - OPE-0017374371

Oi Ricardo, Boa tarde!

Segue proposta formal.

Aproveito para anexar a procuração e documentação da Alessandra Vieira.

Caso seja gerado um contrato, precisaremos receber antes para validação do nosso legal.

Att.,

Alexandre Araujo
Brazil HPE Pointnext
Sales Consult Services

Public Sector

alexandre.araujo2@hpe.com
+55 11 2657-8647 Office

+55 11 94369-2905 Celular
Hewlett Packard Enterprise
Alameda Rio Negro, nº. 750
Barueri - SP - 06454-000

Folha nº 213 do
Processo nº PC24/24

[hpe.com]hpe.com

Hewlett Packard Enterprise

Confidencialidade: A informação contida nesta mensagem de e-mail, incluindo quaisquer anexos, é confidencial e está reservada apenas à pessoa ou entidade para a qual foi endereçada. Se você não é o destinatário ou a pessoa responsável por encaminhar esta mensagem ao destinatário, você está, por meio desta, notificado que não deverá rever, retransmitir, imprimir, copiar, usar ou distribuir esta mensagem de e-mail ou quaisquer anexos. Caso você tenha recebido esta mensagem por engano, por favor, contate o remetente imediatamente e apague esta mensagem de seu computador ou de qualquer outro banco de dados. Muito obrigado.

Confidentiality Notice: The information contained in this email message, including any attachment, is confidential and is intended only for the person or entity to which it is addressed. If you are neither the intended recipient nor the employee or agent responsible for delivering this message to the intended recipient, you are hereby notified that you may not review, retransmit, convert to hard copy, copy, use or distribute this email message or any attachments to it. If you have received this email in error, please contact the sender immediately and delete this message from any computer or other data bank. Thank you.

From: CORECON-SP Ricardo Colantoni <ti270@coreconsp.org.br>
Sent: Thursday, March 21, 2024 11:46 AM
To: Araujo, Alexandre (IBS - Installed Base Specialist) <alexandre.araujo2@hpe.com>; larissa.rizzo@hpe.com
Cc: CORECON-SP Julio Poloni <gerenciaexecutiva@coreconsp.org.br>; TI <ti@coreconsp.org.br>
Subject: RE: Proposta Renovação extensão garantia servidor hpe dl 380 gen108sff nc cto svr - OPE-0017374371

Digo...

Dados do CONTRATANTE...

Ricardo Colantoni
Operador de TI

+55 11 3291-8727
ti270@coreconsp.org.br
www.coreconsp.gov.br



De: CORECON-SP Ricardo Colantoni <ti270@coreconsp.org.br>
Enviado: quinta-feira, 21 de março de 2024 11:41
Para: alexandre.araujo2@hpe.com <alexandre.araujo2@hpe.com>; larissa.rizzo@hpe.com <larissa.rizzo@hpe.com>
Cc: CORECON-SP Julio Poloni <gerenciaexecutiva@coreconsp.org.br>; TI <ti@coreconsp.org.br>
Assunto: ENC: Proposta Renovação extensão garantia servidor hpe dl 380 gen108sff nc cto svr - OPE-0017374371

Prezado Alexandre, bom dia

Carta nº 204 do
Processo nº PC04/2024

Tudo bem ?

Precisaria de mais algumas informações para incluir na proposta formal/contrato ?

Nome do representante legal da contratada, documento identificação, etc..

Grato

Ricardo Colantoni
Operador de TI

+55 11 3291-8727
ti270@coreconsp.org.br
www.coreconsp.gov.br

De: Araujo, Alexandre (IBS - Installed Base Specialist) <alexandre.araujo2@hpe.com>
Enviado: quinta-feira, 21 de março de 2024 09:45
Para: CORECON-SP Ricardo Colantoni <ti270@coreconsp.org.br>
Cc: TI <ti@coreconsp.org.br>; Larissa Rizzo <larissa.rizzo@hpe.com>
Assunto: RE: Proposta Renovação extensão garantia servidor hpe dl 380 gen108sff nc cto svr - OPE-0017374371

Oi Ricardo, Bom dia!

Segue valor do suporte:

HU4B2AC - HPE Tech Care Basic SVC			
PartNumber	Description	Qt	Serial Number
P19720-B21	HPE DL380 G10 CTO Mod-X 8SFF WO NIC	1	BRL1450X4N
VALOR TOTAL DA PROPOSTA PARA PAGAMENTO À VISTA			R\$ 11.633,19
Vigência - De: 01/05/2024 Até: 30/04/2029 - 60 MESES			

Aproveito para encaminhar a carta ABINEE, referente a exclusividade do suporte.

Aguardo sua confirmação sobre o fechamento do contrato, para o envio da proposta formal.

Att.,

Alexandre Araujo
 Brazil HPE Pointnext
 Sales Consult Services

Public Sector

alexandre.araujo2@hpe.com
 +55 11 2657-8647 Office
 +55 11 94369-2905 Celular
 Hewlett Packard Enterprise
 Alameda Rio Negro, nº. 750

Hewlett Packard Enterprise

Confidencialidade: A informação contida nesta mensagem de e-mail, incluindo quaisquer anexos, é confidencial e está reservada apenas à pessoa ou entidade para a qual foi endereçada. Se você não é o destinatário ou a pessoa responsável por encaminhar esta mensagem ao destinatário, você está, por meio desta, notificado que não deverá rever, retransmitir, imprimir, copiar, usar ou distribuir esta mensagem de e-mail ou quaisquer anexos. Caso você tenha recebido esta mensagem por engano, por favor, contate o remetente imediatamente e apague esta mensagem de seu computador ou de qualquer outro banco de dados. Muito obrigado.

Confidentiality Notice: The information contained in this email message, including any attachment, is confidential and is intended only for the person or entity to which it is addressed. If you are neither the intended recipient nor the employee or agent responsible for delivering this message to the intended recipient, you are hereby notified that you may not review, retransmit, convert to hard copy, copy, use or distribute this email message or any attachments to it. If you have received this email in error, please contact the sender immediately and delete this message from any computer or other data bank. Thank you.

From: CORECON-SP Ricardo Colantoni <ti270@coreconsp.org.br>
Sent: Wednesday, March 20, 2024 4:55 PM
To: Araujo, Alexandre (IBS - Installed Base Specialist) <alexandre.araujo2@hpe.com>
Cc: TI <ti@coreconsp.org.br>; Larissa.rizzo@hpe.com
Subject: RE: Proposta Renovação extensão garantia servidor hpe dl 380 gen108sff nc cto svr - OPE-0017374371
Importance: High

Prezado Alexandre, boa tarde

Tudo bem ?

Alguma previsão para enviar da proposta ?

Grato

Ricardo Colantoni
Operador de TI

+55 11 3291-8727
ti270@coreconsp.org.br
www.coreconsp.gov.br



De: Araujo, Alexandre (IBS - Installed Base Specialist) <alexandre.araujo2@hpe.com>
Enviado: terça-feira, 12 de março de 2024 17:18
Para: CORECON-SP Ricardo Colantoni <ti270@coreconsp.org.br>
Cc: TI <ti@coreconsp.org.br>; Larissa.rizzo@hpe.com <larissa.rizzo@hpe.com>
Assunto: RE: Proposta Renovação extensão garantia servidor hpe dl 380 gen108sff nc cto svr

Oi Ricardo, Boa tarde!

Trabalharei em uma cotação de suporte, conforme solicitado.

Por gentileza, poderia me ajudar com as informações abaixo?

1. CNPJ de faturamento e de Localidade do equipamento;
2. Forma de pagamento mensal ou à vista;

Aguardamos o retorno.

Desde já agradeço.

Att.,

Alexandre Araujo
Brazil HPE Pointnext
Sales Consult Services

Public Sector

alexandre.araujo2@hpe.com

+55 11 2657-8647 Office

+55 11 94369-2905 Celular

Hewlett Packard Enterprise

Alameda Rio Negro, nº. 750

Barueri - SP - 06454-000

[hpe.com]hpe.com

**Hewlett Packard
Enterprise**

Confidencialidade: A informação contida nesta mensagem de e-mail, incluindo quaisquer anexos, é confidencial e está reservada apenas à pessoa ou entidade para a qual foi endereçada. Se você não é o destinatário ou a pessoa responsável por encaminhar esta mensagem ao destinatário, você está, por meio desta, notificado que não deverá rever, retransmitir, imprimir, copiar, usar ou distribuir esta mensagem de e-mail ou quaisquer anexos. Caso você tenha recebido esta mensagem por engano, por favor, contate o remetente imediatamente e apague esta mensagem de seu computador ou de qualquer outro banco de dados. Muito obrigado.

Confidentiality Notice: The information contained in this email message, including any attachment, is confidential and is intended only for the person or entity to which it is addressed. If you are neither the intended recipient nor the employee or agent responsible for delivering this message to the intended recipient, you are hereby notified that you may not review, retransmit, convert to hard copy, copy, use or distribute this email message or any attachments to it. If you have received this email in error, please contact the sender immediately and delete this message from any computer or other data bank. Thank you.

From: CORECON-SP Ricardo Colantoni <tj270@coreconsp.org.br>

Sent: Wednesday, March 6, 2024 6:00 PM

To: larissa.rizzo@hpe.com; Araujo, Alexandre (IBS - Installed Base SpFoecialist) <alexandre.araujo2@hpe.com>; de Carvalho, Alan <alan.de-carvalho@hpe.com>

Cc: TI <tj@coreconsp.org.br>

Subject: Proposta Renovação extensão garantia servidor hpe dl 380 gen108sff nc cto svr

Prezados, boa tarde

Estamos com um servidor HP (P19720-B21) / número de serie brl1450x4n

Gostaria de receber proposta para renovação extensão de garantia por 60 meses (NBD).

Ricardo Colantoni
Operador de TI



+55 11 3291-8727

ti270@coreconsp.org.br

www.coreconsp.gov.br



CORECON^{SP}
CONSELHO REGIONAL DE ECONOMIA



Ricardo Colantoni

Operador de TI



+55 11 3291-8727

ti270@coreconsp.org.br

www.coreconsp.gov.br

De: Araujo, Alexandre (IBS - Installed Base Specialist) <alexandre.araujo2@hpe.com>

Enviado: quinta-feira, 21 de março de 2024 16:37

Para: CORECON-SP Ricardo Colantoni <ti270@coreconsp.org.br>

Cc: TI <ti@coreconsp.org.br>; CORECON-SP Julio Poloni <gerenciaexecutiva@coreconsp.org.br>;

larissa.rizzo@hpe.com <larissa.rizzo@hpe.com>

Assunto: RE: Proposta Renovação extensão garantia servidor hpe dl 380 gen108sff nc cto svr - OPE-0017374371

Oi Ricardo,

O suporte atual é de garantia de fábrica, conforme abaixo:

Warranties

Warranties : Active : 26-Nov-2024 to 25-Dec-2024

Lembrando que é uma garantia limitada, em relação ao atendimento.

Att.,

Alexandre Araujo

Brazil HPE Pointnext

Sales Consult Services

Public Sector

alexandre.araujo2@hpe.com

+55 11 2657-8647 Office

+55 11 94369-2905 Celular

Hewlett Packard Enterprise

Alameda Rio Negro, nº. 750

Barueri - SP - 06454-000

[hpe.com]hpe.com

**Hewlett Packard
Enterprise**

Confidencialidade: A informação contida nesta mensagem de e-mail, incluindo quaisquer anexos, é confidencial e está reservada apenas à pessoa ou entidade para a qual foi endereçada. Se você não é o destinatário ou a pessoa responsável por encaminhar esta mensagem ao destinatário, você está, por meio desta, notificado que não deverá rever, retransmitir, imprimir, copiar, usar ou distribuir esta mensagem de e-mail ou quaisquer anexos. Caso você tenha recebido esta mensagem por engano,

Ficha técnica

Para obter mais informações sobre o HPE Pointnext Tech Care ou outros serviços de suporte, entre em contato com qualquer um dos nossos escritórios de vendas em todo o mundo ou acesse nosso site em hpe.com/services/support.

SAIBA MAIS EM

hpe.com/services/techcare

Tome a decisão de compra certa.
Entre em contato com nossos especialistas
em pré-venda.



Bate-papo



E-mail



Ligue para



Suporte HPE



Obter atualizações


Hewlett Packard
Enterprise

© Copyright 2021 Hewlett Packard Enterprise Development LP. As informações contidas neste documento estão sujeitas a alterações sem aviso. As únicas garantias dos produtos e serviços da Hewlett Packard Enterprise são as estabelecidas nas declarações de garantia expressa que acompanham tais produtos e serviços. Nenhuma parte deste documento deve ser interpretada como garantia adicional. A Hewlett Packard Enterprise não se responsabiliza por omissões, erros técnicos ou erros editoriais contidos neste documento.

Estas especificações técnicas são regidas pelos termos de vendas padrão atuais da Hewlett Packard Enterprise, que incluem as especificações técnicas complementares ou, se aplicável, o contrato de compra do cliente com a Hewlett Packard Enterprise.

A ficha técnica do HPE Pointnext Tech Care é disponibilizada aos clientes em vários idiomas para facilitar a compreensão geral do serviço, recursos ou provisões. Exceto onde a legislação local exige que a versão traduzida tenha precedência, em caso de conflito, a versão em inglês controla a definição e os resultados do serviço.

a00108652PTL, agosto de 2021

RE: Proposta Renovação extensão garantia servidor hpe dl 380 gen108sff nc cto svr - OPE-0017374371

Araujo, Alexandre (IBS - Installed Base Specialist) <alexandre.araujo2@hpe.com>

Qui, 21/03/2024 09:45

Para: CORECON-SP Ricardo Colantoni <ti270@coreconsp.org.br>

Cc: TI <ti@coreconsp.org.br>; Larissa Rizzo <larissa.rizzo@hpe.com>

1 anexos (232 KB)

ABINEE - HP-H-0020-24.docx.pdf;

Oi Ricardo, Bom dia!

Segue valor do suporte:

HU4B2AC - HPE Tech Care Basic SVC			
PartNumber	Description	Qt	Serial Number
P19720-B21	HPE DL380 G10 CTO Mod-X 8SFF WO NIC	1	BRL1450X4N
VALOR TOTAL DA PROPOSTA PARA PAGAMENTO À VISTA R\$			11.633,19
Vigência - De: 01/05/2024 Até: 30/04/2029 - 60 MESES			

Aproveito para encaminhar a carta ABINEE, referente a exclusividade do suporte.

Aguardo sua confirmação sobre o fechamento do contrato, para o envio da proposta formal.

Att.,

Alexandre Araujo
Brazil HPE Pointnext
Sales Consult Services

Public Sector

alexandre.araujo2@hpe.com
+55 11 2657-8647 Office
+55 11 94369-2905 Celular
Hewlett Packard Enterprise
Alameda Rio Negro, nº. 750
Barueri - SP - 06454-000

[hpe.com]hpe.com


Hewlett Packard
Enterprise

Confidencialidade: A informação contida nesta mensagem de e-mail, incluindo quaisquer anexos, é confidencial e está reservada apenas à pessoa ou entidade para a qual foi endereçada. Se você não é o destinatário ou a pessoa responsável por encaminhar esta mensagem ao destinatário, você está, por meio desta, notificado que não deverá rever, retransmitir, imprimir, copiar, usar ou distribuir esta mensagem de e-mail ou quaisquer anexos. Caso você tenha recebido esta mensagem por engano, por favor, contate o remetente imediatamente e apague esta mensagem de seu computador ou de qualquer outro banco de dados. Muito obrigado.

Confidentiality Notice: The information contained in this email message, including any attachment, is confidential and is intended only for the person or entity to which it is addressed. If you are neither the intended recipient nor the employee or agent responsible for delivering this message to the intended recipient, you are hereby notified that you may not review, retransmit, convert to hard copy, copy, use or distribute this email message or any attachments to it. If you have received this email in error, please contact the sender immediately and delete this message from any computer or other data bank. Thank you.

From: CORECON-SP Ricardo Colantoni <ti270@coreconsp.org.br>
Sent: Wednesday, March 20, 2024 4:55 PM
To: Araujo, Alexandre (IBS - Installed Base Specialist) <alexandre.araujo2@hpe.com>
Cc: TI <ti@coreconsp.org.br>; Larissa.rizzo@hpe.com
Subject: RE: Proposta Renovação extensão garantia servidor hpe dl 380 gen108sff nc cto svr - OPE-0017374371
Importance: High

Prezado Alexandre, boa tarde

Tudo bem ?

Alguma previsão para enviar da proposta ?

Grato



Ricardo Colantoni
Operador de TI

+55 11 3291-8727
ti270@coreconsp.org.br
www.coreconsp.gov.br

CORECON^{SP}
CONSELHO REGIONAL DE ECONOMIA

De: Araujo, Alexandre (IBS - Installed Base Specialist) <alexandre.araujo2@hpe.com>
Enviado: terça-feira, 12 de março de 2024 17:18
Para: CORECON-SP Ricardo Colantoni <ti270@coreconsp.org.br>
Cc: TI <ti@coreconsp.org.br>; Larissa.rizzo@hpe.com <larissa.rizzo@hpe.com>
Assunto: RE: Proposta Renovação extensão garantia servidor hpe dl 380 gen108sff nc cto svr

Oi Ricardo, Boa tarde!

Trabalharei em uma cotação de suporte, conforme solicitado.

Por gentileza, poderia me ajudar com as informações abaixo?

1. CNPJ de faturamento e de Localidade do equipamento;
2. Forma de pagamento mensal ou à vista;

Aguardamos o retorno.

Desde já agradeço.

Att.,

Alexandre Araujo
Brazil HPE Pointnext
Sales Consult Services

Public Sector

alexandre.araujo2@hpe.com
+55 11 2657-8647 Office
+55 11 94369-2905 Celular
Hewlett Packard Enterprise
Alameda Rio Negro, nº. 750
Barueri - SP - 06454-000

[hpe.com]hpe.com

Hewlett Packard Enterprise

Confidencialidade: A informação contida nesta mensagem de e-mail, incluindo quaisquer anexos, é confidencial e está reservada apenas à pessoa ou entidade para a qual foi endereçada. Se você não é o destinatário ou a pessoa responsável por encaminhar esta mensagem ao destinatário, você está, por meio desta, notificado que não deverá rever, retransmitir, imprimir, copiar, usar ou distribuir esta mensagem de e-mail ou quaisquer anexos. Caso você tenha recebido esta mensagem por engano, por favor, contate o remetente imediatamente e apague esta mensagem de seu computador ou de qualquer outro banco de dados. Muito obrigado.

Confidentiality Notice: The information contained in this email message, including any attachment, is confidential and is intended only for the person or entity to which it is addressed. If you are neither the intended recipient nor the employee or agent responsible for delivering this message to the intended recipient, you are hereby notified that you may not review, retransmit, convert to hard copy, copy, use or distribute this email message or any attachments to it. If you have received this email in error, please contact the sender immediately and delete this message from any computer or other data bank. Thank you.

From: CORECON-SP Ricardo Colantoni <ti270@coreconsp.org.br>

Sent: Wednesday, March 6, 2024 6:00 PM

To: larissa.rizzo@hpe.com; Araujo, Alexandre (IBS - Installed Base SpFoecialist) <alexandre.araujo2@hpe.com>; de Carvalho, Alan <alan.de-carvalho@hpe.com>

Cc: TI <ti@coreconsp.org.br>

Subject: Proposta Renovação extensão garantia servidor hpe dl 380 gen108sff nc cto svr

Prezados, boa tarde

Estamos com um servidor HP (P19720-B21) / número de serie brl1450x4n

Gostaria de receber proposta para renovação extensão de garantia por 60 meses (NBD).

Grato

Ricardo Colantoni
Operador de TI

+55 11 3291-8727

ti270@coreconsp.org.br

www.coreconsp.gov.br



Resposta para CONSELHO REGIONAL DE ECONOMIA DOIS REGIAO de Hewlett Packard Enterprise

PROJETO: Suporte de Hardware

São Paulo, 21 de março de 2024.

Proposta_Técnica_Comercial_OPE-0017374371 - Contrato de Suporte





21 de março de 2024

CONSELHO REGIONAL DE ECONOMIA DOIS REGIAO

Prezados (as) Senhores(as):

Alexandre Araujo
Brazil TS
IB Sales - Infrastructure
Services Sales
Public Sector
Tel: +55 11 2657-8647
alexandre.araujo2@hpe.com

A Hewlett Packard Brasil Ltda. ("HPE") apresenta sua proposta técnica comercial referente ao Projeto de Suporte de Hardware.

Esta proposta foi desenvolvida pela HPE, que analisou todos os aspectos necessários para uma implementação e prestação de serviços, considerando o quanto requerido por este órgão.

A HPE está confiante de que as informações contidas nesta proposta possam atender suas necessidades, demonstrando desta maneira a potencialidade da empresa nos termos de qualidade de produtos e serviços.

A HPE está confiante em demonstrar os benefícios de valor agregado da proposta e construir um relacionamento de negócio sólido e benéfico para ambas as partes, observadas as disposições contidas na Lei n º8.666/93 no que tange a licitações e contratos da Administração Pública.

Colocamo-nos à disposição para quaisquer esclarecimentos que se faça necessário.

Atenciosamente,

Alexandre Araújo

IB Sales - Infrastructure Services Sales
Public Sector

**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 registros 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 2024 Hewlett-Packard Development Company, L.P.

Índice

1. Resumo Executivo	6
2. Serviços de Suporte	8
2.1. HPE Pointnext Tech Care	8
2.2. HPE Pointnext Complete Care Starter Pack	9
2.3. HPE Pointnext Complete Care Add-on	10
2.4. Vistoria de Hardware / RTS	12
Collaborative Support	12
3. Especificações dos Níveis de Serviços	14
3.1. HPE Pointnext Tech Care	14
3.2. ZONAS DE DESLOCAMENTO	17
3.3. HPE Pointnext Complete Care Starter Pack	18
3.3.1. Destaques dos Entregáveis do Serviço	18
3.3.2. Créditos de Serviço e Dias Técnicos	22
3.3.3. Limitações do Serviço	23
3.4. HPE Pointnext Complete Care Add-on	24
3.4.1. Destaques dos Recursos do Serviço	24
3.4.2. Limitações do Serviço	25
3.4.3. Pré-Requisitos do Serviço	26
3.4.4. Disposições Gerais	26
4. Condições Comerciais	27
Configuração e Preços	27
Condições de Pagamento	27
Tributos	28
Condições para Aceitação do Pedido e Faturamento	28
Início dos Serviços	28
Reajuste de Preços	29
Penalidades por não Cumprimento do Prazo de Pagamento	29
Validade da Proposta	30
Dados Cadastrais	30
5. Condições Gerais	31
Termos e Condições Contratuais	31
Acordo Integral	31
Restrições de Uso e Divulgação da Proposta	31
Declaração de Anticorrupção	31
As partes declaram que seus empregados, representantes, dirigentes ou administradores, direta ou indiretamente, não efetuaram qualquer promessa, oferta, solicitação ou aceite de qualquer vantagem indevida, de qualquer natureza, para a execução desta Proposta ou que esteja sob qualquer forma conexa com a presente Proposta, bem como obrigam-se a cumprir, o disposto na Lei nº. 12.846/2013.	31
As partes declaram, pelo presente, que não praticam ou praticarão qualquer atividade que viole qualquer legislação anticorrupção, incluindo, o US Foreign Corrupt Practices Act – FCPA, o UK Bribery Act, a Lei Federal nº. 12.846/13 e quaisquer Decretos, Leis Estaduais ou Municipais.	31
As partes declaram que têm conhecimento da Lei nº. 12.846/2013, bem com comprometem-se a não praticar qualquer dos atos lesivos à Administração Pública elencados no Art. 5º, incisos e alíneas, seja durante o certame licitatório, seja no decorrer da execução do contrato, sob pena de responsabilização, independente da aferição de culpa. Declara, ainda, para os devidos fins, estar ciente das sanções previstas na referida legislação, além daquelas cominadas na Lei nº. 14.133/2021, demais normas de licitações e contratos da Administração Pública e normas correlatas.	31
Obrigações da Hewlett Packard Enterprise	31
Rescisão	32

6. Termo de Aceite da Proposta / Pedido de Compra

1. Resumo Executivo

A Hewlett Packard Enterprise acredita que as seguintes vantagens competitivas nos diferenciam da concorrência:

Ampla 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.

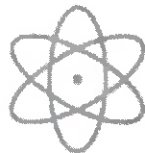
Roteiro de inovação para vários anos. Atuamos no setor de tecnologia e inovação há mais de 75 anos. Nosso amplo portfólio de propriedade intelectual e nossos recursos de pesquisa e desenvolvimento global fazem parte um roteiro de inovação mais amplo para ajudar organizações de todos os tamanhos em sua 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.

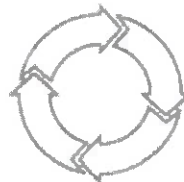
Soluções financeiras personalizadas. Desenvolvemos soluções financeiras inovadoras para facilitar a entrega de produtos e serviços a nossos clientes. Oferecemos soluções de investimento flexíveis e especialidade que ajudam os clientes e outros parceiros a criar implantações de tecnologia exclusivas com 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



Ampla tradição e roteiro de P&D



Portfólio de soluções completo



Rede de distribuição robusta



Soluções de financiamento



Equipe de liderança

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

2.1. 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;

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
Recursos gerais**

- Acesso pelo telefone a especialistas
- Bate-papo online com especialistas^
- Respostas ao fórum dadas por especialistas^
- Orientação técnica geral
- Assistência HPE InfoSight*
- Alertas preventivos HPE InfoSight*
- Registro de incidentes automatizado*
- Biblioteca de dicas técnicas^
- Acesso a informações e serviços de suporte eletrônico^
- Gerenciamento de interrupções (apenas no nível de serviço de Crítico)

2.2. HPE Pointnext Complete Care Starter Pack

Aplicável aos contratos que contenham algum dos Números de produto abaixo:

H2T12AC; H2T12BC;

DESCRIÇÃO DO SERVIÇO

Esta ficha técnica da Hewlett Packard Enterprise (HPE) descreve o serviço HPE Pointnext Complete Care Starter Pack, que é um pacote de suporte que fornece serviços de gerenciamento do ambiente e relacionamento que fazem parte da oferta de serviços de suporte HPE Pointnext Complete Care. É um mecanismo para os clientes adquirirem a cobertura para cada produto do ambiente de TI juntamente ao HPE Pointnext Complete Care Add-ons. O serviço HPE Pointnext Complete Care Starter Pack, juntamente aos serviços de Add-on, oferecem uma alternativa à aquisição de um contrato com descritivo técnico personalizado do HPE Pointnext Complete (SOW). Ao adquirirem os serviços Starter Pack, há três diferentes níveis de experiência para escolher, cada um oferecendo um conjunto diferente de entregáveis de serviços:

1. HPE Pointnext Complete Care Starter Pack Standard (padrão)
2. HPE Pointnext Complete Care Starter Pack Básico
3. HPE Pointnext Complete Care Starter Pack de Entry (Inicial)

Para mais detalhes sobre os diferentes níveis de experiência, consulte a tabela de Entregáveis do Serviço HPE Pointnext Complete Care Starter Pack.

Os clientes escolhem o serviço HPE Pointnext Complete Care Starter Pack mais adequado às necessidades deles e adicionam produtos ao ambiente de IT juntamente com HPE Pointnext Complete Care Add-on aplicável a cada produto. Isso expande os recursos do serviço Starter Pack, como detalhados nesta ficha técnica, a esses produtos durante o termo do serviço Starter Pack.

O serviço HPE Pointnext Complete Care Starter Pack não inclui serviços técnicos proativos para produtos HPE; no entanto, os clientes podem adicionar esses serviços por meio da aquisição em separado de Créditos de Serviço HPE (HPE Support Credits). O serviço Starter Pack e os Créditos de Serviço da HPE são ativados por meio da realização, pelo cliente, de um pedido aceitável de acordo com esta ficha técnica.

BENEFÍCIOS DO SERVIÇO

Os serviços HPE Pointnext Complete Care Starter Pack foram criados para ajudarem os clientes a atingirem consistentemente suas metas de nível de serviço e outros objetivos de negócios, oferecendo:

- Um método rápido e fácil para adquirirem serviços de suporte HPE para todo o ambiente de TI (e não por dispositivo)
- Identificação proativa de problemas e consultoria sobre mitigação de riscos
- Acesso aos especialistas da HPE, que podem amplificar os recursos do cliente com o objetivo geral de ajudar a reduzir riscos, aumentar a produtividade, lidar com pico de cargas de trabalho, projetos emergentes, assim liberando o tempo do cliente para focar nos objetivos e negócios estratégicos
- Opções flexíveis de suporte reativo
- Acesso prioritário aos especialistas da HPE que conhecem o ambiente do cliente e podem ajudar a lidar rapidamente com quaisquer problemas críticos
- Opções flexíveis de suporte proativo prestado por especialistas da HPE, que complementam os recursos do cliente e ajudam-o a se concentrar em outras prioridades
- Tecnologias e ferramentas remotas avançadas projetadas para reduzirem o tempo de inatividade e aumentarem a produtividade
- Uma equipe de conta designada, focada no ambiente de TI e nos objetivos de negócios do cliente e que fornece um único ponto de contato na HPE ajudando a garantir que o relacionamento do cliente com a HPE atenda às expectativas do cliente e verificando o fornecimento de todas as opções de serviços, conforme acordado

2.3. HPE Pointnext Complete Care Add-on

Aplicável aos contratos que contenham algum dos Números de produto abaixo:

H2T05AC; H0GT7AC; HA158AC; HA156AC; HL935AC; HA162AC; HA167AC; H7G18AC; H0JC1AC; HA360AC; H2T05AC; HU4A2AC

DESCRIÇÃO DO SERVIÇO

Esta ficha técnica do serviço HPE Pointnext Complete Care Add-on descreve o serviço que acrescenta novos produtos a um ambiente em que o cliente esteja adquirindo um novo HPE Pointnext Complete Care ou acrescentando há um ambiente existente.

Para ser elegível à aquisição do serviço HPE Pointnext Complete Care Add-on, o cliente já deve ter um ambiente com HPE Pointnext Complete Care das duas seguintes formas:

- Ter um contrato já existente com os Serviços HPE Pointnext Complete Care com um descritivo técnico (SOW) personalizado, que inclui cobertura para o ambiente em que os novos produtos serão adicionados.
- Ter adquirido um novo HPE Pointnext Complete Care Starter Pack para o ambiente ao qual os produtos serão adicionados.

As opções acima são permitidas para realização de um pedido quando:

- Para o serviço HPE Pointnext Complete Care Add-on adquirido para produtos adicionados a um contrato com um descritivo técnico(SOW) personalizado existente: Os recursos de serviço fornecidos para produtos adicionados através de HPE Pointnext Complete Care Add-on serão os estabelecidos no seu contrato personalizado existente; ou
- Para os produtos adicionados HPE Pointnext Complete Care Add-on adquiridos com os Serviços HPE Pointnext Complete Care Starter Pack: Os entregáveis dos serviços fornecidos para produtos adicionados através dos HPE Pointnext Complete Care Add-on serão os definidos nesta ficha técnica, conforme especificado abaixo.

Quando se adquire o serviços HPE Pointnext Complete Care Add-on, estende-se a equipe de contas designada liderada por um gerente de suporte de conta (ASM, account support manager) treinado ou Consultor de Serviço(Service Advisor), gerenciamento de incidente aprimorado (EIM, enhanced incident management) e gerenciamento de relacionamento do serviço (SRM, service relationship management).

Além disso e dependendo do tipo de produto sendo adicionado ao ambiente do HPE Pointnext Complete Care do cliente, várias opções proativas específicas da tecnologia ou outras opções de suporte podem ser incluídas em uma das duas maneiras a seguir:

- Recursos de suporte proativo específicos da tecnologia ou outras opções de suporte incluídas no serviço contratual do HPE Pointnext Complete Care descritos no seu contrato personalizado (SOW) do HPE Pointnext Complete Care.
- Recursos de suporte proativo específicos da tecnologia ou outras opções de suporte adquiridas separadamente por meio dos Créditos de Serviço HPE e descritas na ficha técnica do serviço HPE Pointnext Complete Care.

No serviço HPE Pointnext Complete Care Add-on inclui opções de nível de serviços reativos para cobrir os requisitos de suporte do cliente, desde os ambientes mais básicos até os mais críticos para os negócios.

Ao adquirir um serviço de HPE Pointnext Complete Care Add-on juntamente ao serviço HPE Pointnext Complete Care Starter Pack, consulte a ficha técnica do serviço HPE Pointnext Complete Care para conhecer as opções de cobertura disponíveis para esses serviços de HPE Pointnext Complete Care Add-on, incluindo os níveis de serviços reativos aplicáveis e quaisquer limitações e exclusões, conforme estabelecidas e incorporadas a esta ficha técnica e aplicáveis à sua aquisição do serviço de HPE Pointnext Complete Care Add-on.

BENEFÍCIOS DO SERVIÇO

O serviço HPE Pointnext Complete Care Add-on foi criado para ajudar os clientes a atingirem consistentemente seus objetivos de negócios oferecendo:

- Uma solução de suporte modular com eficiência de custos e feita sob medida para os requisitos e o ambiente exatos do cliente
- Uma equipe de conta designada, focada no ambiente de TI e nos objetivos de negócios do cliente, fornecendo um único ponto de contato na HPE, ajudando a garantir que o relacionamento do cliente com a HPE atenda às expectativas dele e verificando o fornecimento de todas as opções de serviços, conforme acordado

- Identificação proativa de problemas e consultoria sobre mitigação de riscos
- Acesso aos especialistas da HPE, que podem amplificar os recursos do cliente com o objetivo geral de ajudar a reduzir riscos, aumentar a produtividade, lidar com as cargas de trabalho de pico e projetos emergentes e liberar o tempo do cliente para objetivos de negócios estratégicos
- Opções flexíveis de suporte reativo
- Acesso prioritário aos especialistas da HPE que conhecem o ambiente do cliente e podem ajudar a lidar rapidamente com quaisquer problemas críticos
- Opções flexíveis de suporte proativo prestado por especialistas da HPE, que complementam os recursos do cliente e podem liberar os clientes para se concentrarem em outras prioridades
- Tecnologias e ferramentas remotas avançadas projetadas para reduzirem o tempo de inatividade e aumentarem a produtividade

2.4. Vistoria de Hardware / RTS

Este serviço é aplicável a qualquer equipamento HEWLETT PACKARD ENTERP ou equipamento suportado pela HEWLETT PACKARD ENTERP para clientes 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 30 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 que os produtos sejam elegíveis para fazerem parte de um contrato de suporte de hardware, o cliente deve optar:

- Pagamento da taxa RTS
- Solicitar prévia vistoria, realizada pela HEWLETT PACKARD ENTERPRISE, com o objetivo de atestar a perfeita funcionalidade do(s) equipamento(s). Caso o resultado da vistoria seja positivo, o contrato poderá ser sem custos de RTS. Vale ressaltar, ainda, que o cliente arcará com todos os valores decorrentes da vistoria aqui estabelecida.
- 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) valor(es) especificado(s) nesta proposta e em estrita observância à lista de preços praticada pela HPE.

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 das 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.

3. Especificações dos Níveis de Serviços

3.1. 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;

RECURSOS GERAIS

TABELA 2. Resumo das opções de níveis de serviço.

Critical - PN's 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 - PN's 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 - PN's 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 ² com o suporte HPE pelo telefone 24 horas por dia, 7 dias por semana, para registrar incidentes de suporte.

	<p>O tempo de resposta dependerá do nível de serviço do produto coberto.</p> <p>Resposta aprimorada em 15 minutos, 24x7 (níveis de serviço Critical e Essencial)</p> <p>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.</p> <p>Resposta padrão em 2 horas (nível de serviço Basic)</p> <p>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.</p>
<p>Bate-papo online com especialistas</p>	<p>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.</p>
<p>Respostas ao fórum dadas por especialistas</p>	<p>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.</p>
<p>Orientação técnica geral</p>	<p>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.</p>



	<p>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:</p> <p>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</p> <p>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.</p>
<p>Assistência HPE InfoSight</p>	<p>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.</p> <p>Para mais informações sobre o HPE InfoSight, cobertura de dispositivos e recursos, visite infosight.hpe.com.</p>
<p>Alertas preventivos do HPE InfoSight</p>	<p>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.</p>

	<p>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.</p>
Registro automatizado de incidentes	<p>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.</p> <p>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.</p> <p>Para mais informações, visite hpe.com/services/getconnected.</p>

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 deslocamento 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

3.3. 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		
	Standard (Padrão)	Básico	Entry(Inicial)
Nível de experiência			
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	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)

(ACE)

Planejamento de suporte à conta	<p>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 requerido.</p>	<p>Igual ao HPE Pointnext Complete Care padrão exceto pela frequência de atualização do ASP semestralmente.</p>	<p>Igual ao HPE Pointnext Complete Care padrão exceto que o ASP é desenvolvido pelo Consultor do Serviço e atualizado semestralmente.</p>
Gerenciamento da implementação do serviço	<p>No começo do período de cobertura do suporte do serviço HPE Pointnext Complete Care, um gerente de implementação gerencia a implementação 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.</p>	<p>Mesmo que o HPE Pointnext Complete Care padrão.</p>	<p>Mesmo que o HPE Pointnext Complete Care padrão.</p>
Gerenciamento de inventário	<p>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.</p>	<p>Mesmo que o HPE Pointnext Complete Care padrão, fornecido pela equipe de conta designada.</p>	<p>Mesmo que o HPE Pointnext Complete Care padrão, fornecido pelo Consultor do Serviço.</p>

TABELA 1. Destaques dos recursos do serviço HPE Pointnext Complete Care Starter Pack (continuação)

Recurso	Especificações de fornecimento		
	Padrão	Básico	De entrada
Nível de experiência			
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 quantidade 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.		

TABELA 1. Destaques dos recursos do serviço HPE Pointnext Complete Care Starter Pack (continuação)

Recurso	Especificações de fornecimento		
	Standard (Padrão)	Básico	Entry(Inicial)
Nível de experiência			

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 CompleteCare padrão.	Mesmo que o HPE Pointnext CompleteCare padrão exceto que a assistência é fornecida pelo Consultor do Serviço.
---	---	--	---

3.3.2. Créditos de Serviço e Dias Técnicos

Aplicável aos contratos que contenham algum dos Números de produto abaixo (Sendo "X" a quantidade de anos"

- HPE Service Credit Service 10 Credits SVC: H0JD4Ax
- HPE Service Credit Service 30 Credits SVC: H0JD5Ax

Sujeitos a quaisquer limitações estabelecidas neste documento, os seguintes recursos adquiríveis separadamente estão disponíveis com o serviço HPE Pointnext Complete Care Starter Pack.

TABELA 2. Créditos de Serviço HPE e Dia Técnico HPE

Recurso	Especificações de fornecimento
Recurso do serviço	Descrição do produto
Créditos de Serviço HPE	Os clientes do serviço HPE Pointnext Complete Care Starter Pack podem adquirir separadamente os Créditos de Serviço HPE, que podem ser usados para uma variedade de serviços técnicos ajudando a manter e otimizar proativamente os produtos no ambiente do serviço HPE Pointnext Complete Care Starter Pack. O cliente tem a flexibilidade de escolher uma atividade do <u>menu de Créditos de Serviço</u> técnico pré-definido ou de trabalhar com o recurso da conta atribuído (seja ASM ou Consultor de Serviço, como aplicável) para definir uma atividade personalizada baseada nas necessidades do cliente. Mais informações sobre limitações de serviço, responsabilidades do cliente, disposições gerais, exclusões, termos e condições podem ser encontradas na <u>Ficha técnica dos Créditos de Serviço HPE</u> . A ficha técnica será aplicada a qualquer compra de tais créditos e é incorporada a este documento como referência. Os Créditos de Serviço HPE elegíveis para aquisição, para complementarem os serviços HPE Pointnext Complete Care Starter Pack, são oferecidos blocos de dez(10) crédito. Os clientes podem ampliar o número de créditos necessários para atender às necessidades de sua organização adquirindo vários blocos de dez (10) créditos e os períodos de duração associados a eles.
Dia Técnico HPE	Esse recurso de serviço opcional é encomendado por quantidade de dias técnicos necessários para o cliente. O serviço Dia Técnico HPE oferece ao cliente a flexibilidade de personalizar as tarefas além do escopo dos serviços técnicos padrão. Especialistas em serviços técnicos altamente treinados podem ajudar o cliente com uma variedade de atividades de operações, otimizações e avaliações. Para mais informações, consulte a <u>Ficha técnica do Dia Técnico HPE</u> . A ficha técnica do Dia Técnico HPE

será aplicada a qualquer compra de dias da equipe e é incorporada neste documento como referência.

3.3.3. Limitações do Serviço

Aplicável aos contratos que contenham algum dos Números de produto abaixo:
H2T12AC; H2T12BC;

Os serviços HPE Pointnext Complete Care Starter Pack são um conjunto de ofertas de preço fixo que fornecem os recursos de ambiente e gerenciamento de relacionamento do HPE Pointnext Complete Care estabelecidos nesta ficha técnica. Esses serviços não incluem nenhum recurso de suporte reativo ou serviços proativos técnicos específicos do produto. O cliente deve adquirir esses serviços separadamente por meio dos serviços do HPE Pointnext Complete Care Add-on e dos Créditos de Serviço HPE, respectivamente.

Os serviços HPE Pointnext Complete Care foram criados para serem vendidos juntos a ou antes da aquisição do HPE Pointnext Complete Care Add-on. Consulte a seção Limitações do serviço da ficha técnica do HPE Pointnext Complete Care Add-on para ver quais as ações necessárias quando o período de cobertura da extensão for diferente do período de cobertura do serviço Starter Pack e ver qual o impacto nesse suporte caso essas ações não sejam realizadas.

O escopo do ambiente dos serviços HPE Pointnext Complete Care Starter Pack é restrito ao ambiente de TI sob o gerenciamento diário direto de uma organização de TI em um país.

Os Créditos de Serviço HPE, especificamente as ofertas de 10 créditos, estão disponíveis para aquisição com o serviço HPE Pointnext Complete Care Starter Pack. Se o termo de cobertura dos Créditos de Serviço HPE ultrapassar o prazo de cobertura do serviço Starter Pack, os clientes terão o direito de resgatar seus créditos restantes até o final do termo de duração associado aos créditos de serviço. Entretanto, o recurso da conta designado fornecido sob o serviço HPE Pointnext Complete Care Starter Pack adquirido (seja ASM ou Consultor de Serviço, conforme aplicável) não estará mais disponível para ajudar os clientes a planejarem o uso dos créditos deles. Os clientes podem gerenciar por conta própria os saldos de crédito e selecionar itens no Centro de Suporte HPE. Os clientes que precisarem de assistência no planejamento de crédito de um ASM devem resgatar o Serviço de planejamento de crédito no local no menu de Créditos de Serviço.

Os Créditos de Serviço HPE estão disponíveis apenas para determinados servidores, software, dispositivos de armazenamento, arrays de armazenamento, redes e SANs HPE. Os recursos desse serviço podem variar ou serem limitados com base em dispositivos ou software específicos. Consulte um representante de vendas da HPE para solicitar informações sobre limitações específicas e disponibilidade local.

Os recursos da conta designados pela HPE fornecem os produtos proativos necessários durante os dias úteis e horários comerciais padrão da HPE, excluindo os feriados da HPE, remotamente ou no local, a critério da HPE. O fornecimento de suporte proativo fora do horário comercial padrão da HPE em dias úteis padrão pode ser adquirido separadamente e está sujeito à disponibilidade local.

3.4. HPE Pointnext Complete Care Add-on

Aplicavel aos contratos que contenham algum dos Números de produto abaixo:

H2T05AC; H0GT7AC; HA158AC; HA156AC; HL935AC; HA162AC; HA167AC; H7G18AC; H0JC1AC; HA360AC; H2T05AC; HU4A2AC

3.4.1. Destaques dos Recursos do Serviço

TABELA 1. Recursos proativos

Sujeito a quaisquer limitações, conforme definidas neste documento, o serviço HPE Pointnext Complete Care Add-on estende os seguintes recursos proativos para o novo produto conforme descrito mais especificamente no contrato(SOW) do cliente ou na ficha técnica do serviço HPE Pointnext Complete Care Starter Pack.

Esses recursos são descritos em um nível alto. Consulte seu contrato ou ficha técnica do HPE Pointnext Complete Care Starter Pack para obter mais detalhes sobre esses recursos de serviço.

O SRM inclui os seguintes itens:

- Equipe de conta designada
- Gerenciamento da implementação do serviço
- Planejamento de suporte à conta
- Gerenciamento de inventário
- Planejamento e revisão do serviço
- Análise de atividade de suporte ou relatório de incidente
- Consultoria operacional e técnica ou assistência operacional
- Acesso ao Centro de Suporte HPE
- Assistência e planejamento para contratação de Serviços Educacionais HPE

Recursos proativos para todo ambiente de IT, que podem incluir:

- Acesso multicanal a especialistas que conhecem o cliente
- Resposta remota 24x7
- Acesso e roteamento de incidents prioritário
- Ligação direta com a equipe de conta HPE designada
- Gerenciamento de escalação acelerada
- Experiência digital personalizada
- Análise e relatório de incidente
- Opções de cobertura expandida
- Gerenciamento de chamada global (opcional)

TABELA 2. Recursos proativos específicos de produto

Sujeito a quaisquer limitações, conforme definidas neste documento, o serviço de HPE Pointnext Complete Care Add-on pode estender os seguintes recursos proativos específicos do produto para o novo produto se esses recursos específicos do produto estiverem incluídos no seu contrato personalizado (SOW) ou se forem adquiridos por meio do uso dos Créditos de Serviço HPE.

Nota: Os serviços proativos não estão disponíveis em todos os produtos. A equipe da conta designada do HPE Pointnext Complete Care trabalhará com o cliente para determinar quais atividades proativas são as melhores para os produtos no ambiente do cliente.

Serviços de computação, que podem incluir o seguinte:

- Análise e gerenciamento de patches do sistema operacional
- Análise e gerenciamento de firmware e software de servidor
- Verificação de integridade do sistema
- Recomendações de implementação – computação

Serviços de armazenamento, que podem incluir o seguinte:

- Avaliação da capacidade de suporte da SAN
- Análise e gerenciamento de firmware e software de armazenamento/SAN
- Avaliação técnica da alta disponibilidade do armazenamento
- Recomendações de implementação – armazenamento

Serviços de rede, que podem incluir o seguinte:

- Análise e gerenciamento de firmware e software da rede
- Recomendações de implementação – rede

Serviços de ambiente

- Créditos de Serviço HPE
- Créditos de Treinamento HPE
- Dia da Equipe HPE
- Dia do engenheiro designado ao cliente (ACE, assigned customer engineer) (disponível somente com o nível de experiência padrão)
- Gerenciamento de projetos (disponível somente com o nível de experiência padrão)

Consulte o seu contrato personalizado (SOW) do HPE Pointnext Complete Care para informações sobre os recursos proativos específicos do produto ou fale com a equipe de conta designada sobre os recursos proativos específicos do produto disponíveis para aquisição usando-se os Créditos de Serviço HPE ou o Dia da Equipe HPE.

TABELA 3. Recursos reativos

O serviço de HPE Pointnext Complete Care Add-on inclui o suporte reativo HPE Pointnext Tech Care. Alguns recursos de destaque desse suporte são:

Opções de suporte reativo de hardware HPE Pointnext Tech Care em três níveis

- HPE Pointnext Complete Care Add-on Básico
- HPE Pointnext Complete Care Add-on Essencial
- HPE Pointnext Complete Care Add-on Crítico

Suporte reativo de software:

- Suporte de software 24x7

Recursos do serviço de software

- Licença para usar atualizações de software se adquiridas da HPE
- Atualizações de produto de software e documentação
- Suporte consultivo para instalação

Recursos opcionais

- Retenção de mídia defeituosa
- Retenção abrangente de material defeituoso

Para mais informações relacionadas ao suporte reativo incluído, com os recursos disponíveis e as opções de nível de serviço, consulte a [Ficha técnica do HPE Pointnext Tech Care](#).

3.4.2. Limitações do Serviço

O serviço HPE Pointnext Complete Care Add-on é uma oferta de preço fixo disponível na hora da aquisição do produto pelo cliente. As extensões disponíveis têm preço separado do hardware e devem ser adquiridas no mesmo pedido com o hardware. Quando adquiridos como produtos de hardware, os produtos receberão a cobertura dos serviços de suporte de hardware (prazo fixo de 3, 4 ou 5 anos), com base na opção adquirida.

O cliente deve ter um contrato ativo (SOW) ativa dos serviços HPE Pointnext Complete Care ou do serviço HPE Pointnext Complete Care Starter Pack estabelecida para o ambiente onde os novos produtos vão residir com a HPE ou um revendedor HPE autorizado para ser elegível para comprar qualquer oferta de HPE Pointnext Complete Care Add-on. Além disso, as restrições e limitações a seguir se aplicam a essas extensões conforme detalhado abaixo. O cliente deve levar em consideração essas

condições e limitações ao determinar a duração da cobertura de suporte para suas compras de extensões HPE Pointnext Complete Care.

Se o período da cobertura do HPE Pointnext Complete Care Add-on para qualquer produto terminar antes do contrato (SOW) do HPE Pointnext Complete Care ou do serviço HPE Pointnext Complete Care Starter Pack, o cliente precisará renovar os produtos do serviço HPE Pointnext Complete Care Add-on para que a duração de tal contrato termine juntamente à duração do Contrato Principal seja contrato (SOW) do HPE Pointnext Complete Care ou do serviço HPE Pointnext Complete Care Starter Pack, conforme aplicável. Isso é necessário para ajudar a garantir suporte ininterrupto e evitar o retorno às cobranças de suporte. Isso pode ser feito por meio do processo de ajuste ou renovação do HPE Pointnext Complete Care. Para mais informações, entre em contato com um representante HPE ou revendedor HPE autorizado.

Se quaisquer termos de cobertura do HPE Pointnext Complete Care ultrapassarem o contrato (SOW) do HPE Pointnext Complete Care ou do serviço HPE Pointnext Complete Care Starter Pack e não for renovada sob a cobertura do HPE Pointnext Complete Care antes do

vencimento, os recursos proativos do HPE Pointnext Complete Care fornecidos com a aquisição do HPE Pointnext Complete Care Add-on, conforme descrito na Tabela 1, não serão mais estendidos a tais produtos e cessarão após o término do contrato HPE Pointnext Complete Care. Nesse momento, você receberá apenas a cobertura de suporte ao produto reativa adquirida ao longo do termo de cobertura da HPE Pointnext Complete Care Add-on ou HPE Pointnext Complete Care Starter Pack.

Nenhum reembolso será fornecido para os recursos de serviço reduzidos como resultado da não renovação do contrato ou do serviço Starter Pack.

3.4.3. Pré-Requisitos do Serviço

Para ser elegível ao serviço de HPE Pointnext Complete Care Add-on, o cliente já deve ter um contrato do HPE Pointnext Complete Care com a HPE ou um revendedor autorizado da HPE conforme mencionado em Limitações de serviço.

3.4.4. Disposições Gerais

Consulte as disposições gerais listadas no contrato (SOW) ou, se estiver comprando com o HPE Pointnext Complete Care Starter Pack, consulte a seção Provisões gerais da ficha técnica do HPE Pointnext Complete Care, que é incorporada a este documento como referência.

O cliente reconhece e concorda que a HPE pode usar recursos fora do país da aquisição, para fornecimento desses serviços, a menos que seja especificado de outra forma como parte da descrição do recurso do serviço.

4. Condições Comerciais

Configuração e Preços

HU4B2AC - HPE Tech Care Basic SVC			
PartNumber	Description	Qt	Serial Number
P19720-B21	HPE DL380 G10 CTO Mod-X 8SFF WO NIC	1	BRL1450X4N

VALOR TOTAL DA PROPOSTA PARA PAGAMENTO À VISTA	R\$	11.633,19
Vigência - 60 MESES À PARTIR DA DATA DE ASSINATURA DO CONTRATO OU TERMO DE ACEITE		

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 à vista é devida no primeiro dia útil do primeiro mês de vigência do presente CONTRATO e deverá ser paga à HPE 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 alíquota 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 Exercícios, preferencialmente auditados
- Notas explicativas de Balanço
- Balancete dos últimos 06 (seis) meses

Estado de faturamento: SP

O faturamento poderá ser efetuado por uma das filiais da HEWLETT PACKARD

Início dos Serviços

A vigência dos serviços dar-se-á de acordo com a data estabelecida no item Configuração e Preços desta proposta, ou de acordo com os instrumentos contratuais assinados entre as partes, se aplicável.

Findo o prazo de vigência aqui indicado e desde que em comum acordo entre as partes, respeitando a lei vigente, o contrato poderá estender-se pelo prazo de 60 (sessenta) meses após o início da vigência do contrato.

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 HPE envidará todos os esforços para cumprimento dos níveis de serviço detalhados no item configuração e preços da proposta.

Reajuste de Preços

Este contrato não terá renovação automática, devendo ser renegociado ao final do período.

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 HPE 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.

5. Condições Gerais

Termos e Condições Contratuais

Aos Produtos e Serviços aqui ofertados aplicam-se o disposto na Lei nº 14.133/2021 e demais legislações aplicáveis ao assunto.

Caso haja condições comerciais descritas nessa proposta divergentes das descritas no contrato firmado entre as partes, prevalecem as condições da proposta.

Acordo Integral

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.

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 impressa e mídia eletrônica, somente o conteúdo da impressa será garantido pela HEWLETT PACKARD ENTERPRISE.

Declaração de Anticorrupção

As partes declaram que seus empregados, representantes, dirigentes ou administradores, direta ou indiretamente, não efetuaram qualquer promessa, oferta, solicitação ou aceite de qualquer vantagem indevida, de qualquer natureza, para a execução desta Proposta ou que esteja sob qualquer forma conexa com a presente Proposta, bem como obrigam-se a cumprir, o disposto na Lei nº. 12.846/2013.

As partes declaram, pelo presente, que não praticam ou praticarão qualquer atividade que viole qualquer legislação anticorrupção, incluindo, o US Foreign Corrupt Practices Act – FCPA, o UK Bribery Act, a Lei Federal nº. 12.846/13 e quaisquer Decretos, Leis Estaduais ou Municipais.

As partes declaram que têm conhecimento da Lei nº. 12.846/2013, bem com comprometem-se a não praticar qualquer dos atos lesivos à Administração Pública elencados no Art. 5º, incisos e alíneas, seja durante o certame licitatório, seja no decorrer da execução do contrato, sob pena de responsabilização, independente da aferição de culpa. Declara, ainda, para os devidos fins, estar ciente das sanções previstas na referida legislação, além daquelas cominadas na Lei nº. 14.133/2021, demais normas de licitações e contratos da Administração Pública e normas correlatas.

Obrigações da Hewlett Packard Enterprise

A HPE 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 HPE considerada empregadora autônoma, não existindo entre ela e seus empregados, vínculo de qualquer natureza com o Cliente.

A HPE 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 discriminados nesta proposta, sob a pena de responsabilidade civil e criminal.

A HPE 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 HPE.

Rescisão

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, observadas as disposições contidas na Lei nº 14.133/2021.

6. Termo de Aceite da Proposta / Pedido de Compra

A Hewlett Packard Enterprise.

A/C: Sr. (a) Alexandre Araujo / Tel: 11 2657-8647

Este documento tem como objetivo formalizar o aceite da proposta/cotação da Hewlett-Packard número OPE-0017374371 - Contrato de Suporte, datado de 21 de março de 2024.

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:
INFORMAÇÃO E LOCAL DE ENTREGA	
Razão Social:	
Endereço de entrega:	
CNPJ:	Inscr. Estadual:
Contato:	Telefone:
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:	



REPÚBLICA FEDERATIVA DO BRASIL

CADASTRO NACIONAL DA PESSOA JURÍDICA

Folha nº **65** do
Processo nº **PC 14/2024**

NÚMERO DE INSCRIÇÃO 22.963.834/0001-35 MATRIZ	COMPROVANTE DE INSCRIÇÃO E DE SITUAÇÃO CADASTRAL	DATA DE ABERTURA 30/07/2015
--	---	---------------------------------------

NOME EMPRESARIAL HEWLETT PACKARD ENTERPRISE COMPANY.
--

TÍTULO DO ESTABELECIMENTO (NOME DE FANTASIA) HP ENTERPRISE	PORTE
--	-------

CÓDIGO E DESCRIÇÃO DA ATIVIDADE ECONÔMICA PRINCIPAL 64.62-0-00 - Holdings de instituições não-financeiras

CÓDIGO E DESCRIÇÃO DAS ATIVIDADES ECONÔMICAS SECUNDÁRIAS Não informada
--

CÓDIGO E DESCRIÇÃO DA NATUREZA JURÍDICA 221-6 - Empresa Domiciliada no Exterior

LOGRADOURO 3000 HANOVER STREET	NÚMERO *****	COMPLEMENTO 94304
--	------------------------	-----------------------------

CEP	BAIRRO/DISTRITO PALO ALTO	MUNICÍPIO EXTERIOR	UF EX
-----	-------------------------------------	------------------------------	-----------------

ENDEREÇO ELETRÔNICO	TELEFONE
---------------------	----------

ENTE FEDERATIVO RESPONSÁVEL (EFR) *****

SITUAÇÃO CADASTRAL ATIVA - EMPRESA DOMICILIADA NO EXTERIOR	DATA DA SITUAÇÃO CADASTRAL 30/07/2015
--	---

MOTIVO DE SITUAÇÃO CADASTRAL

SITUAÇÃO ESPECIAL *****	DATA DA SITUAÇÃO ESPECIAL *****
-----------------------------------	---

Aprovado pela Instrução Normativa RFB nº 2.119, de 06 de dezembro de 2022.

Emitido no dia **30/04/2024** às **11:49:57** (data e hora de Brasília).

Página: 1/1



MINISTÉRIO DA FAZENDA
Secretaria da Receita Federal do Brasil
Procuradoria-Geral da Fazenda Nacional

**CERTIDÃO NEGATIVA DE DÉBITOS RELATIVOS AOS TRIBUTOS FEDERAIS E À DÍVIDA
ATIVA DA UNIÃO**

Nome: HEWLETT PACKARD ENTERPRISE COMPANY.
CNPJ: 22.963.834/0001-35

Ressalvado o direito de a Fazenda Nacional cobrar e inscrever quaisquer dívidas de responsabilidade do sujeito passivo acima identificado que vierem a ser apuradas, é certificado que não constam pendências em seu nome, relativas a créditos tributários administrados pela Secretaria da Receita Federal do Brasil (RFB) e a inscrições em Dívida Ativa da União (DAU) junto à Procuradoria-Geral da Fazenda Nacional (PGFN).

Esta certidão é válida para o estabelecimento matriz e suas filiais e, no caso de ente federativo, para todos os órgãos e fundos públicos da administração direta a ele vinculados. Refere-se à situação do sujeito passivo no âmbito da RFB e da PGFN e abrange inclusive as contribuições sociais previstas nas alíneas 'a' a 'd' do parágrafo único do art. 11 da Lei nº 8.212, de 24 de julho de 1991.

A aceitação desta certidão está condicionada à verificação de sua autenticidade na Internet, nos endereços <<http://rfb.gov.br>> ou <<http://www.pgfn.gov.br>>.

Certidão emitida gratuitamente com base na Portaria Conjunta RFB/PGFN nº 1.751, de 2/10/2014.

Emitida às 11:47:09 do dia 30/04/2024 <hora e data de Brasília>.

Válida até 27/10/2024.

Código de controle da certidão: **DC5B.0323.EBFE.E586**

Qualquer rasura ou emenda invalidará este documento.



Situação de Regularidade do Empregador

Inscrição (CNPJ ou CEI): 22.963.834/0001-35

Empregador não cadastrado.

Para cadastrá-lo dirija-se a uma das Agências da CAIXA munido dos documentos de constituição da empresa.

Voltar

O uso destas informações para os fins previstos em lei deve ser precedido de verificação de autenticidade no site da Caixa: www.caixa.gov.br



Secretaria da Fazenda e Planejamento do Estado
de São Paulo

Folha nº 68 do
Processo nº 24/2024

Débitos Tributários Não Inscritos na Dívida Ativa do Estado de São Paulo

CNPJ: 22.963.834/0001-35

Ressalvado o direito da Secretaria da Fazenda e Planejamento do Estado de São Paulo de apurar débitos de responsabilidade da pessoa jurídica acima identificada, é certificado que **não constam débitos** declarados ou apurados pendentes de inscrição na Dívida Ativa de responsabilidade do estabelecimento matriz/filial acima identificado.

Certidão nº 24041042259-00
Data e hora da emissão 30/04/2024 11:48:46
Validade 6 (seis) meses, contados da data de sua expedição.

Qualquer rasura ou emenda invalidará este documento.

A aceitação desta certidão está condicionada à verificação de sua autenticidade no sítio www.pfe.fazenda.sp.gov.br



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO

CERTIDÃO NEGATIVA DE DÉBITOS TRABALHISTAS

Nome: HEWLETT PACKARD ENTERPRISE COMPANY. (MATRIZ E FILIAIS)
CNPJ: 22.963.834/0001-35
Certidão nº: 29799884/2024
Expedição: 30/04/2024, às 11:49:09
Validade: 27/10/2024 - 180 (cento e oitenta) dias, contados da data de sua expedição.

Certifica-se que **HEWLETT PACKARD ENTERPRISE COMPANY. (MATRIZ E FILIAIS)**, inscrito(a) no CNPJ sob o nº **22.963.834/0001-35**, **NÃO CONSTA** como inadimplente no Banco Nacional de Devedores Trabalhistas.

Certidão emitida com base nos arts. 642-A e 883-A da Consolidação das Leis do Trabalho, acrescentados pelas Leis ns.º 12.440/2011 e 13.467/2017, e no Ato 01/2022 da CGJT, de 21 de janeiro de 2022. Os dados constantes desta Certidão são de responsabilidade dos Tribunais do Trabalho.

No caso de pessoa jurídica, a Certidão atesta a empresa em relação a todos os seus estabelecimentos, agências ou filiais.

A aceitação desta certidão condiciona-se à verificação de sua autenticidade no portal do Tribunal Superior do Trabalho na Internet (<http://www.tst.jus.br>).

Certidão emitida gratuitamente.

INFORMAÇÃO IMPORTANTE

Do Banco Nacional de Devedores Trabalhistas constam os dados necessários à identificação das pessoas naturais e jurídicas inadimplentes perante a Justiça do Trabalho quanto às obrigações estabelecidas em sentença condenatória transitada em julgado ou em acordos judiciais trabalhistas, inclusive no concernente aos recolhimentos previdenciários, a honorários, a custas, a emolumentos ou a recolhimentos determinados em lei; ou decorrentes de execução de acordos firmados perante o Ministério Público do Trabalho, Comissão de Conciliação Prévia ou demais títulos que, por disposição legal, contiver força executiva.



**PREFEITURA DE
SÃO PAULO**
FAZENDA

SECRETARIA MUNICIPAL DA FAZENDA

Certidão Conjunta de Débitos de Tributos Mobiliários

Certidão Número: 0484357 - 2024

CPF/CNPJ Raiz: 22.963.834/

Contribuinte: HEWLETT PACKARD ENTERPRISE COMPANY.

Liberação: 30/04/2024

Validade: 27/10/2024

Tributos Abrangidos: Imposto Sobre Serviços - ISS
Taxa de Fiscalização de Localização Instalação e Funcionamento
Taxa de Fiscalização de Anúncio - TFA
Taxa de Fiscalização de Estabelecimento - TFE
Taxa de Resíduos Sólidos de Serviços de Saúde - TRSS (incidência a partir de Jan/2011)
Imposto Sobre Transmissão de Bens Imóveis - ITBI

Unidades Tributárias:

Ressalvado o direito de a Fazenda Municipal cobrar e inscrever quaisquer dívidas de responsabilidade do sujeito passivo que vierem a ser apuradas ou que se verifiquem a qualquer tempo, inclusive em relação ao período contido neste documento, relativas a tributos administrados pela Secretaria Municipal da Fazenda e a inscrições em Dívida Ativa Municipal, junto à Procuradoria Geral do Município é certificado que a Situação Fiscal do Contribuinte supra, referente aos créditos tributários inscritos e não inscritos na Dívida Ativa abrangidos por esta certidão, até a presente data é: **REGULAR.**

A aceitação desta certidão está condicionada à verificação de sua autenticidade na Internet, no endereço <http://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/fazenda/>.
Qualquer rasura invalidará este documento.

O CNPJ NÃO POSSUI ESTABELECIMENTO INSCRITO NO MUNICÍPIO DE SÃO PAULO. O PRESENTE DOCUMENTO NÃO COMPROVA REGULARIDADE NO CADASTRO DE EMPRESAS DE FORA DO MUNICÍPIO (CPOM).

Certidão expedida com base na Portaria Conjunta SF/PGM nº 4, de 12 de abril de 2017, Instrução Normativa SF/SUREM nº 3, de 6 de abril de 2015, Decreto 50.691, de 29 de junho de 2009, Decreto 51.714, de 13 de agosto de 2010; Portaria SF nº 268, de 11 de outubro de 2019 e Portaria SF nº 182, de 04 de agosto de 2021.

Certidão emitida às 11:49:33 horas do dia 30/04/2024 (hora e data de Brasília).

Código de Autenticidade: 739DB4A8

A autenticidade desta certidão deverá ser confirmada na página da Secretaria Municipal da Fazenda <http://www.prefeitura.sp.gov.br/sf>



CORECON^{SP}
CONSELHO REGIONAL DE ECONOMIA

Folha nº 71 do
Processo nº PC 24/24

**AUTORIZAÇÃO
AGENTE DE CONTRATAÇÃO**

**PC Nº 24/2024
GARANTIA PARA SERVIDOR DE VIRTUALIZAÇÃO**

DECLARO que recebi o processo de contratação direta, e verificadas as condições de regularidade e legalidade do processo, encaminho ao departamento Jurídico para análise.

São Paulo, 25 de abril de 2024.

Julia Goggi

Coordenadora Administrativa – em exercício



DECLARAÇÃO

PC Nº 24/2024
GARANTIA PARA SERVIDOR DE VIRTUALIZAÇÃO

DECLARO para os devidos fins que, em cumprimento ao pedido do advogado Diego Freitas, anexo a esta declaração o e-mail da Associação Brasileira da Indústria Elétrica e Eletrônica (ABINEE), órgão que emitiu a carta da folha número 06, atestando a autenticidade do documento por eles emitido.

São Paulo, 08 de maio de 2024.

Elisabeth Richter

Coordenadora Administrativa – Agente de Contratação

ENC: Autenticidade do Atestado Anexo

CORECON-SP Marco Freitas <ti271@coreconsp.org.br>

Ter, 07/05/2024 16:42

Para: CORECON-SP Julia Goggi <presidencia363@coreconsp.org.br>

📎 1 anexos (232 KB)

HP-H-0020-24.docx.pdf;

Prezada Júlia,

Boa Tarde !

Acredito ser o suficiente.

Att,

Marco Freitas
Coordenador de TI

+55 11 3291-8707
ti271@coreconsp.org.br
www.coreconsp.gov.br

CORECON-SP
CONSELHO REGIONAL DE ECONOMIA

70 ANOS

De: Pedro <pedro@abinee.org.br>

Enviado: terça-feira, 7 de maio de 2024 11:31

Para: CORECON-SP Marco Freitas <ti271@coreconsp.org.br>

Cc: TI <ti@coreconsp.org.br>; dirceu <dirceu@abinee.org.br>

Assunto: RES: Autenticidade do Atestado Anexo

Prezado Marco Freitas,

Em atenção ao seu e-mail abaixo de 07.05.2024, informamos que a ABINEE emitiu o atestado 0020/H/24 de 01.02.2024, à empresa Hewlett-Packard Brasil Ltda, que anexamos para conhecimento e devida comprovação. (arquivo: HP-H-0020-24.docx.pdf)

Atenciosamente,

Pedro Eugenio dos Santos pedro@abinee.org.br

Analista Técnico de Produto - DETEPI

ABINEE - Associação Brasileira da Indústria Elétrica e Eletrônica - www.abinee.org.br

Fone: 55 11 2175-0044

De: CORECON-SP Marco Freitas [mailto:ti271@coreconsp.org.br]

Enviada em: terça-feira, 7 de maio de 2024 11:06

Para: pedro@abinee.org.br

Cc: TI <ti@coreconsp.org.br>

Assunto: Autenticidade do Atestado Anexo

Prezado Pedro,

Bom dia !

Favor verificar a autenticidade do atestado anexo.

Att

Marco Freitas
Coordenador de TI

+55 11 3291-8707
ti271@coreconsp.org.br
www.coreconsp.gov.br

 CORECON





CORECON^{SP}
CONSELHO REGIONAL DE ECONOMIA

REQUISIÇÃO

DATA: 18/06/2024		VENCIMENTO: 07/07/2024	
VALOR: R\$ 8.118,98			
JUSTIFICATIVA: REFERE-SE AO PAGAMENTO DO SUPORTE TÉCNICO PARA A IMPLEMENTAÇÃO DA EXTENSÃO DA GARANTIA DO SERVIDOR.			
DADOS DO REQUISITANTE:			
REQUISITANTE (FISCAL DA DESPESA): Marco Aurélio			
DEPARTAMENTO: TI			
REFERÊNCIA:			
PROCESSO: PC 24/2024			
FORNECEDOR: HEWLETT - PACKARD BRASIL LTDA			
CNPJ FORNECEDOR: 61.797.924/0002-36			
NÚMERO DO DOCUMENTO: 668344			
CONTABILIZAÇÃO:			
CONTA ORÇAMENTARIA:			
6.3.1.3.04.01.005 Serviços de TI			
PAGAMENTO:			
Boleto Bancário: <input checked="" type="checkbox"/>			
Cheque/Dinheiro mediante recibo: <input type="checkbox"/>			
Depósito: <input type="checkbox"/>			
DADOS BANCÁRIOS (PARA DEPÓSITO):			
Favorecido: - - - - -		CNPJ / CPF: - - - - -	
Banco: - - - - -	Agência: - - - - -	Conta: - - - - -	
ANEXOS: NFS-e e boleto.			
OBSERVAÇÕES: - - - - -			
AUTORIZAÇÃO:			
PRESIDENTE:	GERENTE EXECUTIVO:	GESTOR DA DESPESA:	FISCAL DA DESPESA:



PREFEITURA MUNICIPAL DE BARUERI
SECRETARIA DE FINANÇAS



NOTA FISCAL ELETRONICA DE SERVICOS - NFE
A autenticidade desta Nota Fiscal Eletrônica de Serviços poderá ser confirmada na página da Prefeitura de Barueri na Internet, no Endereço:
<<http://www.barueri.sp.gov.br/nfe>>

Data Emissão
07/06/2024

Hora Emissão
15:36

NOTA FISCAL ELETRÔNICA DE SERVICOS E FATURA

Código Autenticação
153X.9305.6381.3924499-S

Número da Nota
668344

Série da Nota
0000449778

Data NFE
06/06/2024

Prestador de Serviços
HEWLETT - PACKARD BRASIL LTDA
ALAMEDA RIO NEGRO , 750 - Andar TÉRREO - Sala RJ
ALPHAVILLE CENTRO INDUSTR E EMPR / ALPHAVILLE
CEP 06454-000 - BARUERI - SP
CNPJ/CPF
61.797.924/0002-36
Telefone

Inscrição Municipal
5.39202-6
e-mail

Nome Tomador de Serviços
CONSELHO REGIONAL DE ECONOMIA DOIS REGIAO

CPF/CNPJ
62.144.084/0001-94

Endereço
RUA LIBERO BADARO, 425

Complemento
14 ANDAR

CEP
01009-905

Bairro
CENTRO

Cidade
Sao Paulo

UF
SP

E-mail
secpresidencia@coreconsp.org.br; nfe.servicos@hpe.com

Código
1

Descrição do Serviço
SUPORTE TÉCNICO EM INFORMÁTICA

Código Serviço
010701217

Alíquota
2,00

Valor Unidade
8.118,98

Valor Total
8.118,98

DISCRIMINAÇÃO DOS SERVIÇOS E INFORMAÇÕES RELEVANTES

QTD: 1 VL UNIT: 8118,98 VL TOTAL: 8118,98 - NRO CONTRATO SERV SUPORTE TECNICO : 0017374371 NUMERO D E REFERENCIA : 2155878030 PERIODO FAT. 15.05.2024 - 14.05.2029 ATTN: Julia Goggi de Lima
RETER IRRF 4,8% R\$389,71
RETER PIS 0,65% COFINS 3,00% CSLL 1,00%
NF nao sujeita a retencao da contribuicao previdenciaria de 11% de que trata a IN RFB-971/09
Valor total aprox. dos tributos da NF (conf Lei 12741/12 e Decreto 8264/2014): Municipal: R\$405,95 e Federal: R\$1,092,00. - Fonte: IBPT
Contrato OPE-0017374371
SO: 2155878030 N.FIN:
CLIENTE: 0501789334 PEDIDO:

VALORES DE REPASSE A TERCEIROS

R\$ 0,00

Observações

ISSQN devido a: BARUERI-SP

IRRF	FUNTA EP	COFINS	CSLL
389,71	52,77	243,58	81,18

VALOR TOTAL DA NOTA

8.118,98

Fatura Nº	Valor da Fatura R\$	Forma Pagamento
668344	R\$ 7.351,74	30 Dias

Valor por Extensão
sete mil trezentos e cinquenta e um reais e setenta e quatro centavos

A autenticidade desta Nota Fiscal Eletrônica de Serviços poderá ser confirmada na página da Prefeitura de Barueri na Internet, no Endereço:
<http://www.barueri.sp.gov.br/nfe>

Código Autenticidade

153X.9305.6381.3924499-S

**RECEBEMOS DA EMPRESA HEWLETT- PACKARD BRASIL LTDA OS SERVIÇOS CONSTANTES DESTA
NOTA FISCAL ELETRÔNICA DE SERVIÇOS**

Número da Nota
668344

Série da Nota

Local

Data

Assinatura

RECIBO DO PAGADOR

Itaú Banco Itaú S.A. | 341-7

34191.57007 06234.592936 80047.320009 8 97700000811898

Local de pagamento: Pague pelo aplicativo, internet ou em agências e correspondentes.					Vencimento
Beneficiário					07/07/2024
HEWLETT PACKARD BRASIL LTDA AL. RIO NEGRO, 00750, 06454000 - ALPHAVILLE - BARUERI - SP					Agência/Código Beneficiário
CNPJ/CPF: 61.797.924/0001-55					2938/00473-2
Data do documento	Núm. do documento	Espécie Doc.	Aceite	Data Processamento	Nosso Número
10/06/2024	668344	DMI	N	10/06/2024	157 / 00062345 - 9
Uso do Banco	Carteira	Espécie	Quantidade	Valor	(-) Valor do Documento
	157	R\$			8.118,98
Instruções de responsabilidade do BENEFICIÁRIO. Qualquer dúvida sobre este boleto contate o BENEFICIÁRIO.					(-) Descontos/Abatimento
					(+) Juros/Multa
					(=) Valor Cobrado
Pagador: CONSELHO REGIONAL DE ECONOMIA RUA LIBERO BADARO, 01009905 - CENTRO - SAO PAULO - SP					CNPJ/CPF: 62.144.084/0001-94
Beneficiário final:					CNPJ/CPF:

Autenticação mecânica

Itaú Banco Itaú S.A. | 341-7

34191.57007 06234.592936 80047.320009 8 97700000811898

Local de pagamento: Pague pelo aplicativo, internet ou em agências e correspondentes.					Vencimento
Beneficiário					07/07/2024
HEWLETT PACKARD BRASIL LTDA AL. RIO NEGRO, 00750, 06454000 - ALPHAVILLE - BARUERI - SP					Agência/Código Beneficiário
CNPJ/CPF: 61.797.924/0001-55					2938/00473-2
Data do documento	Núm. do documento	Espécie Doc.	Aceite	Data Processamento	Nosso Número
10/06/2024	668344	DMI	N	10/06/2024	157 / 00062345 - 9
Uso do Banco	Carteira	Espécie	Quantidade	Valor	(-) Valor do Documento
	157	R\$			8.118,98
Instruções de responsabilidade do BENEFICIÁRIO. Qualquer dúvida sobre este boleto contate o BENEFICIÁRIO.					(-) Descontos/Abatimento
					(+) Juros/Multa
					(=) Valor Cobrado
Pagador: CONSELHO REGIONAL DE ECONOMIA RUA LIBERO BADARO, 01009905 - CENTRO - SAO PAULO - SP					CNPJ/CPF: 62.144.084/0001-94
Beneficiário final:					CNPJ/CPF:

Ficha de Compensação

Autenticação mecânica



Em caso de dúvida, de parte de quem comprovante, contate seu gerente ou a Central no 40901685 (capitais e regiões metropolitanas) ou 0800 7701685 (demais localidades). Reclamações, informações e cancelamentos. SAC 0800 728 0728, 24 horas por dia (7x24). Fone: www.itaubr.com.br/bba. Se não ficar satisfeito com a solução, contate a Ouvidoria: 0800 570 0011, em dias úteis, das 9h às 18h. Deficiente auditivo/fala: 0800 722 1722



Cobrança / Títulos

G3331909555005021
19/06/2024 10:07:11

Cliente

JF061994
Opção para pagamento
Agência
Conta corrente

CONSELHO REGIONAL DE ECONOMIA 2 REGIAO
Débito em conta corrente
1897-X
615401-8 CONSELHO REGIONAL DE ECON

Título

Beneficiário:
Nome Fantasia:
Pagador:

HEWLETT PACKARD BRASIL LTDA - 61.797.924/0001-55
HEWLETT PACKARD BRASIL LTDA
CONSELHO REGIONAL DE ECONOMIA - 62.144.084/0001-94

Código de barras
Banco Emissor
Data vencimento
Data pagamento

34191.57007 06234.592936 80047.320009 8 97700000811898
ITAU UNIBANCO S.A.
07/07/2024
08/07/2024

Valor documento:		8.118,98
Desc./abatimentos:	(-)	0,00
Outras deduções:	(-)	0,00
Juros/multa:	(+)	0,00
Outros acréscimos:	(+)	0,00
Valor cobrado:	[=]	8.118,98

Verifique na parte superior da tela, botão Pendências, "Transações" ou "Liberações", para liberar seu pagamento de boleto.

Pendência número: 321411552.

Usuário: JF061994 NEIA DE SOUZA SA TELES.

10/07/2024 - BANCO DO BRASIL - 08:56:04
189701897 0001

COMPROVANTE DE PAGAMENTO DE TITULOS

CLIENTE: CONSELHO REGIONAL DE ECON
AGENCIA: 1897-X CONTA: 615.401-8

ITAU UNIBANCO S.A.

34191570070623459293680047320009897700000811898

BENEFICIARIO:

HEWLETT PACKARD BRASIL LTDA

NOME FANTASIA:

HEWLETT PACKARD BRASIL LTDA

CNPJ: 61.797.924/0001-55

BENEFICIARIO FINAL:

HEWLETT PACKARD BRASIL LTDA

CNPJ: 61.797.924/0001-55

PAGADOR:

CONSELHO REGIONAL DE ECONOMIA

CNPJ: 62.144.084/0001-94

NR. DOCUMENTO 70.803
DATA DE VENCIMENTO 07/07/2024
DATA DO PAGAMENTO 08/07/2024
VALOR DO DOCUMENTO 8.118,98
VALOR COBRADO 8.118,98

NR. AUTENTICACAO 5.59E.CF2.F71.0BA.7EA

Central de Atendimento BB

4004 0001 Capitais e regioes metropolitanas

0800 729 0001 Demais localidades.

Consultas, informacoes e servicos transacionais.

SAC BB

0800 729 0722

Informacoes, reclamacoes, cancelamento de
produtos e servicos.

Ouvidoria

0800 729 5678

Reclamacoes nao solucionadas nos canais
habituais agencia, SAC e demais canais de
atendimento.

Atendimento a Deficientes Auditivos ou de Fala

0800 729 0088

Informacoes, reclamacoes, cancelamento de cartao,
outros produtos e servicos de Ouvidoria.



CORECON^{SP}
CONSELHO REGIONAL DE ECONOMIA

REQUISIÇÃO

DATA: 18/06/2024		VENCIMENTO: 07/07/2024	
VALOR: R\$ 3.514,21			
JUSTIFICATIVA: REFERE-SE AO PAGAMENTO DA MANUTENÇÃO DE EQUIPAMENTO PARA A IMPLEMENTAÇÃO DA EXTENSÃO DA GARANTIA DO SERVIDOR.			
DADOS DO REQUISITANTE:			
REQUISITANTE (FISCAL DA DESPESA): Marco Aurélio			
DEPARTAMENTO: TI			
REFERÊNCIA:			
PROCESSO: PC 24/2024			
FORNECEDOR: HEWLETT - PACKARD BRASIL LTDA			
CNPJ FORNECEDOR: 61.797.924/0002-36			
NÚMERO DO DOCUMENTO: 668343			
CONTABILIZAÇÃO:			
CONTA ORÇAMENTARIA: 6.3.1.3.04.01.005 Serviços de TI			
PAGAMENTO:			
Boleto Bancário: <input checked="" type="checkbox"/>			
Cheque/Dinheiro mediante recibo: <input type="checkbox"/>			
Depósito: <input type="checkbox"/>			
DADOS BANCÁRIOS (PARA DEPÓSITO):			
Favorecido: -----		CNPJ / CPF: -----	
Banco: -----	Agência: -----	Conta: -----	
ANEXOS: NFS-e e boleto.			
OBSERVAÇÕES: -----			
AUTORIZAÇÃO:			
PRESIDENTE:	GERENTE EXECUTIVO:	GESTOR DA DESPESA:	FISCAL DA DESPESA:



PREFEITURA MUNICIPAL DE BARUERI
SECRETARIA DE FINANÇAS



NOTA FISCAL ELETRONICA DE SERVICOS - NFE A autenticidade desta Nota Fiscal Eletrônica de Serviços poderá ser confirmada na página da Prefeitura de Barueri na Internet, no Endereço: http://www.barueri.sp.gov.br/nfe	Data Emissão	Hora Emissão	NOTA FISCAL ELETRÔNICA DE SERVICOS E FATURA
	07/06/2024	15:36	
	Número Autenticação		Número da Nota
	109Y.0317.0091.1248799-Y		668343
	Número RPS	Série RPS	Data RPS
	000048777	R1	06/06/2024

Prestador de Serviços HEWLETT- PACKARD BRASIL LTDA ALAMEDA RIO NEGRO , 750 - Andar TÉRREO - Sala RJ ALPHAVILLE CENTRO INDUSTR E EMPR / ALPHAVILLE CEP 06454-000 - BARUERI - SP CNPJ/CPF 61.797.924/0002-36 Telefone	Inscrição Municipal 5.39202-6 e-mail
--	---

Nome Fantasia do Terceiro CONSELHO REGIONAL DE ECONOMIA DOIS REGIAO		CPF/CNPJ 62.144.084/0001-94
Endereço RUA LIBERO BADARO, 425		Complemento 14 ANDAR
CEP 01009-905	Bairro CENTRO	Cidade São Paulo
UF SP		
E-mail secpresidencia@coreconsp.org.br; nfe@hpo.com		

Qtd	Descrição do Serviço	Código Serviço	Alíquota	Valor Unitário	Valor Total
1	MANUTENÇÃO DE EQUIP. P/ INFORMÁTICA E AUTOMAÇÃO	140113214	2,00	3.514,21	3.514,21

DISCRIMINAÇÃO DOS SERVIÇOS E INFORMAÇÕES RELEVANTES

QTD: 1 VL UNIT: 3514,21 VL TOTAL: 3514,21 - NRO CONTRATO SERV SUPORTE TECNICO : 0017374371 NUMERO D E REFERENCIA : 2155678030 PERIODO FAT. 15.05.2024 - 14.05.2029 ATTN: Julia Goggi de Lima

RETER IRRF 4.8% R\$168,68

RETER PIS 0,65% COFINS 3,00% CSLL 1,00%

NF não sujeita a retenção da contribuição previdenciária de 11% de que trata a IN RFB-971/09

Valor total aprox. dos tributos da NF (conf Lei 12741/12 e Decreto 8264/2014): Municipal: R\$175,71 e Federal: R\$472,66. - Fonte: IBPT

Contrato OPE-0017374371

SO: 2155678030 N.FIN:

CLIENTE: 0501789334 PEDIDO:

VALORES DE REPASSE A TERCEIROS R\$ 0,00	Observações ISSQN devido a: BARUERI-SP
---	---

IRRF	PIS/PASEP	COFINS	CSLL
168,68	22,84	105,43	35,14

VALOR TOTAL DA NOTA 3.514,21

Fatura Nº	Valor da Fatura R\$	Forma Pagamento
668343	R\$ 3.182,12	30 Dias

Valor por Extensão
três mil cento e oitenta e dois reais e doze centavos

A autenticidade desta Nota Fiscal Eletrônica de Serviços poderá ser confirmada na página da Prefeitura de Barueri na Internet, no Endereço: http://www.barueri.sp.gov.br/nfe	Código Autenticado 109Y.0317.0091.1248799-Y
--	---

RECEBEMOS DA EMPRESA HEWLETT- PACKARD BRASIL LTDA OS SERVIÇOS CONSTANTES DESTA NOTA FISCAL ELETRÔNICA DE SERVIÇOS	Número da Nota 668343	Série da Nota
Local	Data	Assinatura

RECIBO DO PAGADOR

Itaú Banco Itaú S.A. | 341-7 | 34191.57007 06234.672936 80047.320009 7 97700000351421

Local de pagamento: Pague pelo aplicativo, internet ou em agências e correspondentes.					Vencimento 07/07/2024
Beneficiário HEWLETT PACKARD BRASIL LTDA CNPJ/CPF: 61.797.924/0001-55 AL. RIO NEGRO, 00750, . 06454000 - ALPHAVILLE - BARUERI - SP					Agência/Código Beneficiário 2938/00473-2
Data do documento 10/06/2024	Núm. do documento 668343	Espécie Doc. DMI	Aceite N	Data Processamento 10/06/2024	Nosso Número 157 / 00062346 - 7
Uso do Banco	Carteira 157	Espécie R\$	Quantidade	Valor	(-) Valor do Documento 3.514,21
Instruções de responsabilidade do BENEFICIÁRIO. Qualquer dúvida sobre este boleto contate o BENEFICIÁRIO.					(-) Descontos/Abatimento
					(+) Juros/Multa
					(=) Valor Cobrado
Pagador: CONSELHO REGIONAL DE ECONOMIA CNPJ/CPF: 62.144.084/0001-94 RUA LIBERO BADARO , 01009905 - CENTRO - SAO PAULO - SP					
Beneficiário final:					CNPJ/CPF:

Autenticação mecânica

Itaú Banco Itaú S.A. | 341-7 | 34191.57007 06234.672936 80047.320009 7 97700000351421

Local de pagamento: Pague pelo aplicativo, internet ou em agências e correspondentes.					Vencimento 07/07/2024
Beneficiário HEWLETT PACKARD BRASIL LTDA CNPJ/CPF: 61.797.924/0001-55 AL. RIO NEGRO, 00750, . 06454000 - ALPHAVILLE - BARUERI - SP					Agência/Código Beneficiário 2938/00473-2
Data do documento 10/06/2024	Núm. do documento 668343	Espécie Doc. DMI	Aceite N	Data Processamento 10/06/2024	Nosso Número 157 / 00062346 - 7
Uso do Banco	Carteira 157	Espécie R\$	Quantidade	Valor	(-) Valor do Documento 3.514,21
Instruções de responsabilidade do BENEFICIÁRIO. Qualquer dúvida sobre este boleto contate o BENEFICIÁRIO.					(-) Descontos/Abatimento
					(+) Juros/Multa
					(=) Valor Cobrado
Pagador: CONSELHO REGIONAL DE ECONOMIA CNPJ/CPF: 62.144.084/0001-94 RUA LIBERO BADARO , 01009905 - CENTRO - SAO PAULO - SP					
Beneficiário final:					CNPJ/CPF:



Ficha de Compensação

Autenticação mecânica



Cobrança / Títulos

G3331909555005021
19/06/2024 10:06:48

Cliente

JF061994
Opção para pagamento
Agência
Conta corrente

CONSELHO REGIONAL DE ECONOMIA 2 REGIAO
Débito em conta corrente
1897-X
615401-8 CONSELHO REGIONAL DE ECON

Título

Beneficiário:
Nome Fantasia:
Pagador:

HEWLETT PACKARD BRASIL LTDA - 61.797.924/0001-55
HEWLETT PACKARD BRASIL LTDA
CONSELHO REGIONAL DE ECONOMIA - 62.144.084/0001-94

Código de barras
Banco Emissor
Data vencimento
Data pagamento

34191.57007 06234.672936 80047.320009 7 97700000351421
ITAU UNIBANCO S.A.
07/07/2024
08/07/2024

Valor documento: 3.514,21

Desc./abatimentos:	(-)	0,00
Outras deduções:	(-)	0,00
Juros/multa:	(+)	0,00
Outros acréscimos:	(+)	0,00
Valor cobrado:	[=]	3.514,21

Verifique na parte superior da tela, botão Pendências, "Transações" ou "Liberações", para liberar seu pagamento de boleto.

Pendência número: 321410916.

Usuário: JF061994 NEIA DE SOUZA SA TELES.

10/07/2024 - BANCO DO BRASIL - 08:56:04
189701897 0001

COMPROVANTE DE PAGAMENTO DE TITULOS

CLIENTE: CONSELHO REGIONAL DE ECON
AGENCIA: 1897-X CONTA: 615.401-8
=====

ITAU UNIBANCO S.A.

34191570070623467293680047320009797700000351421

BENEFICIARIO:

HEWLETT PACKARD BRASIL LTDA

NOME FANTASIA:

HEWLETT PACKARD BRASIL LTDA

CNPJ: 61.797.924/0001-55

BENEFICIARIO FINAL:

HEWLETT PACKARD BRASIL LTDA

CNPJ: 61.797.924/0001-55

PAGADOR:

CONSELHO REGIONAL DE ECONOMIA

CNPJ: 62.144.084/0001-94

NR. DOCUMENTO 70.802
DATA DE VENCIMENTO 07/07/2024
DATA DO PAGAMENTO 08/07/2024
VALOR DO DOCUMENTO 3.514,21
VALOR COBRADO 3.514,21
=====

NR.AUTENTICACAO E.296.363.CFF.092.3CF
=====

Central de Atendimento BB

4004 0001 Capitais e regioes metropolitanas

0800 729 0001 Demais localidades.

Consultas, informacoes e servicos transacionais.

SAC BB

0800 729 0722

Informacoes, reclamacoes, cancelamento de
produtos e servicos.

Ouvidoria

0800 729 5678

Reclamacoes nao solucionadas nos canais
habituais agencia, SAC e demais canais de
atendimento.

Atendimento a Deficientes Auditivos ou de Fala

0800 729 0088

Informacoes, reclamacoes, cancelamento de cartao,
outros produtos e servicos de Ouvidoria.