

Serviço HPE Proactive Care

Adendo para soluções HPE SimpliVity

Visão geral do serviço

Este adendo à folha de dados do HPE Proactive Care descreve o Serviço HPE Proactive Care quando adquirido para **soluções HPE SimpliVity**. Ele também detalha os recursos suplementares de serviço fornecidos para os produtos elegíveis HPE SimpliVity, conforme descrito na tabela Recursos de serviço. O cliente também deve adquirir os serviços HPE Proactive Care nas configurações de hardware e software elegíveis do HPE SimpliVity para se qualificar para os serviços descritos aqui. Consulte a **folha de dados** dos serviços HPE Proactive Care para obter mais informações.

Benefícios do serviço

O HPE Proactive Care para HPE SimpliVity baseia-se nos Serviços HPE Proactive Care, fornecendo recursos de serviço adicionais especificamente para soluções elegíveis HPE SimpliVity. Reconhecendo que a velocidade da TI agora exige que a equipe adquira novos conhecimentos continuamente e se adapte rápido,

o serviço HPE Proactive Care para HPE SimpliVity foi projetado para ajudar você a obter o máximo da solução HPE SimpliVity. Ele fornece acesso a informações e conhecimentos relevantes sobre o HPE SimpliVity, além de oferecer consultoria operacional e técnica, conforme descrito aqui.

Tabela 1. Características do serviço

Biblioteca de conhecimento	<p>A HPE fornece acesso a uma biblioteca aprimorada de conhecimento do HPE SimpliVity, que inclui artigos e vídeos de especialistas, oferecendo as melhores práticas e o conhecimento técnico do HPE SimpliVity. A biblioteca de conhecimento ajuda os clientes a entenderem como gerenciar e operar melhor a solução HPE SimpliVity e fornece informações sobre novas tendências e recursos.</p> <p>Esses artigos da biblioteca de conhecimento estão disponíveis no Centro de suporte HPE. Os artigos também podem ser fornecidos em resposta a uma pergunta ou postagem no fórum ou como um link compartilhado por meio de um caso de suporte aberto.</p>
Orientação técnica e operacional geral	<p>A HPE se esforça para fornecer consultoria técnica e operacional geral para as dúvidas de clientes, recebidas especificamente para as áreas de tópicos descritas aqui, referentes à operação e ao gerenciamento do ambiente HPE SimpliVity do cliente. O aconselhamento técnico e operacional está disponível durante os dias e horários comerciais locais padrão da HPE, exceto feriados da HPE. As solicitações de consultoria operacional e técnica são tratadas como incidentes de software não críticos, conforme descrito na folha de dados do serviço HPE Proactive Care. Quando relevante, a HPE identifica documentos, vídeos e artigos da base de conhecimento para ajudar nos tópicos abordados.</p> <p>Além de qualquer limitação ou exclusão estabelecida neste adendo à folha de dados, qualquer aconselhamento técnico e operacional da HPE é fornecido especificamente para os tópicos detalhados aqui e apenas para os produtos HPE SimpliVity cobertos por esses serviços:</p> <p>Aconselhamento e orientações gerais</p> <ul style="list-style-type: none"> • Uso ou procedimentos corretos para usar os recursos do produto HPE SimpliVity • Assistência na identificação de documentação relevante ou artigos da base de conhecimento • Consultoria de melhores práticas da HPE para ajudar o cliente a gerenciar e manter a solução HPE SimpliVity • Navegação básica e uso da interface de gerenciamento HPE SimpliVity • Orientação relacionada à interação do hipervisor com o HPE SimpliVity <p>Aconselhamento de gerenciamento de capacidade</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ajuda para entender as tendências atuais de capacidade da solução HPE SimpliVity • Fornece orientações gerais relacionadas aos recursos de administração de backup e retenção • Fornece conselhos e orientações gerais em relação ao balanceamento da capacidade de armazenamento do HPE SimpliVity <p>Suporte para configuração</p> <ul style="list-style-type: none"> • Orientação sobre a configuração geral da solução HPE SimpliVity, que pode incluir recomendações de melhores práticas com base na experiência operacional da HPE • Orientação e aconselhamento para possíveis etapas para ajudar a trazer uma solução HPE SimpliVity para uma configuração compatível
Resposta do fórum da comunidade	<p>A HPE responde a perguntas não atendidas pelo fórum oficial da comunidade HPE SimpliVity coberto por este serviço. A HPE se esforça para responder às postagens de clientes autorizados em dois dias úteis. Quando as postagens no fórum levantam tópicos que devem ser abordados por meio do suporte reativo padrão da HPE, a HPE entra em contato com o cliente e solicita o envio de um caso de suporte formal inserido nos processos padrão de gerenciamento de casos do HPE Proactive Care.</p>

Pré-requisitos

O cliente deve adquirir o HPE Proactive Care no hardware e software HPE SimpliVity para receber os recursos de serviço definidos.



Responsabilidades do cliente

Além do descrito na folha de dados do HPE Proactive Care Service, os clientes são responsáveis pelo seguinte:

- Manter um conhecimento administrativo funcional das tecnologias de virtualização e do HPE SimpliVity. As orientações e os conselhos de melhores práticas da HPE pressupõem um entendimento operacional dos principais conceitos e não foram projetados para substituir o treinamento básico sobre as tecnologias de virtualização ou do HPE SimpliVity.
- Reter as versões de hardware e software do HPE SimpliVity, conforme recomendado pela HPE.

Limitações do serviço

O aconselhamento técnico e operacional geral limita-se ao uso geral, ao aconselhamento técnico e de melhores práticas da HPE para soluções HPE SimpliVity, onde não há dependências no ambiente específico do cliente ou nas configurações exclusivas da implantação. Quaisquer conselhos específicos necessários que sejam pertinentes aos requisitos de implementação exclusivos do cliente estão fora do escopo destes serviços e podem ser adquiridos separadamente.

Qualquer recomendação, melhor prática ou recomendação geral da HPE tem como base as informações fornecidas pelo cliente com a intenção de ajudar nas áreas descritas aqui. Qualquer implementação das recomendações ou melhores práticas da HPE está fora do escopo destes serviços. Quaisquer orientações e conselhos sobre configuração de rede são limitados à configuração nas camadas de hardware, software e virtualização da solução HPE SimpliVity.

As exclusões que se aplicam ao aconselhamento técnico e operacional geral da HPE incluem, entre outras, o seguinte:

- Qualquer otimização, ajuste de desempenho e problemas relacionados ao desempenho
- Uso não padrão do software HPE SimpliVity ou uso em contradição com nossas recomendações
- Suporte de hardware ou software de terceiros em execução ou conectado a uma solução HPE SimpliVity
- Treinamento formal ou informal de conceitos técnicos (incluindo virtualização) necessários para administrar as soluções HPE SimpliVity

Elegibilidade do serviço

A solução **HPE SimpliVity** deve ser uma configuração de hardware HPE compatível executando o software HPE SimpliVity e coberta por um contrato ativo do serviço HPE Proactive Care. O serviço exige que todo o hardware, opções de hardware e software sejam cobertos pelo serviço HPE Proactive Care. Isso significa que todas as partes da solução HPE SimpliVity precisam ter o mesmo nível de serviço. O HPE Proactive Care (incluindo o HPE Proactive Care para HPE SimpliVity) não foi projetado para ser comprado em configurações somente de software devido à natureza integrada da disponibilização do serviço, portanto, todo o software e hardware na solução devem ser comprados com o mesmo nível de serviço do HPE Proactive Care.

Cláusulas gerais/Outras exceções

- Este serviço foi desenvolvido para clientes que precisam de orientação operacional e técnica geral, dentro do escopo dos tópicos descritos acima, continuamente.
- Os serviços gerais de consultoria técnica e operacional do HPE SimpliVity são fornecidos durante os dias úteis padrão da HPE, excluindo final de semana e feriados da HPE, e durante o horário comercial padrão da HPE específico do país.
- 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.

Saiba mais em
hpe.com/pointnext

 **Compartilhe agora**

 **Veja atualizações**


**Hewlett Packard
Enterprise**

©Copyright 2018 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.

a00059789PTL, novembro de 2018