

Folha de dados complementar

Esta ficha técnica suplementar fornece mais requisitos e limitações gerais que se aplicam às ofertas de suporte da HPE, como material de suporte, a menos que acordado de outra forma por escrito pela HPE.

1. Elegibilidade do serviço

- **Suporte de hardware - Elegibilidade geral:** Os produtos de hardware devem estar em boas condições operacionais, conforme determinação razoável da HPE, para que sejam elegíveis para a substituição sob o suporte. Os produtos elegíveis devem ser mantidos de acordo com as mais recentes especificações de configuração e níveis de revisão da HPE.
- **Devolver ao Suporte:** Se o suporte da HPE expirar, a HPE poderá cobrar taxas adicionais para retomar o suporte e/ou exigir a realização de determinadas atualizações de hardware ou software antes de retomar o suporte.
- **Uso de ferramentas de serviço de uso exclusivo:** Durante a vigência dos serviços de suporte aplicáveis, a HPE pode exigir que o Cliente instale, use e faça manutenção de determinadas ferramentas de diagnóstico e manutenção, o que inclui ferramentas de diagnóstico que podem já estar incluídas no produto (“Ferramentas de serviço de uso exclusivo”) como parte dos serviços de suporte. Adicionalmente, é possível que seja solicitado ao Cliente que auxilie a HPE com a execução das ferramentas de serviço de uso exclusivo e forneça à HPE o uso do recurso de transferência de dados eletrônica por meio de uma linha de comunicações aprovada mutuamente. O uso das ferramentas de serviço de uso exclusivo está sujeito ao material de suporte. Após o término dos serviços de suporte, o Cliente concorda em devolver ou excluir as ferramentas de serviço de uso exclusivo ou permitir que a HPE remova essas ferramentas de serviço de uso exclusivo. As ferramentas de serviço de uso exclusivo são e permanecem como propriedade única e exclusiva da HPE e são fornecidas “como estão”.

2. Limitações de suporte

- **Disponibilidade local do suporte:** A menos que especificado de outra forma nos materiais de suporte, a HPE não fornecerá serviços de suporte fora do país de compra especificado na entrega. O suporte da HPE não está disponível em todos os países ou áreas. Adicionalmente, o fornecimento de suporte fora das áreas de cobertura aplicáveis da HPE pode resultar em cobranças adicionais, tempos de resposta mais longos, compromissos de restauração ou reparo reduzidos e horas de cobertura reduzidas.
- **Suporte de versão:** A HPE fornece suporte apenas para a versão atual e para a versão imediatamente anterior do software da HPE, desde que o software da HPE seja usado em configurações especificadas pela HPE no nível de versão especificado pela HPE.
- **Realocação e impacto no suporte:** A realocação de qualquer produto sob garantia ou suporte é de responsabilidade do Cliente. Os serviços de realocação podem ser disponibilizados pela HPE. Se a HPE não fornecer serviços de realocação para os produtos contemplados, a HPE reserva-se o direito de inspecionar e recertificar os produtos após a realocação. Todos os serviços de inspeção e recertificação realizados pela HPE estão sujeitos à taxa de recertificação aplicável da HPE. O reparo de qualquer dano identificado está sujeito ao tempo e às taxas de materiais da HPE.
- É possível que a recertificação exija um período de monitoramento para validar que o produto retornou à condição correta de operação. Sem a recertificação, o produto não será contemplado pela garantia ou suporte da HPE, e qualquer solicitação de serviço estará sujeita ao tempo e às taxas de materiais da HPE. Pode ser necessário um aviso prévio razoável à HPE para realizar a recertificação e fornecer suporte após a realocação.
- **Suporte de vários fornecedores:** A HPE poderá descontinuar o suporte a produtos que não sejam da marca HPE se o fabricante ou licenciador deixar de oferecer suporte a eles.

- **Modificações:** Pode ser que o Cliente precise modificar produtos para melhorar sua operação, sua capacidade de receber suporte e sua confiabilidade, ou para atender a requisitos legais.
- **Fim da vida útil de suporte (EOSL):** Se a HPE estiver fornecendo serviços de suporte para produtos que atingiram o EOSL, a HPE fornecerá esses serviços “como estão” e não fará qualquer declaração nem dará garantia em relação aos serviços. Se os termos e condições específicos da EOSL entrarem em conflito com esta ficha técnica suplementar, os termos específicos da EOSL devem prevalecer.

3. Responsabilidades do Cliente

- **Acesso ao local e ao produto:** O Cliente fornecerá o acesso da HPE aos produtos contemplados sob suporte. Caso aplicável, o Cliente oferecerá:
 - uma área de suporte adequado em uma distância razoável dos produtos; e
 - acesso e uso das informações, dos recursos do Cliente e as instalações conforme necessário; e
 - acesso necessário conforme descrito no Material de Suporte. Se o Cliente não fornecer esses acessos e
 - se a HPE não puder fornecer suporte, a HPE poderá cobrar o Cliente pelo serviço de suporte conforme as taxas de serviço de suporte divulgadas pela HPE. O Cliente é responsável por remover todos os produtos inelegíveis para o suporte. Se o fornecimento do suporte for dificultado devido a produtos inelegíveis, a HPE poderá cobrar o Cliente pelo suporte conforme as taxas de serviço divulgadas pela HPE.
- **Licenças e Atualizações:** A HPE pode recusar-se a fornecer o suporte se o Cliente não puder comprovar seu direito sobre os produtos. Se o Cliente autorizar um terceiro a atuar como seu agente e baixar as atualizações em seu nome, usando o direito do Cliente, este será totalmente responsável pela aderência dos agentes aos termos do contrato do Cliente com a HPE.
- **Direitos de licença de software:** De acordo com o tipo de licença adquirida, direitos, restrições ou obrigações adicionais de suporte e licença podem estar indicados na documentação de suporte e do produto específico do software do Cliente.
- **Unidades de empréstimo:** Se unidades de empréstimo forem fornecidas como parte do suporte ou garantia, as unidades de empréstimo deverão ser devolvidas à HPE sem encargos ou ônus no final do período de empréstimo. A HPE retém a propriedade dessas unidades de empréstimo e o Cliente arcará com o risco de perda ou dano enquanto estiverem no ambiente do Cliente.
- **Backup de dados:** A compra de serviços de suporte não garante que os dados do Cliente possam ser restaurados se um produto contemplado falhar. Recomenda-se que o Cliente faça o backup de seus dados e sistemas separadamente.
- **Solução alternativa temporária:** Se exigido pela HPE, o Cliente implementará procedimentos ou soluções temporárias fornecidas pela HPE enquanto a HPE trabalha em uma solução permanente.
- **Ambiente de risco:** O Cliente notificará a HPE caso os produtos contemplados do Cliente estiverem em um ambiente que ofereça riscos potenciais à saúde ou à segurança dos funcionários ou subcontratados da HPE. A HPE pode exigir que o Cliente mantenha esses produtos sob a supervisão da HPE e poderá adiar o serviço até que os riscos sejam removidos.
- **Representante autorizado:** O Cliente terá um representante presente durante suportes presenciais da HPE.
- **Lista de produtos:** O Cliente irá criar, manter e atualizar uma lista de todos os produtos sob suporte, incluindo: o local dos produtos, os números de série, os identificadores de sistema designados pela HPE e os níveis de cobertura.
- **Usuários de chamadas designados para a Central de Soluções:** O Cliente irá identificar um número razoável de usuários de chamadas, conforme determinado pela HPE e pelo Cliente (“USUÁRIOS DE CHAMADAS DESIGNADOS”), que podem acessar as centrais de atendimento ao cliente da HPE (“CENTRAIS DE SOLUÇÕES”) ou as ferramentas de ajuda on-line.
- **Qualificações do usuário de chamadas da Central de Soluções:** Os usuários de chamadas designados devem ter um bom conhecimento geral e demonstrar capacidade técnica em manter um ambiente de TI, o que inclui testes de diagnóstico. Se, na opinião razoável da HPE, os problemas forem um resultado da falta de experiência e treinamento geral do usuário de chamadas designado, é possível que seja exigido que o Cliente substitua esse usuário de chamadas designado. Todos os usuários de chamadas

designados devem ter o identificador de sistemas adequado conforme fornecido ao Cliente quando o suporte é iniciado. É possível que a Central de Soluções forneça o suporte em inglês ou em idiomas locais, ou em ambos.

- **Cada parte observará as leis aplicáveis:** A HPE e o Cliente cumprirão suas respectivas responsabilidades como exportadores e importadores nos termos das leis e regulamentos aplicáveis à exportação, importação ou outra transferência de hardware, software, serviços e tecnologia fornecidos pela HPE nos termos deste Contrato, incluindo as leis de exportação, importação e sanções dos Estados Unidos e outras jurisdições aplicáveis. Se o Cliente exportar, importar ou transferir de qualquer outra forma tecnologias e/ou produtos fornecidos de acordo com este contrato, o Cliente será responsável por observar este Contrato e qualquer legislação ou regulamentação de exportação importação e sanções aplicável e por obter qualquer autorização necessária. O cliente reconhece que a HPE não pode fornecer, direta ou indiretamente, qualquer software, Serviços ou tecnologia para:
 - países ou territórios embargados ou sancionados (atualmente Cuba, Irã, Coreia do Norte, Síria, a região Crimeia da Ucrânia, República Popular de Lugansk (LNR) da Ucrânia e a República Popular de Donetsk (DNR) da Ucrânia) ou para residentes e partes destes países; ou
 - qualquer parte sujeita a sanções de controle comercial ou bloqueando medidas, incluindo aquelas designadas em uma das listas de partes negadas ou restritas incluídas na Lista de Rastreamento Consolidada dos Departamentos de Estado, Comércio e Tesouro dos Estados Unidos (disponível em trade.gov/consolidated-screening-list) ou a União Europeia (UE) (disponível em data.europa.eu/data/datasets/consolidated-list-of-persons-groups-and-entities-subject-to-eu-financial-sanctions?locale=en). O Cliente garante que nenhum local ou destinatário de software, serviços e tecnologia da HPE está sujeito a qualquer uma dessas restrições.

A HPE pode suspender ou encerrar o desempenho das obrigações nos termos deste Contrato sem penalidade se:

- o Cliente violar qualquer exportação, importação ou lei ou regulamentação de sanções aplicável;
- garantir a conformidade das partes, conforme necessário, sob exportação, importação ou lei ou regulamentação de sanções aplicável dos EUA ou outra jurisdição;
- cumprir com as leis aplicáveis, conforme necessário. O Cliente garante que notificará a HPE se passar a ser sujeito ou alvo de qualquer uma das restrições listadas acima.

4. Disposições gerais

- **Cancelamento do Cliente:** Exceto para serviços de suporte com pacotes, o Cliente pode cancelar pedidos de suporte ou excluir produtos de um pedido de suporte existente mediante aviso por escrito com 60 (sessenta) dias de antecedência caso o Cliente venda ou interrompa o uso dos produtos sob suporte ou faça um upgrade para uma tecnologia HPE mais recente que esteja mantida sob o suporte da HPE.
- **Cancelamento da HPE:** A HPE pode interromper o suporte a produtos e serviços de suporte específicos que não estejam mais incluídos na oferta de suporte da HPE mediante aviso prévio de 60 (sessenta) dias.
- **Reembolso do Cliente:** Se aplicável, a HPE reembolsará ao Cliente um valor proporcional por qualquer suporte pré-pago não utilizado se cancelado de acordo com esta Seção 4, sujeito a outras restrições ou taxas de rescisão antecipada que possam já estar estabelecidas por escrito.
- **Preço:** Exceto para o suporte pré-pago ou se acordado de outra forma por escrito, a HPE pode alterar os preços de suporte mediante aviso prévio de 60 (sessenta) dias.
- **Peças de substituição:** Peças podem ser unidades de substituição completas, ou podem ser novas ou equivalentes a novas em desempenho e confiabilidade, e recebem garantia como peças novas. As peças de reposição tornam-se propriedade da HPE, a menos que o Cliente tenha adquirido a Retenção de mídia defeituosa (“DMR”) ou a Retenção de mídia defeituosa abrangente (“CDMR”).
- **Sanitização de mídia:** O Cliente é responsável por limpar ou remover adequadamente os dados dos produtos a serem substituídos e devolvidos à HPE como parte do processo de reparo para ajudar a garantir a proteção dos dados do Cliente.
- **Proteção de dados:** Na medida em que a HPE faz o tratamento de dados pessoais em nome do Cliente durante a prestação de serviços, o Contrato de Privacidade e Segurança de Dados para Serviços Profissionais e de Suporte da HPE, encontrado em: hpe.com/us/en/legal/customer-privacy.html, será aplicado.

- **Traduções:** Exceto onde a legislação local exige que a versão traduzida desta ficha técnica suplementar tenha precedência, em caso de conflito, a versão em inglês controla a definição e os resultados do serviço.

5. Serviços de suporte em pacote da HPE

- Os termos desta Seção 5 se aplicam apenas a compras de serviços de suporte em pacote da HPE.
- Os “serviços de suporte em pacote da HPE” são predefinidos em termos de acordos de nível de serviço (“SLA”) e serviços de suporte pré-pagos que são oferecidos juntos como uma unidade aos Clientes (“PSS”). Os PSS são descritos na ficha técnica e nesta ficha técnica suplementar (o “material de suporte”), os quais estabelecem a oferta da HPE, os requisitos de elegibilidade, as limitações do serviço e as responsabilidades do Cliente. O Material de Suporte pode ser encontrado no site Support Services Central da HPE localizado em: ssc.hpe.com/portal/site/ssc/ e também:
 - adquirido no momento da venda do produto contemplado, ou dentro de 90 dias após a compra, ou
 - adquirido no final da garantia ou antes do período de cobertura do suporte (“Pós-garantia e renovação de serviços de suporte em pacote da HPE”), conforme descrito com mais detalhes abaixo.
- **Registro.** As informações de registro são coletadas do Cliente usuário final em uma compra direta ou por meio do(s) parceiro(s) autorizado(s) da HPE em uma compra de canal (“Entidade Compradora”) no momento do envio do pedido, permitindo, assim, o registro no sistema. Caso o registro no sistema não ocorra, a Entidade Compradora é responsável por registrar o produto que terá suporte dentro de dez (10) dias após a compra do serviço de suporte, usando as instruções de registro presentes em cada pacote, e-mail ou conforme orientado pela HPE. **A HPE NÃO É OBRIGADA A FORNECER SERVIÇOS DE SUPORTE EM PACOTE DA HPE SE O CLIENTE OU A ENTIDADE COMPRADORA NÃO REGISTRAR O PRODUTO CONFORME DECLARADO NESTE DOCUMENTO.**
- **Território para fornecimento de serviços:** A HPE fornecerá (ou fará com que sejam fornecidos) os serviços de suporte em pacote da HPE em todo o Espaço Econômico Europeu (“EEE”) dentro e fora de um país comprador do EEE. A HPE reserva-se o direito de recuperar do Cliente qualquer diferença de preço entre o país de compra e o preço em vigor no momento do pedido no país de destino do fornecimento de serviço quando o registro de suporte for concluído.
- **Cessão:** O Contrato relacionado aos serviços de suporte em pacote da HPE só pode ser cedido em conexão com a venda do produto abrangido. O Cliente ou parceiro autorizado da HPE, como cedente, deve informar a HPE quando o produto abrangido for vendido. A cessão deve ser feita por escrito, assinada pelo cedente e pelo cessionário, que devem aceitar os termos e condições dos serviços de suporte aplicáveis da HPE e estarem disponíveis para inspeção pela HPE. O registro (ou um ajuste adequado ao registro da HPE existente), incluindo o fornecimento da documentação listada nesta seção, deve ocorrer dentro de dez (10) dias após a compra do proprietário anterior. A HPE não é obrigada a fornecer os serviços de suporte em pacote da HPE ao cessionário até que a cessão seja registrada nos sistemas da HPE. A cessão não será válida se o Cliente estiver violando os regulamentos de exportação locais ou dos EUA. O Cliente é responsável por impostos ou taxas associadas a qualquer cessão do contrato. Não obstante o acima exposto, os serviços de suporte em pacote da HPE podem ser fornecidos por um parceiro autorizado.
- **Serviços de suporte em pacote da HPE pós-garantia ou renovação:** Alguns produtos selecionados podem ser elegíveis para a compra de um serviço de suporte em pacote da HPE pós-garantia ou renovação. Esses serviços devem ser adquiridos e registrados da seguinte forma: (1) não antes de 120 dias anteriores à expiração da garantia original do produto ou do serviço de suporte em pacote da HPE previamente adquirido e (2) não depois de 45 dias após a expiração da garantia do produto ou do serviço de suporte em pacote da HPE previamente adquirido (exceto para os serviços de suporte em pacote da HPE de renovação adquiridos em produtos HPE que tenham garantia vitalícia, pois, nesse caso, este requisito de 45 dias não se aplica). Somente um serviço de suporte em pacote da HPE pós-garantia ou renovação pode ser adquirido e registrado no mesmo produto ao mesmo tempo.
- **Aceitação, prazo e rescisão:**
 - Considera-se que a aceitação desses termos pelo Cliente ocorre na hora da compra de serviços de suporte em pacote da HPE pelo Cliente.
 - Serviços de suporte em pacote da HPE vendidos durante a garantia, conforme identificado na cláusula acima referente ao período pós-garantia. O prazo começa na data de início do período de garantia do produto de hardware e se encerrará após a conclusão do número de anos especificado do serviço de suporte adquirido.

- Serviços de suporte em pacote da HPE pós-garantia ou renovação. O prazo começa com a última das seguintes datas: (1) expiração da garantia original do produto, (2) expiração da cobertura do serviço de suporte anterior ou (3) data de compra do serviço de suporte em pacote da HPE, conforme aplicável. Termina após a conclusão do número de anos especificado do serviço de suporte adquirido.
 - Serviços de suporte em pacote independentes da HPE para software. O prazo começa na data de compra do serviço de suporte em pacote da HPE e deve terminar no que ocorrer primeiro: (1) a conclusão do número de anos especificado do serviço adquirido, ou (2) se aplicável, após o encerramento do último incidente coberto.
- **Cancelamento do Cliente:** Os reembolsos totais para os serviços de suporte em pacote da HPE pré-pagos ficam disponíveis somente se o Cliente cancelar dentro de 90 (noventa) dias após a data de início do prazo e desde que nenhum serviço de suporte em pacote da HPE tenha sido fornecido ou executado pela HPE no momento do cancelamento.

Visit [HPE.com](https://www.hpe.com)

[Iniciar conversa](#)

© Copyright 2025 Hewlett Packard Enterprise Development LP. As informações contidas neste documento estão sujeitas a alterações sem aviso prévio. As únicas garantias para serviços e produtos da Hewlett Packard Enterprise são definidas nas declarações de garantia expressa que acompanham os respectivos serviços e produtos. Nada expresso aqui deve ser interpretado como fator constituinte de garantia adicional. A Hewlett Packard Enterprise não deve ser responsabilizada por erros técnicos, editoriais ou por omissões 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.

a50011765ENW, V2 – a50011765PTL, V1

HEWLETT PACKARD ENTERPRISE

Hpe.com

