

**LISBOA**  
Rua António Champalimaud  
Pólo Tecnológico de Lisboa  
Edifício Empresarial 3 – Sala 107  
1600 – 546 LISBOA

**PORTO**  
Centro de Empresas NET  
Edifício PROMONET  
Rua de Salazares, 842  
4149-002 PORTO

**AVEIRO**  
Zona Industrial da Taboeira  
Lote 30  
Armazém G  
3800-055 AVEIRO



**RIS 2048**  
touching technologies

comercial@ris2048.pt  
<http://www.ris2048.pt>  
+351 234 301 550

## PROPOSTA COMERCIAL

a/c	
Cliente	MUNICÍPIO DE CAMINHA
V. Ref <sup>o</sup> .	62/2018_CPR
N. Ref <sup>o</sup> .	1802111-LUF
Data	26.03.2018

Ex.mos Srs.,

Na sequência do vosso contacto, que desde já agradecemos, vimos por este meio remeter para vossa apreciação a presente proposta para fornecimento de serviços de suporte para equipamento HP e manutenção de software HP.

Sem mais de momento, mantemo-nos ao vosso inteiro dispor para prestar os esclarecimentos necessários.

Obrigado pela vossa preferência, subscrevemo-nos com os nossos melhores cumprimentos,

## CONFIGURAÇÃO FINANCEIRA

Descrição	SN	Início	Fim
<b>1 - Serviço HPE Foundation Care NBD (H7J32AC)</b>			
HP 5412R-Gig-T-PoE+ /SFP v2 z12 Switch	SG56GM616X	01/01/2018	31/12/2018
HP DL380 Gen9 12LFF CTO Server	CZJ52802SZ	01/01/2018	31/12/2018
HP iLO Adv incl 1yr TS U E-LTU		01/01/2018	31/12/2018
HP DL380p Gen8 8-SFF CTO Server	CZ2429120K	01/01/2018	31/12/2018
HP iLO Adv incl 1yr TS U E-LTU		01/01/2018	31/12/2018
HP DL380p Gen8 8-SFF CTO Server	CZ2429120L	01/01/2018	31/12/2018
HP iLO Adv incl 1yr TS U E-LTU		01/01/2018	31/12/2018
HP MSL2024 1 Ultrium960 4 Gb FC Library	DEC72500TP	01/01/2018	31/12/2018
<b>2 - Serviço HPE Proactive Care 24 x 7 (HIK92AC)</b>			
HP 3PAR StoreServ 7200c 2N Fld Int Base	CZ35257595	25/06/2018	31/12/2018
HP M6710 900GB 6G SAS 10K 2.5in HDD	2C7523N0NL	25/06/2018	31/12/2018
HP M6710 900GB 6G SAS 10K 2.5in HDD	2C7523N0NK	25/06/2018	31/12/2018
HP M6710 900GB 6G SAS 10K 2.5in HDD	2C7523N0NB	25/06/2018	31/12/2018
HP M6710 900GB 6G SAS 10K 2.5in HDD	2C7523N0NA	25/06/2018	31/12/2018
HP M6710 900GB 6G SAS 10K 2.5in HDD	2C7523N0N8	25/06/2018	31/12/2018
HP M6710 900GB 6G SAS 10K 2.5in HDD	2C7523N0N7	25/06/2018	31/12/2018
HP M6710 900GB 6G SAS 10K 2.5in HDD	2C7523N0N4	25/06/2018	31/12/2018
HP M6710 900GB 6G SAS 10K 2.5in HDD	2C7523N0N3	25/06/2018	31/12/2018
HP M6710 900GB 6G SAS 10K 2.5in HDD	2C7523N0MH	25/06/2018	31/12/2018
HP M6710 900GB 6G SAS 10K 2.5in HDD	2C7523N0NP	25/06/2018	31/12/2018
HP M6710 900GB 6G SAS 10K 2.5in HDD	2C7523N0TX	25/06/2018	31/12/2018
HP M6710 900GB 6G SAS 10K 2.5in HDD	2C7523N0U0	25/06/2018	31/12/2018
HP 8/24 Base 16-ports Enabled SAN Switch	CZC523UETY	25/06/2018	31/12/2018
HP 8/24 Base 16-ports Enabled SAN Switch	CZC523UETA	25/06/2018	31/12/2018
HP M6720 LFF(3.5in) SAS Fld Int Drv Encl	CZ35251N3D	25/06/2018	31/12/2018
HP M6720 2TB 6G SAS 7.2K 3.5in NL HDD	THJ508N07T	25/06/2018	31/12/2018
HP M6720 2TB 6G SAS 7.2K 3.5in NL HDD	THJ508N07U	25/06/2018	31/12/2018
HP M6720 2TB 6G SAS 7.2K 3.5in NL HDD	THJ508N089	25/06/2018	31/12/2018
HP M6720 2TB 6G SAS 7.2K 3.5in NL HDD	THJ508N08A	25/06/2018	31/12/2018
HP M6720 2TB 6G SAS 7.2K 3.5in NL HDD	THJ508N08C	25/06/2018	31/12/2018
HP M6720 2TB 6G SAS 7.2K 3.5in NL HDD	THJ508N08E	25/06/2018	31/12/2018
HP M6720 2TB 6G SAS 7.2K 3.5in NL HDD	THJ508N08G	25/06/2018	31/12/2018
HP M6720 2TB 6G SAS 7.2K 3.5in NL HDD	THJ508N08R	25/06/2018	31/12/2018
HP M6720 2TB 6G SAS 7.2K 3.5in NL HDD	THJ508N08V	25/06/2018	31/12/2018
HP M6720 2TB 6G SAS 7.2K 3.5in NL HDD	THJ508N08W	25/06/2018	31/12/2018
HP M6720 2TB 6G SAS 7.2K 3.5in NL HDD	THJ508N0AM	25/06/2018	31/12/2018
HP M6720 2TB 6G SAS 7.2K 3.5in NL HDD	THJ508N0AU	25/06/2018	31/12/2018
HP 3PAR 7200 Reporting Suite LTU		25/06/2018	31/12/2018
HP 3PAR 7200 App Suite Hyper-V LTU		25/06/2018	31/12/2018
HP 3PAR 7200 OS Suite Drive LTU		25/06/2018	31/12/2018
HP 3PAR 7200 OS Suite Base LTU		25/06/2018	31/12/2018
HP 3PAR 7200 Virtual Copy Base LTU		25/06/2018	31/12/2018
HP 3PAR 7200 Virtual Copy Drive LTU		25/06/2018	31/12/2018
HP 3PAR 7200 Dynamic Opt Base LTU		25/06/2018	31/12/2018
HP 3PAR 7200 Dynamic Opt Drive LTU		25/06/2018	31/12/2018
HP 3PAR StoreServ Mgmt/Core SW E-Media		25/06/2018	31/12/2018

HP 3PAR 7000/7450 OS Suite E-Media		25/06/2018	31/12/2018
HP 3PAR App Suite for Hyper-V E-Media		25/06/2018	31/12/2018
HP 3PAR Reporting Suite E-Media		25/06/2018	31/12/2018
<b>3 - Pack de 60 horas de serviços engenharia de suporte</b>			
Valor hora horário laboral (dias úteis, 9h às 18h30m): 40€ Valor hora fora horário laboral (dias úteis): 60€ Valor hora fora horário laboral (dias não úteis): 80€ Válido para suporte remoto, telefónico ou presencial Deslocações – Débito de 50€ Responsável Técnico: Bernardo Valente Contato email: <a href="mailto:bernardo.valente@ris2048.pt">bernardo.valente@ris2048.pt</a> / Contato telefónico: 916629036			

total €: 13.100,00

**Valor global**

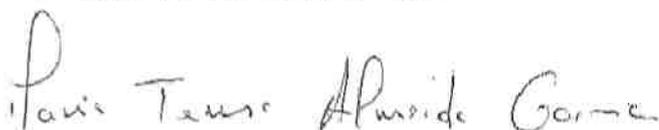
O valor global da presente proposta é de 13.100,00 € (treze mil e cem euros) a que acresce o Imposto sobre o Valor Acrescentado à taxa legal em vigor, atualmente de 23% (vinte e três por cento).

**Condições comerciais:**

IVA não incluído; valores sujeitos à taxa legal aplicável.  
 Instalação não incluída, salvo indicação expressa em contrário.  
 Prazo de entrega previsto após encomenda: 3 (três) dias.  
 Local de entrega: v/ instalações, sem custos adicionais.  
 Garantia dada pelo fabricante: 1 (um) ano.  
 Condições de pagamento: 60 (sessenta) dias, com prestação de garantias (na adjudicação) para pagamento no prazo estabelecido.  
 Proposta válida por 66 (sessenta e seis) dias.

Maria Teresa de Almeida Garcia

Paulo Alexandre Dias Gamelas




## Serviço HPE Foundation Care NBD (H7J32AC)

### Características do Suporte Reativo de Hardware

#### Assistência Reativa

Quando a HPE recebe um pedido de assistência de um Cliente, efetua uma validação e um registo. Este registo permite um seguimento eficaz da evolução da situação durante todo o processo. O pedido é transferido para um grupo de técnicos, e um dos especialistas na resolução do tipo de incidência em questão entrará em contacto com o Cliente.

Com a colaboração deste, o técnico efetuará o diagnóstico e avançará o mais possível no processo de resolução. Caso seja possível, e com o acordo do Cliente, será estabelecida uma conexão remota aos sistemas com o objetivo de aumentar a eficiência do processo de diagnóstico e resolução da anomalia.

#### Suporte de hardware nas instalações do cliente

A HPE proporciona, nas instalações do cliente, a mão-de-obra, peças de substituição e materiais que sejam necessários para a reparação das anomalias de hardware.

Caso se revele necessário, após o processo de diagnóstico, um técnico certificado pela HPE deslocar-se-á às instalações do Cliente para realizar os testes e as reparações necessários ao restabelecimento do normal funcionamento do hardware do seu sistema.

Uma vez chegado ao local de instalação, o técnico da HPE presta o serviço de forma ininterrupta até que se conclua o processo de reparação do equipamento ou enquanto se conseguir avançar razoavelmente na resolução da incidência. O trabalho poderá ser temporariamente suspenso caso sejam necessárias peças ou recursos adicionais, mas será reiniciado assim que estes estejam disponíveis.

A HPE poderá instalar no seu equipamento melhorias tecnológicas apropriadas, recomendadas pelos seus Laboratórios, assegurando o máximo rendimento e mantendo a compatibilidade dos sistemas com as peças de substituição fornecidas.

#### Nível de serviço de suporte de hardware

O suporte correspondente a este nível de serviço contempla uma cobertura 9x5, das 09h00 às 18h00 em dia útil, 5 dias por semana (exceto durante feriados observados pela HPE) para incidências de hardware. A receção dos pedidos telefónicos de assistência decorre entre as 09h00 e as 18h00 em dia útil e o início da intervenção nas instalações do cliente (tempo de resposta), se necessária, ocorrerá no dia útil seguinte.

#### Zonas de deslocação

Se o local de instalação do Cliente se encontrar num raio de até 160 km de distância de um Centro de Suporte HPE (Lisboa ou Porto), o tempo de resposta será o anteriormente indicado. O tempo de resposta para locais de instalação localizados entre 160 e 320 km é de 8 horas. Além deste limite, o nível de serviço será definido caso a caso e estará sujeito à disponibilidade de recursos.

A deslocação a instalações localizadas num raio de até 320 km de distância de um Centro de Suporte HPE não envolve custos adicionais. Se o local de instalação se situar a mais de 320 km de um Centro de Suporte HPE, poderá incorrer em despesas de deslocação, com base na distância percorrida.

### Características do Suporte Reativo de Software

#### Suporte de software

A HPE proporciona, remotamente, a assistência que seja necessária para a resolução das anomalias de software.

Para complementar o processo de diagnóstico, poderá ser solicitado ao Cliente o envio de cópias dos registos de eventos e de erros dos sistemas, ou outros elementos que se julguem relevantes.

Se o processo de resolução o aconselhar, poderão ser enviados ao Cliente módulos corretivos (patches) ou novas versões do software que deverão ser instalados por este, com o apoio técnico da HPE, se necessário.

## Nível de serviço de assistência telefónica de software

Os contactos autorizados do Cliente, que necessitem de assistência remota para resolver incidências do software abrangido, têm acesso ilimitado ao Centro de Suporte da HPE. A receção de pedidos e a assistência estão disponíveis das 09h00 às 18h00 em dia útil, 5 dias por semana (exceto durante feriados observados pela HPE) e o início do processo de diagnóstico e resolução (tempo de resposta) ocorre até 2 horas após o registo do pedido.

## Atualizações de Software e Documentação e Licença de Uso

À medida que a HPE ou outros fabricantes selecionados publicarem atualizações do seu software, serão colocadas à disposição do Cliente, através do seu administrador de sistemas, as últimas versões de firmware e software e respetivos manuais. As atualizações do software e da documentação serão disponibilizadas eletronicamente.

## Serviço HPE Proactive Care 24x7 (H1K92AC)

O HPE Proactive Care oferece um conjunto de serviços reativos e pró-ativos concebidos para ajudá-lo a melhorar a disponibilidade e o desempenho da sua infraestrutura convergente. Num ambiente complexo, os vários componentes necessitam de funcionar em conjunto eficazmente. O HPE Proactive Care foi concebido especificamente para dar suporte a estes ambientes complexos, proporcionando uma solução detalhada que abrange: servidores, sistemas operativos, hipervisores, armazenamento, redes da área de armazenamento (SAN) e redes.

No caso de surgir um incidente, o serviço HPE Proactive Care permite o acesso a especialistas de soluções técnicas com o objetivo de o ajudar a resolver rapidamente problemas críticos. A HPE aplica procedimentos de escalada de incidências otimizados com o objetivo de o ajudar rapidamente a resolver incidentes complexos. Além disso, a equipa de suporte do Advanced Solution Center de especialistas HPE está equipada com tecnologias e ferramentas de suporte remoto concebidas para reduzir o tempo de inatividade e aumentar a produtividade. O serviço inclui a reparação no local de equipamentos, se for necessário, para resolver o problema. Poderá escolher a partir de uma vasta gama de níveis de suporte reativo de hardware para cumprir as suas necessidades empresariais e operacionais.

Aproveitando a tecnologia de suporte remoto da HPE, o HPE Proactive Care ajuda-o a evitar problemas, fornecendo atualizações de firmware e análise de correções de software com recomendações, ajudando-o a manter o seu ambiente atualizado. Irá receber uma verificação pró-ativa regular da sua infraestrutura abrangida pelo HPE Proactive Care, que pode ajudá-lo a identificar e a resolver problemas de configuração, disponibilidade e segurança, antes de eles terem impacto nas operações. O serviço HPE Proactive Care também fornece relatórios regulares de incidentes para o ajudar a identificar tendências e evitar problemas recorrentes.

O HPE Proactive Care está estruturado para lhe facilitar a compra e adaptar as alterações nos seus ambientes.

## Características do Suporte Reativo de Hardware

O suporte correspondente a este nível de serviço contempla uma cobertura integral de 24 horas por dia, 7 dias por semana. A receção dos pedidos de assistência decorre 24 horas por dia e o início da intervenção nas instalações do cliente (tempo de resposta), se necessária, ocorrerá num prazo máximo de 4 horas após o registo e validação do pedido. Excetuam-se as situações em que o horário de intervenção é mutuamente acordado entre o Cliente e a HPE ou os casos em que, devido aos mecanismos de redundância (nomeadamente em determinados Arrays de discos), a intervenção só pode ter início ao fim de algumas horas.

## Características do Suporte Reativo de Software

Os contactos autorizados do Cliente, que necessitem de assistência remota para resolver incidências do software abrangido, têm acesso ilimitado ao Centro de Suporte da HPE. A receção de pedidos e a assistência estão disponíveis das 09h00 às 18h00 em dia útil, 5 dias por semana (exceto durante feriados observados pela HPE) e o início do processo de diagnóstico e resolução (tempo de resposta) ocorre até 2 horas após o registo do pedido.

Uma vez finalizado o horário laboral do Centro de Suporte local (entre as 9h00 e as 18h00, de Segunda a Sexta-Feira, exceto feriados observados pela HPE), se necessário, a assistência poderá ser prestada através de um Centro de Suporte internacional em língua inglesa. Para um restrito número de produtos de software, a assistência poderá ser prestada por este meio em qualquer horário.

## Características do Suporte Pró-Ativo

### Gestão Pró-ativa dos níveis de FW e SW - Firmware Release & Software Patch Report

Os mecanismos internos que são iniciados dentro da organização de Serviços de Suporte HPE de Missão Crítica (Mission Critical Support Center) permitem que o especialista asignado esteja permanentemente informado de qualquer novidade acerca de patches, fixes, atualizações, firmware, drivers, etc., que se aplicam à configuração HPE objeto desta proposta. Este facto, combinado com o conhecimento adquirido sobre esta configuração vai evitar que o ambiente crítico cliente possa estar em risco de ser afetado por um problema já conhecido.

Encontram-se incluídos análises semestrais sobre os níveis de firmware (FW) e software (SW) da plataforma, que são realizados pelo TAM (Technical Account Manager) a partir do Advanced Solution Center da HPE. A realização deste serviço requer ter implementado as ferramentas de suporte remoto da HPE, nomeadamente o IRS (Insight Remote Support). O cliente deve disponibilizar as atualizações das versões de software com a licença de uso dos produtos que se vão atualizar.

### Análise de configuração - Proactive Scan

O objetivo do serviço de análise de configurações (Proactive Scan) é avaliar o estado da infraestrutura de TI objeto deste serviço em comparação com as melhores práticas de disponibilidade e performance recomendadas pela HPE. Periodicamente o TAM realizará uma análise pró-ativa dos produtos incluídos na infraestrutura de TI, mediante o uso de ferramentas específicas da HPE. Como resultado de cada análise, o TAM prepara um relatório que detalha os resultados e documenta os riscos e problemas que necessitam ser solucionados ou investigados; identifica também os "desvios" das melhores práticas da HPE e recomenda um plano de ação com soluções.

Este serviço realiza-se semestralmente. A realização deste serviço requer ter implementado as ferramentas de suporte remoto da HPE, nomeadamente o IRS (Insight Remote Support).

### Configuração e manutenção das ferramentas da tecnologia de suporte remoto HPE

Com o objetivo de facilitar ao máximo o aproveitamento das tecnologias de suporte remoto necessárias para a realização dos serviços pró-ativos, o cliente conta com o apoio e aconselhamento do centro de suporte avançado da HPE (Advanced Solution Center) para realizar a configuração inicial destas ferramentas.

## Contatos para pedidos de suporte:

Hewlett Packard Enterprise Portugal

Linha de Suporte: 808 203 203

<https://www.hpe.com/pt/en/contact-hpe.html>

**Ris2048 - Sistemas Informáticos e Comunicações, Lda (Hewlett Packard Enterprise – Platinum Partner)**

Email: [suporte@ris2048.pt](mailto:suporte@ris2048.pt)

Linhas de Suporte: 234 301 557 / 915 038 708