

# CUSTOMER SUPPORT GUIDE

## IPG ENTERPRISE SOFTWARE



## Bem vindo ao Suporte IPG Enterprise Software

A equipe de Suporte IPG Enterprise Software Hewlett-Packard está empenhada em garantir o seu sucesso. Este manual fornece orientações e materiais de referência que permitirá maximizar o seu investimento no software HP. Nunca foi tão rápido, fácil, ou prático acessar nosso serviço Word Class.

Ao mesmo tempo em que este manual provê praticamente todas as informações importantes que você precisa saber sobre os serviços do Suporte IPG Enterprise Software, nós incentivamos você a visitar a página da HP Exstream em [www.hp.com/go/exstreamsupportresources](http://www.hp.com/go/exstreamsupportresources).

### Oferta de Suporte Estendido HP Exstream 9x5

Segue um resumo dos recursos oferecidos:

Recursos	Especificações
Software incluso no Suporte Estendido "9x5" oferecido pela HP	<p>O suporte estendido '9x5' é uma modalidade de suporte oferecida e recomendada pela HP para os seguintes softwares:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• HP Exstream Design and Production</li><li>• AFP Studio</li><li>• HP Exstream Remote Collaboration</li><li>• Live/Interactive Documents</li><li>• HP Output Server</li><li>• Smart Office Delivery para HP Output Server</li></ul>
Horário do Suporte	<p><u>Severidade 1*</u> - 24 horas por dia. Segunda - Domingo, incluindo feriados.</p> <p><u>Severidade 2, 3, e 4</u> – Segunda a Sexta, 9:00AM às 6:00PM no horário comercial local e dias úteis nas regiões onde o suporte é contratado.</p>
Meios de acessar o Suporte Técnico	<p>O Cliente pode abrir casos através:</p> <p>Software Support Online (SSO) – disponível 24 horas por dia, 7 dias por semana ou Telefone</p>
Idiomas	<p>O Suporte ao Cliente está disponível em vários idiomas. A HP fornece o suporte de seus produtos em Inglês, Holandês, Francês, Alemão, Italiano, Espanhol ou Português. Dependendo do engenheiro que estiver em atendimento no momento, o suporte</p>



pode estar disponível em outro idioma. O suporte fora do Horário Comercial pode ser efetuado somente em Inglês.



A meta do tempo de resposta são 2 horas, 6 horas, 8 horas e 1 dia útil para Severidade de 1 a 4, respectivamente. O Tempo de Resposta não gera uma obrigação ou requerimento legal para HP de sempre fornecer uma resposta no tempo estimado.

\*Nota: Para casos de Severidade 1, a HP fornece suporte 24x7 para problemas de parada total de produção ou que tenham um impacto crítico para o negócio. Nessas situações, o Engenheiro Técnico de plantão fará contato com o cliente em até 2 horas por meio das informações de contato fornecidas através do serviço de apoio ao cliente ou pelo serviço de suporte online.

## **Notificação de Mudanças no Serviço de Suporte**

A HP comunicará com 60 dias de antecedência qualquer modificação nos serviços de suporte oferecidos aos clientes.

## **Informação de Referência Importante**

### **Meu Número de Pedido HP**

Seu Número do Pedido de Venda HP é o identificador utilizado para as atividades relacionadas ao Licenciamento.

Importante– Meu(s) Número(s) de Pedido HP:

### **Meu Contrato de Suporte**

O identificador do Contrato de Serviço (Service Agreement ID - SAID) é o seu identificador único de Suporte na HP. O SAID do contratante HP é solicitado para efetuar perguntas ou para acessar o Suporte Técnico. Se você necessita registrar um incidente e ainda não recebeu o seu SAID, por favor, entre em contato com [exstreamca@hp.com](mailto:exstreamca@hp.com) para assistência.

Importante – Meu SAID(s):

## Suporte Técnico

### Registrando um incidente de suporte

O direito ao Suporte Técnico é válido a partir da data da compra. Você pode registrar um incidente eletronicamente ou por telefone. Uma vez aberto um incidente, você receberá um identificador do chamado em alguns minutos. Uma vez resolvido o problema, o histórico de seu incidente incluirá esta solução; desta forma você poderá rever este registro e recuperar esta informação para futuras referências.

### Antes de registrar um incidente – Informação Necessária

- Identificador do Contrato de Serviço (SAID) do contrato referente ao produto que você necessita assistência
- Suas informações para Contato
- Informações do Sistema – Qual produto falhou? Qual a versão? Qual máquina o produto está sendo executado?
- Descrição do Problema – Qual o resultado esperado, quais são os sintomas?
- Natureza do Problema – Quando o problema começou? O que mudou desde a última execução bem sucedida? O problema pode ser reproduzido?

### Registrando um Incidente Eletronicamente

Registrar um incidente online é a forma mais eficiente e efetiva de detalhar o seu problema. Submeter incidentes online permite que uma quantidade ilimitada de usuários em seu ambiente registre um incidente.

Antes de enviar incidentes online, certifique de registrar-se no Suporte de Software Online (SSO), criando um ID de Usuário (Passaporte HP) e uma senha. Você pode então associar o SAID com seu Passaporte HP. A HP recomenda que cada usuário SSO crie separadamente um Passaporte HP sob seu nome. Isso a ajuda a garantir que as comunicações dos casos sejam encaminhadas para as pessoas corretas.

Para associar um SAID a um Passaporte HP, siga estes passos fáceis.

- Efetue o Login com seu Passaporte HP
- Clique “*Edit your profile*” no topo da página.
- Selecione “*Edit Service Agreement Identifiers (SAID)*”

- Digite o seu SAID no campo disponível e clique "Add"
- Para visualizar todos os contratos de suporte vinculados ao seu Passaporte HP, clique em "List Contracts" no lado esquerdo da barra de navegação.

Agora você já pode registrar seu incidente em:

<http://support.openview.hp.com/casemanager/newincident>

Quando submeter um incidente, certifique-se de selecionar o nível de severidade apropriado. Os níveis de severidade e as metas de tempo de resposta são:

Nível de Severidade *	Descrição	Definição	Meta do Tempo de Resposta
Severidade 1	<u>Crítico</u> : Sistema de Produção parado	Produto HP está inutilizável, resultando na interrupção total de produção ou no impacto crítico do negócio. Nenhuma solução alternativa está disponível	2 horas
Severidade 2	<u>Severo</u> : Falha na maioria dos recursos/funções	As operações estão severamente restritas	6 horas úteis
Severidade 3	<u>Médio</u> : Falha de pequenos recursos/funções	Produto HP não funciona como desejado, menor impacto sobre o uso, solução aceitável está disponível	8 horas úteis
Severidade 4	<u>Baixo</u> : Problemas menores	Documentação, informações gerais, pedidos de melhorias, etc.	Até 1 dia útil

As metas de tempo de resposta informadas são os prazos de resposta iniciais ao pedido de suporte. O Tempo de Resposta não gera uma obrigação ou requerimento legal para HP de sempre fornecer uma resposta no tempo informado.

Para os novos incidentes de Severidade 1, a HP confirmará com os clientes a severidade final. Esta será determinada pela HP juntamente com o cliente, revisando as definições de severidade e estabelecendo um acordo com a opção do cliente para a sua situação de negócios.

## Abrindo um incidente por Telefone

Incidentes de Severidade 1 são atendidos 24 horas por dia, 7 dias por semana, incluindo feriados públicos e bancários. O horário do Suporte para severidades de outros níveis (2, 3, 4) é das 9:00AM às 5:00PM no horário comercial local e dias úteis.

América do Norte, Canadá

+ 1 800 633 3600

A Unidade de Resposta Interativa lhe dará boas vindas: "Obrigado por ligar para o Contrato de Suporte HP. Esta ligação poderá ser monitorada ou gravada para fins de qualidade". "Nosso sistema agora é ativado por voz." Se você sabe a opção desejada, por favor, diga agora. <pausa> Para solicitar uma instalação de hardware você pode usar a opção para requisitar uma instalação. Caso contrário, sinta-se à vontade de interromper assim que ouvir sobre o tipo de produto para o qual fez a chamada. Você pode dizer 'Printer', 'Server', 'Notebook', 'Desktop', 'Workstation', 'Storage', e 'Software'. **<Você dirá "Software">** Ok, qual o nome do produto? **<Você dirá Exstream Dialogue>** Para este produto, preciso de seu Service ID, por favor, fale ou digite os 12 dígitos do Service ID **<Você digitará o SAID>** Por favor, lembre-se de dizer HP Exstream Dialogue para o produto e sua ligação será redirecionada para o engenheiro correto.

América Central, América do Sul

+ 1 770 343 5002

Brasil

0800-556405

A Unidade de Resposta Interativa lhe dará boas vindas: "Bem vindo ao Centro de Soluções da HP Brasil. Welcome HP Brazil Support Center. For English press 9. Para sua segurança sua ligação será gravada". Você ouvirá as opções disponíveis. Escolha: "**Digite 6 para Suporte de Software a Servidores**". Em seguida, escolha: "**Digite 3 para Data Protector, Mercury, Open View e Peregrine**". Um atendente solicitará seu SAID e registrará seu incidente. Lembre-se de dizer **HP Exstream Dialogue** para o produto a ser suportado e o chamado aberto será direcionado ao engenheiro de suporte.

México	800 501 9800
Cidade do México	+52-55-5258.4500 ou 800-501.9800 (ligação gratuita)
<b>Europa, Oriente Médio e África</b>	
Áustria	8 1000 2000 Selecione Opção 6
França	825 00 4-123 Selecione Opção 6
Alemanha	1-805 332 525 Selecione Opção 6
Irlanda	1850 924 590
Itália	+39 02 4527 9050 Selecione Opção 5
Rússia	+7 (499) 922 1611
Espanha	+34 912 754 999
Suíça	848 800 724 (Alemão) +44 (0) 203 027 7238 (outros idiomas)
UK	+44 (0) 845 161 0050 Selecione 1, depois 6
Outros Países *	+44 (0) 203 027 7238

\*A voz de atendimento do HP Software é oferecido em Inglês, Alemão, Francês, Italiano, Espanhol e Russo.

<b>Austrália, Nova Zelândia, Ásia Pacífico</b>	
Austrália	+61 2 8023 8760
China	800 819 2140 800 810 3860
Índia	000800 440 1777
Coréia	+82 2 3483 7286
Nova Zelândia	+64 9 912 9007

Singapura	+65 6622 1427
Outros Países *	+65 6622 1426

\* A voz de atendimento do HP Software é oferecido em Inglês, Chinês, Japonês e Coreano.

## Revisão e Acompanhamento de Incidentes

A maneira mais fácil de checar o status dos incidentes de suporte é acessando o Suporte de Software Online (SSO). Você pode também ligar para o Call Center HP e solicitar a informação do status. O registro online de incidentes permite o acompanhamento no endereço:

<http://support.openview.hp.com/casemanager/incident-index>.

Para acompanhar os incidentes online você precisará criar uma conta HP (Passaporte HP) e editar seu perfil para incluir o SAID(s) relacionado aos produtos HP Exstream.

A seguir a descrição dos possíveis status que podem ser atribuídos a um caso:

Open: O caso foi submetido e está aguardando a atribuição a um especialista de Suporte.

Work-in-progress: O especialista de suporte está trabalhando no caso.

Pending Customer: O caso está "Em espera", aguardando mais informações do solicitante. Um exemplo disso pode ser a falta de dados para teste não anexos ao caso.

Pending Internal: O Suporte replicou o problema e encaminhou para equipe de desenvolvimento (R&D) efetuar a correção.

Resolved: O Suporte enviou uma resposta com a solução para o caso.

Closed: O Suporte encerrou um problema resolvido. Um caso não pode ser reaberto após ser encerrado.

## Comunicação de Incidente

O Suporte envia atualizações de diversas formas para os casos SSO quando um status é alterado. Se o Suporte puder explicar e auxiliá-lo no problema, um especialista documentará as informações referentes ao chamado e enviará um email ao solicitante. Além disso, são efetuadas atualizações de suporte das informações na área de comentários do caso, permitindo uma visão histórica do mesmo. O Suporte também o notificará quando houver uma versão disponível para a manutenção de um defeito.



Durante o atendimento, o especialista de suporte pode contatar você por telefone para obter mais detalhes ou para esclarecer informações não muito claras ou ambíguas inseridas através do SSO. Se submeter um caso de Severidade 1 para parada de produção, nós entraremos em contato por telefone.

## **Dicas para Submeter Incidentes**

Quando submeter um incidente, é importante dividir a descrição em duas partes. A primeira parte é o detalhe. É a descrição do problema encontrado. A segunda parte, que é a mais vital para o Suporte, inclui os passos para replicar o problema. É um esboço do funcionamento para execução de seus arquivos, fornecido com o caso de teste e documentado para nos ajudar a avaliar mais rapidamente o problema.

### Detalhes

Ao informar os detalhes, siga as orientações abaixo para ajudar o Suporte a responder rapidamente às suas necessidades:

- Seja o mais específico possível quando descrever seu problema.
- Explique detalhadamente a diferença entre o comportamento observado e o comportamento esperado.
- Imagine que está vendo esta aplicação pela primeira vez. Que informações você precisa para explorar a aplicação e encontrar o problema?
- Escreva como se fosse uma carta de negócios. Preste atenção à ortografia, maiúsculas e minúsculas, pontuação e legibilidade.
- Use exatamente os mesmos nomes dos itens como *applications*, *documents*, *pages*, *variables*, e *queues*. Abreviar estes nomes ou omitir informações força o Suporte a procurar pelo problema ou colocar o caso em espera.
- Forneça a versão do sistema operacional do desktop, o tipo de banco de dados, e o mecanismo de produção (engine) que você está utilizando.
- Ao informar os passos para replicar o problema, inclua como o Suporte deve usar o caso de teste para visualizar o problema:
  - Informe o nome da aplicação.
  - Explique como gerar o pacote e executar a aplicação. Por exemplo, você pode gerar o pacote para output queue ou para o Exstream Viewer.
  - Identifique onde o problema está localizado.
  - É para um cliente específico?
  - Está numa página específica?

## Escrevendo Passos para Replicação

Faça passos de replicação simples e claros:

- Numere cada passo.
- Inclua uma única tarefa em cada passo.
- Use sentenças concisas e completas.
- Use linguagem compatível com a terminologia 'HP Exstream Design and Production'.
- Use o nome completo de cada objeto a que fizer referência, incluindo applications, documents e menu de opções.
- Coloque os objetos entre aspas ("Chart\_Test") para facilitar a separação do restante do texto.

Segue um exemplo bem detalhado de passos de replicação:

- Abra a pasta Exstream/Test/charts do Designer Manager.
- Empacote e execute a aplicação "Chart Test" para o "Exstream Viewer" para os clientes 23 e 24.
- Veja o gráfico de pizza na primeira página da saída para o cliente 23. A legenda aparece corretamente.
- Vá para o cliente 24. A legenda está posicionada no topo do gráfico.
- No Design Manager, arraste a página "Chart Test Page 1" para o "Edit Panel".
- Clique com o botão direito no gráfico e selecione "Chart Legend Properties" no menu de atalho.
- Em "Label Properties" limpe o Check Box "Wrap Labels" e salve a página.

## **Procedimento de Limpeza de Dados do Incidente**

Todos os clientes são responsáveis pela limpeza dos dados antes de enviar ao Suporte do IPG Enterprise Software. A responsabilidade de não enviar dados que incluam identificação pessoal (como nomes, número de identificação pessoal, e outros) à HP é dos clientes de software HP. A HP não se responsabiliza por dados pessoais enviados para auxiliar na resolução de um incidente de suporte. As versões 6.0 e posteriores do Software HP Exstream fornecem o recurso de 'private data fields' que pode ser usado para criar dados limpos. Para maiores informações veja a documentação.

## Encerramento de Incidente

O Suporte HP Exstream empenha-se em fornecer aos clientes uma solução precisa e apropriada aos incidentes. Buscamos oferecer ao cliente um tempo adequado para testes de novas versões ou aguardar comentários em resposta a um chamado resolvido antes de encerrar um caso.

Seguem as orientações para o encerramento de um caso:

- Defeito do Produto com release de manutenção—O especialista de Suporte entrará em contato num período de três semanas para atualização de seus testes. O especialista pode encerrar o caso após três tentativas, a menos que receba uma resposta.
- Um caso de informação—Quando o Suporte responde a questão, um especialista encerra o caso de 24 a 48 horas, a menos que resolvida pelo cliente.
- Melhorias ou atualização de documentação—O Suporte encerra estes casos quando as solicitações são registradas em nosso grupo de Gerenciamento de Produtos. Contate seu gerente de conta se necessitar escalar sua requisição. Para melhorias, o Suporte pode abrir um novo caso, caso haja novas questões.

## Revisão de Incidentes pelo Gerente de Suporte HP Exstream

Em caso de preocupações referentes ao progresso de seu incidente, contate o engenheiro responsável por seu incidente para certificar-se de que o chamado foi priorizado adequadamente, baseado na situação de seu negócio e na urgência. Você pode também contatar o Gerente de Suporte das Américas em +1678-446-9554.

## Incidentes Não Técnicos

Para questões de natureza não técnica, por exemplo, como utilizar nosso website, licenciamento ou seu contrato de suporte, você pode registrar seu incidente em: [www.hp.com/go/hpsoftwaresupport/casemanager/submitcase](http://www.hp.com/go/hpsoftwaresupport/casemanager/submitcase)

Selecione a opção não técnica no lado direito do website e indique a categoria geral para a sua questão. Uma vez enviada, um representante HP entrará em contato.

Você também pode contatar [exstreamca@hp.com](mailto:exstreamca@hp.com) para auxílio de questões não técnicas.

## Testando seu Problema

O Suporte recomenda que você sempre mova o processo de troubleshooting para o seu ambiente de desenvolvimento. Muitos problemas surgem em testes de produção. Como o mecanismo do HP Exstream Design and Production é baseado no mesmo código, você pode replicar o problema em seu desktop em quase todas as situações.

Nota Importante: O mecanismo “engine” Windows NT Local é o mecanismo distribuído com os executáveis de Design and Production Workstation. O funcionamento é idêntico ao mecanismo “engine” Windows NT Production, com exceção do recurso de debug/trace e uma mensagem de marca d’água genérica posicionada em cada página.

Submeter um caso de teste local auxilia o Suporte a identificar rápida e precisamente qualquer questão técnica através do SSO. O Suporte utiliza o mecanismo Windows NT Local para executar o primeiro teste do mecanismo, pois é a maneira mais fácil para o suporte ou desenvolvimento depurar o problema. O Suporte replica mais de 95% dos casos submetidos no mecanismo Windows NT Local, sendo assim, esta é melhor forma de testar os problemas em seu desktop com este mecanismo antes de submetê-lo através do SSO.

A melhor forma de replicar um problema é ir do começo ao fim. Para fazer isso, o Suporte deve empacotar sua aplicação e executar o mecanismo, o que requer uma fonte de dados de teste. O Suporte requisita a aplicação e todos os arquivos auxiliares para obter uma flexibilidade máxima ao executar um teste (Consulte a sessão de Caso de Teste e Arquivos Requeridos neste guia para maiores informações).

### **O Caso de Teste**

O Suporte pode necessitar vários arquivos para reproduzir seu caso. As aplicações HP Exstream Design and Production são muito dinâmicas. Mesmo que duas pessoas desenvolvam a mesma aplicação básica ao mesmo tempo, provavelmente elas não serão idênticas. O modo mais rápido para obter uma solução é fornecendo ao Suporte a sua aplicação e todos os arquivos necessários quando submeter um caso. O Suporte não criará um caso de teste para replicar o problema. Todos os defeitos e questões relacionadas ao design devem ser acompanhadas de um caso de teste, incluindo a aplicação e todos os arquivos de dados necessários para executá-la.

## Arquivos Necessários

○ Suporte Técnico necessitará do seguinte:

- A aplicação. HP Exstream Design and Production permite que um objeto seja descarregado, assim somente a aplicação com falha pode ser extraída e disponibilizada (XOB). Veja abaixo.
- Os arquivos\* requeridos para executar a aplicação. Devem estar no mesmo formato que o mecanismo espera, independente da plataforma. Se você executou qualquer troubleshooting local, estes são os arquivos de dados do 'modo local'.
- Quaisquer arquivos de controle utilizados.
- Uma cópia do arquivo de mensagem do mecanismo de uma execução onde o problema ocorra. Inclua isso mesmo que o problema não pareça muito detalhado no arquivo de mensagem; o Suporte pode obter informações importantes deste arquivo.
- Outros arquivos externos ao HP Exstream Design and Production, como um gerenciador de recursos de arquivos, imagens, arquivos RTF, e, se estiver utilizando recursos não padronizados, as fontes utilizadas.

Você não precisa fornecer o arquivo PUB. Com a aplicação disponível no formato XOB, o Suporte recria o arquivo PUB baseado em seu ambiente operacional.

\* Você deve fazer uma limpeza em seus dados antes de enviá-los para a HP Exstream. Não inclua informações pessoais (como nomes, número de identificação pessoal, e outros). Por favor, notifique a HP Exstream por escrito antes de nos enviar dados com informações pessoais. Não somos responsáveis por dados pessoais que você não deveria ter enviado. A versão 6.0 (e posterior) possui um recurso de 'private data fields' (campo de dados privado), que pode ser utilizado para criar dados limpos. Consulte a documentação para maiores informações.

## Arquivos Adicionais para Problemas de Mecanismo de Produção

Se você encontrar um problema que ocorra apenas no mecanismo de produção do HP Exstream, o Suporte pode solicitar arquivos adicionais, dependendo do ambiente de produção que é executado. Se você estiver com problemas no mecanismo de produção HP Exstream na plataforma Windows NT, o padrão de arquivos de teste é o suficiente.

Para problemas com mecanismos z/OS, o Suporte necessita de seu JCL, arquivo de controle, e qualquer procedure que você estiver utilizando. Estes arquivos têm uma relação direta com o mecanismo e pode ser a origem do problema. Você precisa fazer o download dos arquivos do mainframe (normalmente como binário CRLF), assim o Suporte pode fazer o upload para nosso

mainframe local. Este processo é mais demorado por que o Suporte precisa modificar seu JCL e arquivos de controle para corresponder à estrutura HLQ e PDS.

Para problemas no UNIX, o Suporte necessita dos scripts que iniciam o mecanismo HP Exstream com o pacote de arquivos padrão.

Testes na plataforma de produção demoram mais do que na plataforma Windows NT. Sugerimos que você efetue o teste no Windows antes de submeter um caso ao Suporte.

## **Documentos Compactados**

Documentos compactados são arquivos que contém outros arquivos. Tipicamente, os documentos arquivados são comprimidos. Normalmente são arquivos com extensão .ZIP, .GZ, ou .TAR, dependendo de como foram criados. Documentos arquivados economizam tempo e espaço fazendo com que o download e transferência de arquivos através do SSO sejam mais rápidos.

## **Como o Suporte utilize o Caso de Teste?**

O Suporte utiliza o caso de teste para examinar todas as propriedades e objetos específicos de sua aplicação. O caso de Teste permite ao Suporte ver os parâmetros que você utilizou para o ambiente, dispositivos de saída, e filas—e fornece uma resposta precisa sobre seu problema. Você usa o SSO para inserir informações sobre seu caso de teste na área de detalhe do caso.

O Suporte prefere que você inclua o XOB (ou o banco de dados Access utilizando o Updatedb para copiar os dados para o Access se não estiver utilizando a plataforma Access) e todos os arquivos de dado necessários para executar sua aplicação. Dependendo da plataforma, o Suporte pode solicitar o backup do banco de dados Oracle, MS SQL Server, ou DB2.

## **Prioridade de Manutenção e Entrega**

Após a HP Exstream corrigir um defeito, a alteração é compilada no último build do software. Este build passa então pelo processo de regressão do Controle de Qualidade, e, quando aprovado, será disponibilizado em nosso website por uma destas duas formas:

Periodicamente, fornecemos uma versão de manutenção. Esta é uma suíte completa de todos os produtos de um build (ex, 7.0.624) incluindo HP Exstream Design and Production, Interactive Documents, Remote Collaboration, Output Productivity Tools, LAL, Command Center, Delivery Manager e conectores. A programação atual das versões de manutenção é a seguinte:

7.0	~ Mensal, postado em MyUpdates.
8.0	~ Mensal, postado em MyUpdates.
Releases de Manutenção	~ Mensal, postado em FTP dedicado HPRC.
Output Productivity Tools	~ Semestral, postado em MyUpdates.
Live Application Library	~ Semestral, postado em MyUpdates.
Delivery Manager	Conforme necessidade — e coincidente com novas releases do Delivery Manager e Command Center, postado em MyUpdates.
Command Center	Conforme necessidade — e coincidente com novas releases do Command Center, postado em MyUpdates.
Connectors	Conforme necessidade — e coincidente com manutenções de HP Design and Production. Postado em MyUpdates.

A frequência das versões pode variar baseada nas condições de negócio.

Em todos os casos, um problema de parada de produção resulta num novo build logo que a correção for testada e estiver preparada para lançamento. Problemas de “Parada de produção” não são sujeitos à programação acima e são entregues através de um site de FTP temporário.

Para uma resposta rápida aos nossos clientes que apresentam um defeito, a abordagem acima não é adequada para uma entrega urgente. O segundo método é a entrega parcial referenciada na versão “Mais Recente”. Neste método, liberamos cada componente assim que é aprovado no módulo de teste de regressão, independente do status dos outros produtos em nossa suíte. Direcionamos estas versões especificamente a clientes que possuem correções neste build, embora o software esteja disponível online para todos os clientes. Versões geradas desta forma possuem o prefixo ‘LA’ na convenção de nomes (ex, EX\_LA\_7.0.622\_143022.zip).

A HP Exstream documenta as correções aplicadas a cada versão. Ambas, a versão de manutenção e a última versão disponível incluem notas de versão.

Nota Importante: Builds de Manutenção de qualquer versão são correções. Não podemos efetuar uma correção em um build específico de manutenção onde é reportado o caso. Todas as correções são efetuadas na última versão do código baseadas no próximo release previsto para a maior versão do produto em que o problema foi reportado. Por exemplo, se a versão que você está com problema é 7.0.617, e nossa última versão disponível é 7.0.623, então qualquer correção disponível será na versão 7.0.624 ou posterior. A correção não será aplicada na versão 7.0.617.

## **Versões Suportadas e Obsoletas**

- O Suporte fornecerá suporte por no mínimo 36 meses a qualquer nova versão.
- Planos de suporte estendido podem estar disponíveis para determinados produtos de suporte.
- Oferecemos um serviço de upgrade para dar consultoria aos clientes e auxiliar com o seu processo de upgrade.

## **Política de Cobertura Consistente**

HP tem uma exigência de Cobertura Consistente para o serviço de Suporte a Software. Os clientes devem ter suporte a todos ou nenhum de seus softwares licenciados. A política de cobertura consistente da HP é:

1. Os clientes devem optar por contratar suporte para todos os softwares licenciados ou optar pelo suporte a nenhum de seus softwares, que deve ser feito produto a produto.
2. Um pacote de extensão de um módulo requer suporte consistente em todos os módulos relacionados.
3. Os clientes têm a opção de suporte a todos ou nenhum de seus softwares em uso. Esta opção requer que o cliente assine uma carta de Notificação de Declinação de Manutenção certificando que as licenças de software não suportadas não estão mais em uso e não serão mais colocadas em uso até que o suporte para estas licenças seja restaurado.

## **Escalações**

Se em algum momento for observado que o código do software necessita ser corrigido durante o ciclo de entrega de manutenção, ou se o tempo de resolução exceder o tempo previsto, o caso pode ser escalado mediante solicitação ao gerente de escalações de Suporte HP Exstream ou ao



gerente de contas HP Exstream. O gerenciamento de suporte monitorará todas as escalações e notificará e envolverá o sênior de gerenciamento HP, como exigido.

## Ferramentas de Suporte

### **Suporte Online de Software (Software Support Online – SSO)**

O Suporte Online de Software é um portal de suporte online que fornece uma forma rápida e eficiente para acessar as ferramentas de suporte técnico necessárias para gerenciar e otimizar seu negócio.

- Acesso online à base de conhecimento de milhares de documentos da HP.
- Envio e acompanhamento de casos online
- Informações sobre Serviços e Ofertas de Suporte disponíveis
- Atualização de software
- Solicitação de Melhorias
- Últimas informações sobre Suporte de Software HP

Para informações de como navegar no SSO e tirar o máximo de proveito de todos os seus recursos, por favor, reserve alguns minutos para rever o guia de treinamento online em: <http://support.openview.hp.com/pdf/sso/index.html>

### **MyUpdates – Portal de Update de Software**

MyUpdates substituiu o Software Update Manager dos produtos HP Exstream. Você pode baixar a última versão do software através do MyUpdates. Você precisará de seu Passaporte HP e o Identificador do Contrato de Suporte (SAID) para acessar MyUpdates. MyUpdates pode ser acessado a partir do portal SSO em [www.hp.com/software/updates](http://www.hp.com/software/updates) Advantages of My Updates, incluindo:

- Acesso direto utilizando um login único ao portal a partir do SSO (em [www.hp.com/go/hpsoftwaresupport](http://www.hp.com/go/hpsoftwaresupport) > Downloads ou diretamente através de [www.hp.com/software/updates](http://www.hp.com/software/updates)).
- Download fácil da última versão do software com suporte.
- Acessível por várias pessoas.

Clientes do Suporte podem atrelar seu contrato de suporte (SAID) ao perfil do Passaporte HP. Por favor, veja a seção 3.1.2 sobre como fazer isso.

Os SAIDs serão listados na visão do usuário em My Updates em “select an SAID”. Maiores informações de My Updates pode ser encontrado na seção de questões freqüentes no portal My Update.

Os clientes podem também se registrar no “HP Alerts” para receber por email notificações proativas de atualização de produtos, obsolescência, e informações de migração. Isto pode ser feito em [www.hp.com/go/driversignup](http://www.hp.com/go/driversignup)

## Comunicações do Cliente

Para mantê-lo informado com as últimas informações do suporte, você receberá um email de “HP’s Subscriber’s Choice”. Você pode se inscrever para receber notificações de email quando novas versões de software estiverem disponíveis.

- Visite “Subscriber’s Choice” em:  
<https://h30046.www3.hp.com/SubChoice/country/us/en/subhub.aspx>
- Faça o Login usando seu Passaporte HP.
- Se você nunca acessou “Subscriber’s Choice”, clique no botão “Register” abaixo de “New Subscriber?”
- Digite seu endereço de email e selecione seu país.
- Selecione o Check Box próximo a “Driver and Support alerts.”
- Clique no botão “Continue” no inferior da página.
- Abaixo da coluna A, clique no sinal + próximo a “Software.”
- Localize o produto de seu interesse e selecione-o.
- Selecione o produto na coluna B.
- Complete as informações no resto do formulário e clique no botão “Submit”.
- Você pode selecionar produtos adicionais selecionando produtos na coluna A e B na próxima tela.

Para maiores informações sobre “Subscriber’s Choice”, veja:

<https://h30046.www3.hp.com/SubChoice/country/us/en/faq.aspx>

## Website de Informações de Suporte ao Cliente

Incentivamos você a salvar na lista de favoritos e freqüentemente rever o website de informações de suporte ao cliente em [www.hp.com/go/exstreamsupportresources](http://www.hp.com/go/exstreamsupportresources). Este site tem informações de última hora de Alertas de Suporte, Anúncios de Produtos, documentação útil e muito mais.

## **Documentação de Suporte**

Você pode buscar por documentação de suporte para ajudá-lo a resolver questões técnicas. Acesse o SSO em <http://www.hp.com/go/hpsupport>. Digite as palavras-chave que descrevem sua questão na caixa de busca no topo da página. Clique na seta próxima à caixa de busca para ver os documentos encontrados.

Você também pode usar a busca avançada no SSO. Depois de entrar no SSO, clique na aba "Self Solve". Digite as palavras-chave que descrevem sua questão na caixa de busca. Restrinja sua busca selecionando o produto, versão, sistema operacional, e o tipo de documento de interesse. Clique no botão "Search" na parte inferior da página para visualizar seus resultados.