Programas Support and Subscriptions (SnS)

Cada decisão de compra em TI deve maximizar seu investimento em tecnologia e aumentar o tempo de atividade dos sistemas.

Os programas *NComputing* Support and Subscription (SnS) foram concebidos para dar a você os recursos de que precisa, no momento em que precisa, e para valorizar continuamente seu negócio através do nosso compromisso incessante com a satisfação do cliente.

Nossas ofertas SnS permitem:

- **Benefícios do upgrade:** Acesso contínuo aos upgrades de software, incluindo novas versões e pequenas atualizações.
- **Tempos de resposta aprimorados:** Níveis de serviço definidos para tempo de resposta com base na gravidade do incidente
- **Chamados de suporte ilimitados**: Orçamento fixo e previsível para apoio ao longo do período de assinatura
- **Gerenciamento de custos**: Os planos plurianuais permitem obter um desconto adicional e bloquear um preço
- **Eficiência Operacional**: Não há necessidade de negociações de compra e contratos de upgrades de software

Suporte de software da NComputing

O **vSpace** Basic Support está incluído por um ano na compra de qualquer produto da *NComputing*. Para atender às suas necessidades de negócios, existem dois outros produtos de SnS disponíveis para

Qualificação para o SnS Support

vSpace® SERVER

Estações com qualificação para o Standard e Premium Support com base em uma assinatura anual por conexão simultânea licenciada ao vSpace Server

vSpace® MANAGEMENT CENTER

Estações com qualificação para o Standard e Premium Support com base em uma assinatura anual por conexão simultânea gerenciada pelo vSpace Management Center (qualquer combinação de dispositivos L300, M300 ou N-series)

SOFTWARE SUPPORT	BASIC SUPPORT	STANDARD SNS	PREMIUM SNS
AUTOATENDIMENTO NA WEB 24 X 7	●	●	●
ATUALIZAÇÕES DE SOFTWARE Atualizações, como de 7.0.1 para 7.0.2	●	●	●
VANTAGEM DA ASSINATURA Upgrades secundários, como de 7.0 para 7.1 Upgrades primários, como de 7.3 para 8.0	–	●	●
CENTRO DE ASSISTÊNCIA TÉCNICA Telefone, web e e-mail	10 incidentes	Sem limite de incidentes	Sem limite de incidentes
HORÁRIO DO SUPORTE Consulte www.ncomputing.com/support para saber o horário comercial de cada região	Horário comercial	Horário comercial	365x24x7 para gravidade 1
RESPOSTA POR NÍVEL DE GRAVIDADE Tempos de resposta iniciais durante o horário comercial, salvo indicação em contrário: Gravidade 1 (crítica) até 4 (não crítica)	G1: 8 horas G2: Dia útil seguinte G3: 2 dias úteis G4: 3 dias úteis	G1: 4 horas G2: 8 horas G3: 24 horas G4: 36 horas	G1: 30 minutos 24x7 G2: 1 hora G3: 4 horas G4: 8 horas
CONSULTA TÉCNICA Por telefone; agendada mediante pedido	–	–	4 por ano (máx. total de 12 horas)
MODELO DE PRECIFICAÇÃO	Incluído na compra inicial do produto	Precificação por CCU*	Precificação por CCU*
PERÍODO	Expira em 1 ano	Opções de 1 a 5 anos	Opções de 1 a 5 anos

DEFINIÇÕES DOS NÍVEIS DE GRAVIDADE DO SNS

GRAVIDADE 1

Todas as sessões de usuário estão inativas; não há conexões de usuário. Não existe uma solução alternativa.

GRAVIDADE 2

Algumas sessões de usuário estão inativas; conexões de usuário limitadas. Não existe uma solução alternativa.

GRAVIDADE 3

As sessões do usuário estão afetadas. Impacto de produtividade para as operações de negócios.

GRAVIDADE 4

Assistência geral para instalações, upgrades, configuração ou compatibilidade; consultas gerais sobre o produto.

* deve ser adquirido para todas as CCU

Programas Support and Subscriptions (SnS)

o **vSpace Server** e o **vSpace Management Center**:

- **vSpace Standard SnS**: fornece acesso aos upgrades de software e suporte ilimitados durante o horário comercial via e-mail ou telefone
- **vSpace Premium SnS**: projetado para clientes com ambientes complexos que exigem upgrades regulares de software, melhores tempos de resposta e acesso ao suporte todos os dias da semana

Suporte de hardware da NComputing

Todos os dispositivos da *NComputing* são projetados visando ao alto desempenho e à confiabilidade máxima. Nós atestamos a qualidade de cada dispositivo que fabricamos ao incluir uma garantia standard de 3 anos para hardware. Para os clientes que desejarem um nível a mais de proteção e também garantir a disponibilidade do hardware, a *NComputing* possui as seguintes ofertas de suporte de hardware:

- Substituição antecipada de Hardware

Garantia standard de hardware

O período da garantia tem início na data da compra. A data da compra será determinada através de um comprovante de compra válido. Para que um comprovante de compra seja válido, ele deve ser impresso à máquina e incluir as informações a seguir:

- Nome e endereço do comprador
- Data da compra
- Números de modelo dos produtos comprados
- Números de série dos produtos comprados

Caso o comprovante de compra válido não esteja disponível, o período da garantia será determinado pela data de fabricação. A data de fabricação é baseada em um número de série com a data codificada, impresso na etiqueta do produto.

Substituição antecipada de Hardware

A Substituição antecipada de Hardware fornece uma segurança maior para os clientes com necessidades de missão crítica, ou para aqueles que não possuem peças de reposição no local e precisam minimizar o tempo de inatividade. Através deste suporte, a *NComputing* envia antecipadamente o hardware de substituição do centro de serviço da *NComputing* mais próximo, dentro de um tempo de resposta especificado. Entre os principais recursos estão:

- Substituição da unidade
- Envio da substituição no mesmo dia para solicitações de RMA (autorização de devolução de material) aprovadas antes de 13h no horário local do centro de serviço designado
- O dispositivo com defeito deve ser devolvido dentro de trinta (30) dias corridos a partir da emissão da RMA
- A Substituição antecipada de Hardware está disponível como uma assinatura anual por dispositivo para o L-series, o M-series ou o N-series

O que está incluído na compra do produto

Para ambientes vSpace, a compra de um dispositivo L300 ou M300 inclui o seguinte:

- O dispositivo físico (hardware)
- Garantia standard de 3 anos para hardware
- Um licença de instalação do vSpace Server e 1 CCU com direitos de conexão a QUALQUER vSpace Server.
- Basic Support por 1 ano, incluindo atualizações de software (sem upgrades)

A compra de uma licença CCU do software vSpace Client inclui:

- Direitos para instalação do vSpace Server
- Direitos de conexão a UM vSpace Server (por CCU e por servidor)
- Suporte básico por 1 ano, incluindo atualizações de software (sem upgrades)

Para ambientes Citrix HDX, a compra de um dispositivo N-series inclui:

- O dispositivo físico (hardware)
- Garantia standard de 3 anos para hardware

1875 South Grant Street, Suite 570 | San Mateo, CA 94402 | 1.650.409.5959 | *info@ncomputing.com* | *www.ncomputing.com*

© **Copyright 2018 NComputing Co., Ltd.** NComputing® and vSpace® are internationally registered trademarks by NComputing. Copyright © 2003 – 2017. The product could differ from the images shown. The information contained herein is subject to change without notice. Specific features may vary from model to model. The only support and warranties for NComputing products and services are set forth in the express support and warranty statements accompanying such products and services. Nothing herein should be construed as constituting an additional warranty. NComputing shall not be liable for technical or editorial errors or omissions.

809256_V6