



# Suporte no local para PCs com detecção preditiva de problemas e alertas

## Resposta rápida de técnicos especializados, onde for necessário

Limite as interrupções com um suporte que utiliza detecção preditiva de problemas com base em IA, alertas, automatização e suporte remoto 24 horas por dia, 7 dias por semana, para resolver a maioria dos problemas. Se for necessário proceder a uma reparação física, é enviado para o local um técnico especializado da HP.<sup>2,8</sup>

### Destaques do serviço

- As informações preditivas com tecnologia de IA identificam os problemas antes de estes afetarem o trabalho.
- A automatização de pedidos de suporte de TI simplifica e agiliza as reparações.
- Suporte pró-ativo através de um serviço remoto e no local.
- Peças de substituição e materiais incluídos.

### Vantagens do serviço

- Mantenha os PCs a funcionar na perfeição onde quer que o trabalho aconteça.
- Resolva a maioria dos problemas remotamente com 85% de resolução na primeira vez durante o horário normal de expediente.<sup>1</sup>
- Receba comodamente o suporte de técnicos de assistência qualificados no local.

## Características do serviço e especificações da prestação do serviço

Este serviço inclui detecção preditiva de problemas de PC com base em IA e alertas pró-ativos, com tecnologia da HP Workforce Experience Platform. As equipas de TI podem monitorizar o estado de funcionamento dos equipamentos e receber alertas sobre os equipamentos que necessitam de atenção, reparação ou atualizações – tudo a partir de um dashboard unificado e único. (Consulte abaixo os detalhes sobre como a equipa de TI pode solicitar suporte remoto ou no local.) Em alternativa, os utilizadores finais podem receber os alertas pró-ativos como notificações pop-up nos seus equipamentos, a partir dos quais podem facilmente enviar um pedido de suporte técnico, permitindo um processo automatizado de agendamento de suporte remoto e no local – onde e quando for conveniente para o utilizador final.

Os problemas no equipamento previstos e resolvidos com este serviço incluem:

CARACTERÍSTICAS	DESCRIÇÃO
Alertas preditivos e pró-ativos	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Inventário de hardware (incluindo modelos de hardware, tipo, números de série e informações básicas de garantia) e histórico de registo de equipamentos.</li><li>▪ Estado de funcionamento do hardware: Identifica os equipamentos que não cumprem as métricas de desempenho individuais (ou seja, estado da bateria, estado do disco, estado de um componente térmico, necessidade de atualizações críticas do BIOS).</li><li>▪ Diagnósticos preditivos de falhas e incidentes:</li></ul>

	<ul style="list-style-type: none"><li>- Armazenamento: alertas preditivos de falha crítica para problemas com a unidade de disco rígido (HDD) e a unidade de estado sólido (SSD).</li><li>- Bateria: alertas preditivos de falha crítica para problemas com a bateria.</li><li>- Ventoinha: alertas preditivos de aviso e falha crítica para problemas com a ventoinha.</li><li>▪ Classificação térmica e estado de funcionamento.</li><li>▪ As notificações de atualização do BIOS serão apresentadas no dashboard para identificar quais os equipamentos que podem ser atualizados de forma pró-ativa.</li></ul>
Criação automatizada de pedidos de suporte	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Substituição da unidade de disco rígido.</li><li>▪ Substituição da bateria.</li><li>▪ Substituição da ventoinha.</li></ul>
Diagnóstico e suporte remotos	Suporte permanente (24 horas por dia, 7 dias por semana). <sup>3</sup>
Suporte para hardware no local	Um representante autorizado da HP será enviado ao local do utilizador final para prestar assistência técnica.

DIAGNÓSTICO DE PROBLEMAS E SUPORTE REMOTOS

Enquanto os utilizadores finais podem solicitar serviços de suporte através de alertas pop-up nos seus equipamentos e utilizar pedidos de suporte de TI automatizados, os administradores de TI podem solicitar serviços de suporte online para os equipamentos que estão a gerir. Para contactar a HP, o melhor método é criar uma conta e, de seguida, criar digitalmente um caso de suporte em <https://support.hp.com/>. Depois de receber e confirmar o seu caso, a HP começa a isolar, analisar o problema e resolver o incidente de hardware. Antes de prestar a assistência no local, a HP irá realizar diagnósticos remotos utilizando o suporte eletrónico remoto para aceder aos produtos cobertos, ou utilizar outros meios disponíveis para facilitar a resolução remota.

Quando o hardware está coberto pelo serviço, os incidentes podem ser reportados 24 horas por dia e 7 dias por semana aos agentes especializados da HP através do website (visite <https://support.hp.com>, clique no separador “Suporte para empresas” e selecione “Criar um novo caso”). Os clientes podem gerir os seus casos a partir daí. Durante o período de funcionamento do serviço de suporte ao cliente, os clientes podem contactar a HP por telefone ou chat relativamente a qualquer caso criado. Em alternativa, os clientes podem ligar para o Centro de Suporte ao Cliente da HP entre as 08:00 e as 17:00 (hora local), de segunda a sexta-feira, excluindo os feriados da HP. O suporte telefónico poderá ter um período mais alargado.<sup>3</sup> Os clientes que contactam diretamente a HP por telefone ou chat irão falar com agentes comuns que começarão por recolher os elementos administrativos necessários para identificar os clientes e verificar se estão cobertos pelo serviço. Esta opção alternativa pode demorar mais tempo e exigir mais da parte do cliente do que simplesmente solicitar o serviço de suporte através do website, o que é altamente recomendado. A HP irá acusar a receção do pedido de serviço, registando o caso, atribuindo uma identificação do caso e comunicando a mesma ao cliente. A HP reserva-se o direito de determinar a resolução final de todos os incidentes comunicados.

O período de cobertura especifica o tempo durante o qual os serviços descritos são prestados no local ou à distância.<sup>3</sup>

ACESSO A SERVIÇOS E INFORMAÇÕES DE SUPORTE ELETRÓNICO

Como parte deste serviço, a HP disponibiliza acesso a certas ferramentas eletrónicas e baseadas na Web disponíveis comercialmente. O cliente tem acesso a:

- Certas capacidades que são disponibilizadas aos utilizadores registados, como a subscrição de notificações de serviço pró-ativas relacionadas com hardware e a participação em fóruns de suporte para resolução de problemas e partilha de boas práticas com outros utilizadores registados.
- Pesquisas alargadas na Web de documentos de suporte técnico autorizados para facilitar a resolução mais rápida de problemas.
- Certas ferramentas de diagnóstico de serviço exclusivas da HP com acesso por palavra-passe.

- Uma ferramenta baseada na Web (visite <https://support.hp.com> e clique no separador “Suporte para empresas”) para enviar questões diretamente à HP. Esta ferramenta ajuda a resolver problemas rapidamente com um processo de pré-qualificação que encaminha o pedido de suporte ou de assistência para o recurso qualificado para responder à questão. Também permite consultar o estado de cada pedido de suporte ou de assistência apresentado e interagir com o mesmo.
- Bases de dados de conhecimento alojadas pela HP e por terceiros para determinados produtos de terceiros, onde pode pesquisar e obter informações sobre produtos, encontrar respostas a perguntas de suporte e participar em fóruns de suporte. Este serviço pode ser limitado por restrições de acesso de terceiros.

## SUPORTE PARA HARDWARE NO LOCAL

---

No caso de incidentes de hardware que não possam ser resolvidos remotamente, um representante autorizado da HP prestará assistência técnica no local ao hardware abrangido para o repor em condições de funcionamento, incluindo as melhorias de engenharia disponíveis e recomendadas. A HP pode optar por substituir certos produtos em vez de os reparar. Os produtos de substituição serão novos ou funcionalmente equivalentes a novos em termos de desempenho. Os produtos substituídos passam a ser propriedade da HP. Se o cliente pretender reter, desmagnetizar ou destruir fisicamente as peças substituídas, ser-lhe-á cobrado e solicitado o pagamento do preço de tabela da peça de substituição.

As atualizações de firmware da HP estão disponíveis para clientes com um contrato ativo que lhes concede acesso a essas atualizações. Como parte deste serviço, o cliente tem o direito de descarregar, instalar e utilizar atualizações de firmware para produtos de hardware cobertos, sujeito a restrições de licença nos termos de venda padrão atuais da HP. A HP poderá fornecer, instalar ou ajudar na instalação de atualizações de firmware em conjunto com o Suporte para hardware no local, se o cliente tiver uma licença válida para utilizar as atualizações de software relacionadas.

Após a chegada, o representante da HP irá prestar o serviço no local até que os produtos sejam reparados.

O trabalho poderá ser suspenso temporariamente se forem necessárias peças ou recursos adicionais, mas será retomado quando estes estiverem disponíveis.

- Reparação em caso de avaria: No momento da prestação do suporte técnico no local, a HP poderá instalar melhorias técnicas disponíveis e atualizações de firmware não instaláveis pelo cliente para o hardware coberto, necessárias para que o produto coberto volte a estar em pleno funcionamento ou para manter a capacidade de suporte da HP.
- Reparação a pedido: A pedido do cliente, a HP poderá instalar atualizações de firmware essenciais não instaláveis pelo cliente que são recomendadas pela divisão de produtos da HP para instalação imediata nos produtos de hardware cobertos pelo serviço.

O cliente deve possuir as licenças adequadas para qualquer firmware subjacente que seja coberto por estes serviços. A HP poderá exigir uma análise do nível de serviço para os produtos cobertos. Se for esse o caso, o cliente será contactado por um representante autorizado da HP para agendar a realização da análise do nível de serviço. Durante esta análise, a HP irá recolher informações importantes sobre a configuração do sistema, que permitirão aos engenheiros de resolução da HP analisar e solucionar possíveis problemas futuros de hardware e concluir as reparações da forma mais rápida e eficiente possível. A análise do nível de serviço pode ser realizada através de acesso remoto ao sistema, de ferramentas remotas ou por telefone, a critério exclusivo da HP.

## TEMPO DE RESPOSTA NO LOCAL

---

No caso de incidentes com hardware coberto pelo serviço que não possam ser resolvidos remotamente, a HP irá envidar esforços comercialmente razoáveis para responder no local dentro do tempo de resposta no local especificado (ou seja, no terceiro dia de cobertura, no dia de cobertura seguinte ou no prazo de 4 horas). O tempo de resposta no local tem início no momento em que o caso é recebido e confirmado pela HP e termina quando o representante autorizado da HP chega às instalações do cliente ou quando a HP determinar que o evento reportado não requer uma intervenção no local nesse momento. Os tempos de resposta são medidos apenas durante o período de cobertura e poderão ser transferidos para o dia seguinte com um período de cobertura.

## NÍVEIS DE SERVIÇO

Nem todos os níveis de serviço estão disponíveis para todos os produtos. O nível de serviço será especificado na documentação do cliente. Contacte um ponto de venda local da HP para obter informações detalhadas sobre a disponibilidade e a cobertura do serviço.

Nível de serviço	Descrição
Tempo de resposta	A HP confirmará o recebimento do caso do Cliente no próximo dia útil (por telefone, chat e/ou e-mail).
Suporte no local	Um representante autorizado pela HP visitará o local do Cliente dentro do período de cobertura designado para iniciar os serviços de reparação de hardware, após o recebimento e confirmação da chamada. Isto ocorrerá após a resolução remota do problema e, se a HP não conseguir resolver o problema remotamente, será fornecido, desde que as peças sobresselentes necessárias estejam disponíveis e a disponibilidade do Cliente seja confirmada.
Tempo de reparação	O tempo de reparação é medido a contar do dia em que a resolução do problema foi iniciada até ao dia em que a reparação foi concluída. O tempo de resposta estimado é de 2 a 3 dias úteis, com base numa combinação de assistência remota, reparação efetuada pelo próprio Cliente (CSR ou Customer Self-Repair, em inglês) e/ou entrega no local. Nota: O tempo de reparação é medido apenas durante o período de cobertura e poderá ser transferido para o dia seguinte dentro do período de cobertura. Exclui atrasos devido à indisponibilidade de peças sobresselentes, disponibilidade do Cliente e/ou atrasos, e pode variar de acordo com a localização geográfica.

## GESTÃO DO PROCESSO DE ESCALAMENTO

A HP estabeleceu procedimentos formais de escalamento para facilitar a resolução de incidentes complexos. A gestão local da HP coordena o processo de escalamento de incidentes, recorrendo às competências dos recursos HP adequados e/ou de determinados terceiros para ajudar na resolução de problemas.

## CONCLUSÃO DO TRABALHO

As reparações são consideradas concluídas após a verificação pela HP de que a avaria do hardware foi corrigida ou de que o hardware foi substituído. A HP não se responsabiliza por quaisquer dados perdidos; o cliente é responsável por implementar procedimentos de cópia de segurança adequados. A verificação pela HP pode ser efetuada através da realização de um autoteste de arranque, de um diagnóstico autónomo ou de uma verificação visual do funcionamento correto. A HP irá determinar, de acordo com o seu exclusivo critério, o nível de teste necessário para verificar se o equipamento está reparado. A HP poderá, de acordo com o seu exclusivo critério, substituir permanentemente o produto para cumprir o compromisso de tempo de reparação. A conclusão do trabalho poderá exigir que o equipamento seja reparado fora do local se não puder ser diagnosticado e reparado no local. A HP determina, de acordo com o seu critério, a necessidade de reparação fora do local.

# Cobertura

Este serviço oferece cobertura para PCs HP elegíveis, incluindo componentes internos fornecidos e suportados pela HP, tais como memórias. Isto inclui a cobertura de acessórios da marca HP incluídos na embalagem original do PC, tais como um rato com fios, um teclado com fios ou um transformador de CA, mas não inclui monitores HP externos. Os equipamentos PC All-in-One incluem o ecrã, que não é considerado um monitor externo separado. Porém, um segundo monitor ligado a um equipamento PC All-in-One, por exemplo, não será coberto por este HP Care Pack. Se o Cliente adquiriu o HP Peripheral Care Pack, os Peripheral Services cobrem a unidade base para este serviço, bem como seis periféricos suportados pela HP ligados à unidade base, incluindo, por exemplo, um máximo de dois monitores externos, docking stations, rato sem fios, teclado sem fios e headsets HP. Para estarem cobertos pelo HP Peripheral Care Pack, os periféricos devem ser adquiridos ao mesmo tempo que o computador base.



Os consumíveis, incluindo, entre outros, unidades de armazenamento de dados amovíveis, baterias substituíveis pelo Cliente, canetas digitais para tablet PC e outros consumíveis, bem como a manutenção pelo utilizador e equipamentos que não sejam da HP, não estão cobertos por este serviço. Os problemas com a bateria (excluindo a diminuição da capacidade de carga devido à utilização regular da bateria) em portáteis profissionais da HP estão cobertos durante o período de garantia do hardware HP ou até três anos, se o hardware tiver um HP Care Pack registado. A cobertura adicional da bateria, incluindo a substituição por diminuição da capacidade de carga, pode ser adquirida com um HP Care Pack de Substituição de Bateria dedicado.

No caso de peças de substituição e componentes descontinuados, poderá ser necessário um caminho de atualização. A HP trabalhará em conjunto com o cliente para recomendar substituições. Por motivos de capacidade de suporte no local, poderá não haver componentes de substituição em todos os países.

Os produtos Poly não são cobertos pelos HP Peripheral Care Packs, mas são suportados apenas pelos Contratos de Suporte Poly.

## Responsabilidades do cliente

Os clientes são responsáveis por ativar o serviço nos equipamentos, conforme descrito abaixo:

Equipamentos de 11.ª geração (alguns equipamentos de 10.ª geração) e equipamentos da geração seguinte lançados após 2024	O HP Services Scan (HPSS) está pré-instalado na imagem padrão da HP, começando pelos equipamentos de 2024. O HPSS verifica periodicamente se o equipamento tem direito ao serviço e, se o mesmo tiver, descarrega automaticamente o agente HP Insights, permitindo que estes equipamentos funcionem de forma otimizada e forneçam alertas pop-up nos equipamentos dos utilizadores finais. No caso de imagens personalizadas/imagens preparadas para empresas, o HP Services Scan (HPSS) será descarregado nos equipamentos através do processo do Windows Update. Os chromebooks HP com ChromeOS e os sistemas para ponto de venda a retalho (RPOS) da HP requerem um dashboard para ver os alertas pró-ativos e criar pedidos de suporte técnico. Não haverá uma opção para enviar alertas ao utilizador final através destes equipamentos. Para utilizar este dashboard em chromebooks HP, é necessária uma integração única do Google Admin Console com o dashboard. Para obter mais informações sobre esta integração, consulte este <a href="#">Guia de referência</a> . Para ativar o serviço num sistema RPOS, deve ser atribuído um portátil ou desktop HP separado para alojar o dashboard para gerir alertas e criar pedidos de suporte técnico. Para ativar o serviço num sistema RPOS, consulte este <a href="#">Guia de referência para sistemas RPOS</a> .
Equipamentos de 10.ª geração	O HP Services Scan (HPSS) será descarregado nestes equipamentos através do processo do Windows Update. O HPSS verifica periodicamente se o equipamento tem direito ao serviço e, se o mesmo tiver, descarrega automaticamente o agente HP Insights, permitindo que estes equipamentos funcionem de forma otimizada e forneçam alertas pop-up nos equipamentos dos utilizadores finais.
Equipamentos de 9.ª geração	O HP Services Scan (HPSS) será descarregado nestes equipamentos através do processo do Windows Update. Para que o HPSS verifique periodicamente se o equipamento tem direito ao serviço e para descarregar automaticamente o software que ativa o serviço, o equipamento tem de ter o consentimento do utilizador final. Este pode ser dado no ecrã de consentimento apresentado durante o processo de OOBE. Uma vez dado o consentimento, o HPSS verificará se o equipamento tem direito ao serviço e, se o mesmo tiver, descarregará automaticamente o agente HP Insights, permitindo que estes equipamentos funcionem de forma otimizada e forneçam alertas pop-up nos equipamentos dos utilizadores finais.

A HP reserva-se o direito de cancelar o contrato de serviço se as sugestões críticas da auditoria não forem seguidas ou caso a auditoria não seja realizada dentro do prazo especificado, exceto se o atraso for causado pela HP.

Nos casos em que o cliente não atue de acordo com as responsabilidades do cliente especificadas abaixo, a HP ou um fornecedor de serviços autorizado da HP não será obrigado a prestar os serviços conforme descrito.

O cliente ou o representante autorizado da HP deve registar o hardware que irá receber suporte no prazo de 10 dias após a aquisição deste serviço, seguindo as instruções de registo contidas no HP Care Pack ou no documento de e-mail fornecido pela HP, ou conforme indicado pela HP. Siga os passos no [Guia rápido de integração](#) para garantir que os equipamentos estão a ser monitorizados quanto a potenciais problemas.

Os equipamentos do cliente devem executar apenas as edições Windows 10 versão 1703 ou mais recente, Pro, Enterprise ou Education; as edições Windows 10 Home não são suportadas por este serviço.

Mediante pedido, o cliente deverá apoiar os esforços de resolução remota de problemas da HP. O cliente deverá:

- Fornecer todas as informações necessárias para que a HP possa prestar um suporte remoto atempado e profissional e para que a HP possa determinar o nível de elegibilidade do suporte.
- Iniciar autotestes e instalar e executar outras ferramentas e programas de diagnóstico. A HP poderá exigir que o cliente inclua uma impressão de quaisquer resultados de autotestes realizados anteriormente juntamente com o produto defeituoso.
- Realizar outras atividades razoáveis solicitadas pela HP, com vista a permitir à HP identificar ou resolver problemas.

É da responsabilidade do cliente remover todos os dados pessoais e/ou confidenciais do produto defeituoso antes de iniciar a reparação ou substituição; a HP não se responsabiliza pelos dados armazenados no produto devolvido.

Os requisitos de acesso e integração da HP Workforce Experience Platform são os seguintes:

- Utilizar a persistência em equipamentos que tenham este serviço ativado de fábrica.
- Aceitar os Termos e Condições para ter o software cliente nos seus equipamentos.
- Registar os equipamentos automática ou manualmente seguindo as instruções fornecidas pela HP.
- Submeter um pedido de inclusão ou remoção de utilizadores e equipamentos geridos.
- Garantir a conformidade com os requisitos de licenciamento de aplicações de software.
- Resolver problemas comuns de suporte ao utilizador final antes de recorrer ao Suporte da HP.
- Reverter atualizações do sistema operativo em caso de falha.
- Autorizar os parceiros a aceder ou gerir a conta, se aplicável.

Os equipamentos geridos pela HP terão um software cliente instalado para recolher informações relacionadas com o equipamento. Os ficheiros e conteúdos não serão capturados. Os detalhes do número de série do equipamento serão capturados para identificar o equipamento nos sistemas internos da HP e para ajudar na resolução de problemas. Este serviço não recolhe os seguintes tipos de dados:

- Informações demográficas (exceto preferências de país ou idioma).
- Informações sobre contas bancárias, números de cartões de crédito ou de débito, registos de crédito ou dados de pagamento.
- Informações de redes sociais ou de pesquisa na Web.
- Identificadores emitidos pelo governo, como a segurança social, o número da segurança social ou um documento de identificação do governo.
- Informações em matéria de saúde.
- Dados sensíveis, como a origem étnica, as convicções políticas, a filiação sindical, os dados relativos à saúde, a orientação sexual ou os dados genéticos. Os dados recolhidos serão armazenados num repositório seguro na cloud.

Os dados recolhidos serão armazenados num repositório seguro na cloud. O cliente aceita que a HP recolha estas informações como parte da prestação deste serviço. Se o cliente não estiver disposto a fornecer estas informações à HP, o serviço não será prestado como pretendido.

## Limitações do serviço

A critério da HP, o serviço será prestado utilizando uma combinação de diagnóstico e suporte remotos, serviços prestados fora do local, no local e outros métodos de prestação de serviços. Outros métodos de prestação de serviços podem incluir a entrega, através de uma transportadora, de peças substituíveis pelo Cliente. A HP concebe os seus produtos para que possam ser reparados pelo próprio Cliente (CSR). A reparação efetuada pelo próprio Cliente (CSR) é um componente essencial dos termos da garantia da HP. Tal permite à HP enviar peças de substituição pelo Cliente, tais como um teclado, um rato ou outras peças classificadas como peças CSR, diretamente para o Cliente, assim que for confirmada uma falha ou avaria.

A CSR "obrigatória" faz parte da garantia padrão associada a alguns produtos. A CSR é opcional para clientes com um HP Care Pack ou um contrato de suporte/assistência, nos casos em que a reparação exige peças internas. A opção "opcional" permite ao Cliente efetuar a CSR ou optar por que o pessoal de assistência da HP realize a substituição sem custos adicionais durante o período de cobertura da assistência do produto.

## Exclusões

- Cópia de segurança, recuperação e suporte do sistema operativo, de outro software e de dados.
- Testes operacionais de aplicações ou testes adicionais solicitados ou requeridos pelo cliente.
- Resolução de problemas de interconectividade ou compatibilidade.
- Suporte para problemas relacionados com a rede.
- Serviços necessários devido à não incorporação de qualquer correção, reparação, patch ou modificação do sistema fornecida pela HP.
- Serviços necessários devido à não adoção de medidas de prevenção previamente aconselhadas pela HP.
- Serviços necessários devido a um tratamento ou utilização incorreta do produto.
- Serviços necessários devido a tentativas não autorizadas de instalação, reparação, manutenção ou modificação de hardware, firmware ou software.
- Serviços prestados por fornecedores de serviços não autorizados ou não certificados.

## Vida útil máxima suportada/utilização máxima

As peças e os componentes que tenham atingido o seu tempo de vida útil máximo suportado e/ou o limite máximo de utilização, conforme estabelecido no manual de instruções do fabricante, nas especificações rápidas ("QuickSpecs") do produto ou na ficha técnica do produto, não serão fornecidos, reparados ou substituídos como parte deste serviço.

## Opções para cobertura adicional

Complemente o seu suporte com opções personalizadas que permitem aos seus colaboradores trabalhar em qualquer lugar.

---

## PROTEÇÃO CONTRA DANOS ACIDENTAIS

---

Com o serviço opcional de Proteção contra danos acidentais, os equipamentos podem ser reparados ou substituídos quando ocorrerem danos imprevistos decorrentes de eventos como quedas, derramamento de líquidos e picos de corrente elétrica que resultem da utilização normal do computador.<sup>3,4</sup> Na [ficha técnica do serviço de Proteção contra danos acidentais](#), pode consultar mais detalhes e exclusões relacionados com o serviço.

---

## SUBSTITUIÇÃO DA BATERIA

---

O serviço de Substituição da bateria<sup>3,4</sup> oferece dois métodos convenientes de substituição de baterias avariadas: substituição fora do local e substituição no local. Em cada opção, será fornecida uma bateria de substituição se for detetada uma avaria na bateria originalmente adquirida resultante de defeitos de material ou de fabrico, ou se esta tiver uma capacidade de carga reduzida inferior a 50%. Na [ficha técnica do serviço de Substituição da bateria](#), pode consultar mais detalhes e exclusões relacionados com o serviço.

---

## RETENÇÃO DE UNIDADES DE ARMAZENAMENTO DE DADOS COM DEFEITO

---

Adicione a Retenção de unidades de armazenamento de dados com defeito para permitir que a sua empresa mantenha o controlo sobre os discos rígidos com defeito, ajudando a reduzir o risco de os dados confidenciais serem comprometidos.<sup>3,4,5</sup> Esta opção permite-lhe reter discos rígidos com defeito ou unidades SSD/flash que não pretenda entregar devido aos dados confidenciais ou sensíveis que possam conter. Todas as unidades de armazenamento elegíveis num sistema coberto pelo serviço estão incluídas na Retenção de unidades de armazenamento de dados com defeito. Na [ficha técnica do serviço de Retenção de unidades de armazenamento de dados com defeito](#), pode consultar mais detalhes e exclusões relacionados com o serviço.

---

## HP DEVICE LIFE EXTENSION

---

Otimize os investimentos em TI e reduza o impacto do carbono maximizando a vida útil dos equipamentos existentes com o HP Device Life Extension.<sup>6</sup> Melhore o desempenho de forma segura e resolva os problemas dos PCs antigos que mais frequentemente afetam a produtividade dos colaboradores e do departamento de TI. Na [ficha técnica do serviço HP Device Life Extension](#), pode consultar mais detalhes e exclusões relacionados com o serviço.

---

## SUPORTE/ASSISTÊNCIA EM VIAGEM

---

Forneça serviços de suporte ao seu equipamento em mais de 90 países durante as viagens de trabalho dos seus colaboradores.<sup>3,4</sup> Na [ficha técnica do serviço de Suporte/assistência em viagem](#), pode consultar mais detalhes e exclusões relacionados com o serviço.

---

## DIAGNÓSTICO E REMEDIAÇÃO REMOTOS

---

Reduza a frustração dos colaboradores e da equipa de TI com o diagnóstico avançado e remoto, e remediação de problemas de PC que tradicionalmente exigiam que o equipamento estivesse nas mãos da equipa de TI. Utilizando tecnologia remota, a HP utiliza um processador remoto separado e independente que fornece um acesso profundo ao firmware do PC, mesmo quando o sistema operativo está inoperacional e o PC não consegue arrancar.<sup>9</sup> Na [ficha técnica do serviço Diagnóstico e remediação remotos](#), pode consultar mais detalhes e exclusões relacionados com o serviço.

---

## HP PERIPHERAL CARE PACK<sup>3</sup>

---

Adicione cobertura para até seis acessórios suportados pela HP ligados ao seu PC, garantindo suporte completo para as suas ferramentas de produtividade.<sup>4,7</sup> Se adquiriu o HP Peripheral Care Pack, este cobre a unidade do PC e até seis periféricos ligados ao PC, incluindo, no máximo, dois monitores externos, docking stations, rato sem fios, teclado sem fios e headsets HP. Para ser elegível, cada periférico deve ser adquirido ao mesmo tempo que o PC.

Os produtos Poly não estão cobertos pelos HP Peripheral Care Packs. Os produtos Poly são suportados apenas por Contratos de Suporte Poly.



# Aplicam-se termos e condições.

Consulte os [Termos e Condições](#) completos do HP Care Pack.

## Para mais informações

contacte um dos nossos pontos de venda ou revendedores espalhados pelo mundo ou visite <https://hp.com/support-services>.



1. Com base em dados do Suporte ao Cliente da HP a nível mundial de 1/2022 a 10/2022. Os níveis de serviço/assistência e os tempos de resposta podem variar dependendo da localização geográfica.
2. O portfólio atualizado de serviços de Suporte de Hardware está disponível para PCs comerciais HP selecionados (desktops, portáteis, workstations, workstations móveis, Chromebooks e RPOS). Os serviços de Suporte de Hardware estão disponíveis no momento da compra do dispositivo. Os níveis de serviço/assistência e tempos de resposta dos HP Care Packs podem variar dependendo da localização geográfica. O serviço/assistência tem início na data de aquisição do hardware. Aplicam-se restrições e limitações. Para mais informações, consulte [www.hp.com/go/cpc](https://www.hp.com/go/cpc). As características do pacote de serviços podem variar consoante a localização geográfica ou a plataforma de hardware.
3. Os níveis de serviço/assistência e os tempos de resposta podem variar dependendo da localização geográfica.
4. É vendido em separado ou como uma opção adicional. O serviço de Proteção contra danos acidentais deve ser adquirido no momento da compra do equipamento. Os outros HP Care Packs devem ser adquiridos no prazo de 30 dias a partir da compra do equipamento.
5. Se for adquirido o serviço HP Defective Media Retention (Retenção de unidades de armazenamento de dados com defeito), as unidades com defeito serão retidas pelo cliente.
6. A capacidade do serviço HP Device Life Extension destina-se a PCs profissionais da HP. Os parceiros certificados pela HP realizam diagnósticos a nível funcional, removem dados, efetuam uma limpeza interna e externa, melhoram o desempenho do equipamento, recriam a imagem e fazem atualizações da plataforma.
7. O serviço está disponível em desktops profissionais, workstations, workstations portáteis e alguns computadores portáteis.
8. O HP Premium Support (suporte no local com detecção preditiva de problemas e alertas apenas para PCs) e o HP Premium+ Support (suporte no local com detecção preditiva de problemas, alertas e acesso preferencial apenas para PCs) requerem um agente HP Insights para Windows, Mac e Android para obter informações preditivas, disponível para transferência em <https://workforceexperience.hp.com/software>. O agente recolhe dados de telemetria e de análise dos equipamentos e das apps que se integram na HP Workforce Experience Platform e não é vendido como um serviço autónomo. Requer acesso à Internet. A HP cumpre os rigorosos regulamentos de privacidade do RGPD (Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados), e a plataforma tem as certificações ISO 27001, ISO 27701, ISO 27017 e SOC 2 Tipo 2 relativas à Segurança da Informação.
9. O diagnóstico e a remediação fora de banda estão disponíveis na América do Norte (que inclui os EUA e o Canadá) e na UE como um HP Care Pack para plataformas comerciais HP selecionadas que estão preparadas para Intel® vPro® e Intel® AMT e têm direito ao HP Essential Support (suporte no local com informações opcionais sobre a integridade do dispositivo apenas para PCs). O HP Premium Support (suporte no local com detecção preditiva de problemas e alertas apenas para PCs) ou o HP Premium+ Support (suporte no local com detecção preditiva de problemas, alertas e acesso preferencial apenas para PCs). Os níveis de serviço/assistência e tempos de resposta dos HP Care Packs podem variar dependendo da localização geográfica. O serviço/assistência tem início na data de aquisição do hardware. Aplicam-se restrições e limitações. Para mais informações, consulte [www.hp.com/go/cpc](https://www.hp.com/go/cpc).

Os serviços da HP regem-se pelos termos e condições dos serviços da HP aplicáveis que são fornecidos ou indicados ao cliente no momento da compra. O cliente pode ter direitos legais adicionais de acordo com a legislação local aplicável e esses direitos não são de forma alguma afetados pelos termos e condições dos serviços da HP ou pela Garantia Limitada da HP que é fornecida com o seu produto HP.