

Ficha técnica do HP Offsite Support

A ficha técnica aplica-se aos serviços HP Offsite Support, HP Pick Up and Return, e HP Return to Depot

Suporte adicional, preço acessível

Quando precisar de suporte adicional, mas tiver um orçamento reduzido, resolva a maioria dos problemas de PC com o HP Offsite Support, de forma remota e com qualidade.¹ Aumente a produtividade dos seus colaboradores com a ajuda de um suporte de TI remoto e conveniente, cujo objetivo é resolver os problemas de equipamentos com uma taxa de sucesso de 85% na primeira intervenção.² Para problemas mais complexos, entregue ou envie o equipamento a um especialista da HP para reparação.

Destaques do serviço

- Diagnóstico de problemas e suporte remotos.
- Reparação em centros designados pela HP (incluindo peças de substituição e mão de obra).
- Envio de devolução do equipamento funcional.
- Atualizações de firmware para determinados produtos.

Vantagens do serviço

- Suporte de qualidade para avaria/reparação.
- Preço acessível.

Características do serviço e especificações da prestação do serviço

O HP Offsite Support oferece um suporte de elevada qualidade fora das instalações para serviços de reparação, com assistência remota para o seu hardware coberto pelo serviço. O serviço inclui a reparação ou substituição fora das instalações, incluindo materiais, peças, mão de obra e o custo do envio de devolução. O HP Offsite Support pode ser prestado através de um serviço de transporte fornecido pela HP que recolhe o equipamento que necessita de reparação e o entrega nas instalações do cliente através da transportadora após a resolução do problema.

A HP também pode fornecer ao cliente uma etiqueta de correio; neste caso, o cliente é responsável pelo envio do equipamento à HP e, posteriormente, a HP envia de volta o equipamento para as instalações do cliente após a resolução do problema.

A HP oferece vários níveis de serviço com diferentes opções de envio para o centro de reparação designado pela HP, conforme detalhado abaixo.

DIAGNÓSTICO DE PROBLEMAS E SUPORTE REMOTOS

Para contactar a HP, o melhor método é criar digitalmente um caso 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. 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. A HP irá prestar assistência remota durante o período de cobertura do serviço para o firmware instalável pelo cliente e peças de reparação pelo cliente (CSR ou Customer Self Repair, em inglês).

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 feriados. O suporte telefónico poderá ter um período mais alargado.³ 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 de suporte da HP, 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.

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 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 FORA DAS INSTALAÇÕES E MATERIAIS

Se a HP determinar que o problema não pode ser resolvido remotamente, a HP irá instruir o cliente no sentido de devolver o hardware defeituoso num centro de reparação designado pela HP ou a HP irá recolher o equipamento nas instalações do cliente, dependendo da disponibilidade de cobertura na área geográfica do cliente. A HP irá prestar suporte técnico fora das instalações. A HP irá fornecer as peças e os materiais necessários (suportados pela HP) para colocar o produto novamente a funcionar. A HP poderá, de acordo com o seu exclusivo critério, optar por substituir esse hardware. Os produtos e peças de substituição são novos ou funcionalmente equivalentes a novos em termos de desempenho. Os produtos e peças substituídos passam a ser propriedade da HP.

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 fora das instalações, se o cliente tiver uma licença válida para utilizar as atualizações de software relacionadas.

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.

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 pela implementação de 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.

ENVIO PARA O CENTRO DE REPARAÇÃO DESIGNADO PELA HP

Dependendo da cobertura disponível na área geográfica do cliente, a HP poderá oferecer diferentes opções de envio para entregar o produto defeituoso ao centro de reparação designado pela HP:

- Recolha pela HP: uma transportadora autorizada pela HP irá recolher o produto defeituoso nas instalações do cliente, se este se encontrar dentro da localização geográfica onde o serviço é prestado.³
- Entrega pelo cliente: o cliente assume a responsabilidade de embalar e enviar ou entregar o produto defeituoso num centro de reparação designado pela HP.

SERVIÇO DE DEVOLUÇÃO

A HP fornece um serviço de devolução que inclui a reparação ou substituição e a devolução do produto defeituoso, incluindo todas as peças, mão de obra e transporte.

Cobertura

Este serviço oferece cobertura para PCs HP elegíveis, incluindo componentes internos fornecidos e suportados pela HP, tais como memórias e discos óticos. 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. Os serviços HP Care Pack com essa limitação de cobertura não cobrem 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.

Os consumíveis, incluindo, mas não se limitando a, unidades de armazenamento de dados amovíveis, baterias substituíveis pelo cliente, canetas para tablet PC e outros consumíveis, bem como a manutenção efetuada pelo utilizador e equipamentos que não sejam da HP, não estão cobertos por este serviço. Os problemas de bateria (excluindo a diminuição da capacidade de carga resultante da 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 capacidade de carga reduzida, 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.

RESPONSABILIDADES DO CLIENTE

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.

A HP recomenda vivamente que o cliente instale e utilize a solução de suporte remoto HP adequada com uma ligação segura à HP, de modo a permitir a prestação do serviço. Se a solução de suporte remoto HP adequada não for implementada, a HP poderá não ser capaz de prestar o serviço conforme definido e não é obrigada a fazê-lo.

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. Salvo especificação em contrário numa ficha técnica, a HP não prestará serviços de suporte HP Care Pack em hardware transferido para fora do país de compra.

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.

O cliente deve certificar-se de que o produto está devidamente embalado e preparado para recolha ou para o método de entrega ou envio escolhido para o centro de reparação designado pela HP.

É da responsabilidade do cliente remover todos os dados pessoais e/ou confidenciais do produto defeituoso antes de este ser devolvido a um local designado pela HP para reparação ou substituição; a HP não se responsabiliza pelos dados armazenados no produto devolvido.

LIMITAÇÕES DO SERVIÇO

De acordo com o critério da HP, o serviço será prestado através de uma combinação de diagnóstico e suporte remotos, serviços prestados fora do local e outros métodos de prestação do serviço. Outros métodos de prestação do serviço poderão incluir a entrega, através de uma transportadora, de peças substituíveis pelo cliente, tais como um teclado, um rato ou, se acordado pelo cliente, outras peças classificadas pela HP como peças de reparação pelo cliente (CSR), ou um produto de substituição completo. A HP irá determinar o método de entrega adequado necessário para prestar um suporte eficaz e atempado ao cliente.

Se a HP determinar que o problema não pode ser resolvido remotamente, a HP irá instruir o cliente no sentido de devolver o hardware defeituoso num centro de reparação designado pela HP ou a HP irá recolher o equipamento nas instalações do cliente, dependendo da disponibilidade de cobertura na área geográfica do cliente.

EXCLUSÕES DO HP ESSENTIAL SUPPORT

Estão excluídas deste serviço as seguintes atividades:

- Cópia de segurança, recuperação e suporte do sistema operativo, de outro software e de dados.
- Resolução de problemas de interconectividade ou compatibilidade.
- 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 do hardware, firmware ou software realizadas por pessoal não pertencente à HP.
- Manutenção preventiva do utilizador.

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.

HP ACCIDENTAL DAMAGE PROTECTION

Com este 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 sobretensões elétricas que resultem da utilização normal do computador.^{3,4} Na [ficha técnica do serviço de Proteção contra danos acidentais](#), pode consultar mais detalhes e exclusões relacionados com este serviço.

HP BATTERY REPLACEMENT

O serviço de substituição de baterias oferece dois métodos convenientes para a substituição de baterias avariadas - substituição fora das instalações e nas instalações.⁴ 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.

HP DEFECTIVE MEDIA RETENTION

Adicione o serviço de 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.^{3,4,5} 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 este 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.⁶ 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.

HP PERIPHERAL CARE PACK

Adicione cobertura para um máximo de 6 acessórios ligados ao seu PC para usufruir de um serviço de suporte completo para as suas ferramentas de produtividade.^{4,7} Se o cliente tiver adquirido o HP Peripheral Care Pack, os serviços para periféricos cobrem a unidade base para este serviço, bem como 6 periféricos suportados pela HP e ligados à unidade base, incluindo, por exemplo, um máximo de 2 monitores externos, docking stations, rato sem fios, teclado sem fios e headsets HP. Para estar coberto pelo HP Peripheral Care Pack, o periférico deve ser adquirido ao mesmo tempo que o computador base.

Aplicam-se termos e condições.

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

Para mais informações

sobre os serviços da HP, contacte um dos nossos pontos de venda ou revendedores espalhados pelo mundo ou visite hp.com/support-services.



1. O serviço HP Offsite Support está disponível no momento da compra do equipamento. O serviço/assistência tem início na data de aquisição do hardware. Aplicam-se restrições e limitações. Para mais informações, consulte <http://www.hp.com/go/cpc>.
2. Com base em dados do Suporte ao Cliente da HP a nível mundial de 1/2022 a 10/2022.
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 HP Accidental Damage Protection (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. 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.
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.