

Suporte no local para computadores

Suporte adicional, preço acessível

Confie no suporte técnico de excelência para regressar ao trabalho rapidamente com suporte remoto e reparações convenientes no local.¹ Faça com que os colaboradores voltem a ser produtivos com o conveniente suporte remoto de TI que visa resolver problemas de equipamentos com 85% de resolução na primeira vez.⁵ Um técnico de suporte da HP pode ser enviado para o seu local se os equipamentos precisarem de mais reparações. As informações opcionais sobre o estado de funcionamento do equipamento ajudam a HP a resolver rapidamente os problemas com um pacote de suporte económico, para manter os equipamentos a funcionar na perfeição.⁸

Destaques do serviço

- Diagnóstico de problemas e suporte remotos.
- Suporte telefónico durante o horário normal de expediente.
- Suporte para hardware no local.
- Peças de substituição e materiais incluídos.
- Informações opcionais sobre o estado de funcionamento do equipamento.⁸
- Atualizações de firmware para determinados produtos.

Vantagens do serviço

- Melhoria do tempo de atividade do produto.
- Flexibilidade para responder às necessidades específicas de assistência.
- Suporte remoto e no local conveniente – onde quer que o trabalho aconteça.

Características do serviço e especificações da prestação do serviço

Este pacote de Suporte de Hardware oferece suporte técnico de excelência – remoto e no local – para o hardware coberto. Os clientes podem escolher informações opcionais sobre o estado de funcionamento do equipamento que ajudam a HP a diagnosticar e reparar problemas no equipamento.⁸ O serviço inclui materiais, peças e mão de obra.

DIAGNÓSTICO DE PROBLEMAS E SUPORTE REMOTOS

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.

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.² 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.

ACESSO A SERVIÇOS E INFORMAÇÕES DE SUPORTE ELETRÔNICO

Como parte deste serviço, a HP disponibiliza acesso a certas ferramentas eletrônicas 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.

- | | |
|--|---|
| <ul style="list-style-type: none">• 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. | <ul style="list-style-type: none">• 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 enviar esforços comercialmente razoáveis para ir ao local no dia útil seguinte. 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 no local	Após a confirmação de que o caso do cliente foi recebido e de que o suporte no local foi agendado, um representante da HP irá ao local para responder ao pedido de assistência do cliente.
Tempo de reparação no local	A HP irá enviar esforços comercialmente razoáveis para restabelecer a condição de pleno funcionamento do hardware coberto pelo serviço dentro de um período de tempo especificado após o envio do pedido de assistência inicial para o HP Solution Center.

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. Os produtos de substituição são novos ou funcionalmente equivalentes a novos em termos de desempenho. Os produtos substituídos passam a ser propriedade da HP. 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. As docking stations estarão cobertas se o computador portátil, a docking station e o HP Care Pack forem adquiridos em simultâneo e constarem da mesma encomenda ou fatura de cliente.

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. As baterias para portáteis profissionais da HP estão cobertas por um período máximo de 3 anos.

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 se a auditoria não for 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. 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.

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.

Se o cliente escolher as informações opcionais sobre o estado de funcionamento do equipamento que ajudam a HP a diagnosticar e reparar problemas do equipamento, o cliente é responsável por ativar o HP Smart Support⁸ instalando a aplicação HP Smart Health de hp.com/smart-support e executando a aplicação para ativar esta funcionalidade. O HP Smart Support é uma aplicação melhorada de apoio ao cliente que oferece uma forma mais rápida de a HP analisar, diagnosticar e resolver problemas com os equipamentos. Utilizando dados de estado de funcionamento importantes enviados a partir do seu PC através de uma ligação segura baseada na cloud à HP Workforce Experience Platform, os agentes de suporte HP conseguem aceder mais rapidamente às informações do seu PC, fornecer recomendações para a resolução de problemas e agilizar o regresso ao trabalho dos utilizadores finais. Saiba mais sobre o HP Smart Support em hp.com/smart-support.

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.

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.
- 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.

PROTEÇÃO CONTRA DADOS ACIDENTAIS^{2,3}

Com o serviço opcional de Proteção contra danos acidentais, obtenha equipamentos reparados ou substituídos quando ocorrerem danos imprevistos devido a eventos como quedas, derramamentos de líquidos e picos de corrente elétrica que ocorram durante a utilização normal do computador. 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.

SUBSTITUIÇÃO DA BATERIA^{2,3}

O serviço de Substituição da bateria 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^{2,3,4}

Adicione a Retenção de unidades de armazenamento de dados com defeito para permitir que a sua empresa mantenha o controlo de discos rígidos defeituosos, ajudando a reduzir o risco de comprometimento de dados sensíveis. Esta opção permite 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^{3,6}

Otimize os investimentos em TI e reduza a pegada de carbono, prolongando a vida útil dos equipamentos atuais com o serviço HP Device Life Extension. Atualize de forma segura o desempenho e resolva os problemas dos PCs antigos que mais frequentemente impedem a produtividade dos colaboradores e da equipa 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^{2,3}

Forneça suporte a equipamentos em mais de 90 países em todo o mundo quando os colaboradores estiverem a viajar em trabalho. Na [ficha técnica do 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.⁹ Na [ficha técnica do serviço Diagnóstico e remediação remotos](#), pode consultar mais detalhes e exclusões relacionados com o serviço.

HP PERIPHERAL CARE PACK^{2,3,7}

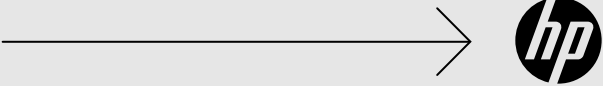
Adicione cobertura para um máximo de 6 acessórios ligados ao seu PC para obter suporte completo para as suas ferramentas de produtividade. Se tiver adquirido o HP Peripheral Care Pack, o serviço cobre a unidade base, bem como 6 periféricos suportados pela HP ligados à unidade base, incluindo um máximo de 2 monitores externos, docking stations, rato sem fios, teclado sem fios e headsets HP, por exemplo. Para estarem cobertos pelo HP Peripheral Care Pack, os periféricos devem ser adquiridos 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 HP Premium Support (suporte no local com deteção preditiva de problemas e alertas apenas para PCs) e o HP Premium+ Support (suporte no local com deteção 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.
2. Os níveis de serviço/assistência e os tempos de resposta podem variar dependendo da localização geográfica.
3. 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. 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.
4. 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.
5. Com base em dados do Suporte ao Cliente da HP a nível mundial de 1/2022 a 10/2022.
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 Smart Support está disponível para clientes profissionais através do seu representante de serviços HP e dos HP Factory Configuration Services; ou pode ser descarregado em hp.com/smart-support. O HP Smart Support recolhe automaticamente os dados de telemetria necessários após o arranque inicial do produto para fornecer dados de configuração ao nível do equipamento e informações sobre o estado de funcionamento.
9. 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. As características do pacote de serviços podem variar consoante a localização geográfica ou a plataforma de hardware.

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.