

HP Hardware Support Onsite Service

HP Care Pack



Vantagens do serviço

- Melhor tempo de disponibilidade do produto
- Flexibilidade para satisfazer necessidades de assistência específicas
- Cômodo suporte no local por especialistas qualificados

Destaques do serviço

- Diagnóstico de problemas e suporte remotos
- Suporte para hardware no local
- Materiais e peças de substituição
- Atualizações de firmware para determinados produtos
- Escolha de períodos de cobertura e tempos de resposta
- Acesso a informações e serviços de suporte eletrônico

Descrição geral do serviço

O HP Hardware Support Onsite Service oferece assistência remota e suporte no local para o seu hardware coberto, ajudando-o a melhorar o tempo de disponibilidade do produto. Escolha entre várias opções de nível de serviço, com diferentes combinações de períodos de cobertura de resposta no local, com diversas durações, para dar resposta às suas necessidades de assistência específicas. As opções de nível de serviço com Chamada para Reparação disponibilizam acesso a especialistas de suporte, que começarão rapidamente a resolver os problemas do sistema para ajudarem a colocar o hardware numa situação de funcionamento normal num prazo específico. As opções de nível de serviço podem incluir uma Cobertura de solução que abranja o PC básico e até seis periféricos adicionais. Inclui cobertura para até dois monitores separados, estações de ancoragem, teclados, headsets e ratos.

Funcionalidades e especificações

Diagnóstico de problemas e suporte remotos

Depois de receber e confirmar a sua chamada, a HP começará por isolar, resolver problemas, remediar e resolver o incidente de hardware. Antes de prestar a assistência no local, a HP poderá realizar diagnósticos remotos usando o suporte remoto eletrônico para aceder aos produtos cobertos, ou utilizar outros meios disponíveis para facilitar a resolução remota. A HP prestará assistência telefónica durante o período de cobertura do serviço para o firmware instalável pelo cliente e para Peças para reparação efetuada pelo Cliente (CSR ou Customer Self Repair, em inglês). Independentemente do seu período de cobertura, os incidentes com hardware coberto podem ser reportados à HP através do telefone ou do website, conforme o que se encontrar disponível a nível local, ou como um evento reportado por equipamento automatizado, através de soluções de suporte remoto eletrônico HP (24 horas por dia, 7 dias por semana). A HP confirmará a receção do pedido de assistência através do registo da chamada, da atribuição de uma ID do caso e comunicando-lhe essa ID do caso. A HP reserva-se o direito de determinar a resolução final de todos os incidentes comunicados.

Suporte para hardware no local

Para incidentes de hardware que não podem ser resolvidos remotamente, um representante autorizado da HP irá prestar o suporte técnico no local aos produtos de hardware cobertos para os devolver à condição de pleno funcionamento. A HP pode optar por substituir determinados produtos em vez de os reparar, incluindo periféricos como estações de ancoragem, monitores, teclados, headsets e ratos remotamente, além do suporte no local para cobertura de dispositivos principais. Os produtos de substituição serão novos ou funcionalmente equivalentes a novos. Os produtos substituídos passam a ser propriedade da HP. Após a sua chegada, os representantes prestarão o serviço no local ou remotamente, de acordo com o seu critério, até os produtos estarem reparados. O trabalho poderá ser suspenso temporariamente se forem necessárias peças ou recursos adicionais, mas será retomado quando estes estiverem disponíveis.

Funcionalidades e especificações (continuação)

- **Reparação após a 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 os produtos de hardware cobertos, necessários para devolver o produto coberto às condições de funcionamento ou para manter a capacidade de suporte da HP.
- **Reparação a pedido:** A seu pedido, a HP poderá instalar atualizações de firmware essenciais não instaláveis pelo cliente que são recomendadas pela divisão do produto HP para instalação imediata nos produtos de hardware cobertos.

Materiais e peças de substituição

A HP fornecerá as peças de substituição suportadas pela HP e os materiais necessários para manter o produto ou solução coberto em condições de pleno funcionamento, incluindo os que se destinam a melhorias técnicas disponíveis e recomendadas. As peças de substituição serão novas ou funcionalmente equivalentes a novas em termos de desempenho. As peças substituídas passarão a ser propriedade da HP. Se pretender reter, desmagnetizar ou de outro modo destruir fisicamente as peças substituídas, estas serão cobradas e terá de pagar o preço de tabela da peça de substituição.

Os consumíveis e peças consumíveis não são suportados e não serão fornecidos como parte deste serviço; os Termos e Condições da garantia padrão aplicam-se a consumíveis e peças consumíveis. A reparação ou substituição de todos os materiais ou consumíveis é da sua responsabilidade. Poderão ser aplicadas algumas exceções; contacte a HP para obter mais informação. Consulte a secção "Cobertura" na página 6 para obter mais informação.

Atualizações de firmware para determinados produtos

As atualizações de firmware HP são disponibilizadas aos clientes com um contrato ativo que lhes concede acesso a estas atualizações. Como parte deste serviço, tem o direito de transferir, instalar e usar atualizações de firmware para produtos de hardware cobertos e sujeitos a restrições de licença, de acordo com as condições gerais de venda da HP em vigor. A HP pode fornecer, instalar ou ajudar na instalação de atualizações de firmware em conjunto com o Suporte para hardware no local se tiver uma licença válida para usar as atualizações de software conexas.

Funcionalidades opcionais do serviço

- **Proteção contra danos acidentais:** Níveis de serviço específicos poderão incluir proteção contra danos acidentais decorrentes do manuseamento de produtos de hardware cobertos elegíveis. Para o HP Solution Care Pack, a cobertura de Proteção contra danos acidentais estender-se-á apenas à unidade base da configuração ou solução e não se estenderá aos periféricos. Danos acidentais são definidos como danos físicos a um produto causados por ou resultantes de um incidente repentino e imprevisto, desde que tais danos ocorram no decurso de uma utilização regular. Exemplos incluem derrames não intencionais de líquidos dentro ou sobre a unidade, quedas ou descargas elétricas, bem como ecrãs de cristais líquidos (LCDs) danificados ou partidos e peças partidas. Podem aplicar-se restrições próprias do país; consulte o seu representante local da HP.
- **Retenção de unidades de armazenamento de dados com defeito:** Esta opção permite-lhe reter discos rígidos com defeito ou componentes da unidade SSD/flash que não pretenda entregar por poderem conter dados sensíveis. Todas as unidades de armazenamento elegíveis num sistema coberto terão de participar na retenção de unidades de armazenamento com defeito.
- **Chamada para Reparação:** É possível selecionar um compromisso de tempo de Chamada para Reparação para os produtos elegíveis em vez de um tempo de resposta no local. No caso de problemas críticos com produtos coberto pelo serviço que não possam ser resolvidos remotamente de forma atempada, a HP envidará esforços comercialmente razoáveis para restabelecer o funcionamento do hardware coberto, dentro do tempo de reparação especificado após o pedido de assistência inicial ao HP Solution Center. A Chamada para Reparação não está disponível em todas as regiões. Contacte um ponto de venda HP local para saber mais detalhes.
- **Gestão avançada de inventário de peças:** Para apoiar os compromissos de tempo de Chamada para Reparação, a HP mantém um inventário de peças de substituição críticas para serem guardadas em instalações designadas pela HP. As referidas peças são geridas por forma a permitir uma maior disponibilidade contínua do inventário e podem ser cedidas por representantes autorizados da HP que respondam a pedidos de suporte elegíveis. A gestão especial de inventário de peças está incluída na seleção dos compromissos de tempo de Chamada para Reparação opcional.



Funcionalidades e especificações (continuação)

- Cobertura apenas para desktop/workstation/workstation portátil/thin client/portátil: Para produtos informáticos elegíveis, pode escolher a cobertura apenas para desktops, workstations, workstations portáteis, thin clients ou portáteis. Os HP Care Packs com esta limitação de cobertura não abrangem monitores externos ou acessórios que não sejam adquiridos e incluídos na embalagem original do produto.
- Substituição do kit de manutenção: Um técnico com formação HP desloca-se às suas instalações e fornece todo o trabalho, peças e materiais necessários para substituir o kit de manutenção e limpar a impressora. A impressora deve estar a funcionar adequadamente antes de ser possível instalar o kit. A HP pode utilizar peças recondiçionadas que sejam equivalentes a novas em termos de desempenho; as peças substituídas passarão a ser propriedade da HP. O compromisso de reparação é considerado concluído quando o técnico substitui o kit de manutenção e imprime com êxito uma página de teste.

Especificações da prestação do serviço

Período de cobertura

O período de cobertura determina o prazo durante o qual os serviços descritos são prestados no local ou remotamente. Um representante autorizado da HP chegará ao local para cobertura do dispositivo principal, ou utilizará métodos remotos para os periféricos cobertos, ao abrigo do serviço da solução durante o período de cobertura para início da assistência ao hardware dentro do intervalo de resposta adequado, depois de a chamada ter sido recebida e confirmada pela HP. As chamadas recebidas fora do período de cobertura serão registadas na hora da chamada, confirmadas no dia de cobertura seguinte, e os serviços serão prestados dentro do prazo de resposta apropriado.

Todos os períodos de cobertura estão sujeitos à disponibilidade local. Para mais informação sobre a disponibilidade do serviço, contacte um ponto de venda local da HP.

Tempo de resposta no local

Para incidentes com hardware coberto que não possam ser resolvidos à distância, a HP envidará esforços comercialmente razoáveis para responder no local dentro do tempo de resposta no local especificado (isto é, no terceiro dia de cobertura, no dia de cobertura seguinte ou num prazo de quatro horas). O tempo de resposta no local tem início no momento em que a chamada é recebida e confirmada pela HP e termina quando o representante autorizado da HP chega às suas instalações, ou quando a HP determinar que o evento reportado não requer atualmente uma intervenção no local. Para os serviços do HP Solution Care Pack, quaisquer periféricos (como monitores, teclados, ratos, estações de ancoragem, headsets, etc) serão reparados ou substituídos remotamente, dependendo das circunstâncias. Os tempos de resposta são válidos apenas durante o período de cobertura, podendo, no entanto, ser transferidos para o dia seguinte com o período de cobertura.

Especificações da prestação do serviço (continuação)

Opções de nível de serviço

Nem todas as opções de nível de serviço estão disponíveis para todos os produtos. As opções de nível de serviço que selecionou estarão especificadas na documentação do contrato. Para mais informação sobre a disponibilidade e a cobertura do serviço, contacte um ponto de venda local da HP.

Opção de nível de serviço	Período de cobertura
Dias úteis normais	5 dias por semana (de segunda a sexta-feira, excluindo feriados HP)
Extensão de cobertura para dias adicionais	O período de cobertura é prolongado através da aplicação dos dias de semana adicionais selecionados a horários de cobertura selecionados, incluindo o seguinte: <ul style="list-style-type: none"> • Sábados, excluindo feriados HP • Domingos (requer cobertura para Sábados e feriados) • Feriados HP, caso estes sejam a um dia de semana que, de outro modo, seriam incluídos no período de cobertura selecionado
Horário útil normal	9 horas por dia (das 08:00 às 17:00, horário local)
Extensão de cobertura para horas adicionais	O período de cobertura é alargado para definir as horas de cobertura personalizadas que incluem horas individuais adicionais, antes ou após o período de cobertura selecionado. Esta extensão pode aplicar o horário de cobertura selecionado aos dias de cobertura selecionados, incluindo o seguinte: <ul style="list-style-type: none"> • 10 horas por dia (das 08:00 às 18:00, horário local) • 13 horas por dia (das 08:00 às 21:00, horário local) • 16 horas por dia (das 08:00 às 24:00, horário local) • 24 horas por dia
Opções de tempos de resposta no local	Durante o período de cobertura, um representante autorizado da HP visitará as suas instalações para iniciar o serviço de manutenção do hardware no prazo especificado após o pedido de serviço ter sido recebido e confirmado pela HP.
Resposta no local de 1 hora	Resposta no local no prazo de 1 hora
Resposta no local de 2 horas	Resposta no local no prazo de 2 horas
Resposta no local de 4 horas	Resposta no local no prazo de 4 horas
Resposta no local no dia seguinte	Resposta no local no dia de cobertura seguinte
Resposta no local no segundo dia	Resposta no local no segundo dia de cobertura
Resposta no local no terceiro dia	Resposta no local no terceiro dia de cobertura
Resposta no local no quinto dia	Resposta no local no quinto dia de cobertura
Opções de tempo de reparação no local	A HP envidará esforços comercialmente razoáveis para restabelecer a condição de funcionamento do hardware coberto dentro de um período de tempo especificado após o pedido de assistência inicial ao HP Solution Center.
Chamada para Reparação em 6 horas	Reparação num prazo de 6 horas após o registo do pedido de assistência inicial
Chamada para Reparação em 8 horas	Reparação num prazo de 8 horas após o registo do pedido de assistência inicial
Chamada para Reparação em 24 horas	Reparação num prazo de 24 horas após o registo do pedido de assistência inicial

Estão disponíveis contratos de nível de serviço (SLAs) adicionais através de contrato.

Especificações da prestação do serviço (continuação)

Chamada para Reparação

O tempo de Chamada para Reparação refere-se ao período de tempo que se inicia quando é registado o pedido de assistência inicial no HP Solution Center e termina com a decisão da HP de que o hardware se encontra reparado. Os tempos de Chamada para Reparação são calculados apenas durante o período de cobertura e podem ser transferidos para o dia seguinte para o qual exista um período de cobertura. Contacte o seu representante da HP para ficar a conhecer os tempos de Chamada para Reparação disponíveis na sua região. Todos os tempos de Chamada para Reparação estão sujeitos à disponibilidade local.

A reparação é considerada concluída quando a HP verifica que a avaria do hardware foi corrigida ou que o hardware foi substituído. A verificação pela HP poderá ser realizada mediante a realização de um teste de arranque automático, diagnóstico autónomo ou verificação visual de funcionamento adequado. A HP determinará, de acordo com o seu exclusivo critério, o nível de testes necessário para verificar se o equipamento se encontra reparado. A HP poderá, de acordo com o seu exclusivo critério, substituir temporária ou permanentemente o produto, por forma a cumprir o compromisso relativo ao tempo de reparação. Os produtos de substituição são novos ou equivalentes a novos em termos de desempenho. Os produtos substituídos passam a ser propriedade da HP.

Pode demorar até 60 dias, contados da data de aquisição do serviço e de registo, para preparar e realizar quaisquer análises ao nível de serviço consideradas necessárias pela HP e quaisquer processos e fases de planeamento necessários antes da entrada em vigor do compromisso de prazo da Chamada para Reparação de hardware. Durante este período inicial de 60 dias, se for realizada uma análise ao nível de serviço, a HP prestará o serviço no local com o menor prazo de resposta possível, com base na disponibilidade de peças e recursos. Os tempos de resposta poderão variar consoante a geografia e o local.

A cobertura não será suportada fora do país para o qual o HP Care Pack de Chamada para Reparação foi vendido.

Gestão do processo de encaminhamento

A HP estabeleceu procedimentos formais de encaminhamento para facilitar a resolução de incidentes complexos. A gestão local da HP coordena o processo de encaminhamento hierárquico do incidente, selecionando os recursos HP adequados de acordo com as suas qualificações e/ou de terceiros selecionados para auxiliarem na resolução do problema.

Acesso a informações e serviços de suporte eletrónico

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

- Determinadas funcionalidades que são disponibilizadas aos utilizadores registados, como a subscrição de notificações de serviço pró-ativas relacionadas com o hardware e a participação em fóruns de suporte para resolução de problemas e partilha de boas práticas com outros utilizadores registados;
- Pesquisas alargadas na Internet de documentos de suporte técnico, de modo a permitir uma resolução mais rápida dos problemas.
- Certas ferramentas de diagnóstico de serviço exclusivas da HP com acesso por palavra-passe.
- Uma ferramenta baseada na Web para envio de perguntas diretamente à HP. Esta ferramenta ajuda a resolver rapidamente os problemas, através de um processo de pré-qualificação, que encaminha o pedido de suporte ou serviço para um recurso qualificado para responder à pergunta. Isto permite igualmente consultar o estado de cada pedido de suporte ou de serviço, incluindo casos comunicados por telefone.
- Bases de dados de conhecimento da HP e de terceiros de determinados produtos de terceiros, onde pode pesquisar e obter informação do produto, encontrar respostas a questões de suporte e participar em fóruns de suporte. Este serviço poderá estar limitado por restrições de acesso de terceiros.

Especificações da prestação do serviço (continuação)

Solução de suporte remoto eletrônico

Para produtos elegíveis, a solução de suporte remoto eletrônico fornece capacidades robustas de resolução de problemas e de reparação. Pode incluir soluções de acesso remoto ao sistema e disponibilizar um ponto central conveniente de administração, bem como uma vista dos incidentes abertos e do histórico de incidentes. O acesso remoto ao sistema pode permitir que o especialista de suporte da HP preste uma resolução de problemas mais eficiente e uma reparação de incidentes mais rápida. Os especialistas de suporte da HP só utilizarão o acesso remoto ao sistema com a sua autorização.

Conclusão do trabalho

A reparação é considerada concluída quando a HP verifica que a avaria do hardware foi corrigida ou que o hardware foi substituído. A HP não se responsabiliza por qualquer perda de dados; cabe-lhe a si a responsabilidade de implementar procedimentos de cópia de segurança adequados. A verificação pela HP poderá ser realizada mediante a realização de um teste de arranque automático, diagnóstico autônomo ou verificação visual de funcionamento adequado. A HP determinará, de acordo com o seu exclusivo critério, o nível de testes necessário para verificar se o equipamento se encontra reparado. A HP poderá, de acordo com o seu exclusivo critério, substituir temporária ou permanentemente o produto, por forma a cumprir o compromisso relativo ao 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. Os trabalhos de conclusão poderão obrigar a que o dispositivo seja reparado fora das instalações se não for possível diagnosticar e reparar no local. A HP determina, segundo o seu critério, a necessidade de reparação fora das instalações.

Cobertura

Este serviço oferece cobertura para todos os PCs HP elegíveis, incluindo os componentes internos fornecidos pela HP ou suportados pela HP, como memórias e discos óticos. Isto inclui cobertura para acessórios da marca HP incluídos na embalagem original do PC, tais como um rato com fios, um teclado com fios ou adaptador de alimentação de CA.

Os HP Care Pack Services com esta limitação de cobertura não cobrem monitores HP externos. Os equipamentos All-in-One incluem o monitor, que não é considerado um monitor externo separado.

Porém, um segundo monitor ligado a um equipamento All-in-One, por exemplo, não será coberto por este HP Care Pack.

Se tiver adquirido o HP Solution Care Pack, os serviços do mesmo cobrem a unidade base para este serviço bem como 6 periféricos suportados pela HP ligados à unidade base, incluindo um máximo de 2 monitores externos, estações de ancoragem, rato sem fios, teclado sem fios e headsets HP como exemplo. Para estarem cobertos pelo HP Solution Care Pack, os periféricos têm de ser adquiridos ao mesmo tempo que o computador base.

As estações de ancoragem ou replicadores de portas HP estão cobertos dentro do país em que o HP Care Pack foi adquirido, mas não fora do país da compra.

Artigos consumíveis, incluindo, entre outros, suportes amovíveis, baterias substituíveis pelo cliente e canetas para PCs tablet e outros consumíveis, bem como a manutenção efetuada pelo utilizador e equipamentos de outras marcas, não estão cobertos por este serviço. As baterias para portáteis profissionais da HP estão cobertas por um período máximo de 3 anos. Para obter mais informações, pesquise "compreender as garantias da bateria para portáteis profissionais" em hp.com.

Para peças de substituição e componentes que estão descontinuados, poderá ser necessário um caminho de atualização. As atualizações para as peças ou componentes descontinuados podem, em alguns casos, resultar em encargos adicionais. A HP trabalhará consigo na recomendação das substituições. Devido à capacidade de suporte local, poderá não haver componentes de substituição em todos os países.

Especificações da prestação do serviço (continuação)

Pré-requisitos

Tem de ter as licenças apropriadas para qualquer firmware subjacente que seja coberto por estes serviços. A HP poderá exigir uma análise ao nível do serviço nos produtos abrangidos. Se tal acontecer, será contactado por um representante autorizado da HP para organizar a análise ao nível do serviço a ser realizada. Durante esta análise, a HP irá recolher informação importante sobre a configuração do sistema, que permitirá que os engenheiros de resolução da HP identifiquem e reparem possíveis problemas de hardware futuros e concluam as reparações da forma mais rápida e eficiente possível. A análise ao nível do serviço pode ser realizada no local, através de acesso remoto ao sistema, de ferramentas remotas ou por via telefónica, segundo os critérios da HP.

Poderá demorar até 60 dias a realizar auditorias e processos que devem ser concluídos para a Chamada para Reparação antes que possa ser aplicado o compromisso de tempo de Chamada para Reparação do hardware.

Poderá ocorrer uma análise da elegibilidade para a Chamada para Reparação. Antes da análise, deverá fornecer à HP todos os locais de cobertura necessários.

A HP reserva-se o direito de efetuar um downgrade do serviço para um tempo de resposta no local ou cancelar o contrato de serviço se as sugestões essenciais da auditoria não forem seguidas ou caso a auditoria não seja realizada dentro do prazo especificado, exceto se o atraso for imputável à HP.

Para opções de tempo de resposta no local para hardware, a HP recomenda vivamente que instale e utilize a solução de suporte remoto HP adequada, com uma ligação segura à HP, para possibilitar a prestação do serviço. Para os compromissos de tempo de Chamada para Reparação de hardware, é necessária a solução de suporte remoto da HP. Se não for implementada a solução de suporte remoto HP adequada, a HP poderá não conseguir prestar o serviço tal como foi definido e não se encontra obrigada a fazê-lo. Se não for implementada a solução de suporte remoto HP adequada, serão cobrados custos adicionais para a instalação no local de firmware não instalável pelo cliente.

Responsabilidades do Cliente

Se as responsabilidades do cliente especificadas não forem cumpridas, a HP (i) não será obrigada a prestar os serviços da forma descrita ou (ii) prestará esses serviços a expensas suas aplicando os preços de mão de obra e materiais em vigor.

Se solicitado pela HP, o produto de hardware, que será objeto do suporte, terá de ser ativado por si ou pelo representante autorizado da HP no prazo de 10 dias a contar da data de aquisição deste serviço, utilizando as instruções de registo incluídas no HP Care Pack ou no documento enviado por e-mail pela HP ou conforme indicado pela HP. Caso haja uma mudança de localização de um produto coberto, a ativação e o registo (ou um ajuste adequado ao registo HP existente) terão de ser efetuados no prazo de 10 dias a contar da ocorrência da alteração.

A HP irá efetuar uma análise para determinar a possibilidade de realizar o serviço no novo local. Se a HP determinar que não pode suportar a Chamada para Reparação na nova localização, o serviço passará por defeito para os Termos e Condições do dia útil seguinte no local.

O compromisso de tempo da Chamada para Reparação requer um acesso imediato e sem restrições ao sistema quando solicitado pela HP. O compromisso de tempo da Chamada para Reparação não se aplica quando o acesso ao sistema, incluindo a reparação física e remota de problemas e as avaliações de diagnóstico de hardware, for atrasado ou negado. Caso solicite um serviço agendado, o prazo da Chamada para Reparação inicia-se no momento programado que tiver sido acordado.

Especificações da prestação do serviço (continuação)

É fortemente recomendada uma solução de suporte remoto HP adequada, com uma ligação segura à HP, para as opções de tempo de resposta no local de hardware, sendo obrigatória para os compromissos de tempo de Chamada para Reparação de hardware. Terá de fornecer todos os recursos necessários, de acordo com as notas da versão da solução de suporte remoto HP, de modo a permitir a prestação do serviço e as opções. Quando se encontra instalada uma solução de suporte remoto HP, os contactos configurados na solução de suporte remoto que a HP utilizará para responder a uma avaria de um equipamento terão de ser igualmente mantidos por si. Para mais informação sobre os requisitos, especificações e exclusões, contacte um representante local da HP.

Quando seja solicitado, terá de apoiar a HP nos seus esforços de resolução remota do problema fazendo o seguinte:

- Disponibilizar todas as informações necessárias, para que a HP preste o suporte remoto de forma oportuna e profissional e para que a HP determine o nível de elegibilidade do suporte.
- Iniciar testes automáticos, instalar e executar outras ferramentas e programas de diagnóstico.
- Instalar correções e atualizações de firmware instaláveis pelo cliente.
- Realizar outras atividades razoáveis, que sejam solicitadas pela HP, para ajudar a HP a identificar ou resolver problemas.

Cabe-lhe a si a responsabilidade de instalar, oportunamente, as atualizações essenciais de firmware instaláveis pelo cliente, bem como as Peças para reparação efetuada pelo cliente (CSR ou Customer Self Repair) e os produtos de substituição que lhe sejam entregues. O cliente aceita pagar os custos adicionais se solicitar que a HP instale as atualizações ou correções que possam ser instaladas pelo cliente. Quaisquer custos adicionais serão cobrados com base na mão de obra e materiais, exceto se o contrário tiver sido previamente acordado por escrito entre si e a HP.

Nos casos em que forem enviadas peças reparáveis pelo cliente (CSR) ou produtos de substituição para resolver um problema, cabe-lhe a si a responsabilidade de devolver a peça ou produto com defeito dentro do prazo indicado pela HP. Caso a HP não receba a peça ou produto com defeito dentro do prazo indicado, ou se a peça ou o produto estiver desmagnetizado ou fisicamente danificado, no momento da receção, cabe-lhe a si a responsabilidade de pagar a peça ou o produto com defeito ao preço de tabela da HP, conforme vier a ser determinado pela HP.

É responsável pela segurança da sua própria informação proprietária e confidencial e pela eliminação e remoção adequadas dos dados dos produtos que possam ser substituídos e devolvidos à HP como parte do processo de reparação. Para mais informação sobre estas responsabilidades, incluindo as descritas na Política relativa à limpeza dos suportes de armazenamento de dados e na Política de manuseamento de unidades de armazenamento de dados da HP para os Clientes do sector dos cuidados de saúde, consulte hp.com/go/mediahandling.

Proteção contra danos acidentais (funcionalidade opcional)

Para as ofertas do HP Care Pack que incluem a funcionalidade de serviço opcional de proteção contra danos acidentais, terá de comunicar o dano acidental à HP, no prazo de 30 dias contados da data do incidente, para que a HP possa realizar rapidamente a reparação do sistema. O relatório terá de incluir uma explicação detalhada do acidente, incluindo quando, onde e como ocorreu e uma descrição do dano à unidade. A HP recusará o pedido se esta informação não for fornecida ou se o incidente for comunicado decorridos mais de 30 dias sobre a data do incidente. A partir da data de início do HP Care Pack, pode ser efetuado um máximo de uma (1) reparação ou substituição de produto HP por cada período de 12 meses

Especificações da prestação do serviço (continuação)

Retenção de unidades de armazenamento de dados com defeito e retenção abrangente de unidades de armazenamento de dados com defeito (funcionalidades opcionais)

Com as opções da funcionalidade do serviço de retenção de unidades de armazenamento de dados com defeito, cabe-lhe a si a responsabilidade de:

- Manter sempre o controlo físico dos discos ou unidades SSD/flash; A HP não se responsabiliza pelos dados contidos nos discos ou unidades SSD/flash.
- Assegurar que quaisquer dados confidenciais existentes nos discos ou nas unidades SSD/flash retidas são destruídos ou permanecem seguros.
- Fornecer à HP informação de segurança para cada disco ou unidade SSD/flash retida nos termos do presente e assinar um documento fornecido pela HP confirmando a sua retenção dos discos ou das unidades SSD/flash.
- Destruir os discos ou as unidades SSD/flash retidos(as) e/ou garantir que os discos ou as unidades SSD/flash não voltam a ser utilizados(as).
- Eliminar todos os discos e unidades SSD/flash retidos em conformidade com a legislação e regulamentação ambiental aplicáveis.

Relativamente aos discos ou unidades SSD/flash que lhe sejam fornecidas a título de empréstimo, aluguer ou locação, devolverá prontamente os discos ou unidades SSD/flash aquando do termo ou rescisão do suporte com a HP. A remoção de todos os dados confidenciais antes da devolução desses discos ou unidades SSD/flash emprestadas, alugadas ou locadas à HP, é da sua exclusiva responsabilidade, e a HP não se responsabiliza pela manutenção da confidencialidade ou privacidade de quaisquer dados confidenciais que permaneçam nesses discos ou unidades SSD/flash.

Limitações do serviço

A critério da HP, o serviço será prestado, utilizando uma combinação de diagnóstico e suporte remotos, serviços prestados no local e outros métodos de prestação do serviço. Estes podem incluir a entrega por transportadora das peças reparáveis pelo cliente (CSR) ou a substituição completa do produto. A HP determinará o método de prestação adequado para prestar um suporte eficaz e atempado e cumprirá o compromisso de prazo de Chamada para Reparação, se aplicável.

A HP concebe os seus produtos de modo a que possam ser reparados pelo cliente. A Reparação efetuada pelo Cliente (CSR) é um componente fundamental das condições de garantia da HP. Permite que a HP envie peças de substituição, como por exemplo um teclado, um rato ou outras peças classificadas como peças CSR, diretamente para si quando se confirma a existência de uma avaria. As peças são normalmente enviadas durante a noite, para que possam ser recebidas o mais rapidamente possível. Pode, então, substituir as peças de acordo com a sua conveniência.

A CSR "Obrigatória" faz parte da garantia de base associada a alguns produtos. A CSR é opcional para clientes com um HP Care Pack "Opcional" e permite-lhe realizar a CSR ou solicitar a substituição por parte do pessoal de assistência da HP, sem encargos adicionais, durante o período de cobertura de serviço do produto.



Limitações do serviço (continuação)

O HP Care Pack que inclui termos "no local" leva a que as peças CSR sejam enviadas diretamente para si se escolher a CSR. Por outro lado, um representante autorizado da HP chegará ao local para efetuar a reparação caso opte por não recorrer à CSR.

O HP Care Pack que inclui termos "noutro local", como a "Recolha e Devolução" ou a "Devolução à HP", determina que deverá entregar o produto num local de reparações autorizado da HP ou enviar o produto à HP (segundo os critérios da HP) caso opte por não recorrer à CSR.

No caso de concordar com a CSR recomendada e uma peça CSR ser fornecida para que o sistema regresse às condições normais de funcionamento, o nível de serviço no local não será aplicável. Nos casos acima referidos, a prática da HP é enviar para as suas instalações as peças de CSR que sejam fundamentais para o funcionamento do produto.

O tempo de resposta no local não se aplica se o serviço puder ser prestado utilizando o diagnóstico remoto, o suporte remoto ou outros métodos de prestação do serviço acima descritos.

Nos sistemas para Ponto de Venda (POS) da HP e soluções de conjuntos de produtos, como soluções para PC, soluções de venda a retalho, quiosques ou carrinhos, é possível que o serviço no local seja prestado apenas para a unidade base. O serviço para periféricos ligados será prestado através do envio das peças de substituição ou dos produtos de substituição completos para reparação efetuada pelo Cliente (CSR ou Customer Self Repair, em inglês) ou instalação pelo técnico que entrega a peça ou o produto.

Exclusões do HP Hardware Support Onsite Service

- Cópia de segurança, recuperação e suporte do sistema operativo, de outro software e de dados.
- Testes operacionais de aplicações ou testes adicionais solicitados ou exigidos por si.
- Resolução de problemas de interconectividade ou compatibilidade.
- Suporte para problemas relacionados com a rede.
- Serviços necessários devido à não integração de qualquer correção, reparação, patch ou modificação do sistema fornecida pela HP.
- Serviços necessários por não terem sido adotadas as medidas de prevenção aconselhadas anteriormente pela HP.
- Serviços necessários devido ao tratamento ou utilização inadequados do produto.
- Serviços necessários devido a tentativas não autorizadas de instalação, reparação, manutenção ou modificação do hardware, firmware ou software.

Tempo de vida útil máximo suportado/utilização máxima

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

Limitações do serviço (continuação)

Exclusões da proteção contra danos acidentais

A funcionalidade do serviço de proteção contra danos acidentais fornece proteção contra danos acidentais repentinos e imprevistos decorrentes do manuseamento, desde que esses danos ocorram durante a utilização normal. Não cobre as seguintes situações e danos devidos a:

- Uso e desgaste normais; alteração de cor, textura ou acabamento; deterioração gradual; ferrugem; poeira; ou corrosão.
- Incêndio, acidente rodoviário ou em casa (nos casos em que esse acidente esteja coberto por uma apólice de seguro ou outra garantia do produto), fenômeno natural (incluindo, sem limitação, inundações) ou qualquer outro perigo causado por um fator externo ao produto.
- Exposição a condições climáticas ou ambientais que estejam fora das especificações da HP, exposição a materiais perigosos (incluindo resíduos biológicos perigosos), negligência do operador, uso indevido, falta de cuidado, fornecimento de energia elétrica inadequado, reparações ou tentativas de reparação não autorizadas, modificações ao equipamento, conexões ou instalação inadequadas e não autorizadas, vandalismo, infestação ou danos causados por animais ou insetos, baterias com defeito, fugas de líquido da bateria ou falta de manutenção especificada pelo fabricante (incluindo o uso de agentes de limpeza inadequados).
- Erro no design, na construção, na programação ou nas instruções do produto.
- Manutenção, reparação ou substituição exigida por perdas ou danos resultantes de qualquer causa diferente do uso, armazenamento e funcionamento normais do produto de acordo com as especificações do fabricante e o manual do proprietário.
- Roubo, perda, desaparecimento misterioso ou extravio.
- Perda de dados ou danos em dados; interrupção da atividade comercial.
- Fraude (incluindo, mas não estando limitado a divulgação incorreta, enganadora, errônea ou incompleta da forma como o equipamento ficou danificado).
- Danos acidentais ou outros danos ao produto que sejam de natureza cosmética, o que significa danos que não causem impacto na operação e funcionamento do computador.
- Imperfeições no ecrã do computador, incluindo, nomeadamente, píxeis queimados ou em falta, causadas pelo uso e funcionamento normal do produto.
- Danos a produtos cujos números de série tenham sido removidos ou alterados.
- Danos ou avarias no equipamento cobertos pela garantia do fabricante, retirada de produtos do mercado ou comunicados de fábrica.
- Danos causados durante o transporte do produto coberto de ou para outro local.
- Danos ao hardware, software, suportes, dados, etc., resultantes, entre outros, de vírus; programas de aplicações; programas de rede; atualizações; formatação de qualquer tipo; bases de dados; ficheiros; controladores; código fonte; código objeto ou dados proprietários; qualquer suporte, configuração, instalação ou reinstalação de qualquer software ou dados; ou utilização de unidades de armazenamento de dados danificados ou defeituosos.
- Todas e quaisquer situações pré-existentes que tenham ocorrido antes da data da aquisição do HP Care Pack.
- Obsolescência do produto.
- Qualquer equipamento realocado para fora do país de compra e não coberto por um serviço HP Care Pack que inclua proteção contra danos acidentais e proteção em viagem.
- Ecrãs LCD danificados ou com defeito quando a falha seja causada por uso indevido ou excluído neste documento.
- Danos intencionais que resultem num ecrã de computador partido ou danificado ou num monitor danificado.
- Danos em resultado de ação policial, guerra declarada ou não declarada, incidente nuclear ou terrorismo.



Limitações do serviço (continuação)

- Alteração ou modificação, por qualquer forma, do produto coberto.
- Qualquer ato intencional para causar danos ao produto coberto.
- Conduta imprudente, negligente ou abusiva, associada ao manuseamento e à utilização do produto.
- Rachas ou buracos na unidade quando o dano não penetre o revestimento externo e/ou revele o circuito interno ou arestas aguçadas.
- Capas do teclado partidas ou em falta que não estejam relacionadas com o incidente coberto (por exemplo, queda, derrames de líquidos).

Limitações à Proteção contra danos acidentais

A elegibilidade para aquisição da funcionalidade do serviço de proteção contra danos acidentais requer que o produto esteja coberto por uma garantia de fábrica ou serviço de extensão da garantia com duração da cobertura igual ou superior ao serviço de proteção contra danos acidentais.

Se os artigos de proteção, como capas, malas de transporte ou bolsas, forem fornecidos ou disponibilizados para uso com o produto coberto, terá de usar sempre estes acessórios do produto para ser elegível para proteção ao abrigo deste serviço de cobertura contra danos acidentais.

Conduta imprudente, negligente ou abusiva inclui, mas não se limita a tratamento e uso dos produtos cobertos de maneira perigosa, nociva ou prejudicial que possa resultar em danos, ou qualquer dano intencional ou voluntário ao produto. Quaisquer danos resultantes de tais atos não estão cobertos por esta funcionalidade do serviço de proteção contra danos acidentais.

Uma vez alcançado o limite especificado, os custos de reparação de quaisquer sinistros adicionais serão cobrados com base na mão de obra e materiais, mas todos os outros aspetos do serviço HP Care Pack adquirido continuarão em vigor, exceto se especificamente definido em contrário no país de aquisição.

Relativamente aos clientes com um histórico com um elevado número de sinistros, a HP reserva-se o direito de recusar os pedidos de aquisição da funcionalidade de proteção contra danos acidentais.

Podem aplicar-se restrições próprias do país. Para mais informação sobre a disponibilidade do serviço para proteção contra danos acidentais, contacte um ponto de venda local da HP.

Danos em periféricos externos ligados à unidade base. A cobertura de Proteção contra danos acidentais só se estende ao computador base.

Limitações do serviço (continuação)

Limitações à Retenção de unidades de armazenamento de dados com defeito

As opções de funcionalidade do serviço de retenção de unidades de armazenamento de dados com defeito apenas se aplicam a discos ou a unidades SSD/flash substituídos(as) pela HP devido a avaria. Não se aplica a qualquer troca de discos ou unidades SSD/flash que não tenham registado uma avaria.

As unidades SSD/flash especificadas pela HP como peças consumíveis e/ou que tenham excedido o tempo de vida útil máximo suportado e/ou o limite máximo de utilização, conforme estabelecido no manual de funcionamento do fabricante, nas especificações rápidas ("QuickSpecs") do produto ou na ficha técnica, não são elegíveis para a opção de funcionalidade do serviço de retenção de unidades de armazenamento de dados com defeito.

As taxas de avaria nos discos e nas unidades SSD/flash são constantemente monitorizadas e a HP reserva-se o direito de cancelar este serviço, mediante aviso prévio de 30 dias, se a HP tiver razões razoáveis para crer, que o Cliente está a fazer uma utilização abusiva da opção da funcionalidade do serviço de retenção de suportes de armazenamento de dados com defeito (como quando a substituição de discos ou unidades SSD/flash com defeito exceder substancialmente as taxas de avaria normais para o sistema em causa).

A HP não terá qualquer obrigação relativamente ao conteúdo ou à destruição de qualquer disco ou unidade SSD/flash retida por si, ou enviada à HP por si. Não obstante disposições em contrário constantes dos atuais termos e condições gerais de venda da HP ou da ficha técnica, em caso algum, poderão a HP ou as suas afiliadas, subcontratados ou fornecedores serem considerados responsáveis por quaisquer danos acidentais, especiais ou emergentes ou danos por perda ou utilização indevida de dados ao abrigo deste serviço de retenção de suportes de armazenamento de dados com defeito.

As taxas de avaria nestes componentes são constantemente monitorizadas e a HP reserva-se o direito de cancelar este serviço mediante aviso prévio de 30 dias, se a HP considerar, em termos razoáveis, que está a fazer uma utilização abusiva da opção da funcionalidade do serviço de retenção de unidades de armazenamento de dados com defeito (como quando a substituição de componentes de retenção de dados com defeito excede materialmente as taxas de avaria padrão para o sistema em causa).

Exclusões à substituição do kit de manutenção

Esta funcionalidade não inclui qualquer reparação além da substituição do kit de manutenção. Caso a sua impressora precise de substituições de peças adicionais, será efetuada uma cobrança em separado para este serviço. Os kits de manutenção para impressoras HP só podem ser substituídos por técnicos autorizados da HP.

Nível de gravidade do incidente

A HP confirmará a chamada, fazendo o registo do caso, comunicando a ID do caso a si e confirmando a gravidade do incidente a si e os requisitos de tempo para o início da ação de reparação. Nota: para situações recebidas através das soluções de suporte remoto eletrónico HP, a HP contactá-lo-á e pedirá que defina a gravidade do incidente e organize o acesso ao sistema antes de o tempo de Chamada para Reparação de hardware ou de o período do tempo de resposta no local para o hardware poder começar. O tempo de resposta no local para suporte a hardware e o compromisso de tempo de Chamada para Reparação podem variar consoante a gravidade do incidente. O nível de gravidade do incidente é determinado por si.

Nível de gravidade	Exemplos
Gravidade 1: Avaria crítica	Ambiente de produção em baixo; sistema de produção ou aplicação de produção em baixo/em risco grave; danos em dados/perda de dados ou risco de danos em dados; atividade gravemente afetada; problemas de segurança
Gravidade 2: Degradação crítica	Ambiente de produção gravemente danificado; sistema de produção ou aplicação de produção interrompida/comprometida; risco de recorrência; impacto significativo na atividade
Gravidade 3: Normal	Sistema de não-produção (por exemplo, sistema de teste) em baixo ou degradado; sistema de produção ou aplicação de produção degradada com procedimento alternativo implementado; perda de funcionalidade não essencial; impacto limitado na atividade
Gravidade 4: Baixa	Sem impacto na atividade ou no utilizador



Limitações do serviço (continuação)

Zonas de deslocação

Todos os tempos de resposta no local para o hardware aplicam-se apenas a instalações localizadas num raio de 160 km de um centro de suporte indicado pela HP. Os tempos de resposta para instalações localizadas num raio superior a 160 km de um centro de suporte indicado pela HP terão os tempos de resposta modificados para deslocações mais longas, conforme mostrado na tabela abaixo. As distâncias indicadas abaixo são apenas para fins de orientação. Para mais informação sobre zonas de deslocação, contacte um ponto de venda local da HP.

Distância do centro de suporte indicado pela HP	Tempo de resposta no local de 1 hora	Tempo de resposta no local de 2 horas	Tempo de resposta no local de 4 horas	Tempo de resposta no local no dia seguinte e superior
0 a 25 milhas (0 a 40 km)	1 hora	2 horas	4 horas	Cobertura no dia seguinte/segundo dia/terceiro dia/quinto dia
26 a 50 milhas (41 a 80 km)	Estipulado no momento da encomenda e sujeito à disponibilidade de recursos	Estipulado no momento da encomenda e sujeito à disponibilidade de recursos	4 horas	Cobertura no dia seguinte/segundo dia/terceiro dia/quinto dia
50 a 100 milhas (81 a 160 km)	Não disponível	Não disponível	4 horas	Cobertura no dia seguinte/segundo dia/terceiro dia/quinto dia
101 a 200 milhas (161 a 320 km)	Não disponível	Não disponível	8 horas	1 dia de cobertura adicional
201 a 300 milhas (321 a 480 km)	Não disponível	Não disponível	Estipulado no momento da encomenda e sujeito à disponibilidade de recursos	2 dias de cobertura adicionais
Mais de 480 km	Não disponível	Não disponível	Estipulado no momento da encomenda e sujeito à disponibilidade de recursos	Estipulado no momento da encomenda e sujeito à disponibilidade de recursos

A Chamada para Reparação apenas está disponível para instalações localizadas num raio de 80 km de um centro de suporte indicado pela HP. Para instalações localizadas entre 81 e 160 km de um centro de suporte indicado pela HP, aplica-se um compromisso de tempo Chamada para Reparação de hardware ajustado, conforme apresentado na tabela abaixo. O compromisso de tempo de Chamada para Reparação de hardware não se encontra disponível para instalações localizadas a mais de 160 km de um centro de suporte indicado pela HP. As distâncias indicadas abaixo são apenas para fins de orientação. Para mais informação sobre zonas de deslocação, contacte um ponto de venda local da HP.

Limitações do serviço (continuação)

Distância do centro de suporte indicado pela HP	Compromisso de tempo de Chamada para Reparação de hardware de 4 horas	Compromisso de tempo de Chamada para Reparação de hardware de 6 horas	Compromisso de tempo de Chamada para Reparação de hardware de 8 horas	Compromisso de tempo de Chamada para Reparação de hardware de 24 horas
0 a 50 milhas (0 a 80 km)	4 horas	6 horas	8 horas	24 horas
51 a 100 milhas (81 a 160 km)	6 horas	8 horas	10 horas	24 horas
Mais de 100 milhas (160 km)	Não disponível	Não disponível	Não disponível	Não disponível

A deslocação a instalações localizadas num raio de 320 km de um centro de suporte indicado pela HP não tem custos adicionais. Se as instalações estiverem localizadas num raio superior a 320 km do centro de suporte indicado pela HP, serão cobradas despesas de deslocação adicionais.

Se o produto estiver localizado ou estiver a ser instalado fora da zona de deslocação especificada, ou o local das instalações não for acessível por estrada e, portanto, requerer um acesso especial (por exemplo, plataformas de petróleo, navios ou áreas remotas em desertos), o serviço poderá estar sujeito a despesas adicionais de suporte, tempos de resposta mais longos, redução de horas de cobertura ou serviço de recolha e devolução de produtos, conforme determinado pela HP. Confirme as condições de suporte local junto do seu representante de vendas HP.

As zonas de deslocação e os custos podem variar em algumas áreas geográficas.

A cobertura poderá não ser suportada fora do país para o qual o HP Care Pack de Chamada para Reparação foi vendido. Consulte o seu representante de vendas local da HP para obter mais informações.

Informação relativa a encomendas

Todas as unidades e opções com ofertas HP Care Pack vendidas individualmente terão de ser encomendadas com o mesmo nível de serviço que o produto onde se inserem se esse nível de serviço estiver disponível para essas unidades e opções. A disponibilidade das funcionalidades do serviço e dos níveis de serviço poderá variar consoante os recursos locais e poderá estar limitada a produtos e a áreas geográficas elegíveis. A solução HP Services Care Packs tem de ser adquirida no momento da compra do hardware, e tudo ao mesmo tempo, para estar coberto ao abrigo dos termos e condições da solução. Contacte o seu representante de vendas local da HP ou parceiro de canal HP para encomendar o serviço HP Hardware Support Onsite Service ou para solicitar informação adicional.

Termos e Condições

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

Para mais informação

Contacte o seu representante de vendas local da HP ou parceiro de canal HP para obter mais informações ou visite hp.com/go/pcandprintservices.

Registe-se para receber atualizações
hp.com/go/getupdated



Partilhe com os colegas

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 HP que é fornecida com o seu produto HP.

© Copyright 2022 HP Development Company, L.P. As informações apresentadas estão sujeitas a alteração sem aviso prévio. As únicas garantias dos produtos e serviços da HP estão definidas nas declarações expressas de garantia que acompanham os respetivos produtos e serviços. Nada do que é aqui apresentado deve ser interpretado como constituindo uma garantia adicional. A HP não se responsabiliza por eventuais omissões nem por eventuais erros técnicos ou editoriais aqui apresentados.

4AA5-6385PTE, outubro de 2022, Rev. 10

Este documento reúne informações previamente incluídas em fichas técnicas separadas para os HP Care Pack Services numa única ficha técnica.

