



Assistência a hardware no local no dia útil seguinte

Care Pack, parte de HP Care

Destaques das características do serviço

- Diagnóstico e suporte remoto de problemas
- Suporte a hardware no local
- Peças de substituição e materiais incluídos
- Atualizações de firmware para produtos selecionados
- Gestão de escalada de problemas
- Acesso a informações e serviços eletrônicos de suporte
- Solução de suporte remoto eletrônico HP (apenas para produtos elegíveis)
- Proteção contra danos acidentais (opcional apenas para produtos elegíveis)
- Retenção de suportes defeituosos (opcional apenas para produtos elegíveis)
- Compromisso de tempo de reparação após a chamada do cliente em vez de tempo de resposta no local para suporte de hardware (opcional apenas para produtos elegíveis)
- Impressoras, impressoras multifunções e scanners elegíveis
- Cobertura apenas para desktop/workstation/thin cliente/portátil (apenas para produtos elegíveis)
- Substituição de kit de manutenção

Visão geral dos serviços

A assistência a hardware no local proporciona uma assistência remota e assistência no local para o seu hardware abrangido, ajudando-o a melhorar o tempo de disponibilidade do produto.

Tem flexibilidade para optar entre várias opções de nível de serviço, com diferentes prazos de resposta no local ou prazos de reparação após recepção da chamada e combinações de períodos de cobertura com várias durações, de forma a dar resposta a diferentes necessidades de assistência.

As opções de nível de serviço com prazos de reparação após recepção da chamada disponibilizam aos responsáveis de TI especialistas de assistência, que começarão rapidamente a resolver os problemas do sistema para ajudarem a colocar o hardware numa situação de funcionamento normal num prazo específico.

Especificações

Quadro 1. Características do serviço

Recurso	Especificações de entrega
Diagnóstico e suporte remoto de problemas	<p>A partir do momento em que o Cliente efetuou uma chamada e que a HP reconheceu a recepção de uma chamada, nos termos descritos na seção “Disposições gerais/Outras exclusões”, a HP irá trabalhar durante o período de cobertura no sentido de isolar o incidente de hardware e reparar remotamente, solucionar ou resolver o problema ao Cliente. Antes de efetuar qualquer assistência no local, a HP pode desencadear e executar diagnósticos remotos com recurso a soluções de suporte remoto para aceder a produtos cobertos, ou a HP poderá utilizar outros meios disponíveis para facilitar a resolução remota do incidente.</p> <p>A HP prestará assistência telefónica durante o período de cobertura do serviço para instalação de firmware instalável pelo cliente e para peças reparáveis pelo cliente (CSR).</p> <p>Independentemente do período de cobertura do Cliente, incidentes com hardware coberto podem ser reportados à HP através do telefone ou do portal Web, como localmente disponíveis, ou como um evento reportado por equipamento automatizado, através de soluções de suporte remoto eletrônico da HP, 24 horas por dia, 7 dias por semana. A HP mantém o direito de determinar a resolução final de todos os incidentes relatados.</p>
Suporte a hardware no local	<p>Para incidentes de hardware que não podem, na opinião da HP, ser resolvidos remotamente, um representante autorizado da HP irá fornecer suporte técnico no local aos produtos de hardware abrangidos para os devolver à sua condição operacional. A HP pode, de acordo com o seu livre critério, optar por substituir determinados produtos em vez de os reparar. Os produtos de substituição são novos ou funcionalmente equivalentes a novos em termos de desempenho. Os produtos substituídos tornam-se propriedade da HP.</p> <p>Logo que um representante autorizado da HP chegar ao local do Cliente, o representante continuará a prestar o serviço, no local ou remotamente, de acordo com o critério da HP, até que os produtos sejam reparados. O trabalho pode ser suspenso temporariamente se forem necessárias peças ou recursos adicionais, mas será retomado quando estes ficarem disponíveis. O trabalho até à conclusão pode não se aplicar ao suporte no local fornecido para produtos desktop, móveis e para consumidores. A reparação é considerada concluída quando a HP verifica que a avaria do hardware foi corrigida ou que o hardware foi substituído.</p>

Suporte a hardware no local, continuação

Fix-on-Failure: Adicionalmente, no momento da prestação do suporte técnico no local, a HP pode:

- Instalar melhorias de engenharia disponíveis comercialmente para os produtos de hardware cobertos para ajudar o Cliente a assegurar um funcionamento adequado dos produtos de hardware e a manter a compatibilidade com as peças de substituição fornecidas pela HP.
- Instalar quaisquer atualizações de firmware definidas pela HP como não instaláveis pelo cliente para produtos cobertos que, na opinião da HP, sejam necessárias para repor o produto coberto em situação de funcionamento ou para manter a capacidade de suporte disponibilizada pela HP.

Fix-on-Request: Adicionalmente, a pedido do cliente, a HP irá instalar durante as horas de cobertura atualizações críticas de firmware definidas pela HP como não instaláveis pelo cliente para produtos de hardware abrangidos. As atualizações de firmware críticas são atualizações de firmware recomendadas pela divisão de produtos da HP para instalação imediata.

Sem prejuízo do disposto no presente documento ou das condições de venda standard atuais da HP, a HP irá, para selecionar arrays empresariais de armazenamento e produtos empresariais de banda magnética, tapar e substituir baterias com defeito ou esgotadas, que são críticas para o bom funcionamento do produto coberto.

Peças de substituição e materiais

A HP fornecerá as peças de substituição e os materiais suportados pela HP necessários para manter o produto de hardware abrangido pelo serviço em condições de funcionamento, incluindo peças e materiais para melhorias de engenharia disponíveis e recomendadas. As peças de substituição fornecidas pela HP são novas ou funcionalmente equivalentes a novas em termos de desempenho. As peças substituídas passarão a ser propriedade da HP. Os Clientes que desejem manter, magnetizar ou de outro modo destruir fisicamente as peças substituídas serão faturados e terão de pagar o preço de tabela das unidades de substituição.

Os consumíveis e peças de consumo não são suportados e não serão fornecidos como parte deste serviço; são aplicáveis aos consumíveis e peças de consumo os termos e condições de garantia standard.

A reparação ou substituição de todos os fornecimentos ou consumíveis é da responsabilidade do Cliente. Podem ser aplicadas algumas exceções; contacte a HP para obter mais informações. Se uma peça consumível for elegível para cobertura, conforme determinado pela HP, os compromissos de tempo de reparação e de tempo de resposta no local não se aplicam à reparação nem substituição da peça consumível coberta.

Utilização máxima/tempo de vida útil máximo suportado: As peças e os componentes que excedam 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.

Atualizações de firmware para produtos selecionados

Quando a HP lança atualizações de firmware para produtos de hardware HP, essas atualizações só serão disponibilizadas aos Clientes que possuírem um contrato em vigor que confira direito a aceder a essas atualizações.

Como parte deste serviço, os Clientes têm o direito de transferir, instalar e utilizar as atualizações de firmware para produtos de hardware abrangidos por este serviço e sujeitos a todas as restrições de licença aplicáveis, de acordo com as condições gerais de venda da HP em vigor.

A HP irá verificar o direito no acesso às atualizações através de meios razoáveis (como, por exemplo, um código de acesso ou outro tipo de identificação) e o Cliente é responsável pela utilização das ferramentas de acesso, de acordo com os termos da presente ficha técnica e de outros acordos com a HP aplicáveis.

A HP pode tomar medidas adicionais razoáveis, incluindo auditorias, para verificar a conformidade dos termos dos acordos que o Cliente tem com a HP, incluindo esta ficha técnica.

Para Clientes com licenças de produtos de software baseados em firmware (funcionalidades implementadas em firmware ativado através da aquisição de um produto de licença de software separado), o Cliente tem também de ter, se disponível, um acordo de Suporte de Software ativo para receber, transferir, instalar e utilizar atualizações de firmware. A HP irá fornecer, instalar ou apoiar o Cliente na instalação de atualizações de firmware, conforme previamente descrito neste documento, apenas se o Cliente tiver a licença para utilizar as atualizações de software para cada sistema, socket, processador, core do processador ou licença de software de utilizador final, conforme permitido pelos termos de licença de software originais do fabricante ou da HP.

Período de cobertura	<p>O período de cobertura determina o tempo durante o qual os serviços descritos são prestados no local ou de forma remota.</p> <p>As chamadas recebidas fora deste período de cobertura serão registradas no momento em que a chamada foi efetuada à HP, mas não serão confirmadas conforme descrito nas “Condições Gerais/Outras exclusões” até ao dia seguinte para o qual o Cliente tenha um período de cobertura.</p> <p>As opções de período de cobertura disponíveis para os produtos elegíveis estão especificadas na tabela de opções de nível de serviço.</p> <p>Todos os períodos de cobertura estão sujeitos à disponibilidade local. Para obter informações detalhadas sobre a disponibilidade do serviço, por favor contacte um ponto de venda HP local.</p>
Tempo de resposta no local para suporte de hardware	<p>No caso de incidentes em hardware abrangido pelo serviço, que não possam ser resolvidos remotamente, a HP recorrerá a esforços comercialmente razoáveis para responder no local, de acordo com o tempo de resposta estipulado.</p> <p>O tempo de resposta no local é o período de tempo que decorre desde que a chamada inicial é recebida e confirmada pela HP, conforme o descrito nas “Condições Gerais/Outras exclusões”. O tempo de resposta no local termina quando o representante autorizado da HP chega às instalações do Cliente ou quando o evento comunicado é fechado com a explicação de que a HP determinou que não necessita atualmente de intervenção no local.</p> <p>Os tempos de resposta são válidos apenas durante o período de cobertura, podendo, no entanto, ser transferidos para o dia seguinte elegível com o período de cobertura. As opções de tempo de resposta disponíveis para os produtos elegíveis estão especificadas na tabela de opções de nível de serviço. Todos os tempos de resposta estão sujeitos a disponibilidade local. Para obter informações detalhadas sobre a disponibilidade do serviço, por favor contacte um ponto de venda HP local.</p>
Gestão de escalada de problemas	<p>A HP estabeleceu procedimentos formais de escalada para facilitar a reparação de incidentes complexos. A gestão HP local coordena o processo de escalada de incidentes, seleccionando os recursos HP adequados de acordo com as suas qualificações e/ou de terceiros seleccionados para auxiliarem na resolução de problemas.</p>
Acesso a informações e serviços eletrónicos de suporte	<p>Como parte deste serviço, a HP disponibiliza acesso a algumas ferramentas eletrónicas e baseadas na Web disponíveis no mercado. O Cliente tem acesso a:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Determinadas funcionalidades que são disponibilizadas aos utilizadores registados, como a subscrição de notificações de serviço proativas relacionadas com o hardware e a participação em fóruns de suporte para resolução de problemas e partilha de melhores práticas com outros utilizadores registados; • Pesquisas abrangentes e baseadas na web de documentos de suporte técnico elegíveis, de modo a permitir uma resolução mais rápida de problemas; • Algumas ferramentas de diagnóstico de serviço da HP com acesso por palavra-passe; • Uma ferramenta baseada na Web para enviar perguntas diretamente para a HP; a ferramenta ajuda a resolver rapidamente os problemas, através de um processo de pré-qualificação, que encaminha o pedido de suporte ou serviço para o recurso qualificado para responder à pergunta; a ferramenta permite igualmente a visualização do estado de cada pedido de suporte ou de serviço, incluindo casos comunicados por telefone; • Bases de dados de conhecimento da HP e de terceiros, onde os Clientes podem procurar informações sobre determinados produtos de outros fabricantes, encontrar respostas a questões de suporte e participar em fóruns de suporte; este serviço poderá estar limitado, por restrições de acesso de terceiros.
Solução de suporte remoto eletrónico	<p>Para produtos elegíveis, a solução de suporte remoto eletrónico fornece capacidades robustas de resolução de problemas e de reparação. Pode incluir soluções de acesso remoto ao sistema e fornecer uma perspetiva dos incidentes abertos bem como de todo o histórico de incidentes do Cliente. Um especialista de suporte da HP apenas utilizará o acesso remoto ao sistema com a autorização do Cliente. O acesso remoto ao sistema pode permitir que o especialista de suporte da HP forneça uma resolução de problemas mais eficiente e uma reparação de incidentes mais rápida.</p>

Especificações (opcional)**Quadro 2.** Características opcionais do serviço

Recurso	Especificações de entrega
Proteção contra danos acidentais	<p>Para produtos elegíveis, podem ser oferecidos níveis de serviço específicos com proteção contra danos acidentais devido ao manuseamento. Nos casos em que a proteção contra danos acidentais se aplique, o Cliente beneficia de proteção contra danos acidentais devido ao manuseamento do produto de hardware abrangido como parte deste serviço.</p> <p>Danos acidentais são definidos como danos físicos ao produto causados por ou como resultado de um incidente repentino e imprevisto, desde que tais danos ocorram no decurso de uma utilização regular. Os riscos cobertos incluem derramamento não intencional de líquidos dentro ou sobre a unidade, derrubes, quedas ou descargas elétricas, bem como ecrãs (LCD) de cristais líquidos danificados ou partidos e peças partidas. No título “Limitações do serviço” são indicados detalhes e exclusões adicionais relacionados com a funcionalidade do serviço de proteção contra danos acidentais.</p>
Retenção de suportes defeituosos	<p>Para produtos elegíveis, esta opção de funcionalidade do serviço permite que o Cliente conserve as unidades de disco rígido ou SSD/Flash com defeito, abrangidas pela cobertura deste serviço, das quais o Cliente não pretende abdicar devido à natureza sensível dos dados contidos no disco (“unidade de disco ou SSD/Flash”). Todas as unidades de discos ou SSD/Flash existentes num sistema abrangido pelo serviço têm de ser incluídas na retenção de suportes com defeito.</p>
Compromisso de tempo de reparação para suporte de hardware	<p>É possível selecionar um compromisso de tempo de reparação para os produtos elegíveis em vez de um tempo de resposta no local. No caso de incidentes críticos (gravidade 1 ou 2) com o equipamento abrangido pelo serviço que não possam ser resolvidos remotamente, a HP recorrerá a esforços comercialmente razoáveis para restabelecer a condição de funcionamento do equipamento abrangido, dentro do compromisso de tempo de reparação especificado. No caso de incidentes não críticos (gravidade 3 ou 4) ou a pedido do Cliente, a HP irá colaborar com o Cliente para agendar um momento acordado para o início da ação de reparação e o compromisso de tempo de reparação terá início nesse momento. Os níveis de gravidade dos incidentes são definidos em “Condições gerais/Outras exclusões”.</p> <p>O tempo de reparação refere-se ao período de tempo que começa quando a chamada (pedido) inicial é recebida e confirmada pela HP, conforme especificado em “Condições gerais/Outras exclusões”. O tempo de reparação termina com a decisão, por parte da HP, de que o hardware está reparado ou quando o pedido de serviço comunicado é fechado com a explicação de que a HP determinou que, no momento, não é necessária qualquer intervenção no local. Os tempos de reparação são medidos apenas durante o período de cobertura e podem ser transpostos para o dia seguinte para o qual exista um período de cobertura.</p> <p>As opções de tempo de reparação disponíveis para os produtos elegíveis encontram-se especificadas na tabela de opções de níveis de serviço. Todos os tempos de reparação estão sujeitos à disponibilidade local. Contacte um ponto de venda HP local para obter mais informações.</p> <p>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 é responsável por qualquer perda de dados e o Cliente é responsável por implementar os procedimentos de cópia de segurança apropriados. A verificação pela HP poderá ser realizada mediante conclusão de um teste de arranque automático, diagnóstico autónomo ou verificação visual de funcionamento adequado. Segundo o seu critério exclusivo, a HP irá determinar o nível necessário de testes para verificar se o equipamento se encontra reparado. Segundo o seu critério exclusivo, a HP poderá substituir temporária ou permanentemente o produto, de forma a satisfazer o compromisso de tempo de reparação. Os produtos de substituição são novos ou funcionalmente equivalentes a novos em termos de desempenho. Os produtos substituídos tornam-se propriedade da HP.</p> <p>Serão necessários 30 dias, contados da data de aquisição do serviço, para preparar e realizar as auditorias e processos necessários para a entrada em vigor do compromisso de tempo de reparação de hardware. Durante este período inicial de 30 dias e até 5 dias úteis adicionais após a conclusão da auditoria, a HP irá disponibilizar um tempo de resposta no local de 4 horas.</p>

Gestão especial de inventário de peças	Para suportar os compromissos de tempo de reparação da HP, é mantido um inventário de peças de substituição críticas para os Clientes com o serviço de reparação. Este inventário é guardado em instalações designadas pela HP. As referidas peças são geridas de forma a permitir uma maior disponibilidade contínua do inventário e podem ser acedidas 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 reparação opcional.
Cobertura apenas para desktop/workstation/thin client/portátil	Para produtos de PC elegíveis, o Cliente pode escolher a cobertura apenas para computadores de secretária/workstations/thin clients/portáteis. Sem prejuízo das disposições em contrário mencionadas neste documento ou as condições de venda standard atuais da HP, as ofertas Care Pack com esta limitação de cobertura não abrangem as seguintes opções e acessórios: <ul style="list-style-type: none"> • Monitor externo • Quaisquer acessórios externos não adquiridos e incluídos na embalagem original do computador de secretária, workstation, thin client ou portátil A estação de ancoragem (“docking station”) e o replicador de portas estão abrangidos dentro do país onde a oferta Care Pack foi adquirida, mas não estão abrangidos fora do país de aquisição.
Substituição de kit de manutenção	Um técnico com formação HP desloca-se ao local do cliente e fornece todo o trabalho, peças e materiais necessários para substituir o kit de manutenção e limpar a impressora. A HP pode usar peças recondicionadas equivalentes a novas em termos de desempenho; as peças substituídas passarão a ser propriedade da HP. O compromisso de reparação é considerado concluído na impressora do Cliente quando o técnico substitui o kit de manutenção e imprime com êxito uma página de teste. Nota: a impressora tem de estar a funcionar corretamente antes de o kit poder ser instalado (consulte a seção “Limitações do serviço”).

Especificações

Quadro 3. Opções de nível de serviço

Opção	Especificações de entrega
Resposta no dia seguinte, horas de expediente normais (9 x 5)*	<p>O serviço está disponível 9 horas por dia, entre as 08h00 e as 17h00, hora local, de segunda a sexta-feira, excluindo feriados HP.</p> <p>Durante o período de cobertura, um representante autorizado da HP visitará as instalações do Cliente para iniciar o serviço de manutenção do hardware no dia útil seguinte após o pedido de serviço ter sido recebido e confirmado pela HP. Os pedidos recebidos fora do período de cobertura serão confirmados no dia de cobertura seguinte e os serviços serão efetuados no dia de cobertura seguinte.</p> <p>Exceto em alguns países de África, Europa de Leste e Médio Oriente, onde o tempo de resposta no local pode variar de vários dias úteis até várias semanas e está dependente da capacidade de disponibilização de recursos dos serviços locais. Para obter informações sobre o tempo de resposta no local standard aplicável a países específicos, por favor entre em contacto com um escritório de vendas local HP ou com um representante autorizado da HP.</p>

*O tempo de resposta no local no dia útil seguinte não está disponível em todos os países.

Cobertura

Este serviço fornece cobertura para produtos de hardware HP ou da marca Compaq elegíveis e para todos os componentes internos fornecidos e suportados pela HP, tais como unidades de memória e de DVD-ROM, bem como para acessórios das marcas HP ou Compaq agregados, adquiridos juntamente com o produto principal, tais como rato, teclado, estação de ancoragem, transformador CA, adaptador de energia CA e monitor externo com tamanho até 22 polegadas ou inferior.

Nos sistemas para Ponto de Venda (POS) HP e soluções de conjuntos de produtos, como soluções de venda a retalho, quiosques ou carrinhos, este serviço abrange a unidade base, bem como os periféricos da marca HP anexos, tais como gavetas, impressoras, bases para monitores e leitores de códigos de barras ou scanners portáteis que tenham sido vendidos como parte da solução POS ou de conjuntos de produtos.

A cobertura para os sistemas multimarca elegíveis inclui todos os componentes internos standard fornecidos pelo fornecedor e o monitor externo, o teclado e o rato.

Artigos consumíveis, incluindo, entre outros, suportes amovíveis, baterias substituíveis pelo cliente e canetas para tablet PC, kits de manutenção e outros consumíveis, bem como produtos de manutenção efetuada pelo utilizador e dispositivos não HP, não estão cobertos por este serviço. Baterias HP de longa duração para portáteis e tablets estão cobertas até 3 anos.

Para as peças de substituição e componentes descontinuados, poderá ser necessária uma atualização. As atualizações para as peças ou componentes descontinuados podem, em alguns casos, resultar em taxas adicionais para o Cliente. A HP irá trabalhar com o Cliente para recomendar um produto de substituição. Devido à capacidade de suporte local, poderão não existir produtos de substituição em todos os países para todos os componentes.

Pré-requisitos

O Cliente tem de ter adquirido legitimamente uma licença para qualquer firmware subjacente abrangido por estes serviços.

A HP, segundo o seu critério exclusivo, poderá solicitar uma auditoria aos produtos abrangidos pelo serviço. Caso tal auditoria seja requerida, um representante autorizado da HP irá contactar o Cliente e o Cliente deverá concordar em agendar a realização de uma auditoria dentro de um período inicial de trinta dias. Durante o período em que decorre a auditoria, são recolhidas informações-chave relativas à configuração do sistema e é efetuado um inventário dos produtos abrangidos. As informações recolhidas na auditoria permitem à HP planejar e manter inventários de peças de substituição no nível e localização adequados, e permitem que a HP analise e solucione possíveis incidentes futuros de hardware e conclua a reparação com toda a rapidez e eficiência possíveis. Segundo o critério exclusivo da HP, a auditoria poderá ser realizada no local, através de acesso remoto ao sistema, através de ferramentas de auditoria remota ou através do telefone.

Caso a HP solicite uma auditoria, serão necessários trinta dias a contar da data de aquisição do serviço para preparar e realizar as auditorias e processos que devem ser concluídos antes da entrada em vigor do compromisso de tempo de reparação de hardware. O compromisso de tempo de reparação de hardware apenas entra em vigor cinco (5) dias úteis após a conclusão da auditoria. Até esse momento, o serviço para o hardware abrangido será efetuado a um nível de serviço de tempo de resposta de 4 horas no local.

Acresce ainda que a HP se reserva 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 o Cliente instale e utilize a solução de suporte remoto HP adequada, com uma ligação segura à HP, para possibilitar a prestação do serviço. Para compromissos de tempo de reparação de hardware, a HP exige que o Cliente instale e utilize a solução de suporte remoto HP adequada, com uma ligação segura à HP, para possibilitar a prestação do serviço. Para obter mais informações sobre os requisitos, especificações e exclusões, por favor,

contacte um representante HP local. Na eventualidade de o Cliente não implementar 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 o Cliente não implementar a solução de suporte remoto HP adequada e nos casos em que a mesma seja recomendada e se encontre disponível, serão cobrados custos adicionais para a instalação no local de firmware não instalável pelo cliente. A instalação de firmware instalável pelo cliente é da responsabilidade do Cliente. Serão faturados custos adicionais se o Cliente solicitar que a HP instale atualizações de firmware e software instaláveis pelo Cliente. Quaisquer custos adicionais para o Cliente serão faturados com base na mão-de-obra e nos materiais, exceto se previamente acordado em contrário por escrito pela HP e pelo Cliente.

Responsabilidades do cliente

Se o Cliente não agir de acordo com as suas responsabilidades que se encontram especificadas, a HP ou o fornecedor de serviços HP autorizado, segundo o critério daquela, i) não será obrigado(a) a prestar os serviços conforme descrito ou ii) irá efetuar o serviço a expensas do Cliente, aplicando os preços de mão-de-obra e materiais aplicáveis.

Se solicitado pela HP, o Cliente ou o Representante HP Autorizado deverão ativar o produto de hardware a ser suportado no prazo de 10 dias a contar da data de aquisição deste serviço, utilizando as instruções de registo incluídas no Care Pack ou o documento fornecido por e-mail pela HP, ou conforme indicado pela HP. Em caso de mudança de localização de um produto abrangido, a ativação e o registo (ou um ajuste adequado ao registo HP existente) devem ser efetuados no prazo de 10 dias a contar da verificação da alteração.

O compromisso de tempo de reparação depende do facto de o Cliente disponibilizar acesso imediato e sem restrições ao sistema, conforme solicitado pela HP. O compromisso de tempo de 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 o Cliente solicite um serviço programado, o período de tempo de reparação inicia-se no momento programado que tiver sido acordado.

Para opções de tempo de resposta no local para hardware, a HP recomenda vivamente a utilização de uma solução de suporte remoto HP adequada e, para compromissos de tempo de reparação de hardware, o Cliente deve instalar a solução de suporte remoto HP adequada, com uma ligação segura à HP, e disponibilizar todos os recursos necessários, de acordo com as notas de versão da solução de suporte remoto HP, de forma a permitir a prestação do serviço e das opções. Quando se encontra instalada uma solução de suporte remoto HP, o Cliente deverá igualmente manter os detalhes de contacto configurados na solução de suporte remoto que a HP utilizará para responder a uma falha de um dispositivo. Para obter mais informações sobre os requisitos, especificações e exclusões, por favor, contacte um representante HP local.

O cliente deverá, mediante solicitação da HP, prestar apoio à HP nos esforços de solução remota de problemas. O cliente deverá:

- Fornecer todas as informações necessárias para que a HP forneça o suporte remoto oportuno e profissional e para permitir que a HP determine o nível de qualificação/ elegibilidade do suporte
- Iniciar testes automáticos, instalar e executar outras ferramentas e programas de diagnóstico
- Instalar patches e atualizações de firmware instaláveis pelo Cliente
- Realizar outras atividades razoáveis solicitadas pela HP, com vista a permitir à HP identificar ou resolver problemas

O Cliente é responsável por instalar, de uma forma atempada, atualizações críticas de firmware com instalação pelo Cliente, bem como peças reparáveis pelo Cliente e produtos de substituição entregues ao Cliente.

O Cliente concorda com o pagamento de taxas adicionais caso solicite que a HP instale patches ou atualizações de firmware instaláveis pelo cliente. Quaisquer custos adicionais para o Cliente serão faturados com base na mão-de-obra e nos materiais, exceto se previamente acordado em contrário por escrito pela HP e pelo Cliente.

Nos casos em que forem enviadas peças reparáveis pelo Cliente ou produtos de substituição, o Cliente é responsável por devolver a peça ou produto com defeito dentro de um período de tempo designado pela HP. Caso a HP não receba a peça ou produto com defeito dentro do período de tempo designado ou se a peça ou o produto estiver desmagnetizado ou fisicamente danificado no momento da receção, o Cliente encontra-se obrigado a pagar pela peça ou produto com defeito, o preço de tabela da HP, menos quaisquer descontos aplicáveis, conforme vier a ser determinado pela HP.

Para as ofertas Care Pack que incluem a funcionalidade do serviço contra danos acidentais devido ao manuseamento, é da responsabilidade do Cliente comunicar os danos acidentais à HP no prazo de 30 dias a contar da data do incidente para que a HP possa agilizar a reparação do sistema. A HP reserva-se o direito de recusar a reparação ao abrigo deste programa de cobertura para danos nos sistemas, nos casos em que o incidente tenha sido comunicado mais de 30 dias após a data do incidente. Caso tenham sido fornecidos ou disponibilizados acessórios de proteção, como, por exemplo, capas, malas de transporte ou bolsas, etc., para utilização com o produto abrangido pelo serviço, é da responsabilidade do Cliente utilizar sempre estes acessórios do produto para proteção contra danos no produto abrangido.

O Cliente é responsável pela proteção da informação confidencial e exclusiva do Cliente. O Cliente é responsável pela limpeza ou remoção adequada dos dados dos produtos que podem ser substituídos e devolvidos à HP como parte do processo de reparação, de forma a garantir a proteção dos dados do Cliente. Para obter mais informações sobre as responsabilidades do Cliente, incluindo as definidas nas políticas da HP “Media Sanitization Policy” e “Media Handling Policy for Healthcare Customers”, visite hp.com/go/mediahandling.

Se o Cliente optar por reter as peças reparadas abrangidas sob as opções de funcionalidade do serviço de retenção de suportes defeituosos, é da responsabilidade do Cliente:

- Manter o controlo físico dos componentes de retenção de dados abrangidos que são substituídos, durante o suporte prestado pela HP
- Assegurar que quaisquer dados de natureza sensível do Cliente existentes no componente de retenção de dados abrangido são destruídos ou permanecem seguros
- Ter um representante autorizado presente para reter o componente de retenção de dados avariado, aceitar o componente de substituição, fornecer à HP informações de identificação para cada componente de retenção de dados retido e, mediante pedido da HP, preencher um documento fornecido pela HP confirmando a retenção do componente de retenção de dados
- Destruir o componente de retenção de dados retido e/ou assegurar que o mesmo não é colocado novamente em funcionamento
- Eliminar todos os componentes de retenção de dados retidos em conformidade com a legislação e regulamentação ambiental aplicável

Para componentes de retenção de dados fornecidos pela HP ao Cliente na qualidade de produtos de empréstimo, aluguer ou leasing, o Cliente devolverá imediatamente os componentes de substituição no termo ou no momento da cessação do suporte com a HP. Cabe ao Cliente a responsabilidade exclusiva pela remoção de todos os dados de natureza sensível antes de devolver à HP quaisquer componentes ou produtos emprestados, alugados ou em leasing, e a HP não será responsável pela manutenção da confidencialidade ou privacidade de quaisquer dados de natureza sensível contidos nesses componentes.

Limitações do serviço

Segundo o 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. Os outros métodos de prestação do serviço podem incluir o fornecimento, 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 reparáveis pelo Cliente ou um produto de substituição completo. A HP determinará o método de entrega adequado para prestar um suporte eficaz e atempado ao Cliente, cumprindo o compromisso de tempo de reparação, se aplicável.

A HP investiu de forma significativa na conceção e no desenvolvimento de produtos para que os mesmos possam ser reparados pelo cliente. A reparação realizada pelo Cliente (CSR – Customer Self Repair) é um componente fundamental dos termos de garantia da HP. Tal permite que a HP envie peças de substituição, como por exemplo um teclado, um rato ou outras peças classificadas como peças CSR, diretamente ao Cliente após a confirmação de uma avaria. As peças são normalmente enviadas durante a noite, para que o Cliente as receba o mais rapidamente possível. O Cliente poderá, então, substituir as peças consoante a sua conveniência.

A CSR “obrigatória” faz parte da garantia básica associada a alguns produtos. A CSR é opcional para clientes com um HP Care Pack ou um acordo de suporte contratual. “Opcional” permite ao Cliente 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.

Os serviços Care Pack e os acordos de suporte contratuais que incluem os termos “no local” resultariam no envio de peças CSR diretamente ao Cliente caso este prefira a CSR e, por outro lado, um representante de assistência da HP deslocar-se-ia ao local para realizar a reparação caso o Cliente opte por não recorrer à CSR.

Os serviços Care Pack e os acordos de suporte contratuais que incluem termos “noutro local”, como a Recolha e Devolução ou a Devolução à HP, determinam que o Cliente deverá entregar o produto num local de reparações autorizado da HP ou enviar o produto à HP, de acordo com o livre critério da HP, caso o Cliente opte por não recorrer à CSR.

No caso de o Cliente concordar com a reparação realizada pelo Cliente (CSR) 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 instalações do Cliente as peças de autorreparação que sejam fundamentais para o funcionamento do produto.

Um tempo de resposta no local não se aplicará 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) HP e soluções de conjuntos de produtos, como 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 realizada pelo Cliente ou instalação pelo técnico que entrega a peça ou o produto.

Se a HP solicitar uma auditoria inicial, o compromisso de tempo de reparação de hardware apenas entra em vigor cinco (5) dias úteis após a conclusão da auditoria. Acresce ainda que a HP se reserva 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 se a auditoria não for realizada dentro do prazo especificado.

As atividades ou situações seguintes suspendem o cálculo de tempo de reparação após chamada (pedido) (se aplicável), até serem terminadas ou resolvidas:

- Quaisquer ações ou inações por parte do Cliente ou de terceiros que tenham impacto no processo de reparação
- Quaisquer processos de reparação automáticos ou manuais desencadeados pelo mau funcionamento do hardware, como reconstrução de mecanismo de disco, procedimentos de recurso a componentes suplentes, ou medidas de proteção da integridade dos dados
- Quaisquer outras atividades não específicas para a reparação do hardware, mas necessárias para verificar se o mau funcionamento do hardware foi corrigido, como reinicialização do sistema operativo

A HP reserva-se o direito de alterar o compromisso de tempo de reparação, dado que se aplica à configuração, localização e ambiente específicos do produto do Cliente. Isto é determinado no momento da encomenda do contrato de suporte e está sujeito à disponibilidade dos recursos.

Os compromissos de tempo de reparação e os tempos de resposta no local não são aplicáveis à reparação ou substituição de baterias com defeito ou gastas para arrays de armazenamento empresariais e produtos de banda magnética (“tape”) empresariais selecionados.

O compromisso de tempo de reparação não é aplicável quando o Cliente decidir que a HP deve prolongar o diagnóstico, em vez de executar os procedimentos de recuperação recomendados.

Caso o Cliente solicite um serviço programado, o período de tempo de reparação inicia-se no momento programado que tiver sido acordado.

Encontram-se excluídos deste serviço as seguintes atividades:

- Backup, recuperação e suporte do sistema operacional, outros programas de software e dados;
- Testes operacionais de aplicações ou testes adicionais solicitados ou exigidos pelo Cliente;
- Resolução de problemas de interconectividade ou compatibilidade;
- Suporte para problemas relacionados com redes;
- Serviços necessários devido à falha do cliente em integrar qualquer correção, reparação, patch ou modificação do sistema fornecida ao cliente pela HP;
- Serviços necessários devido ao incumprimento do cliente em tomar medidas destinadas a evitar riscos aconselhadas pela HP;
- Serviços que, no entender da HP, sejam necessários devido a tratamento ou utilização inadequados do produto;
- Serviços que, no entender da HP, sejam necessários devido a tentativas não autorizadas de instalar, reparar, manter ou modificar hardware, firmware ou software por pessoas não pertencentes à HP.

Exclusões à opção da funcionalidade do serviço de proteção contra danos acidentais

A elegibilidade para aquisição da proteção contra danos acidentais requer que o produto seja abrangido por uma garantia de fábrica ou por um serviço de extensão da garantia com uma duração igual ou superior à do serviço de proteção contra danos acidentais. A funcionalidade do serviço de proteção contra danos acidentais fornece proteção contra danos acidentais repentinos e imprevisíveis devido ao manuseamento, dado que tais danos ocorram no decurso da utilização regular. Este serviço não cobre as seguintes situações e danos causados por:

- Desgaste normal; mudanças de cor, textura ou acabamento; deterioração gradual; ferrugem; poeira; ou corrosão
- Incêndio, acidente rodoviário ou do proprietário (nos casos em que tal acidente é abrangido pela apólice de seguro ou outra garantia do produto), fenómeno natural (incluindo, sem limitação, inundações) ou qualquer outro perigo causado por um facto exterior ao produto
- Exposição a condições atmosféricas ou condições ambientais que estão fora das especificações da HP, exposição a materiais perigosos (incluindo biológicos), negligência do operador, utilização indevida, utilização incorreta, fonte de alimentação elétrica imprópria, reparações não autorizadas ou tentativas de reparação, modificações, ligações ou instalações ao equipamento impróprias e não autorizadas, vandalismo, danos de animais ou insetos ou infestação, baterias com defeito, fugas da bateria, falta de manutenção específica do fabricante (incluindo a utilização de produtos de limpeza inadequados)
- Erro no design do produto, na construção, na programação ou nas instruções
- Manutenção, reparação ou substituição exigida por perdas ou danos resultantes de qualquer causa diferente do uso, armazenamento e operação normais do produto de acordo com as especificações do fabricante e o manual do proprietário
- Roubo, perda, desaparecimento misterioso ou extravio
- Perda ou corrupção de dados; interrupção de negócios
- Fraude (incluindo, mas não limitado a informação incorreta, enganadora, errónea ou incompleta sobre a forma como o equipamento foi danificado, ao adjudicatário do Cliente, à entidade de gestão ou à HP)
- Danos acidentais ou outros danos sobre o produto que possuam natureza cosmética, o que significa danos que não causem impacto na operação e funcionamento do computador
- Imperfeições no ecrã do computador, incluindo, nomeadamente, pixels com avaria ou ausentes, causadas pelo uso e operação normal do produto

- Danos a produtos cujos números de série estão removidos ou alterados
- Danos ou falhas no equipamento cobertos por garantia do fabricante, retirada de produtos do mercado ou comunicados de fábrica
- Danos causados durante o transporte pelo cliente do produto coberto de ou para outro local
- Danos em hardware, software, suportes, dados, etc. resultantes de causas que incluem, mas não se limitam a vírus; programas de aplicação; programas de rede; atualizações; formatação de qualquer tipo; bases de dados; ficheiros; unidades; código-fonte; código do objeto ou dados exclusivos; qualquer suporte, configuração, instalação ou reinstalação de qualquer software ou dados; ou utilização de suportes danificados ou com defeito
- Todas e quaisquer condições pré-existentes que tenham ocorrido (i.e. que se verificaram) antes da data de compra da oferta Care Pack
- Obsolescência de produtos
- Qualquer equipamento realocado fora do país de compra e não coberto por uma oferta Care Pack que inclua proteção contra danos acidentais e viagem
- Ecrãs LCD danificados ou com defeito quando a falha é 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
- Alteração ou modificação do produto de qualquer forma
- Desaparecimento inexplicado ou misterioso e qualquer ato voluntário que cause danos ao produto coberto
- Conduta imprudente, negligente ou abusiva, associada ao manuseamento e à utilização do produto

Se artigos de proteção, como capas, malas de transporte ou bolsas etc., forem fornecidos ou disponibilizados para uso com o produto coberto, é da responsabilidade do cliente o uso contínuo desses acessórios para ser elegível para proteção contra danos acidentais ao produto coberto. Conduta imprudente, negligente ou abusiva inclui, mas não se limita a, tratamento e uso dos produtos cobertos de maneira perigosa, nociva ou ofensiva que possa resultar em danos, ou qualquer dano intencional ou voluntário ao produto. Qualquer dano resultante destes atos NÃO estará coberto por este serviço de proteção contra danos acidentais.

Para os produtos comerciais e para o consumidor HP, os danos acidentais devido ao manuseamento estão limitados a um incidente por produto por cada período de 12 meses, contados a partir da data de início de vigência da oferta Care Pack.

Uma vez alcançado o limite especificado, os custos de reparação de quaisquer pedidos adicionais serão cobrados com base na mão-de-obra e materiais, mas todos os outros aspetos da oferta Care Pack adquirido irão continuar em vigor, exceto se especificamente definido em contrário no país de aquisição.

Para os Clientes com um historial significativo de pedidos de indemnização (sinistros) elevados, a HP também se reserva o direito de recusar a aceitação de pedidos para adquirir a funcionalidade do serviço contra danos acidentais devido ao manuseamento.

Limitações às opções de funcionalidade do serviço de retenção de suportes com defeito

As opções de funcionalidade do serviço de retenção de componentes avariados apenas se aplicam aos componentes de retenção de dados elegíveis substituídos pela HP devido a avaria. Não se aplicam a qualquer troca de componentes de retenção de dados que não tenham sofrido falhas.

Os componentes de retenção de dados determinados 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 este serviço.

A cobertura do serviço de retenção de componentes defeituosos para opções designadas pela HP como necessitando de cobertura adicional, se disponível, tem de ser configurada e adquirida em separado.

As taxas de falhas nestes componentes são constantemente monitorizadas e a HP reserva-se o direito de cancelar este serviço com aviso prévio de 30 dias, se a HP acreditar, na medida do razoável, que o Cliente está a fazer uma utilização abusiva da opção da funcionalidade do serviço de retenção de suportes defeituosos (como quando a substituição de componentes de retenção de dados com defeito excede materialmente as taxas de falhas standard para o sistema envolvido).

Exclusões à funcionalidade de serviço de substituição do kit de manutenção

Excluem-se da funcionalidade opcional de serviço de substituição do kit de manutenção, nomeadamente e a título exemplificativo, as seguintes atividades:

- Qualquer reparação para além da substituição do kit de manutenção; no caso de a impressora do Cliente necessitar de eventuais substituições de peças adicionais, esse serviço será faturado em separado.
- Os kits de manutenção para impressoras HP só podem ser substituídos por técnicos autorizados da HP.

Condições gerais/outras exclusões

A HP confirmará um pedido/chamada, registando um caso, comunicando a ID do caso ao Cliente e confirmando a gravidade do incidente do Cliente e os requisitos de tempo para o início da ação de reparação. Nota: Para eventos recebidos através das soluções de suporte remoto eletrónico da HP, a HP tem de contactar o Cliente, determinar a gravidade do incidente com o Cliente e organizar o acesso ao sistema antes do início do período de tempo de reparação de hardware ou do tempo de resposta no local para hardware.

O tempo de resposta no local para hardware e o compromisso de tempo podem variar entre si, dependendo da gravidade incidente. O Cliente determina o nível de gravidade do incidente.

A gravidade do incidente é definida como:

- Gravidade 1 – Inatividade crítica: por exemplo, inatividade do ambiente de produção: sistema de produção ou aplicação de produção inativo/em risco grave; corrupção/perda (ou risco) de dados; empresas gravemente afetadas; problemas de segurança
- Gravidade 2 – Degradação crítica: por exemplo, ambiente de produção gravemente danificado; sistema de produção ou aplicação de produção interrompido(a)/comprometido(a); risco de nova ocorrência; impacto significativo na atividade
- Gravidade 3 – Normal: por exemplo, sistema de não produção (por exemplo, sistema de teste) inativo ou degradado; sistema de produção ou aplicação de produção degradado(a) com uma solução provisória; funcionalidade não crítica perdida; impacto limitado no negócio
- Gravidade 4 – Baixa: por exemplo, nenhum impacto no negócio ou no utilizador

Zonas de deslocação

Todos os tempos de resposta no local para o hardware aplicam-se apenas a instalações localizadas até 160 km (100 milhas) de um centro de suporte HP. A deslocação para instalações localizadas até 320 km (200 milhas) de um centro de suporte HP é prestada sem custos adicionais. Se as instalações estiverem localizadas a mais de 320 km (200 milhas) do centro de suporte HP, serão faturadas despesas de deslocação adicionais.

Se o produto estiver localizado ou estiver a ser instalado fora da zona de deslocação especificada, ou o local do site não for acessível por estrada e, portanto, requerer um acesso especial (por exemplo, plataformas de petróleo, navios, áreas remotas em desertos, etc.), o serviço pode estar sujeito a despesas adicionais de suporte, tempos de resposta mais longos, redução de horas de cobertura, ou levantamento e devolução de prestação de serviços, conforme determinado pela HP. Por favor, verifique as condições de suporte local com seu representante de vendas HP.

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

Os tempos de resposta para instalações localizadas a mais de 160 km (100 milhas) de um centro de suporte HP terão tempos de resposta modificados para deslocações alargadas, como apresentado na tabela abaixo.

Existe um compromisso de tempo de reparação disponível para instalações localizadas num limite de 80 km (50 milhas) de um centro de suporte HP.

Para instalações localizadas até 81 a 160 km (51 a 100 milhas) de um centro de suporte HP, aplica-se um compromisso de tempo de reparação de hardware ajustado, conforme apresentado na tabela abaixo.

O compromisso de tempo de reparação de hardware não se encontra disponível para instalações localizadas a mais de 160 km (100 milhas) de um centro de suporte HP.

Distância em relação ao centro de suporte HP	Tempo de resposta no local no dia seguinte
0-160 km (0-100 milhas)	Tempo de resposta no local no dia seguinte
161-320 km (101-200 milhas)	1 dia de cobertura adicional
321-480 km (201-300 milhas)	2 dias de cobertura adicional
Mais de 480 km (300 milhas)	Estabelecido no momento da encomenda e sujeito à disponibilidade de recursos

Distância em relação ao centro de suporte HP	Compromisso de tempo de reparação de hardware de 24 horas
0-80 km (0-50 milhas)	24 horas
81-160 km (51-100 milhas)	24 horas
Mais de 160 km (100 milhas)	Não disponível

Dados para encomendas

Todas as unidades e opções com ofertas Care Pack vendidas em separado devem ser encomendadas com o mesmo nível que o produto onde se inserem se esse nível de serviço estiver disponível para essas unidades e opções.

A disponibilidade das características do serviço e dos níveis de serviço poderá variar consoante os recursos locais e pode estar limitada a produtos elegíveis e áreas geográficas. Para obter mais informações, ou para encomendar o Serviço de Suporte a Hardware No Local, contacte um representante de vendas HP local.

Para mais informações

Serviços HP Care Pack: hp.com/go/pcandprintingservices

Subscreva para receber atualizações
hp.com/go/getupdated



Partilhe com colegas

Os serviços HP são regidos pelos termos e condições do serviço HP aplicáveis, 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 do serviço HP ou da Garantia Limitada da HP fornecida com o seu produto HP.

© Copyright 2015-2016 Hewlett-Packard Development Company, L.P. As informações aqui contidas estão sujeitas a alterações sem aviso prévio. As únicas garantias de produtos e serviços HP estão definidas nas declarações de garantia expressa que os acompanham. Nada aqui contido deve ser interpretado como constituindo uma garantia ou condição adicional, expressa ou implícita, de facto ou de direito. A HP não é responsável por omissões nem erros técnicos ou editoriais contidos neste documento.

