



Vantagens do serviço

- Minimizar interrupções
- Viaje sem preocupações
- Proteja os seus dados e unidades de armazenamento de dados
- Esteja preparado para o inesperado
- Acesse aos seus dados
- Mantenha o seu dispositivo em pleno funcionamento
- Mantenha o seu dispositivo carregado onde quer que esteja
- Resolução rápida de problemas
- Níveis de serviço premium

Destaques do serviço

- Período de cobertura que se adequa às necessidades da empresa
- Serviços de viagem disponíveis em mais de 90 países
- Retenha as unidades de armazenamento de dados com defeito que precisam de ser substituídas
- Substituição cómoda da bateria no local
- Proteção contra acidentes
- Recuperação de dados ou restauro do sistema operativo
- Acesso a agentes de assistência remota altamente qualificados da HP
- Reparação do dispositivo dentro do prazo especificado

Descrição do serviço

As HP Premier Care Solutions oferecem a proteção, assistência e serviço adequados às necessidades dos utilizadores empresariais para salvaguardar investimentos e maximizar a produtividade dos PCs HP EliteBook e HP ZBook. É a forma simples de oferecer um conjunto de serviços que melhor se adequa à forma como as pessoas trabalham.

A oferta de uma experiência de utilizador positiva, independentemente da localização do local de trabalho, requer um conjunto de serviços para mitigar o risco, oferecer comodidade e poupança de custos e ajudar a manter a segurança. Com as HP Premier Care Solutions, escolha entre três pacotes de serviço: HP Essential Care, HP Expanded Care, ou HP Enhanced Care, com base no seu estilo de trabalho e concebido para complementar os seus dispositivos.

Características do serviço

Descrição dos componentes do serviço

Serviços ^{1,2}	HP Essential Care	HP Expanded Care	HP Enhanced Care ³
HP Next Business Day Onsite Response Service (Serviço HP de resposta no local no dia útil seguinte)	✓	✓	*
HP Next Business Day Hardware Support for Travelers (Suporte HP para hardware no dia útil seguinte destinado a viajantes)	✓	✓	✓
HP Defective Media Retention (Serviço HP de retenção de unidades de armazenamento de dados com defeito)	✓	✓	✓
HP One-Time Battery Replacement (Serviço HP de substituição da bateria)		✓	✓
HP Accidental Damage Protection (Serviço HP de proteção contra danos acidentais) ⁴		✓	✓
HP Recover and Restore (Serviço HP de recuperação e restauro) ⁵		✓	✓
HP Priority Access ⁶			✓
HP Hardware Support Onsite (Serviço de assistência HP a hardware no local) HP Call to Repair (Serviço HP de chamada para reparação) ⁶			✓

*O HP Hardware Support Onsite Call to Repair (Chamada para reparação ao hardware HP no local) substitui o HP Next Business Day Onsite Response Service (Serviço HP de resposta no local no dia útil seguinte) para HP Enhanced Care.

Características e especificações HP Essential Care

Assistência e proteção essencial para utilizadores de portáteis

Faça mais e com o mínimo de interrupção quando trabalha no escritório, remotamente, e nas deslocações com a cobertura, proteção e serviços de suporte do pacote HP Essential Care.

HP Next Business Day Onsite Response (Serviço HP de resposta no local no dia útil seguinte)

O serviço presta assistência remota e suporte no local para o hardware coberto, ajudando-o a melhorar o tempo de funcionamento 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. O serviço inclui:

- **Diagnóstico de problemas e suporte remoto**

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 executar diagnósticos remotos usando o suporte eletrónico remoto 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 se encontrem disponíveis a nível local, ou como um evento reportado por equipamento automatizado, através de soluções HP de suporte eletrónico remoto.¹

- **Peças de substituição e materiais²**

A HP fornecerá as peças de substituição e os materiais suportados pela HP necessários para manter o produto de hardware coberto em condições de pleno funcionamento, incluindo as que se destinam a melhorias técnicas disponíveis e recomendadas. As peças e os produtos de substituição serão novos ou terão funcionalidades equivalentes aos novos em termos de desempenho, e as peças e produtos substituídas passarão a ser propriedade da HP. Os Clientes que desejem manter, desmagnetizar ou de outro modo destruir fisicamente as peças substituídas serão faturados e terão de pagar o preço de tabela das peças se não tiver sido adquirido o HP Defective Media Retention (Serviço HP de retenção de unidades de armazenamento de dados com defeito).

- **Atualizações de firmware para produtos selecionados**

As atualizações HP do firmware são disponibilizadas aos clientes com um contrato ativo que conceda 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 de hardware no local se tiver uma licença válida para usar as atualizações de software conexas.

HP Next Business Day Hardware Support for Travelers (Suporte HP para hardware no dia útil seguinte destinado a viajantes)

O serviço disponibiliza aos utilizadores de computadores portáteis uma solução de suporte para hardware concebida para o seu novo portátil HP. Esta solução fácil e conveniente está disponível em diversos países/localizações geográficas em todo o mundo. O HP Next Business Day Hardware Support for Travelers (Suporte HP para hardware no dia útil seguinte destinado a viajantes) encontra-se disponível para determinados produtos da marca HP e inclui, de acordo com a disponibilidade local, um prazo de resposta no local no dia útil seguinte (com um diagnóstico remoto do problema no idioma local) para suporte de uma resolução de um problema de hardware. O suporte é prestado durante o horário normal de expediente do país/localização geográfica.

HP Defective Media Retention (Serviço HP de retenção de unidades de armazenamento de dados com defeito)

O serviço permite aos clientes manter um controlo seguro das unidades de armazenamento de dados com defeito que contêm dados sensíveis, isto se as unidades de disco rígido ou SSD/flash necessitarem de substituição. Este serviço encontra-se disponível para todas as unidades de disco incluídas com o dispositivo original.

Características e especificações HP Expanded Care

Níveis de serviços ampliados para utilizadores em viagem

Obtenha tudo o que o pacote HP Essencial Care tem mais um conjunto adicional de serviços HP Expanded Care concebidos para o seu estilo de trabalho sempre em constante movimento para que possa manter-se concentrado na sua empresa.

HP One-Time Battery Replacement (Serviço HP de substituição da bateria)

O serviço substitui as baterias de portáteis que se encontrem fora da garantia se necessário através do suporte no local. Será efetuada 1 (uma) substituição da bateria, se necessário, por cada serviço HP Essencial Care, HP Expanded Care ou HP Enhanced Care. Depois de a bateria ter sido considerada como defeituosa, uma Representante autorizado da HP prestará assistência técnica no local, bem como os serviços de substituição da bateria. Depois de o Representante autorizado da HP chegar ao local, este continuará a prestar o serviço até a bateria ter sido substituída.

HP Accidental Damage Protection (Serviço HP de proteção contra danos acidentais)*

Este serviço oferece proteção quando ocorrem danos inesperados no dispositivo. Os níveis de serviço específicos poderão incluir proteção contra danos acidentais devido a manuseamento de produtos de hardware cobertos elegíveis. Danos acidentais são definidos como danos físicos ao produto causados por ou em resultado de um incidente repentino e imprevisto, desde que esses danos ocorram no decurso de uma utilização normal. Exemplos 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.

*Serviço incluído quando disponível.

HP Recover and Restore (Serviço HP de recuperação e restauro) – Serviço de recuperação de dados

O serviço inclui a recuperação de dados em caso de perda de dados devido a falha mecânica, eliminação acidental ou crash de software. Os dados podem ser recuperados a partir de unidades de disco rígido e SSD instaladas na sua plataforma HP. O serviço é prestado externamente e requer entre 1 e 10 dias úteis, não incluindo o prazo da entrega e devolução dos dados a partir da localização externa. As ocorrências de recuperação de dados são ilimitadas durante o período ativo do Serviço de recuperação de dados. Os dados serão devolvidos num dispositivo de armazenamento, habitualmente uma unidade de disco rígido externa, suficientemente grande para armazenar os dados recuperados. Os seus custos de envio do disco rígido defeituoso para a nossa localização externa e a devolução do mesmo após a recuperação estão incluídos no preço do serviço.

A recuperação de dados é realizada com base nos melhores esforços. Uma falha intermitente poderá exigir um tempo de recuperação adicional. Se for necessário um tempo de recuperação adicional, será notificado pela HP. Se não puder aceder aos dados devido a falha mecânica, eliminação acidental ou crash de software, terá de contactar diretamente o Suporte da HP para diagnóstico do sistema. Os dados só serão recuperados a partir da unidade de disco rígido (HDD) e da unidade de estado sólido (SSD) de determinados portáteis comerciais HP ou dispositivos móveis HP. Os seus contactos, número de série do HP Care Pack e endereço postal serão verificados e usados para os restantes passos do processo de reclamação de recuperação dos dados. Ser-lhe-á facultado um número de referência para qualquer reclamação de recuperação de dados.

HP Recover and Restore (Serviço HP de recuperação e restauro) – Serviço de restauro do sistema operativo

O restauro do sistema operativo no local oferece um diagnóstico de falhas remoto de grande qualidade e a instalação do sistema operativo no local para hardware suportado pela HP e visa melhorar a disponibilidade e produtividade do sistema. O Cliente obterá um prazo de resposta no local, alocação da hora para o serviço e o prazo do serviço que corresponde ao nível de serviço do HP Care Pack associado ao produto HP. O Cliente pode solicitar o restauro do sistema operativo quando a unidade de disco rígido (HDD) for diagnosticada e considerada como defeituosa. Este serviço executa o restauro do sistema operativo após a reparação ou troca da unidade de disco rígido (HDD) ou da unidade de estado sólido (SSD) defeituosa.

Características e especificações HP Enhanced Care

Resposta de nível mais elevado para utilizadores profissionais essenciais

Mantenha a sua produtividade em qualquer lugar com o HP Enhanced Care, que tem por base os serviços HP Expanded Care com os níveis de serviço premium adicionados concebidos para utilizadores com maiores exigências em termos profissionais e de viagens.

HP Priority Access

Este serviço foi concebido para melhorar o desempenho empresarial das TI, trabalhar com o seu pessoal das TI em todo o mundo e prestar à sua organização suporte global de nível premium. O HP Priority Access oferece acesso premium a Agentes de suporte a nível global (Global Support Agents) e disponibiliza ferramentas avançadas para acelerar as suas necessidades de assistência e melhorar a produtividade do Suporte Técnico e as necessidades em matéria de suporte das TI. Além disso, presta suporte técnico a técnicos para ajudar a melhorar a produtividade e eficácia dos recursos do seu suporte técnico. A HP foca-se nas suas necessidades prestando serviços e apoio concebidos para abordar os desafios em termos de tecnologia com que se defronta, para que a sua empresa possa retomar rapidamente a sua atividade.

HP Hardware Support Onsite Call to Repair (Chamada para Reparação ao hardware HP no local)

Este serviço oferece um diagnóstico remoto prioritário, suporte e serviço no local com uma equipa de especialistas em assistência que reparará rapidamente o seu dispositivo dentro de um prazo especificado contado a partir do pedido inicial do serviço. O serviço ajudará a maximizar o suporte técnico de TI e a produtividade do utilizador com uma substituição rápida das peças e ferramentas de gestão do processo online para registar resoluções que ajudam a que retome o seu funcionamento normal rapidamente.

Especificações da prestação do serviço: HP Essential Care

HP Next Business Day Onsite Response Service (Serviço HP de resposta no local no dia útil seguinte)

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 poderá optar por substituir certos produtos em vez de os reparar. 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 ficarem disponíveis. A HP envidará esforços comerciais razoáveis para dar resposta no local dentro do prazo especificado. O prazo 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. 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.

- **Reparação em caso de falha:** No momento da prestação do suporte técnico no local, a HP poderá instalar os melhoramentos de engenharia e atualizações de firmware instaláveis pelo cliente para os produtos de hardware cobertos necessários para que o produto volte a funcionar devidamente ou manter a capacidade de assistência pela 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.
- **Período de cobertura:** O período de cobertura determina o prazo durante o qual os serviços descritos são prestados no local ou remotamente. Durante o período de cobertura, um Representante autorizado da HP chegará ao local para iniciar o serviço de manutenção do hardware dentro do prazo de resposta apropriado após a chamada ter sido recebida e confirmada pela HP. As chamadas recebidas fora do período de cobertura serão confirmadas no dia de cobertura seguinte, e os serviços serão prestados dentro do prazo de resposta apropriado.

Especificações da prestação do serviço: HP Essential Care (continuação)

Zonas de deslocação

A deslocação a instalações localizadas num raio de 320 km (200 milhas) de um centro de suporte indicado pela HP não tem custos adicionais. Se as instalações estiverem localizadas num raio superior a 320 km (200 milhas) do centro de suporte indicado pela HP, serão cobradas despesas de deslocação adicionais. As zonas de deslocação e os encargos, se aplicáveis, poderão variar em algumas áreas geográficas. Os prazos de resposta para instalações localizadas num raio superior a 160 km (100 milhas) de um centro de suporte indicado pela HP terão prazos de resposta modificados para deslocações alargadas, conforme mostrado na tabela abaixo.

Distância do centro de suporte indicado pela HP	Prazo	Custos de deslocação adicionais
0-80 km (0-50 milhas)	Dia útil seguinte	
81-160 km (51-100 milhas)	Dia útil seguinte	
161-320 km (101-200 milhas)	1 dia útil adicional	
321-480 km (201-300 milhas)	2 dias úteis adicionais	Preço personalizado com base nas despesas de deslocação reais
Mais de 480 km (300 milhas)	Não disponível	Preço personalizado com base nas despesas de deslocação reais

HP Next Business Day Hardware Support for Travelers (Suporte HP para hardware no dia útil seguinte destinado a viajantes)

Quando viaja para fora do país de aquisição, os serviços de assistência descritos apenas serão prestados se o país/localização geográfica em que o serviço é solicitado e prestado for um país/localização geográfica participante indicado na tabela disponível em hp.com/services/travel. Ao abrigo do presente contrato, os serviços apenas serão disponibilizados nos países/localizações geográficas indicados na referida tabela.

Contudo, os serviços poderão ser disponibilizados em níveis de serviço inferiores em algumas localizações adicionais não indicadas na referida tabela. Se as peças necessárias à reparação, sobretudo peças específicas de um determinado país ou idioma, não estiverem disponíveis, dispõe das seguintes opções:

- Adiar o pedido de prestação do serviço até regressar ao país em que o produto foi originalmente adquirido.
- Aceitar a substituição de uma peça defeituosa estrangeira por uma peça local (por exemplo, teclado inglês/americano).

Geralmente, as peças específicas de um determinado país ou idioma, como por exemplo teclados ingleses não internacionais, teclados de idioma não local ou determinados cabos de alimentação localizados, não se encontram disponíveis no estrangeiro e não estão cobertos pelas condições do presente contrato, exceto dentro do país de origem. Os serviços solicitados fora do país de aquisição original estão limitados à unidade base. Os serviços para monitores externos apenas são prestados no país de aquisição original, caso esta cobertura adicional tenha sido adquirida. A estação de ancoragem e o replicador de portas são elegíveis para cobertura dentro do país anfitrião onde o HP Care Pack foi adquirido, mas a cobertura não se aplica em viagens para fora do país de aquisição. As opções de outras marcas estão excluídas deste serviço.



Especificações da prestação do serviço: HP Essential Care (continuação)

Quando viaja para uma destas localizações e para fora do país onde o produto foi originalmente comprado, a HP irá:

- Facultar-lhe um número de telefone do HP Global Solution Center para o país/localização geográfica pertinente.
- Aceitar as suas chamadas no país/localização geográfica de destino ou do suporte técnico interno da sua empresa.
- Diagnosticar o nível da falha de hardware.
- Agendar a prestação do serviço de resposta no dia útil seguinte nas suas instalações no país/localização geográfica participante ou entregar uma peça de substituição, conforme o caso.
- Fornecer as peças necessárias para a reparação de acordo com as especificações de hardware, desde que as peças localizadas se encontrem disponíveis no local de destino.
- A cobertura para deslocações está limitada apenas ao Dia útil seguinte.

HP Defective Media Retention Service (Serviço HP de retenção de unidades de armazenamento de dados com defeito)

Com este serviço, cabe-lhe a si a responsabilidade de:

- Manter sempre o controlo físico dos discos ou das unidades SSD/flash durante a prestação do suporte pela HP.
- Assegurar que quaisquer dados de natureza sensível existentes no disco ou nas unidades SSD/flash retidas são destruídos ou permanecem seguros.
- Ter um representante autorizado presente para reter os discos ou unidades SSD/flash defeituosos(as); aceitar os discos ou unidades SSD/flash substitutos(as); facultar à HP a informação de identificação de cada disco ou da unidade SSD/flash retido(a) nos termos do presente; e, mediante solicitação da HP, assinar um documento fornecido pela HP confirmando a 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(as) em conformidade com a legislação e regulamentação ambiental aplicáveis.

Especificações da prestação do serviço: HP Expanded Care

Inclui tudo o que está incluído no pacote HP Essential Care mais os seguintes serviços.

HP One-Time Battery Replacement (Serviço HP de substituição da bateria)

O trabalho poderá ser suspenso temporariamente se forem necessárias peças ou recursos adicionais, mas será retomado quando estes ficarem disponíveis. O trabalho é considerado concluído quando a HP verificar que a avaria do hardware foi corrigida ou que o hardware foi substituído. A peças e os produtos de substituição serão novos ou terão funcionalidades equivalentes aos novos em termos de desempenho, e as peças e produtos substituídas passarão a ser propriedade da HP.

HP Accidental Damage Protection (Serviço HP de proteção contra danos acidentais) (são aplicadas restrições, em função do país)

Cabe-lhe a si a responsabilidade de reportar à HP o dano acidental, no prazo de 30 dias contado da data do incidente para que a HP possa realizar rapidamente 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 seja comunicado decorridos mais de 30 dias após a data do incidente.

O uso desta cobertura exige uma explicação relativa a onde e quando o acidente ocorreu, bem como uma descrição detalhada do respetivo evento. A falta desta informação resultará na rejeição da reclamação. Se os artigos de proteção, como capas, malas de transporte, bolsas e afins, 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.

HP Recover and Restore (Serviço HP de recuperação e restauro) – Serviço de recuperação de dados

Antes do início do Serviço de recuperação de dados, o cliente:

- Removerá qualquer informação confidencial, proprietária ou pessoal, incluindo, mas não se encontrando limitada ao nome e contactos, data de nascimento, números da segurança social e de identificação nacionais, idade, rendimento, números de cartões de crédito ou registos financeiros e de saúde da unidade de disco rígido antes de a enviar à HP para o Serviço de recuperação de dados. Se não puder remover os dados confidenciais do dispositivo antes de o enviar para o Fornecedor de Recuperação de dados, pode optar por NÃO utilizar este serviço. Mantenha a garantia ou a atualização da garantia do produto de hardware durante a cobertura do Serviço de recuperação de dados.
- Contacte o Suporte da HP com a informação identificável fornecida para iniciar o diagnóstico e o processo de recuperação de dados.
- Empacote e envie a unidade de disco rígido (HDD) elegível para recuperação para as instalações especificadas pela HP; recomendamos que o tamanho da embalagem corresponda duas vezes ao tamanho da unidade de disco rígido (HDD) embalada em material antichoque para reduzir o movimento e os danos durante o envio. Aceita utilizar qualquer embalagem fornecida pelo Técnico do Serviço HP para envio da unidade defeituosa para o Centro de recuperação de dados.
- Certifique-se de que foram cumpridos todos os pré-requisitos do serviço, conforme identificados durante a implementação do serviço.

HP Recover and Restore (Serviço HP de recuperação e restauro) – Serviço de restauro do sistema operativo

Se atualizou o seu sistema operativo (ou seja, do Windows 8 para o Windows 10), o engenheiro da HP carregará o sistema operativo que foi originalmente enviado na unidade e depois prestará assistência no arranque da atualização do sistema operativo. Terá de ter o número da licença do sistema operativo atualizado para realizar o arranque.

Especificações da prestação do serviço: HP Enhanced Care

Inclui tudo o que está incluído no pacote HP Expanded Care, adiciona o HP Priority Access Service, e o HP Hardware Support Onsite Call to Repair (Chamada para reparação ao hardware HP no local) substitui o HP Next Business Day Onsite Response Service (Serviço HP de resposta no local no dia útil seguinte).

HP Priority Access Service

Se não agir de acordo com as responsabilidades especificadas, a HP ou o prestador de serviços HP autorizado, a critério da HP, i) não será obrigado a prestar os serviços conforme descrito ou ii) prestará o serviço a expensas do cliente, aplicando os preços de mão de obra e materiais em vigor. Com o HP Priority Access Service:

- Realizará um diagnóstico e resolução de problemas internos antes de um incidente de suporte.
- Durante o incidente de suporte, o contacto de suporte designado fará o seguinte:
 - Facultará toda a informação necessária para que a HP preste uma assistência oportuna e profissional e que permita à HP determinar o nível de elegibilidade para o suporte.
 - Realizará outras atividades razoáveis, que sejam solicitadas pela HP, para ajudar a HP a identificar ou resolver problemas.
 - Terá de ter adquirida legitimamente uma licença para qualquer firmware subjacente que seja coberto por estes serviços.

A HP, de acordo com o seu exclusivo critério, poderá solicitar uma auditoria aos produtos cobertos. Caso essa auditoria seja solicitada, um Representante autorizado da HP entrará em contacto consigo, e aceitará agendar a realização de uma auditoria dentro de um prazo inicial de 30 dias. Durante a auditoria, são recolhidas informações-chave relativas à configuração do sistema e é efetuado um inventário dos produtos cobertos. A informação recolhida na auditoria permite à HP planear e manter inventários de peças de substituição no nível e localização adequados, e permite à HP analisar e solucionar possíveis incidentes futuros de hardware para que as reparações possam ser realizadas tão rápida e eficientemente quanto possível. De acordo com o critério exclusivo da HP, a auditoria poderá ser realizada no local, através de acesso remoto ao sistema, através de ferramentas de auditoria remotas ou através do telefone.

Caso a HP solicite uma auditoria, serão necessários 30 dias a contar da data de aquisição do serviço para preparar e realizar as auditorias e processos que terão de ser concluídos antes da entrada em vigor do compromisso de prazo da Chamada para Reparação de hardware. O compromisso relativo ao prazo da Chamada para Reparação de hardware apenas entra em vigor 5 (cinco) dias úteis após a conclusão da auditoria.

Para opções de prazo 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 compromissos de prazo para a Chamada para Reparação de hardware, a HP exige que instale e utilize a solução de suporte remoto HP adequada, com uma ligação segura à HP, para possibilitar a prestação do serviço. Para saber mais informações sobre os requisitos, especificações e exclusões, contacte um Representante HP local.

HP Hardware Support Onsite Call to Repair (Chamada para Reparação ao hardware HP no local)

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.

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 poderá optar por substituir certos produtos em vez de os reparar. 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 ficarem disponíveis.

Especificações da prestação do serviço: HP Enhanced Care (continuação)

- **Reparação em caso de falha:** No momento da prestação do suporte técnico no local, a HP poderá instalar os melhoramentos de engenharia e atualizações de firmware instaláveis pelo cliente para os produtos de hardware cobertos necessários para que o produto volte a funcionar devidamente ou manter a capacidade de assistência pela 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.
- **Prazo da Chamada para Reparação:** O prazo para Chamada para Reparação começa quando for recebida e confirmada a chamada inicial pela HP e termina quando o hardware estiver reparado, ou quando a HP determinar que não é necessária uma intervenção no local. Os prazos da 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. Os níveis de serviço poderão variar de região para região. Contacte o Representante HP local para saber mais detalhes.
- **Peças de substituição e materiais:**¹ 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.
- **Período de cobertura:** O período de cobertura determina o prazo durante o qual os serviços descritos são prestados no local ou remotamente. Durante o período de cobertura, um Representante autorizado da HP chegará ao local para iniciar o serviço de manutenção do hardware dentro do prazo de resposta apropriado após a chamada ter sido recebida e confirmada pela HP. As chamadas recebidas fora deste período de cobertura serão registadas no momento em que foi efetuada a chamada à HP, mas não serão confirmadas até ao dia de cobertura seguinte, e a assistência será prestada dentro do prazo de resposta apropriado. Todos os períodos de cobertura estão sujeitos à disponibilidade local. Para saber mais detalhes sobre a disponibilidade do serviço, contacte um ponto de venda HP local.

Gestão do processo de encaminhamento

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

Acesso a informações e serviços de assistência eletrónica

Como parte deste serviço, a HP disponibiliza acesso a algumas ferramentas eletrónicas e baseadas na Web disponíveis no mercado. Tem acesso a:

- Determinadas funcionalidades que são disponibilizadas aos utilizadores registados, como a transferência de determinado firmware ou patches HP que possam requerer direitos adicionais através de Contratos de suporte de software, subscrição de notificações de serviço pró-ativas relacionadas com o hardware e a participação em fóruns de suporte para resolução de problemas e partilha das melhores práticas com outros utilizadores registados.
- Pesquisas ampliadas baseadas na Web de documentos de suporte técnico elegíveis, de modo a permitir uma resolução mais rápida dos problemas.
- Algumas 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. A 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. A ferramenta permite igualmente a visualização do estado de cada pedido de suporte ou de serviço, incluindo casos comunicados por telefone.
- Pesquisa em bases de dados de conhecimento da HP e de terceiros, para obter informações sobre determinados produtos, 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: HP Enhanced Care (continuação)

Zonas de deslocação

Para instalações localizadas num raio entre 163 e 322 km (101 a 200 milhas) de um centro de suporte indicado pela HP, pode aplicar-se um compromisso de prazo ajustado de Chamada para Reparação de hardware abaixo. As zonas de deslocação e os encargos, se aplicáveis, poderão variar em algumas áreas geográficas. A cobertura não será suportada fora do país para o qual o HP Care Pack foi vendido, mesmo quando em conjunto com um Travel Care Pack.

As distâncias indicadas abaixo são apenas para orientação. Para saber mais detalhes sobre zonas de deslocação, contacte um ponto de venda HP local.

Distância do centro de suporte indicado pela HP	Compromisso de prazo da Chamada para Reparação de hardware
0-81 km (0-50 milhas)	Aplica-se o compromisso do prazo da Chamada para Reparação
82-161 km (51-100 milhas)	Aplica-se o compromisso do prazo da Chamada para Reparação
162-322 km (101-200 milhas)	Aplica-se 1 dia de cobertura adicional
Mais de 322 km (200 milhas)	Estipulado no momento da encomenda e sujeito à disponibilidade de recursos

Processo de aprovação

Poderá ser necessário um processo HP prévio à aprovação para cada cliente que solicite o serviço de Chamada para Reparação. Os prazos de Chamada para Reparação dependem do tipo de produto de hardware a suportar, bem como da localização exata das suas instalações relativamente a um centro de suporte indicado pela HP. Para verificar a disponibilidade do serviço, contacte um Representante de vendas da HP.

Limitações do serviço: HP Essential Care

HP Next Business Day Hardware Support Onsite Service (Serviço de suporte para hardware HP no local no dia útil seguinte)

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. Os outros métodos de prestação do serviço poderão incluir a entrega, através de uma transportadora, de peças substituíveis pelo cliente, como um teclado, um rato e outras peças classificadas pela HP como Peças para reparação efetuada pelo Cliente (CSR ou Customer Self Repair, em inglês) ou uma unidade de substituição completa. A HP determinará o método de entrega adequado necessário para prestar um suporte eficaz e atempado. A HP reserva-se o direito de retirar o produto coberto das suas instalações a fim de proceder à reparação.

Exclusões do HP Hardware Support Onsite Service (Serviço de suporte para hardware HP no local):

- Cópia de segurança, recuperação e suporte do sistema operativo, outros programas de software e 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 redes.
- 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.

Peças e 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: HP Essential Care (continuação)

HP Next Business Day Hardware Support for Travelers (Suporte HP para hardware no dia útil seguinte destinado a viajantes)

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. Os outros métodos de prestação do serviço poderão incluir a entrega, através de uma transportadora, de peças substituíveis pelo cliente, como um teclado, um rato e outras peças classificadas pela HP como Peças para reparação efetuada pelo Cliente (CSR ou Customer Self Repair, em inglês) ou uma unidade de substituição completa. A HP determinará o método de entrega adequado necessário para prestar um suporte eficaz e atempado. A HP reserva-se o direito de retirar o produto coberto das suas instalações a fim de proceder à reparação. A HP requer a devolução da unidade avariada ao país onde a compra foi originalmente efetuada se qualquer evento de reparação, incluindo a proteção contra danos acidentais, exigir a substituição do dispositivo. Para este serviço, a substituição da unidade completa não está disponível fora do país onde a compra foi originalmente efetuada. A cobertura para deslocações está limitada à reparação no local e externa da unidade original. Não se aplica um prazo de resposta no local se o serviço puder ser prestado usando um diagnóstico remoto, suporte remoto ou outros métodos de prestação do serviço descritos acima.

Estão excluídas deste serviço as seguintes atividades:

- Cópia de segurança, recuperação e suporte do sistema operativo, outros programas de software e dados.
- Resolução de problemas de interconectividade ou compatibilidade.
- Serviços necessários devido ao facto de não ter integrado qualquer correção, reparação, patch ou modificação do sistema fornecida pela HP.
- Serviços necessários por não ter adotado as medidas de prevenção aconselhadas anteriormente pela HP.
- Manutenção preventiva pelo utilizador.

HP Defective Media Retention Service (Serviço HP de 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. Os componentes para retenção de dados que são especificados 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. A cobertura do serviço de retenção de unidades de armazenamento de dados com defeito 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 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 falha padrão para o sistema em causa).

Limitações do serviço: HP Expanded Care

HP One-Time Battery Replacement (Serviço HP de substituição da bateria)

Este serviço é para 1 (uma) substituição da bateria por produto sob contrato ao abrigo dos termos e condições do serviço do HP Care Pack. A cobertura está limitada à primeira bateria que foi originalmente configurada e adquirida com o produto.

Estão excluídas deste serviço, entre outras, atividades como as seguintes:

- Qualquer reparação para além da substituição da bateria, se o produto necessitar dessas reparações.
- Substituições adicionais de peças, havendo um custo adicional para este serviço.
- Substituição da segunda bateria ou de baterias acessórias adquiridas após a compra da configuração original, o que inclui baterias de longa duração e de viagem.
- Cobertura para além dos termos do serviço, conforme indicado na descrição do HP Care Pack.

Os pedidos de múltiplas baterias para múltiplos sistemas (batching) só podem ser feitos por clientes comerciais ou ligados ao setor do ensino com autosserviço HP ou pelos seus agentes e podem causar um atraso na entrega das peças. A cobertura poderá variar em função da localização geográfica. Este serviço não está disponível em todos os países ou regiões.

HP Accidental Damage Protection (Serviço HP de proteção contra danos acidentais)

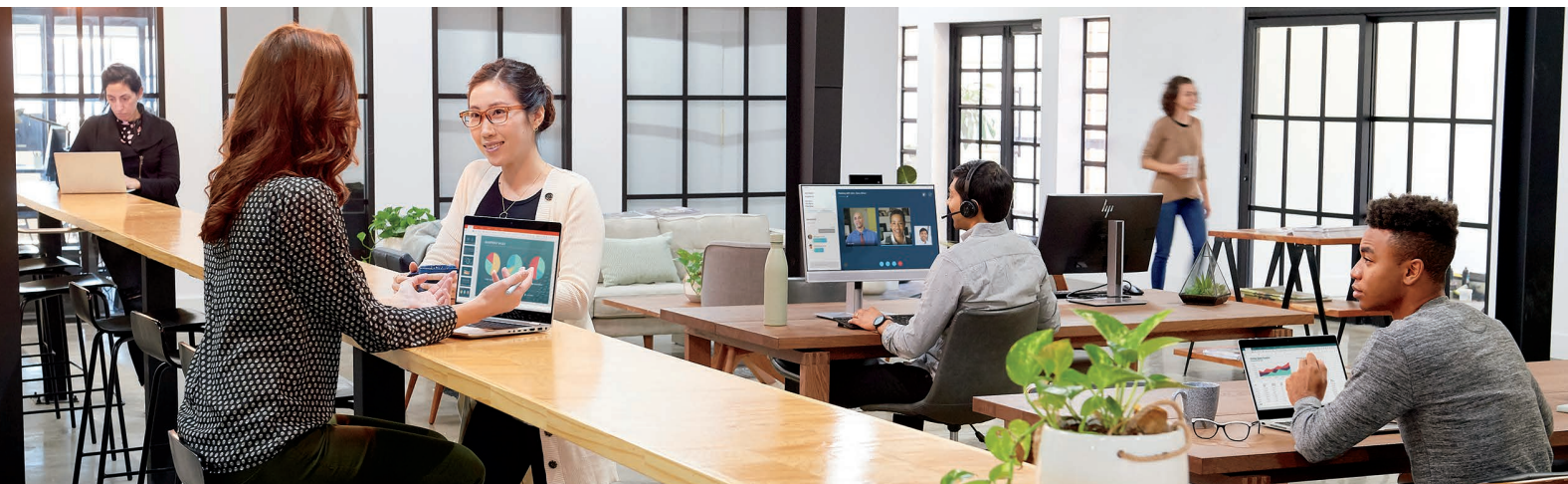
Este serviço requer que o produto esteja coberto por garantia de fábrica ou por um serviço de extensão da garantia com uma duração igual ou superior à do serviço de proteção contra danos acidentais. Oferece proteção contra danos acidentais repentinos e imprevistos devido ao manuseamento, desde que esses danos ocorram no decurso de uma utilização normal.

HP Recover and Restore (Serviço HP de recuperação e restauro) – Serviço de recuperação de dados

O Serviço de recuperação de dados não pode ser adquirido se problemas pré-existentes tiverem resultado na inacessibilidade de ficheiros no hardware HP elegível. O processo do Serviço de recuperação de dados não cumpre os requisitos estabelecidos na Lei da Portabilidade e Responsabilidade do Seguro de Saúde de 1996 (HIPAA) e na Lei das Tecnologias de Informação para Saúde Clínica e Económica (HITECH) de 2009. Os Clientes que estão sujeitos à HIPAA e à HITECH não devem facultar dados ou unidades de disco rígido à HP que contenham Informação de Saúde Protegida (PHI), conforme definido na HIPAA e na HITECH. É o único responsável pela determinação se está sujeito à HIPAA e à HITECH. Se o Serviço de recuperação de dados for adquirido separadamente do hardware, terá de registar o seu novo HP Care Pack no prazo de 30 dias a contar da data de compra original. A HP poderá recorrer a um prestador de serviços terceiro para os Serviços de recuperação de dados. O terceiro está obrigado a cumprir a Política de Privacidade da HP. As plataformas HP com configurações RAID ou com mais de duas unidades de disco pré-instaladas não são elegíveis para este HP Care Pack.

A HP poderá cancelar o Serviço de recuperação de dados, a qualquer momento, durante o serviço se recusar a assistência de um técnico da HP ou se usufruir abusivamente da recuperação de dados. Neste caso, a HP apresentará-lhe uma notificação escrita de cancelamento, sem direito de reembolso.

As condições das unidades de armazenamento de dados determinam quais os ficheiros recuperáveis. Os Serviços de recuperação de dados não oferecem cobertura para a tentativa de recuperação de dados, perda ou danos a unidades causados ou resultantes de colisão ou explosão de outro objeto, reparações não autorizadas, falta de manutenção especificada pelo fabricante, ou modificação não permitida do equipamento. A recuperação é realizada com base nos melhores esforços. A HP não garante que possa ter capacidade para recuperar os dados pretendidos por um utilizador final. Ao adquirir os Serviços de recuperação de dados, o utilizador final aceita estes Termos e Condições.



Limitações do serviço: HP Expanded Care (continuação)

Os ficheiros dos dados recuperados não são criados pela HP. A HP não garante a segurança, finalidade ou utilização dos ficheiros. A resolução de problemas do software, do sistema operativo e do malware não estão incluídos no suporte de diagnóstico. O suporte de hardware anterior à recuperação de dados é ditado pelo nível de serviço da garantia ou pela extensão da garantia. O Serviço de recuperação de dados não previne a infeção de malware ou a intrusão nos ficheiros por terceiros. Cabe-lhe a si a responsabilidade de proteger o seu hardware e dados de danos ou intrusão.

O Serviço de recuperação de dados não inclui o seguinte:

- Instalação, licença ou suporte para software.
- Quaisquer serviços não especificados claramente no presente documento.
- Serviços necessários devido a causas externas ao hardware ou software com suporte da HP.
- Serviços que, no entender da HP, sejam necessários devido a tentativas não autorizadas de instalar, reparar, manter ou modificar hardware, firmware ou software por pessoal não pertencente à HP.

O prazo de entrega não inclui o tempo decorrido entre o envio feito por si para o centro de recuperação ou a devolução do disco com os dados para o endereço por si indicado. Uma falha intermitente poderá exigir um tempo de recuperação adicional. Neste caso, será notificado pelo prestador de serviços autorizado da HP.

A avaria do disco rígido é determinada pelo diagnóstico e confirmação de um técnico da HP. O Serviço de recuperação de dados não lhe dá o direito à substituição do disco rígido. A hardware tem de estar coberto pela garantia ou por um HP Care Pack pós-garantia. O disco rígido de substituição é fornecido ao abrigo dos Termos e Condições do serviço de garantia ou da cobertura do HP Care Pack em vigor relativa à unidade de hardware.

HP Recover and Restore (Serviço HP de recuperação e restauro) – Serviço de restauro do sistema operativo

O restauro do sistema operativo não será realizado quando:

- Não for capaz de fornecer os suportes de dados para recuperação e não permitir à HP encomendar suportes de recuperação para os mesmos.
- A unidade de disco rígido avariada não for reparada ou trocada pela HP.
- A HP ou um prestador de serviços autorizado não realizar a visita para reparação.
- A HP não restaurar o sistema operativo dentro da unidade de disco rígido defeituosa. É necessário que faça regularmente cópias de segurança dos dados.
- O prazo para as tarefas de recuperação é adicional às tarefas de reparação gerais.
- O restauro dos seus dados ou aplicações estão fora do âmbito do serviço.
- Todas as tarefas de instalação e configuração das unidades/hardware também estão fora do âmbito do serviço.

Limitações do serviço: HP Enhanced Care

HP Priority Access Service

Entre outras, estão excluídas deste serviço atividades como as seguintes:

- O hardware sem uma garantia HP válida, HP Care Pack ou contrato de serviço de hardware (exceto conforme referido na secção "Elegibilidade de serviço").
- Resolução de problemas relacionados com o hardware identificados durante o processo de teste de verificação, salvo se estiver coberta por uma garantia HP ou por um Contrato de suporte de hardware da HP em vigor.
- Serviços necessários devido ao facto de não ter integrado qualquer correção, reparação, patch ou modificação do sistema fornecida pela HP.
- Serviços necessários por não ter adotado as medidas de prevenção aconselhadas anteriormente pela HP. Serviços que, no entender da HP, sejam necessários devido a tentativas não autorizadas de instalar, reparar, manter ou modificar hardware, firmware ou software por pessoal não pertencente à HP.
- Quaisquer serviços não especificados claramente no presente documento.
- O processo de ativação dos HP Priority Services terá início no prazo de 30 dias a contar da compra.
- A HP reserva-se o direito de recusar este serviço se facultar informação inexata ou fraudulenta relativamente à base instalada dentro da garantia.
- A HP reserva-se o direito de realizar auditorias de rotina à sua base instalada durante a garantia para garantir que há um dimensionamento exato do parque de dispositivos.
- A capacidade da HP de prestar este serviço depende da sua cooperação, total e oportuna, com a HP, bem como da exatidão e completude de qualquer informação e dados que faculte à HP.

HP Hardware Support Onsite Call to Repair (Chamada para Reparação ao hardware HP no local)

A HP poderá realizar uma análise, caso a caso, da sua elegibilidade para a Chamada para Reparação. Os níveis de serviço, os produtos e os prazos de resposta para os HP Care Packs poderão variar em função da sua localização geográfica. Adicionalmente, poderão ser aplicadas quantidades mínimas de encomenda, e os serviços de Chamada para Reparação transacionais isolados poderão não estar disponíveis em todas as regiões. Contacte um ponto de venda HP local para saber mais detalhes. 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 poderão incluir a entrega, através de uma transportadora, de Peças para reparação efetuada pelo Cliente (CSR ou Customer Self Repair, em inglês) ou de uma unidade de substituição completa. 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.

Se não agir de acordo com as responsabilidades especificadas, a HP ou o prestador de serviços HP autorizado, a critério da HP, i) não será obrigado a prestar os serviços conforme descrito ou ii) prestará o serviço a expensas suas, aplicando os preços de mão de obra e materiais em vigor.

Os consumíveis e peças consumíveis não são suportados e não serão fornecidos como parte deste serviço; os Termos e Condições da garantia normal 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 saber mais detalhes. 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.

Se a HP solicitar uma auditoria inicial, o compromisso de prazo para Chamada para Reparação de hardware apenas entrará em vigor após a conclusão da auditoria. Poderá demorar até 60 dias a agendar o compromisso de Chamada para Reparação. Além disso, a HP reserva-se o direito de efetuar uma desatualização do serviço para um prazo 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.

Limitações do serviço: HP Enhanced Care (continuação)

As atividades ou situações seguintes suspendem o cálculo do prazo de Chamada para Reparação (se aplicável), até estarem terminadas ou resolvidas:

- Quaisquer atos ou omissões 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 do mecanismo do 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 a reinicialização do sistema operativo.

O compromisso de prazo 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. Os compromissos de prazo da Chamada para Reparação e os prazos de resposta no local não se aplicam à reparação ou substituição de baterias com defeito ou gastas. Todos os períodos de cobertura e prazos de resposta estão sujeitos à disponibilidade local.

Caso solicite um serviço programado, o prazo da Chamada para Reparação inicia-se no momento programado que tiver sido acordado.

Compromisso de prazo

Em determinadas áreas ou zonas geográficas, o compromisso de prazo da Chamada para Reparação poderá não estar disponível em todos os locais ou poderá estar restrito às suas instalações situadas junto das principais áreas metropolitanas. Caso um produto coberto mude de localização, a HP poderá realizar uma análise para determinar se o serviço pode estar coberto na nova localização. 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 prazo da Chamada para Reparação está sujeito a que faculte imediatamente acesso sem restrições ao sistema, conforme solicitado pela HP. O compromisso de prazo da Chamada para Reparação não se aplica quando o acesso ao sistema for atrasado ou negado (por exemplo, resolução de problemas física, remota e avaliações de diagnóstico de hardware). Caso solicite um serviço programado, o prazo da Chamada para Reparação inicia-se no momento programado que tiver sido acordado.

No caso de apenas ser necessária uma peça substituível pelo cliente para voltar a colocar o sistema em pleno funcionamento, o compromisso de prazo da Chamada para Reparação não se aplica. Estão excluídas do compromisso de prazo da Chamada para Reparação as seguintes situações:

- Tempo para reconstrução do mecanismo do disco ou procedimentos de recurso a componentes suplentes.
- Qualquer restauro ou recuperação de dados comprometidos.
- Qualquer período de indisponibilidade não diretamente causado por uma falha de hardware.

A HP reserva-se o direito de alterar o compromisso de prazo da Chamada para Reparação, na medida em que se aplique à configuração, localização e ambiente específicos do produto. Isto é determinado no momento da encomenda do contrato de suporte e está sujeito à disponibilidade dos recursos. O compromisso de prazo da Chamada para Reparação não se aplica quando decidir que a HP prolongue o diagnóstico, em vez de executar os procedimentos de recuperação recomendados. O compromisso de prazo da Chamada para Reparação também está sujeito a que faculte imediatamente acesso sem restrições ao sistema, conforme solicitado pela HP.

Os prazos de resposta variam em função da localização geográfica e das instalações dentro dessa localização geográfica.

Limitações do serviço: HP Enhanced Care (continuação)

Exclusões

Entre outras, estão excluídas deste serviço atividades como as seguintes:

- Cópia de segurança, recuperação e suporte do sistema operativo, outros programas de software e 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 redes.
- 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 pessoal não pertencente à HP.
- Serviços necessários devido ao facto de não ter integrado qualquer correção, reparação, patch ou modificação do sistema fornecida pela HP.
- Serviços necessários por não ter adotado medidas de prevenção aconselhadas anteriormente pela HP.

A Chamada para Reparação não se aplica nos seguintes casos:

- Cobertura em viagem: Suporte no dia útil seguinte apenas nos países participantes.
- HP Defective Media Retention (Serviço HP de retenção de unidades de armazenamento de dados com defeito): Compromisso no dia útil seguinte.
- HP Accidental Damage Protection (Serviço HP de proteção contra danos acidentais): Poderá ser necessário um prazo adicional dependendo da avaria.
- HP Battery Replacement Service (Serviço HP de substituição da bateria): Compromisso no dia útil seguinte.
- Recuperação de dados: 1 a 10 dias úteis dependendo da gravidade da recuperação.
- Restauro do sistema operativo: Fornecido como parte do Restauro do Serviço de recuperação de dados, está incluído como um passo no processo de Recuperação de dados.

Responsabilidades do cliente

Agendamento

O prestador de serviços autorizado da HP fará a marcação com o contacto do local indicado e esclarecerá os detalhes do serviço necessários. Por conseguinte, as encomendas serão efetuadas nas suas instalações, e cabe ao comprador a responsabilidade de facultar as informações do seu contacto do local (nome, e-mail e número de telefone). O seu contacto terá competências (escritas e orais) do idioma nativo (específico ao local) ou será capaz de falar, ler e escrever em inglês.

Suporte remoto e firmware

Caso não implemente a solução de suporte remoto HP adequada, a HP poderá não conseguir prestar o serviço nos termos definidos e não está obrigada a fazê-lo. Se não implementar a solução de suporte remoto HP adequada e nos casos em que a mesma seja recomendada e se encontrar disponível, serão cobrados custos adicionais para a instalação no local de firmware não instalável pelo cliente. A instalação do firmware instalável pelo cliente é da sua responsabilidade. Serão cobrados custos adicionais se solicitar que a HP instale atualizações de firmware e software instaláveis pelo cliente. Quaisquer custos adicionais serão cobrados com base na mão de obra e materiais, exceto se previamente acordado em contrário por escrito entre si e a HP.

Cópia de segurança de dados

Cabe-lhe a si a responsabilidade efetuar cópias de segurança de todos os ficheiros, dados ou programas antes de iniciar quaisquer serviços de instalação se indicarmos que se trata de uma instalação do sistema operativo e de ser capaz de reconstruir ficheiros, dados ou programas perdidos ou alterados. Terá de manter um sistema ou procedimento de cópia de segurança separado.

Responsabilidades do Cliente (continuação)

Ambiente perigoso

Terá de notificar a HP caso a área de trabalho atribuída à HP constitua um perigo potencial para a saúde ou segurança dos funcionários da HP ou dos técnicos do serviço. A HP poderá adiar os serviços de instalação até que esses perigos estejam sanados.

Representante autorizado

Tem de ter um representante presente enquanto os engenheiros do serviço da HP prestam os serviços nas suas instalações. O seu representante terá competências (escritas e orais) do idioma nativo (específico ao local) ou será capaz de falar, ler e escrever em inglês.

Gestão do processo de encaminhamento

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

Termos e Condições

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

Informação para encomendas

A disponibilidade das características do serviço e dos níveis de serviço poderá variar consoante os recursos locais e poderá estar limitada a produtos e áreas geográficas elegíveis. Os pacotes HP Premier Care Solution para Sistemas HP Pessoais não devem ser encomendados sem confirmar previamente com um representante do ponto de venda da HP que estão reunidas as condições para beneficiar integralmente das características e do nível de serviço que se propõe adquirir.

Para mais informações

Para saber mais detalhes sobre os Serviços da HP, contacte um dos nossos pontos de venda ou revendedores em todo o mundo, ou visite hp.com/go/services.

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



Partilhar com os colegas

- Os níveis de serviço e os prazos de resposta para os HP Care Packs poderão variar dependendo da localização geográfica. O serviço tem início na data de aquisição do hardware. São aplicadas restrições e limitações. Para saber mais informações, aceda a www.hp.com/go/cpc. Os serviços da HP são regidos pelos Termos e Condições de serviço da 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 afetados, de forma alguma, pelos Termos e Condições de serviço da HP ou pela Garantia Limitada da HP fornecida com o seu produto HP.
- São aplicadas restrições e limitações. Para saber mais informações, aceda a www.hp.com/go/cpc.
- O HP Enhanced Care requer um número mínimo de unidades. O número mínimo de unidades poderá variar em função do dispositivo e da região. São aplicadas restrições e limitações. Contacte o seu Representante HP local para saber mais detalhes.
- A disponibilidade está pendente nos países europeus. Contacte o seu Representante HP local para saber mais detalhes.
- A funcionalidade de assistência ao software não está disponível em determinadas regiões e países. Contacte o seu Representante HP local para saber mais detalhes.
- Está disponível em determinados países. O compromisso de reparação poderá variar em função da zona de cobertura, região e limitações do país. Contacte o seu Representante HP local para saber mais detalhes.
- As atualizações não estão cobertas pela Chamada para Reparação. Contacte o seu Representante HP local para saber mais detalhes. A HP poderá não cobrir uma configuração que seja uma atualização. Os serviços da HP são regidos pelos Termos e Condições de serviço da 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 afetados, de forma alguma, pelos Termos e Condições de serviço da HP ou pela Garantia Limitada da HP fornecida com o seu produto HP.

© Copyright 2019 HP Development Company, L.P. As informações apresentadas estão sujeitas a alteração sem aviso prévio. As únicas garantias para produtos e serviços da HP estão definidas nas declarações de garantia expressas que acompanham os respetivos produtos e serviços. Nada do aqui apresentado deverá ser interpretado como constituição de garantia adicional. A HP não é responsável por omissões nem erros técnicos ou editoriais aqui apresentados.

