



Serviços HP Hardware Support Onsite Call-to-Repair para Business Personal Systems

Serviços HP Care Pack

Benefícios do serviço

- Ajuda a aumentar ou manter a disponibilidade do sistema
- Tempos de reparo mais previsíveis
- Auxílio no planejamento de recursos de TI com mais eficiência

Destaques do serviço

- Diagnóstico e suporte remotos de problemas
- Suporte a hardware no local
- Compromisso de tempo entre o chamado e o reparo
- Peças e materiais de reposição
- Período de cobertura
- Trabalho até a conclusão
- Gerenciamento hierárquico
- Acesso a serviços e informações eletrônicas de suporte

Visão geral do serviço

Os Serviços HP Hardware Support Onsite Call-To-Repair para Business Personal Systems fornecem assistência remota de alta qualidade e suporte imediato no local para o hardware de seu desktop, notebook, sistema de ponto de venda ou de sua estação de trabalho. Uma equipe de especialistas em suporte da HP dará início à solução de problemas do sistema para fazer com que seu hardware retorne à condição operacional dentro de um determinado período de dias ou horas a partir da solicitação de serviço inicial.

Especificações

Tabela 1. Recursos do serviço

Recurso	Especificações do serviço
Diagnóstico e suporte remotos de problemas	<p>Depois que o Cliente tiver feito um chamado e a HP tiver confirmado o recebimento do chamado, conforme descrito em "Disposições gerais", a HP irá trabalhar durante o período de cobertura para isolar o incidente de hardware e remotamente buscar a solução para o problema, corrigir e resolver o incidente com o Cliente. Antes de qualquer assistência no local, a HP pode iniciar e executar testes de diagnóstico remoto usando soluções de suporte remoto eletrônico para acessar os produtos cobertos, ou a HP pode usar outros meios disponíveis para facilitar a resolução remota do problema.</p> <p>A HP fornecerá assistência por telefone para a instalação do firmware instalável pelo Cliente e de peças de autorreparo (CSR) durante o período de cobertura do serviço.</p> <p>Independentemente do período de cobertura, os incidentes ocorridos em hardware sob cobertura podem ser informados à HP por telefone ou no portal da web, conforme a disponibilidade local, ou via soluções de suporte remoto eletrônico da HP na forma de um evento automatizado de relato de equipamentos, disponível 24 horas por dia, sete dias por semana. A HP confirmará o recebimento da solicitação de serviço registrando o chamado, atribuindo um identificador ao caso e comunicando esse identificador ao cliente. A HP se reserva o direito de determinar a resolução final de todos os incidentes relatados.</p>
Suporte a hardware no local	<p>Para problemas técnicos que, na opinião da HP, não podem ser resolvidos de forma remota e em tempo hábil, um analista de suporte ao cliente da HP é convocado e, se necessário, enviado ao local do Cliente para fornecer suporte técnico aos produtos de hardware cobertos e devolvê-los à condição operacional. Para determinados PCs, a HP pode, conforme seu critério exclusivo, optar por substituir determinados produtos em vez de repará-los. Os produtos de reposição são novos ou equivalentes a novos em termos de desempenho. Os produtos substituídos tornam-se propriedade da HP. Além disso, a HP pode instalar aprimoramentos disponíveis de engenharia para ajudar o Cliente a garantir a operação adequada dos produtos de hardware e manter a compatibilidade com peças de reposição de hardware fornecidas pela HP. Conforme seu critério exclusivo, a HP pode instalar quaisquer atualizações de firmware que, na opinião da HP, são necessárias para restaurar o produto coberto à condição operacional ou para manter a capacidade de suporte oferecida pela HP. A instalação de aprimoramentos de engenharia ou de atualizações de firmware não faz parte do compromisso de tempo entre o chamado e o reparo, se aplicável.</p>

Recurso	Especificações do serviço
Compromisso de tempo entre o chamado e o reparo	<p>Em problemas críticos com produtos cobertos que não possam ser resolvidos remotamente em tempo hábil, a HP adotará medidas comercialmente razoáveis para retornar o hardware coberto à condição operacional dentro de um período especificado após a solicitação de serviço inicial à Central de Soluções da HP.</p> <p>Entende-se por tempo entre o chamado e o reparo o período que se inicia quando a solicitação de serviço inicial é registrada pela Central de Soluções da HP e que se encerra quando a HP concluir que o hardware foi reparado. Os tempos entre o chamado e o reparo são medidos somente durante o período de cobertura e podem ser transferidos para o dia seguinte no qual o cliente tenha um período de cobertura.</p> <p>As opções de tempo entre o chamado e o reparo disponíveis para produtos qualificados são especificadas na tabela de opções do nível de serviço. Todos os tempos entre o chamado e o reparo estão sujeitos à disponibilidade local. Entre em contato com um escritório local de vendas HP para obter informações mais detalhadas sobre a disponibilidade.</p> <p>O reparo é considerado concluído após a confirmação da HP de que o defeito de hardware foi corrigido ou que o hardware foi substituído.</p> <p>A confirmação por parte da HP pode ser realizada mediante a conclusão de um autoteste de inicialização, de um diagnóstico independente ou de uma verificação visual da operação adequada. A seu exclusivo critério, a HP determinará o nível de teste necessário para confirmar se o hardware foi reparado. A seu exclusivo critério, a HP poderá substituir o produto, de maneira temporária ou permanente, a fim de atender ao compromisso de tempo de reparo. Os produtos de reposição são novos ou equivalentes a novos em termos de desempenho. Os produtos substituídos tornam-se propriedade da HP.</p> <p>Serão necessários 30 dias a partir do momento em que este serviço foi adquirido e registrado para configurar e executar as auditorias consideradas necessárias pela HP, bem como o planejamento de peças e quaisquer processos associados, antes que o compromisso de tempo entre o chamado e o reparo de hardware entre em vigor. Durante esse período inicial de 30 dias e durante até cinco dias úteis adicionais, se for realizada uma auditoria, a HP fornecerá serviço no local com o menor tempo de resposta possível, com base na disponibilidade de peças e recursos. Os tempos de resposta variam de acordo a região e com a localização dentro dessa região.</p>
Peças e materiais de reposição	<p>A HP irá fornecer peças e materiais de reposição suportados pela HP e necessários para manter o produto de hardware coberto em condição operacional, incluindo peças e materiais para aprimoramentos em engenharia disponíveis e recomendados. As peças de reposição fornecidas pela HP devem ser novas ou equivalentes funcionalmente a novas em termos de desempenho. As peças substituídas tornam-se propriedade da HP. Os clientes que quiserem reter as peças substituídas serão cobrados e deverão pagar o preço de tabela menos qualquer desconto aplicável pela peça de reposição.</p> <p>Suprimentos e itens consumíveis: Este serviço não inclui itens consumíveis como elementos substituíveis pelo usuário, baterias e canetas de Tablet PC, kits de manutenção e outros itens, bem como dispositivos não pertencentes à HP e acessórios adquiridos em adição ao produto básico, como estações de acoplamento e duplicadores de portas. Baterias de longa duração para tablets e notebooks HP têm cobertura de até três anos.</p> <p>Vida útil máxima suportada/uso máximo: As peças e os componentes que tiverem ultrapassado a vida útil máxima suportada e/ou as limitações de uso máximo, conforme definido no manual de operações do fabricante, no resumo de especificações ou nas especificações técnicas do produto, não serão fornecidos, reparados nem substituídos como parte desse serviço.</p>
Período de cobertura	<p>O período de cobertura especifica o tempo durante o qual os serviços descritos são prestados no local ou remotamente.</p> <p>Os chamados recebidos fora desse período de cobertura serão registrados no momento em que forem feitos à HP, mas não serão confirmados conforme descrito em "Disposições gerais" até o próximo dia em que o Cliente tiver um período de cobertura.</p> <p>As opções de período de cobertura disponíveis para produtos qualificados são especificadas na tabela de opções do nível de serviço.</p> <p>Todos os períodos de cobertura estão sujeitos à disponibilidade local. Entre em contato com um escritório local de vendas da HP para obter informações detalhadas sobre a disponibilidade do serviço.</p>

Recurso	Especificações do serviço
Trabalho até a conclusão	A partir do momento em que um representante autorizado da HP chegar ao local do Cliente, ele continuará prestando o serviço, seja no local ou remotamente, a critério da HP, até que os produtos estejam funcionando ou que um progresso razoável seja alcançado. O trabalho poderá ser suspenso temporariamente se houver a necessidade de peças ou recursos adicionais, mas será retomado quando estes estiverem disponíveis.
Gerenciamento hierárquico	A HP estabeleceu procedimentos formais de hierarquia para facilitar a solução de problemas complexos. O gerenciamento local da HP coordena a hierarquia de problemas, relacionando as habilidades dos recursos apropriados da HP e/ou de terceiros para assessorar a solução de problemas.
Acesso a serviços e informações eletrônicas de suporte	<p>A HP estabeleceu procedimentos formais de hierarquia para facilitar a solução de problemas complexos. O gerenciamento local da HP coordena a hierarquia de problemas, relacionando as habilidades dos recursos apropriados da HP e/ou de terceiros para assessorar a solução de problemas.</p> <p>Como parte desse serviço, a HP fornece acesso a determinadas ferramentas eletrônicas e baseadas na web, disponíveis comercialmente. O Cliente tem acesso a:</p> <ul style="list-style-type: none">• Determinados recursos que são disponibilizados para usuários registrados, como o download de determinados patches ou firmware HP (que podem exigir direitos adicionais por meio de contratos de suporte para software HP), a assinatura de notificações de serviço proativo relacionado a hardware e a participação em fóruns de suporte para resolver problemas e compartilhar práticas recomendadas com outros usuários registrados;• Pesquisas expandidas na web de documentos de suporte técnico designados para facilitar a solução mais rápida dos problemas;• Determinadas ferramentas patenteadas de diagnóstico de serviço da HP com senha de acesso;• Uma ferramenta baseada na web para envio de perguntas diretamente para a HP. A ferramenta ajuda a resolver problemas rapidamente com um processo de pré-qualificação que encaminha a solicitação de suporte ou serviço para o recurso qualificado para responder à pergunta. A ferramenta também permite que o status de cada solicitação de suporte ou serviço enviada seja visualizado, incluindo os casos enviados por telefone;• Busca em bancos de dados de conhecimento da HP e de outros fornecedores por determinados produtos de terceiros, de modo a obter informações de produtos, obter respostas a dúvidas sobre suporte e participar de fóruns de suporte. Esse serviço pode ser limitado por restrições de acesso de terceiros.

Especificações (opcional)

Tabela 2. Recursos opcionais do serviço

Recurso	Especificações do serviço
Cobertura somente para desktop/estação de trabalho/thin client/sistema de ponto de venda/notebook	Para produtos de PC qualificados, o Cliente pode optar pela cobertura somente para desktop/estação de trabalho/thin client/sistema de ponto de venda/notebook. Os Serviços HP Care Pack com essa cobertura não estendem o nível de serviço especificado ao monitor externo.
Proteção contra danos acidentais	<p>Para os produtos qualificados, níveis de serviço específicos podem ser oferecidos com proteção contra danos acidentais causados por manuseio. Quando a proteção contra danos acidentais for aplicável, o Cliente receberá proteção para o produto de hardware coberto como parte desse serviço.</p> <p>Os danos acidentais são definidos como falhas operacionais ou mecânicas causadas acidentalmente por manuseio, que ocorrem durante o uso normal pretendido do produto. Os danos acidentais causados por manuseio não incluem a proteção contra desgastes normais, roubo, extravio, negligência, vírus, conduta imprudente, abusiva, voluntária ou intencional associada ao manuseio e uso do produto, danos de aparência e/ou outros danos que não afetam a funcionalidade da unidade, danos causados durante o transporte e quaisquer outras limitações de serviço ou exclusões listadas neste documento. Quaisquer danos resultantes desse tipo de manuseio NÃO são cobertos. A cobertura para danos acidentais causados por manuseio inclui derramamento não intencional de líquido na unidade, impactos ou quedas acidentais durante o manuseio da unidade e descarga elétrica. A cobertura de danos também inclui dano ou quebra de telas de cristal líquido (LCDs) e quebra de peças como resultado de um acidente no manuseio. O uso dessa cobertura exige uma explicação</p>

Recurso	Especificações do serviço
	de onde e quando ocorreu o acidente, bem como uma descrição detalhada do evento real. O não fornecimento dessas informações resultará na recusa da solicitação. Os detalhes e as exclusões adicionais do recurso do serviço de proteção contra danos acidentais estão detalhados na seção "Limitações do serviço".
Retenção de mídia com defeito	Para produtos qualificados, essa opção de recurso de serviço permite ao Cliente reter os componentes da unidade de disco rígido ou SSD/Flash com defeito da qual o Cliente não queira se desfazer devido à presença de dados confidenciais no disco ("Unidade de disco ou SSD/Flash") coberto por esse serviço. Todas as unidades de disco ou SSD/Flash qualificadas em um sistema coberto devem participar da retenção de mídia com defeito. Mesmo que haja qualquer afirmação contrária neste documento ou nos termos de vendas padrão atuais da HP, a HP renuncia ao direito de tomar posse e propriedade de uma unidade de disco ou SSD/Flash com defeito coberta pela opção do recurso de serviço de retenção de mídia com defeito caso um produto de reposição seja entregue ao Cliente pela HP. O Cliente ficará com todas as unidades de disco ou SSD/Flash defeituosas com suporte da HP conforme o contrato de suporte da HP; o Cliente será totalmente responsável pela proteção e privacidade dos dados residentes na unidade de disco ou SSD/Flash.

Especificações

Tabela 3. Opções de níveis de serviço

Opções	Especificações do serviço
Opções do compromisso de tempo entre o chamado e o reparo de hardware:	
Tempo de 6 horas entre o chamado e o reparo	Para incidentes críticos com o hardware coberto, a HP adotará medidas comercialmente adequadas para restaurar a condição operacional do hardware coberto no prazo de 6 horas após o chamado inicial à HP, caso esse prazo esteja previsto no período de cobertura.
Reparo no próximo dia de cobertura	Para problemas críticos com o hardware coberto, a HP adotará medidas comercialmente adequadas para restaurar a condição operacional do hardware coberto antes do término do próximo dia de cobertura, após o registro da solicitação de serviço inicial pela Central de Soluções da HP. As solicitações de serviço recebidas fora do período de cobertura serão registradas no próximo dia de cobertura, e o serviço será prestado no dia de cobertura seguinte.
48 horas entre o chamado e o reparo	Para problemas críticos com o hardware coberto, a HP adotará medidas comercialmente adequadas para restaurar a condição operacional do hardware coberto no prazo de 48 horas, contadas a partir do registro da solicitação de serviço inicial feito pela Central de Soluções da HP. As solicitações de serviço recebidas fora do período de cobertura serão registradas no próximo dia de cobertura, e o serviço será prestado nas 48 horas seguintes.
24 horas entre o chamado e o reparo	Para problemas críticos com produtos de hardware cobertos, a HP adotará medidas comercialmente adequadas para restaurar a condição operacional dos produtos de hardware cobertos no prazo de 24 horas, contadas a partir da solicitação de serviço inicial feita à Central de Soluções Global da HP.
Reparo no segundo dia de cobertura	A HP adotará medidas comercialmente adequadas para restaurar a condição operacional do hardware coberto antes do término do segundo dia de cobertura, após o registro da solicitação de serviço inicial pela Central de Soluções da HP. As solicitações de serviço recebidas fora do período de cobertura serão registradas no próximo dia de cobertura, e o serviço será prestado nos dois dias de cobertura seguintes.
Reparo no terceiro dia de cobertura	A HP adotará medidas comercialmente adequadas para restaurar a condição operacional do hardware coberto antes do término do terceiro dia de cobertura, após o registro da solicitação de serviço inicial pela Central de Soluções da HP. As solicitações de serviço recebidas fora do período de cobertura serão registradas no próximo dia de cobertura, e o serviço será prestado nos três dias de cobertura seguintes.
Reparo no quarto dia de cobertura	A HP adotará medidas comercialmente adequadas para restaurar a condição operacional do hardware coberto antes do término do quarto dia de cobertura, após o registro da solicitação de serviço inicial pela Central de Soluções da HP. As solicitações de serviço recebidas fora do período de cobertura serão registradas no próximo dia de cobertura, e o serviço será prestado nos quatro dias de cobertura seguintes.

Opções	Especificações do serviço
Opções do compromisso de tempo entre o chamado e o reparo de hardware:	
Reparo no quinto dia de cobertura	A HP adotará medidas comercialmente adequadas para restaurar a condição operacional do hardware coberto antes do término do quinto dia de cobertura, após o registro da solicitação de serviço inicial pela Central de Soluções da HP. As solicitações de serviço recebidas fora do período de cobertura serão registradas no próximo dia de cobertura, e o serviço será prestado nos cinco dias de cobertura seguintes.
Opções do período de cobertura:	
Período de cobertura 9x5	O serviço está disponível durante o período de cobertura, das 8h às 17h, horário local, de segunda a sexta-feira, exceto nos feriados seguidos pela HP.
Período de cobertura 24x7	O serviço está disponível durante o período de cobertura, 24 horas por dia, sete dias por semana, incluindo os feriados seguidos pela HP.

Cobertura

- Este serviço fornece cobertura para produtos de hardware das marcas HP ou Compaq e para todos os componentes internos fornecidos pela HP (como CD-ROMs e memória HP), bem como para os acessórios das marcas HP ou Compaq, como mouse, teclado, estação de acoplamento e monitor externo (de até 22 polegadas, medido na diagonal), adquiridos junto com o produto principal.
- Para os serviços que fornecem cobertura somente para desktop/estação de trabalho/thin client/notebook (por exemplo, Serviço da HP apenas com reparo no próximo dia de cobertura (NCD), 9x5, por 3 anos), os monitores externos não serão cobertos por esses serviços.
- Para sistemas de ponto de venda (POS) da HP e soluções de produtos em pacotes, como soluções de varejo, quiosques ou carrinhos, esse serviço cobre a unidade básica, bem como periféricos da marca HP conectados, como gavetas de dinheiro, impressoras, suportes para monitores e leitores de códigos de barras ou scanners portáteis que tenham sido vendidos como parte do POS ou da solução de produtos em pacotes.
- Dispositivos para manutenção do usuário e os dispositivos de outros fornecedores que não sejam a HP não estão cobertos por esse serviço.
- Pode ser necessário um caminho de atualização para componentes fora de linha. A HP trabalhará com o Cliente para recomendar uma substituição. Nem sempre haverá cobertura para todos os componentes em todos os países devido à capacidade de suporte local.
- Não está incluída a cobertura para baterias do no-break. Aplicam-se os termos e condições padrão de garantia.

Pré-requisitos

A HP, conforme seu critério exclusivo, pode exigir uma auditoria nos produtos cobertos. Se essa auditoria for exigida, um representante autorizado da HP entrará em contato com o Cliente, que concordará em providenciar a realização de uma auditoria dentro do prazo inicial de 30 dias. Durante a auditoria, são coletadas as principais informações de configuração do sistema. As informações obtidas na auditoria permitem que um engenheiro de solução da HP faça o levantamento e o diagnóstico de possíveis problemas futuros de hardware e conclua o reparo da maneira mais rápida e eficiente possível. A critério exclusivo da HP, a auditoria pode ser realizada no local, por meio de acesso remoto ao sistema, por meio de ferramentas de auditoria remota ou por telefone. Se a HP exigir uma auditoria, o compromisso de tempo entre o chamado e o reparo do hardware não será efetivado antes de 5 (cinco) dias úteis após o término da auditoria.

Além disso, a HP se reserva o direito de fazer o downgrade do serviço para um tempo de resposta no local ou de cancelar o contrato de serviço caso as sugestões críticas da auditoria não sejam seguidas ou caso a auditoria não seja executada dentro do prazo especificado.

A critério exclusivo da HP, o compromisso de tempo entre o chamado e o reparo pode exigir a instalação de ferramentas de conectividade remota.

Responsabilidades do cliente

Nos casos em que o Cliente não assumir suas responsabilidades, conforme determinadas abaixo, a HP ou o prestador de serviço autorizado da HP não serão obrigados a prestar os serviços conforme descrito.

Caso exigido pela HP, o Cliente ou o representante autorizado da HP deve registrar o produto de hardware para receber suporte em até 10 (dez) dias após a contratação desse serviço, usando as instruções de registro do Care Pack, o documento fornecido por e-mail pela HP ou outro método, conforme orientação da HP. No caso de um produto coberto mudar de localização, o registro (ou um ajuste adequado em um registro da HP existente) deve ocorrer até dez dias depois da mudança.

O compromisso de tempo entre o chamado e o reparo está sujeito ao fornecimento imediato e irrestrito de acesso ao sistema do Cliente, conforme solicitação da HP. O compromisso de tempo entre o chamado e o reparo não será válido quando houver atraso ou impedimento do acesso ao sistema, incluindo solução física ou remota de problemas e avaliações de diagnóstico de hardware. Se o Cliente solicitar um serviço agendado, o tempo entre o chamado e o reparo terá início no horário mutuamente acordado.

O Cliente deverá, mediante solicitação da HP, dar suporte à HP nos esforços de solução remota de problemas. Cabe ao cliente:

- 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 do suporte;
- Iniciar autotestes, instalar e executar outras ferramentas e outros programas de diagnóstico;
- Instalar atualizações e patches de firmware que podem ser instalados pelo cliente;
- Realizar outras atividades adequadas para ajudar a HP na identificação ou solução dos problemas, conforme solicitação da HP;
- Nos casos em que forem enviadas peças de Reparo pelo Cliente ou produtos de reposição para resolver um problema, o Cliente será responsável pela devolução da peça ou do produto com defeito dentro do prazo determinado pela HP. No caso de a HP não receber a peça ou o produto com defeito dentro do período determinado ou se a peça ou o produto estiver danificado fisicamente no ato do recebimento, o Cliente deverá pagar uma taxa pela peça ou pelo produto com defeito, conforme determinado pela HP.

O Cliente será responsável por instalar, de maneira oportuna, as atualizações críticas de firmware que podem ser instaladas pelo cliente, bem como as peças de reparo pelo cliente e os produtos de reposição que forem enviados a ele.

Para Serviços HP Care Pack que incluam o recurso de serviço para danos acidentais causados por manuseio:

- É responsabilidade do Cliente relatar o dano acidental à HP dentro de 30 (trinta) dias a partir da data do incidente para que a HP possa providenciar o reparo do sistema. A HP se reserva o direito de recusar o reparo sob esse programa de cobertura para danos em sistemas nos quais o incidente tenha sido relatado mais de 30 (trinta) dias após a data do incidente;
- Antes do envio de uma solicitação para a HP, deve haver um período de espera de 30 dias para Care Packs adquiridos mais de 30 dias após a aquisição do hardware.

Com a opção do recurso de serviço de retenção de mídia com defeito, é responsabilidade do Cliente:

- Manter o controle físico de unidades de disco ou SSD/Flash todo o tempo durante o fornecimento de suporte pela HP. A HP não é responsável pelos dados contidos em unidades de disco ou SSD/Flash;
- Garantir que quaisquer dados confidenciais do Cliente armazenados nas unidades de disco ou SSD/Flash retidas sejam destruídos ou permaneçam protegidos;
- Ter um representante autorizado presente para reter as unidades de disco ou SSD/Flash com defeito, aceitar as unidades de disco ou SSD/Flash de reposição, fornecer à HP informações de identificação para cada unidade de disco ou SSD/Flash retida e, mediante solicitação da HP, assinar um documento fornecido pela HP atestando a retenção das unidades de disco ou SSD/Flash;

- Destruir as unidades de disco ou SSD/Flash retidas e/ou garantir que elas não serão disponibilizadas para uso novamente;
- Desfazer-se de todas as unidades de disco ou SSD/Flash retidas em conformidade com as leis ambientais e regulamentações vigentes.

Para unidades de disco ou SSD/Flash fornecidas pela HP ao Cliente como empréstimo, aluguel ou leasing, o Cliente deverá devolver imediatamente as unidades de disco ou SSD/Flash de reposição na data de término ou no encerramento do suporte prestado pela HP. O Cliente será o único responsável pela remoção de todos os dados importantes antes de devolver à HP essas unidades de disco ou SSD/Flash emprestadas, alugadas ou objetos de leasing.

Limitações do serviço

A critério exclusivo da HP, o serviço será prestado empregando uma combinação de diagnóstico e suporte remotos, serviços realizados no local e outros métodos de prestação de serviços. Outros métodos de prestação de serviços podem incluir a entrega, por meio de portador, de peças substituíveis pelo cliente, como teclado, mouse, outras peças classificadas como peças de reparo pelo próprio Cliente ou uma unidade inteira de substituição. A HP determinará o método de entrega adequado que for necessário para fornecer o suporte ao Cliente com eficiência e em tempo hábil, de modo a cumprir o compromisso de tempo entre o chamado e o reparo, se aplicável.

Se uma auditoria inicial for exigida pela HP, o compromisso de tempo entre o chamado e o reparo de hardware não entrará em vigor até 5 (cinco) dias úteis após a auditoria ter sido concluída. Além disso, a HP se reserva o direito de fazer o downgrade do serviço para um tempo de resposta no local ou de cancelar o contrato de serviço caso as sugestões críticas da auditoria não sejam seguidas ou caso a auditoria não seja executada dentro do prazo especificado.

Para sistemas de ponto de venda (POS) da HP e soluções de produtos em pacotes, como soluções de varejo, quiosques ou carrinhos, o serviço pode ser prestado no local somente para a unidade básica. O serviço para periféricos conectados será prestado pelo envio de peças de reposição ou produtos de reposição inteiros para reparo pelo Cliente ou para instalação pelo portador técnico que entregar a peça ou o produto.

Se, para que o sistema retorne à condição operacional, for exigida apenas uma peça que pode ser substituída pelo Cliente, o compromisso de tempo entre o chamado e o reparo não será aplicado. Os seguintes itens são excluídos do compromisso de tempo entre o chamado e o reparo:

- Tempo de reconstrução do mecanismo de disco ou de procedimentos de “sparing”;
- Qualquer restauração ou recuperação de dados comprometidos;
- Qualquer período de indisponibilidade que não tenha sido diretamente ocasionado pelo defeito de hardware.

A HP se reserva o direito de modificar o compromisso entre o chamado e o reparo de acordo com a configuração dos produtos, a localização e o ambiente específicos do Cliente. O compromisso é estabelecido no momento da solicitação do contrato de suporte e está sujeito à disponibilidade de recursos.

O compromisso de tempo entre o chamado e o reparo não será aplicável quando o Cliente preferir que a HP prolongue o diagnóstico, em vez de realizar os procedimentos recomendados de recuperação.

Atividades como as seguintes são excluídas desse serviço. A exclusão pode não se limitar a estas atividades:

- Backup, recuperação e suporte do sistema operacional, de outros programas de software e de dados;
- Teste operacional de aplicativos ou testes adicionais solicitados ou exigidos pelo Cliente;
- Solução de problemas de interconectividade ou compatibilidade;
- Suporte para problemas relacionados à rede;
- Serviços necessários devido à falha do Cliente em integrar qualquer reparo, patch ou modificação do sistema fornecidos para o cliente pela HP;

- Serviços que, a critério da HP, sejam necessários devido a tratamento ou utilização inadequados do produto;
- Serviços que, segundo a HP, são necessários devido a tentativas não autorizadas de instalar, reparar, manter ou modificar hardware, firmware ou software por pessoas não pertencentes à HP;
- Serviços necessários devido à falha do Cliente em adotar ações preventivas anteriormente recomendadas pela HP.

Exclusões da opção do recurso do serviço de proteção contra danos acidentais

A qualificação para compra do recurso do serviço de proteção contra danos acidentais requer que o produto seja coberto por uma garantia de fábrica ou um serviço de extensão da garantia com duração de cobertura igual ou superior ao serviço de proteção contra danos acidentais. O recurso do serviço de proteção contra danos acidentais fornece proteção para falhas operacionais ou mecânicas causadas acidentalmente por manuseio, que ocorrem durante o uso normal pretendido do produto. Não há cobertura para as seguintes situações e os seguintes danos em virtude de:

- Desgaste normal, alteração de cor, textura ou acabamento, deterioração gradual, ferrugem, poeira ou corrosão;
- Incêndio, um acidente veicular ou do proprietário, ato da natureza ou qualquer outro risco originado fora do produto;
- Exposição a condições climáticas ou ambientais que estejam fora das especificações da HP, exposição a materiais perigosos (incluindo resíduos biológicos perigosos), negligência do operador, uso indevido, falta de cuidado, fornecimento de energia elétrica inadequado, reparos ou tentativas de reparo não autorizados, modificações de equipamentos, conexões ou instalação inadequadas e não autorizadas, vandalismo, infestação ou danos causados por animais ou insetos, baterias com defeito, vazamento de bateria, falta de manutenção especificada pelo fabricante (incluindo o uso de agentes de limpeza inadequados);
- Erro no design do produto, na construção, na programação ou nas instruções;
- Manutenção, reparo ou substituição exigidos por perda ou dano resultante de qualquer causa diferente do uso, armazenamento e da 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; interrupções dos negócios;
- Fraude (incluindo, mas não se limitando a, divulgação incorreta, enganosa, inexata ou incompleta de como o equipamento foi danificado para o mediador do Cliente, o provedor de serviço ou a HP);
- Danos acidentais ou outros danos ao produto que sejam aparentes em natureza, significando danos que não causem impacto na operação e no funcionamento do computador;
- Imperfeições na tela do monitor do computador, incluindo, mas não se limitando a, pixels "com falha" e ausentes, causadas pelo uso e pela operação normais do produto;
- Danos aos produtos cujos números de série foram removidos ou alterados;
- Danos ou falhas no equipamento coberto por garantia do fabricante, recall ou comunicados de fábrica;
- Danos causados durante o transporte do produto coberto do Cliente de/para outro local;
- Danos a hardware, software, mídia, dados etc. decorrentes de causas incluindo, mas não limitadas a, vírus, programas de aplicativos, programas de rede, atualizações, formatação de qualquer tipo, bancos de dados, arquivos, drivers, código-fonte, código de objeto ou dados proprietários ou qualquer suporte, configuração, instalação ou reinstalação de quaisquer programas de software ou dados ou uso de mídia danificada ou com defeito;
- Todas as condições pré-existentes que tenham ocorrido antes da data de compra do serviço HP Care Pack;
- Obsolescência de produtos;
- Qualquer equipamento realocado fora do país de compra e não coberto por uma proteção contra danos acidentais e de viagem;
- Telas de LCD danificadas ou com defeito quando a falha for causada por abuso ou for excluída de outra forma;

- Danos intencionais que resultem em rachadura ou danos na tela do computador ou em danos ao monitor;
 - Danos devido a ações policiais, guerras declaradas ou não declaradas, incidentes nucleares ou terrorismo;
- Alteração ou modificação do produto coberto de qualquer maneira;
- Desaparecimento misterioso ou inexplicado e quaisquer atos voluntários para causar danos ao produto coberto;
- Conduta imprudente, negligente, abusiva, voluntária ou intencional durante o manuseio ou uso do produto. Se itens de proteção, como capas, maletas de transporte ou bolsas etc., forem fornecidos ou disponibilizados para uso com o produto coberto, o Cliente deverá usar continuamente esses acessórios a fim de qualificar-se à proteção desse serviço de cobertura contra danos acidentais. A conduta imprudente, negligente ou abusiva, inclui, sem limitações, o manuseio e uso dos produtos cobertos de maneira perigosa, nociva ou ofensiva que possam resultar em danos aos produtos e em quaisquer danos voluntários ou intencionais ao produto. Quaisquer danos resultantes dessas condutas NÃO são cobertos por esse recurso de proteção contra danos acidentais por manuseio.

Limitações da opção do recurso do serviço de proteção contra danos acidentais

Para notebooks empresariais da HP, a HP não limita o número de solicitações qualificadas de danos acidentais por manuseio durante o contrato de serviço do HP Care Pack. No entanto, a HP reserva o direito de realizar fisicamente a auditoria de seu produto e/ou de colaborar com o Cliente para validar uma solicitação enviada para danos acidentais por manuseio.

A HP pode, a seu critério exclusivo, optar por substituir notebooks empresariais da HP, em vez de repará-los. O Produto coberto torna-se propriedade da HP e deverá ser devolvido à HP (ou à um designado da HP), com as despesas pagas pela HP. A HP reserva o direito de substituir o Produto por outro remanufaturado ou recondicionado. Avanços tecnológicos podem resultar na substituição por um produto com preço de venda menor do que o Produto original.

Para produtos diferentes que não sejam notebooks empresariais, a proteção contra danos acidentais por manuseio é limitada a uma solicitação por produto por um período de 12 meses, começando pela data de início do serviço HP Care Pack. Se for necessário reparo adicional dentro do período de 12 meses, o custo do reparo para qualquer solicitação adicional será cobrado mediante fração de tempo e material, mas todos os outros aspectos do serviço HP Care Pack adquirido permanecerão em vigor a menos que especificamente documentado de outra forma no país de compra.

A HP, a seu critério exclusivo, também reserva o direito de recusar a aceitação de solicitações para a compra do recurso do serviço de proteção contra danos acidentais por manuseio.

O uso dessa cobertura exige uma explicação de onde e quando ocorreu o acidente, bem como uma descrição detalhada do evento real. O não fornecimento dessas informações resultará na recusa da solicitação.

Limitações à opção do recurso do serviço de retenção de mídia com defeito

A opção do recurso do serviço de retenção de mídia com defeito aplica-se somente a unidades de disco ou SSD/Flash qualificadas substituídas pela HP devido ao mau funcionamento. Ela não se aplica à troca de unidades de disco ou SSD/Flash que não tenham apresentado falhas.

As unidades SSD/Flash que são especificadas pela HP como consumíveis e/ou peças que tenham excedido o tempo de vida útil com suporte e/ou o limite máximo de utilização, conforme definido no manual de operações do fabricante, no resumo de especificações ou nas respectivas especificações técnicas, não são qualificadas para o recurso do serviço de retenção de mídia com defeito.

As taxas de falha em unidades de disco ou SSD/Flash são constantemente monitoradas. A HP reservará o direito de cancelar esse serviço com uma notificação prévia de 30 dias se acreditar, de maneira razoável, que o Cliente está abusando da opção do recurso do serviço de retenção de mídia com defeito (como quando a substituição de unidades de disco ou SSD/Flash com defeito exceder materialmente as taxas de falha padrão para o sistema envolvido).

A HP NÃO TEM NENHUM TIPO DE OBRIGAÇÃO COM RELAÇÃO AO CONTEÚDO OU À DESTRUIÇÃO DE NENHUMA UNIDADE DE DISCO OU SSD/FLASH RETIDA PELO CLIENTE. INDEPENDENTEMENTE DE QUALQUER CONTEÚDO NOS ATUAIS TERMOS DE VENDA PADRÃO DA HP OU NAS ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS AFIRMANDO O CONTRÁRIO, EM NENHUM CASO, A HP OU SEUS AFILIADOS, SUBCONTRATADOS OU FORNECEDORES SERÃO RESPONSÁVEIS POR QUAISQUER DANOS INCIDENTAIS, ESPECIAIS OU CONSEQUENTES OU POR PERDAS E DANOS OU USO INDEVIDO DE DADOS SOB ESTE SERVIÇO DE RETENÇÃO DE MÍDIA COM DEFEITO.

Disposições gerais/Outras exclusões

O tempo entre o chamado e o reparo depende do tipo de produto de hardware para o qual será fornecido suporte, bem como da localização exata do Cliente em relação a um ponto de suporte determinado pela HP. Em determinadas áreas ou regiões, talvez um compromisso de tempo entre o chamado e o reparo não esteja disponível em todos os locais ou seja limitado aos locais do Cliente que sejam próximos das principais áreas metropolitanas. Para verificar a disponibilidade do serviço, entre em contato com um representante de vendas da HP.

Zonas de viagem

Um compromisso de tempo de 6 horas entre o chamado e o reparo está disponível para locais em um raio de até 80 km (50 milhas) de um ponto de suporte determinado pela HP.

Para locais entre 81 e 161 km (51 e 100 milhas) de tal ponto de suporte, o compromisso de tempo entre o chamado e o reparo de hardware será ajustado de acordo com a tabela abaixo.

O compromisso de tempo de 6 horas entre o chamado e o reparo de hardware não está disponível para locais em um raio maior que 160 km (100 milhas) de um ponto de suporte determinado pela HP.

Outros tempos entre o chamado e o reparo estão sujeitos a ajustes para locais em um raio maior que 160 km (100 milhas) de um ponto de suporte determinado pela HP.

As zonas de viagem e os custos, se aplicáveis, podem variar em algumas regiões. Para obter mais informações sobre as zonas de viagem, entre em contato com um escritório local de vendas da HP.

Distância do ponto de suporte determinado pela HP	Compromisso de tempo de 6 horas entre o chamado e o reparo de hardware	Compromisso de tempo entre o chamado e o reparo de hardware no próximo dia, no segundo, terceiro, quarto ou quinto dia
0 a 80 km (0 a 50 milhas)	6 horas	Tempo entre o chamado e o reparo no próximo dia, no segundo, terceiro, quarto ou quinto dia
81 a 160 km (51 a 100 milhas)	8 horas	Tempo entre o chamado e o reparo no próximo dia, no segundo, terceiro, quarto ou quinto dia
161 a 320 km (101 a 200 milhas)	Compromisso de tempo entre o chamado e o reparo não disponível	1 dia de cobertura adicional
Acima de 321 km (210 milhas)	Compromisso de tempo entre o chamado e o reparo não disponível	Estabelecido no momento do pedido e sujeito à disponibilidade do recurso

Informações para pedidos

A disponibilidade dos recursos do serviço e dos níveis de serviço pode variar de acordo com a região e com os recursos locais e pode estar restrita a produtos qualificados e a localizações geográficas.

Para obter todos os benefícios do nível de serviço e dos recursos de serviço adquiridos, os Serviços HP Hardware Support Onsite Call-To-Repair para Business Personal Systems não devem ser solicitados sem que se confirme previamente com um representante de vendas da HP se as condições são atendidas.

Para obter mais informações

Para obter mais informações sobre os Serviços da HP, entre em contato com um de nossos escritórios de venda em todo o mundo ou acesse nosso site em:

- Serviços de suporte da HP: hp.com/services/support
- Serviços HP Care Pack: hp.com/services/carepack

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

Os Serviços HP são regidos pelos termos e condições de serviço da HP aplicáveis fornecidos ou indicados para o Cliente no momento da compra. O cliente pode ter direitos estatutários adicionais de acordo com as leis locais aplicáveis, e esses direitos não são afetados de nenhuma maneira pelos termos e condições de serviço da HP ou pela garantia limitada HP fornecida com seu produto HP.

© Copyright 2013 Hewlett-Packard Development Company, L.P. As informações contidas neste documento estão sujeitas a alterações sem aviso. As únicas garantias para os produtos e serviços da HP são as estabelecidas nas declarações de garantia expressa que acompanham tais produtos e serviços. Nenhuma parte deste documento deve ser interpretada como garantia adicional. A HP não se responsabiliza por omissões, erros técnicos ou erros editoriais contidos neste documento.

