

Serviço Data Recovery

Serviço HP Care Pack



A HP sabe que os dados são de suma importância para os seus negócios. Quando você compra algum notebook comercial, desktop ou workstation HP, tem a opção de contratar o Serviço HP Data Recovery (DRS) por uma fração do custo normal. Saber que você está protegido em caso de desastre com os dados pode dar uma tranquilidade inestimável. Se você não conseguir acessar os dados no disco rígido (HD), pode confiar na HP para ajudar a recuperá-los.* A cobertura DRS oferece recuperação de dados caso problemas mecânicos ou relacionados a software tornem seus arquivos inacessíveis. Os dados podem ser recuperados em unidades de disco e SSD (unidades de estado sólido) instaladas em sua plataforma da HP.

* O serviço Data Recovery é prestado na medida do possível. As condições da mídia determinarão quais arquivos são recuperáveis. Caso nenhum dado seja recuperado, a HP reembolsará ao cliente um valor pro rata até a quantia paga pelo DRS Care Pack.

Benefícios do serviço

- Manuseio seguro de seus arquivos com recuperação de dados rápida, segura e confidencial
- A recuperação de dados confiável e imediata ajuda a atenuar riscos de negócios e custo de oportunidades
- Custo previsível da recuperação de dados, reduzindo o custo total da proteção de dados e da recuperação de desastres
- Recuperação especializada de dados, feita por profissionais experientes em um ambiente fechado, à prova de contaminação
- Proteção de dados simples e independente, ou proteção complementar a outras soluções

Destaques de recursos do serviço

- Recuperação de dados
- Implantação do serviço
- Período de cobertura

Especificações

Tabela 1. Características do serviço

Recurso	Especificações de fornecimento
Recuperação de dados	<p>O Serviço HP Data Recovery inclui cobertura em caso de perda de dados decorrente de falha mecânica, exclusão acidental, defeito de software ou malware.¹ O serviço é realizado fora do local do cliente, e a HP irá recuperar os dados do cliente na medida do possível.</p> <p>A recuperação de dados requer pelo menos cinco dias, não incluindo o tempo de entrega do cliente e o retorno dos dados da HP para o cliente.²</p> <p>As ocorrências do Serviço Data Recovery são ilimitadas durante o período ativo do Serviço Care Pack.</p> <p>Todos os dados recuperados serão devolvidos ao cliente em CD ou DVD. Os custos de transporte do disco rígido com defeito do cliente para a HP e da devolução dos dados para o cliente estão incluídos no preço do serviço.</p> <p>¹ A falha no disco rígido será determinada por diagnóstico e confirmação de um técnico da HP.</p> <p>² Os prazos não incluem o tempo da remessa do cliente ao centro de recuperação da HP nem do retorno do disco de dados ao endereço designado do cliente. Falhas intermitentes podem exigir tempo de recuperação adicional. Nesse caso, o cliente será informado pela HP.</p>
Implantação de serviços	<p>Caso o cliente não consiga acessar os dados, deverá entrar em contato diretamente com o suporte da HP para ter o diagnóstico do hardware. O cliente deve solicitar a recuperação de dados depois que o defeito do disco rígido tiver sido diagnosticado.</p> <p>Só serão recuperados os dados do disco rígido do notebook, desktop ou workstation instalado no equipamento coberto pelo Serviço Data Recovery.</p> <p>Serão verificadas as informações de contato e o endereço do cliente, e esses dados serão usados para as etapas seguintes no processo de solicitação de recuperação de dados.</p> <p>O cliente receberá um número de referência para a solicitação de recuperação de dados. Para receber atualizações sobre o status da recuperação de dados, o cliente pode ligar para o suporte da HP e informar esse número de referência. Além disso, o cliente terá acesso a um portal on-line para acompanhar o status de recuperação. O cliente receberá por e-mail uma etiqueta pré-paga para usar no transporte do equipamento.</p> <p>Ao receber do cliente o disco rígido com defeito, a HP fará a recuperação de dados. A HP irá fornecer um site na internet para acompanhamento do progresso do processo de recuperação de dados.</p> <p>Os dados recuperados serão salvos em um CD ou DVD e enviados diretamente pelo correio para o cliente.</p>
Período de cobertura	<p>A cobertura funciona oito horas por dia, cinco dias por semana, de segunda a sexta-feira, das 9h às 17h, horário local, excluindo os feriados seguidos pela HP.</p>

Responsabilidades do cliente

Caberá ao cliente:

- Manter a garantia de produto do hardware da HP ou upgrade da garantia durante a cobertura do Serviço Data Recovery
- Entrar em contato com o suporte da HP no número fornecido para iniciar o diagnóstico e o processo de recuperação de dados
- Embalar o HD qualificado para recuperação e enviá-lo pelo correio para o local especificado pela HP; o tamanho sugerido para a embalagem é o dobro do tamanho da mídia embalada em material antichoque para reduzir os movimentos e os danos durante o transporte.
- Armazenar os dados do CD ou DVD no local de armazenamento de arquivos desejado
- Assegurar que todos os pré-requisitos do serviço, conforme identificados durante a implantação do serviço, tenham sido atendidos.

Limitações do serviço

O Serviço Data Recovery não poderá ser contratado se problemas preexistentes tiverem acarretado inacessibilidade de arquivos em hardware qualificado da HP.

Se o Serviço Data Recovery tiver sido contratado separadamente do hardware, será preciso um período de espera de 30 dias até que a recuperação de dados possa ser feita pela HP em nome do cliente.

As plataformas da HP com configurações RAID ou com mais de duas unidades de disco rígido pré-instaladas não têm direito a esse Serviço Care Pack.

A recuperação de dados contidos em hardware não coberto por uma garantia da HP ou por um contrato de suporte da HP não está incluída no Serviço Data Recovery. Só serão recuperados os dados do disco rígido do notebook, desktop ou workstation instalado no equipamento coberto pelo Serviço Data Recovery.

A HP pode cancelar o Serviço Data Recovery a qualquer momento durante a vigência do serviço se o cliente recusar a assistência de um técnico da HP ou fizer reivindicações abusivas para a recuperação de dados. Nesse caso, a HP irá entregar ao cliente uma notificação de cancelamento por escrito, sem que o cliente tenha direito a reembolso.

O estado da mídia de armazenamento determina quais arquivos podem ser recuperados.

O serviço não inclui recuperação de dados no caso de danos acidentais ou motivos de força maior (como incêndio, enchente, fenômenos climáticos) que possam afetar o disco rígido. Se o cliente tiver cobertura tanto para o Serviço Accidental Damage Protection quanto para Data Recovery, o serviço de recuperação de dados será honrado. A cobertura de acidentes com o hardware é determinada pelos termos e condições do Serviço HP Accidental Damage Protection.

A recuperação será feita na medida do possível. A HP não oferece nenhuma garantia de que os dados serão recuperados em todos os casos. Caso nenhum dado seja recuperado, a HP reembolsará ao cliente um valor pro rata até a quantia paga pelo DRS Care Pack.

Os arquivos de dados recuperados não são criados pela HP. A HP não oferece garantias quanto à segurança, finalidade ou uso dos arquivos.

A solução de problemas de software, sistema operacional e malware não está incluída no suporte para diagnóstico. O suporte para hardware anterior à recuperação de dados varia conforme o nível atual do serviço de garantia ou extensão de garantia.

O Serviço Data Recovery não evita a infecção com malware nem a invasão de arquivos por terceiros. É responsabilidade do cliente proteger o hardware e os dados de danos ou invasões.

O Serviço Data Recovery não inclui o seguinte:

- Instalação, licença ou suporte para software
- Qualquer serviço não especificado explicitamente neste documento
- Serviços necessários devido a causas externas, em hardware ou software com suporte da HP
- Serviços que, segundo a HP, são necessários devido a tentativas não autorizadas de instalar, reparar, manter ou modificar hardware, firmware ou software por parte de pessoas não pertencentes à HP

O prazo não inclui o tempo de transporte do local do cliente até o centro de recuperação da HP, nem a devolução do disco de dados para o endereço fornecido pelo cliente. Falhas intermitentes podem exigir tempo de recuperação adicional. Nesse caso, o cliente será informado pela HP.

A falha do disco rígido é determinada por diagnóstico e confirmação de um técnico da HP.

O Serviço Data Recovery não dá ao cliente direito de receber um disco rígido de reposição. O hardware deve contar com a garantia atual ou com pós-garantia Care Pack. O disco rígido substituto será fornecido sob os termos e condições da cobertura de garantia atual da unidade de hardware.

Elegibilidade do serviço

Apenas os produtos da HP e produtos com suporte da HP vendidos pela HP ou por um revendedor autorizado pela HP estão qualificados para o Serviço HP Data Recovery.

A cobertura do Serviço HP Care Pack de um ano ou de três anos é oferecida com a garantia básica ou com a extensão da garantia. Após a contratação do Serviço Care Pack, as ocorrências de recuperação serão ilimitadas dentro do período de cobertura de um ano ou de três anos, contanto que o hardware continue coberto por uma garantia. As plataformas da HP com configurações RAID ou com mais de duas unidades de disco rígido pré-instaladas não têm direito a esse Serviço Care Pack.

O notebook, desktop ou workstation precisa possuir cobertura de garantia para estar qualificado para a contratação do Serviço HP Data Recovery Care Pack. O Serviço Data Recovery Care Pack fica imediatamente disponível para uso se contratado junto com o hardware. Se o Serviço Data Recovery tiver sido contratado separadamente do hardware, será preciso um período de espera de 30 dias até que a recuperação de dados possa ser feita pela HP em nome do cliente.

Disposições gerais e outras exclusões

A HP se reserva o direito de ajustar o preço para todas as possíveis vendas deste serviço.

Quaisquer serviços prestados fora do horário comercial padrão da HP podem estar sujeitos a tarifas extras.

A HP se reserva o direito de cobrar, com base no tempo e no material, qualquer trabalho adicional além e acima do preço do pacote de serviços que possa resultar do esforço necessário para atender aos pré-requisitos do serviço ou outros requisitos não atendidos pelo cliente.

A capacidade da HP de fornecer este serviço depende da colaboração total e oportuna do Cliente com a HP, bem como da precisão e da exatidão de quaisquer informações e dados que o cliente fornecer à HP.

Podem ser cobradas tarifas de viagem; consulte seu escritório local.

Informações para pedidos

A disponibilidade do serviço e os níveis do serviço podem variar de acordo com os recursos locais e podem estar restritos a produtos elegíveis e localizações geográficas. Para obter mais informações ou solicitar Serviços HP Data Recovery, entre em contato com o representante de vendas local da HP.

Para mais informações

Para obter mais informações sobre os serviços da HP, entre em contato com um de nossos escritórios de vendas nos EUA ou no Canadá, ou acesse:

Serviços de Suporte HP
Serviços HP Care Pack

hp.com/services/always-on
hp.com/go/carepack

Os HP Technology Services são regidos pelos Termos de Pedido Único da HP para Suporte, o Contrato de Suporte HP Care Pack ou o contrato de compra do cliente com a HP.

© Copyright 2012–2015 HP Development Company, L.P. As informações contidas neste documento estão sujeitas a alterações sem aviso. As únicas garantias para produtos e serviços HP estão definidas nas declarações de garantia expressa que acompanham tais produtos e serviços. Nada aqui contido deve ser interpretado como constituindo garantia adicional. A HP não se responsabiliza por omissões, erros técnicos ou erros editoriais contidos neste documento.

