



Tire o máximo partido da sua tecnologia de impressão

HP Care para Impressoras



Os conhecimentos especializados em impressão e um único ponto de gestão dão-lhe mais tempo para se manter na vanguarda do crescimento e da inovação.

Trabalhe com tranquilidade e aumente a produtividade com os serviços de suporte HP Care. A escolha do nível de serviço que melhor se adequa à sua empresa é sua, e nós prestamos o suporte escalável e de ponta a ponta de que necessita para otimizar o seu hardware e manter a sua empresa em pleno funcionamento.

Esqueça as preocupações e concentre-se no que é realmente importante

Os serviços de suporte HP Care prestam suporte especializado, com serviços contratuais prolongados, para que tenha sempre a solução certa para a sua empresa.



Aumente a produtividade

Resolva problemas de forma eficiente, reduza o tempo de inatividade do sistema e volte a ter os dispositivos online rapidamente.



Proteja os investimentos

Confie nas competências da HP, que incluem técnicos especializados, peças HP originais e suporte a nível global, com uma grande variedade de serviços.



Estabilize os custos

Evite custos de reparação não orçamentados com uma taxa antecipada ou opções de pagamento flexíveis, sem franquias nem taxas ocultas e com intervenções de assistência ilimitadas.



Tire partido da flexibilidade

Encontre a opção certa para si ao escolher os serviços de suporte de que necessita, a melhor maneira de combinar os serviços e a forma como pretende comprá-los.

Escolha a forma como pretende comprar

Muitos serviços de suporte HP Care estão disponíveis num Care Pack ou através de um contrato normal.



Care Pack

Escolha as opções de Care Packs já disponíveis por um preço antecipado fixo.



Contrato

Opte por uma compra contratualizada e obtenha uma prorrogação em fim de contrato e uma maior flexibilidade das condições de pagamento.



Implementação

Implemente facilmente hardware novo no seu ambiente de impressão com os serviços de instalação.

Instalação com serviço de configuração de rede

Implemente facilmente hardware novo com a ajuda de um técnico especializado no local, que o ajuda com a instalação e configuração dos seus dispositivos de impressão e de processamento de imagem em rede.

Manutenção

Mantenha os dispositivos em pleno funcionamento com serviços de reparação, troca e suporte de software, bem como com os serviços de substituição de kit de manutenção, que incluem resolução de problemas remota, serviços de diagnóstico e correção de problemas de excelência. Toda a mão de obra, as peças HP originais e os materiais estão incluídos no serviço.¹

Assistência no local no dia útil seguinte com retenção de suportes defeituosos^{2,3}

Um técnico especializado irá dirigir-se ao local no dia útil seguinte. No entanto, se for necessário, existem tempos de resposta mais curtos disponíveis. Com a retenção de suportes defeituosos, pode ficar com o seu disco rígido defeituoso quando tiver de substituir o seu dispositivo, mantendo assim o controlo total dos dados confidenciais.

Assistência no local com troca no dia útil seguinte²

Trocas convenientes, efetuadas no local para minimizar o tempo de inatividade. Beneficie da entrega porta a porta em que um técnico especializado se dirige ao local, geralmente no dia útil seguinte, para trocar o dispositivo defeituoso.

Assistência com troca no dia útil seguinte²

Envie o seu equipamento defeituoso para a HP em embalagens pré-pagas e receba um equipamento de substituição, normalmente no dia útil seguinte.

Troca normal ou avançada²

Trocas simples e económicas. Envie o seu equipamento defeituoso para a HP em embalagens pré-pagas e receba um equipamento de substituição, normalmente no espaço de 4 a 7 dias.

Devoluções²

Serviço de devoluções simples, com reparações fora do local para dispositivos económicos. Envie ou entregue o equipamento defeituoso num centro de reparação da HP, e iremos repará-lo ou substituí-lo, normalmente no espaço de 3 a 7 dias úteis (peças, mão de obra e devolução do equipamento incluídos).

Serviços de vários fornecedores^{4,5}

Os serviços de reparação no local de excelência da HP encontram-se disponíveis para PCs e impressoras da marca HP e para alguns PCs (Dell, Lenovo, Acer, Apple®) e impressoras (Lexmark, Xerox, Canon, Brother) que não são da HP.

Serviço de substituição de kit de manutenção

Uma oferta de serviço única, baseada em eventos, sem complicações de substituição dos componentes do kit de manutenção, efetuada por um técnico especializado que utiliza peças HP originais (não inclui suporte remoto⁶).

Serviço de suporte de software

Assistência remota de software durante o horário de funcionamento normal para software da HP e para determinados produtos de terceiros suportados pela HP. Também lhe disponibiliza acesso a atualizações de software, para que possa continuar a trabalhar de forma segura e eficaz.



Otimização

Melhore a produtividade e torne o seu parque de impressoras mais seguro com serviços de valor acrescentado.

Linha de assistência técnica⁷

Acesso a assistência técnica por telefone com técnicos certificados da HP que podem resolver uma série de problemas de TI de várias marcas, dispositivos, aplicações de software e sistemas operativos. As ofertas de subscrição incluem um dispositivo, vários dispositivos e por utilização. Os periféricos podem incluir impressoras, scanners, modems, monitores e discos rígidos externos.

Priority Services

Um conjunto de três serviços de suporte premium para PCs e impressoras de classe empresarial (Enterprise), concebidos para facilitar o suporte. Tem três ofertas à escolha:

- **Serviço Priority Access:**⁸ Preste apoio à sua equipa de TI com agentes de suporte especializados da HP e com ferramentas avançadas de gestão de casos online. Os utilizadores poderão regressar mais rapidamente ao trabalho, já que os profissionais de TI da HP trabalham diretamente com a sua equipa de TI para diagnosticar e resolver problemas.
- **Serviço Priority Access Plus:**⁹ Inclui as funcionalidades do serviço Priority Access, bem como um ponto de contacto remoto dedicado e relatórios de desempenho trimestrais.

- **Serviço Priority Management:**¹⁰ O nosso serviço de suporte remoto premium inclui os benefícios do serviço Priority Access e ainda um HP Global Customer Support Manager (Gestor de suporte ao cliente global da HP) na sua área, atribuição de prioridade no fornecimento de peças e apresentação de relatórios de nível executivo.

Proactive Print Advisor¹¹

A deteção e a monitorização automáticas dos dispositivos de impressão e de processamento de imagem, a análise de dados e os relatórios e recomendações ajudam-no a aumentar a produtividade do negócio e a reduzir os custos totais de impressão.

Print Security Advisory Services

Um consultor de confiança da HP ajuda-o a desenvolver uma estratégia de segurança de impressão e recomenda soluções que protegem os dispositivos, os dados e os documentos.

Ajudamo-lo a focar-se no seu negócio

Milhares de organizações confiam na HP para lhes fornecer soluções de tecnologia inovadoras e de confiança apoiadas por serviços de suporte abrangentes e consultoria especializada. Com o Care Pack, que pertence ao HP Care, pode dedicar-se ao que faz melhor e criar uma empresa mais forte e mais eficiente.

Saiba mais em

hp.com/go/pcandprintservices

Registe-se para receber atualizações

hp.com/go/getupdated

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 HP fornecida com seu produto HP.

¹ Não inclui consumíveis como tinteiros para impressoras, baterias, kits de manutenção (exceto no caso do Serviço de Substituição de Kit de Manutenção) e outros consumíveis e manutenções por parte do utilizador.

² Os níveis de serviço e os tempos de resposta poderão variar consoante a sua localização geográfica. O serviço é iniciado na data de aquisição do hardware. São aplicáveis restrições e limitações.

³ O serviço no próprio dia no local está disponível na América do Norte e em muitos países da Ásia-Pacífico em que normalmente, e caso seja necessário, o tempo de resposta do técnico para começar a trabalhar no dispositivo é de 4 horas após o pedido de suporte. O serviço de reparação no dia útil seguinte está disponível nos Estados Unidos com o compromisso de reparação para um estado de funcionamento por parte de um técnico especializado no dia útil seguinte.

⁴ Disponível apenas no contrato-tipo. Apenas os produtos que já não se encontram dentro do período da garantia são elegíveis para os Serviços de Vários Fornecedores.

⁵ Disponível nos E.U.A., no Canadá e na Índia. Disponível no Reino Unido, Alemanha e França a partir de janeiro de 2017.

⁶ O kit de manutenção da impressora tem de ser substituído quando é apresentado um alerta no painel.

⁷ Disponível nos Estados Unidos, no Reino Unido, na Irlanda, na Índia, em Singapura, na Malásia, na Nova Zelândia, na Austrália e nas Filipinas.

⁸ O serviço Priority Access necessita de um mínimo de 250 licenças de PCs HP e/ou de impressoras profissionais da HP. As bases mínimas de dispositivos instalados necessitam de uma garantia HP válida ou de uma extensão ao contrato de serviços de hardware da HP.

⁹ O serviço Priority Access Plus necessita, no mínimo, de 1 000 PCs HP e/ou de impressoras profissionais HP. As bases mínimas de dispositivos instalados necessitam de uma garantia HP válida ou de uma extensão ao contrato de serviços de hardware da HP.

¹⁰ O serviço Priority Management necessita, no mínimo, de 1 000 PCs HP e/ou de impressoras profissionais HP. As bases mínimas de dispositivos instalados necessitam de uma garantia HP válida ou de uma extensão ao contrato de serviços de hardware da HP.

¹¹ O serviço HP Proactive Print Advisor necessita de uma base mínima de 100 dispositivos de impressão e de processamento de imagem em rede da HP, preferencialmente com uma garantia HP ou com uma extensão da cobertura do contrato de serviços de hardware da HP.

