



Planos de manutenção Zebra OneCare™ Essential e Select

Mantenha sua tecnologia sempre em pleno funcionamento e preocupe-se somente em administrar sua empresa

Sabemos que você conta com os dispositivos e aplicativos de software da Zebra para administrar sua empresa e atender às expectativas dos seus clientes. Por isso, problemas inesperados que interrompam seus fluxos de trabalho estão fora de cogitação. Os dispositivos não podem ficar inativos. Evite surpresas com os planos de manutenção flexíveis da Zebra, ideais para a sua empresa. Soluções genéricas, nunca mais. Oferecemos um portfólio de planos personalizados e melhorias contínuas ideais para suas necessidades, sua urgência e seu orçamento.

Dois planos básicos que dão proteção para além da garantia

Nossos dois planos básicos, que são parte de um conjunto maior de planos de manutenção, são as melhores opções para atender à necessidade de cobertura do dia a dia e proteger os resultados de todos os clientes da Zebra. Vá além da garantia e assegure um cuidado preventivo amplo, por dentro e por fora, tanto para os seus dispositivos quanto para os resultados operacionais que dependem deles.

Zebra OneCare™ Essential

Suporte básico com proteção integral



- Suporte por telefone em tempo real em horário comercial
- Prazo para conserto de três dias
- Atualizações de software e de segurança
- Visibilidade em nuvem de relatórios de conserto e muito mais com o VisibilityIQ™ OneCare™*

Zebra OneCare™ Select

Suporte superior com reposição avançada e muito mais



Todos os benefícios do plano Essential, mais:

- Suporte técnico por telefone em tempo real, 24h, 7 dias por semana
- Dispositivo de reposição funcionando como novo no próximo dia útil
- Pré-carregado com suas configurações, software, versões do LifeGuard™, aplicativos e SO, com serviço padrão de testes incluído

Se quebrou, a gente conserta

Indo muito além das garantias de hardware que cobrem apenas defeitos de fabricação e de material, os planos Zebra OneCare Essential e Select adicionam cobertura por deterioramento por uso e desgaste normais, danos acidentais amplos e muito mais. Cobertura completa, que inclui telas rachadas, cabeças de impressão gastas ou roletes de impressão danificados. Atendimento fácil e rápido, sempre que precisar. É só iniciar um pedido de devolução online através do Portal de Pedidos de Conserto. Se um conserto não for possível, enviaremos um dispositivo de reposição funcionando como novo. E, para obter visibilidade para além do conserto, o painel de controle em nuvem VisibilityIQ™ OneCare™ da Zebra oferece informações sobre suporte técnico, contratos, análises do LifeGuard™ e relatórios de métricas de conserto adicionais.*

Obtenha suporte diretamente da fonte

Quem poderia oferecer uma melhor manutenção dos seus dispositivos que as pessoas que os construíram? Conte com a nossa equipe de suporte técnico experiente para resolver praticamente qualquer problema, assim você pode voltar a sua atenção para a sua empresa. Tenha certeza de que suas necessidades quanto a consertos de hardware e suporte de software serão atendidas por especialistas treinados e certificados da Zebra. Além disso, os dispositivos serão devolvidos com as especificações de fábrica e as últimas mudanças de engenharia, em conformidade com os padrões aplicáveis, como a classificação IP. E, como nossos especialistas falam 17 idiomas, oferecemos suporte na sua língua, onde quer que você esteja.

Mantenha seu software e firmware atualizados

O pacote de software básico instalado no seu dispositivo da Zebra é atualizado regularmente. As atualizações de software e de segurança do LifeGuard para Android da Zebra são fundamentais para estender a vida útil dos seus dispositivos. Os planos Zebra OneCare permitem o acesso a soluções de valor agregado para software e às últimas atualizações do LifeGuard para Android. E você pode monitorar as suas condutas de segurança com facilidade através do relatório analítico do LifeGuard, parte do VisibilityIQ OneCare, para saber quais dispositivos precisam ser atualizados, mantendo assim sua máxima segurança.

Obtenha mais segurança durante todo o ciclo de vida dos dispositivos

Estenda a segurança dos seus dispositivos Android™ da Zebra muito além dos três anos que o suporte de segurança padrão do Google oferece. Contar com um plano de manutenção Zebra OneCare garante que seus dispositivos tenham suporte de segurança contínuo, seja qual for a versão do Android usada na sua organização, o que permite evitar riscos à segurança que podem terminar custando caro. Com os patches do LifeGuard™ para Android incluídos nos nossos dois planos básicos de manutenção, você pode proteger seus dados e facilitar a administração da sua empresa. Isso só a Zebra oferece.

* Disponível para scanners de código de barras e computadores móveis da Zebra

Prepare-se para o inesperado, planeje para o futuro com o Zebra OneCare
www.zebra.com/zebraonecare



Sede Corporativa e América do Norte
+1 800 423 0442
inquiry4@zebra.com

Sede Ásia-Pacífico
+65 6858 0722
contact.apac@zebra.com

Sede EMEA (Europa, Oriente Médio e África)
zebra.com/locations
contact.emea@zebra.com

Sede América Latina
+1 866 230 9494
la.contactme@zebra.com



Dados gerais dos recursos do Zebra OneCare™

Tranquilidade como você precisa

Surpresas podem ser divertidas, mas não quando se trata de dispositivos e aplicativos que mantêm sua empresa em funcionamento. É crucial contar com um plano vigente que proteja os resultados da sua empresa caso surjam problemas inesperados que interrompam o fluxo de trabalho. Assegure suas operações com o parceiro e o plano de manutenção certos. Com os planos de manutenção Zebra OneCare™, os especialistas que melhor conhecem sua tecnologia permitem que você maximize o desempenho e o tempo de atividade de todos os seus dispositivos da Zebra com cobertura. Solução genérica, nunca mais. Escolha o plano de manutenção ideal para você, que atenda às necessidades específicas da sua empresa e do seu orçamento. Acesse o serviço de suporte da melhor forma segundo a urgência do momento: converse ao vivo com um técnico certificado da Zebra, aproveite ferramentas de diagnóstico via autoatendimento, envie solicitações online com facilidade ou compare anotações com outro membro da comunidade de suporte online da Zebra. E o mais importante: você terá a tranquilidade de contar com uma parceira de soluções de mobilidade 100% responsável por tudo o que faz.

Dados gerais dos recursos do Zebra OneCare

Escolha o plano ideal para suas necessidades empresariais e operacionais

Recurso	Zebra OneCare™ Zebra OneCare Technical and Software Support (TSS) (sem serviços de conserto)	Zebra OneCare™ SV (Special Value) ¹	Zebra OneCare™ Essencial	Zebra OneCare™ Select
Descrição	Suporte técnico, de segurança e de software independente	Proteção para dispositivos econômicos pelo preço adequado	Garantia completa	Máxima proteção
Duração do contrato do plano de manutenção	1, 3 ou 5 anos	2 ou 3 anos	3 ou 5 anos	3 ou 5 anos
Cobertura de consertos ²		Falhas funcionais, deterioramento por uso e desgastes normais que afetam todos os componentes internos (incluindo placa-mãe, memória, rede WAN, câmera e leitor de imagens) Opção de cobertura contra danos acidentais de 10-20% dos dispositivos sob contrato ³	Totalmente abrangente, inclui proteção contra danos acidentais, falhas funcionais e deterioramento por uso e desgastes normais, reposição de cabeças de impressão, além de dispositivos de reposição se o conserto não for economicamente razoável	Totalmente abrangente, inclui proteção contra danos acidentais, falhas funcionais e deterioramento por uso e desgastes normais, reposição de cabeças de impressão e dispositivos de reposição avançada do inventário de reposição da Zebra
Prazo para conserto (TAT) na central de serviços ⁴		5 dias úteis a partir da data de recebimento pela central de serviços da Zebra	3 dias úteis a partir da data de recebimento pela central de serviços da Zebra	Envio no mesmo dia de dispositivos de reposição funcionando como novos ⁵

Dados gerais dos recursos do Zebra OneCare (continuação)

Escolha o plano ideal para suas necessidades empresariais e operacionais

Recurso	Zebra OneCare™ Zebra OneCare Technical and Software Support (TSS) (sem serviços de conserto)	Zebra OneCare™ SV (Special Value) ¹	Zebra OneCare™ Essencial	Zebra OneCare™ Select
Acesso ao software do SO do dispositivo (atualizações de SO)	Sim	Sim	Sim	Sim
Acesso prioritário a um agente de suporte técnico em tempo real	Horário comercial, de segunda a sexta	Horário comercial, de segunda a sexta	Horário comercial, de segunda a sexta	24 horas, todos os dias
Suporte via autoatendimento pelo portal online 24h, todos os dias	Sim	Sim	Sim	Sim
Testes padrão de dispositivos (carregamento de aplicativos e gerenciamento da configuração)		Melhoria opcional	Melhoria opcional	Incluído
Insights em nuvem de relatórios de conserto e muito mais com o VisibilityIQ™ OneCare™ ⁶	Sim	Sim	Sim	Sim
Envio no caso de devolução ⁷		Frete terrestre	Frete terrestre	Envio no próximo dia útil quando disponível
Serviço de diagnóstico de dispositivos	Sim (computadores móveis)	Sim (computadores móveis)	Sim (computadores móveis)	Sim (computadores móveis)
Cobertura de acessórios		Cobertura limitada ⁸	Cobertura limitada ⁸	Cobertura limitada ⁸
Cabeça de impressão			Sim	Sim

Melhorias disponíveis do Zebra OneCare

Recurso	Zebra OneCare™ Zebra OneCare Technical and Software Support (TSS) (sem serviços de conserto)	Zebra OneCare™ SV (Special Value) ¹	Zebra OneCare™ Essencial	Zebra OneCare™ Select
Serviços de bateria				
Serviço padrão de manutenção de baterias		Melhoria opcional (computadores móveis e impressoras)	Melhoria opcional (computadores móveis e impressoras)	Melhoria opcional (computadores móveis e impressoras)
Serviço premium de manutenção de baterias		Melhoria opcional (computadores móveis)	Melhoria opcional (computadores móveis)	Melhoria opcional (computadores móveis)
Serviço de reciclagem de baterias		Melhoria opcional	Melhoria opcional	Melhoria opcional
Serviços de testes				
Testes padrão de dispositivos		Melhoria opcional	Melhoria opcional	Incluído
Testes avançados de dispositivos		Melhoria opcional	Melhoria opcional	Melhoria opcional
Envios e logística ⁷				
Envio expresso		Melhoria opcional	Melhoria opcional	Melhoria opcional
Serviço de coleta de dispositivos			Melhoria opcional (computadores móveis)	Melhoria opcional (computadores móveis)
Coleta expressa e envio expresso de duas vias ⁷		Melhoria opcional	Melhoria opcional	Melhoria opcional
Serviços de visibilidade				
VisibilityIQ Foresight ⁹		Serviço opcional	Serviço opcional	Serviço opcional

FICHA INFORMATIVA

DADOS GERAIS DOS RECURSOS DO ZEBRA ONECARE™

1. Disponível para impressoras e computadores móveis econômico.
2. Consulte o documento de descrição de serviços (SDD) para obter mais informações ou conhecer as limitações.
3. Disponível em computadores móveis. Proteja até 10% ou 20% dos dispositivos sob contrato com consertos de danos acidentais para cobrir todos os danos associados a telas rachadas ou gabinetes quebrados.
4. A partir do momento que o dispositivo chega na central de serviços da Zebra.
5. Sujeito à realização de uma consulta de solicitação de reposição previamente aos prazos padrão definidos no documento de descrição de serviços.
6. Disponível para computadores móveis e scanners da Zebra. Acesso em nuvem a consertos, suporte técnico, contratos, relatórios do LifeGuard™ e muito mais.
7. Disponível para computadores móveis.
8. Cobertura limitada. Consulte o documento de descrição de serviços ou a matriz de acessórios (https://www.zebra.com/content/dam/zebra_new_ia/en-us/support-and-downloads/general/Warranty/product-warranty-exceptions-list.pdf). Os acessórios cobertos estão listados na matriz de aplicabilidade de acessórios.
9. Disponível para computadores móveis e impressoras Link-OS.



Sede Corporativa e América do Norte
+1 800 423 0442
inquiry4@zebra.com

Sede Ásia-Pacífico
+65 6858 0722
contact.apac@zebra.com

**Sede EMEA (Europa,
Oriente Médio e África)**
zebra.com/locations
contact.emea@zebra.com

Sede América Latina
+1 847 955 2283
la.contactme@zebra.com