



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