

Servidores HP ProLiant e X86 e opcionais

Garantia Limitada Global e  
Suporte Técnico

392512-030

26.03.07

# Garantia limitada do hardware

## Termos gerais

Esta Garantia Limitada do hardware HP concede a você, o cliente, direitos expressos de garantia limitada por parte da HP, o fabricante. Além disso, você também pode ter outros direitos legais conforme a lei local aplicável ou contrato especial por escrito com a HP.

A HP NÃO DECLARA QUALQUER OUTRA GARANTIA OU CONDIÇÃO EXPRESSA POR ESCRITO OU ORALMENTE, E ISENTA-SE EXPRESSAMENTE DE TODAS AS GARANTIAS E CONDIÇÕES NÃO DECLARADAS NESTA GARANTIA LIMITADA. DENTRO DOS LIMITES PERMITIDOS PELA LEGISLAÇÃO LOCAL DE JURISDIÇÕES FORA DOS ESTADOS UNIDOS, A HP ISENTA-SE DE TODAS AS GARANTIAS OU CONDIÇÕES IMPLÍCITAS, INCLUINDO TODAS AS GARANTIAS OU CONDIÇÕES IMPLÍCITAS DE COMERCIALIZAÇÃO, QUALIDADE DE COMERCIALIZAÇÃO E ADEQUAÇÃO A UMA FINALIDADE ESPECÍFICA. EM TODAS AS TRANSAÇÕES REALIZADAS NOS ESTADOS UNIDOS, QUALQUER GARANTIA OU CONDIÇÃO IMPLÍCITA DE COMERCIALIZAÇÃO, QUALIDADE SATISFATÓRIA OU ADEQUAÇÃO A UMA FINALIDADE ESPECÍFICA ESTÁ LIMITADA À DURAÇÃO DA GARANTIA EXPRESSA ESTABELECIDACIMA. ALGUNS ESTADOS OU PAÍSES NÃO CONSENTEM EM LIMITAR A DURAÇÃO DE UMA GARANTIA IMPLÍCITA OU EM EXCLUIR OU LIMITAR DANOS INCIDENTAIS OU CONSEQÜENCIAIS PARA PRODUTOS DE CONSUMO. NESSES ESTADOS OU PAÍSES, ALGUMAS EXCLUSÕES OU LIMITAÇÕES DESTA GARANTIA LIMITADA TALVEZ NÃO SE APLIQUEM AO SEU CASO.

OS TERMOS DE GARANTIA LIMITADA CONTIDOS NESTA DECLARAÇÃO, COM EXCEÇÃO DO LEGALMENTE PERMITIDO, NÃO SÃO DE EXCLUSÃO, RESTRIÇÃO OU MODIFICAÇÃO, MAS DE ADITAMENTO AOS DIREITOS ESTATUTÁRIOS OBRIGATÓRIOS APLICÁVEIS À VENDA DESTE PRODUTO.

Esta Garantia Limitada é aplicável em todos os países e pode ser imposta em qualquer país ou região onde a HP ou seus provedores de serviço autorizados ofereçam serviços de garantia para o mesmo número de modelo do produto, sujeitos aos termos e às condições estabelecidos nesta Garantia Limitada.

Segundo o programa de Garantia Limitada Global da HP, os produtos adquiridos em um país ou região podem ser transferidos para outro país ou região onde a HP ou seus provedores de serviço autorizados ofereçam serviços de garantia para o mesmo número de modelo do produto, sem cancelamento da garantia. Os termos da garantia, a disponibilidade de serviço e o tempo de resposta do serviço podem variar de acordo com o país ou a região. O tempo de resposta do serviço de garantia padrão está sujeito a alterações devido à disponibilidade de componentes locais. O provedor de serviço autorizado da HP pode fornecer mais detalhes.

A HP não se responsabilizará por tarifas ou taxas que venham a ser cobradas pela transferência dos produtos. O envio dos produtos pode estar sujeito a controles de exportação emitidos pelos Estados Unidos ou por outros governos.

Esta Garantia Limitada aplica-se somente a produtos de hardware das marcas HP e Compaq (mencionados nesta Garantia Limitada como "Produtos de Hardware da HP") vendidos ou arrendados com esta Garantia Limitada pela Hewlett-Packard Company, suas subsidiárias, filiais, revendedores autorizados ou distribuidores locais em todo o mundo (mencionados nesta Garantia Limitada como "HP"). O termo "Produto de Hardware da HP" limita-se aos componentes de hardware e ao firmware necessários. O termo "Produto de Hardware da HP" NÃO inclui aplicativos ou programas de software e produtos que não sejam da HP ou periféricos que não sejam da marca HP. Os produtos que não forem da HP ou periféricos que não forem da marca HP externos ao Produto de Hardware da HP, como subsistemas de armazenamento externos, visores, impressoras e outros periféricos, são fornecidos "NO ESTADO", sem garantia da HP. Entretanto, os fabricantes, fornecedores ou editores que não sejam da HP podem fornecer suas próprias garantias diretamente para você.

A HP garante que os Produtos de Hardware da HP adquiridos ou arrendados da HP não apresentam defeitos de matéria-prima ou de fabricação sob condições normais de uso durante o Período da Garantia Limitada. O Período de Garantia Limitada começa na data da compra ou arrendamento do produto da HP ou na data em que a HP concluir a instalação. O recibo de venda ou de entrega, mostrando a data da compra ou de arrendamento, comprova a data da compra ou de arrendamento do produto. Pode ser necessário fornecer uma comprovação de compra ou arrendamento como condição para usar o serviço de garantia. Você terá direito ao serviço de garantia do hardware de acordo com os termos e as condições deste documento se o conserto do Produto de Hardware da HP for necessário durante o Período da Garantia Limitada.

A não ser que especificado em contrário e na extensão máxima permitida pela lei local, novos Produtos de Hardware da HP podem ser fabricados com materiais novos ou materiais novos e usados equivalentes aos novos em desempenho e confiabilidade. A HP poderá consertar ou substituir Produtos de Hardware da HP (a) por produtos ou peças novos ou usados equivalentes aos novos em desempenho e confiabilidade, ou (b) por produtos equivalentes a um produto original que tenha sido descontinuado. A HP garante que os componentes de substituição não apresentam defeitos de matéria-prima ou de fabricação durante noventa (90) dias ou durante o restante do Período da Garantia Limitada para o Produto de Hardware da HP que estão substituindo ou no qual estão instalados, o que for o mais longo.

Durante o Período da Garantia Limitada, a HP, a seu critério, consertará ou substituirá qualquer componente com defeito. Todos os componentes ou produtos de hardware removidos de acordo com esta Garantia Limitada tornam-se propriedade da HP. Na improvável ocorrência de defeitos recorrentes no Produto de Hardware da HP, a HP, por seu exclusivo critério, pode decidir (a) fornecer uma unidade de substituição escolhida pela HP com desempenho igual ou equivalente ao Produto de Hardware da HP ou (b) reembolsar o preço de compra ou pagamentos do arrendamento (excluídos os juros) em vez da substituição. Esse procedimento é a sua única solução para produtos com defeito.

## Exclusões

A HP NÃO GARANTE QUE A OPERAÇÃO DESTE PRODUTO NÃO SERÁ INTERROMPIDA OU NÃO APRESENTARÁ ERROS. A HP NÃO SE RESPONSABILIZA POR DANOS DECORRENTES DE NEGLIGÊNCIA AO SEGUIR AS INSTRUÇÕES DESTINADAS AO PRODUTO DE HARDWARE DA HP.

Esta Garantia Limitada não se aplica a componentes descartáveis ou consumíveis e não se estende a produtos cujo número de série tenha sido removido ou que tenham sido danificados ou considerados danificados (a) como resultado de acidentes, uso inadequado, abusos, contaminação, manutenção e calibração imprópria ou inadequada ou outras causas externas; (b) pela operação fora dos parâmetros de utilização declarados na documentação do usuário fornecida com o produto; (c) por software, interfaces, peças ou componentes não fornecidos pela HP; (d) preparação ou manutenção inadequadas do local; (e) infecção por vírus; (f) perdas ou danos em trânsito; ou (g) por modificação ou serviço efetuados por profissionais que (i) não sejam da HP, (ii) que não sejam provedores de serviço autorizados da HP ou (iii) por sua própria instalação de componentes de substituição aprovados pela HP, se disponíveis para o produto no país ou região de serviço.

**A HP NÃO SE RESPONSABILIZA POR DANOS NEM PERDAS DE PROGRAMAS, DADOS OU MÍDIAS DE ARMAZENAMENTO REMOVÍVEIS. A HP NÃO É RESPONSÁVEL PELA RESTAURAÇÃO OU REINSTALAÇÃO DE NENHUM PROGRAMA OU DADO QUE NÃO SEJA O SOFTWARE INSTALADO PELA HP QUANDO O PRODUTO FOI FABRICADO.**

A HP não se responsabiliza por qualquer problema de interoperabilidade ou compatibilidade que possa surgir quando (1) produtos, software ou componentes opcionais não suportados pela HP são utilizados; (2) configurações não suportadas pela HP são utilizadas; (3) componentes destinados a um sistema são instalados em outro sistema de fabricante ou modelo diferente.

## Solução exclusiva

DENTRO DOS LIMITES PERMITIDOS PELA LEGISLAÇÃO LOCAL APLICÁVEL, ESTES TERMOS E CONDIÇÕES CONSTITUEM O CONTRATO DE GARANTIA COMPLETO E EXCLUSIVO ENTRE VOCÊ E A HP COM RELAÇÃO AO PRODUTO DE HARDWARE DA HP ADQUIRIDO OU ARRENDADO. ESTES TERMOS E CONDIÇÕES SUBSTITUEM QUAISQUER ACORDOS OU DECLARAÇÕES ANTERIORES — INCLUINDO DECLARAÇÕES EXPRESSAS NA DOCUMENTAÇÃO DE VENDA DA HP OU NA NOTIFICAÇÃO FORNECIDA A VOCÊ PELA HP OU POR AGENTE OU FUNCIONÁRIO DA HP — QUE POSSAM TER SIDO FEITOS JUNTO COM A COMPRA OU ARRENDAMENTO DO PRODUTO DE HARDWARE DA HP. Nenhuma alteração das condições desta Garantia Limitada será válida, a menos que estabelecida por escrito e assinada por um representante autorizado da HP.

## Limitação de responsabilidade

CASO O PRODUTO DE HARDWARE DA HP DEIXE DE FUNCIONAR COMO GARANTIDO ACIMA, A MAIOR RESPONSABILIDADE DA HP DE ACORDO COM ESTA GARANTIA LIMITADA ESTÁ EXPRESSAMENTE LIMITADA AO MENOR PREÇO PAGO PELO PRODUTO OU AO MENOR CUSTO DE CONSERTO OU SUBSTITUIÇÃO DE QUALQUER COMPONENTE DE HARDWARE QUE APRESENTE FALHAS DE FUNCIONAMENTO EM CONDIÇÕES NORMAIS DE USO.

EXCETO CONFORME INDICADO ACIMA, A HP NÃO SE RESPONSABILIZA DE FORMA ALGUMA POR DANOS CAUSADOS PELO PRODUTO NEM PELO NÃO FUNCIONAMENTO DO PRODUTO, INCLUINDO PERDAS DE LUCRO OU DE ECONOMIAS, INTERRUPÇÃO DE NEGÓCIOS, PERDA DE DADOS, PERDA DE RECEITA, PERDA DE UTILIZAÇÃO OU QUALQUER OUTRA PERDA COMERCIAL OU ECONÔMICA OU DANOS ESPECIAIS, INCIDENTAIS OU CONSEQÜENCIAIS. A HP NÃO SE RESPONSABILIZA POR NENHUMA REIVINDICAÇÃO FEITA POR TERCEIROS NEM POR VOCÊ EM NOME DE TERCEIROS.

A LIMITAÇÃO DE RESPONSABILIDADE APLICA-SE A SITUAÇÕES NAS QUAIS OS DANOS SÃO INVESTIGADOS, OU UMA REIVINDICAÇÃO É FEITA, DE ACORDO COM ESTA GARANTIA LIMITADA, OU COMO UMA REIVINDICAÇÃO ILÍCITA (INCLUINDO NEGLIGÊNCIA E RESPONSABILIDADE ESTRITA DO PRODUTO), UMA REIVINDICAÇÃO DE CONTRATO OU QUALQUER OUTRA REIVINDICAÇÃO. A LIMITAÇÃO DE RESPONSABILIDADE NÃO PODE SER RENUNCIADA OU CORRIGIDA POR NENHUMA PESSOA. ESTA LIMITAÇÃO DE RESPONSABILIDADE ESTARÁ EM VIGOR MESMO QUE VOCÊ TENHA AVISADO A HP OU UM REPRESENTANTE AUTORIZADO DA HP SOBRE A POSSIBILIDADE DE OCORRÊNCIA DESSES DANOS OU QUE ESSA POSSIBILIDADE FOSSE RAZOAVELMENTE PREVISÍVEL. ENTRETANTO, ELA NÃO SE APLICARÁ A REIVINDICAÇÕES REFERENTES A DANOS FÍSICOS.

ESTA GARANTIA LIMITADA CONCEDE DIREITOS LEGAIS ESPECÍFICOS. ALGUNS OUTROS DIREITOS PODEM VARIAR CONFORME O ESTADO OU PAÍS. É ACONSELHÁVEL CONSULTAR AS LEIS ESTADUAIS OU NACIONAIS APLICÁVEIS PARA DETERMINAR, NA ÍNTEGRA, QUAIS SÃO SEUS DIREITOS.

## Garantia limitada de opcionais

Os termos e condições da Garantia Limitada para a maioria dos opcionais da marca HP (opcionais da HP) estão definidos na Garantia Limitada aplicável ao opcional da HP e estão incluídos na embalagem do produto do opcional da HP. Se o opcional da HP estiver instalado em um Produto de Hardware da HP, a HP poderá fornecer serviço de garantia para o período especificado nos documentos de garantia (Período de Garantia Limitada de Opcionais da HP) fornecido com o opcional da HP ou para o restante do período de garantia do Produto de Hardware da HP em que o opcional da HP esteja sendo instalado, o que for mais longo, exceto se estipulado de outra forma na seção **Período de garantia limitada**. Em todos os casos, o período de garantia do opcional da HP não será superior a três (3) anos a partir da data de aquisição. O Período de Garantia Limitada do opcional da HP começa na data da compra da HP ou de um de seus revendedores autorizados. O recibo de venda ou de entrega, exibindo a data da compra do opcional da HP, comprova a data de início do período de garantia. Para obter mais detalhes, consulte a Garantia Limitada do opcional da HP. Opcionais não fabricados pela HP são fornecidos como “NO ESTADO”. Entretanto, os fabricantes e fornecedores que não forem da HP poderão fornecer garantias diretamente a você.

## Responsabilidades do cliente

Para permitir que a HP forneça o melhor suporte e serviço possível durante o Período de Garantia Limitada, você deverá:

- Manter um ambiente próprio e adequado, e usar o Produto de Hardware da HP de acordo com as instruções fornecidas.
- Verificar configurações, carregar o firmware mais recente, instalar correções de software, executar diagnósticos e utilitários da HP e implementar procedimentos ou soluções temporárias fornecidas pela HP enquanto a HP prepara soluções permanentes.
- Permitir que a HP mantenha residente nos seus sistemas ou instalações certas ferramentas de diagnóstico e manutenção de sistemas e redes para facilitar o desempenho do suporte da garantia (coletivamente denominados “Ferramentas de Serviço Proprietárias”); as Ferramentas de Serviço Proprietárias são e permanecerão sendo propriedade única e exclusiva da HP. Além disso, você deverá:
  - usar as Ferramentas de Serviço Proprietárias apenas durante o período de garantia aplicável e somente conforme permitido pela HP;
  - instalar, manter e dar suporte às Ferramentas de Serviço Proprietárias, incluindo todas as atualizações e correções necessárias;
  - proporcionar conectividade remota por meio de linha de comunicação aprovada pela HP, se necessário;
  - ajudar a HP na execução das Ferramentas de Serviço Proprietárias;
  - usar o recurso de transferência de dados eletrônicos para informar a HP sobre eventos identificados pelo software;
  - adquirir hardware para conexão remota especificado pela HP para sistemas com serviço de diagnóstico remoto, se necessário;
  - devolver as Ferramentas de Serviço Proprietárias ou permitir à HP remover essas Ferramentas de Serviço Proprietárias após o término do suporte de garantia;
  - não vender, transferir, atribuir, penhorar ou de nenhuma forma obstruir ou transportar as Ferramentas de Serviço Proprietárias.

Em alguns casos, a HP poderá solicitar software adicional como drivers e agentes a serem carregados no seu sistema para aproveitar essas soluções e recursos de suporte.

- Usar soluções de suporte remoto da HP onde aplicável. A HP recomenda o uso das tecnologias de suporte disponíveis fornecidas pela HP. Se você optar por não implantar os recursos disponíveis de suporte remoto, poderá haver custos adicionais devido à necessidade cada vez maior desses recursos.
- Cooperar com a HP na tentativa de resolver o problema por telefone. Isso poderá envolver a execução de procedimentos de diagnóstico de rotina, instalação de atualizações ou correções de software adicionais, remoção de opcionais de terceiros e/ou substituição de opcionais.
- Fazer cópias periódicas de backup de arquivos, dados ou programas armazenados na unidade de disco rígido ou em outros dispositivos de armazenamento, como precaução contra possíveis falhas, alterações ou perdas. Antes de levar qualquer Produto de Hardware da HP para o suporte de garantia, faça backup de arquivos, dados e programas e remova todas as informações confidenciais, proprietárias ou pessoais.
- Manter um procedimento de reconstrução de arquivos, dados ou programas que sejam perdidos ou alterados e que não dependam do Produto de Hardware da HP coberto pelo suporte de garantia.
- Notificar a HP no caso de usar os Produtos de Hardware da HP em ambiente que represente riscos potenciais à saúde ou à segurança de funcionários da HP ou terceirizados. A HP poderá exigir que você mantenha esses produtos sob a supervisão da HP e poderá adiar o serviço de garantia até você solucionar esses riscos.
- Executar tarefas adicionais conforme definido em cada tipo de serviço de garantia indicado abaixo e qualquer outra ação que a HP possa normalmente solicitar para executar da melhor forma o suporte de garantia.

## Tipos de serviço de garantia de hardware

Adiante são indicados os tipos de serviços de garantia que podem ser aplicáveis ao Produto de Hardware da HP adquirido. Para obter mais detalhes, consulte a seção [Período de garantia limitada](#).

### Reparo pelo próprio cliente

Os produtos da HP são projetados com vários componentes CSR (Customer Self Repair, Reparo pelo próprio cliente) para reduzir o tempo de conserto e permitir maior flexibilidade na substituição de componentes defeituosos. Durante o período de diagnóstico, se a HP identificar que o reparo pode ser realizado com o uso de um componente CSR, a HP enviará esse componente diretamente a você para substituição. Existem duas categorias de componentes CSR:

- Componentes cujo reparo pelo próprio cliente é obrigatório. Se você solicitar à HP a substituição desses componentes, serão cobrados os custos de viagem e mão-de-obra do serviço.
- Componentes cujo reparo pelo próprio cliente é opcional. Esses componentes também são projetados para reparo pelo próprio cliente. Porém, se você solicitar que a HP os substitua, isso poderá ser feito sem custos adicionais de acordo com o tipo de serviço de garantia designado para o produto.

Com base na disponibilidade e onde as condições geográficas permitirem, os componentes CSR serão enviados para entrega no dia útil seguinte. Entregas no mesmo dia ou em quatro horas podem ser oferecidas com um custo adicional dependendo das condições geográficas. Se necessitar de assistência, entre em contato com o Centro de Suporte Técnico da HP e um técnico o ajudará por telefone. No material fornecido com o componente CSR de substituição, a HP especifica se o componente defeituoso deverá ser devolvido. Nos casos em que é necessário devolver à HP o componente defeituoso, você deve enviar o componente no prazo definido, normalmente cinco (5) dias úteis. O componente defeituoso deverá ser devolvido, juntamente com a documentação associada, na embalagem fornecida. Se o componente defeituoso não for devolvido, a HP poderá cobrar o componente de substituição. Com o reparo pelo próprio cliente, a HP arcará com todos os custos de embalagem e frete e determinará a transportadora a ser utilizada.

## Componentes apenas para serviço de garantia

A sua Garantia Limitada da HP pode incluir componentes apenas para serviço de garantia. Segundo os termos dos componentes apenas para serviço de garantia, a HP fornece os componentes para substituição gratuitamente. Se a HP executar o reparo, você será responsável pelos custos de mão-de-obra e de logística.

## Serviço de garantia avançada para substituição de unidades

A sua Garantia Limitada HP pode incluir um serviço de garantia avançada de substituição de unidades. Segundo os termos do serviço de garantia avançada de substituição de unidades, se o Produto de Hardware da HP for diagnosticado como defeituoso, a HP enviará diretamente a você uma unidade para substituição. Ao receber a unidade para substituição, você deverá devolver a unidade defeituosa à HP, na embalagem em que a unidade de substituição foi fornecida, no prazo definido, normalmente cinco (5) dias. A HP assumirá todos os custos de frete e seguro na devolução da unidade defeituosa à HP. Se a unidade defeituosa não for devolvida, a HP poderá cobrar a unidade de substituição.

## Serviço de garantia no local

A sua Garantia Limitada HP pode incluir um serviço de garantia no local. Segundo os termos do serviço no local, a HP pode, por seu critério exclusivo, determinar se é possível reparar o defeito:

- remotamente;
- com um componente CSR;
- com uma chamada de serviço no local da unidade defeituosa.

Se a HP determinar que uma chamada de serviço no local é necessária para o reparo do defeito, a chamada será programada durante o horário comercial padrão, a menos que definido de outra forma para o Produto de Hardware da HP adquirido. O horário comercial padrão normalmente é das 8 h às 17 h, de segunda a sexta-feira, mas poderá variar dependendo das atividades comerciais locais. Se o local da unidade defeituosa estiver fora da área de serviços habitual (normalmente 50 km), o tempo de resposta poderá ser maior ou poderá haver custos adicionais. Para localizar o provedor de serviço autorizado da HP mais próximo, consulte o site da HP em [www.hp.com/support](http://www.hp.com/support).

Para receber suporte no local, é necessário:

- haver um representante presente quando a HP fornecer serviços de garantia no local;
- notificar a HP no caso de os produtos serem utilizados em ambiente que represente riscos potenciais à saúde ou à segurança de funcionários da HP ou terceirizados;
- sujeito a esses requisitos razoáveis de segurança, proporcionar à HP acesso suficiente, livre e seguro, e utilização de todas as instalações, informações e sistemas considerados necessários pela HP para fornecer o suporte adequado;
- assegurar que todas as etiquetas dos fabricantes (como os números de série) estejam no lugar, acessíveis e legíveis;
- manter um ambiente consistente com as especificações do produto e com as configurações suportadas.

## Atualizações de serviço

A HP tem diversas coberturas adicionais de suporte e serviços para seu produto que podem ser adquiridas localmente. No entanto, alguns tipos de suporte e produtos relacionados podem não estar disponíveis em todos os países. Para obter informações sobre a disponibilidade de atualizações de serviço e o custo dessas atualizações, consulte o site da HP na Web em <http://www.hp.com/support>.

## Período da garantia limitada

O Período da Garantia Limitada para um Produto de Hardware da HP é um período especificado e fixo, que se inicia na data da compra. A data no recibo de venda é a data da compra, a não ser que a HP ou o revendedor informe por escrito em contrário.

Tabela 1: Produtos de servidores ProLiant e X86

Produtos	Período de garantia limitada e método de prestação de serviço <sup>1,2</sup>	Tempo de resposta <sup>3</sup>
HP server tc2120	1 ano para peças e atendimento em domicílio	Próximo dia útil
Server blades ProLiant BL e-Class <sup>4</sup>	1 ano apenas para peças	Próximo dia útil
Gabinetes e bandejas de interconexão da server blade ProLiant BL e-Class	3 anos para peças e atendimento em domicílio	Próximo dia útil
Server blades ProLiant BL30p e BL35p	Ano 1: peças e atendimento em domicílio Anos 2-3: somente peças	Peças: 1 a 5 dias úteis Mão-de-obra: Próximo dia útil
BladeSystem p-Class Server blades ProLiant p-Class (exceto BL30p, BL35p) Gabinete p-Class, interconexões <sup>5</sup> , gabinetes de energia, distribuição de energia, estações de diagnóstico	3 anos para peças e atendimento em domicílio  3 anos para peças e atendimento em domicílio	Próximo dia útil  Próximo dia útil
BladeSystem c-Class Server blades ProLiant c-Class Gabinete c-Class Interconexões <sup>5</sup> c-Class	3 anos para peças e atendimento em domicílio 3 anos para peças e atendimento em domicílio 1 ano para peças e atendimento em domicílio	Próximo dia útil Próximo dia útil Próximo dia útil
Clusters <sup>6</sup> fornecidos com o ProLiant CL380	3 anos para peças e atendimento em domicílio	Próximo dia útil
Servidores ProLiant DL140	1 ano apenas para peças	1 a 5 dias úteis
Servidores ProLiant DL140 G3	1 ano para peças e atendimento em domicílio	Próximo dia útil
Servidores ProLiant DL145 G1, G2	1 ano apenas para peças	1 a 5 dias úteis
Servidores ProLiant DL145 G3	1 ano para peças e atendimento em domicílio	Próximo dia útil
Servidores ProLiant DL320	Ano 1: peças e atendimento em domicílio Anos 2-3: somente peças	Peças: 1 a 5 dias úteis Mão-de-obra: Próximo dia útil
Servidores ProLiant ML110	1 ano para peças e atendimento em domicílio	Próximo dia útil
Servidores ProLiant ML115	1 ano para peças e atendimento em domicílio	Próximo dia útil
Servidores ProLiant ML150	1 ano para peças e atendimento em domicílio	Próximo dia útil
Servidores ProLiant ML310	1 ano para peças e atendimento em domicílio	Próximo dia útil
Servidores ProLiant ML330 G2, G3	1 ano para peças e atendimento em domicílio	Próximo dia útil
Todos os outros modelos ProLiant	3 anos para peças e atendimento em domicílio	Próximo dia útil

<sup>1</sup>O serviço de garantia indicado nesta tabela reflete as ofertas de garantia de nível básico. Aprimoramentos da garantia básica podem ter sido incluídos com o seu Produto de Hardware da HP. Para obter informações atualizadas sobre a garantia, entre em contato com o escritório de vendas da HP mais próximo.

<sup>2</sup>As unidades de disco rígido ATA e SATA têm um período máximo de garantia de um (1) ano, independentemente do período de garantia do sistema em que estão instaladas.



<sup>3</sup>Os tempos de resposta têm como base dias úteis e horários comerciais locais padrão. Exceto se estipulado de outra forma, todas as respostas são medidas a partir do momento em que o cliente entra em contato, até a HP estabelecer um prazo aceito pelas duas partes para a prestação dos serviços de suporte ou até a HP iniciar o fornecimento de suporte ou diagnóstico remoto. O tempo de resposta tem como base os esforços considerados razoáveis do ponto de vista comercial. Em alguns países e sob determinadas restrições dos fornecedores, o tempo de resposta poderá variar. Se o local em que você se encontra estiver fora da área de serviços habitual, o tempo de resposta poderá ser maior ou poderá haver algum encargo adicional. Entre em contato com o serviço de atendimento da HP local para obter informações sobre a disponibilidade do tempo de resposta em sua área.

<sup>4</sup>As server blades ProLiant BL e-Class não têm nesta garantia atributos do gabinete da server blade.

<sup>5</sup>Interconexões incluem módulos e switches Pass-thru. Os switches da HP têm um período máximo de garantia de um (1) ano, independentemente do período de garantia do sistema em que estão instalados. Opcionais não fabricados pela HP são fornecidos como "NO ESTADO". Entretanto, os fabricantes e fornecedores que não forem da HP poderão fornecer garantias diretamente a você. Os switches HP Storage Fibre Channel têm um período máximo de garantia de um (1) ano, independentemente do período de garantia do sistema em que estão instaladas. Consulte a garantia de produtos HP Storage no site da HP em <http://h18006.www1.hp.com/products/storageworks/warranty.html>.

<sup>6</sup>Outros clusters ProLiant assumem os atributos de garantia de seus componentes.

Tabela 2: Opcionais de servidores ProLiant e X86<sup>1</sup>

Produtos	Período de garantia limitada e método de prestação de serviço <sup>2</sup>	Tempo de resposta <sup>3</sup>
Baterias	1 ano apenas para peças	1 a 5 dias úteis
Cabos	1 ano apenas para peças	1 a 5 dias úteis
Gabinetes de unidade de disco	3 anos apenas para peças	1 a 5 dias úteis
Unidades de disco rígido (ATA, PATA, SATA)*	1 ano apenas para peças	1 a 5 dias úteis
Unidades de disco rígido (SCSI, SAS)	3 anos apenas para peças	1 a 5 dias úteis
Adaptadores de barramento host	1 ano apenas para peças	1 a 5 dias úteis
Memória	1 ano apenas para peças	1 a 5 dias úteis
Modems	1 ano apenas para peças	1 a 5 dias úteis
Modular Cooling Systems (MCS)	1 ano apenas para peças	1 a 5 dias úteis
Adaptadores de rede (NIC)	1 ano apenas para peças	1 a 5 dias úteis
Unidades ópticas	3 anos apenas para peças	1 a 5 dias úteis
Proteção e gerenciamento de energia (no-break, inclusive baterias de no-break)	Ano 1: peças e atendimento em domicílio Anos 2-3: somente peças	Peças: 1 a 5 dias úteis Mão-de-obra: Próximo dia útil
Processadores	3 anos apenas para peças	1 a 5 dias úteis
Gabinetes e acessórios de gabinete	3 anos apenas para peças	1 a 5 dias úteis
Placas do Remote Insight Lights Out Edition II	1 ano apenas para peças	1 a 5 dias úteis
Controladores do array de armazenamento	3 anos apenas para peças	1 a 5 dias úteis

<sup>1</sup>A Tabela 2 descreve os produtos opcionais apenas dos servidores ProLiant e X86. Os termos da garantia para outros opcionais disponíveis na HP estão especificados na Garantia Limitada fornecida com esses opcionais. Consulte a garantia de produtos HP Storage no site da HP em <http://h18006.www1.hp.com/products/storageworks/warranty.html>.

<sup>2</sup>O serviço de garantia indicado nesta tabela reflete as ofertas de garantia de nível básico. Aprimoramentos na garantia básica podem ter sido incluídos com o seu Produto de Hardware da HP; para obter informações atualizadas sobre a garantia, entre em contato com o escritório de vendas da HP mais próximo.

<sup>3</sup>Os tempos de resposta têm como base dias úteis e horários comerciais locais padrão. Exceto se estipulado de outra forma, todas as respostas são medidas a partir do momento em que o cliente entra em contato, até a HP estabelecer um prazo aceito pelas duas partes para a prestação dos serviços de suporte ou até a HP iniciar o fornecimento de suporte ou diagnóstico remoto. O tempo de resposta tem como base os esforços considerados razoáveis do ponto de vista comercial. Em alguns países e sob determinadas restrições dos fornecedores, o tempo de resposta poderá variar. Se o local em que você se encontra estiver fora da área de serviços habitual, o tempo de resposta poderá ser maior ou poderá haver algum encargo adicional. Entre em contato com o serviço de atendimento da HP local para obter informações sobre a disponibilidade do tempo de resposta em sua área.

\* Esses opcionais têm um período máximo de garantia de um (1) ano, independentemente do período de garantia do sistema em que estão instalados.

Tabela 3: Produtos HP Storage

Produtos	Período de garantia limitada e método de prestação de serviço	Tempo de resposta
Produtos HP Storage (incluindo, entre outros, array de disco, NAS, AIT, DLT, DAT, MSA)	<a href="http://h18006.www1.hp.com/products/storageworks/warranty.html">http://h18006.www1.hp.com/products/storageworks/warranty.html</a>	

Tabela 4: Produtos de software

Produtos	Suporte técnico	Tempo de resposta <sup>1</sup>
Software com a marca HP	Suporte por 90 dias para configuração inicial	Horário comercial padrão
Software com a marca de terceiros instalado pela HP ou adquirido da HP	Suporte por 90 dias para configuração inicial	Horário comercial padrão
Disco de distribuição do software <sup>2</sup>	90 dias para substituição em decorrência de disco com defeito	5 dias úteis

<sup>1</sup> Os tempos de resposta têm como base dias úteis e horários comerciais locais padrão. Exceto se estipulado de outra forma, todas as respostas são medidas a partir do momento em que o cliente entra em contato, até a HP estabelecer um prazo aceito pelas duas partes para a prestação dos serviços de suporte ou até a HP iniciar o fornecimento de suporte ou diagnóstico remoto. O tempo de resposta tem como base os esforços considerados razoáveis do ponto de vista comercial. Em alguns países e sob determinadas restrições dos fornecedores, o tempo de resposta poderá variar. Se o local em que você se encontra estiver fora da área de serviços habitual, o tempo de resposta poderá ser maior ou poderá haver algum encargo adicional. Entre em contato com o serviço de atendimento da HP local para obter informações sobre a disponibilidade do tempo de resposta em sua área.

<sup>2</sup>Disco de Distribuição do Software: Material usado para distribuir software com a marca HP ou software de terceiros instalados pela ou adquiridos na HP (isto é, CD, disquete ou fita).

## Garantia limitada do software

COM EXCEÇÃO DO APRESENTADO NA LICENÇA DE USUÁRIO FINAL DO SOFTWARE OU NO CONTRATO DE LICENÇA DE PROGRAMA APLICÁVEL OU SE DETERMINADO DE OUTRA FORMA PELA LEGISLAÇÃO LOCAL, OS PRODUTOS DE SOFTWARE, INCLUINDO QUALQUER PRODUTO DE SOFTWARE, FREWARE (conforme definido adiante) OU SISTEMA OPERACIONAL PREVIAMENTE INSTALADO PELA HP, SÃO FORNECIDOS “NO ESTADO” E COM TODAS AS FALHAS E A HP, POR MEIO DESTE DOCUMENTO, ISENTA-SE DE TODAS AS OUTRAS GARANTIAS E CONDIÇÕES EXPRESSAS, IMPLÍCITAS OU ESTATUTÁRIAS, INCLUINDO, ENTRE OUTRAS, GARANTIAS DE TÍTULO E NÃO-VIOLAÇÃO, QUALQUER GARANTIA IMPLÍCITA, RESPONSABILIDADE OU CONDIÇÃO DE COMERCIALIZAÇÃO, DE ADEQUAÇÃO A UMA FINALIDADE ESPECÍFICA E DE INEXISTÊNCIA DE VÍRUS. Alguns estados ou jurisdições não permitem a exclusão de garantias implícitas ou limitações da duração de garantias implícitas e, portanto, a isenção acima pode não se aplicar inteiramente ao seu caso. NA EXTENSÃO MÁXIMA PERMITIDA PELA LEGISLAÇÃO APLICÁVEL, EM NENHUMA CIRCUNSTÂNCIA A HP OU SEUS FORNECEDORES SERÃO RESPONSÁVEIS POR DANOS ESPECIAIS, INCIDENTAIS, INDIRETOS OU CONSEQÜENCIAIS (INCLUINDO, ENTRE OUTROS, DANOS POR PERDA DE LUCROS OU DE INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS OU DE OUTRAS INFORMAÇÕES, INTERRUPÇÃO DE NEGÓCIOS, DANOS FÍSICOS, PERDA DE PRIVACIDADE RESULTANTE OU DE ALGUMA MANEIRA RELACIONADA AO USO OU À INCAPACIDADE DE USO DO PRODUTO DE SOFTWARE, AINDA QUE A HP OU QUALQUER FORNECEDOR TENHAM SIDO AVISADOS DA POSSIBILIDADE DESSES DANOS E QUE A SOLUÇÃO FALHE QUANTO À SUA FINALIDADE ESSENCIAL. Alguns estados ou jurisdições não permitem a exclusão ou a limitação de danos incidentais ou conseqüenciais e, portanto, a limitação acima pode não se aplicar a você.

As obrigações de garantia exclusivas da HP com relação ao software distribuído por ela com a marca HP estão estabelecidas no contrato de licença do usuário final ou no contrato de licença fornecido com o software. Se o disco removível no qual a HP distribui o software de fato apresentar defeitos na matéria-prima ou de fabricação durante o período de (90) dias a partir da data de compra, a única solução será devolver o disco removível à HP para substituição. Para mídias de fita removível, consulte o seguinte site na Web:

<http://h20000.www2.hp.com/bizsupport/TechSupport/Document.jsp?objectID=lpg50101>

Entrar em contato com fabricantes ou fornecedores que não sejam a HP no que diz respeito a suporte de garantia é responsabilidade sua.

## Sistemas operacionais e aplicativos freeware

A HP não oferece suporte a software fornecido com licença pública por terceiros, incluindo sistemas operacionais ou aplicativos ("Freeware"). O suporte ao Freeware que acompanha os Produtos de Hardware da HP é oferecido pelo fornecedor do Freeware. Consulte a declaração de suporte a sistema operacional Freeware ou outro aplicativo Freeware que acompanha o Produto de Hardware da HP.

## Suporte à configuração inicial

O suporte eletrônico ou por telefone da HP para a configuração inicial está disponível por noventa (90) dias a partir da data da compra. Consulte [Contato com a HP](#) para obter recursos on-line e suporte por telefone.

O suporte inclui:

- respostas a perguntas sobre instalação (instruções, passos iniciais e pré-requisitos);
- instalação e configuração do software e de opcionais fornecidos ou adquiridos com os Produtos de Hardware da HP (instruções e passos iniciais);
- interpretação de mensagens de erro do sistema;
- identificação de problemas de sistema;
- obtenção de informações ou atualizações do pacote de suporte para software adquirido da HP ou fornecido com Produtos de Hardware da HP.

O suporte NÃO inclui assistência para:

- geração ou diagnóstico de programas ou códigos-fonte gerados pelo usuário;
- instalação de produtos não fabricados pela HP;
- otimização do sistema, personalização e configuração de rede.

## Contato com a HP

Se o produto apresentar falhas durante o Período de Garantia Limitada e as sugestões contidas na documentação do produto não solucionarem o problema, você poderá obter suporte da seguinte forma:

- Para encontrar o provedor de suporte da HP mais próximo, consulte: <http://www.hp.com/support>
- Entre em contato com o provedor de suporte da HP e verifique se está de posse das seguintes informações antes de ligar:
  - número de série do produto e nome e código do modelo;
  - mensagens de erro aplicáveis;
  - opcionais complementares;
  - sistema operacional;
  - hardware ou software de terceiros;
  - perguntas detalhadas.