

HP StorageWorks Division (SWD)

Garantia e Assistência Técnica Globais Limitadas

Português

321708-609

Novembro 2008

Garantia e Assistência Técnica Globais Limitadas

Essa garantia limitada cobre os produtos aqui especificados, adquiridos após 17 de novembro de 2008.

ESTA DECLARAÇÃO DE GARANTIA E ASSISTÊNCIA TÉCNICA GLOBAIS LIMITADAS TRAZ INFORMAÇÕES IMPORTANTES SOBRE A NATUREZA E O ESCOPO DA GARANTIA LIMITADA EXPRESSA FORNECIDA PARA O PRODUTO DA HP, ALÉM DE DETERMINADAS ISENÇÕES E LIMITAÇÕES DE RESPONSABILIDADE POR PARTE DA HP QUE PODEM TER EFEITO SOBRE OS SEUS DIREITOS. PORTANTO, É BASTANTE ACONSELHÁVEL A LEITURA CUIDADOSA DA DECLARAÇÃO DE GARANTIA E ASSISTÊNCIA TÉCNICA GLOBAIS LIMITADAS ANTES DA UTILIZAÇÃO DO PRODUTO HP. A UTILIZAÇÃO DO PRODUTO HP É CONSIDERADA COMO A ACEITAÇÃO DOS TERMOS E DAS CONDIÇÕES ESTABELECIDAS NA DECLARAÇÃO DE GARANTIA E ASSISTÊNCIA TÉCNICA GLOBAIS LIMITADAS.

Garantia Limitada de hardware

Termos Gerais

Esta Garantia Limitada de Hardware da HP oferece ao cliente os direitos expressos de Garantia Limitada. Além disto, o cliente talvez tenha outros direitos determinados por leis locais ou por contrato escrito especial com a HP.

A HP NÃO OUTORGA QUALQUER OUTRO TIPO DE GARANTIA OU CONDIÇÃO, SEJA POR ESCRITO OU VERBAL, E A HP EXPRESSAMENTE SE ISENTA DE QUAISQUER GARANTIAS E CONDIÇÕES NÃO ESPECIFICADAS NESTA GARANTIA LIMITADA. NA MEDIDA DO PERMITIDO PELA LEGISLAÇÃO LOCAL DE JURISDIÇÕES FORA DOS ESTADOS UNIDOS, A HP ISENTA-SE DE TODAS AS GARANTIAS OU CONDIÇÕES IMPLÍCITAS, INCLUINDO QUAISQUER GARANTIAS IMPLÍCITAS OU CONDIÇÕES DE COMERCIALIZIDADE, QUALIDADE COMERCIAL E ADEQUAÇÃO A UM PROPÓSITO ESPECÍFICO. PARA TODAS AS TRANSAÇÕES QUE OCORRAM NOS ESTADOS UNIDOS, QUALQUER GARANTIA IMPLÍCITA OU CONDIÇÃO DE COMERCIALIZIDADE, QUALIDADE SATISFATÓRIA OU ADEQUAÇÃO A UM PROPÓSITO ESPECÍFICO ESTÁ LIMITADA AO PRAZO DE DURAÇÃO DA GARANTIA EXPRESSA ESTABELECIDACIMA. ALGUNS ESTADOS OU PAÍSES NÃO PERMITEM LIMITAR A DURAÇÃO DE GARANTIAS IMPLÍCITAS NEM PERMITEM EXCLUIR OU LIMITAR DANOS INCIDENTAIS OU CONSEQUENCIAIS AOS PRODUTOS DO CONSUMIDOR. EM TAIS ESTADOS OU PAÍSES, ALGUMAS EXCLUSÕES OU LIMITAÇÕES DESTA GARANTIA LIMITADA TALVEZ NÃO SE APLIQUEM AO SEU CASO.

PARA TRANSAÇÕES NA AUSTRÁLIA E NOVA ZELÂNDIA, AS CONDIÇÕES DA GARANTIA LIMITADA DESTA DECLARAÇÃO, EXCETO QUANDO NÃO PERMITIDO POR LEI, NÃO EXCLUEM, RESTRINGEM NEM MODIFICAM, MAS COMPLEMENTAM, OS DIREITOS LEGAIS OBRIGATÓRIOS APLICÁVEIS À VENDA DESTE PRODUTO A VOCÊ.

OS TERMOS DA GARANTIA LIMITADA CONTIDA NESTA DECLARAÇÃO, EXCETO QUANDO NÃO PERMITIDO POR LEI, NÃO EXCLUEM, RESTRINGEM NEM MODIFICAM, MAS COMPLEMENTAM, OS DIREITOS LEGAIS OBRIGATÓRIOS QUE SE APLICAM À VENDA DESTE PRODUTO A VOCÊ.

Esta Garantia Limitada aplica-se a todos os países e pode ser aplicada em qualquer país ou região em que a HP ou as respectivas assistências técnicas autorizadas ofereçam serviços de garantia para o mesmo número do modelo do produto sujeito aos termos e condições definidas nesta Garantia Limitada.

De acordo com o programa de Garantia Limitada da HP, os produtos adquiridos em um país/região podem ser transferidos para outro país/região, onde a HP ou as respectivas assistências técnicas autorizadas ofereçam serviço de garantia para o mesmo número do modelo do produto, sem invalidar a garantia. Os termos da garantia, a disponibilidade e tempos de resposta do serviço podem variar de um país/região para outro país/região. O tempo de resposta padrão do serviço de garantia está sujeito a alterações conforme a disponibilidade de peças no local. O prestador de serviços autorizados da HP local poderá fornecer detalhes.

A HP não se responsabiliza por tarifas ou impostos decorrentes da transferência dos produtos. A transferência dos produtos estará sujeita aos controles de exportação dos Estados Unidos ou de outros governos.

Esta Garantia Limitada aplica-se apenas aos produtos de hardware das marcas HP e Compaq (coletivamente citados nesta Garantia Limitada como "Produtos de Hardware da HP") vendidos ou arrendados, juntamente com esta Garantia Limitada, pela Hewlett-Packard Company, suas sucursais, suas afiliadas, seus revendedores autorizados ou seus distribuidores locais em todo o mundo (coletivamente citados nesta Garantia Limitada como "HP"). O termo "Produto de Hardware da HP" limita-se aos componentes de hardware e ao firmware necessário. O termo "Produto de Hardware da HP" NÃO inclui aplicativos e programas de software nem produtos que não sejam da HP e periféricos que não sejam da marca HP. Todos os produtos de terceiros e periféricos de outras marcas externos aos Produtos de Hardware da HP — como subsistemas externos de armazenamento, monitores, impressoras e outros periféricos — são fornecidos "NO ESTADO", sem garantia da HP. No entanto, os demais fabricantes, fornecedores ou distribuidores podem oferecer suas próprias garantias diretamente ao cliente.

A HP garante que, em condições normais de utilização, os Produtos de Hardware da HP adquiridos ou arrendados da HP não apresentam defeitos de material ou de acabamento durante o Período da Garantia Limitada. O Período da Garantia Limitada tem início na data da compra ou arrendamento da HP ou na data em que a HP concluir a instalação. Os recibos de venda ou entrega datados, indicando a data da aquisição ou do arrendamento do produto, comprovam a data da aquisição ou do arrendamento. Um comprovante de aquisição ou de arrendamento pode ser exigido como condição para que exista direito ao serviço de garantia. Se for necessário reparar o Produto de Hardware da HP durante o Período da Garantia Limitada, o cliente terá direito ao serviço de garantia de hardware conforme os termos e as condições deste documento.

Salvo indicação em contrário e na medida do permitido pela legislação local, novos Produtos de Hardware da HP podem ser fabricados com novos materiais ou combinando materiais novos com materiais usados que sejam equivalentes aos novos em desempenho e confiabilidade. A HP pode reparar ou substituir Produtos de Hardware da HP utilizando (a) peças ou produtos novos, bem como peças ou produtos usados equivalentes aos novos em desempenho e confiabilidade; ou (b) produtos equivalentes a um produto original que não seja mais fabricado. A garantia das peças de reposição quanto a defeitos no material ou no acabamento é aplicável por noventa (90) dias ou durante o restante do Período da Garantia Limitada do Produto de Hardware da HP no qual forem substituídas ou no qual forem instaladas — o que ocorrer por último.

Durante o Período da Garantia Limitada, a HP reparará ou substituirá, a seu critério, qualquer componente com defeito. Todos os componentes ou produtos de hardware removidos de acordo com esta Garantia Limitada passam a ser propriedade da HP. Na hipótese improvável de o seu Produto de Hardware da HP apresentar falhas recorrentes, a HP, a seu exclusivo critério, pode optar por fornecer (a) uma unidade de substituição escolhida pela HP com desempenho igual ou equivalente ao do seu Produto de Hardware da HP ou (b) a restituição do valor de compra ou dos pagamentos de arrendamento feitos (sem os juros) em vez da substituição. Este é seu único recurso em relação aos produtos com defeito.

Exclusões

A HP NÃO GARANTE QUE A OPERAÇÃO DESTES PRODUTOS SERÁ ININTERRUPTA OU LIVRE DE ERROS. A HP NÃO SE RESPONSABILIZA POR DANOS DECORRENTES DO NÃO CUMPRIMENTO DAS INSTRUÇÕES INDICADAS PARA O PRODUTO DE HARDWARE DA HP.

Essa garantia limitada não se aplica a peças consumíveis ou descartáveis nem a produtos com número de série removido, danificado ou defeituoso (a) resultante de acidente, uso inadequado, irregularidade, contaminação, manutenção ou calibração inadequada, ou outras causas externas; (b) ao operar fora dos parâmetros de uso declarados na documentação do usuário fornecida juntamente com o produto; (c) ao utilizar software, interface, peças ou materiais não fornecidos pela HP; (d) preparação ou manutenção inadequada do local; (e) infecção de vírus; (f) perda ou dano em trânsito; ou (g) pela modificação ou revisão de algum funcionário que não trabalha na (i) HP, (ii) um provedor de serviço autorizado da HP, ou (iii) sua própria instalação de peças aprovadas pela HP, se estiverem disponíveis para seu produto no país ou região de serviço.

A HP NÃO SE RESPONSABILIZA POR DANOS OU PERDAS DE QUALQUER PROGRAMAS, DADOS OU UNIDADES DE ARMAZENAMENTO REMOVÍVEIS. A HP NÃO SE RESPONSABILIZA PELA RECUPERAÇÃO OU REINSTALAÇÃO DE QUALQUER PROGRAMAS OU DADOS QUE NÃO CORRESPONDAM AO SOFTWARE INSTALADO PELA HP NA OCASIÃO DA FABRICAÇÃO DO PRODUTO.

A HP não é responsável por nenhum problema de interoperabilidade ou compatibilidade que possa surgir (1) ao usar produtos, software ou opções incompatíveis com a HP; (2) ao usar configurações incompatíveis com a HP; (3) se as peças destinadas a um sistema forem instaladas em outro sistema como modelo diferente.

Recurso exclusivo

NA MEDIDA DO PERMITIDO PELA LEGISLAÇÃO LOCAL APLICÁVEL, ESTES TERMOS E CONDIÇÕES CONSTITUEM O CONTRATO DE GARANTIA COMPLETO E EXCLUSIVO, ENTRE VOCÊ E A HP, RELACIONADO AO PRODUTO DA HP ADQUIRIDO OU ARRENDADO. ESTES TERMOS E CONDIÇÕES SOBREPÕEM-SE A QUALQUER CONTRATOS OU EXPOSIÇÕES ANTERIORES — INCLUINDO EXPOSIÇÕES FEITAS NA DOCUMENTAÇÃO DE VENDAS DA HP OU NOTIFICAÇÕES FORNECIDAS PELA HP OU POR UM AGENTE OU FUNCIONÁRIO DA HP — QUE POSSAM TER SIDO FEITAS EM ASSOCIAÇÃO À SUA COMPRA OU ARRENDAMENTO DO PRODUTO DE HARDWARE DA HP. Nenhuma alteração das condições desta Garantia Limitada é válida, a não ser por escrito e assinada por um representante autorizado da HP.

Limitação de responsabilidade

SE O SEU PRODUTO DE HARDWARE DA HP NÃO FUNCIONAR COMO GARANTIDO ACIMA, A RESPONSABILIDADE MÁXIMA DA HP, DE ACORDO COM ESTA GARANTIA LIMITADA, LIMITA-SE EXPRESSAMENTE AO PREÇO PAGO PELO PRODUTO OU AO CUSTO DE REPARO OU SUBSTITUIÇÃO DE QUALQUER COMPONENTE DE HARDWARE QUE NÃO FUNCIONE CORRETAMENTE EM CONDIÇÕES NORMAIS DE USO, O QUE FOR MENOR.

EXCETO DO MODO INDICADO ACIMA, EM NENHUMA CIRCUNSTÂNCIA A HP SERÁ RESPONSABILIZADA POR QUAISQUER DANOS CAUSADOS PELO PRODUTO OU POR FALHAS DE DESEMPENHO DO PRODUTO, INCLUINDO LUCROS CESSANTES OU PERDAS DE RESERVAS, INTERRUÇÃO DE NEGÓCIOS, PERDA DE DADOS, PERDA DE RECEITA, PERDA DE USO OU POR QUALQUER OUTRA PERDA COMERCIAL OU ECONÔMICA DE QUALQUER TIPO, OU DANOS ESPECIAIS, INCIDENTAIS OU CONSEQUENCIAIS. A HP NÃO SERÁ RESPONSABILIZADA POR QUAISQUER REIVINDICAÇÕES APRESENTADAS POR TERCEIROS OU APRESENTADAS PELO CLIENTE A TERCEIROS.

ESTA LIMITAÇÃO DE RESPONSABILIDADE APLICA-SE NA OCORRÊNCIA DE DANOS PROVOCADOS OU DA APRESENTAÇÃO DE UMA REIVINDICAÇÃO — SEJA NOS TERMOS DESTA GARANTIA LIMITADA, SEJA COMO REIVINDICAÇÃO DE DANOS (O QUE INCLUI NEGLIGÊNCIA E RESPONSABILIDADE RESTRITA SOBRE O PRODUTO) —, UMA REIVINDICAÇÃO CONTRATUAL OU DE QUALQUER OUTRO TIPO. ESTA LIMITAÇÃO DE RESPONSABILIDADE NÃO ADMITE RENÚNCIA OU EMENDA POR QUALQUER DAS PARTES. ESTA LIMITAÇÃO DE RESPONSABILIDADE VIGORARÁ MESMO QUE A POSSIBILIDADE DE TAIS DANOS TENHA SIDO COMUNICADA À HP OU A ALGUM REPRESENTANTE AUTORIZADO DA HP OU MESMO SE TAIS POSSIBILIDADES FOREM RAZOAVELMENTE PREVISÍVEIS. PORÉM, NÃO SERÁ APLICÁVEL A REIVINDICAÇÕES RELATIVAS A FERIMENTOS PESSOAIS.

ESTA GARANTIA LIMITADA CONCEDE DIREITOS LEGAIS ESPECÍFICOS. O CLIENTE TAMBÉM PODE TER OUTROS DIREITOS QUE VARIAM DE ACORDO COM O ESTADO OU O PAÍS. PARA VERIFICAÇÃO DE TODOS OS SEUS DIREITOS, ACONSELHAMOS UMA CONSULTA À LEGISLAÇÃO APLICÁVEL AO ESTADO OU AO PAÍS.

Responsabilidades do cliente

Para que a HP possa oferecer a melhor assistência e o melhor serviço possível durante o período da Garantia Limitada, será necessário:

- Manter um ambiente apropriado e adequado e usar o Produto de Hardware da HP de acordo com as instruções fornecidas.
- Verificar configurações, carregar o firmware mais recente, instalar patches de software, executar diagnósticos e utilitários da HP e implementar procedimentos temporários ou soluções alternativas fornecidas pela HP enquanto esta trabalha para achar soluções permanentes.
- Permitir que a HP mantenha residentes determinados diagnósticos de rede, sistema e ferramentas de manutenção nos sistemas ou locais para facilitar o desempenho do suporte de garantia (coletivamente denominadas como “Ferramentas de Serviço de Uso Exclusivo”); As Ferramentas de Serviço de Uso Exclusivo são e permanecem como propriedade exclusiva da HP. Além disto, será necessário:
 - Usar as Ferramentas de Serviço de Uso Exclusivo somente durante o período de garantia aplicável e somente conforme permitido pela HP.
 - Instalar, manter e prestar assistência às Ferramentas de Serviço do Proprietário, incluindo quaisquer patches e atualizações necessárias.
 - Fornecer conexão remota por linhas de comunicação aprovadas pela HP, se necessário.
 - Ajudar a HP a executar as Ferramentas de Serviço de Uso Exclusivo.
 - Usar o recurso de transferência eletrônica de dados para informar a HP sobre ocorrências identificadas pelo software.
 - Adquirir um hardware de conexão remota especificado pela HP para sistemas com serviço de diagnóstico remoto, se necessário.
 - Devolver as Ferramentas de Serviço de Uso Exclusivo ou permitir que a HP as remova no final da garantia de assistência.
 - Não é permitido vender, transferir, ceder, penhorar ou, de qualquer forma, dificultar ou transferir a propriedade das Ferramentas de Serviço de Uso Exclusivo.
- Em alguns casos, a HP talvez exija que seja carregado no seu sistema software adicional como controladores e agentes para tirar o melhor proveito dessas soluções e recursos de assistência.
- Utilize as soluções de assistência remota quando necessário. É altamente recomendável utilizar as tecnologias de assistência disponíveis fornecidas pela HP. Se o cliente decidir não utilizar as funcionalidades de assistência remota, poderá incorrer em custos adicionais devido à maior necessidade de recursos de assistência.
- Coopere com a HP para tentar resolver o problema pelo telefone. Isto pode envolver a execução de procedimentos de diagnóstico de rotina, a instalação adicional de atualizações ou patches de software, a remoção de opções de terceiros e/ou a substituição de opções.

- Faça, periodicamente, cópias de segurança dos seus arquivos, dados ou dos programas armazenados no seu hardware ou de outros recursos armazenados, como precaução contra possíveis falhas, alterações ou perdas. Antes de devolver qualquer Produto de Hardware da HP à assistência de garantia, faça cópias de segurança dos arquivos, dados e programas e remova qualquer informação confidencial, pessoal ou de uso exclusivo.
- Mantenha um procedimento de reconstrução dos arquivos alterados ou perdidos, dos dados ou dos programas que não sejam dependentes dos Produtos de Hardware da HP que estejam sob a garantia de assistência.
- Notifique a HP se os Produtos de Hardware da HP estiverem sendo usados em um ambiente que ofereça risco potencial à saúde ou à segurança dos funcionários ou subcontratados da HP. A HP pode exigir que esses produtos fiquem sob sua supervisão e poderá adiar o serviço de garantia até o cliente encontrar uma solução para esses riscos.
- Cumpra as tarefas adicionais definidas por cada tipo de serviço de garantia relacionado abaixo ou quaisquer medidas que a HP possa solicitar para obter o melhor desempenho da assistência de garantia.

Tipos de serviço de garantia de hardware

Indicam-se abaixo os tipos de serviços garantia que podem ser aplicáveis ao Produto de Hardware da HP que você adquiriu. Para obter mais detalhes, consulte a seção Período de garantia limitada.

Reparação feita pelo próprio cliente

Os produtos da HP são criados com muitas peças CSR (Customer Self Repair – reparações feitas pelo usuário) para diminuir o tempo de reparação e permitir uma flexibilidade maior para fazer a reposição de peças defeituosas. Se, durante o período de diagnóstico, a HP determinar que a reparação pode ser concluída com a utilização de uma peça CSR, a HP enviará a peça diretamente ao cliente para reposição. Há duas categorias de peças CSR:

- Peças em que a reparação feita pelo próprio cliente é obrigatória. Caso você solicite que essas peças sejam trocadas pela HP, as despesas com os serviços de transporte e mão-de-obra correrão por sua conta.
- Peças em que a reparação feita pelo próprio cliente é opcional. Essas peças também foram criadas para que a reparação seja feita pelo próprio cliente. Contudo, se você solicitar que a HP troque as peças, isto será feito sem taxas adicionais de acordo com o tipo de serviço de garantia indicado para o seu produto.

Dependendo da disponibilidade e da localização geográfica, as peças serão enviadas para serem entregues no dia útil seguinte ao dia do envio. Entregas no mesmo dia ou em quatro horas podem ser feitas mediante despesa adicional, desde que seja geograficamente viável. Se precisar de assistência, você pode ligar para o Centro de Assistência Técnica da HP, onde um técnico o auxiliará por telefone. A HP especifica no material enviado com a peça de reposição CSR se a peça defeituosa deverá ser devolvida à HP. Nos casos em que seja necessário devolver a peça defeituosa à HP, isto deverá ser feito em um prazo determinado, normalmente de cinco (5) dias. A peça defeituosa deverá ser devolvida, com a documentação correspondente, na embalagem fornecida para envio. Se não devolver a peça com defeito, a HP poderá lhe cobrar a substituição. Com uma reparação feita pelo cliente, a HP cobrirá todos os custos de envio e devolução das peças e determinará o método de envio a ser utilizado.

Para sua conveniência, a HP oferece tabelas de consulta rápida de quais peças CSR estão disponíveis para o seu produto. Veja detalhes em <http://www.hp.com/go/csrrparts>.

Serviço de garantia apenas para peças

A Garantia Limitada da HP pode incluir um serviço de garantia apenas para peças. Nos termos do serviço apenas para peças, a HP substituirá as peças gratuitamente. Se a HP fizer o reparo, o custo de mão-de-obra e logística ficará a cargo do cliente.

Serviço de garantia de substituição antecipada de unidade

A Garantia Limitada da HP pode incluir um serviço de garantia com substituição antecipada. De acordo com os termos do serviço de garantia de substituição antecipada da unidade, a HP lhe enviará uma unidade de reposição diretamente se o Produto de Hardware da HP for diagnosticado como defeituoso. Ao receber a unidade de substituição, será solicitado que você devolva a unidade defeituosa à HP, na mesma embalagem da unidade de substituição, em um prazo determinado, geralmente de cinco (5) dias. Todos os custos de transporte e seguro para devolução da unidade defeituosa serão de responsabilidade da HP. Se não for devolvida, o custo da unidade de substituição poderá ser cobrado pela HP.

Serviço de garantia no local

A Garantia Limitada da HP pode incluir um serviço de garantia no local. Nos termos do serviço de garantia no local, a HP pode, a seu critério, determinar se um defeito pode ser reparado:

- Por assistência remota
- Pela utilização de peças CSR
- Por serviço de assistência no local onde estiver a unidade defeituosa

Se, em última análise, a HP determinar que um serviço de assistência técnica é necessário para reparar o defeito do Produto de Hardware da HP adquirido pelo cliente, a visita será agendada no horário de expediente, salvo estabelecido em contrário. O horário de expediente normal é das 8:00 às 17:00, de segunda a sexta-feira, mas pode variar de acordo com as práticas comerciais locais. Se o cliente estiver fora da área de atendimento normal (geralmente, 50 km), o tempo de resposta poderá ser maior ou poderá haver um custo adicional. Localize o prestador serviços autorizado pela HP mais próximo em <http://www.hp.com/support>.

Para receber assistência no local, você precisará:

- Ter um representante presente quando a HP oferecer serviços de garantia no local.
- Notificar a HP se os Produtos de Hardware da HP forem utilizados num ambiente que crie risco potencial à saúde ou à segurança dos funcionários ou subcontratados da HP.
- Com base em requisitos normais de segurança, permitir à HP o acesso e utilização adequados, livres e seguros a todas as instalações, informações e sistemas que a HP julgar necessário para oferecer a assistência adequada.
- Certificar-se de que as identificações dos fabricantes (como número de série) estejam no local apropriado, acessíveis e legíveis.
- Manter um ambiente compatível com as especificações dos produtos e as configurações indicadas.

Atualizações de serviço

A HP tem uma ampla cobertura de assistência e serviços adicionais para o seu produto, que pode ser adquirida localmente. Entretanto, alguns produtos de assistência e associados podem não estar disponíveis em todos os países. Veja informações sobre disponibilidade e custo das atualizações de serviços em <http://www.hp.com/support>.

Período de Garantia Limitada

O Período da Garantia Limitada de um Produto de Hardware da HP é um período fixo e especificado, que tem início na data da aquisição. A data indicada no recibo de venda é considerada como data da aquisição, exceto quando houver informação em contrário, por escrito, da HP ou do seu revendedor.

Tabela 1. Sistemas de armazenamento em disco

Descrição do produto	Período da Garantia Limitada ¹ , e Método de Prestação do Serviço ^{2, 3}	Disponibilidade e Tempo de Resposta ⁴
Sistema de armazenamento All-in-One AiO400	Três anos para troca de peças Um ano para mão-de-obra Um ano no local	Horário comercial normal Resposta no próximo dia útil
Sistemas de armazenamento All-in-One AiO600, AiO1200 e AiOSB600c	Três anos para troca de peças Três anos para mão-de-obra Três anos no local	Horário comercial normal Resposta no próximo dia útil
Subsistema de discos DS2120	Um ano para troca de peças Um ano para mão-de-obra Um ano no local	Horário comercial normal Resposta no próximo dia útil
Subsistema de discos DS2405	Dois anos para troca de peças Dois anos para mão-de-obra Dois anos no local	Horário comercial normal Tempo de resposta remota de quatro horas
Sistema de discos DS2500	Dois anos para troca de peças Dois anos para mão-de-obra Dois anos no local	(7x24) Tempo de resposta remoto de quatro horas
HP StorageWorks Enterprise File Services Clustered Gateway	Três anos para troca de peças Três anos para mão-de-obra Três anos no local	Horário comercial normal Resposta no próximo dia útil ⁵
Serviços de arquivos da cadeia virtual empresarial HP StorageWorks	Dois anos para troca de peças Dois anos para mão-de-obra Dois anos no local	Tempo de resposta remoto de quatro horas para hardware (24 horas por dia, 7 dias por semana) ⁵
Matriz de discos EVA 3000 e 5000 ⁶	Três anos para troca de peças Três anos para mão-de-obra Três anos no local	(7x24) Tempo de resposta remoto de quatro horas
Matriz de discos EVA 4000, 6000, 8000, 4100, 6100 e 8100 ⁶	Dois anos para troca de peças Dois anos para mão-de-obra Dois anos no local	(7x24) Tempo de resposta remoto de quatro horas
Pacotes inicializadores EVA4000, EVA4000 SAN	Um ano para troca de peças Um ano para mão-de-obra Um ano no local	Horário comercial normal Resposta no próximo dia útil
Matriz de disco EVA 4400	Dois anos para troca de peças Dois anos para mão-de-obra Dois anos no local	Horário comercial normal Resposta no próximo dia útil
Módulos de unidade Fibre Channel (FC) EVA ⁶	Dois anos para troca de peças Dois anos para mão-de-obra Dois anos no local	(7x24) Tempo de resposta remoto de quatro horas
HP Extreme Data Storage 9100	Três anos para troca de peças Um ano para mão-de-obra Um ano no local	Horário comercial normal Resposta no próximo dia útil ⁵
MSA20, 30, 50, 60, 70 e SFS20 ⁷	Três anos para troca de peças ⁸	Horário comercial normal Resposta no próximo dia útil
MSA500	Três anos para troca de peças Três anos para mão-de-obra Três anos no local	Horário comercial normal Resposta no próximo dia útil

Descrição do produto	Período da Garantia Limitada ¹ , e Método de Prestação do Serviço ^{2, 3}	Disponibilidade e Tempo de Resposta ⁴
MSA1000, 1500, 1510i	Três anos para troca de peças Um ano para mão-de-obra Um ano no local	Horário comercial normal Resposta no próximo dia útil
MSA2000 ⁷	Três anos para troca de peças ⁸	Horário comercial normal Resposta no próximo dia útil
NAS - 500s, S1000	Um ano para troca de peças Um ano para mão-de-obra Um ano no local	Horário comercial normal Resposta no próximo dia útil
Proliant Storage Servers DL320S, 1200s, 1500s, 2000s, 4000s, 9000s, b2000, b3000	Três anos para troca de peças Um ano para mão-de-obra Um ano no local	Horário comercial normal Resposta no próximo dia útil
Proliant Storage Servers DL580 G2, DL585, ML350 G4, ML350 G5, ML370 G4, DL380 G4, DL380 G5, DL380G5 DPSS	Três anos para troca de peças Três anos para mão-de-obra Três anos no local	Horário comercial normal Resposta no próximo dia útil
Proliant Storage Servers DL100 G1, DL100 G2, DL100 G2 DPSS, ML310, ML110, ML310G3 DPSS, DL160, DL185	Um ano para troca de peças Um ano para mão-de-obra Um ano no local	Horário comercial normal Resposta no próximo dia útil
Sistema de backup de disco removível interno e externo RDX160 e RDX320 ^{7, 9} Mídia RDX	Um ano para troca de peças ⁵	Horário comercial normal Resposta no próximo dia útil
Plataforma de serviços de virtualização SAN (SVSP, SAN Virtualization Services Platform) HP StorageWorks	Dois anos para troca de peças Dois anos para mão-de-obra Dois anos no local	(7x24) Tempo de resposta remoto de quatro horas
SVS200 ¹⁰	Um ano para troca de peças Um ano para mão-de-obra Um ano no local	Horário comercial normal Resposta no próximo dia útil
Matriz virtual 71xx e 74xx	Dois anos para troca de peças Dois anos para mão-de-obra Dois anos no local	Horário comercial normal Tempo de resposta remota de quatro horas
Matriz de discos XP ⁶	Dois anos para troca de peças Dois anos para mão-de-obra Dois anos no local	(7x24) disponibilidade/resposta de emergência para matrizes de discos XP

¹O Serviço de Garantia indicado nesta tabela corresponde ao nível básico de garantia. O seu Produto de Hardware da HP pode incluir melhorias em relação à garantia básica. Consulte em www.hp.com as especificações do produto para obter informações atualizadas sobre a garantia.

²Soluções remotas e reparação feita pelo próprio cliente (CSR) estão disponíveis para muitos produtos e podem ser obrigatórias no caso de alguns componentes. Consulte a documentação do produto ou veja em <http://www.hp.com/go/csrsupport> os detalhes da CSR de componentes.

³Os discos rígidos ATA e SATA têm garantia máxima de 1 (um) ano independentemente do período de garantia do sistema no qual eles estão instalados.

⁴Os tempos de resposta baseiam-se nos horários de expediente praticados no local. Salvo indicação em contrário, todos os tempos de resposta são contados do momento em que o cliente entra em contato até o momento em que a HP estabelece um horário mutuamente aceitável para a assistência ou inicia de fato a assistência ou o diagnóstico remoto. O tempo de resposta baseia-se em um esforço comercialmente razoável. Em alguns países e de acordo com determinadas restrições do fornecedor, o tempo de resposta pode variar. Se o cliente estiver fora da área de atendimento usual, o tempo de resposta poderá ser maior ou poderá haver um custo adicional. Entre em contato com a rede de serviço local da HP para obter informações sobre o tempo de resposta e a disponibilidade na sua região.

⁵Consulte seu representante de vendas para obter detalhes sobre os serviços incluídos no pacote deste produto.

⁶Vários produtos EVA e XP incluem instalação. Consulte seu representante de vendas para obter detalhes.

⁷Substituição antecipada da peça/unidade

⁸Assistência remota por telefone com substituição de peças cujo defeito seja confirmado nos testes de diagnóstico

⁹Um produto de fita de armazenamento incorporado a um servidor HP não adota os mesmos níveis básicos dos termos e condições de suporte de garantia que o servidor (por exemplo, não está incluído o suporte no local).

¹⁰A instalação pode estar incluída para produtos SVS200. Consulte seu representante de vendas para obter detalhes.

Tabela 2. Produtos de rede de armazenamento

Descrição do produto	Período da Garantia Limitada ¹ , e Método de Prestação do Serviço ²	Disponibilidade e Tempo de Resposta ³
Comutadores e diretores de malha e infra-estrutura	Um ano para troca de peças Um ano para mão-de-obra Um ano no local	Horário comercial normal Resposta no próximo dia útil
Adaptadores para Host BUS ⁴	Três anos para troca de peças ⁵	Horário comercial normal Resposta no próximo dia útil
Placas de interface de rede (NIC, Network Interface Cards) ⁴	Um ano para troca de peças ⁵	Horário comercial normal Resposta no próximo dia útil
HBA Dual-Channel Ultra 320 ⁴	Um ano para troca de peças ⁵	Horário comercial normal Resposta no próximo dia útil

¹O Serviço de Garantia indicado nesta tabela corresponde ao nível básico de garantia. O seu Produto de Hardware da HP pode incluir melhorias em relação à garantia básica. Consulte em www.hp.com as especificações do produto para obter informações atualizadas sobre a garantia.

²Soluções remotas e reparação feita pelo próprio cliente (CSR) estão disponíveis para muitos produtos e podem ser obrigatórias no caso de alguns componentes. Consulte a documentação do produto ou veja em <http://www.hp.com/go/csrsupport> os detalhes da CSR de componentes.

³Os tempos de resposta baseiam-se nos horários de expediente praticados no local. Salvo indicação em contrário, todos os tempos de resposta são contados do momento em que o cliente entra em contato até o momento em que a HP estabelece um horário mutuamente aceitável para a assistência ou inicia de fato a assistência ou o diagnóstico remoto. O tempo de resposta baseia-se em um esforço comercialmente razoável. Em alguns países e de acordo com determinadas restrições do fornecedor, o tempo de resposta pode variar. Se o cliente estiver fora da área de atendimento usual, o tempo de resposta poderá ser maior ou poderá haver um custo adicional. Entre em contato com a rede de serviço local da HP para obter informações sobre o tempo de resposta e a disponibilidade na sua região.

⁴Substituição antecipada da peça/unidade

⁵Assistência remota por telefone com substituição de peças cujo defeito seja confirmado nos testes de diagnóstico

Tabela 3. Produtos de fitas e fitas virtuais

Descrição do produto	Período da Garantia Limitada ¹ , e Método de Prestação do Serviço ²	Disponibilidade e Tempo de Resposta ³
Autoloaders de fita 1/8 e 1/8 G2 ⁴	Um ano para troca de peças ⁵	Horário comercial normal Resposta no próximo dia útil
Sistemas de backup D2D 110, 120, 130 e 2503i (iSCSI) ^{4, 6}	Um ano para troca de peças ⁵	Horário comercial normal Resposta no próximo dia útil
Sistemas de backup D2D da série 4000i/te ⁶	Um ano para troca de peças Um ano para mão-de-obra Um ano no local	Horário comercial normal Resposta no próximo dia útil
DAT 24 SCSI ^{4, 7}	Três anos para troca de peças ⁵	Horário comercial normal Resposta no próximo dia útil
DAT 24 USB ^{4, 7}	Um ano para troca de peças ⁵	Horário comercial normal Resposta no próximo dia útil
Unidades DAT 40, 72 e 160 ^{4, 7}	Três anos para troca de peças ⁵	Horário comercial normal Resposta no próximo dia útil
Autoloaders de fita DAT 72x10 1U ⁴	Um ano para troca de peças ⁵	Horário comercial normal Resposta no próximo dia útil
Unidades DLT, VS, DDS, SDLT e LTO/Ultrium ^{4, 7}	Três anos para troca de peças ⁵	Horário comercial normal Resposta no próximo dia útil
Biblioteca de fitas MSL2024 e MSL4048 ⁴	Um ano para troca de peças ⁵	Horário comercial normal Resposta no próximo dia útil
Fitoteca MSL8096	Um ano para troca de peças Um ano para mão-de-obra Um ano no local	Horário comercial normal Resposta no próximo dia útil

Descrição do produto	Período da Garantia Limitada ¹ , e Método de Prestação do Serviço ²	Disponibilidade e Tempo de Resposta ³
Aplicativo de gerenciamento principal SKM ⁴	Um ano para troca de peças ⁵	Horário comercial normal Resposta no próximo dia útil
Matriz de fitas 53004, 7	Três anos para troca de peças ⁵ Três anos para mão-de-obra Três anos no local	Horário comercial normal Resposta no próximo dia útil
Fitotecas: ESL-e, EML, MSL6000	Um ano para troca de peças Um ano para mão-de-obra Um ano no local	Horário comercial normal Resposta no próximo dia útil
Lâminas de fita Ultrium ⁴ , 7	Três anos para troca de peças ⁵	Horário comercial normal Resposta no próximo dia útil
EVA Gateway de fitoteca virtual da série VLS 3xx/12xxx	Um ano para troca de peças Um ano para mão-de-obra Um ano no local	Horário comercial normal Resposta no próximo dia útil
VLS 1000i ⁴	Um ano para troca de peças ⁵	Horário comercial normal Resposta no próximo dia útil
Fitoteca virtual da série VLS 6xxx/9xxx	Um ano para troca de peças Um ano para mão-de-obra Um ano no local	Horário comercial normal Resposta no próximo dia útil

¹O Serviço de Garantia indicado nesta tabela corresponde ao nível básico de garantia. O seu Produto de Hardware da HP pode incluir melhorias em relação à garantia básica. Consulte em www.hp.com as especificações do produto para obter informações atualizadas sobre a garantia.

²Soluções remotas e reparação feita pelo próprio cliente (CSR) estão disponíveis para muitos produtos e podem ser obrigatórias no caso de alguns componentes. Consulte a documentação do produto ou veja em <http://www.hp.com/go/csrrparts> os detalhes da CSR de componentes.

³Os tempos de resposta baseiam-se nos horários de expediente praticados no local. Salvo indicação em contrário, todos os tempos de resposta são contados do momento em que o cliente entra em contato até o momento em que a HP estabelece um horário mutuamente aceitável para a assistência ou inicia de fato a assistência ou o diagnóstico remoto. O tempo de resposta baseia-se em um esforço comercialmente razoável. Em alguns países e de acordo com determinadas restrições do fornecedor, o tempo de resposta pode variar. Se o cliente estiver fora da área de atendimento usual, o tempo de resposta poderá ser maior ou poderá haver um custo adicional. Entre em contato com a rede de serviço local da HP para obter informações sobre o tempo de resposta e a disponibilidade na sua região.

⁴Substituição antecipada da peça/unidade

⁵Assistência remota por telefone com substituição de peças cujo defeito seja confirmado nos testes de diagnóstico

⁶Quando uma unidade de fita HP StorageWorks é conectada a um sistema de backup D2D, ela tem garantia separada. Consulte o modelo da unidade de fita neste documento para obter detalhes sobre a garantia.

⁷Um produto de fita de armazenamento incorporado a um servidor HP não adota os mesmos níveis básicos dos termos e condições de suporte de garantia que o servidor (por exemplo, não está incluído o suporte no local).

Garantia Limitada de software

EXCETO CONFORME PREVISTO NO CONTRATO DE LICENÇA DO PROGRAMA OU NA LICENÇA DE SOFTWARE APLICÁVEL PARA O USUÁRIO FINAL, OU CASO PREVISTO DE OUTRO MODO PELA LEGISLAÇÃO LOCAL, OS PRODUTOS DE SOFTWARE, INCLUINDO QUAISQUER PRODUTOS DE SOFTWARE, FREEMWARE (como definido abaixo) OU O SISTEMA OPERACIONAL PRÉ-INSTALADO PELA HP SÃO FORNECIDOS “NO ESTADO” E COM TODAS AS FALHAS, E A HP FICA, POR ESTE MEIO, ISENTA TODAS AS OUTRAS GARANTIAS E CONDIÇÕES, SEJAM ELAS EXPRESSAS, IMPLÍCITAS OU ESTATUTÁRIAS, INCLUINDO, MAS SEM LIMITAÇÕES, GARANTIAS DE PROPRIEDADE E DE NÃO-INFRAÇÃO, QUAISQUER GARANTIAS IMPLÍCITAS, DEVERES OU CONDIÇÕES DE COMERCIALIZABILIDADE, DE ADEQUAÇÃO A UM PROPÓSITO ESPECÍFICO E DE AUSÊNCIA DE VÍRUS. Alguns estados/jurisdições não permitem a exclusão de garantias limitadas ou limitações sobre o período de duração das garantias implícitas; portanto, a isenção supramencionada talvez não se aplique totalmente ao seu caso. NA MÁXIMA MEDIDA PERMITIDA PELA LEGISLAÇÃO APLICÁVEL, EM NENHUMA CIRCUNSTÂNCIA A HP OU OS SEUS FORNECEDORES SERÃO RESPONSÁVEIS POR QUAISQUER DANOS ESPECIAIS, INCIDENTAIS, INDIRETOS OU CONSEQUENCIAIS DE QUALQUER FORMA, INCLUINDO, MAS NÃO LIMITADO A, DANOS POR LUCROS CESSANTES OU PERDA DE INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS OU OUTRAS, POR INTERRUPÇÃO DOS NEGÓCIOS, POR DANOS PESSOAIS, POR PERDA DE PRIVACIDADE DECORRENTES OU QUE DE QUALQUER MANEIRA ESTEJAM RELACIONADAS AO USO OU À IMPOSSIBILIDADE DE USAR O PRODUTO DE SOFTWARE, MESMO SE A HP OU QUALQUER FORNECEDOR TENHA SIDO AVISADO DA POSSIBILIDADE DE TAIS DANOS E MESMO QUE A SOLUÇÃO NÃO ALCANCE O SEU PROPÓSITO ESSENCIAL. Alguns estados/jurisdições não permitem a exclusão ou a limitação de danos incidentais ou consequenciais; portanto, a limitação ou a exclusão supramencionada talvez não se aplique ao seu caso.

As únicas obrigações de garantia da HP, em relação ao software distribuído pela HP com a marca HP, são definidas na licença de usuário final ou no contrato de licença do programa fornecidos com o software. Se, no prazo de noventa (90) dias a partir da aquisição, for comprovado que a unidade removível em que a HP distribuiu o software apresenta defeito de material ou de acabamento, o seu único recurso será devolver a unidade removível à HP para substituição. Para obter informações sobre unidades removíveis virgens, consulte o seguinte site da Web: <http://h20000.www2.hp.com/bizsupport/TechSupport/Document.jsp?objectID=lpg50101>

É sua responsabilidade entrar em contato com outros fabricantes ou fornecedores não-HP para obter a sua assistência de garantia.

Sistemas operacionais e aplicativos freeware

A HP não presta assistência para software sob licença pública por terceiros, incluindo sistemas operacionais ou aplicativos "freeware". A assistência a freeware fornecido com Produtos de Hardware da HP é dada pelos fornecedores do freeware. Consulte as declarações de assistência do sistema operacional ou outros aplicativos freeware incluídos com os seus Produtos de Hardware da HP.

Assistência de configuração inicial

Uma assistência telefônica ou eletrônica para a configuração inicial é oferecida pela HP durante noventa (90) dias a contar da data de aquisição. Consulte "Contactar a HP" para obter recursos on-line e assistência telefônica.

A assistência inclui:

- Responder perguntas referentes à instalação (como fazer, primeiros passos e pré-requisitos).
- Configurar software e opções fornecidas ou adquiridas com os Produtos de Hardware da HP (como fazer e primeiros passos).
- Interpretar mensagens de erro do sistema.
- Isolar problemas do sistema.
- Obter informações de pacote de assistência atualizações de software adquiridos ou fornecidos com os Produtos de Hardware da HP.

A assistência NÃO inclui ajuda com:

- Geração ou diagnóstico de programas ou códigos-fonte gerados pelo usuário.
- Instalação de produtos não-HP.
- Otimização do sistema, personalização e configuração de rede.

Contatar a HP

Se o seu produto apresentar defeito durante o Período de Garantia Limitada e se as instruções contidas na documentação do produto não solucionarem o problema, você poderá obter assistência das seguintes maneiras:

- Localizar o prestador de assistência da HP mais próximo no site da HP na Web: <http://www.hp.com/support>
- Entrar em contato com o prestador de assistência da HP mais próximo e ter todas as seguintes informações disponíveis antes de ligar:
 - Número de série, nome do modelo e número do modelo do produto
 - Mensagens de erro aplicáveis
 - Opções adicionais
 - Sistema operacional
 - Hardware ou software de terceiros
 - Questões detalhadas