

Storage Works Division (SWD)

Garantia Global Limitada  
e Suporte Técnico

Português

321708-604  
Maio de 2007

# Garantia Global Limitada e Suporte Técnico

Esta garantia limitada cobre os produtos aqui especificados, adquiridos após 1 de maio de 2007.

## Garantia Limitada de hardware

### Termos Gerais

Esta Garantia Limitada de Hardware da HP oferece ao cliente os direitos expressos de garantia limitada. Além disso, 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 LEI 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 COMERCÍVEL 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 ESTABELECIDACI MA. 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 A SI.

PARA TRANSAÇÕES NA AUSTRÁLIA E NOVA ZELÂNDIA, AS CONDIÇÕES DA GARANTIA LIMITADA NESTA DECLARAÇÃO, EXCEPTO QUANDO NÃO PERMITIDO POR LEI, NÃO EXLUEM, RESTRINGEM OU MODIFICAM, MAS COMPLEMENTAM, OS DIREITOS LEGAIS OBRIGATÓRIOS, APLICÁVEIS À VENDA DESTE PRODUTO A SI.

OS TERMOS DA GARANTIA LIMITADA CONTIDA NESTA DECLARAÇÃO, EXCEPTO QUANDO NÃO PERMITIDO POR LEI, NÃO EXLUEM, RESTRINGEM OU MODIFICAM MAS COMPLEMENTAM OS DIREITOS LEGAIS OBRIGATÓRIOS QUE SE APLICAM À VENDA DESTE PRODUTO A SI.

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 num 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 (colectivamente 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 (colectivamente 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 "COMO ESTÁ", sem garantia da HP. No entanto, os demais fabricantes, fornecedores ou distribuidores podem oferecer suas próprias garantias directamente ao cliente.

A HP garante que, em condições normais de utilização, os seus 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 comprovativo 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 lei 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 fiabilidade. A HP pode reparar ou substituir Produtos de Hardware da HP utilizando (a) peças ou produtos novos, bem como peças ou produtos usados que sejam equivalentes aos novos em desempenho e fiabilidade; 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 do seu Produto de Hardware da HP apresentar falhas recorrentes, a HP, segundo o seu critério exclusivo, pode optar por fornecer (a) uma unidade de substituição escolhida pela HP com desempenho igual ou equivalente ao de seu Produto de Hardware da HP ou (b) a restituição do valor de compra ou dos pagamentos de arrendamento efectuados (sem os juros) em vez da substituição. Esse é seu único recurso em relação aos produtos com defeito.

## Exclusões

A HP NÃO GARANTE QUE A OPERAÇÃO DESTE PRODUTO 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.

Esta Garantia Limitada não se aplica a peças descartáveis ou consumíveis e não se aplica a nenhum produto cujo número de série tenha sido removido ou que tenha sido danificado ou considerado defeituoso em consequência de (a) acidente, má utilização, uso excessivo, contaminação, manutenção ou calibragem imprópria ou inadequada e outras causas externas; (b) operação fora dos parâmetros de utilização estipulados na documentação do usuário fornecida com o produto; (c) software, interfaces, peças ou materiais não fornecidos pela HP; (d) preparação ou manutenção imprópria no local; (e) infecção por vírus; (f) perda ou dano durante o transporte; ou (g) modificação ou serviço efectuado por terceiros que não sejam (i) a própria HP, (ii) um prestador de serviços autorizado da HP ou ainda (iii) a instalação por conta própria de peças aprovadas pela HP, para o utilizador final, se disponíveis para o seu produto no país ou região em que o serviço é prestado.

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

A HP não se responsabiliza por quaisquer problemas de interoperabilidade ou compatibilidade que possam surgir quando (1) forem utilizados produtos, software ou opções não compatíveis com a HP; (2) forem utilizadas configurações não compatíveis com a HP; peças destinadas para um sistema forem instaladas num outro sistema de marca ou modelo diferentes.

## Recurso exclusivo

NA MEDIDA DO PERMITIDO PELA LEI 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 QUAISQUER 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 EFECTUADOS 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 A UMA QUANTIA INFERIOR AO PREÇO PAGO PELO PRODUTO OU AO CUSTO DE REPARO OU SUBSTITUIÇÃO DE QUALQUER COMPONENTE DE HARDWARE QUE NÃO FUNCIONE CORRECTAMENTE EM CONDIÇÕES NORMAIS DE USO.

EXCEPTO COMO INDICADO ACIMA, SOB 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, INTERRUPTÃO DOS NEGÓCIOS, PERDA DE DADOS, PERDA DE RECEITA, PERDA DE USO OU POR QUALQUER OUTRA PERDA COMERCIAL OU ECONÓMICA 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 DENTRO DESTA GARANTIA LIMITADA, SEJA COMO REIVINDICAÇÃO ILÍCITA (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 ATÉ MESMO SE TAIS POSSIBILIDADES FOREM RAZOAVELMENTE PREVISÍVEIS. PORÉM, ELA 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 fornecer o melhor suporte 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 mais recente firmware, 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 residente nos sistemas ou sites determinadas ferramentas de diagnósticos e de manutenção no sistema e na rede para facilitar o desempenho do suporte da garantia (colectivamente designadas como "Ferramentas de Serviço do Proprietário"); Ferramentas de Serviço do Proprietário são propriedade única e exclusiva da HP. Além disso, será necessário:
  - Usar as Ferramentas de Serviço do Proprietário somente durante o período de garantia aplicável e somente conforme permitido pela HP.
  - Instalar, manter e prestar suporte às Ferramentas de Serviço do Proprietário, incluindo quaisquer patches e actualizações necessárias.
  - Fornecer a ligação remota através das linhas de comunicação aprovadas pela HP, caso seja necessário.
  - Ajudar a HP a executar as Ferramentas de Serviço do Proprietário.
  - Usar o recurso de transferência de dados electrónico 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, caso seja necessário.
  - Devolver as Ferramentas de Serviço do Proprietário ou permitir que a HP as remova no final da garantia de suporte.
  - Não é permitido vender, transferir, ceder, penhorar ou, de qualquer forma, dificultar ou transferir a propriedade das Ferramentas de Serviço do Proprietário.
- Em alguns casos, a HP talvez exija um software adicional tal como controladores e agentes para que sejam carregados no sistema a fim de tirar o melhor proveito dessas soluções de suporte e recursos.
- Utilize as soluções de suporte remoto quando necessário. É altamente recomendável utilizar as tecnologias de suporte disponíveis fornecidas pela HP. Se o cliente decidir não utilizar as funcionalidades do suporte remoto, poderá incorrer em custos adicionais devido à maior necessidade de recursos de suporte.
- 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 actualizações 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 uma precaução contra possíveis falhas, alterações ou perdas. Antes de devolver qualquer Produto de Hardware da HP ao suporte de garantia, faça cópias de segurança dos ficheiros, dados, programas e remova qualquer informação confidencial, pessoal ou de propriedade.
- O cliente deve manter um procedimento de reconstrução dos ficheiros alterados ou perdidos, dos dados ou dos programas que não sejam dependentes dos Produtos de Hardware da HP que estejam sob a garantia de suporte.
- O cliente deve notificar 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.
- Efectue tarefas adicionais conforme definido por cada tipo de serviço de garantia relacionado abaixo ou quaisquer acções que a HP possa pedir a fim de obter o melhor desempenho do suporte de garantia.

# Tipos de serviço de garantia de hardware

Em baixo, estão indicados os tipos de serviços garantia que podem ser aplicáveis ao Produto de Hardware da HP que o cliente adquiriu. Para obter mais detalhes, consulte a secção **“Período de garantia limitada”**.

## Reparação efectuada pelo próprio cliente

Os produtos da HP são criados com muitas peças CSR (Customer Self Repair – reparações efectuadas pelo utilizador) para diminuir o tempo de reparação e permitir uma flexibilidade maior para efectuar 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 directamente ao cliente para reposição. Existem duas categorias de peças CSR:

- Peças em que a reparação efectuada pelo próprio cliente é obrigatória. Mediante solicitação do cliente, as peças poderão ser substituídas pela HP e as despesas com os serviços de transporte e mão-de-obra serão cobradas ao cliente.
- Peças em que a reparação efectuada pelo próprio cliente é opcional. Essas peças também foram criadas para que a reparação seja efectuada pelo próprio cliente. Contudo, se o cliente pedir à HP para substituir as peças, isto será feito sem taxas adicionais de acordo com o tipo de serviço de garantia designado 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 o cliente necessitar de assistência, este deve ligar para o Centro de Suporte Técnico 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, o cliente devolver a peça defeituosa à HP dentro de determinado período de tempo, normalmente cinco (5) dias. A peça defeituosa deverá ser devolvida, com a documentação correspondente, na embalagem fornecida para envio. Se a peça defeituosa não for devolvida, a HP poderá cobrar o custo da substituição. Com uma reparação efectuada pelo cliente, a HP cobrirá todos os custos de envio e devolução das peças e determinará o método de envio a ser utilizado.

## 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 efectuar o reparo, o custo com 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 enviará uma unidade de reposição directamente ao cliente do Produto de Hardware da HP, adquirido pelo cliente, caso este tenha sido diagnosticado como defeituoso. Ao receber a unidade de substituição, será solicitado que o cliente devolva a unidade defeituosa à HP, na mesma embalagem da unidade de substituição, dentro de determinado período de tempo, normalmente cinco (5) dias. Todos os custos de transporte e segurança para receber de volta a unidade defeituosa serão da 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. De acordo com os termos do serviço de garantia no local, a HP pode, segundo o seu próprio critério, determinar se um defeito pode ser reparado:

- Por suporte remoto
- Pela utilização de peças CSR
- Por serviço de assistência no local onde está 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 durante as horas de expediente, salvo estabelecido em contrário. As horas de expediente normais são 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. Para localizar a entidade que presta serviços autorizada pela HP mais próxima, visite o site da HP na Web em <http://www.hp.com/support>.

Para receber assistência no local, o cliente deve:

- 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 julgue necessário para oferecer o suporte adequado.
- Certificar-se de que as identificações dos fabricantes (como número de série) estejam no local apropriado, acessíveis e legíveis.
- Manter um ambiente que respeite as especificações dos produtos e das configurações suportadas.

## Actualizações de serviço

A HP tem uma ampla cobertura de suporte e serviços adicionais para seu produto, o que pode ser adquirido localmente. Entretanto, alguns produtos de suporte e associados podem não estar disponíveis em todos os países. Para obter informações sobre a disponibilidade e o custo das actualizações de serviços, o cliente deve consultar o site da HP na Web 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, excepto quando informação em contrário, por escrito, da HP ou de seu revendedor.

<b>Produtos</b>	<b>Período de Garantia Limitada* e Método de Entrega do Serviço***</b>	<b>Disponibilidade e Tempo de Resposta**</b>
<u>HP StorageWorks</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>EVA 3000 &amp; 5000 Disk Array</li> </ul>	3 anos para troca de peças 3 anos para mão-de-obra 3 anos no local <i>produtos EVA incluem instalação</i>	(7x24) Tempo de resposta remoto de 4 horas
<u>HP StorageWorks</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>EVA 4000, 6000 &amp; 8000 Disk Array</li> <li>EVA FC Drive modules</li> <li>XP Disk Array</li> </ul>	2 anos para troca de peças 2 anos para mão-de-obra 2 anos no local <i>produtos EVA &amp; XP incluem instalação</i>	(7x24) Tempo de resposta remoto de 4 horas  (7x24) disponibilidade/resposta de emergência para XP Disk Arrays
<u>HP StorageWorks</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>Disk Subsystem DS2405</li> <li>Virtual Array 71xx &amp; 74xx</li> </ul>	2 anos para troca de peças 2 anos para mão-de-obra 2 anos no local	(Horário comercial normal) Tempo de resposta remoto de 4 horas
<u>HP StorageWorks</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>Reference Information Storage System (RISS)</li> <li>Continuous Information Capture Solution (CIC)</li> <li>Medical Archive Solution (MAS)</li> <li>FSE Tiered Storage Server</li> <li>FSE Tiered Storage Archive Solution</li> </ul>	1 ano para troca de peças 1 ano para mão-de-obra 1 ano no local	(Horário comercial normal) Tempo de resposta remoto de 4 horas
<u>HP StorageWorks</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>HP Enterprise File Services WAN Accelerators DL380</li> <li>Tape Array 5300</li> </ul> <u>ProLiant Storage Server</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>DL380 G4, DL580 G2, DL585, ML350 G4 &amp; ML370 G4</li> <li>MSA 500</li> </ul>	3 anos para troca de peças 3 anos para mão-de-obra 3 anos no local	(Horário comercial normal) Resposta no dia útil seguinte
<u>HP StorageWorks</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>EMA 8000, 12000 &amp; 16000</li> <li>MSA 1000/1500/1510i</li> <li>NAS 1200s, 1500s, 2000s, 4000s, 9000s, b2000, b3000</li> <li>HP Enterprise File Services WAN Accelerators DL320</li> </ul> <u>ProLiant Storage Server</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>DL100</li> </ul>	3 anos para troca de peças 1 ano para mão-de-obra 1 ano no local	(Horário comercial normal) Resposta no dia útil seguinte
<u>HP StorageWorks</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>Fabric and Infrastructure Switches &amp; Directors</li> <li>VLS 6000 Virtual tape</li> <li>Disk Subsystem DS2120</li> <li>Tape Libraries: ESL-e, EML, MSL5000/6000</li> <li>MSL8096</li> <li>EVA4000 &amp; EVA4000 SAN - Starter bundles</li> <li>SVS200</li> <li>700ux, 1000ux, 1100ux, 1900ux, 2300ux, 3800ux &amp; 7100ux Optical juke boxes</li> <li>NAS - 500s, S1000</li> </ul> <u>ProLiant Storage Server</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>ML310, 110</li> </ul>	1 ano para troca de peças 1 ano para mão-de-obra 1 ano no local  <i>Produtos 1200mx e 2200mx inclui instalação</i>  <i>Produtos SVS200 inclui instalação</i>	(Horário comercial normal) Resposta no dia útil seguinte
<u>HP StorageWorks</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>DLT, DLT VS, DDS, SDLT &amp; LTO drives</li> <li>USB DAT 40, 72</li> <li>Ultrium 448c Tape Blade</li> <li>SCSI DAT 24</li> <li>Host BUS Adapters</li> <li>MSA20, 30, 50, 60, 70 &amp; SFS20</li> </ul>	3 anos para troca de peças <i>assistência remota por telefone com substituição de peças cujo defeito seja confirmado nos testes de diagnóstico</i>	(Horário comercial normal) Resposta no dia útil seguinte <i>Substituição antecipada da peça/unidade</i>



<p><b>HP Storage Works</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• USB DAT 24</li> <li>• VLS 1000, SSL1016, 1/8 &amp; 1/8 G2 Tape Autoloaders</li> <li>• MSL2024 Tape Library</li> <li>• 30ux Optical drive</li> <li>• Network Interface Cards (NIC)</li> <li>• HP DAT 72x10 1U Tape Autoloader</li> <li>• Ultra 320 dual-channel HBA</li> <li>• D2D Backup System</li> </ul>	<p>1 ano para troca de peças <i>assistência remota por telefone com substituição de peças cujo defeito seja confirmado nos testes de diagnóstico</i></p>	<p>(Horário comercial normal) Resposta no dia útil seguinte <i>Substituição antecipada da peça/unidade</i></p>
--	--	--

\* O Serviço de Garantia especificado nesta tabela representa as propostas básicas de garantia. Seu Produto de Hardware da HP pode incluir melhorias em relação à garantia básica. Para informação atualizada sobre a garantia, consulte as especificações do produto em <http://www.hp.com/>.

\*\* Os tempos de resposta baseiam-se nos horários de expediente comerciais 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 o suporte ou inicia de fato o suporte 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.

\*\*\* Resolução à distância e Auto-Reparação pelo Cliente (CSR) disponíveis em componentes selecionados; por favor, consulte a documentação do produto para mais detalhes.

## Garantia limitada de software

EXCEPTO COMO O QUE FOI FORNECIDO NO CONTRATO DE LICENÇA DO PROGRAMA OU NA LICENÇA DE SOFTWARE APLICAVEL PARA O UTILIZADOR FINAL, OU CASO TENHA SIDO FORNECIDO DE OUTRA FORMA DE ACORDO COM A LEI LOCAL, PRODUTOS DE SOFTWARE, INCLUINDO QUAISQUER PRODUTOS DE SOFTWARE, FREEMWARE (como definido abaixo) OU O SISTEMA OPERACIONAL PRÉ-INSTALADO PELA HP SÃO FORNECIDOS “COMO ESTÃO” 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 NÃO LIMITADO A GARANTIAS DE TÍTULO E DE NÃO-INFRAÇÃO, QUAISQUER GARANTIAS IMPLÍCITAS, DEVERES OU CONDIÇÕES DE COMERCIALIZAÇÃO, 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 acima mencionada talvez não se aplique ao cliente em sua totalidade. NA PLENA MEDIDA DO PERMITIDO PELA LEI APLICÁVEL, SOB NENHUMA CIRCUNSTÂNCIA A HP OU SEUS FORNECEDORES SERÃO RESPONSÁVEIS POR QUAISQUER DANOS ESPECIAIS, INCIDENTAIS, INDIRECTOS OU CONSEQUENCIAIS DE QUALQUER FORMA, INCLUINDO, MAS NÃO LIMITADO A, DANOS POR PERDAS DE LUCROS CESSANTES OU DE INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS OU OUTRAS INFORMAÇÕES, POR INTERRUÇÃO DOS NEGÓCIOS, POR DANOS PESSOAIS, POR PERDA DE PRIVACIDADE DECORRENTES OU QUE DE QUALQUER MANEIRA ESTEJAM RELACIONADAS AO USO OU A INABILIDADE EM USAR O PRODUTO DE SOFTWARE, MESMO SE A HP OU QUALQUER FORNECEDOR TENHA SIDO AVISADO DA POSSIBILIDADE DE TAIS DANOS E ATÉ MESMO SE HOUVER FALHAS AO TENTAR SOLUCIONAR O PROBLEMA. Alguns estados/jurisdições não permitem a exclusão ou a limitação de danos incidentais ou consequenciais, portanto a limitação ou a exclusão acima mencionada talvez não se aplique ao cliente.

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, dentro de noventa (90) dias a partir da aquisição, for comprovado que a unidade amovível em que a HP distribui o software apresenta defeito de material ou de acabamento, seu único recurso será devolver a unidade amovível à HP para substituição. Para obter informações sobre unidades amovíveis virgens, consulte o seguinte site da Web: <http://h20000.www2.hp.com/bizsupport/TechSupport/Document.jsp?objectID=lpg50101>.

É responsabilidade do cliente entrar em contato com outros fabricantes ou fornecedores para obter seu suporte de garantia.

## Sistemas operacionais freeware e aplicativos

A HP não presta assistência para software sob licença pública por terceiros, incluindo sistemas operacionais ou aplicativos (“Freeware”). Assistência para Freeware contendo Produtos de Hardware da HP é fornecido pelos fornecedores do Freeware. Por favor, consulte o sistema operacional Freeware ou outros aplicativos Freeware de suporte de aplicativo Freeware com seus Produtos de Hardware da HP.

## Suporte para configuração inicial

Suporte telefónico ou electrónico para a configuração inicial é oferecido pela HP durante noventa (90) dias a contar da data de aquisição. Consulte “[Contactar a HP](#)” para obter recursos on-line e suporte telefónico.

O suporte inclui:

- Responder questões sobre 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 sistemas de mensagens de erros.
- Isolar problemas do sistema.
- Obter pacote de informação de suporte ou actualizações para software adquiridos ou fornecidos com os Produtos de Hardware da HP.

O suporte NÃO inclui assistência com:

- Geração ou diagnóstico de programas gerados pelo utilizador ou códigos-fonte.
- Instalação de produtos que não são da HP.
- Optimização do sistema, personalização e configuração de rede.

## Contactar a HP

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

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