

Divisão de Storage Works (SWD)

Garantia Global Limitada e
Suporte Técnico

321708-601

Junho de 2005

Garantia Global Limitada e Suporte Técnico

Esta garantia limitada cobre os produtos aqui especificados, adquiridos após 1º de julho de 2005.

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 SE ISENTA 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 ESTÃO LIMITADAS 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 VOCÊ.

OS TERMOS DA GARANTIA LIMITADA CONTIDA NESTA DECLARAÇÃO, EXCETO NA MEDIDA DO LEGALMENTE PERMITIDO, NÃO INCLUEM, NÃO RESTRINGEM E NÃO MODIFICAM OS DIREITOS LEGAIS COMPULSÓRIOS QUE SE APLICAM À VENDA DESTE PRODUTO O CLIENTE, MAS SOMAM-SE A ELES.

Esta Garantia Limitada aplica-se a todos os países e pode ser requerida em qualquer país ou região em que a HP ou suas 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 suas 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 subsidiárias, 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 uso, seus Produtos de Hardware da HP adquiridos ou arrendados da HP não apresentam defeitos no material ou no acabamento durante o Período da Garantia Limitada. O Período da Garantia Limitada começa na data da compra ou arrendamento da HP ou na data em que a HP conclui a instalação. As notas fiscais de venda ou entrega datadas, informando a data da aquisição ou do arrendamento do produto, comprovam a data da aquisição ou do arrendamento. Um comprovante da aquisição ou do arrendamento pode ser exigido como condição para que se tenha direito ao serviço de garantia. Se o Produto de Hardware da HP precisar ser reparado 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 confiabilidade. 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 confiabilidade; ou (b) produtos equivalentes a um produto original que não seja mais fabricado. As peças de reposição têm garantia quanto a defeitos no material ou no acabamento, por noventa (90) dias ou durante o restante do Período da Garantia Limitada do Produto de Hardware da HP que estiverem substituindo ou no qual estiverem 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 que seu Produto de Hardware da HP apresente 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 de seu Produto de Hardware da HP ou (b) a restituição do valor de compra ou dos pagamentos de arrendamento efetuados (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 DA NÃO-OBEDIÊNCIA ÀS INSTRUÇÕES INDICADAS PARA O PRODUTO DE HARDWARE DA HP.

Esta Garantia Limitada não se aplica a peças descartáveis ou consumíveis e não se estende 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 suprimentos não fornecidos pela HP; (d) preparação ou manutenção imprópria do local; (e) infecção por vírus; (f) perda ou dano durante o transporte; ou (g) modificação ou serviço realizado 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 usuário 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 MÍDIAS DE ARMAZENAMENTO REMOVÍVEIS. 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) produtos, software ou opções não compatíveis com a HP forem utilizadas; (2) configurações não compatíveis com a HP forem utilizadas; peças destinadas para um sistema forem instaladas em um 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 SUBSTITUEM 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 CONEXÃO COM A SUA COMPRA OU ARRENDAMENTO DO PRODUTO DE HARDWARE DA HP. Nenhuma alteração das condições desta Garantia Limitada é válida, a não ser que seja feita por escrito e seja 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 CORRETAMENTE EM CONDIÇÕES NORMAIS DE USO.

EXCETO 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, INTERRUPÇÃO DOS 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 CONSEQÜÊNCIAS. A HP NÃO SERÁ RESPONSABILIZADA POR QUAISQUER REIVINDICAÇÕES APRESENTADAS POR TERCEIROS OU APRESENTADAS POR O 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 ESTRITA 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 em seus sistemas ou sites determinadas ferramentas de diagnósticos e de manutenção no sistema e na rede para facilitar o desempenho do suporte da garantia (coletivamente designadas como "Ferramentas de Serviço do Proprietário"); Ferramentas de Serviço do Proprietário são e permanecem de 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 oferecer suporte às Ferramentas de Serviço do Proprietário, incluindo quaisquer patches e atualizações necessárias.
 - Fornecer conexão 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 eletrônico 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 término 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 drivers e agentes para que sejam carregados em seu sistema a fim de tirar 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 facilidades do suporte remoto, poderá haver 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 atualizações ou patches de software, a remoção de opções de terceiros e/ou a substituição de opções.
- Faça, periodicamente, cópias de segurança de seus arquivos, dados ou dos programas armazenados em 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 para o suporte de garantia, faça cópias de segurança dos arquivos, dados, programas e remova qualquer informação confidencial, pessoal ou de propriedade.
- O cliente deve manter 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 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 postergar o serviço de garantia até que o cliente ache um solução para esses riscos.

- Realize tarefas adicionais conforme definido em cada tipo de serviço de garantia relacionado abaixo ou quaisquer ações que a HP possa pedir a fim de obter o melhor desempenho do suporte de garantia.

Tipos de serviço de garantia de hardware

Abaixo, estão listados 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 seção [“Período da garantia limitada”](#).

Reparo executado pelo próprio cliente

Os produtos da HP são projetados com muitas peças CSR (Customer Self Repair – reparos executados pelo usuário) para diminuir o tempo de reparo e permitir uma flexibilidade maior para realizar a reposição de peças defeituosas. Se durante o período de diagnóstico, a HP identificar que o reparo pode ser concluído com o uso de uma peça CSR, a HP enviará a peça diretamente ao cliente para reposição. Há duas categorias de peças CSR:

- Peças em que o reparo executado pelo próprio cliente é obrigatório. 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 do cliente.
- Peças em que o reparo executado pelo próprio cliente é opcional. Essas peças também foram projetadas para que o reparo seja executado pelo próprio cliente. Contudo, se o cliente pedir a 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 próximo dia útil. Entregas no mesmo dia ou em quatro horas podem ser feitas mediante taxa adicional, desde que seja geograficamente viável. Se o cliente precisar de assistência, este deve ligar para o Centro de Suporte Técnico da HP, e 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 a peça defeituosa precisar ser devolvida à HP, o cliente deverá enviar a peça defeituosa de volta para a 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 remessa. Se a peça defeituosa não for devolvida, o custo da substituição poderá ser cobrado pela HP. Com um reparo executado pelo cliente, a HP cobrirá todos os custos de envio e retorno de peças e determinará o método de envio a ser usado.

Serviço de garantia somente para peças

A Garantia Limitada da HP pode incluir um serviço de garantia apenas para peças. Pelos termos do serviço somente para peças, a HP fornecerá a substituição das peças gratuitamente. Se a HP realizar o reparo, o custo com mão-de-obra e logística correrão por conta 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 diretamente 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. A HP arcará com todos os custos de transporte e segurança para receber de volta a unidade defeituosa. 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, a seu exclusivo critério, determinar se um defeito pode ser reparado:

- Por suporte remoto
- Pelo uso 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 o horário comercial, salvo estabelecido em contrário. O horário comercial padrão 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 usual (geralmente 50 km), o tempo de resposta poderá ser maior ou poderá haver um custo adicional. Para localizar o provedor de serviço autorizado da HP mais próximo, visite o site da HP na Web em www.hp.com/support.

Para receber suporte 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 estiverem sendo usados em um ambiente que ofereça risco potencial à saúde ou à segurança dos funcionários ou subcontratados da HP.
- Com base em requisitos normais de segurança, oferecer à HP o acesso e o uso adequado, livre e seguro a todas as facilidades, 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 atenda às especificações dos produtos e das configurações suportadas

Atualizações 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 correlatos podem não estar disponíveis em todos os países. Para obter informações sobre a disponibilidade e o custo das atualizações de serviços, o cliente deve consultar o site da HP na Web em <http://www.hp.com.br/suporte>.

Período da garantia limitada

O Período da Garantia Limitada de um Produto de Hardware da HP é um período fixo e especificado, que começa na data da aquisição. A data informada na sua nota fiscal de venda é considerada como data da aquisição, salvo informação em contrário, por escrito, da HP ou de seu revendedor.

Produtos	Período de Garantia Limitada e Método de Entrega do Serviço *	Tempo de Resposta * *
HP StorageWorks <ul style="list-style-type: none"> EVA 3000 & 5000 Disk Array (produtos EVA incluem instalação) HP OpenView <ul style="list-style-type: none"> Storage Management Appliance 	3 anos de troca de peças 3 anos para mão-de-obra 3 anos no local	Tempo de resposta de 4 horas (7 dias por semana, 24 horas por dia)
HP StorageWorks <ul style="list-style-type: none"> EVA 4000, 6000 & 8000 Disk Array (produtos EVA incluem instalação) XP Disk Array (produtos XP incluem instalação) 	2 anos de troca de peças 2 anos para mão-de-obra 2 anos no local	Tempo de resposta de 4 horas (7 dias por semana, 24 horas por dia)
HP StorageWorks <ul style="list-style-type: none"> Virtual Array 71xx & 74xx 	2 anos de troca de peças 2 anos para mão-de-obra 2 anos no local	Tempo de resposta de 4 horas (horário comercial normal)
HP StorageWorks <ul style="list-style-type: none"> EMA 8000, 12000 & 16000 MSA 1000/1500 NAS 1200s, 1500s, 2000s, 4000s 9000s, b2000, b3000, e7000 (Versão 1)*** ProLiant Storage Server <ul style="list-style-type: none"> DL100 	3 anos para troca de peças 1 ano para mão-de-obra 1 ano no local *** Os produtos da Versão 1 são identificados pelo logo da Compaq no canto superior esquerdo do painel frontal	Resposta no próximo dia útil
HP StorageWorks <ul style="list-style-type: none"> NAS 8000 NAS b2000, b3000, e7000 (Versão 2)**** ProLiant Storage Server <ul style="list-style-type: none"> DL380 G4, DL580 G2, ML350 G4 & ML370 G4 	3 anos para troca de peças 3 anos para mão-de-obra 3 anos no local **** Os produtos da Versão 2 são identificados pelo logo da Compaq no canto superior esquerdo do painel frontal	Resposta no próximo dia útil
HP StorageWorks <ul style="list-style-type: none"> Fabric and Infrastructure Switches & Directors 	1 ano para troca de peças 1 ano para mão-de-obra 1 ano no local	Resposta no próximo dia útil
StorageWorks <ul style="list-style-type: none"> Tape Libraries: ESLxxxx, EMLxxxx, MSLxxxx, VLSxxxx, SSL2020 220mx, 300mx, 600mx, 700mx, 1200mx, 2200mx, 700ux, 1000ux, 1100ux, 1900ux, 2300ux, 3800ux & 7100ux optical juke boxes NAS - 500s, S1000 ProLiant Storage Server <ul style="list-style-type: none"> ML110 	1 ano para troca de peças 1 ano para mão-de-obra 1 ano no local <i>O serviço de instalação está incluído tanto para o 1200mx quanto para o 2200mx</i>	Resposta no próximo dia útil
HP StorageWorks <ul style="list-style-type: none"> AIT, DLT, DLT VS, DDS, SDLT & LTO drives Host BUS Adapters 	3 anos – suporte remoto por telefone com substituição de peças cujo defeito for confirmado nos testes de diagnóstico	Resposta no próximo dia útil – Substituição antecipada da unidade
HP Storage Works <ul style="list-style-type: none"> 1/8 Autoloader, 1/16 Tape Superloader SSL1016 Tape Autoloader, AIT Autoloader 9100mx Optical drive 	1 ano para troca de peças	Resposta no próximo dia útil

* O Serviço de Garantia especificado nesta tabela representa as propostas básicas de garantia. Seu Produto de Hardware da HP pode incluir aprimoramentos em relação à garantia básica. Para obter informações atualizadas sobre a garantia, entre em contato com o escritório de vendas da HP mais próximo.

** Os tempos de resposta baseiam-se nos expedientes 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.

Garantia limitada de software

EXCETO COMO O QUE FOI FORNECIDO NO CONTRATO DE LICENÇA DO PROGRAMA OU NA LICENÇA DE SOFTWARE APLICAVEL PARA USUÁRIO FINAL, OU CASO TENHA SIDO FORNECIDO DE OUTRA FORMA DE ACORDO COM A LEI LOCAL, PRODUTOS DE SOFTWARE, INCLUINDO QUAISQUER PRODUTOS DE SOFTWARE, FREeware (como definido abaixo) OU O SISTEMA OPERACIONAL PREINSTALADO PELA HP SÃO FORNECIDOS “COMO ESTÃO” E COM TODAS AS FALHAS, E A HP, POR ESTE INSTRUMENTO, ISENTA TODAS AS OUTRAS GARANTIAS E CONDIÇÕES, SEJAM ELAS EXPRESSAS, IMPLÍCITAS OU ESTATUTÁRIAS, INCLUINDO, MAS NÃO SE LIMITANDO 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, INDIRETOS OU CONSEQÜENCIAIS DE QUALQUER FORMA, INCLUINDO, MAS NÃO LIMITADO A, DANOS POR PERDAS DE LUCROS CESSANTES OU DE INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS OU OUTRAS INFORMAÇÕES, POR INTERRUPÇÃO 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 HOVER FALHAS AO TENTAR SOLUCIONAR O PROBLEMA. Alguns estados/jurisdições não permitem a exclusão ou a limitação de danos incidentais ou conseqüenciais, 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 mídia removível em que a HP distribui o software apresenta defeito de material ou de acabamento, seu único recurso será devolver a mídia removível à HP para substituição. Para obter informações sobre mídia removível virgem, consulte o seguinte site da Web:

<http://h20000.www2.hp.com/bizsupport/TechSupport/Document.jsp?objectID=lpq50101>.

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 fornece suporte para software sob licença pública por terceiros, incluindo sistemas operacionais ou aplicativos (“Freeware”). Suporte 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 telefônico ou eletrônico para a configuração inicial é disponibilizada pela HP por noventa (90) dias a contar da data de aquisição. Consulte “[Contato com a HP](#)” para obter recursos on-line e suporte telefônico.

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 atualizações 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 usuário ou códigos-fonte
- Instalação de produtos que não são da HP
- Otimização do sistema, personalização e configuração de rede.

Contato com 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 contato 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

© 2005 Hewlett-Packard Development Company, L.P.

Impresso nos Estados Unidos