

# HP StorageWorks Division (SWD)

## Garantia e Assistência Técnica Globais Limitadas

Português

538641-209

Junho de 2010

## Garantia e Assistência Técnica Globais Limitadas

Essa garantia limitada cobre os produtos aqui especificados, adquiridos após 21 de junho de 2010.

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 COMERCIALIZÁVEL 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 EXLUEM, 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 EXLUEM, 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 "COMO ESTÁ", 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 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 efetuado (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.

Esta Garantia Limitada não é aplicável a peças descartáveis ou consumíveis e não se estende a produtos dos quais o número de série tenha sido removido, danificado ou tornados defeituosos (a) como resultado de acidente, uso impróprio, abuso, contaminação, manutenção ou calibração imprópria ou inadequada, ou outras causas externas; (b) por funcionamento fora dos parâmetros de uso expressos na documentação do usuário e fornecido com o produto; (c) por software, interface, peças ou suprimentos não fornecidos pela HP; (d) manutenção ou preparação inadequada do local de instalação; (e) infecção por vírus; (f) perda ou dano em trânsito; ou (g) por modificação ou serviço de outros que não sejam (i) a HP, (ii) um provedor de serviços autorizado da HP, ou (iii) sua própria instalação de peças aprovadas pela HP, caso disponíveis para seu produto no país ou região que dispõe do serviço.

A HP NÃO SE RESPONSABILIZA POR DANOS OU PERDAS DE QUAISQUER PROGRAMAS, DADOS OU UNIDADES 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 incompatibilidade provenientes quando (1) produtos, software ou opções não aceitas pela HP forem usadas; (2) forem usadas configurações não aceitas pela HP; (3) peças destinadas a um sistema forem instaladas em outro sistema de diferente fabricação ou modelo.

## 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 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.

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, INTERRUPÇÃO 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 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 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/csrsparts>.

## 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 da 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.

- O suporte on-line da HP inclui diversas ferramentas de auto-ajuda, assistência à solução de problemas e acesso ao banco de dados de patches, aos pacotes de atualização de firmware/software e à documentação. Para mais informações, consulte: <http://www.hp.com/support> ou <http://www.docs.hp.com>.
- O suporte técnico por telefone oferece detecção e solução de problemas de garantia de hardware. Para obter mais informações, consulte <http://www.hp.com/support>.
- As informações de garantia nas tabelas a seguir representam as propostas básicas de garantia de hardware. Seu Produto de Hardware da HP pode incluir melhorias em relação à garantia básica de hardware. É possível adquirir serviços HP Care Pack para atualizar sua garantia básica de produto de hardware. Para obter detalhes, consulte as especificações do produto em <http://www.hp.com>.
- Caso um produto de armazenamento não seja apresentado nas tabelas a seguir, consulte sua ordem de compra ou entre em contato com seu representante de vendas para saber sobre as informações de garantia.

**Tabela 1 Disk Storage Systems de EVA e XP**

Descrição do produto	Período de garantia	Monitoramento remoto e suporte <sup>1</sup>	Tarefas de manutenção realizadas pelo cliente <sup>2</sup> Incluir	Método de Entrega do Serviço <sup>3</sup> Disponibilidade e Tempo de Resposta <sup>4</sup>
Pacotes inicializadores EVA4000, EVA4000 SAN <sup>5</sup>	1 ano	Monitoramento remoto e notificação por e-mail de erros e eventos	CSR <sup>6</sup> Ação: Disponível em algumas peças e obrigatório em algumas peças Atualização de firmware e tarefas anteriores à atualização	O serviço de garantia no local para eventos de serviço não é solucionado remotamente ou por meio do CSR <sup>6</sup> Horário comercial normal Resposta no próximo dia útil
Matriz de discos XP	2 anos	Monitoramento remoto e notificação por e-mail de erros e eventos	Nenhum	Serviço de garantia no local Tempo de resposta de 4 horas, 7 dias por semana, 24 horas por dia
Matriz de discos EVA4000, 6000, 8000, 4100, 6100, 8100 <sup>5</sup>	2 anos	Monitoramento remoto e notificação por e-mail de erros e eventos	CSR <sup>6</sup> : Disponível em algumas peças e obrigatório em algumas peças Atualização de firmware e tarefas anteriores à atualização	O serviço de garantia no local para eventos de serviço não é solucionado remotamente ou por meio do CSR <sup>6</sup> Tempo de resposta de 4 horas, 7 dias por semana, 24 horas por dia
Matriz de discos EVA6400, 8400 <sup>5</sup>	3 anos	Monitoramento remoto e notificação por e-mail de erros e eventos	CSR <sup>6</sup> : Disponível em algumas peças e obrigatório em algumas peças Atualização de firmware e tarefas anteriores à atualização	O serviço de garantia no local para eventos de serviço não é solucionado remotamente ou por meio do CSR <sup>6</sup> Horário comercial normal Resposta no próximo dia útil
Matriz de discos EVA4400 <sup>5, 7</sup>	3 anos	Monitoramento remoto e notificação por e-mail de erros e eventos	CSR <sup>6</sup> : Disponível em algumas peças e obrigatório em algumas peças Atualização de firmware e tarefas anteriores à atualização	O serviço de garantia no local para eventos de serviço não é solucionado remotamente ou por meio do CSR <sup>6</sup> Horário comercial normal Resposta no próximo dia útil

<sup>1</sup>Para tirar o máximo proveito das soluções de monitoramento remoto e suporte, e para maximizar a experiência de prestação de serviços, a HP recomenda que você habilite esses recursos no momento da instalação. Para alguns produtos, isso pode exigir a compra dos serviços HP de instalação.

<sup>2</sup>Para obter detalhes, consulte [Responsabilidades do Cliente](#) e [Reparação feita pelo próprio cliente](#).

<sup>3</sup>Para obter detalhes, consulte [Serviço de garantia no local](#) e [Serviço de garantia apenas para peças](#).

<sup>4</sup>Os tempos de resposta baseiam-se nos horários de expediente praticados no local. Salvo indicação em contrário, 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 condições 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 na sua região.

<sup>5</sup>A garantia da unidade de disco pode variar. Para detalhes, consulte [Tabela 3](#).

<sup>6</sup>O reparo feito pelo cliente inclui assistência remota por telefone com substituição de peças cujo defeito seja confirmado nos testes de diagnóstico. Para obter detalhes sobre o CSR de componentes, consulte <http://www.hp.com/go/csrrparts>. Para obter mais informações, veja [Reparação feita pelo próprio cliente](#).

<sup>7</sup>Aplica-se a EVA4400s com número do produto terminado em B e a switches incorporados EVA4400 com número do produto terminado em C.

**Tabela 2 Proliant Storage Servers, AiO e MSA Storage Systems**

Descrição do produto	Período de garantia	Monitoramento remoto e suporte <sup>1</sup>	Tarefas de manutenção realizadas pelo cliente <sup>2</sup> Incluir	Método de Entrega do Serviço <sup>3</sup> , Disponibilidade e Tempo de Resposta <sup>4</sup>
Proliant Storage Servers DL100 G1, DL100 G2, DL100 G2 DPSS, ML310, ML110, ML310G3 DPSS, DL160, DL185 <sup>5</sup>	1 ano	Monitoramento remoto e notificação por e-mail de erros e eventos	CSR <sup>6</sup> Ação: Disponível em algumas peças e obrigatório em algumas peças Atualização de firmware e tarefas anteriores à atualização	O serviço de garantia no local para eventos de serviço não é solucionado remotamente ou por meio do CSR <sup>6</sup> Horário comercial normal Resposta no próximo dia útil
Proliant Storage Servers DL320S, 1200s, 1500s, 2000s, 4000s, 9000s, b2000, b3000 <sup>5</sup>	3 anos	Monitoramento remoto e notificação por e-mail de erros e eventos	CSR <sup>6</sup> : Disponível em algumas peças e obrigatório em algumas peças Atualização de firmware e tarefas anteriores à atualização	<b>Primeiro ano:</b> O serviço de garantia no local para eventos de serviço não é solucionado remotamente ou por meio do CSR <sup>6</sup> <b>Segundo e terceiro ano:</b> Serviço de garantia apenas para peças 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 <sup>5</sup>	3 anos	Monitoramento remoto e notificação por e-mail de erros e eventos	CSR <sup>6</sup> : Disponível em algumas peças e obrigatório em algumas peças Atualização de firmware e tarefas anteriores à atualização	O serviço de garantia no local para eventos de serviço não é solucionado remotamente ou por meio do CSR <sup>6</sup> Horário comercial normal Resposta no próximo dia útil
Sistemas de armazenamento All-in-One AiO600, AiO1200, AiOSB600c <sup>5, 7</sup>	3 anos	Monitoramento remoto e notificação por e-mail de erros e eventos	CSR <sup>6</sup> : Disponível em algumas peças e obrigatório em algumas peças Atualização de firmware e tarefas anteriores à atualização	O serviço de garantia no local para eventos de serviço não é solucionado remotamente ou por meio do CSR <sup>6</sup> Horário comercial normal Resposta no próximo dia útil
HP StorageWorks X1000 HP StorageWorks X1600 HP StorageWorks X3000	3 anos	Monitoramento remoto e notificação por e-mail de erros e eventos	CSR <sup>6</sup> : Disponível em algumas peças e obrigatório em algumas peças Atualização de firmware e tarefas anteriores à atualização	O serviço de garantia no local para eventos de serviço não é solucionado remotamente ou por meio do CSR <sup>6</sup> Horário comercial normal Resposta no próximo dia útil
Sistema de armazenamento All-in-One AiO400 <sup>5, 7</sup>	3 anos	Monitoramento remoto e notificação por e-mail de erros e eventos	CSR <sup>6</sup> : Disponível em algumas peças e obrigatório em algumas peças Atualização de firmware e tarefas anteriores à atualização	<b>Primeiro ano:</b> O serviço de garantia no local para eventos de serviço não é solucionado remotamente ou por meio do CSR <sup>6</sup> <b>Segundo e terceiro ano:</b> Serviço de garantia apenas para peças Horário comercial normal Resposta no próximo dia útil

Descrição do produto	Período de garantia	Monitoramento remoto e suporte <sup>1</sup>	Tarefas de manutenção realizadas pelo cliente <sup>2</sup> Incluir	Método de Entrega do Serviço <sup>3</sup> , Disponibilidade e Tempo de Resposta <sup>4</sup>
MSA1000, 1500, 1510i	3 anos	Monitoramento remoto e notificação por e-mail de erros e eventos	CSR <sup>6</sup> : Disponível em algumas peças e obrigatório em algumas peças Atualização de firmware e tarefas anteriores à atualização	<b>Primeiro ano:</b> O serviço de garantia no local para eventos de serviço não é solucionado remotamente ou por meio do CSR <sup>6</sup> <b>Segundo e terceiro ano:</b> Serviço de garantia apenas para peças Horário comercial normal Resposta no próximo dia útil
MSA500 <sup>5</sup>	3 anos	Monitoramento remoto e notificação por e-mail de erros e eventos	CSR <sup>6</sup> : Disponível em algumas peças e obrigatório em algumas peças Atualização de firmware e tarefas anteriores à atualização	O serviço de garantia no local para eventos de serviço não é solucionado remotamente ou por meio do CSR <sup>6</sup> Horário comercial normal Resposta no próximo dia útil
MSA20, 30, 50, 60, 70, SFS20 <sup>5, 7</sup>	3 anos	Monitoramento remoto e notificação por e-mail de erros e eventos	CSR <sup>6</sup> : Todas as peças Atualização de firmware e tarefas anteriores à atualização	Serviço de garantia apenas para peças Horário comercial normal Resposta no próximo dia útil
MSA2000 <sup>5</sup>	3 anos	Monitoramento remoto e notificação por e-mail de erros e eventos	CSR <sup>6</sup> : Todas as peças Atualização de firmware e tarefas anteriores à atualização	Serviço de garantia apenas para peças Horário comercial normal Resposta no próximo dia útil
MDS600	3 anos	Monitoramento remoto e notificação por e-mail de erros e eventos (dependendo da capacidade do sistema)	CSR <sup>6</sup> : Todas as peças Atualização de firmware e tarefas anteriores à atualização	Serviço de garantia apenas para peças <sup>8</sup> Horário comercial normal Resposta no próximo dia útil

<sup>1</sup> Para tirar o máximo proveito das soluções de monitoramento remoto e suporte, e para maximizar a experiência de prestação de serviços, a HP recomenda que você habilite esses recursos no momento da instalação. Para alguns produtos, isso pode exigir a compra dos serviços HP de instalação.

<sup>2</sup> Para obter detalhes, consulte [Responsabilidades do Cliente](#) e [Reparação feita pelo próprio cliente](#).

<sup>3</sup> Para obter detalhes, consulte [Serviço de garantia no local](#) e [Serviço de garantia apenas para peças](#).

<sup>4</sup> Os tempos de resposta baseiam-se nos horários de expediente praticados no local. Salvo indicação em contrário, 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 condições 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 na sua região.

<sup>5</sup> A garantia da unidade de disco pode variar. Para detalhes, consulte [Tabela 3](#).

<sup>6</sup> O reparo feito pelo cliente inclui assistência remota por telefone com substituição de peças cujo defeito seja confirmado nos testes de diagnóstico. Para obter detalhes sobre o CSR de componentes, consulte <http://www.hp.com/go/csrsupport>. Para obter mais informações, veja [Reparação feita pelo próprio cliente](#).

<sup>7</sup> Para obter detalhes sobre os serviços incluídos no pacote deste produto, verifique as especificações do produto em <http://www.hp.com>.

<sup>8</sup> Unidades de disco e chaves SAS inclusos podem apresentar diferentes prazos de garantia do que o MDS600. Para mais informações, consulte [Tabela 3](#) e [Tabela 4](#).

**Tabela 3 Unidades de disco e acessórios**

Descrição do produto	Período de garantia <sup>1</sup>	Monitoramento remoto e suporte <sup>2</sup>	Tarefas de manutenção realizadas pelo cliente <sup>3</sup> Incluir	Método de Entrega do Serviço <sup>4</sup> , Disponibilidade e Tempo de Resposta <sup>5</sup>
Unidades de disco ATA/PATA/SATA	1 ano	Monitoramento remoto e notificação por e-mail de erros e eventos (dependendo da capacidade do sistema)	CSR <sup>6</sup> Ação: Todas as peças Atualização de firmware e tarefas anteriores à atualização	Serviço de garantia apenas para peças Horário comercial normal Resposta em 1 a 5 dias úteis
Baterias	1 ano	Monitoramento remoto e notificação por e-mail de erros e eventos (dependendo da capacidade do sistema)	CSR <sup>6</sup> : Todas as peças	Serviço de garantia apenas para peças Horário comercial normal Resposta em 1 a 5 dias úteis
Outros módulos de unidade FC EVA e FATA	2 anos	Monitoramento remoto e notificação por e-mail de erros e eventos (dependendo da capacidade do sistema)	CSR <sup>6</sup> : Todas as peças na prateleira de discos FC Atualização de firmware e tarefas anteriores à atualização	Serviço de garantia no local Tempo de resposta de 4 horas, 7 dias por semana, 24 horas por dia
EVA 4400, 6400 e 8400 SSD Módulos de unidade FC EVA 6400, 8400 e FATA Módulos de unidade FC EVA 4400 e FATA <sup>7</sup>	3 anos	Monitoramento remoto e notificação por e-mail de erros e eventos (dependendo da capacidade do sistema)	CSR <sup>6</sup> : Todas as peças Atualização de firmware e tarefas anteriores à atualização	Serviço de garantia apenas para peças Horário comercial normal Resposta no próximo dia útil
Unidades de disco SCSI/SAS	3 anos	Monitoramento remoto e notificação por e-mail de erros e eventos (dependendo da capacidade do sistema)	CSR <sup>6</sup> : Todas as peças Atualização de firmware e tarefas anteriores à atualização	Serviço de garantia apenas para peças Horário comercial normal Resposta em 1 a 5 dias úteis

<sup>1</sup>A duração da garantia não depende da garantia do sistema.

<sup>2</sup>Para tirar o máximo proveito das soluções de monitoramento remoto e suporte, e para maximizar a experiência de prestação de serviços, a HP recomenda que você habilite esses recursos no momento da instalação. Para alguns produtos, isso pode exigir a compra dos serviços HP de instalação.

<sup>3</sup>Para obter detalhes, consulte [Responsabilidades do Cliente](#) e [Reparação feita pelo próprio cliente](#).

<sup>4</sup>Para obter detalhes, consulte [Serviço de garantia no local](#) e [Serviço de garantia apenas para peças](#).

<sup>5</sup>Os tempos de resposta baseiam-se nos horários de expediente praticados no local. Salvo indicação em contrário, 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 condições 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 na sua região.

<sup>6</sup>O reparo feito pelo cliente inclui assistência remota por telefone com substituição de peças cujo defeito seja confirmado nos testes de diagnóstico. Para obter detalhes sobre o CSR de componentes, consulte <http://www.hp.com/go/csrsparts>. Para obter mais informações, veja [Reparação feita pelo próprio cliente](#).

<sup>7</sup>Aplica-se a números do produto terminados em B.

**Tabela 4 Produtos de rede de armazenamento**

Descrição do produto	Período de garantia	Monitoramento remoto e suporte <sup>1</sup>	Tarefas de manutenção realizadas pelo cliente <sup>2</sup> Incluir	Método de Entrega do Serviço <sup>3</sup> , Disponibilidade e Tempo de Resposta <sup>4</sup>
Placas de interface de rede (NIC) <sup>5</sup>	1 ano	Monitoramento remoto e notificação por e-mail de erros e eventos (dependendo da capacidade do sistema)	CSR <sup>6</sup> Ação: Todas as peças Atualização de firmware e tarefas anteriores à atualização	Serviço de garantia apenas para peças Horário comercial normal Resposta no próximo dia útil
HBA Dual-Channel Ultra 320 <sup>5</sup>	1 ano	Monitoramento remoto e notificação por e-mail de erros e eventos (dependendo da capacidade do sistema)	CSR <sup>6</sup> : Todas as peças Atualização de firmware e tarefas anteriores à atualização	Serviço de garantia apenas para peças Horário comercial normal Resposta no próximo dia útil
Chaves diretoras <sup>7</sup>	1 ano	Monitoramento remoto e notificação por e-mail de erros e eventos (dependendo da capacidade do sistema)	CSR <sup>6</sup> : Disponível em algumas peças e obrigatório em algumas peças	O serviço de garantia no local para eventos de serviço não é solucionado remotamente ou por meio do CSR <sup>6</sup> Horário comercial normal Resposta no próximo dia útil
Outras chaves comutadas e de infra-estrutura	1 ano	Monitoramento remoto e notificação por e-mail de erros e eventos (dependendo da capacidade do sistema)	CSR <sup>6</sup> : Disponível em algumas peças e obrigatório em algumas peças	O serviço de garantia no local para eventos de serviço não é solucionado remotamente ou por meio do CSR <sup>6</sup> Horário comercial normal Resposta no próximo dia útil
Chave SAS	1 ano	Monitoramento remoto e notificação por e-mail de erros e eventos (dependendo da capacidade do sistema)	CSR <sup>6</sup> : Substituição da unidade inteira Atualização de firmware e tarefas anteriores à atualização	O serviço de garantia no local para eventos de serviço não é solucionado remotamente ou por meio do CSR <sup>6</sup> Horário comercial normal Resposta no próximo dia útil
Chaves diretoras <sup>8</sup>	2 ano	Monitoramento remoto e notificação por e-mail de erros e eventos (dependendo da capacidade do sistema)	CSR <sup>6</sup> : Disponível em algumas peças e obrigatório em algumas peças Atualização de firmware e tarefas anteriores à atualização	O serviço de garantia no local para eventos de serviço não é solucionado remotamente ou por meio do CSR <sup>6</sup> Tempo de resposta de 4 horas, 7 dias por semana, 24 horas por dia
Chave comutada MDS 9222i	2 ano	Monitoramento remoto e notificação por e-mail de erros e eventos (dependendo da capacidade do sistema)	CSR <sup>6</sup> : Disponível em algumas peças e obrigatório em algumas peças Atualização de firmware e tarefas anteriores à atualização	O serviço de garantia no local para eventos de serviço não é solucionado remotamente ou por meio do CSR <sup>6</sup> Tempo de resposta de 4 horas, 7 dias por semana, 24 horas por dia

Descrição do produto	Período de garantia	Monitoramento remoto e suporte <sup>1</sup>	Tarefas de manutenção realizadas pelo cliente <sup>2</sup> Incluir	Método de Entrega do Serviço <sup>3</sup> , Disponibilidade e Tempo de Resposta <sup>4</sup>
Chaves de criptografia (nível empresarial)	2 ano	Monitoramento remoto e notificação por e-mail de erros e eventos (dependendo da capacidade do sistema)	CSR <sup>6</sup> : Disponível em algumas peças e obrigatório em algumas peças Atualização de firmware e tarefas anteriores à atualização	O serviço de garantia no local para eventos de serviço não é solucionado remotamente ou por meio do CSR <sup>6</sup> Tempo de resposta de 4 horas, 7 dias por semana, 24 horas por dia
Adaptadores de barramento do host (HBA)	3 anos	Monitoramento remoto e notificação por e-mail de erros e eventos (dependendo da capacidade do sistema)	CSR <sup>6</sup> : Todas as peças Atualização de firmware e tarefas anteriores à atualização	Serviço de garantia apenas para peças Horário comercial normal Resposta no próximo dia útil

<sup>1</sup> Para tirar o máximo proveito das soluções de monitoramento remoto e suporte, e para maximizar a experiência de prestação de serviços, a HP recomenda que você habilite esses recursos no momento da instalação. Para alguns produtos, isso pode exigir a compra dos serviços HP de instalação.

<sup>2</sup> Para obter detalhes, consulte [Responsabilidades do Cliente](#) e [Reparação feita pelo próprio cliente](#).

<sup>3</sup> Para obter detalhes, consulte [Serviço de garantia no local](#) e [Serviço de garantia apenas para peças](#).

<sup>4</sup> Os tempos de resposta baseiam-se nos horários de expediente praticados no local. Salvo indicação em contrário, 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 condições 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 na sua região.

<sup>5</sup> A duração da garantia não depende da garantia do sistema.

<sup>6</sup> O reparo feito pelo cliente inclui assistência remota por telefone com substituição de peças cujo defeito seja confirmado nos testes de diagnóstico. Para obter detalhes sobre o CSR de componentes, consulte <http://www.hp.com/go/csrsparts>. Para obter mais informações, veja [Reparação feita pelo próprio cliente](#).

<sup>7</sup> Aplica-se a números do produto terminados em A.

<sup>8</sup> Aplica-se a números do produto terminados em B.

**Tabela 5 Unidades de fita e carregadores automáticos**

Descrição do produto	Período de garantia	Monitoramento remoto e suporte <sup>1</sup>	Tarefas de manutenção realizadas pelo cliente <sup>2</sup> Incluir	Método de Entrega do Serviço <sup>3</sup> , Disponibilidade e Tempo de Resposta <sup>4</sup>
DAT 24 USB <sup>5</sup>	1 ano	N/D	CSR <sup>6</sup> Ação: Substituição da unidade inteira Atualização de firmware e tarefas anteriores à atualização	Serviço de garantia apenas para peças Horário comercial normal Resposta no próximo dia útil
Carregadores automáticos de fita DAT 72x10 1U	1 ano	N/D	CSR <sup>6</sup> : Substituição da unidade inteira Atualização de firmware e tarefas anteriores à atualização	Serviço de garantia apenas para peças Horário comercial normal Resposta no próximo dia útil
Carregadores automáticos de fita 1/8	1 ano	N/D	CSR <sup>6</sup> : Substituição da unidade inteira Atualização de firmware e tarefas anteriores à atualização	Serviço de garantia apenas para peças Horário comercial normal Resposta no próximo dia útil
Carregadores automáticos de fita 1/8 G2	1 ano	Gerenciamento baseado na Web e monitoramento remoto	CSR <sup>6</sup> : Todas as peças Atualização de firmware e tarefas anteriores à atualização	Serviço de garantia apenas para peças Horário comercial normal Resposta no próximo dia útil
DAT 24 SCSI <sup>5</sup>	3 anos	N/D	CSR <sup>6</sup> : Substituição da unidade inteira Atualização de firmware e tarefas anteriores à atualização	Serviço de garantia apenas para peças Horário comercial normal Resposta no próximo dia útil
Unidades DAT 40, 72, 160 e 320 <sup>5</sup>	3 anos	N/D	CSR <sup>6</sup> : Substituição da unidade inteira Atualização de firmware e tarefas anteriores à atualização	Serviço de garantia apenas para peças Horário comercial normal Resposta no próximo dia útil
Unidades DLT, VS, DDS, SDLT e LTO/Ultrium <sup>5</sup>	3 anos	N/D	CSR <sup>6</sup> : Substituição da unidade inteira Atualização de firmware e tarefas anteriores à atualização	Serviço de garantia apenas para peças Horário comercial normal Resposta no próximo dia útil
Kits para montagem em rack de 1U e 3U HP StorageWorks	3 anos	N/D	CSR <sup>6</sup> : Substituição da unidade inteira Atualização de firmware e tarefas anteriores à atualização	Serviço de garantia apenas para peças Horário comercial normal Resposta no próximo dia útil

Descrição do produto	Período de garantia	Monitoramento remoto e suporte <sup>1</sup>	Tarefas de manutenção realizadas pelo cliente <sup>2</sup> Incluir	Método de Entrega do Serviço <sup>3</sup> , Disponibilidade e Tempo de Resposta <sup>4</sup>
Lâminas de fita Ultrium <sup>5</sup>	3 anos	Monitoramento remoto e notificação por e-mail de erros e eventos (dependendo da capacidade do sistema)	CSR <sup>6</sup> : Substituição da unidade inteira Atualização de firmware e tarefas anteriores à atualização	Serviço de garantia apenas para peças Horário comercial normal Resposta no próximo dia útil

<sup>1</sup> Para tirar o máximo proveito das soluções de monitoramento remoto e suporte, e para maximizar a experiência de prestação de serviços, a HP recomenda que você habilite esses recursos no momento da instalação. Para alguns produtos, isso pode exigir a compra dos serviços HP de instalação.

<sup>2</sup> Para obter detalhes, consulte [Responsabilidades do Cliente](#) e [Reparação feita pelo próprio cliente](#).

<sup>3</sup> Para obter detalhes, consulte [Serviço de garantia no local](#) e [Serviço de garantia apenas para peças](#).

<sup>4</sup> Os tempos de resposta baseiam-se nos horários de expediente praticados no local. Salvo indicação em contrário, 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 condições 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 na sua região.

<sup>5</sup> As unidades de fita embutidas em um servidor HP não adotam a garantia de servidores.

<sup>6</sup> O reparo feito pelo cliente inclui assistência remota por telefone com substituição de peças cujo defeito seja confirmado nos testes de diagnóstico. Para obter detalhes sobre o CSR de componentes, consulte <http://www.hp.com/go/csrsparts>. Para obter mais informações, veja [Reparação feita pelo próprio cliente](#).

**Tabela 6 Produtos de bibliotecas de fitas, fita virtual e backup em disco**

Descrição do produto	Período de garantia	Monitoramento remoto e suporte <sup>1</sup>	Tarefas de manutenção realizadas pelo cliente <sup>2</sup> Incluir	Método de Entrega do Serviço <sup>3</sup> , Disponibilidade e Tempo de Resposta <sup>4</sup>
Fitotecas MSL2024 e MSL4048	1 ano	Gerenciamento baseado na Web e monitoramento remoto	CSR <sup>5</sup> Ação: Todas as peças Atualização de firmware e tarefas anteriores à atualização	Serviço de garantia apenas para peças Horário comercial normal Resposta no próximo dia útil
VLS 1000i <sup>6</sup>	1 ano	Gerenciamento baseado na Web e monitoramento remoto	CSR <sup>5</sup> : Todas as peças Atualização de firmware e tarefas anteriores à atualização	Serviço de garantia apenas para peças Horário comercial normal Resposta no próximo dia útil
Sistemas de backup D2D da série 4000i/fc <sup>6</sup>	1 ano	Gerenciamento baseado na Web e monitoramento remoto	CSR <sup>5</sup> : Disponível em algumas peças e obrigatório em algumas peças Atualização de firmware e tarefas anteriores à atualização	O serviço de garantia no local para eventos de serviço não é solucionado remotamente ou por meio do CSR <sup>5</sup> Horário comercial normal Resposta no próximo dia útil
Dispositivo de armazenamento principal SKM	1 ano	N/D	CSR <sup>5</sup> : Substituição da unidade inteira Atualização de firmware e tarefas anteriores à atualização	Serviço de garantia apenas para peças Horário comercial normal Resposta no próximo dia útil
Fitotecas MSL8048 e MSL8096	1 ano	Gerenciamento baseado na Web e monitoramento remoto	CSR <sup>5</sup> : Disponível em algumas peças e obrigatório em algumas peças Atualização de firmware e tarefas anteriores à atualização	O serviço de garantia no local para eventos de serviço não é solucionado remotamente ou por meio do CSR <sup>5</sup> Horário comercial normal Resposta no próximo dia útil
Fitotecas: ESL-e, EML, MSL6000	1 ano	ESL-e e EML apresentam SNMP e SMI-S para monitoramento remoto. MSL 6000 apresenta um recurso de gerenciamento remoto baseado na Web.	CSR <sup>5</sup> : Disponível em algumas peças e obrigatório em algumas peças Atualização de firmware e tarefas anteriores à atualização	O serviço de garantia no local para eventos de serviço não é solucionado remotamente ou por meio do CSR <sup>5</sup> Horário comercial normal Resposta no próximo dia útil
Sistemas de backup das séries D2D 110, 120, 130, 2500i <sup>6</sup>	1 ano	Gerenciamento baseado na Web e monitoramento remoto	CSR <sup>5</sup> : Disponível em algumas peças e obrigatório em algumas peças Atualização de firmware e tarefas anteriores à atualização	Serviço de garantia apenas para peças Horário comercial normal Resposta no próximo dia útil
EVA Gateway de biblioteca de fita virtual da série VLS 3xx/12xxx <sup>6</sup>	1 ano	Gerenciamento baseado na Web e monitoramento remoto	CSR <sup>5</sup> : Disponível em algumas peças e obrigatório em algumas peças Atualização de firmware e tarefas anteriores à atualização	O serviço de garantia no local para eventos de serviço não é solucionado remotamente ou por meio do CSR <sup>5</sup> Horário comercial normal Resposta no próximo dia útil

Descrição do produto	Período de garantia	Monitoramento remoto e suporte <sup>1</sup>	Tarefas de manutenção realizadas pelo cliente <sup>2</sup> Incluir	Método de Entrega do Serviço <sup>3</sup> , Disponibilidade e Tempo de Resposta <sup>4</sup>
Biblioteca de fita virtual da série VLS 6xxx/9xxx <sup>6</sup>	1 ano	Gerenciamento baseado na Web e monitoramento remoto	CSR <sup>5</sup> : Disponível em algumas peças e obrigatório em algumas peças Atualização de firmware e tarefas anteriores à atualização	O serviço de garantia no local para eventos de serviço não é solucionado remotamente ou por meio do CSR <sup>5</sup> Horário comercial normal Resposta no próximo dia útil
Sistema de backup de disco removível interno e externo RDX160, RDX320, RDX500 e RDX750 <sup>6, 7</sup> Mídia RDX	1 ano	N/D	CSR <sup>5</sup> : Disponível em algumas peças e obrigatório em algumas peças Atualização de firmware e tarefas anteriores à atualização	O serviço de garantia no local para eventos de serviço não é solucionado remotamente ou por meio do CSR <sup>5</sup> Horário comercial normal Resposta no próximo dia útil
Matriz de fitas 5300	3 anos	N/D	CSR <sup>5</sup> : Disponível em algumas peças e obrigatório em algumas peças Atualização de firmware e tarefas anteriores à atualização	O serviço de garantia no local para eventos de serviço não é solucionado remotamente ou por meio do CSR <sup>5</sup> Horário comercial normal Resposta no próximo dia útil

<sup>1</sup>Para tirar o máximo proveito das soluções de monitoramento remoto e suporte, e para maximizar a experiência de prestação de serviços, a HP recomenda que você habilite esses recursos no momento da instalação. Para alguns produtos, isso pode exigir a compra dos serviços HP de instalação.

<sup>2</sup>Para obter detalhes, consulte [Responsabilidades do Cliente](#) e [Reparação feita pelo próprio cliente](#).

<sup>3</sup>Para obter detalhes, consulte [Serviço de garantia no local](#) e [Serviço de garantia apenas para peças](#).

<sup>4</sup>Os tempos de resposta baseiam-se nos horários de expediente praticados no local. Salvo indicação em contrário, 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 condições 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 na sua região.

<sup>5</sup>O reparo feito pelo cliente inclui assistência remota por telefone com substituição de peças cujo defeito seja confirmado nos testes de diagnóstico. Para obter detalhes sobre o CSR de componentes, consulte <http://www.hp.com/go/csrsparts>. Para obter mais informações, veja [Reparação feita pelo próprio cliente](#).

<sup>6</sup>A garantia da unidade de disco pode variar. Para detalhes, consulte [Tabela 3](#).

<sup>7</sup>Para obter detalhes sobre os serviços incluídos no pacote deste produto, verifique as especificações do produto em <http://www.hp.com>.

**Tabela 7 Outros Disk Storage Systems**

Descrição do produto	Período de garantia	Monitoramento remoto e suporte <sup>1</sup>	Tarefas de manutenção realizadas pelo cliente <sup>2</sup> Incluir	Método de Entrega do Serviço <sup>3</sup> , Disponibilidade e Tempo de Resposta <sup>4</sup>
Subsistema de discos DS2120 <sup>6</sup>	1 ano	Monitoramento remoto e notificação por e-mail de erros e eventos (dependendo da capacidade do sistema)	CSR <sup>5</sup> Ação: Disponível em algumas peças e obrigatório em algumas peças Atualização de firmware e tarefas anteriores à atualização	O serviço de garantia no local para eventos de serviço não é solucionado remotamente ou por meio do CSR <sup>5</sup> Horário comercial normal Resposta no próximo dia útil
NAS - 500s, S1000 <sup>6</sup>	1 ano	N/D	CSR <sup>5</sup> : Disponível em algumas peças e obrigatório em algumas peças	O serviço de garantia no local para eventos de serviço não é solucionado remotamente ou por meio do CSR <sup>5</sup> Horário comercial normal Resposta no próximo dia útil
HP LeftHand P4300 Storage System HP StorageWorks P4300 G2 Storage System HP LeftHand P4500 Storage System HP StorageWorks P4500 G2 Storage System	1 ano	Notificação por e-mail sobre eventos usando Health Check	CSR <sup>5</sup> : Todas as peças	O serviço de garantia no local para eventos de serviço não é solucionado remotamente ou por meio do CSR <sup>5</sup> Horário comercial normal Resposta no próximo dia útil
Sistema de discos DS2500 <sup>6</sup>	2 anos	Monitoramento remoto e notificação por e-mail de erros e eventos (dependendo da capacidade do sistema)	CSR <sup>5</sup> : Disponível em algumas peças e obrigatório em algumas peças Atualização de firmware e tarefas anteriores à atualização	O serviço de garantia no local para eventos de serviço não é solucionado remotamente ou por meio do CSR <sup>5</sup> Tempo de resposta de 4 horas, 7 dias por semana, 24 horas por dia
Subsistema de discos DS2405 <sup>6</sup>	2 anos	Monitoramento remoto e notificação por e-mail de erros e eventos (dependendo da capacidade do sistema)	CSR <sup>5</sup> : Disponível em algumas peças e obrigatório em algumas peças Atualização de firmware e tarefas anteriores à atualização	O serviço de garantia no local para eventos de serviço não é solucionado remotamente ou por meio do CSR <sup>5</sup> Horário comercial normal Tempo de resposta de 4 horas
Serviços de arquivos HP StorageWorks 4400 NAS expansível <sup>6, 7</sup>	2 anos	N/D	CSR <sup>5</sup> : Disponível em algumas peças e obrigatório em algumas peças Atualização de firmware e tarefas anteriores à atualização	O serviço de garantia no local para eventos de serviço não é solucionado remotamente ou por meio do CSR <sup>5</sup> Horário comercial normal Resposta no próximo dia útil
Plataforma de serviços de virtualização SAN (SVSP, SAN Virtualization Services Platform) HP StorageWorks <sup>6</sup>	2 anos	Limitado via software de terceiros	Nenhum	Serviço de garantia no local Tempo de resposta de 4 horas, 7 dias por semana, 24 horas por dia

Descrição do produto	Período de garantia	Monitoramento remoto e suporte <sup>1</sup>	Tarefas de manutenção realizadas pelo cliente <sup>2</sup> Incluir	Método de Entrega do Serviço <sup>3</sup> , Disponibilidade e Tempo de Resposta <sup>4</sup>
HP StorageWorks Enterprise File Services Clustered Gateway <sup>6, 7</sup>	3 anos	N/D	CSR <sup>5</sup> : Disponível em algumas peças e obrigatório em algumas peças Atualização de firmware e tarefas anteriores à atualização	O serviço de garantia no local para eventos de serviço não é solucionado remotamente ou por meio do CSR <sup>5</sup> Horário comercial normal Resposta no próximo dia útil
HP StorageWorks X9300 Network Storage Gateway <sup>6, 7</sup>	3 anos	N/D	CSR <sup>5</sup> : Disponível em algumas peças e obrigatório em algumas peças Atualização de firmware e tarefas anteriores à atualização	O serviço de garantia no local para eventos de serviço não é solucionado remotamente ou por meio do CSR <sup>5</sup> Horário comercial normal Resposta no próximo dia útil
HP StorageWorks X9320 Network Storage System <sup>6, 7</sup>	3 anos	N/D	CSR <sup>5</sup> : Disponível em algumas peças e obrigatório em algumas peças Atualização de firmware e tarefas anteriores à atualização	O serviço de garantia no local para eventos de serviço não é solucionado remotamente ou por meio do CSR <sup>5</sup> Horário comercial normal Resposta no próximo dia útil
HP StorageWorks X9720 Network Storage System <sup>6, 7</sup>	3 anos	N/D	CSR <sup>5</sup> : Disponível em algumas peças e obrigatório em algumas peças Atualização de firmware e tarefas anteriores à atualização	O serviço de garantia no local para eventos de serviço não é solucionado remotamente ou por meio do CSR <sup>5</sup> Horário comercial normal Resposta no próximo dia útil
HP Extreme Data Storage 9100 <sup>6, 7</sup>	3 anos	N/D	CSR <sup>5</sup> : Disponível em algumas peças e obrigatório em algumas peças Atualização de firmware e tarefas anteriores à atualização	<b>Primeiro ano:</b> O serviço de garantia no local para eventos de serviço não é solucionado remotamente ou por meio do CSR <sup>5</sup> <b>Segundo e terceiro ano:</b> Serviço de garantia apenas para peças Horário comercial normal Resposta no próximo dia útil
Acelerador IO para BladeSystem c-Class	3 anos	Monitoramento remoto e notificação por e-mail de erros e eventos (dependendo da capacidade do sistema)	CSR <sup>5</sup> : Todas as peças Atualização de firmware e tarefas anteriores à atualização	Serviço de garantia apenas para peças Horário comercial normal Resposta no próximo dia útil

Descrição do produto	Período de garantia	Monitoramento remoto e suporte <sup>1</sup>	Tarefas de manutenção realizadas pelo cliente <sup>2</sup> Incluir	Método de Entrega do Serviço <sup>3</sup> , Disponibilidade e Tempo de Resposta <sup>4</sup>
HP LeftHand P4300 Starter SAN Solution HP StorageWorks P4300 G2 Starter SAN Solution HP LeftHand P4500 Virtualization SAN Solution HP StorageWorks P4500 G2 Virtualization SAN Solution HP LeftHand P4500 Multi-site SAN Solution HP StorageWorks P4500 G2 Multi-site SAN Solution HP StorageWorks P4500 G2 60TB MDL SAS Scalable Capacity SAN Solution	3 anos <sup>8</sup>	Notificação por e-mail sobre eventos usando Health Check	CSR <sup>5</sup> : Todas as peças	O serviço de garantia no local para eventos de serviço não é solucionado remotamente ou por meio do CSR <sup>5</sup> Horário comercial normal Resposta no próximo dia útil

<sup>1</sup> Para tirar o máximo proveito das soluções de monitoramento remoto e suporte, e para maximizar a experiência de prestação de serviços, a HP recomenda que você habilite esses recursos no momento da instalação. Para alguns produtos, isso pode exigir a compra dos serviços HP de instalação.

<sup>2</sup> Para obter detalhes, consulte [Responsabilidades do Cliente](#) e [Reparação feita pelo próprio cliente](#).

<sup>3</sup> Para obter detalhes, consulte [Serviço de garantia no local](#) e [Serviço de garantia apenas para peças](#).

<sup>4</sup> Os tempos de resposta baseiam-se nos horários de expediente praticados no local. Salvo indicação em contrário, 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 condições 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 na sua região.

<sup>5</sup> O reparo feito pelo cliente inclui assistência remota por telefone com substituição de peças cujo defeito seja confirmado nos testes de diagnóstico. Para obter detalhes sobre o CSR de componentes, consulte <http://www.hp.com/go/csrsupport>. Para obter mais informações, veja [Reparação feita pelo próprio cliente](#).

<sup>6</sup> A garantia da unidade de disco pode variar. Para detalhes, consulte [Tabela 3](#).

<sup>7</sup> Para obter detalhes sobre os serviços incluídos no pacote deste produto, verifique as especificações do produto em <http://www.hp.com>.

<sup>8</sup> A garantia do fabricante oferece um ano de manutenção de hardware. Um contrato de manutenção do HP Services, incluído na compra do sistema de armazenamento, inclui manutenção de hardware no segundo e terceiro ano.

## 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, FREWARE (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 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 CONSEQÜENCIAIS DE QUALQUER FORMA, INCLUINDO, MAS NÃO LIMITADO A, DANOS POR LUCROS CESSANTES OU PERDA DE INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS OU OUTRAS, POR INTERRUÇÃO 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 distribui 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 suporte telefônico.

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