

Servidores e Opções HP ProLiant e X86

Garantia Limitada e
Suporte Técnico Mundial

392512-030

26 de Março de 2007

Garantia limitada do hardware

Condições gerais

Esta Garantia limitada do hardware da HP concede-lhe a si, o cliente, direitos de garantia expressos da HP, o fabricante. Além disso, o cliente poderá ter outros direitos legais ao abrigo da legislação local aplicável ou de um contrato escrito especial com a HP.

A HP NÃO OFERECE QUALQUER OUTRA GARANTIA OU CONDIÇÃO EXPRESSA, POR ESCRITO OU ORAL, E A HP RECUSA QUAISQUER GARANTIAS E CONDIÇÕES PARA ALÉM DAS EXPRESSAMENTE REFERIDAS NESTA GARANTIA LIMITADA. DENTRO DOS LIMITES PERMITIDOS PELA LEGISLAÇÃO LOCAL DAS JURISDIÇÕES FORA DOS ESTADOS UNIDOS, A HP RECUSA TODAS AS GARANTIAS OU CONDIÇÕES IMPLÍCITAS, INCLUINDO QUAISQUER GARANTIAS IMPLÍCITAS OU CONDIÇÕES DE COMERCIALIZAÇÃO, QUALIDADE NEGOCIÁVEL E ADEQUAÇÃO A UM FIM ESPECÍFICO. PARA TODAS AS TRANSACÇÕES QUE OCORRAM NOS ESTADOS UNIDOS, QUALQUER GARANTIA OU CONDIÇÃO DE COMERCIALIZAÇÃO, QUALIDADE DE SATISFAÇÃO, OU ADAPTAÇÃO PARA UM FIM ESPECÍFICO, ESTÁ LIMITADA À DURAÇÃO DA GARANTIA EXPRESSA DEFINIDA. ALGUNS ESTADOS OU PAÍSES NÃO PERMITEM A LIMITAÇÃO DA DURAÇÃO DE UMA GARANTIA IMPLÍCITA NEM A EXCLUSÃO OU LIMITAÇÃO DOS PREJUÍZOS ACIDENTAIS OU CONSEQUENTES PARA PRODUTOS DE CONSUMO. NESSES ESTADOS OU PAÍSES, ALGUMAS EXCLUSÕES OU LIMITAÇÕES A ESTA GARANTIA LIMITADA PODERÃO NÃO SE APLICAR AO ADQUIRENTE.

OS TERMOS DA GARANTIA LIMITADA CONTIDOS NESTA DECLARAÇÃO, EXCEPTO DENTRO DOS LIMITES PERMITIDOS PELA LEI, NÃO EXLUEM, RESTRINGEM OU MODIFICAM, E ANTES COMPLEMENTAM, OS DIREITOS LEGAIS OBRIGATORIOS APLICÁVEIS À VENDA DESTE PRODUTO AO UTILIZADOR.

Esta Garantia limitada é aplicável em todos os países e pode ser executada em qualquer país ou região onde a HP ou os seus fornecedores de assistência autorizados ofereçam serviços de garantia para o mesmo número de modelo do produto sujeitos aos termos e condições definidos nesta Garantia limitada.

Ao abrigo do programa de Garantia Limitada Global da HP, os produtos adquiridos num país/região podem ser transferidos para outro país/região onde a HP ou os seus fornecedores de assistência autorizados ofereçam o mesmo número de modelo do produto sem invalidar a garantia. Os termos da garantia, a disponibilidade da assistência e os tempos de resposta da assistência podem variar de país/região para país/região. O tempo de resposta normal para a assistência está sujeito a alterações devido à disponibilidade local de componentes. O fornecedor de assistência autorizado da HP pode fornecer ao cliente os detalhes necessários.

A HP não se responsabiliza por quaisquer tarifas de transporte ou alfandegárias em que possa incorrer para proceder ao transporte dos produtos. A transferência dos produtos pode estar sujeita a controlos de exportação pelo governo dos Estados Unidos da América ou por outros governos.

Esta Garantia limitada aplica-se apenas a produtos de hardware com a marca HP e Compaq (referidos colectivamente nesta Garantia limitada como "Produtos de hardware da HP") vendido ou alugado pela Hewlett-Packard Company, pelas suas filiais mundiais, empresas associadas, revendedores autorizados ou distribuidores do país (referidos colectivamente nesta Garantia limitada como "HP") com esta Garantia limitada. O termo "Produto de hardware HP" está limitado aos componentes de hardware e firmware necessários. O termo "Produto de hardware HP" NÃO inclui qualquer programa ou aplicação de software, produtos que não sejam HP ou periféricos que não tenham a marca HP. Todos os produtos que não sejam HP ou periféricos que não tenham a marca HP externos ao Produto de hardware HP — como subsistemas de armazenamento externos, monitores, impressoras e outros periféricos — são fornecidos "TAL COMO ESTÃO" sem garantia da HP. No entanto, os fabricantes, fornecedores e editores que não sejam da HP podem fornecer as suas próprias garantias directamente ao cliente.

A HP garante que os Produtos de hardware da HP adquirido ou alugado à HP estão livres de defeitos no material ou mão-de-obra quando sujeitos a uma utilização normal durante o Período de vigência da garantia limitada. O Período de vigência da garantia limitada começa na data da aquisição ou do aluguer à HP, ou a partir da data em que a HP conclui a instalação. A data do recibo de aquisição ou de entrega, que indica a data de aquisição ou de aluguer do produto, constitui prova da data de aquisição ou de aluguer. O cliente poderá ter de apresentar a prova de compra ou aluguer como condição para receber o serviço de garantia. O cliente tem direito ao serviço de garantia do hardware de acordo com os termos e condições deste documento se o Produto de hardware HP necessitar de reparação durante o Período de vigência da garantia limitada.

Salvo disposição em contrário, e dentro dos limites permitidos pela legislação local, os Produtos de hardware da HP podem ser fabricados com materiais novos ou com materiais novos e usados, equivalentes aos novos em termos de desempenho e fiabilidade. A HP pode reparar ou substituir os Produtos de hardware da HP (a) por componentes ou produtos novos ou previamente utilizados que sejam equivalentes no desempenho e fiabilidade, ou (b) por produtos equivalentes a um produto original que tenha sido descontinuado. Os componentes de substituição estão livres de defeitos no material ou mão-de-obra por noventa (90) dias ou pelo restante Período de vigência da garantia limitada do Produto de hardware HP no qual estão instalados, independentemente da duração.

Durante o Período de vigência da garantia limitada, a HP, por sua opção, reparará ou substituirá todos os componentes com defeito. Todos os componentes ou produtos de hardware removidos ao abrigo desta Garantia limitada passam a ser propriedade da HP. Na eventualidade remota do Produto de hardware HP apresentar falhas recorrentes, a HP, por sua opção, poderá decidir (a) pelo fornecimento de uma unidade de substituição da escolha da HP que seja igual ou equivalente ao Produto de hardware HP em desempenho ou (b) reembolsar o comprador relativamente ao preço de compra ou aos pagamentos de aluguer (excepto juros) em vez de uma substituição. Esta solução é exclusiva para produtos que apresentem defeitos.

Exclusões

A HP NÃO GARANTE QUE O FUNCIONAMENTO DESTES PRODUTOS SEJA CONTÍNUO OU LIVRE DE ERROS. A HP NÃO SE RESPONSABILIZA POR DANOS QUE POSSAM OCORRER EM RESULTADO DA NÃO OBSERVÂNCIA DAS INSTRUÇÕES ESPECÍFICAS PARA O PRODUTO DE HARDWARE HP.

Esta Garantia limitada do hardware não é aplicável a consumíveis nem a qualquer produto do qual tenha sido removido o número de série ou que tenha sido danificado ou que tenha ficado com um defeito devido a (a) acidente, utilização indevida ou incorrecta, contaminação, manutenção ou calibragem incorrecta ou inadequada ou outras causas externas; (b) operação fora dos parâmetros de utilização indicados na documentação do utilizador fornecida com o produto; (c) software, interfaces, componentes ou consumíveis não fornecidos pela HP; (d) preparação ou manutenção no local inadequada; (e) contaminação por vírus; (f) perda ou danos durante o transporte; ou (g) devido à modificação ou assistência por parte de qualquer entidade excepto (i) a HP, (ii) um fornecedor de assistência autorizado da HP ou (iii) devido à instalação por parte do utilizador de componentes aprovados pela HP, se esta opção estiver disponível para o produto do cliente no país ou região onde se processa a assistência.

A HP NÃO SE RESPONSABILIZA POR DANOS OU PERDA DE QUAISQUER PROGRAMAS, DADOS OU SUPORTES DE DADOS AMOVÍVEIS. A HP NÃO SE RESPONSABILIZA PELO RESTAURO OU REINSTALAÇÃO DE QUAISQUER PROGRAMAS OU DADOS A NÃO SER DO SOFTWARE INSTALADO PELA HP QUANDO O PRODUTO FOI FABRICADO.

A HP não é responsável por qualquer questão de interoperacionalidade ou compatibilidade que possa surgir quando (1) são utilizados produtos, software ou opções não suportados pela HP; (2) são utilizadas configurações não suportadas pela HP; (3) componentes destinados a um sistema foram instalados noutro sistema de marca ou modelo diferente.

Recurso exclusivo

DENTRO DOS LIMITES PERMITIDOS PELA LEGISLAÇÃO LOCAL APLICÁVEL, ESTES TERMOS E CONDIÇÕES CONSTITUEM O CONTRATO DE GARANTIA COMPLETO E EXCLUSIVO ENTRE O CLIENTE E A HP RELATIVAMENTE AO PRODUTO DE HARDWARE HP ADQUIRIDO OU ALUGADO. ESTES TERMOS E CONDIÇÕES SUBSTITUEM QUAISQUER ACORDOS OU REPRESENTAÇÕES PRÉVIOS—INCLUINDO AS REPRESENTAÇÕES NOS FOLHETOS DA HP OU AS INFORMAÇÕES DADAS PELA HP OU POR UM AGENTE OU FUNCIONÁRIO DA HP—QUE POSSAM TER SIDO EFECTUADOS RELATIVAMENTE À AQUISIÇÃO OU ALUGUER DO PRODUTO DE HARDWARE DA HP.

Nenhuma alteração às condições desta Garantia limitada é válida a não ser que seja feita por escrito e assinada por um representante autorizado da HP.

Limitação da responsabilidade

SE O PRODUTO DE HARDWARE HP NÃO FUNCIONAR COMO GARANTIDO ANTERIORMENTE, A RESPONSABILIDADE MÁXIMA DA HP AO ABRIGO DESTA GARANTIA LIMITADA ESTÁ EXPRESSAMENTE LIMITADA AO VALOR INFERIOR ENTRE O QUE O UTILIZADOR PAGOU PELO PRODUTO OU O CUSTO DA REPARAÇÃO OU SUBSTITUIÇÃO DE QUAISQUER COMPONENTES DE HARDWARE QUE NÃO FUNCIONEM CORRECTAMENTE EM CONDIÇÕES DE UTILIZAÇÃO NORMAIS.

À EXCEPÇÃO DO ACIMA INDICADO, EM NENHUM CASO A HP SERÁ RESPONSÁVEL PELOS DANOS CAUSADOS PELO PRODUTO OU PELAS FALHAS NO FUNCIONAMENTO DO MESMO, INCLUINDO A PERDA DE QUAISQUER RENDIMENTOS OU POUPANÇAS, INTERRUPÇÃO DE NEGÓCIOS, PERDA DE DADOS, PERDA DE RECEITAS, PERDA DE USO, OU QUALQUER OUTRA PERDA COMERCIAL OU ECONÓMICA, OU A EXISTÊNCIA DE PREJUÍZOS ESPECIAIS, ACIDENTAIS OU CONSEQUENCIAIS. A HP NÃO É RESPONSÁVEL POR QUALQUER RECLAMAÇÃO EFECTUADA POR TERCEIROS OU PELO CLIENTE EM NOME DE TERCEIROS.

ESTA LIMITAÇÃO DE RESPONSABILIDADE APLICA-SE A RECLAMAÇÕES POR PREJUÍZOS, A RECLAMAÇÕES AO ABRIGO DESTA GARANTIA LIMITADA OU SOB A FORMA DE RECLAMAÇÕES DE DOLO (INCLUINDO NEGLIGÊNCIA E RESPONSABILIDADE ESTRITA PELOS PRODUTOS), RECLAMAÇÕES CONTRATUAIS OU QUALQUER OUTRO TIPO DE RECLAMAÇÃO. ESTA LIMITAÇÃO DA RESPONSABILIDADE NÃO PODE SER RENUNCIADA NEM MODIFICADA POR NINGUÉM. ESTA LIMITAÇÃO DA RESPONSABILIDADE SERÁ EFECTIVA MESMO QUE TENHA AVISADO A HP OU UM REPRESENTANTE AUTORIZADO DA HP DA POSSIBILIDADE DE OCORRÊNCIA DE EVENTUAIS DANOS, OU MESMO SE ESSA POSSIBILIDADE FOR RAZOAVELMENTE PREVISÍVEL. NO ENTANTO, ESTA LIMITAÇÃO DA RESPONSABILIDADE NÃO SERÁ APLICADA A RECLAMAÇÕES POR DANOS FÍSICOS.

ESTA GARANTIA LIMITADA FORNECE AO CLIENTE DIREITOS LEGAIS ESPECÍFICOS. O CLIENTE TAMBÉM PODERÁ TER OUTROS DIREITOS QUE VARIAM DE ESTADO PARA ESTADO OU DE PAÍS PARA PAÍS. É ACONSELHÁVEL CONSULTAR A LEGISLAÇÃO APLICÁVEL DO ESTADO OU PAÍS PARA DETERMINAR TODOS OS DIREITOS DO CLIENTE.

Garantia limitada das opções

Os termos e condições da Garantia limitada para a maioria das opções com a marca HP (Opções HP) estão definidos na Garantia limitada aplicável à Opção HP e estão incluídos na embalagem do produto Opção HP. Se a Opção HP estiver instalada num Produto de hardware HP, a HP pode fornecer serviço de garantia para o período especificado nos documentos da garantia (Período de vigência da garantia limitada da Opção HP) fornecidos com a Opção HP ou para o período restante da garantia do Produto de hardware HP onde a Opção HP vai ser instalada, independentemente da duração, excepto se mencionado o contrário na secção **Período de vigência da garantia limitada**. Em todos os casos, o período de garantia da Opção HP não excederá três (3) anos a partir da data em que adquiriu a Opção HP. O Período de vigência da garantia da Opção HP inicia-se na data da aquisição à HP ou a um revendedor autorizado HP. A data do recibo de compra ou de entrega, que indicam a data de aquisição da Opção HP, constitui prova da data de aquisição. Para obter mais detalhes, consulte a Garantia limitada da Opção HP. As opções que não sejam HP são fornecidas “TAL COMO ESTÃO”. No entanto, os fabricantes e fornecedores que não sejam HP podem-lhe fornecer directamente as suas próprias garantias.

Responsabilidades do cliente

Para permitir que a HP forneça o melhor suporte e serviço possível durante o Período de vigência da garantia limitada, será solicitado a:

- Manter um ambiente correcto e adequado, e utilizar o Produto de hardware da HP de acordo com as instruções fornecidas.
- Verificar as configurações, carregar o firmware mais recente, instalar firmware, instalar correcções de software, executar diagnósticos e utilitários da HP, e a implementar procedimentos ou correcções temporários fornecidos pela HP, enquanto a HP trabalhar em soluções permanentes.
- Permitir que a HP mantenha nos seus sistemas ou sites determinadas ferramentas de diagnósticos e manutenção de sistema e rede, para facilitar o desempenho do suporte de garantia (colectivamente referido como “Ferramentas de Serviço Proprietário”); As Ferramentas de Serviço Proprietário são propriedade exclusiva da HP. Adicionalmente, deverá:
 - Utilizar as Ferramentas de Serviço Proprietário apenas durante o período de vigência da garantia, e somente se permitido pela HP
 - Instalar, manter e suportar as Ferramentas de Serviço Proprietário, incluindo qualquer actualização e correcção requerida
 - Fornecer, se for necessário, uma ligação remota através de uma linha de comunicações aprovada pela HP
 - Auxiliar a HP na execução das Ferramentas de Serviço Proprietário
 - Utilizar a capacidade de transferência de dados electrónicos para informar a HP dos eventos identificados pelo software
 - Adquirir, se for necessário, o hardware de ligação remota especificado pela HP para os sistemas com serviço de diagnósticos remotos
 - Devolver as Ferramentas de Serviço Proprietário ou permitir que a HP remova estas Ferramentas de Serviço Proprietário após de terminar o suporte de garantia
 - Não vender, transferir, atribuir, hipotecar ou, sob qualquer forma, dificultar ou ceder as Ferramentas de Serviço Proprietário

Nalguns casos, a HP pode requerer que software adicional, como controladores e agentes, sejam carregados no seu sistema para beneficiar destas soluções e capacidades de suporte.

- Utilizar, onde for aplicável, as soluções de suporte remoto da HP. A HP recomenda a utilização das tecnologias de suporte disponíveis fornecidas pela HP. Se optar por não implementar as capacidades de suporte remoto disponíveis, podem ocorrer custos adicionais devido aos maiores requisitos de recursos de suporte.
- Cooperar com a HP na tentativa de resolver o problema através do telefone. Este procedimento pode envolver a execução de procedimentos de diagnóstico de rotina, a instalação de correcções ou actualizações adicionais ao software, a remoção de opções de terceiros e/ou a substituição de opções.
- Efectuar cópias de segurança periódicas dos ficheiros, dados ou programas armazenados na unidade de disco rígido, ou em qualquer outro dispositivo de armazenamento, como precaução contra possíveis falhas, alterações ou perda. Antes de enviar qualquer Produto de hardware da HP para suporte de garantia, efectue uma cópia de segurança dos ficheiros, dados e programas, e retire todas as informações confidenciais, proprietárias ou pessoais.
- Manter um procedimento de reconstrução dos ficheiros, dados ou programas perdidos ou alterados, que não esteja dependente do Produto de hardware da HP ao abrigo do suporte de garantia.

- Notificar a HP se utilizar Produtos de hardware da HP num ambiente que seja potencialmente perigoso ou que ponha em risco a segurança dos funcionários ou representantes da HP. A HP pode-lhe solicitar que mantenha esses produtos sob a supervisão da HP, e pode adiar o serviço de garantia até as situações de risco estarem resolvidas.
- Efectuar tarefas adicionais, como definido em cada tipo de serviço de garantia listado abaixo, e qualquer outra acção que a HP possa solicitar de forma razoável, tendo em vista o melhor desempenho do suporte de garantia.

Tipos de serviço de garantia de hardware

A seguir são listados os tipos de serviços de garantia que podem ser aplicáveis ao Produto de hardware HP que adquiriu. Para obter mais detalhes, consulte a secção **“Período de vigência da garantia limitada”**.

Reparação efectuada pelo cliente

Os produtos da HP são fabricados com muitos componentes CSR (Customer Self Repair - Reparação efectuada pelo cliente), para minimizar o tempo de reparação e para permitir uma maior flexibilidade na substituição dos componentes com defeito. Se, durante o período de diagnósticos, a HP identificar que a reparação pode ser efectuada através da utilização de um componente CSR, a HP enviar-lhe-á directamente esse componente de substituição. Existem duas categorias de componentes CSR:

- Componentes para os quais é obrigatória a reparação efectuada pelo cliente. Se solicitar à HP a substituição desses componentes, ser-lhe-ão debitados os custos de deslocação e mão-de-obra inerentes a este serviço.
- Componentes para os quais é opcional a reparação efectuada pelo cliente. Estes componentes também foram concebidos para serem reparados pelo cliente. Se, no entanto, solicitar à HP a sua substituição, este serviço pode ser efecturado sem qualquer custo adicional ao abrigo do tipo de serviço de garantia designado para o produto.

Com base na disponibilidade e sempre que a situação geográfica o permitir, os componentes CSR serão enviados para entrega no dia útil seguinte. Pode ser disponibilizada a entrega o mesmo dia, ou em quatro horas, mediante um custo adicional, e quando a situação geográfica o permitir. Se necessitar de ajuda, pode telefonar para o Centro de Suporte Técnico da HP e um técnico ajudá-lo-á pelo telefone. A HP especifica, nos materiais enviados com um componente CSR de substituição, se o componente com defeito deve ser devolvido à HP. Nos casos em que o componente com defeito deva ser devolvido à HP, deve enviá-lo num período de tempo definido, normalmente cinco (5) dias úteis. O componente com defeito deve ser devolvido com a respectiva documentação na embalagem fornecida. A não devolução do componente com defeito pode resultar em custos que a HP lhe cobrará pela substituição. Com uma reparação efectuada pelo cliente, a HP suportará todos os custos de envio e de devolução do componente e determinará o transportador a ser utilizado.

Serviço de garantia apenas para componentes

A garantia limitada da HP pode incluir um serviço de garantia apenas para componentes. Ao abrigo dos termos do serviço de apenas para componentes, a HP fornecerá gratuitamente os componentes de substituição. Se a HP efectuar a reparação, os custos de mão-de-obra e de logística ser-lhe-ão debitados.

Serviço avançado de garantia de substituição do componente

A Garantia limitada HP pode incluir um serviço avançado de garantia de substituição do componente. Ao abrigo dos termos do serviço avançado de garantia de substituição da unidade, a HP enviar-lhe-á directamente uma unidade de substituição, se o Produto de hardware da HP que adquiriu for diagnosticado como defeituoso. Após a recepção da peça de substituição, ser-lhe-á solicitado que devolva à HP a peça defeituosa na embalagem onde a substituição chegou, dentro de período de tempo definido que é, normalmente, de cinco (5) dias. A HP suportará todos os custos de transporte e seguro inerentes à devolução da peça defeituosa à HP. O não cumprimento destes procedimentos pode resultar em custos que a HP lhe cobrará pela unidade de substituição.

Serviço de garantia no local

A Garantia limitada HP pode incluir um serviço de garantia no local. Ao abrigo dos termos do serviço no local, a HP pode, por sua opção, determinar se uma avaria pode ser reparada:

- Remotamente
- Através da utilização de um componente CSR
- Por uma chamada de serviço na localização da unidade com defeito

Se a HP determinar que é necessária uma chamada de serviço no local para reparar uma avaria, a chamada será agendada durante o horário normal de expediente, salvo disposição em contrário para o Produto de hardware da HP que adquiriu. O horário de expediente é normalmente entre as 08:00:00 e as 17:00:00, de segunda a sexta. No entanto, poderá variar de acordo com as práticas comerciais locais. Se a localização da unidade com defeito estiver fora de uma zona de assistência normal (geralmente, 50 Km), os tempos de resposta podem ser mais longos ou implicar tarifas adicionais. Para localizar o fornecedor de assistência autorizado da HP mais próximo, consulte o site da HP na Web em www.hp.com/support.

Para receber suporte no local, deve:

- Ter alguém presente quando a HP fornecer os serviços de garantia nas suas instalações
- Notificar a HP se os produtos estiverem a ser utilizados num ambiente que seja potencialmente perigoso ou que ponha em risco a segurança dos funcionários ou representantes da HP.
- De acordo com os requisitos razoáveis de segurança, deve disponibilizar à HP um acesso suficiente, livre e seguro, bem como autorização de utilização de todas as instalações, informações e sistemas que sejam determinados como necessários para a HP fornecer o suporte de forma atempada
- Assegurar de que todas as etiquetas dos fabricantes (como os números de série) estão no respectivo local, acessíveis e legíveis
- Manter um ambiente consistente com as especificações do produto e configurações suportadas

Actualizações de assistência

A HP possui várias opções de assistência e suportes adicionais para os produtos que podem ser adquiridas localmente. No entanto, algumas opções de suporte e produtos relacionados podem não estar disponíveis em todos os países. Para obter informações sobre a disponibilidade das actualizações de assistência e o respectivo custo, consulte o site da HP na Web em <http://www.hp.com/support>.

Período de garantia limitada

O Período de garantia limitada para um Produto de hardware HP consiste de um período de tempo fixo e especificado que começa na data de aquisição. A data mencionada no recibo e venda é a data da aquisição, excepto se a HP ou o revendedor o informar do contrário por escrito.

Tabela 1: Produtos de servidor X86 e ProLiant

Produtos	Período de garantia limitada e método de execução do serviço ^{1,2}	Tempo de resposta ³
Servidor tc2120 da HP	1 ano para peças e no local	Dia útil seguinte
ProLiant BL e-Class server blades ⁴	1 ano apenas para peças	Dia útil seguinte
Dispositivos ProLiant BL e-Class server blade, tabuleiros de interligação	3 anos para peças e no local	Dia útil seguinte
ProLiant BL30p, BL35p server blades	1º ano: Peças e no local 2º e 3º ano: Apenas peças	Peças: 1 a 5 dias úteis Mão-de-obra: Dia útil seguinte
BladeSystem p-Class BladeSystem p-Class Server blades de ProLiant p-Class (excluindo BL30p, BL35p)	3 anos para peças e no local	Dia útil seguinte
Caixa da p-Class, interligações ⁵ , caixas de alimentação, distribuição de alimentação, estações de diagnóstico	3 anos para peças e no local	Dia útil seguinte
BladeSystem c-Class Server blades de ProLiant c-Class Caixa de c-Class Interligações de c-Class	3 anos para peças e no local 3 anos para peças e no local 1º ano: Peças e no local	Dia útil seguinte Dia útil seguinte Dia útil seguinte
Pacote de clusters ProLiant CL380 ⁶	3 anos para peças e no local	Dia útil seguinte
Servidores ProLiant DL140	1 ano apenas para peças	1 a 5 dias úteis
Servidores ProLiant DL140 G3	1º ano: Peças e no local	Dia útil seguinte
Servidores ProLiant DL145 G1, G2	1 ano apenas para peças	1 a 5 dias úteis
Servidores ProLiant DL145 G3	1 ano para peças e no local	Dia útil seguinte
Servidores ProLiant DL320	1º ano: Peças e no local 2º e 3º ano: Apenas peças	Peças: 1 a 5 dias úteis Mão-de-obra: Dia útil seguinte
Servidores ProLiant ML110	1 ano para peças e no local	Dia útil seguinte
Servidores ProLiant ML115	1 ano para peças e no local	Dia útil seguinte
Servidores ProLiant ML150	1 ano para peças e no local	Dia útil seguinte
Servidores ProLiant ML310	1 ano para peças e no local	Dia útil seguinte
Servidores ProLiant ML330 G2, G3	1 ano para peças e no local	Dia útil seguinte
Todos os outros modelos ProLiant	3 anos para peças e no local	Dia útil seguinte

¹ O Serviço de garantia indicado nesta tabela reflecte as ofertas de garantia de nível básico. Podem ser incluídos melhoramentos na garantia base com o Produto de hardware da HP. Para obter informações sobre a garantia actual, contacte o Serviço de vendas HP mais próximo.

² As unidades de disco rígido ATA e SATA têm um período de garantia máximo de um (1) ano, independentemente do período de garantia do produto onde elas estão instaladas.

³ Os tempos de resposta baseiam-se nas horas e dias de trabalho normais locais. Salvo qualquer indicação em contrário, todas as respostas são avaliadas a partir da hora do contacto do cliente até a HP ter estabelecido um tempo mutuamente aceitável para a assistência ser efectuada, ou a HP ter começado a fornecer a assistência ou os diagnósticos remotos. O tempo de resposta é baseado no esforço razoável do ponto de vista comercial. Nalguns países, e sob certas restrições dos fornecedores, os tempos de resposta podem ser diferentes. Se a sua localização estiver fora de uma zona de assistência normal, os tempos de resposta podem ser mais longos ou poderá incorrer numa tarifa adicional. Contacte os escritórios locais da HP para obter informações acerca da disponibilidade dos tempos de resposta na sua área.

⁴ Os ProLiant BL e-Class server blades não assumem os atributos da garantia do dispositivo server blade.

⁵ As interligações incluem interruptores e módulos Pass-thru. Os interruptores da marca HP têm um período de garantia máximo de um (1) ano, independentemente do período de garantia do produto onde elas estão instaladas. As opções que não sejam HP são fornecidas "TAL COMO ESTÃO". No entanto, os fabricantes e fornecedores que não sejam HP podem-lhe fornecer directamente as suas próprias garantias. Os interruptores de Storage Fibre Channel HP têm um período de garantia máximo de um (1) ano, independentemente do período de garantia do sistema onde eles estão instalados. Consulte a garantia para os produtos HP Storage no site <http://h18006.www1.hp.com/products/storageworks/warranty.html>.

⁶ Os outros clusters ProLiant assumem os atributos de garantia dos seus componentes.

Tabela 2: Opções de servidor X86 e ProLiant¹

Produtos	Período de garantia limitada e método de execução do serviço ²	Tempo de resposta ³
Baterias	1 ano apenas para peças	1 a 5 dias úteis
Cabos	1 ano apenas para peças	1 a 5 dias úteis
Dispositivos de unidades de disco	3 anos apenas para peças	1 a 5 dias úteis
Unidades de disco rígido (ATA, PATA, SATA)*	1 ano apenas para peças	1 a 5 dias úteis
Unidades de disco rígido (SCSI, SAS)	3 anos apenas para peças	1 a 5 dias úteis
Adaptadores de bus de sistema anfitrião	1 ano apenas para peças	1 a 5 dias úteis
Memória	1 ano apenas para peças	1 a 5 dias úteis
Modems	1 ano apenas para peças	1 a 5 dias úteis
MCS (Modular Cooling Systems)	1 ano apenas para peças	1 a 5 dias úteis
Placas de rede (NIC)	1 ano apenas para peças	1 a 5 dias úteis
Unidades ópticas	3 anos apenas para peças	1 a 5 dias úteis
Protecção e gestão de alimentação (UPS, incluindo baterias UPS)	1º ano: Peças e no local 2º e 3º ano: Apenas peças	Peças: 1 a 5 dias úteis Mão-de-obra: Dia útil seguinte
Processadores	3 anos apenas para peças	1 a 5 dias úteis
Bastidores e acessórios de bastidor	3 anos apenas para peças	1 a 5 dias úteis
Placas Remote Insight Lights Out Edition II	1 ano apenas para peças	1 a 5 dias úteis
Storage Array Controllers	3 anos apenas para peças	1 a 5 dias úteis

¹ A tabela 2 descreve apenas os produtos de opção do servidor X86 e ProLiant. Os termos da garantia para as outras opções disponíveis da HP são estabelecidos na garantia limitada fornecida com essas opções. Consulte a garantia para os produtos HP Storage no site <http://h18006.www1.hp.com/products/storageworks/warranty.html>.

² O Serviço de garantia indicado nesta tabela reflecte as ofertas de garantia de nível básico. Os melhoramentos à garantia base podem ser incluídos com o Produto de hardware HP. Para obter informações sobre a garantia actual, contacte o Serviço de vendas HP mais próximo.

³ Os tempos de resposta baseiam-se nas horas e dias de trabalho normais locais. Salvo qualquer indicação em contrário, todas as respostas são avaliadas a partir da hora do contacto do cliente até a HP ter estabelecido um tempo mutuamente aceitável para a assistência ser efectuada, ou a HP ter começado a fornecer a assistência ou os diagnósticos remotos. O tempo de resposta é baseado no esforço razoável do ponto de vista comercial. Nalguns países, e sob certas restrições dos fornecedores, os tempos de resposta podem ser diferentes. Se a sua localização estiver fora de uma zona de assistência normal, os tempos de resposta podem ser mais longos ou poderá incorrer numa tarifa adicional. Contacte os escritórios locais da HP para obter informações acerca da disponibilidade dos tempos de resposta na sua área.

* Estas opções têm um período de garantia máximo de um (1) ano, independentemente do período de garantia do produto onde elas estão instaladas.

Tabela 3: Produtos de armazenamento HP

Produtos	Período de garantia limitada e método de execução do serviço	Tempo de resposta
Os produtos de armazenamento da HP (incluindo mas não se limitando ao array de discos, NAS, AIT, DLT, DAT, MSA)	http://h18006.www1.hp.com/products/storageworks/warranty.html	

Tabela 4: Produtos de software

Produtos	Suporte técnico	Tempo de resposta ¹
Software da marca HP	Suporte de 90 dias para a configuração inicial	Horário de expediente
Software de marca de terceiros instalado ou adquirido à HP	Suporte de 90 dias para a configuração inicial	Horário de expediente
Suporte de distribuição de software ²	90 dias de substituição de suporte com problema	5 dias úteis

¹ Os tempos de resposta baseiam-se nas horas e dias de trabalho normais locais. Salvo qualquer indicação em contrário, todas as respostas são avaliadas a partir da hora do contacto do cliente até a HP ter estabelecido um tempo mutuamente aceitável para a assistência ser efectuada, ou a HP ter começado a fornecer a assistência ou os diagnósticos remotos. O tempo de resposta é baseado no esforço razoável do ponto de vista comercial. Nalguns países, e sob certas restrições dos fornecedores, os tempos de resposta podem ser diferentes. Se a sua localização estiver fora de uma zona de assistência normal, os tempos de resposta podem ser mais longos ou poderá incorrer numa tarifa adicional. Contacte os escritórios locais da HP para obter informações acerca da disponibilidade dos tempos de resposta na sua área.

² Suporte de distribuição de software: O material utilizado para distribuir o software da marca HP ou de terceiros instalado pela ou adquirido à HP (por exemplo, CD, disquete ou banda).

Garantia limitada do software

EXCEPTO COMO INDICADO NO CONTRATO DE LICENÇA DO PROGRAMA DE UTILIZADOR FINAL DO SOFTWARE APLICÁVEL, OU SE FORNECIDO AO ABRIGO DA LEI LOCAL, OS PRODUTOS DE SOFTWARE, INCLUINDO QUALQUER PRODUTO DE SOFTWARE, FREEWARE (como definido abaixo) OU O SISTEMA OPERATIVO PRÉ-INSTALADO PELA HP SÃO FORNECIDOS 'TAL COMO ESTÃO' E COM TODAS AS FALHAS, E A HP RECUSA TODAS AS OUTRAS GARANTIAS E CONDIÇÕES, EXPRESSAS, IMPLÍCITAS OU LEGAIS INCLUINDO, MAS NÃO SE LIMITANDO A, GARANTIAS DE TÍTULO E NÃO INFRINGIMENTO, TODAS AS GARANTIAS IMPLÍCITAS, DEVERES OU CONDIÇÕES DE COMERCIALIZAÇÃO OU ADAPTAÇÃO A UM FIM ESPECÍFICO, E À AUSÊNCIA DE VÍRUS.

Alguns estados/jurisdições não permitem a exclusão de garantias implícitas nem limitações da duração das garantias implícitas, podendo a exclusão de responsabilidade acima descrita não ser integralmente aplicável ao comprador. DENTRO DOS LIMITES MÁXIMOS PERMITIDOS PELA LEGISLAÇÃO APLICÁVEL, EM CASO ALGUM SERÃO A HP OU OS SEUS FORNECEDORES RESPONSÁVEIS POR QUALQUER PREJUÍZO ESPECIAL, ACIDENTAL OU INDIRECTO (INCLUINDO, MAS NÃO SE LIMITANDO A PREJUÍZOS POR PERDA DE LUCROS, INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS OU OUTRO TIPO DE INFORMAÇÕES, INTERRUPÇÃO DE NEGÓCIOS, DANOS FÍSICOS, PERDA DE PRIVACIDADE DECORRENTE DA UTILIZAÇÃO OU INCAPACIDADE DE UTILIZAR O PRODUTO DE SOFTWARE AINDA QUE A HP OU QUALQUER FORNECEDOR TENHA SIDO NOTIFICADO DA POSSIBILIDADE DE OCORRÊNCIA DE TAIS PREJUÍZOS E AINDA QUE O RECURSO NÃO CORRESPONDA AO SEU OBJECTIVO ESSENCIAL). Alguns estados/jurisdições não permitem a exclusão ou limitação de prejuízos acidentais, podendo a limitação ou exclusão acima descrita não ser aplicável ao comprador.

As únicas obrigações de garantia da HP no que concerne ao software distribuído pela HP sob o nome da marca HP estão estipuladas no contrato de licença do utilizador final ou no contrato de licença do programa fornecido com esse software. Se o suporte de dados no qual a HP distribui o software se revelar defeituoso em termos de materiais ou mão-de-obra durante o período de noventa (90) dias após a compra, a única solução para o problema será devolver o suporte de dados à HP para substituição. Para suporte magnético removível de banda em branco, consulte o seguinte site na Web: <http://h20000.www2.hp.com/bizsupport/TechSupport/Document.jsp?objectID=lpg50101>

É da responsabilidade do comprador contactar os fornecedores ou fabricantes que não sejam HP para obter o respectivo suporte de garantia.

Aplicações e sistemas operativos Freeware

A HP não fornece suporte para o software fornecido ao abrigo de licença pública por terceiras entidades, incluindo sistemas operativos ou aplicações ("Freeware"). O suporte para o Freeware fornecido com os Produtos de Hardware da HP é fornecido pelo fornecedor do Freeware. Consulte a documentação relativa ao suporte dos sistemas operativos Freeware ou outras aplicações Freeware incluída com o Produto de Hardware HP.

Suporte para a configuração inicial

O suporte telefónico ou electrónico para a configuração inicial está disponível na HP durante noventa (90) dias, a partir da data de aquisição. Consulte "[Contactar a HP](#)" para obter informações sobre os recursos on-line e suporte telefónico.

O suporte inclui:

- Responder a dúvidas sobre a instalação (procedimentos, primeiros passos, pré-requisitos)
- Instalação e configuração do software e opções fornecidos ou adquiridos com os Produtos de hardware da HP (procedimentos e primeiros passos)
- Interpretação das mensagens de erro do sistema
- Isolamento dos problemas do sistema

- Obtenção das informações de suporte ou actualizações para o software adquirido ou fornecido com os Produtos de hardware da HP

O suporte NÃO inclui assistência para:

- Criar ou diagnosticar códigos de origem ou programas gerados pelo utilizador
- Instalar produtos que não sejam da HP
- Optimizar o sistema, personalizar e configurar redes.

Contactar a HP

Se o produto avariar durante o Período de vigência da garantia limitada e se as sugestões contidas na documentação não resolverem o problema, poderá receber assistência do seguinte modo:

- Localize o fornecedor de assistência da HP mais próximo através da World Wide Web em:
<http://www.hp.com/support>
- Contacte o fornecedor de assistência da HP mais próximo, e certifique-se de que as informações a seguir apresentadas estão disponíveis antes de efectuar a chamada:
 - Número de série, nome do modelo e número do modelo do produto
 - Mensagens de erro aplicáveis
 - Opções adicionais
 - Sistema operativo
 - Hardware ou software de terceiros
 - Perguntas detalhadas

© 2005-2007 Hewlett-Packard Development Company, L.P.