

HP StorageWorks Division (SWD)

Garanzia limitata globale e assistenza tecnica

Italiano

538641-064

Giugno 2009

## Garanzia limitata globale e assistenza tecnica

La presente garanzia limitata copre i prodotti specificati di seguito acquistati dopo il martedì 2 giugno 2009.

LA PRESENTE DICHIARAZIONE DI ASSISTENZA TECNICA E GARANZIA LIMITATA GLOBALE CONTIENE INFORMAZIONI IMPORTANTI SULLA NATURA E SULL'AMBITO DELLA GARANZIA LIMITATA ESPlicitA FORNITA PER IL PRODOTTO HP, NONCHÉ SPECIFICHE DICHIARAZIONI DI NON RESPONSABILITÀ E LIMITAZIONI DI RESPONSABILITÀ, DA PARTE DI HP, CHE INFLUISCONO MATERIALMENTE SUI DIRITTI DELL'UTENTE. DI CONSEGUENZA, L'UTENTE È TENUTO A LEGGERE ATTENTAMENTE LA PRESENTE DICHIARAZIONE DI ASSISTENZA TECNICA E GARANZIA LIMITATA GLOBALE PRIMA DI UTILIZZARE IL PRODOTTO HP. L'USO DEL PRODOTTO HP IMPLICA L'ACCETTAZIONE, DA PARTE DELL'UTENTE, DEI TERMINI E DELLE CONDIZIONI STABILITI NELLA PRESENTE DICHIARAZIONE DI ASSISTENZA TECNICA E GARANZIA LIMITATA GLOBALE.

## Garanzia limitata relativa all'hardware

### Condizioni generali

La presente garanzia limitata relativa all'hardware HP concede al cliente i diritti della garanzia limitata esplicita dell'azienda produttrice HP. In base alle leggi locali vigenti o ad accordi scritti specifici stipulati con HP, potrebbero sussistere anche altri diritti.

HP NON RICONOSCE ALCUNA ULTERIORE GARANZIA O CONDIZIONE ESPlicitA, ORALE O SCRITTA, E DISCONOSCE ESPRESSAMENTE TUTTE LE GARANZIE E LE CONDIZIONI NON INCLUSE NELLA PRESENTE GARANZIA LIMITATA. NELLA MISURA CONSENTITA DALLA LEGGE LOCALE DI GIURISDIZIONE ESTERNA AGLI STATI UNITI, HP DISCONOSCE TUTTE LE GARANZIE O CONDIZIONI IMPLICITE, INCLUSA QUALSIASI GARANZIA O CONDIZIONE IMPLICITA DI COMMERCIALIZZABILITÀ, QUALITÀ COMMERCIALE E IDONEITÀ PER SCOPI SPECIFICI. PER TUTTE LE TRANSAZIONI ESEGUITE NEGLI STATI UNITI, QUALSIASI GARANZIA O CONDIZIONE IMPLICITA DI COMMERCIALIZZABILITÀ, QUALITÀ E IDONEITÀ PER SCOPI SPECIFICI È LIMITATA ALLA DURATA DELLA GARANZIA ESPlicitA DI CUI SOPRA. ALCUNI PAESI NON AMMETTONO LIMITAZIONI ALLA DURATA DELLE GARANZIE IMPLICITE OPPURE L'ESCLUSIONE O LA LIMITAZIONE DEI DANNI INCIDENTALI O CONSEGUENZIALI RELATIVAMENTE AI PRODOTTI DI CONSUMO. IN TALI PAESI O REGIONI, ALCUNE ESCLUSIONI O LIMITAZIONI DI QUESTA GARANZIA LIMITATA POTREBBERO NON ESSERE APPLICABILI.

PER LE TRANSAZIONI ESEGUITE IN AUSTRALIA E NUOVA ZELANDA, I TERMINI DELLA GARANZIA LIMITATA CONTENUTI IN QUESTA INFORMATIVA, AD ECCEZIONE DI QUANTO CONSENTITO DALLA LEGGE, NON ESCLUDONO, LIMITANO O MODIFICANO ALCUN DIRITTO, MA SONO DA INTENDERSI IN AGGIUNTA AI DIRITTI STATUTARI OBBLIGATORI APPLICABILI ALLA VENDITA DEL PRODOTTO AL CLIENTE.

AD ECCEZIONE DI QUANTO CONSENTITO DALLA LEGGE, I TERMINI DELLA GARANZIA CONTENUTI IN QUESTA INFORMATIVA NON ESCLUDONO, LIMITANO O MODIFICANO ALCUN DIRITTO, MA SONO DA INTENDERSI IN AGGIUNTA AI DIRITTI STATUTARI OBBLIGATORI APPLICABILI ALLA VENDITA DEL PRODOTTO AL CLIENTE.

La presente garanzia limitata è valida in tutti i paesi e verrà applicata in ciascun paese/ciascuna regione in cui HP o i relativi centri di assistenza autorizzati forniscono assistenza per lo stesso numero di modello del prodotto in garanzia, in base ai termini e alle condizioni espressi nel presente documento.

In base ai termini del programma di garanzia limitata globale HP, i prodotti acquistati in un paese/una regione possono essere trasferiti in un altro paese/un'altra regione in cui è presente HP o un centro di assistenza autorizzato HP che offrono il servizio di garanzia per lo stesso numero di modello del prodotto, senza che ciò determini l'annullamento della garanzia. I termini della garanzia, la disponibilità dell'assistenza e i tempi di risposta possono variare da paese/regione a paese/regione. I tempi di risposta standard per l'assistenza in garanzia sono soggetti a modifiche in funzione della disponibilità delle parti locali. Il centro di assistenza autorizzato HP locale sarà in grado di fornire informazioni dettagliate in merito.

HP non è responsabile per eventuali tasse o imposte che potrebbero essere applicate per il trasferimento dei prodotti. I prodotti trasferiti potrebbero essere soggetti a controlli sull'esportazione da parte del governo degli Stati Uniti o di altri paesi.

La presente garanzia limitata è valida unicamente per i prodotti hardware a marchio HP e Compaq (di seguito definiti collettivamente come "prodotti hardware HP") venduti o noleggiati da Hewlett-Packard Company, dalle consociate HP in tutto il mondo, dalle società affiliate, dai partner ufficiali o dai distributori nazionali (di seguito definiti collettivamente come "HP") con la presente garanzia limitata. L'espressione "prodotti hardware HP" indica esclusivamente i componenti hardware e il firmware richiesto. L'espressione "Prodotto hardware HP" NON include le applicazioni o i programmi software, i prodotti non HP o le periferiche non a marchio HP. Tutti i prodotti non HP o le periferiche non a marchio HP esterni al prodotto hardware HP, quali i sottosistemi di archiviazione esterni, i monitor, le stampanti e altre periferiche, vengono forniti "NELLO STATO IN CUI SI TROVANO" senza garanzia HP. È tuttavia possibile che gli altri costruttori, fornitori o editori forniscano le proprie garanzie direttamente al cliente.

HP garantisce che i prodotti hardware HP acquistati o noleggiati presso HP sono privi di difetti di materiale o manodopera in condizioni d'uso normali per il periodo della garanzia limitata. La garanzia limitata decorre dalla data di acquisto o noleggio da HP oppure dalla data di completamento dell'installazione da parte di HP. La fattura o la ricevuta di consegna indicanti il giorno di acquisto o noleggio del prodotto attestano tale data. In occasione di un intervento di assistenza in garanzia, al cliente potrebbe essere chiesto di esibire prova dell'avvenuto acquisto o noleggio. Qualora sia necessario eseguire una riparazione al prodotto hardware HP durante il periodo di garanzia, il cliente avrà diritto all'assistenza hardware in base ai termini e alle condizioni esposti nel presente documento.

Se non diversamente specificato e secondo quanto consentito dalle leggi locali, è possibile che i prodotti hardware HP nuovi vengano fabbricati utilizzando materiali nuovi o materiali nuovi e usati equivalenti in termini di prestazioni e affidabilità ai materiali nuovi. HP può riparare o sostituire i prodotti hardware HP (a) con prodotti nuovi o usati in precedenza o parti equivalenti in termini di prestazioni e affidabilità ai prodotti nuovi oppure (b) con prodotti equivalenti a un prodotto originale non più in produzione. Le parti di sostituzione sono garantite come prive di difetti di materiale o manodopera per il periodo più lungo tra un periodo di novanta (90) giorni o il rimanente periodo di garanzia del prodotto hardware HP relativo alle parti sostituite o alle parti in cui sono installate.

Per la durata del periodo di garanzia HP si impegna, a propria discrezione, a riparare o sostituire qualsiasi componente difettoso. Tutti i componenti o i prodotti hardware rimossi secondo i termini della presente garanzia limitata divengono proprietà di HP. Nell'improbabile eventualità che il prodotto hardware HP manifesti un guasto ricorrente, HP, a propria esclusiva discrezione, può scegliere di fornire (a) un'unità di sostituzione HP uguale o equivalente in termini di prestazioni al prodotto hardware HP oppure (b) rimborsare il prezzo di acquisto o i canoni di noleggio (meno gli interessi) anziché procedere alla sostituzione. Questa rappresenta l'unica tutela del cliente per i prodotti difettosi.

## Esclusioni

HP NON GARANTISCE CHE IL FUNZIONAMENTO DEL PRODOTTO IN QUESTIONE SIA CONTINUO O PRIVO DI ERRORI. HP NON È RESPONSABILE PER I DANNI CHE SI VERIFICANO A SEGUITO DELLA MANCATA OSSERVANZA, DA PARTE DEL CLIENTE, DELLE ISTRUZIONI RELATIVE AL PRODOTTO HARDWARE HP.

La presente garanzia limitata non è valida per i componenti soggetti a usura e non si estende ad alcun prodotto privo di numero seriale o che è stato danneggiato o reso difettoso (a) in seguito a incidenti, uso errato o improprio, contaminazione, manutenzione o calibrazione non appropriata o non adeguata o altre cause esterne; (b) uso fuori dai parametri riportati nella documentazione dell'utente fornita con il prodotto; (c) uso di software, dispositivi di interfacciamento, componenti o materiali di consumo non forniti da HP; (d) preparazione o manutenzione non corretta del luogo di installazione; (e) infezione da virus; (f) perdita o danneggiamento durante il trasporto; (g) modifiche o assistenza effettuate da parte di soggetti diversi da (i) HP, (ii) centri di assistenza autorizzati HP oppure (iii) installazione da parte del cliente di componenti approvati da HP se per il prodotto in questione esiste un servizio di assistenza nel paese o nella regione in cui viene richiesta l'assistenza.

HP NON È RESPONSABILE PER DANNI O PERDITA DI PROGRAMMI, DATI O SUPPORTI DI MEMORIZZAZIONE RIMOVIBILI. HP NON È RESPONSABILE PER IL RIPRISTINO O LA REINSTALLAZIONE DI PROGRAMMI O DATI DIVERSI DAL SOFTWARE INSTALLATO DA HP AL MOMENTO IN CUI IL PRODOTTO È STATO FABBRICATO.

HP non è responsabile per eventuali problemi di interoperabilità o compatibilità che possono sorgere quando (1) vengono utilizzati prodotti, software o opzioni non supportati da HP; (2) vengono utilizzate configurazioni non supportate da HP; (3) parti destinate a un sistema vengono installate in un altro sistema di una marca o di un modello diverso.

## Tutela esclusiva

SECONDO QUANTO CONSENTITO DALLE LEGGI LOCALI VIGENTI, I PRESENTI TERMINI E CONDIZIONI COSTITUISCONO IL CONTRATTO DI GARANZIA COMPLETO ED ESCLUSIVO TRA IL CLIENTE E HP RELATIVAMENTE AL PRODOTTO HARDWARE HP ACQUISTATO O NOLEGGIATO. TALI TERMINI E CONDIZIONI SOSTITUISCONO QUALSIASI PRECEDENTE CONTRATTO

O DICHIARAZIONE, INCLUSE LE DICHIARAZIONI RIPORTATE NELLA DOCUMENTAZIONE DI VENDITA HP O LA CONSULENZA FORNITA DA HP O DA SUOI AGENTI O DIPENDENTI CHE POSSANO ESSERE STATE EFFETTUATE IN RELAZIONE ALL'ACQUISTO O AL NOLEGGIO DEL PRODOTTO HARDWARE HP. Le modifiche alle condizioni della presente garanzia limitata non risulteranno valide nel caso in cui non vengano presentate per iscritto e firmate da un rappresentante autorizzato di HP.

## Limitazione della responsabilità

NEL CASO IN CUI IL PRODOTTO HARDWARE HP NON FUNZIONI SECONDO QUANTO GARANTITO NEL PRESENTE DOCUMENTO, LA RESPONSABILITÀ MASSIMA DI HP SI LIMITA ESPRESSAMENTE AL RIMBORSO DELL'IMPORTO MINORE TRA IL PREZZO PAGATO DAL CLIENTE PER IL PRODOTTO E IL COSTO DELLA RIPARAZIONE O SOSTITUZIONE DEI COMPONENTI HARDWARE CHE PRESENTANO UN MALFUNZIONAMENTO IN NORMALI CONDIZIONI D'USO.

AD ECCEZIONE DI QUANTO SOPRA INDICATO, HP NON SARÀ RESPONSABILE PER DANNI CAUSATI DAL PRODOTTO O DAL MANCATO FUNZIONAMENTO DEL MEDESIMO, INCLUSI I DANNI PER PERDITA DI PROFITTO O GUADAGNO, INTERRUZIONE DELL'ATTIVITÀ, PERDITA DI DATI, PERDITA DI REDDITO, PERDITA DI UTILIZZO O QUALSIASI ALTRA PERDITA COMMERCIALE O ECONOMICA DI ALTRO TIPO, NÉ PER DANNI SPECIALI, ACCIDENTALI O CONSEGUENZIALI. HP NON È RESPONSABILE PER I RECLAMI DA PARTE DI TERZI O DEL CLIENTE PER CONTO DI TERZI.

QUESTA LIMITAZIONE DI RESPONSABILITÀ È VALIDA SIA PER DANNI EVIDENTI SIA PER RECLAMI, AI SENSI DELLA PRESENTE GARANZIA, O IN CASO DI RECLAMI PER COLPA (INCLUSA NEGLIGENZA E RESPONSABILITÀ ASSOLUTA PER IL PRODOTTO), RECLAMI RELATIVI AL CONTRATTO O DI ALTRO TIPO. LA PRESENTE LIMITAZIONE DI RESPONSABILITÀ NON PUÒ ESSERE RIFIUTATA NÉ MODIFICATA. LA PRESENTE LIMITAZIONE DI RESPONSABILITÀ SARÀ VALIDA ANCHE SE IL CLIENTE HA AVVISATO HP O UN SUO RAPPRESENTANTE AUTORIZZATO DELLA POSSIBILE ESISTENZA DI TALI DANNI O ANCHE SE TALE POSSIBILITÀ FOSSE STATA RAGIONEVOLMENTE PREVEDIBILE. LA PRESENTE LIMITAZIONE DI RESPONSABILITÀ, TUTTAVIA, NON È VALIDA PER I RECLAMI RELATIVI A DANNI PERSONALI.

LA PRESENTE GARANZIA LIMITATA FORNISCE AL CLIENTE DIRITTI LEGALI SPECIFICI. POSSONO SUSSISTERE ANCHE ALTRI DIRITTI, DIVERSI DA PAESE A PAESE. PER LA DETERMINAZIONE DEI DIRITTI DEL CLIENTE, SI CONSIGLIA DI FARE RIFERIMENTO ALLA LEGISLAZIONE VIGENTE NEL PAESE SPECIFICO.

## Responsabilità del cliente

Affinché HP sia in grado di fornire la migliore assistenza possibile durante il periodo di garanzia limitata, il cliente dovrà:

- Garantire un ambiente appropriato ed adeguato e utilizzare il prodotto hardware HP in base alle istruzioni fornite.
- Verificare le configurazioni, caricare la versione del firmware più aggiornata, installare i software di correzione, eseguire i programmi di diagnostica e le utilità HP e implementare procedure temporanee o di emergenza fornite da HP mentre HP elabora soluzioni permanenti.
- Consentire ad HP di tenere sui sistemi o sui siti del cliente alcuni programmi di diagnostica per sistemi e reti, nonché degli strumenti di manutenzione per facilitare l'esecuzione dell'assistenza in garanzia (di seguito collettivamente definiti "Proprietary Service Tool"); i Proprietary Service Tool sono e restano di esclusiva proprietà di HP. Inoltre, il cliente dovrà:
  - Utilizzare i Proprietary Service Tool solo durante il periodo di garanzia e solo nei limiti consentiti da HP
  - Installare, gestire e supportare i Proprietary Service Tool, inclusi eventuali aggiornamenti e software di correzione richiesti
  - Fornire la connettività remota attraverso una linea di comunicazione approvata da HP, se necessario
  - Assistere HP durante l'esecuzione dei Proprietary Service Tool
  - Utilizzare le capacità di trasferimento dati elettronico per informare HP circa gli eventi identificati dal software
  - Acquistare hardware per connessioni remote specifico di HP per i sistemi con il servizio di diagnosi remota, se necessario

- Restituire i Proprietary Service Tool oppure consentire ad HP di rimuovere tali Proprietary Service Tool al termine dell'assistenza in garanzia
- Non vendere, trasferire, assegnare, impegnare o in nessun modo ostacolare o trasmettere i Proprietary Service Tool
- In alcuni casi, HP può richiedere software aggiuntivi come driver e agenti da caricare sul sistema per poter usufruire di tali soluzioni e funzionalità di supporto.
- Utilizzare le soluzioni di supporto remoto HP dove possibile. HP consiglia di utilizzare le tecnologie di supporto disponibili fornite da HP. Se si sceglie di non utilizzare le funzioni di supporto remoto, è possibile che il cliente debba affrontare costi supplementari dovuti al maggiore impiego di risorse di assistenza.
- Collaborare con HP durante il tentativo di risolvere il problema telefonicamente. Tale collaborazione potrebbe comportare l'esecuzione di procedure diagnostiche di routine, l'installazione di aggiornamenti software o software correttivi aggiuntivi, la rimozione di opzioni di altri produttori e/o la sostituzione di opzioni.
- Eseguire periodicamente copie di backup dei file, dei dati o dei programmi memorizzati sul disco rigido o su altri dispositivi di memorizzazione come precauzione contro possibili guasti, alterazioni o perdite. Prima di restituire un prodotto hardware HP per l'assistenza in garanzia, verificare di aver eseguito il backup dei file, dei dati e dei programmi e di aver rimosso le informazioni riservate, proprietarie o personali.
- Disporre di una procedura per ricostruire i file, i dati o i programmi persi o alterati che non dipendono dal prodotto hardware HP in garanzia.
- Avvisare HP se i prodotti hardware HP vengono utilizzati in un ambiente che implica potenziali rischi per la salute e la sicurezza dei dipendenti HP e dei subappaltatori. HP può richiedere al cliente di gestire tali prodotti sotto la supervisione di HP e può rinviare la garanzia fino al momento in cui il cliente avrà eliminato i rischi.
- Eseguire attività aggiuntive come definito in ciascun tipo di garanzia sotto elencato e qualsiasi altra azione che HP può ritenere opportuna allo scopo di garantire il miglior servizio di garanzia possibile.

## Tipi di assistenza in garanzia hardware

Di seguito sono elencati i diversi tipi di assistenza in garanzia previsti per i prodotti hardware HP acquistati dal cliente. Per ulteriori dettagli, fare riferimento alla sezione Periodo di garanzia limitata.

### Riparazione effettuabile dal cliente

I prodotti HP sono stati progettati con molte parti riparabili dall'utente per minimizzare i tempi di riparazione e consentire una maggiore flessibilità nella sostituzioni di parti difettose. Se durante il periodo di diagnosi HP ritiene che la riparazione può essere eseguita utilizzando parti sostituibili dall'utente, invierà tali parti direttamente all'utente. Sono disponibili due categorie di parti riparabili dall'utente:

- Parti per le quali la riparazione effettuabile dall'utente è obbligatoria. Se il cliente chiede ad HP di sostituire queste parti, dovrà sostenere il costo del trasporto e della manodopera per il servizio.
- Parti per le quali la riparazione effettuabile dall'utente è facoltativa. Anche queste parti sono state progettate per essere riparate dall'utente. Se, tuttavia, il cliente chiede ad HP di ripararle, il servizio sarà eseguito senza alcun costo aggiuntivo in base al tipo di assistenza in garanzia previsto per il prodotto.

In base alla disponibilità e alla collocazione geografica, le parti riparabili dall'utente saranno spedite in modo da essere consegnate il giorno lavorativo successivo. La consegna entro la stessa giornata o entro quattro ore può essere possibile con un costo aggiuntivo solo in determinate aree. Nel caso siano necessari interventi di assistenza, contattare il centro di assistenza HP per ottenere una consulenza telefonica. HP specifica nei materiali spediti con una parte riparabile dall'utente se la parte difettosa deve essere restituita ad HP. Nei casi in cui la parte difettosa debba essere restituita ad HP, sarà necessario spedirla entro un periodo limitato definito, normalmente cinque (5) giorni lavorativi. Il componente difettoso dovrà essere restituito con la relativa documentazione all'interno del materiale di imballaggio fornito. In caso di mancata restituzione della parte difettosa, HP fatturerà al cliente la parte di sostituzione. In base alle condizioni previste dal servizio di assistenza di riparazione effettuabile dal cliente, HP si farà carico di tutti i costi per la spedizione e la restituzione della parte e sceglierà il corriere/trasportatore di cui servirsi.

Per praticità, HP fornisce delle tabelle di riferimento rapido che elencano le parti riparabili dal cliente disponibili per il prodotto in uso. Per ulteriori informazioni, visitare il sito Web all'indirizzo <http://www.hp.com/go/csrfparts>.

## Assistenza in garanzia solo per le parti

La garanzia limitata HP potrebbe includere un'assistenza in garanzia solo per le parti. In base ai termini di un'assistenza solo per le parti, HP fornirà le parti sostituibili senza costi aggiuntivi. Se HP esegue la riparazione, i costi di manodopera e logistica saranno a carico dell'utente.

## Assistenza in garanzia avanzata con sostituzione delle unità

La garanzia limitata HP potrebbe includere un servizio avanzato di assistenza in garanzia con sostituzione delle unità. Secondo i termini previsti dal servizio avanzato di assistenza con sostituzione delle unità, nel caso in cui un prodotto hardware HP acquistato venisse ritenuto difettoso, HP invierà un prodotto di sostituzione direttamente al cliente. In seguito alla ricezione dell'unità di sostituzione, verrà richiesto al cliente di restituire l'unità difettosa ad HP, utilizzando l'imballo in cui era contenuta l'unità di sostituzione entro un periodo di tempo definito, normalmente cinque (5) giorni. HP si farà carico dei costi di spedizione e assicurazione per la restituzione dell'unità difettosa. In caso di mancata restituzione dell'unità difettosa, HP fatturerà al cliente l'unità di sostituzione.

## Assistenza in garanzia in loco

La garanzia limitata HP potrebbe includere un servizio di assistenza in garanzia in loco. Secondo i termini previsti dal servizio di assistenza in loco, HP può, a sua totale discrezione, stabilire se un difetto può essere riparato o meno:

- In remoto
- Utilizzando una parte riparabile dall'utente
- Tramite una visita di assistenza presso il luogo in cui si trova l'unità difettosa

Se infine HP stabilisce che è necessario eseguire una visita di assistenza in loco per riparare un guasto, la visita sarà pianificata durante le normali ore di ufficio, se non diversamente stabilito per il prodotto hardware HP acquistato. Il normale orario di ufficio è inteso dalle ore 08:00 alle ore 17:00, dal lunedì al venerdì, ma può variare in base agli orari di lavoro locali. Se la sede in cui si trova la parte difettosa non rientra nell'area di assistenza consueta (di solito 50 km), i tempi di risposta potrebbero essere superiori o richiedere una tariffa supplementare. Per conoscere il centro di assistenza autorizzato HP più vicino, visitare il sito Web HP <http://www.hp.com/support>.

Per poter ricevere l'assistenza in loco è necessario:

- Garantire la presenza di un proprio rappresentante quando viene fornita l'assistenza in loco da parte di HP
- Avisare HP se i prodotti vengono utilizzati in un ambiente che implica potenziali rischi per la salute e la sicurezza dei dipendenti HP e dei subappaltatori
- In base ai ragionevoli requisiti di sicurezza, consentire ad HP un accesso adeguato e sicuro, nonché l'uso di tutte le strutture, le informazioni e i sistemi considerati da HP necessari per la fornitura tempestiva di assistenza
- Garantire che tutte le etichette dei costruttori, ad esempio i numeri di serie, siano presenti, accessibili e leggibili
- Mantenere un ambiente conforme alle specifiche del prodotto e alle configurazioni supportate

## Aggiornamenti dell'assistenza

HP offre una gamma di servizi di assistenza e supporto aggiuntivi acquistabili separatamente. Tuttavia, alcuni servizi di supporto e prodotti correlati potrebbero non essere disponibili in tutti i paesi. Per informazioni sulla disponibilità degli aggiornamenti dell'assistenza e sui relativi costi, visitare il sito Web HP <http://www.hp.com/support>.

## Periodo di garanzia limitata

Il periodo di garanzia limitata di un prodotto hardware HP è un periodo fisso specificato che decorre dalla data di acquisto. Se non diversamente indicato in forma scritta da HP o dal rivenditore, la data riportata sulla fattura di vendita rappresenta la data di acquisto.

- Il supporto online HP include una serie di strumenti di self-help, assistenza per le risoluzioni dei problemi e accesso al database delle patch, ai pacchetti firmware/software e alla documentazione. Per ulteriori informazioni, visitare il sito Web: <http://www.hp.com/support> o <http://www.itrc.hp.com>.
- Il servizio di assistenza tecnica telefonica fornisce le informazioni necessarie per risolvere i problemi legati alla garanzia e di carattere generale. Per ulteriori informazioni, visitare il sito Web <http://www.hp.com/support>.
- Le informazioni sulla garanzia contenute nelle tabelle riportate di seguito, riflettono le offerte di garanzia hardware. La garanzia di base sui prodotti hardware HP può essere estesa nel prodotto hardware HP in uso. È possibile acquistare HP Care Pack Services per aggiornare la garanzia di base sui prodotti hardware. Per ulteriori informazioni, consultare le specifiche del prodotto sul sito Web all'indirizzo <http://www.hp.com>.
- Se un prodotto di archiviazione non è incluso nelle tabelle che seguono, consultare l'ordine d'acquisto oppure contattare il rivenditore per ottenere le informazioni sulla garanzia.

**Tabella 1 Sistemi di archiviazione su disco EVA e XP**

Prodotto	Periodo di garanzia	Controllo e assistenza in remoto <sup>1</sup>	Operazioni di manutenzione eseguite dal cliente <sup>2</sup> incluse	Metodo di consegna del servizio <sup>3</sup> Disponibilità e tempo di risposta <sup>4</sup>
Starter Bundle SAN EVA4000, EVA4000 <sup>5</sup>	1 anno	Controllo remoto e notifica e-mail di errori ed eventi	CSR <sup>6</sup> : disponibile per alcune parti e obbligatoria su altre Aggiornamento firmware e operazioni precedenti l'aggiornamento	Assistenza in garanzia in loco per problemi che non possono essere risolti in remoto o attraverso la riparazione da parte dell'utente <sup>6</sup> Normale orario d'ufficio Risposta il giorno lavorativo successivo
Array di dischi XP	2 anni	Controllo remoto e notifica e-mail di errori ed eventi	Nessun indicatore	Assistenza in garanzia in loco risposta in 4 ore, disponibile 7 giorni su 7, 24 ore su 24
Array di dischi EVA 4000, 6000, 8000, 4100, 6100, 8100 <sup>5</sup>			CSR <sup>6</sup> : disponibile per alcune parti e obbligatoria su altre Aggiornamento firmware e operazioni precedenti l'aggiornamento	Assistenza in garanzia in loco per problemi che non possono essere risolti in remoto o attraverso la riparazione da parte dell'utente <sup>6</sup> risposta in 4 ore, disponibile 7 giorni su 7, 24 ore su 24
Array di dischi EVA3000, 5000 <sup>5</sup>	3 anni	Controllo remoto e notifica e-mail di errori ed eventi	CSR <sup>6</sup> : disponibile per alcune parti e obbligatoria su altre Aggiornamento firmware e operazioni precedenti l'aggiornamento	Assistenza in garanzia in loco per problemi che non possono essere risolti in remoto o attraverso la riparazione da parte dell'utente <sup>6</sup> risposta in 4 ore, disponibile 7 giorni su 7, 24 ore su 24
Array di dischi EVA 6400, 8400 <sup>5</sup>				Assistenza in garanzia in loco per problemi che non possono essere risolti in remoto o attraverso la riparazione da parte dell'utente <sup>6</sup> Normale orario d'ufficio Risposta il giorno lavorativo successivo
Array di dischi EVA4400 <sup>5, 7</sup>				

<sup>1</sup> Per ottenere tutti i vantaggi offerti dalle soluzioni di controllo e assistenza in remoto di HP, e per ottimizzare il servizio, HP consiglia di attivare queste funzioni al momento dell'installazione. Per alcuni prodotti, potrebbe essere necessario acquistare il pacchetto HP Installation Services.

<sup>2</sup> Per ulteriori informazioni, vedere [Responsabilità del cliente](#) e [Riparazione effettuabile dal cliente](#).

<sup>3</sup> Per ulteriori informazioni, vedere [Assistenza in garanzia in loco](#) e [Assistenza in garanzia solo per le parti](#).

<sup>4</sup> I tempi di risposta si basano sui giorni e sugli orari di lavoro normali. Se non diversamente specificato, i tempi di risposta vengono calcolati partendo dalla chiamata del cliente fino al momento in cui HP ha definito un tempo di intervento reciprocamente accettabile o ha iniziato a fornire assistenza o diagnostica remota. Il tempo di risposta è basato su sforzi commercialmente ragionevoli. In alcuni paesi e in base a determinate condizioni del fornitore, i tempi di risposta possono variare. Se la sede del cliente non rientra nell'area di assistenza consueta, il tempo di risposta potrà essere superiore o potrà essere applicata una tariffa supplementare. Per conoscere i tempi di intervento in una zona specifica rivolgersi al servizio assistenza HP.

<sup>5</sup> La garanzia dell'unità disco potrebbe variare. Per ulteriori informazioni, consultare la sezione [Tabella 3](#).

<sup>6</sup> L'opzione CSR (Customer Self Repair, riparazione effettuabile dall'utente) include il supporto telefonico remoto con sostituzione delle parti in caso di conferma del guasto della parte mediante test diagnostici. Per ulteriori informazioni sulla riparazione effettuabile dall'utente dei componenti, visitare il sito Web all'indirizzo <http://www.hp.com/go/csrsparts>. Per maggiori informazioni, vedere [Riparazione effettuabile dal cliente](#).

<sup>7</sup> Valido per gli array EVA4400 con numero di prodotto che finisce con la lettera B e per gli switch integrati EVA4400 con un numero di prodotto che finisce con la lettera C.

**Tabella 2 Server di archiviazione Proliant, AiO e sistemi di archiviazione MSA**

Prodotto e sistemi di archiviazione MSA	Periodo di garanzia	Controllo e assistenza in remoto <sup>1</sup>	Operazioni di manutenzione eseguite dal cliente <sup>2</sup> incluse	Metodo di consegna del servizio <sup>3</sup> , Disponibilità e tempo di risposta <sup>4</sup>
Proliant Storage Server DL100 G1, DL100 G2, DL100 G2 DPSS, ML310, ML110, ML310G3 DPSS, DL160, DL185 <sup>5</sup>	1 anno	Controllo remoto e notifica e-mail di errori ed eventi	CSR <sup>6</sup> : disponibile per alcune parti e obbligatoria su altre Aggiornamento firmware e operazioni precedenti l'aggiornamento	Assistenza in garanzia in loco per problemi che non possono essere risolti in remoto o attraverso la riparazione da parte dell'utente <sup>6</sup> Normale orario d'ufficio Risposta il giorno lavorativo successivo
Server di archiviazione Proliant DL320S, 1200s, 1500s, 2000s, 4000s, 9000s, b2000, b3000 <sup>5</sup>	3 anni	Controllo remoto e notifica e-mail di errori ed eventi	CSR <sup>6</sup> : disponibile per alcune parti e obbligatoria su altre Aggiornamento firmware e operazioni precedenti l'aggiornamento	<b>Primo anno:</b> assistenza in garanzia in loco per problemi che non possono essere risolti in remoto o attraverso la riparazione da parte dell'utente <sup>6</sup> <b>Secondo e terzo anno:</b> assistenza in garanzia solo per le parti Normale orario d'ufficio Risposta il giorno lavorativo successivo
Server di archiviazione Proliant DL580 G2, DL585, ML350 G4, ML350 G5, ML370 G4, DL380 G4, DL380 G5, DL380G5 DPSS <sup>5</sup>				Assistenza in garanzia in loco per problemi che non possono essere risolti in remoto o attraverso la riparazione da parte dell'utente <sup>6</sup> Normale orario d'ufficio Risposta il giorno lavorativo successivo
Sistemi di archiviazione All- in-One AiO600, AiO1200, AiOSB600c <sup>5</sup> , 7				
HP StorageWorks X1000, HP StorageWorks X3000				
All-in-One Storage System AiO400 <sup>5, 7</sup>				<b>Primo anno:</b> assistenza in garanzia in loco per problemi che non possono essere risolti in remoto o attraverso la riparazione da parte dell'utente <sup>6</sup> <b>Secondo e terzo anno:</b> assistenza in garanzia solo per le parti Normale orario d'ufficio Risposta il giorno lavorativo successivo
MSA1000, 1500, 1510i				

Prodotto e sistemi di archiviazione MSA	Periodo di garanzia	Controllo e assistenza in remoto <sup>1</sup>	Operazioni di manutenzione eseguite dal cliente <sup>2</sup> incluse	Metodo di consegna del servizio <sup>3</sup> , Disponibilità e tempo di risposta <sup>4</sup>
MSA500 <sup>5</sup>				Assistenza in garanzia in loco per problemi che non possono essere risolti in remoto o attraverso la riparazione da parte dell'utente <sup>6</sup> Normale orario d'ufficio Risposta il giorno lavorativo successivo
MSA20, 30, 50, 60, 70, SFS20 <sup>5, 7</sup>			CSR <sup>6</sup> : tutte le parti Aggiornamento firmware e operazioni precedenti l'aggiornamento	Assistenza in garanzia solo per le parti Normale orario d'ufficio Risposta il giorno lavorativo successivo
MSA2000 <sup>5</sup>	3 anni	Controllo remoto e notifica e-mail di errori ed eventi	CSR <sup>6</sup> : tutte le parti Aggiornamento firmware e operazioni precedenti l'aggiornamento	Assistenza in garanzia solo per le parti Normale orario d'ufficio Risposta il giorno lavorativo successivo
MDS600	3 anni	Controllo remoto e notifica e-mail di errori ed eventi (a seconda della funzionalità del sistema)	CSR <sup>6</sup> : tutte le parti Aggiornamento firmware e operazioni precedenti l'aggiornamento	Assistenza in garanzia solo per le parti <sup>8</sup> Normale orario d'ufficio Risposta il giorno lavorativo successivo

<sup>1</sup> Per ottenere tutti i vantaggi offerti dalle soluzioni di controllo e assistenza in remoto di HP, e per ottimizzare il servizio, HP consiglia di attivare queste funzioni al momento dell'installazione. Per alcuni prodotti, potrebbe essere necessario acquistare il pacchetto HP Installation Services.

<sup>2</sup> Per ulteriori informazioni, vedere [Responsabilità del cliente](#) e [Riparazione effettuabile dal cliente](#).

<sup>3</sup> Per ulteriori informazioni, vedere [Assistenza in garanzia in loco](#) e [Assistenza in garanzia solo per le parti](#).

<sup>4</sup> I tempi di risposta si basano sui giorni e sugli orari di lavoro normali. Se non diversamente specificato, i tempi di risposta vengono calcolati partendo dalla chiamata del cliente fino al momento in cui HP ha definito un tempo di intervento reciprocamente accettabile o ha iniziato a fornire assistenza o diagnostica remota. Il tempo di risposta è basato su sforzi commercialmente ragionevoli. In alcuni paesi e in base a determinate condizioni del fornitore, i tempi di risposta possono variare. Se la sede del cliente non rientra nell'area di assistenza consueta, il tempo di risposta potrà essere superiore o potrà essere applicata una tariffa supplementare. Per conoscere i tempi di intervento in una zona specifica rivolgersi al servizio assistenza HP.

<sup>5</sup> La garanzia dell'unità disco potrebbe variare. Per ulteriori informazioni, consultare la sezione [Tabella 3](#).

<sup>6</sup> L'opzione CSR (Customer Self Repair, riparazione effettuabile dall'utente) include il supporto telefonico remoto con sostituzione delle parti in caso di conferma del guasto della parte mediante test diagnostici. Per ulteriori informazioni sulla riparazione effettuabile dall'utente dei componenti, visitare il sito Web all'indirizzo <http://www.hp.com/go/csrsparts>. Per maggiori informazioni, vedere [Riparazione effettuabile dal cliente](#).

<sup>7</sup> Per ulteriori informazioni sui servizi correlati a questo prodotto, consultare le specifiche del prodotto sul sito Web all'indirizzo <http://www.hp.com>.

<sup>8</sup> Le unità disco rigido e gli switch SAS venduti con il prodotto possono avere termini di garanzia diversi da quelli del sistema MDS600. Per ulteriori informazioni, vedere [Tabella 3](#) e [Tabella 4](#).

**Tabella 3 Unità disco e accessori**

Prodotto	Periodo di garanzia <sup>1</sup>	Controllo e assistenza in remoto <sup>2</sup>	Operazioni di manutenzione eseguite dal cliente <sup>3</sup> incluse	Metodo di consegna del servizio <sup>4</sup> , Disponibilità e tempo di risposta <sup>5</sup>
Unità disco ATA/PATA/SATA	1 anno	Controllo remoto e notifica e-mail di errori ed eventi (a seconda della funzionalità del sistema)	CSR <sup>6</sup> : tutte le parti Aggiornamento firmware e operazioni precedenti l'aggiornamento	Assistenza in garanzia solo per le parti Normale orario d'ufficio Risposta da 1 a 5 giorni lavorativi successivi
Batterie			CSR <sup>6</sup> : tutte le parti	
Altri moduli di unità FC e FATA EVA	2 anni	Controllo remoto e notifica e-mail di errori ed eventi (a seconda della funzionalità del sistema)	CSR <sup>6</sup> : tutte le parti incluse nello shelf del disco FC Aggiornamento firmware e operazioni precedenti l'aggiornamento	Assistenza in garanzia in loco risposta in 4 ore, disponibile 7 giorni su 7, 24 ore su 24
EVA 4400, 6400 e 8400 SSD Moduli di unità FC e FATA EVA 6400, 8400 Altri moduli di unità FC e FATA EVA 4400 <sup>7</sup>	3 anni	Controllo remoto e notifica e-mail di errori ed eventi (a seconda della funzionalità del sistema)	CSR <sup>6</sup> : tutte le parti Aggiornamento firmware e operazioni precedenti l'aggiornamento	Assistenza in garanzia solo per le parti Normale orario d'ufficio Risposta il giorno lavorativo successivo
Unità disco rigido SCSI/SAS				Assistenza in garanzia solo per le parti Normale orario d'ufficio Risposta da 1 a 5 giorni lavorativi successivi

<sup>1</sup>La durata della garanzia non dipende dalla garanzia del sistema.

<sup>2</sup>Per ottenere tutti i vantaggi offerti dalle soluzioni di controllo e assistenza in remoto di HP, e per ottimizzare il servizio, HP consiglia di attivare queste funzioni al momento dell'installazione. Per alcuni prodotti, potrebbe essere necessario acquistare il pacchetto HP Installation Services.

<sup>3</sup>Per ulteriori informazioni, vedere [Responsabilità del cliente](#) e [Riparazione effettuabile dal cliente](#).

<sup>4</sup>Per ulteriori informazioni, vedere [Assistenza in garanzia in loco](#) e [Assistenza in garanzia solo per le parti](#).

<sup>5</sup>I tempi di risposta si basano sui giorni e sugli orari di lavoro normali. Se non diversamente specificato, i tempi di risposta vengono calcolati partendo dalla chiamata del cliente fino al momento in cui HP ha definito un tempo di intervento reciprocamente accettabile o ha iniziato a fornire assistenza o diagnostica remota. Il tempo di risposta è basato su sforzi commercialmente ragionevoli. In alcuni paesi e in base a determinate condizioni del fornitore, i tempi di risposta possono variare. Se la sede del cliente non rientra nell'area di assistenza consueta, il tempo di risposta potrà essere superiore o potrà essere applicata una tariffa supplementare. Per conoscere i tempi di intervento in una zona specifica rivolgersi al servizio assistenza HP.

<sup>6</sup>L'opzione CSR (Customer Self Repair, riparazione effettuabile dall'utente) include il supporto telefonico remoto con sostituzione delle parti in caso di conferma del guasto della parte mediante test diagnostici. Per ulteriori informazioni sulla riparazione effettuabile dall'utente dei componenti, visitare il sito Web all'indirizzo <http://www.hp.com/go/csrsparts>. Per maggiori informazioni, vedere [Riparazione effettuabile dal cliente](#).

<sup>7</sup>Valido per i numeri di prodotto che terminano con la lettera B.

**Tabella 4 Prodotti per l'archiviazione in rete**

Prodotto	Periodo di garanzia	Controllo e assistenza in remoto <sup>1</sup>	Operazioni di manutenzione eseguite dal cliente <sup>2</sup> incluse	Metodo di consegna del servizio <sup>3</sup> , Disponibilità e tempo di risposta <sup>4</sup>
Schede d'interfaccia di rete (NIC, Network Interface Card) <sup>5</sup>	1 anno	Controllo remoto e notifica e-mail di errori ed eventi (a seconda della funzionalità del sistema)	CSR <sup>6</sup> : tutte le parti Aggiornamento firmware e operazioni precedenti l'aggiornamento	Assistenza in garanzia solo per le parti Normale orario d'ufficio Risposta il giorno lavorativo successivo
Ultra 320 dual-channel HBA <sup>5</sup>				
Switch Director <sup>7</sup>			CSR <sup>6</sup> : disponibile per alcune parti e obbligatoria su altre	Assistenza in garanzia in loco per problemi che non possono essere risolti in remoto o attraverso la riparazione da parte dell'utente <sup>6</sup> Normale orario d'ufficio Risposta il giorno lavorativo successivo
Altri switch Fabric e infrastrutturali				
Switch SAS		CSR <sup>6</sup> : sostituzione dell'intera unità Aggiornamento firmware e operazioni precedenti l'aggiornamento		
Switch Director <sup>8</sup>	2 anno	Controllo remoto e notifica e-mail di errori ed eventi (a seconda della funzionalità del sistema)	CSR <sup>6</sup> : disponibile per alcune parti e obbligatoria su altre Aggiornamento firmware e operazioni precedenti l'aggiornamento	Assistenza in garanzia in loco per problemi che non possono essere risolti in remoto o attraverso la riparazione da parte dell'utente <sup>6</sup> risposta in 4 ore, disponibile 7 giorni su 7, 24 ore su 24
Switch Fabric MDS 9222i				
Switch di crittografia (classe Enterprise)				

Prodotto	Periodo di garanzia	Controllo e assistenza in remoto <sup>1</sup>	Operazioni di manutenzione eseguite dal cliente <sup>2</sup> incluse	Metodo di consegna del servizio <sup>3</sup> , Disponibilità e tempo di risposta <sup>4</sup>
Adattatori Bus host (HBA, Host Bus Adapter)	3 anni	Controllo remoto e notifica e-mail di errori ed eventi (a seconda della funzionalità del sistema)	CSR <sup>6</sup> : tutte le parti Aggiornamento firmware e operazioni precedenti l'aggiornamento	Assistenza in garanzia solo per le parti Normale orario d'ufficio Risposta il giorno lavorativo successivo

<sup>1</sup> Per ottenere tutti i vantaggi offerti dalle soluzioni di controllo e assistenza in remoto di HP, e per ottimizzare il servizio, HP consiglia di attivare queste funzioni al momento dell'installazione. Per alcuni prodotti, potrebbe essere necessario acquistare il pacchetto HP Installation Services.

<sup>2</sup> Per ulteriori informazioni, vedere [Responsabilità del cliente](#) e [Riparazione effettuabile dal cliente](#).

<sup>3</sup> Per ulteriori informazioni, vedere [Assistenza in garanzia in loco](#) e [Assistenza in garanzia solo per le parti](#).

<sup>4</sup> I tempi di risposta si basano sui giorni e sugli orari di lavoro normali. Se non diversamente specificato, i tempi di risposta vengono calcolati partendo dalla chiamata del cliente fino al momento in cui HP ha definito un tempo di intervento reciprocamente accettabile o ha iniziato a fornire assistenza o diagnostica remota. Il tempo di risposta è basato su sforzi commercialmente ragionevoli. In alcuni paesi e in base a determinate condizioni del fornitore, i tempi di risposta possono variare. Se la sede del cliente non rientra nell'area di assistenza consueta, il tempo di risposta potrà essere superiore o potrà essere applicata una tariffa supplementare. Per conoscere i tempi di intervento in una zona specifica rivolgersi al servizio assistenza HP.

<sup>5</sup> La durata della garanzia non dipende dalla garanzia del sistema.

<sup>6</sup> L'opzione CSR (Customer Self Repair, riparazione effettuabile dall'utente) include il supporto telefonico remoto con sostituzione delle parti in caso di conferma del guasto della parte mediante test diagnostici. Per ulteriori informazioni sulla riparazione effettuabile dall'utente dei componenti, visitare il sito Web all'indirizzo <http://www.hp.com/go/csrsparts>. Per maggiori informazioni, vedere [Riparazione effettuabile dal cliente](#).

<sup>7</sup> Valido per i numeri di prodotto che terminano con la lettera A.

<sup>8</sup> Valido per i numeri di prodotto che terminano con la lettera B.

**Tabella 5 Unità a nastro e caricatori automatici**

Product	Periodo di garanzia	Controllo e assistenza in remoto <sup>1</sup>	Operazioni di manutenzione eseguite dal cliente <sup>2</sup> incluse	Metodo di consegna del servizio <sup>3</sup> , Disponibilità e tempo di risposta <sup>4</sup>
DAT 24 USB <sup>5</sup>	1 anno	N/D	CSR <sup>6</sup> : sostituzione dell'intera unità Aggiornamento firmware e operazioni precedenti l'aggiornamento	Assistenza in garanzia solo per le parti Normale orario d'ufficio Risposta il giorno lavorativo successivo
Caricatori automatici di nastri DAT 72x10 1U				
Caricatori automatici di nastri 1/8				
Caricatori automatici di nastri G2 1/8		Gestione e controllo remoto basati su Web	CSR <sup>6</sup> : tutte le parti Aggiornamento firmware e operazioni precedenti l'aggiornamento	
DAT 24 SCSI <sup>5</sup>	3 anni	N/D	CSR <sup>6</sup> : sostituzione dell'intera unità Aggiornamento firmware e operazioni precedenti l'aggiornamento	Assistenza in garanzia solo per le parti Normale orario d'ufficio Risposta il giorno lavorativo successivo
Unità DAT 40, 72 e 160 <sup>5</sup>				
Unità DLT, VS, DDS, SDLT e LTO/Ultrium <sup>5</sup>				
Kit per l'installazione in rack 1U e 3U HP StorageWorks				
Blade a nastro Ultrium <sup>5</sup>		Controllo remoto e notifica e-mail di errori ed eventi (a seconda della funzionalità del sistema)		

<sup>1</sup>Per ottenere tutti i vantaggi offerti dalle soluzioni di controllo e assistenza in remoto di HP, e per ottimizzare il servizio, HP consiglia di attivare queste funzioni al momento dell'installazione. Per alcuni prodotti, potrebbe essere necessario acquistare il pacchetto HP Installation Services.

<sup>2</sup>Per ulteriori informazioni, vedere [Responsabilità del cliente](#) e [Riparazione effettuabile dal cliente](#).

<sup>3</sup>Per ulteriori informazioni, vedere [Assistenza in garanzia in loco](#) e [Assistenza in garanzia solo per le parti](#).

<sup>4</sup>I tempi di risposta si basano sui giorni e sugli orari di lavoro normali. Se non diversamente specificato, i tempi di risposta vengono calcolati partendo dalla chiamata del cliente fino al momento in cui HP ha definito un tempo di intervento reciprocamente accettabile o ha iniziato a fornire assistenza o diagnostica remota. Il tempo di risposta è basato su sforzi commercialmente ragionevoli. In alcuni paesi e in base a determinate condizioni del fornitore, i tempi di risposta possono variare. Se la sede del cliente non rientra nell'area di assistenza consueta, il tempo di risposta potrà essere superiore o potrà essere applicata una tariffa supplementare. Per conoscere i tempi di intervento in una zona specifica rivolgersi al servizio assistenza HP.

<sup>5</sup>Le unità a nastro integrate in un server HP non sono coperte dalla garanzia del server.

<sup>6</sup>L'opzione CSR (Customer Self Repair, riparazione effettuabile dall'utente) include il supporto telefonico remoto con sostituzione delle parti in caso di conferma del guasto della parte mediante test diagnostici. Per ulteriori informazioni sulla riparazione effettuabile dall'utente dei componenti, visitare il sito Web all'indirizzo <http://www.hp.com/go/csrsparts>. Per maggiori informazioni, vedere [Riparazione effettuabile dal cliente](#).

**Tabella 6 Librerie di nastri, nastri virtuali e prodotti di backup su disco**

Product	Periodo di garanzia	Controllo e assistenza in remoto <sup>1</sup>	Operazioni di manutenzione eseguite dal cliente <sup>2</sup> incluse	Metodo di consegna del servizio <sup>3</sup> , Disponibilità e tempo di risposta <sup>4</sup>
Libreria di nastri MSL2024, MSL4048	1 anno	Gestione e controllo remoto basati su Web	CSR <sup>5</sup> : tutte le parti Aggiornamento firmware e operazioni precedenti l'aggiornamento	Assistenza in garanzia solo per le parti Normale orario d'ufficio Risposta il giorno lavorativo successivo
VLS 1000i <sup>6</sup>				Assistenza in garanzia solo per le parti Normale orario d'ufficio Risposta il giorno lavorativo successivo
Sistemi di backup serie 4000i/fc D2D <sup>6</sup>			CSR <sup>5</sup> : disponibile per alcune parti e obbligatoria su altre Aggiornamento firmware e operazioni precedenti l'aggiornamento	Assistenza in garanzia in loco per problemi che non possono essere risolti in remoto o attraverso la riparazione da parte dell'utente <sup>5</sup> Normale orario d'ufficio Risposta il giorno lavorativo successivo
Dispositivo di gestione chiavi SKM		N/D	CSR <sup>5</sup> : sostituzione dell'intera unità Aggiornamento firmware e operazioni precedenti l'aggiornamento	Assistenza in garanzia solo per le parti Normale orario d'ufficio Risposta il giorno lavorativo successivo
Libreria di nastri MSL8096		Gestione e controllo remoto basati su Web	CSR <sup>5</sup> : disponibile per alcune parti e obbligatoria su altre Aggiornamento firmware e operazioni precedenti l'aggiornamento	Assistenza in garanzia in loco per problemi che non possono essere risolti in remoto o attraverso la riparazione da parte dell'utente <sup>5</sup> Normale orario d'ufficio Risposta il giorno lavorativo successivo
Librerie di nastri: ESL-e, EML, MSL6000		Per il controllo remoto, le librerie ESL-e ed EML dispongono di SNMP e SMI-S. Il sistema MSL 6000 dispone di una funzione di gestione in remoto basata su Web.		
Sistemi di backup serie D2D 110, 120, 130, 2500i <sup>6</sup>		Gestione e controllo remoto basati su Web		Assistenza in garanzia solo per le parti Normale orario d'ufficio Risposta il giorno lavorativo successivo

Product	Periodo di garanzia	Controllo e assistenza in remoto <sup>1</sup>	Operazioni di manutenzione eseguite dal cliente <sup>2</sup> incluse	Metodo di consegna del servizio <sup>3</sup> , Disponibilità e tempo di risposta <sup>4</sup>
Gateway EVA per librerie di nastri virtuali serie VLS 3xx/12xxx <sup>6</sup>				Assistenza in garanzia in loco per problemi che non possono essere risolti in remoto o attraverso la riparazione da parte dell'utente <sup>5</sup> Normale orario d'ufficio Risposta il giorno lavorativo successivo
Libreria di nastri virtuale serie VLS 6xxx/9xxx <sup>6</sup>				
Sistema di backup su disco rimovibile interno ed esterno RDX160, RDX320, RDX500 <sup>6</sup> , 7 Supporto RDX		N/D		
Array di nastri 5300	3 anni	N/D	CSR <sup>5</sup> : disponibile per alcune parti e obbligatoria su altre Aggiornamento firmware e operazioni precedenti l'aggiornamento	Assistenza in garanzia in loco per problemi che non possono essere risolti in remoto o attraverso la riparazione da parte dell'utente <sup>5</sup> Normale orario d'ufficio Risposta il giorno lavorativo successivo

<sup>1</sup> Per ottenere tutti i vantaggi offerti dalle soluzioni di controllo e assistenza in remoto di HP, e per ottimizzare il servizio, HP consiglia di attivare queste funzioni al momento dell'installazione. Per alcuni prodotti, potrebbe essere necessario acquistare il pacchetto HP Installation Services.

<sup>2</sup> Per ulteriori informazioni, vedere [Responsabilità del cliente](#) e [Riparazione effettuabile dal cliente](#).

<sup>3</sup> Per ulteriori informazioni, vedere [Assistenza in garanzia in loco](#) e [Assistenza in garanzia solo per le parti](#).

<sup>4</sup> I tempi di risposta si basano sui giorni e sugli orari di lavoro normali. Se non diversamente specificato, i tempi di risposta vengono calcolati partendo dalla chiamata del cliente fino al momento in cui HP ha definito un tempo di intervento reciprocamente accettabile o ha iniziato a fornire assistenza o diagnostica remota. Il tempo di risposta è basato su sforzi commercialmente ragionevoli. In alcuni paesi e in base a determinate condizioni del fornitore, i tempi di risposta possono variare. Se la sede del cliente non rientra nell'area di assistenza consueta, il tempo di risposta potrà essere superiore o potrà essere applicata una tariffa supplementare. Per conoscere i tempi di intervento in una zona specifica rivolgersi al servizio assistenza HP.

<sup>5</sup> L'opzione CSR (Customer Self Repair, riparazione effettuabile dall'utente) include il supporto telefonico remoto con sostituzione delle parti in caso di conferma del guasto della parte mediante test diagnostici. Per ulteriori informazioni sulla riparazione effettuabile dall'utente dei componenti, visitare il sito Web all'indirizzo <http://www.hp.com/go/csrsparts>. Per maggiori informazioni, vedere [Riparazione effettuabile dal cliente](#).

<sup>6</sup> La garanzia dell'unità disco potrebbe variare. Per ulteriori informazioni, consultare la sezione [Tabella 3](#).

<sup>7</sup> Per ulteriori informazioni sui servizi correlati a questo prodotto, consultare le specifiche del prodotto sul sito Web all'indirizzo <http://www.hp.com>.

**Tabella 7 Altri sistemi di archiviazione su disco**

Product	Periodo di garanzia	Controllo e assistenza in remoto <sup>1</sup>	Operazioni di manutenzione eseguite dal cliente <sup>2</sup> incluse	Metodo di consegna del servizio <sup>3</sup> , Disponibilità e tempo di risposta <sup>4</sup>
Sistema dischi DS2500 <sup>5</sup>	2 anni	Controllo remoto e notifica e-mail di errori ed eventi (a seconda della funzionalità del sistema)	CSR <sup>6</sup> : disponibile per alcune parti e obbligatoria su altre Aggiornamento firmware e operazioni precedenti l'aggiornamento	Assistenza in garanzia in loco per problemi che non possono essere risolti in remoto o attraverso la riparazione da parte dell'utente <sup>6</sup> risposta in 4 ore, disponibile 7 giorni su 7, 24 ore su 24
Sottosistema dischi DS2120 <sup>5</sup>	1 anno	Controllo remoto e notifica e-mail di errori ed eventi (a seconda della funzionalità del sistema)	CSR <sup>6</sup> : disponibile per alcune parti e obbligatoria su altre Aggiornamento firmware e operazioni precedenti l'aggiornamento	Assistenza in garanzia in loco per problemi che non possono essere risolti in remoto o attraverso la riparazione da parte dell'utente <sup>6</sup> Normale orario d'ufficio Risposta il giorno lavorativo successivo
Sottosistema dischi DS2405 <sup>5</sup>	2 anni	Controllo remoto e notifica e-mail di errori ed eventi (a seconda della funzionalità del sistema)	CSR <sup>6</sup> : disponibile per alcune parti e obbligatoria su altre Aggiornamento firmware e operazioni precedenti l'aggiornamento	Assistenza in garanzia in loco per problemi che non possono essere risolti in remoto o attraverso la riparazione da parte dell'utente <sup>6</sup> Normale orario d'ufficio risposta in 4 ore
Clustered Gateway Enterprise File Services HP StorageWorks <sup>5, 7</sup>	3 anni	N/D	CSR <sup>6</sup> : disponibile per alcune parti e obbligatoria su altre Aggiornamento firmware e operazioni precedenti l'aggiornamento	Assistenza in garanzia in loco per problemi che non possono essere risolti in remoto o attraverso la riparazione da parte dell'utente <sup>6</sup> Normale orario d'ufficio Risposta il giorno lavorativo successivo
Servizi file HP StorageWorks 4400 Scalable NAS <sup>5, 7</sup>	2 anni	N/D	CSR <sup>6</sup> : disponibile per alcune parti e obbligatoria su altre Aggiornamento firmware e operazioni precedenti l'aggiornamento	Assistenza in garanzia in loco per problemi che non possono essere risolti in remoto o attraverso la riparazione da parte dell'utente <sup>6</sup> Normale orario d'ufficio Risposta il giorno lavorativo successivo

Product	Periodo di garanzia	Controllo e assistenza in remoto <sup>1</sup>	Operazioni di manutenzione eseguite dal cliente <sup>2</sup> incluse	Metodo di consegna del servizio <sup>3</sup> , Disponibilità e tempo di risposta <sup>4</sup>
HP Extreme Data Storage 9100 <sup>5, 7</sup>	3 anni	N/D	CSR <sup>6</sup> : disponibile per alcune parti e obbligatoria su altre Aggiornamento firmware e operazioni precedenti l'aggiornamento	<b>Primo anno:</b> assistenza in garanzia in loco per problemi che non possono essere risolti in remoto o attraverso la riparazione da parte dell'utente <sup>6</sup> <b>Secondo e terzo anno:</b> assistenza in garanzia solo per le parti Normale orario d'ufficio Risposta il giorno lavorativo successivo
IO Accelerator for BladeSystem c-Class	3 anni	Controllo remoto e notifica e-mail di errori ed eventi (a seconda della funzionalità del sistema)	CSR <sup>6</sup> : tutte le parti Aggiornamento firmware e operazioni precedenti l'aggiornamento	Assistenza in garanzia solo per le parti Normale orario d'ufficio Risposta il giorno lavorativo successivo
NAS - 500s, S1000 <sup>5</sup>	1 anno	N/D	CSR <sup>6</sup> : disponibile per alcune parti e obbligatoria su altre	Assistenza in garanzia in loco per problemi che non possono essere risolti in remoto o attraverso la riparazione da parte dell'utente <sup>6</sup> Normale orario d'ufficio Risposta il giorno lavorativo successivo
Piattaforma SAN Virtualization Services HP StorageWorks (SVSP) <sup>5</sup>	2 anni	Limitata tramite il software di terze parti	CSR <sup>6</sup> : disponibile per alcune parti e obbligatoria su altre Aggiornamento firmware e operazioni precedenti l'aggiornamento	Assistenza in garanzia in loco per problemi che non possono essere risolti in remoto o attraverso la riparazione da parte dell'utente <sup>6</sup> risposta in 4 ore, disponibile 7 giorni su 7, 24 ore su 24
HP LeftHand P4500 Storage System, HP LeftHand P4300 Storage System	1 anno	Notifica e-mail degli eventi tramite la funzione di controllo dello stato	CSR <sup>6</sup> : tutte le parti	Assistenza in garanzia in loco per problemi che non possono essere risolti in remoto o attraverso la riparazione da parte dell'utente <sup>6</sup> Normale orario d'ufficio Risposta il giorno lavorativo successivo

Product	Periodo di garanzia	Controllo e assistenza in remoto <sup>1</sup>	Operazioni di manutenzione eseguite dal cliente <sup>2</sup> incluse	Metodo di consegna del servizio <sup>3</sup> , Disponibilità e tempo di risposta <sup>4</sup>
HP LeftHand P4300 Starter SAN Solution, HP LeftHand P4500 Virtualization SAN Solution, HP LeftHand P4500 Multi-site SAN Solution	3 anni <sup>8</sup>			

<sup>1</sup>Per ottenere tutti i vantaggi offerti dalle soluzioni di controllo e assistenza in remoto di HP, e per ottimizzare il servizio, HP consiglia di attivare queste funzioni al momento dell'installazione. Per alcuni prodotti, potrebbe essere necessario acquistare il pacchetto HP Installation Services.

<sup>2</sup>Per ulteriori informazioni, vedere [Responsabilità del cliente](#) e [Riparazione effettuabile dal cliente](#).

<sup>3</sup>Per ulteriori informazioni, vedere [Assistenza in garanzia in loco](#) e [Assistenza in garanzia solo per le parti](#).

<sup>4</sup>I tempi di risposta si basano sui giorni e sugli orari di lavoro normali. Se non diversamente specificato, i tempi di risposta vengono calcolati partendo dalla chiamata del cliente fino al momento in cui HP ha definito un tempo di intervento reciprocamente accettabile o ha iniziato a fornire assistenza o diagnostica remota. Il tempo di risposta è basato su sforzi commercialmente ragionevoli. In alcuni paesi e in base a determinate condizioni del fornitore, i tempi di risposta possono variare. Se la sede del cliente non rientra nell'area di assistenza consueta, il tempo di risposta potrà essere superiore o potrà essere applicata una tariffa supplementare. Per conoscere i tempi di intervento in una zona specifica rivolgersi al servizio assistenza HP.

<sup>5</sup>La garanzia dell'unità disco potrebbe variare. Per ulteriori informazioni, consultare la sezione [Tabella 3](#).

<sup>6</sup>L'opzione CSR (Customer Self Repair, riparazione effettuabile dall'utente) include il supporto telefonico remoto con sostituzione delle parti in caso di conferma del guasto della parte mediante test diagnostici. Per ulteriori informazioni sulla riparazione effettuabile dall'utente dei componenti, visitare il sito Web all'indirizzo <http://www.hp.com/go/csrsparts>. Per maggiori informazioni, vedere [Riparazione effettuabile dal cliente](#).

<sup>7</sup>Per ulteriori informazioni sui servizi correlati a questo prodotto, consultare le specifiche del prodotto sul sito Web all'indirizzo <http://www.hp.com>.

<sup>8</sup>Un anno di manutenzione dei componenti hardware è fornita dalla garanzia del produttore. Un contratto di manutenzione di HP Services, incluso nell'acquisto del sistema di archiviazione, comprende la garanzia di manutenzione dei componenti hardware della durata di 2 e 3 anni.

## Garanzia limitata per il software

ECCEPTE QUANTO ESPRESSO NEL CONTRATTO DI LICENZA CON L'UTENTE FINALE DEL SOFTWARE O DI LICENZA DEL PROGRAMMA APPLICABILE, OPPURE SE DIVERSAMENTE STABILITO DALLE LEGGI LOCALI, I PRODOTTI SOFTWARE, INCLUSI TUTTI I PRODOTTI SOFTWARE, FREEWARE (come sotto definito) OPPURE IL SISTEMA OPERATIVO PREINSTALLATO DA HP, VENGONO FORNITI "COSÌ COME SONO" E CON TUTTI GLI EVENTUALI DIFETTI. HP DISCONOSCE INOLTRE QUALSIASI ALTRA GARANZIA E CONDIZIONE, ESPRESSA, IMPLICITA O STATUTARIA INCLUSE, A TITOLO ESEMPLIFICATIVO, LE GARANZIE DI TITOLO, DI NON VIOLAZIONE E QUALSIASI GARANZIA IMPLICITA, OBBLIGHI O CONDIZIONI DI COMMERCIALIZZABILITÀ, IDONEITÀ PER UNO SCOPO SPECIFICO E DI ASSENZA DI VIRUS. Alcuni stati e giurisdizioni non consentono l'esclusione di garanzie implicite o di limitazioni sulla durata di garanzie implicite e pertanto la limitazione di cui sopra non può applicarsi al cliente. NELLA MISURA MASSIMA CONSENTITA DALLA LEGGE IN VIGORE, IN NESSUN CASO HP O I SUOI FORNITORI SARANNO RESPONSABILI PER DANNI SPECIALI, ACCIDENTALI, INDIRECTI O CONSEQUENZIALI DI ALCUN TIPO (IVI INCLUSI, A TITOLO ESEMPLIFICATIVO, DANNI PER PERDITA O MANCATO GUADAGNO, PERDITA DI INFORMAZIONI CONFIDENZIALI O DI ALTRO TIPO, INTERRUZIONE DELL'ATTIVITÀ, DANNI FISICI, PERDITA DI PRIVACY DOVUTA O IN QUALSIASI MODO CORRELATA ALL'USO DI O ALL'IMPOSSIBILITÀ DI USARE IL PRODOTTO SOFTWARE, ANCHE SE HP O QUALSIASI ALTRO FORNITORE È STATO AVVISATO DELLA POSSIBILITÀ DI TALI DANNI E ANCHE SE IL RIMEDIO NON RAGGIUNGE LO SCOPO PREVISTO. Poiché alcuni stati o giurisdizioni non ammettono l'esclusione o la limitazione di responsabilità per danni accidentali o consequenziali, la limitazione o l'esclusione di cui sopra potrebbero non essere applicabili.

Gli unici obblighi di garanzia di HP riguardo al software distribuito da HP con il marchio HP, sono definiti nella licenza per l'utente finale o nel contratto di licenza relativo al programma applicabili forniti con il software. Se il supporto rimovibile utilizzato da HP per distribuire il software rivela difetti di materiale o manodopera entro novanta (90) giorni dall'acquisto, l'unica tutela per il cliente è rappresentata dalla restituzione di tale supporto ad HP per la sostituzione. Per informazioni sui supporti rimovibili a nastro vuoti, visitare il sito Web seguente: <http://h20000.www2.hp.com/bizsupport/TechSupport/Document.jsp?objectID=lp50101>.

Rimane di sola responsabilità dell'utente contattare produttori o fornitori non HP per l'assistenza in garanzia.

## Sistemi operativi e applicazioni Freeware

HP non fornisce alcun supporto per il software fornito con una licenza pubblica da altri produttori, inclusi sistemi operativi o applicazioni ("Freeware"). L'assistenza per il Freeware fornito con i prodotti hardware HP viene fornita dal fornitore del Freeware. Fare riferimento al sistema operativo Freeware o all'informativa sull'assistenza di altre applicazioni Freeware inclusa con il prodotto hardware HP.

## Supporto per l'impostazione iniziale

Il supporto elettronico o telefonico per l'impostazione iniziale è disponibile da HP per novanta (90) giorni a partire dalla data di acquisto. Consultare "Come contattare la HP" per informazioni sulle risorse in linea e il servizio assistenza telefonico.

L'assistenza include:

- Risposta alle domande sull'installazione (modalità, operazioni preliminari e prerequisiti)
- Impostazione e configurazione del software e delle opzioni fornite o acquistate con i prodotti hardware HP (modalità e operazioni preliminari)
- Interpretazioni dei messaggi di errore del sistema
- Individuazione dei problemi del sistema
- Informazioni o aggiornamenti sul pacchetto di assistenza per il software acquistato o fornito con i prodotti hardware HP

Il servizio NON include l'assistenza per:

- Generazione o diagnosi di programmi o codici sorgente generati dall'utente
- Installazione di prodotti non HP
- Ottimizzazione del sistema, personalizzazione e configurazione di rete.

## Come contattare HP

Se si verificano guasti al prodotto durante il periodo di garanzia limitata e le indicazioni fornite nella documentazione non consentono di risolvere il problema, sarà possibile ricevere assistenza in uno dei seguenti modi:

- Individuare il centro di assistenza HP più vicino visitando il sito Web <http://www.hp.com/support>
- Contattare il centro di assistenza HP più vicino e assicurarsi di disporre delle seguenti informazioni prima di effettuare la chiamata:
  - Numero di serie del prodotto, nome e numero di modello
  - Eventuali messaggi di errore
  - Opzioni aggiuntive
  - Sistema operativo
  - Software o hardware di terze parti
  - Domande dettagliate