



Produtos de armazenamento

Garantia Global Limitada e Suporte Técnico

Esta Garantia Limitada cobre os produtos aqui especificados, adquiridos após 1º de outubro de 2004.

Garantia Limitada de Hardware

Termos Gerais

Esta Garantia Limitada de Hardware da HP oferece ao cliente os direitos expressos de garantia limitada. Consulte o site da HP na Web para obter uma descrição completa de seus direitos de garantia limitada. Além disso, o cliente talvez tenha outros direitos determinados por leis locais ou por contrato escrito especial com a HP.

EXCETO CONFORME EXPRESSAMENTE ESTIPULADO NESTA GARANTIA LIMITADA, A HP NÃO OUTORGA QUAISQUER OUTROS TIPOS DE GARANTIAS OU CONDIÇÕES, EXPRESSAS OU IMPLÍCITAS, INCLUINDO QUALQUER GARANTIA IMPLÍCITA DE COMERCIALIZAÇÃO E ADEQUAÇÃO A PROPÓSITOS ESPECÍFICOS. A HP EXPRESSAMENTE SE ISENTA DE QUAISQUER GARANTIAS E CONDIÇÕES NÃO ESPECIFICADAS NESTA GARANTIA LIMITADA. QUALQUER GARANTIA IMPLÍCITA QUE POSSA SER IMPOSTA POR LEI LIMITA-SE AO PERÍODO DA GARANTIA LIMITADA. ALGUNS ESTADOS OU PAÍSES NÃO PERMITEM LIMITAR A DURAÇÃO DE GARANTIAS IMPLÍCITAS NEM PERMITEM EXCLUIR OU LIMITAR DANOS INCIDENTAIS OU CONSEQUENCIAIS AOS PRODUTOS DO CONSUMIDOR. EM TAIS ESTADOS OU PAÍSES, ALGUMAS EXCLUSÕES OU LIMITAÇÕES DESTA GARANTIA LIMITADA PODEM NÃO SER APLICÁVEIS.

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

Esta Garantia Limitada aplica-se a todos os países e pode ser requerida em qualquer país ou região em que a HP ou suas assistências técnicas autorizadas ofereçam serviços de garantia, na forma da. No entanto, a disponibilidade de atendimento os dos serviços de garantia podem variar de país para país e também podem estar sujeitos a exigências de registro no país em que foi feita a aquisição. Neste caso, o prestador de serviços autorizados da HP poderá fornecer detalhes.

Esta Garantia Limitada aplica-se apenas aos produtos de hardware das marcas HP e Compaq (coletivamente citados nesta Garantia Limitada como “Produtos de Hardware da HP”) vendidos ou arrendados, juntamente com esta Garantia Limitada, pela Hewlett-Packard Company, suas subsidiárias, suas afiliadas, seus revendedores autorizados ou seus distribuidores locais em todo o mundo (coletivamente citados nesta Garantia Limitada como “HP”). O termo “Produto de Hardware da HP” limita-se aos componentes de hardware e ao firmware necessário. O termo “Produto de Hardware da HP” **NÃO** inclui aplicativos e programas de software nem produtos que não sejam da HP e periféricos que não sejam da marca HP. Todos os produtos de terceiros e periféricos de outras marcas externos aos Produtos de Hardware da HP — como subsistemas externos de armazenamento, monitores, impressoras e outros periféricos — são fornecidos “NO ESTADO”, sem garantia da HP. No entanto, os demais fabricantes, fornecedores ou distribuidores podem oferecer suas próprias garantias diretamente ao cliente.

A HP garante que, em condições normais de uso, seus Produtos de Hardware da HP adquiridos ou arrendados da HP não apresentam defeitos no material ou no acabamento durante o Período da Garantia Limitada. O Período da Garantia Limitada começa na data da primeira compra ou arrendamento da HP, ou na data em que a HP conclui a instalação. As notas fiscais de venda ou entrega datadas, informando a data da aquisição ou do arrendamento do produto, comprovam a data da aquisição ou do arrendamento. Um comprovante da aquisição ou do arrendamento pode ser exigido como condição para que se tenha direito ao serviço de garantia. Se o seu Produto de Hardware da HP precisar ser reparado durante o Período da Garantia Limitada, o cliente terá direito ao serviço de garantia de hardware conforme os termos e as condições deste documento.

Salvo indicação em contrário e na medida do permitido pela lei local, novos Produtos de Hardware da HP podem ser fabricados com novos materiais ou combinando materiais novos com materiais usados que sejam equivalentes aos novos em desempenho e confiabilidade. A HP pode reparar ou substituir Produtos de Hardware da HP utilizando (a) peças ou produtos novos, bem como peças ou produtos usados que sejam equivalentes aos novos em desempenho e confiabilidade; ou (b) produtos equivalentes a um produto original que não seja mais fabricado. As peças de reposição têm garantia quanto a defeitos no material ou no acabamento, por noventa (90) dias ou durante o restante do Período da Garantia Limitada do Produto de Hardware da HP que estiverem substituindo ou no qual estiverem instaladas — o que ocorrer por último.

Durante o Período da Garantia Limitada, a HP reparará ou substituirá, a seu critério, qualquer componente com defeito. Todos os componentes ou produtos de hardware removidos de acordo com esta Garantia Limitada passam a ser propriedade da HP. Na hipótese improvável de que seu Produto de Hardware da HP apresente falhas recorrentes, a HP, a seu exclusivo critério, pode optar por fornecer (a) uma unidade de substituição escolhida pela HP com desempenho igual ou equivalente ao de seu Produto de Hardware da HP ou (b) a restituição do valor de compra ou dos pagamentos de arrendamento efetuados (sem os juros) em vez da substituição. Esse é seu único recurso em relação aos produtos com defeito.

Exclusões

A HP não garante que a operação deste produto será ininterrupta ou livre de erros. A HP não se responsabiliza por danos decorrentes da não-obediência às instruções indicadas PARA O produto de hardware DA HP.

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

PERIODICAMENTE, O CLIENTE DEVE FAZER CÓPIAS DE SEGURANÇA DOS DADOS ARMAZENADOS NA UNIDADE DE DISCO RÍGIDO OU EM OUTROS DISPOSITIVOS DE ARMAZENAMENTO, COMO MEDIDA PREVENTIVA CONTRA POSSÍVEIS FALHAS, ALTERAÇÕES OU PERDA DE DADOS. ANTES DE ENTREGAR QUALQUER UNIDADE AO SERVIÇO DE ASSISTÊNCIA, VERIFIQUE SE FOI FEITA A CÓPIA DE SEGURANÇA DOS DADOS E REMOVA QUAISQUER INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS, RESERVADAS OU PESSOAIS. A HP NÃO SE RESPONSABILIZA POR DANO OU PERDA DE QUAISQUER PROGRAMAS, DADOS OU MÍDIAS REMOVÍVEIS DE ARMAZENAMENTO. A HP NÃO SE RESPONSABILIZA PELA RECUPERAÇÃO OU REINSTALAÇÃO DE QUAISQUER PROGRAMAS OU DADOS QUE NÃO CORRESPONDAM AO SOFTWARE INSTALADO PELA HP NA OCASIÃO DA FABRICAÇÃO DO PRODUTO.

Recurso Exclusivo

NA MEDIDA DO PERMITIDO PELA LEI LOCAL APLICÁVEL, Estes termos e condições constituem o contrato de garantia completo e exclusivo entre O CLIENTE e a HP no que diz respeito ao Produto de Hardware da HP adquirido ou arrendado. Estes termos e condições substituem quaisquer contratos ou exposições anteriores — incluindo exposições feitas na documentação de vendas da HP ou notificações FORNECIDAS pela HP ou por um agente ou funcionário da HP — que possam ter CONEXÃO COM A SUA compra ou arrendamento do Produto de Hardware da HP.

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

Limitação de Responsabilidade

SE O SEU PRODUTO DE HARDWARE DA HP NÃO FUNCIONAR COMO GARANTIDO ACIMA, A RESPONSABILIDADE MÁXIMA DA HP, DE ACORDO COM ESTA GARANTIA LIMITADA, LIMITA-SE EXPRESSAMENTE A UMA QUANTIA INFERIOR AO PREÇO PAGO PELO PRODUTO OU AO CUSTO DE REPARO OU SUBSTITUIÇÃO DE QUALQUER COMPONENTE DE HARDWARE QUE NÃO FUNCIONE CORRETAMENTE EM CONDIÇÕES NORMAIS DE USO.

EXCETO COMO INDICADO ACIMA, SOB NENHUMA CIRCUNSTÂNCIA A HP SERÁ RESPONSABILIZADA POR QUAISQUER DANOS CAUSADOS PELO PRODUTO OU POR FALHAS DE DESEMPENHO DO PRODUTO, INCLUINDO LUCROS CESSANTES, PERDA DE RESERVAS E DANOS ESPECIAIS, INCIDENTAIS OU CONSEQÜENCIAIS. A HP NÃO SERÁ RESPONSABILIZADA POR QUAISQUER REIVINDICAÇÕES APRESENTADAS POR TERCEIROS OU APRESENTADAS POR O CLIENTE A TERCEIROS.

ESTA LIMITAÇÃO DE RESPONSABILIDADE APLICA-SE NA OCORRÊNCIA DE DANOS PROVOCADOS OU DA APRESENTAÇÃO DE UMA REIVINDICAÇÃO — SEJA DENTRO DESTA GARANTIA LIMITADA, SEJA COMO REIVINDICAÇÃO ILÍCITA (O QUE INCLUI NEGLIGÊNCIA E RESPONSABILIDADE ESTRITA SOBRE O PRODUTO) —, UMA REIVINDICAÇÃO CONTRATUAL OU DE QUALQUER OUTRO TIPO. ESTA LIMITAÇÃO DE RESPONSABILIDADE NÃO ADMITE RENÚNCIA OU EMENDA POR QUALQUER DAS PARTES. ESTA LIMITAÇÃO DE RESPONSABILIDADE VIGORARÁ MESMO QUE A POSSIBILIDADE DE TAIS DANOS TENHA SIDO COMUNICADA À HP OU A ALGUM REPRESENTANTE AUTORIZADO DA HP. PORÉM, ELA NÃO SERÁ APLICÁVEL A REIVINDICAÇÕES RELATIVAS A FERIMENTOS PESSOAIS.

ESTA GARANTIA LIMITADA CONCEDE DIREITOS LEGAIS ESPECÍFICOS. O CLIENTE TAMBÉM PODE TER OUTROS DIREITOS QUE VARIAM DE ACORDO COM O ESTADO OU O PAÍS. PARA VERIFICAÇÃO DE TODOS OS SEUS DIREITOS, ACONSELHAMOS UMA CONSULTA À LEGISLAÇÃO APLICÁVEL AO ESTADO OU AO PAÍS.

Período da Garantia Limitada

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

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

Tabela 1

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

** Os tempos de resposta baseiam-se nos expedientes comerciais praticados no local. Salvo indicação em contrário, todos os tempos de resposta são contados do momento em que o cliente entra em contato até o momento em que a HP estabelece um horário mutuamente aceitável para o suporte ou inicia de fato o suporte ou o diagnóstico remoto. O Serviço de Garantia no Próximo Dia Útil baseia-se em um esforço comercialmente razoável. Em alguns países e de acordo com determinadas restrições do fornecedor, o tempo de resposta pode variar. Se o cliente estiver fora da área de atendimento usual, o tempo de resposta poderá ser maior ou poderá haver um custo adicional. Entre em contato com a rede de serviço local da HP para obter informações sobre o tempo de resposta e a disponibilidade na sua região.

Tipos de Serviço de Garantia

Para que a HP possa fornecer o melhor suporte e o melhor serviço possíveis no Período da Garantia Limitada, talvez o cliente seja orientado a verificar as configurações, carregar o firmware mais recente, instalar patches de software, executar testes de diagnóstico da HP ou usar soluções de suporte remoto, quando aplicável.

Na maioria dos produtos HP instalados em áreas vedadas, é possível acessar eletronicamente o número de série, o número do produto e as informações sobre revisão de firmware sem inspecionar nem remover fisicamente o produto. Isto é possível com o uso de gerenciamento ou utilitários de diagnóstico fornecidos com os produtos.

É altamente recomendável aceitar o uso desses recursos ou empregar as tecnologias de suporte fornecidas pela HP. Se o cliente decidir não utilizar as facilidades do suporte remoto, poderá haver custos adicionais devido à maior necessidade de recursos de suporte. Abaixo, estão listados os tipos de serviços de suporte de garantia que podem ser aplicáveis ao Produto de Hardware da HP que o cliente adquiriu.

Serviço de Garantia no Local

O seu serviço de Garantia Limitada da HP pode incluir suporte com mão-de-obra no local para reparar o seu hardware. A HP fornece serviço no local no horário comercial padrão. O horário comercial padrão é das 09:00 às 18:00, de segunda a sexta-feira, mas pode variar de acordo com as práticas comerciais locais. Se o cliente estiver fora da área de atendimento usual (geralmente 50 km), o tempo de resposta poderá ser maior ou poderá haver um custo adicional. Para localizar o provedor de serviço autorizado da HP mais próximo, visite o site da HP na Web: www.hp.com.br/suporte

A HP pode, a seu exclusivo critério, determinar se o serviço da garantia no local é necessário. Por exemplo, em muitos casos, o defeito pode ser corrigido com o uso de uma peça CSR (Customer Self Repair – reparo executado pelo usuário). Será solicitado que do cliente a substituição com base nas instruções e na documentação fornecidas pela HP. Também será solicitada a cooperação do cliente com a HP para tentar resolver o problema por telefone. Isto pode envolver a execução de procedimentos de diagnóstico de rotina, a instalação de atualizações ou patches de software, a remoção de opções de terceiros e/ou a substituição de opções.

Para receber suporte no local, o cliente deve: (a) ter um representante presente no local enquanto a HP presta os serviços de garantia; (b) notificar a HP se os produtos estiverem sendo usados em um ambiente que ofereça risco potencial à saúde ou à segurança dos funcionários ou subcontratados da HP; (c) com base em requisitos normais de segurança, oferecer à HP — além do uso de todas as facilidades — acesso adequado, livre e seguro a informações e métodos que a HP julgue necessários para oferecer o suporte adequado; (d) garantir que todas as identificações dos fabricantes (como números de série) estejam no local apropriado, acessíveis e legíveis; (e) manter um ambiente que atenda às especificações do produto e às configurações suportadas.

Se o cliente solicitar que todas as substituições de componentes sejam realizadas por um representante da HP, existem contratos de suporte diferenciados a um custo adicional.

Serviço de Garantia de Substituição Antecipada de Unidade

A Garantia Limitada da HP pode incluir um serviço de garantia com Substituição Antecipada. Nos termos do serviço de Substituição Antecipada de Unidade, se uma unidade for diagnosticada como defeituosa, a HP enviará diretamente ao cliente um produto de substituição. Ao receber a unidade de substituição, será solicitado que o cliente devolva a unidade defeituosa à HP, na mesma embalagem da unidade de substituição, dentro de determinado período de tempo, normalmente quinze (15) dias. A HP arcará com todos os custos de transporte e segurança para receber de volta a unidade defeituosa. Se ela não for devolvida, o custo do produto de substituição será cobrado pela HP.

Serviço de Garantia de Reparo Executado pelo Cliente (CSR)

Em países nos quais está disponível, sua Garantia Limitada da HP pode incluir um serviço de garantia com Reparo Executado pelo Cliente. Quando aplicável, a HP determinará, a seu exclusivo critério, que o reparo executado pelo cliente é o método apropriado para o serviço de garantia. Nesse caso, a HP envia diretamente ao cliente as peças de substituição aprovadas, a fim de honrar a garantia de seu Produto de Hardware da HP. Isso poupará um tempo significativo no processo de reparo. Depois que o cliente entrar em contato com a HP e o diagnóstico de falhas identificar que o problema pode ser resolvido usando uma dessas peças, uma peça de reposição pode ser enviada diretamente ao cliente. Após o recebimento da peça, faça a devida substituição seguindo as instruções e a documentação fornecidas. Se precisar o cliente de assistência, este deve ligar para o Centro de Suporte Técnico da HP, e um técnico o auxiliará por telefone. Nos casos em que a peça de substituição precisar ser devolvida à HP, o cliente deverá enviar a peça defeituosa de volta para a HP dentro de determinado período de tempo, normalmente quinze (15) dias. A peça defeituosa deverá ser devolvida, com a documentação correspondente, na embalagem fornecida para remessa. Se o produto defeituoso não for devolvido, o custo da substituição poderá ser cobrado pela HP. Com um reparo executado pelo cliente, a HP cobrirá todos os custos de envio e retorno de peças e determinará o método de envio a ser usado. Se o reparo executado pelo cliente se aplicar ao caso, o cliente deverá consultar a documentação de seu Produto de Hardware da HP. O cliente também pode obter informações sobre este serviço de garantia no site da HP na Web: www.hp.com.br/suporte.

Software

As únicas obrigações de garantia da HP, em relação ao software distribuído pela HP com a marca HP, são definidas na licença de usuário final ou no contrato de licença do programa fornecidos com o software. Se, dentro de noventa (90) dias a partir da aquisição, for comprovado que a mídia removível em que a HP distribui o software apresenta defeito de material ou de acabamento, seu único recurso será devolver a mídia removível à HP para substituição.

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

Para obter informações sobre mídia removível virgem, consulte o seguinte site da Web:

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

Transferência da Garantia Limitada para outro País

De acordo com o programa de Garantia Global Limitada da HP, os produtos podem ser comprados em um país e transferidos para outro, onde a HP disponha de rede de serviços, sem invalidar a garantia. Os termos da garantia, a disponibilidade do serviço e os tempos de resposta podem variar de um país para outro. Além disso, o tempo de resposta padrão do serviço de garantia está sujeito a alterações conforme a disponibilidade de peças no local. Poderá ser solicitado que o cliente forneça informações específicas sobre o produto, de acordo com o processo de Notificação de Garantia Global da HP, antes da transferência dos produtos. As informações solicitadas garantem que a HP está preparada para oferecer o nível de serviço de garantia necessário no país de destino e que o produto foi projetado para funcionar nesse país também. Quando o produto for transferido para outro país, terá direito à mesma garantia que teria caso tivesse sido adquirido no país de destino.

Entre em contato com o revendedor autorizado da HP local ou visite o site da Web: www.hp.com.br/suporte para iniciar o processo de Notificação da Garantia Global da HP antes de transferir Produtos da HP para outro país.

A HP não se responsabiliza por tarifas ou impostos decorrentes da transferência dos produtos. A transferência dos produtos estará sujeita aos controles de exportação dos Estados Unidos ou de outros governos.

Atualizações de Serviço

A HP tem uma ampla cobertura de suporte e serviços adicionais para seu produto, o que pode ser adquirido localmente. Entretanto, alguns produtos de suporte e correlatos podem não estar disponíveis em todos os países. Para obter informações sobre a disponibilidade e custo das atualizações de serviços, o cliente deve consultar o site da HP na Web <http://www.hp.com.br/suporte>.

Contato com a HP

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

- Localizar o Suporte da HP mais próximo no site da HP na Web: <http://www.hp.com.br/suporte>
- Entrar em contato com seu revendedor autorizado ou com o Prestador de Serviço Autorizado da HP; antes disto, verificar se as seguintes informações estão disponíveis:
 - Número de série do produto, nome do modelo e número do modelo
 - Mensagens de erro aplicáveis
 - Opções adicionais
 - Sistema operacional
 - Hardware ou software de terceiros
 - Questões detalhadas