

HP StorageWorks Division (SWD)

Garantía global limitada y servicio técnico

Español

321708-568

Junio de 2008

## Garantía global limitada y servicio técnico

Esta garantía limitada cubre los productos especificados en este documento y adquiridos con posterioridad al 16.06.08.

ESTA DECLARACIÓN DE GARANTÍA GLOBAL LIMITADA Y SOPORTE TÉCNICO PROVEE IMPORTANTE INFORMACIÓN ACERCA DE LA NATURALEZA Y EL RANGO DE LA GARANTÍA LIMITADA EXPRESA PROVISTA PARA EL PRODUCTO HP, Y TAMBIÉN CONTIENE CIERTAS RENUNCIAS DE RESPONSABILIDAD Y LIMITACIONES POR PARTE DE HP, QUE PODRÍAN AFECTAR SUS DERECHOS CONSIDERABLEMENTE. CONSECUENTEMENTE, LE RECOMENDAMOS ENFÁTICAMENTE QUE LEA CUIDADOSAMENTE LA DECLARACIÓN DE GARANTÍA GLOBAL LIMITADA Y SOPORTE TÉCNICO ANTES DE UTILIZAR EL PRODUCTO HP. MEDIANTE LA UTILIZACIÓN DEL PRODUCTO HP SE CONSIDERA QUE USTED ACEPTA LOS TÉRMINOS Y CONDICIONES ESTABLECIDOS EN LA DECLARACIÓN DE GARANTÍA GLOBAL LIMITADA Y SOPORTE TÉCNICO.

## Garantía limitada de hardware

### Términos generales

Esta Garantía limitada de hardware de HP le concede a usted, el cliente, los derechos de garantía limitada otorgados expresamente por HP, el fabricante. Asimismo, puede tener otros derechos legales en virtud de la legislación local aplicable o de cualquier acuerdo especial con HP por escrito.

HP NO OFRECE NINGUNA OTRA CONDICIÓN O GARANTÍA EXPRESA, YA SEA ORALMENTE O POR ESCRITO, Y RENUNCIA EXPRESAMENTE A TODAS LAS GARANTÍAS Y CONDICIONES NO ESTABLECIDAS EN ESTA GARANTÍA LIMITADA. EN LA MEDIDA EN QUE LO PERMITAN LAS LEYES LOCALES DE LAS JURISDICCIONES QUE NO PERTENEZCAN A EE. UU., HP RENUNCIA A TODAS LAS GARANTÍAS O CONDICIONES IMPLÍCITAS, INCLUIDA CUALQUIER CONDICIÓN O GARANTÍA IMPLÍCITA DE COMERCIALIZABILIDAD, CALIDAD COMERCIALIZABLE E IDONEIDAD PARA UN FIN DETERMINADO. PARA TODAS LAS TRANSACCIONES QUE SE REALICEN EN ESTADOS UNIDOS, CUALQUIER CONDICIÓN O GARANTÍA IMPLÍCITA DE COMERCIALIZABILIDAD, CALIDAD SATISFACTORIA O IDONEIDAD PARA UN FIN DETERMINADO QUEDARÁ LIMITADA A LA DURACIÓN DE LA GARANTÍA EXPRESA ESTABLECIDA ANTERIORMENTE. ALGUNOS ESTADOS O PAÍSES NO PERMITEN ESTABLECER UN LÍMITE A LA DURACIÓN DE UNA GARANTÍA IMPLÍCITA NI EXCLUIR O LIMITAR LOS DAÑOS DIRECTOS O INDIRECTOS EN LOS PRODUCTOS PARA EL CONSUMIDOR. EN DICHS ESTADOS O PAÍSES, ES POSIBLE QUE DETERMINADAS EXCLUSIONES O LIMITACIONES DE ESTA GARANTÍA LIMITADA NO SEAN APLICABLES AL USUARIO.

PARA LAS TRANSACCIONES DEL CONSUMIDOR EN AUSTRALIA Y NUEVA ZELANDIA, LOS TÉRMINOS DE LA GARANTÍA LIMITADA ESTIPULADOS EN ESTA DECLARACIÓN, EXCEPCIÓN HECHA DE LO PERMITIDO POR LA LEY, NO EXCLUYEN, RESTRINGEN NI MODIFICAN, SINO QUE SE AGREGAN A LOS DERECHOS ESTATUTARIOS OBLIGATORIOS APLICABLES A LA VENTA DE ESTE PRODUCTO AL USUARIO.

LOS TÉRMINOS DE LA GARANTÍA LIMITADA ESTIPULADOS EN ESTA DECLARACIÓN, EXCEPTO EN LA MEDIDA EN QUE LO PERMITA LA LEGISLACIÓN, NO EXCLUYEN, RESTRINGEN O MODIFICAN, SINO QUE SE AGREGAN A LOS DERECHOS DE LAS NORMAS IMPOSITIVAS OBLIGATORIAS APLICABLES A LA VENTA DE ESTE PRODUCTO AL USUARIO.

Esta Garantía limitada es aplicable a todos los países y se exigirá en cualquier país o región donde HP o su servicio técnico autorizado ofrezcan servicios de garantía para el mismo número de producto, dependiendo de los términos y condiciones establecidos en esta Garantía limitada.

Dentro del programa de Garantía global limitada de HP, los productos adquiridos en un país/región pueden transferirse a otro país/región donde HP o su servicio técnico autorizado ofrezcan servicios de garantía para el mismo número de producto, sin que esto suponga una anulación de la garantía. Los términos de la garantía, la disponibilidad del servicio y los tiempos de respuesta del mismo pueden variar de un país/región a otro. El tiempo de respuesta del servicio de garantía estándar está sujeto a cambios debido a la disponibilidad local de piezas. El servicio técnico autorizado de HP puede proporcionar más información al usuario.

HP no se hace responsable de los aranceles o de los derechos de aduana en los que pueda incurrirse durante el traslado de los productos. La transferencia de los productos puede estar sujeta a los controles de exportación emitidos por Estados Unidos u otros gobiernos.

Esta Garantía limitada sólo es aplicable a productos de hardware de las marcas HP y Compaq (conjuntamente denominados "Productos de hardware de HP" en esta Garantía limitada) vendidos o arrendados con esta Garantía limitada por Hewlett-Packard Company, sus subsidiarias, afiliados o distribuidores autorizados o nacionales de todo el mundo (conjuntamente denominados "HP" en esta Garantía limitada). El término "Producto de hardware de HP" sólo hace referencia a los componentes de hardware y al firmware requerido. El término "Producto de hardware de HP" NO comprende aplicaciones ni programas de software, ni productos, ni periféricos que no sean de la marca HP. Todos los productos o periféricos que no sean de la marca HP externos al Producto de hardware de HP, como subsistemas de almacenamiento, monitores, impresoras u otros periféricos externos, se entregan "TAL CUAL Y EN EL ESTADO EN QUE SE ENCUENTRAN" sin

garantía de HP. Sin embargo, los fabricantes, distribuidores y editores que no sean de HP pueden proporcionar directamente sus propias garantías al usuario.

HP garantiza que los Productos de hardware de HP adquiridos a HP o arrendados a la misma no presentan ningún defecto en sus piezas ni en su acabado durante su uso normal en el Período de garantía limitada. El Período de garantía limitada comienza en la fecha de compra o arrendamiento a HP o a partir de la fecha en que HP complete la instalación. El recibo de compra, donde se muestra la fecha de adquisición o arrendamiento del producto, constituye la prueba de la fecha de compra o arrendamiento. Es posible que deba presentar dicha prueba de compra o arrendamiento para recibir un servicio de la garantía. El usuario podrá percibir los servicios de la garantía de hardware según los términos y condiciones especificados en este documento en caso de que sea necesario reparar el Producto de hardware de HP dentro del Período de garantía limitada.

A menos que se indique lo contrario, y en la medida en que lo permita la legislación local, los Productos de hardware de HP pueden estar fabricados con materiales nuevos o con materiales nuevos y usados equivalentes a los nuevos en cuanto a rendimiento y fiabilidad. HP puede reparar o sustituir los Productos de hardware de HP (a) con productos o piezas nuevos o previamente utilizados equivalentes a los nuevos en cuanto a rendimiento y confiabilidad, o (b) con productos equivalentes a un producto original que haya dejado de fabricarse. Se garantiza que las piezas de repuesto no presentan defectos en sus materiales ni en su acabado por un período de (90) días o por el resto del Período de garantía limitada del Producto de hardware de HP al que reemplacen o en el que estén instaladas, el período que sea más largo.

Durante el Período de garantía limitada, HP, a su discreción, reparará o reemplazará cualquier componente defectuoso. Todas las piezas o los productos de hardware que se extraigan bajo esta Garantía limitada serán propiedad de HP. En el caso improbable de que el Producto de hardware de HP funcione incorrectamente de forma recurrente, HP, a su entera discreción, puede optar por proporcionar al usuario (a) una unidad de repuesto a elección de HP que sea igual o equivalente al Producto de hardware de HP en rendimiento o (b) reembolsarle el precio de compra o los pagos de arrendamiento (menos los intereses) en lugar de sustituir el producto. Éste es el único recurso para los productos defectuosos.

## Exclusiones

HP NO GARANTIZA QUE EL FUNCIONAMIENTO DE ESTE PRODUCTO SEA ININTERRUMPIDO O ESTÉ LIBRE DE ERRORES. HP NO SE RESPONSABILIZA DE LOS DAÑOS DERIVADOS DEL INCUMPLIMIENTO DE LAS INSTRUCCIONES DEL PRODUCTO DE HARDWARE DE HP.

La presente Garantía limitada no se aplica a las partes que se gasten o consuman ni se extiende a cualquier producto del que se haya extraído el número de serie o que se haya deteriorado o resultado defectuoso (a) como resultado de un accidente, uso inadecuado, abuso, contaminación, mantenimiento inapropiado o inadecuado, calibración u otras causas externas; (b) por el funcionamiento más allá de los parámetros de uso estipulados en la documentación del usuario que se despachó con el producto; (c) a causa de software, interfaces, piezas o accesorios no suministrados por HP; (d) preparación o mantenimiento inadecuados del lugar de trabajo; (e) infección por virus; (f) pérdida o deterioro en el transporte; o bien por (g) modificaciones o servicio técnico realizados por cualquier otro que no sea (i) HP, (ii) un proveedor de servicio técnico autorizado por HP, o (iii) la instalación de piezas aprobadas por HP que usted mismo realice si estuvieran disponibles para su producto en el país o región donde se presta el servicio.

HP NO SE RESPONSABILIZA DE LOS DAÑOS O PÉRDIDAS DE PROGRAMAS, DATOS O MEDIOS DE ALMACENAMIENTO EXTRAÍBLES. HP NO SE RESPONSABILIZA DE LA RESTAURACIÓN O REINSTALACIÓN DE PROGRAMAS O DATOS DISTINTOS AL SOFTWARE INSTALADO POR HP DURANTE LA FABRICACIÓN DEL PRODUCTO.

HP no se responsabiliza de ninguna cuestión de interoperabilidad o incompatibilidad que pudiera surgir cuando (1) se empleen productos, software u opciones no admitidas por HP; (2) se empleen configuraciones no admitidas por HP; (3) se instalen en un sistema piezas diseñadas para otro sistema de marca o modelo diferentes.

## Único recurso

EN LA MEDIDA EN QUE LO PERMITA LA LEGISLACIÓN LOCAL APLICABLE, ESTOS TÉRMINOS Y CONDICIONES CONSTITUYEN EL CONTRATO DE GARANTÍA COMPLETO EXCLUSIVO ENTRE USTED Y HP RESPECTO AL PRODUCTO DE HARDWARE DE HP ADQUIRIDO O ARRENDADO. ESTOS TÉRMINOS Y CONDICIONES REEMPLAZAN CUALQUIER CONTRATO O REPRESENTACIÓN, INCLUIDOS LAS REPRESENTACIONES DE LA DOCUMENTACIÓN DE VENTA DE HP O LOS CONSEJOS PROPORCIONADOS AL USUARIO POR HP O UN AGENTE O EMPLEADO DE HP, EN RELACIÓN CON LA COMPRA O EL ARRENDAMIENTO DEL PRODUCTO DE HARDWARE DE HP. Los cambios de las condiciones de esta Garantía limitada no serán válidos a menos que se establezcan por escrito y los firme un representante autorizado de HP.

## Limitación de responsabilidad

SI EL PRODUCTO DE HARDWARE DE HP NO FUNCIONA DE LA MANERA ESTABLECIDA ANTERIORMENTE, LA RESPONSABILIDAD MÁXIMA DE HP BAJO ESTA GARANTÍA LIMITADA SE REDUCE EXPRESAMENTE AL REEMBOLSO DEL PRECIO ABONADO POR EL PRODUCTO O AL PAGO DEL COSTO DE LA REPARACIÓN O SUSTITUCIÓN DE CUALQUIERA

DE LOS COMPONENTES DE HARDWARE CUYO FUNCIONAMIENTO SEA ANÓMALO DURANTE EL USO NORMAL, EL QUE SEA MENOR.

EXCEPTO EN LO ESTIPULADO ANTERIORMENTE, HP NO SE RESPONSABILIZA DE LOS DAÑOS CAUSADOS POR EL PRODUCTO O POR EL FUNCIONAMIENTO INCORRECTO DEL MISMO, ENTRE ELLOS LA PÉRDIDA DE BENEFICIOS O AHORROS, LA INTERRUPCIÓN DE LA ACTIVIDAD COMERCIAL, LA PÉRDIDA DE DATOS, LA PÉRDIDA DE INGRESOS, LA PÉRDIDA DE USO O CUALQUIER OTRA PÉRDIDA COMERCIAL O ECONÓMICA DE CUALQUIER TIPO, O LOS DAÑOS ESPECIALES, DIRECTOS O INDIRECTOS. HP NO SE HACE RESPONSABLE DE NINGUNA RECLAMACIÓN EFECTUADA POR TERCERAS PARTES O POR USTED EN NOMBRE DE TERCERAS PARTES.

ESTA LIMITACIÓN DE RESPONSABILIDAD SE APLICA TANTO CUANDO SE EFECTÚEN DAÑOS BAJO ESTA GARANTÍA O COMO RESPONSABILIDAD EXTRA CONTRACTUAL (INCLUIDAS LA RESPONSABILIDAD ABSOLUTA DEL PRODUCTO Y NEGLIGENCIA), RESPONSABILIDAD CONTRACTUAL O DE CUALQUIER OTRO TIPO. NINGUNA PERSONA PUEDE RENUNCIAR A O MODIFICAR ESTA LIMITACIÓN DE RESPONSABILIDAD. ESTA LIMITACIÓN DE RESPONSABILIDAD SE HARÁ EFECTIVA INCLUSO SI AVISÓ A HP O A UN REPRESENTANTE AUTORIZADO DE HP ACERCA DE LA POSIBILIDAD DE QUE SE PRODUZCAN DICHOS DAÑOS, O INCLUSO SI DICHA POSIBILIDAD FUERA RAZONABLEMENTE PREVISIBLE. SIN EMBARGO, ESTA LIMITACIÓN DE RESPONSABILIDAD NO SE APLICA A LAS RECLAMACIONES POR LESIONES PERSONALES.

ESTA GARANTÍA LIMITADA LE OTORGA UNOS DERECHOS LEGALES ESPECÍFICOS. PUEDE DISPONER DE OTROS DERECHOS QUE VARIÉN EN FUNCIÓN DEL ESTADO O DEL PAÍS. SE RECOMIENDA QUE CONSULTE LAS LEYES ESTATALES O NACIONALES APLICABLES PARA DETERMINAR EXACTAMENTE SUS DERECHOS.

## Responsabilidades del cliente

Para permitir a HP proporcionar al usuario el mejor servicio técnico posible durante el Periodo de garantía limitada, se le pedirá que:

- Mantenga un entorno adecuado y utilice el Producto de hardware de HP de acuerdo con las instrucciones suministradas.
- Verifique las configuraciones, cargue el firmware más reciente, instale parches de software, ejecute diagnósticos y utilidades de HP e implemente arreglos o procedimientos temporales proporcionados por HP mientras HP trabaja en soluciones permanentes.
- Permita que HP mantenga de forma permanente en sus sistemas o sitios algunas herramientas de diagnóstico y mantenimiento de sistemas y redes para aumentar el rendimiento del servicio técnico de garantía (conjuntamente denominadas "Herramientas de servicio registradas"). Las Herramientas de servicio registradas son propiedad única y exclusiva de HP, y así permanecerán. Además:
  - Utilizará las Herramientas de servicio registradas sólo durante el período de garantía aplicable y en la medida en que lo permita HP
  - Instalará, mantendrá y admitirá las Herramientas de servicio registradas, incluidos cualquier parche o actualización que se necesite
  - Proporcionará conectividad remota a través de una línea de comunicaciones aprobada por HP, si es necesario
  - Ayudará a HP en el uso de las Herramientas de servicio registradas
  - Utilizará la capacidad de transferencia electrónica de datos para informar a HP de los eventos identificados por el software
  - Comprará hardware de conexión remota específico de HP para sistemas con servicio de diagnóstico remoto, si es necesario
  - Devolverá las Herramientas de servicio registradas o permitirá a HP que las retire una vez finalizado el servicio técnico de garantía
  - No venderá, transferirá, asignará, comprometerá, o bloqueará o traspasará de ningún modo las Herramientas de servicio registradas
- En algunos casos, HP puede requerir software adicional como controladores y agentes para cargar en el sistema con el fin de aprovechar estas soluciones y capacidades de servicio técnico.

- Utilizará las soluciones de servicio técnico remoto de HP, en caso aplicable. HP le recomienda encarecidamente que utilice las tecnologías de servicio técnico disponibles que le proporciona. Si decide no instalar las capacidades disponibles de servicio técnico remoto, es posible que incurra en costos adicionales debido al aumento de requisitos de los recursos del servicio técnico.
- Colaborará con HP para intentar resolver el problema por teléfono. Esto puede incluir la realización de procedimientos rutinarios de diagnóstico, instalación de actualizaciones de software o revisiones adicionales, eliminación de opciones de terceras partes y/o sustitución de opciones.
- Realizará copias de seguridad periódicas de sus archivos, datos o programas almacenados en la unidad de disco duro y otros dispositivos de almacenamiento, como medida de precaución frente a posibles fallos, alteraciones o pérdidas. Antes de devolver cualquier Producto de hardware de HP para recibir el servicio técnico de garantía, realice copias de seguridad de sus archivos, datos y programas, y elimine cualquier información confidencial, registrada o personal.
- Mantendrá un procedimiento para recuperar sus archivos, datos o programas perdidos o alterados, que no dependa del Producto de hardware de HP cubierto por el servicio técnico de garantía.
- Notificará a HP si utiliza los Productos de hardware de HP en un entorno que no suponga ningún posible riesgo de salud o seguridad para los empleados o subcontratados de HP. HP puede requerir que mantenga dichos productos bajo la supervisión de HP y puede posponer el servicio de garantía hasta que elimine tales riesgos.
- Realizará las tareas adicionales definidas en cada tipo de servicio de garantía que figura a continuación y cualquier otra acción que HP pueda solicitarle razonablemente para proporcionar un mejor servicio técnico de garantía.

## Tipos de servicio de garantía de hardware

A continuación se enumeran los servicios de garantía que pueden aplicarse al Producto de hardware de HP que ha adquirido. Para obtener más detalles, consulte la sección Período de garantía limitada.

### Autoreparación por el cliente

Los productos de HP han sido diseñados con numerosas piezas de Autoreparación por el cliente (CSR) para reducir al mínimo el tiempo de reparación y permitir una mayor flexibilidad al sustituir las piezas defectuosas. Si durante el período de diagnóstico, HP identifica que la reparación puede realizarse con una pieza de CSR, HP le enviará dicha pieza directamente para su sustitución. Existen dos categorías de piezas de CSR:

- Piezas para las cuales la autoreparación por el cliente resulta obligatoria. Si pide a HP que sustituya estas piezas, se le cobrarán los gastos de desplazamiento y mano de obra del servicio.
- Piezas para las cuales la autoreparación por el cliente resulta opcional. Estas piezas también han sido diseñadas para la autoreparación por el cliente. No obstante, si necesita que HP las sustituya, dicha sustitución podrá realizarse sin cargo adicional alguno bajo el tipo de servicio de garantía destinado al producto.

En función de la disponibilidad y de la situación geográfica, se enviarán las piezas de CSR para su entrega al siguiente día laborable. También puede ofrecerse una entrega el mismo día o en cuatro horas con un coste adicional, si la situación geográfica lo permite. Si necesita ayuda, puede llamar al Centro de asistencia técnica de HP y un técnico le ayudará a través del teléfono. HP especifica en el material enviado con una pieza de CSR de sustitución si debe devolverse una pieza defectuosa a HP. En los casos en los que se requiera devolver la pieza defectuosa a HP, deberá enviar dicha pieza dentro de un período de tiempo definido, que suele ser de cinco (5) días laborables. En el material para el envío debe incluir, junto con la pieza defectuosa, la documentación asociada. En el caso de que no devuelva la pieza defectuosa, HP podría cobrarle la pieza de repuesto. Con la autoreparación por el cliente, HP pagará todos los costos de envío y devolución de piezas, y determinará el servicio de transporte o mensajería que se utilizará.

Para su practicidad, HP brinda tablas de referencia rápida con las piezas de CSR disponibles para el producto que ha adquirido. Consulte <http://www.hp.com/go/csrsparts> para obtener más detalles.

### Servicio de garantía sólo para piezas

Su Garantía limitada de HP puede incluir un servicio de garantía sólo para piezas. En virtud de los términos del servicio de garantía sólo para piezas, HP proporcionará piezas de repuesto sin cargo alguno. Si HP lleva a cabo la reparación, los gastos de mano de obra y logística correrán por su cuenta.

## Servicio de garantía de sustitución avanzada de unidades

La Garantía limitada de HP puede incluir un servicio de garantía de Sustitución avanzada de unidades. Bajo los términos del servicio de garantía de sustitución avanzada de unidades, HP le enviará directamente una unidad de sustitución si el Producto de hardware de HP adquirido se considera defectuoso. Al recibir la unidad de repuesto tendrá que devolver la unidad defectuosa a HP en el embalaje en el que llegue la unidad de sustitución, dentro de un período de tiempo definido, que suele ser de cinco (5) días. HP abonará todos los gastos de envío y seguros para la devolución de la unidad defectuosa a HP. En el caso de que no devuelva la unidad defectuosa, HP podría cobrarle la unidad de repuesto.

## Servicio de reparación in situ de la garantía

Su Garantía limitada de HP puede incluir un servicio de reparación in situ de la garantía. Bajo los términos del servicio de reparación in situ, HP puede, a su entera discreción, determinar si puede repararse un defecto:

- De forma remota
- Con una pieza de CSR
- Mediante una llamada de servicio al lugar donde se encuentra la unidad defectuosa

Si HP determina en última instancia que se requiere una llamada de servicio in situ para reparar un defecto, la llamada se programará durante el horario de oficina estándar a menos que se establezca lo contrario para el Producto de hardware de HP adquirido, que suele ser de 8:00 a 17:00, de lunes a viernes, aunque esto puede variar según las prácticas comerciales locales. Si la unidad defectuosa se encuentra fuera de la zona usual de servicio técnico (normalmente 50 km), el tiempo de respuesta puede ser más prolongado o el servicio puede conllevar un costo adicional. Para localizar el proveedor de servicio técnico autorizado de HP más cercano, visite el sitio Web de HP en <http://www.hp.com/support>.

Para obtener servicio técnico in situ, deberá:

- Contar con la presencia de un representante cuando HP ofrezca sus servicios de garantía in situ
- Notificar a HP si los Productos de hardware de HP se utilizan en un entorno que suponga algún posible riesgo de salud o seguridad para los empleados o subcontratados de HP
- En función de sus requisitos de seguridad razonables, proporcionar a HP un uso y un acceso suficiente, libre y seguro a todas sus instalaciones, información y sistemas considerados por HP como necesarios para ofrecer el servicio técnico oportuno
- Garantizar que todas las etiquetas de fabricantes (como números de serie) se encuentren en su sitio, estén accesibles y sean legibles
- Mantener un entorno coherente con las especificaciones del producto y las configuraciones admitidas

## Actualizaciones del servicio

HP dispone de una amplia gama de coberturas adicionales de servicio técnico para los productos que pueden adquirirse en cada país o región. Sin embargo, algunos servicios técnicos y productos relacionados pueden no estar disponibles en todos los países. Para obtener información acerca de la disponibilidad de las actualizaciones del servicio y su costo, visite el sitio Web de HP en <http://www.hp.com/support>.

## Período de garantía limitada

El Período de garantía limitada de un Producto de hardware de HP hace referencia al período específico y fijo que comienza en la fecha de su adquisición. La fecha del recibo de compra es la fecha de adquisición a menos que HP o su distribuidor le informen de lo contrario por escrito.

## Sistemas de almacenamiento en disco

<b>Producto</b>	<b>Período de garantía limitada<sup>1</sup> y Método de prestación del servicio<sup>2, 3</sup></b>	<b>Disponibilidad y tiempo de respuesta<sup>4</sup></b>
Sistema de almacenamiento multifuncional AiO400	3 años para el intercambio de piezas 1 año para la mano de obra 1 año para la reparación in situ	Horario de oficina normal Respuesta al siguiente día laborable
Sistema de almacenamiento multifuncional AiO600, AiO1200, AiOSB600c	3 años para el intercambio de piezas 3 años para la mano de obra 3 años para la reparación in situ	Horario de oficina normal Respuesta al siguiente día laborable
Subsistema de discos (Disk Subsystem) DS2120	1 año para el intercambio de piezas 1 año para la mano de obra 1 año para la reparación in situ	Horario de oficina normal Respuesta al siguiente día laborable
Subsistema de discos (Disk Subsystem) DS2405	2 años para el intercambio de piezas 2 años para la mano de obra 2 años para la reparación in situ	Horario de oficina normal 4 horas de tiempo de respuesta remota
Sistema de discos DS2500	2 años para el intercambio de piezas 2 años para la mano de obra 2 años para la reparación in situ	4 horas de tiempo de respuesta remota (7 días a la semana, 24 horas al día)
Gateway en clúster de servicios de archivos HP StorageWorks Enterprise	3 años para el intercambio de piezas 3 años para la mano de obra 3 años para la reparación in situ	Horario de oficina normal Respuesta al siguiente día laborable <sup>5</sup>
Servicios de archivos HP StorageWorks Enterprise Virtual Array	2 años para el intercambio de piezas 2 años para la mano de obra 2 años para la reparación in situ	4 horas de tiempo de respuesta remota para hardware (7 días a la semana, 24 horas al día) <sup>5</sup>
Matriz de discos (Disk Array) EVA 3000, 5000 <sup>6</sup>	3 años para el intercambio de piezas 3 años para la mano de obra 3 años para la reparación in situ	4 horas de tiempo de respuesta remota (7 días a la semana, 24 horas al día)
Matriz de discos EVA 4000, 6000, 8000, 4100, 6100 y 8100 <sup>6</sup>	2 años para el intercambio de piezas 2 años para la mano de obra 2 años para la reparación in situ	4 horas de tiempo de respuesta remota (7 días a la semana, 24 horas al día)
Paquetes iniciales (Starter Bundles) EVA4000, EVA4000 SAN	1 año para el intercambio de piezas 1 año para la mano de obra 1 año para la reparación in situ	Horario de oficina normal Respuesta al siguiente día laborable
Matriz de discos EVA 4400	2 años para el intercambio de piezas 2 años para la mano de obra 2 años para la reparación in situ	Horario de oficina normal Respuesta el siguiente día laborable
Módulos de unidades FC EVA (FC Drive Modules) <sup>6</sup>	2 años para el intercambio de piezas 2 años para la mano de obra 2 años para la reparación in situ	4 horas de tiempo de respuesta remota (7 días a la semana, 24 horas al día)
MSA20, 30, 50, 60, 70, SFS20 <sup>7</sup>	3 años para el intercambio de piezas <sup>8</sup>	Horario de oficina normal Respuesta al siguiente día laborable
MSA500	3 años para el intercambio de piezas 3 años para la mano de obra 3 años para la reparación in situ	Horario de oficina normal Respuesta al siguiente día laborable
MSA1000, 1500, 1510i	3 años para el intercambio de piezas 1 año para la mano de obra 1 año para la reparación in situ	Horario de oficina normal Respuesta al siguiente día laborable

<b>Producto</b>	<b>Período de garantía limitada<sup>1</sup> y Método de prestación del servicio<sup>2, 3</sup></b>	<b>Disponibilidad y tiempo de respuesta<sup>4</sup></b>
MSA2000 <sup>7</sup>	Recambio de piezas (3 años) <sup>8</sup>	Horario de oficina normal Respuesta al siguiente día laborable
NAS - 500s, S1000	1 año para el intercambio de piezas 1 año para la mano de obra 1 año para la reparación in situ	Horario de oficina normal Respuesta al siguiente día laborable
Servidores de almacenamiento ProLiant DL320S, 1200s, 1500s, 2000s, 4000s, 9000s, b2000, b3000	3 años para el intercambio de piezas 1 año para la mano de obra 1 año para la reparación in situ	Horario de oficina normal Respuesta al siguiente día laborable
Servidores de almacenamiento ProLiant DL580 G2, DL585, ML350 G4, ML350 G5, ML370 G4, DL380 G4, DL380 G5, DL380G5 DPSS	3 años para el intercambio de piezas 3 años para la mano de obra 3 años para la reparación in situ	Horario de oficina normal Respuesta al siguiente día laborable
Servidores de almacenamiento ProLiant DL100 G1, DL100 G2, DL100 G2 DPSS, ML310, ML110, ML310G3 DPSS, DL160, DL185	1 año para el intercambio de piezas 1 año para la mano de obra 1 año para la reparación in situ	Horario de oficina normal Respuesta al siguiente día laborable
SVS200 <sup>9</sup>	1 año para el intercambio de piezas 1 año para la mano de obra 1 año para la reparación in situ	Horario de oficina normal Respuesta al siguiente día laborable
Matriz virtual (Virtual Array) 71xx, 74xx	2 años para el intercambio de piezas 2 años para la mano de obra 2 años para la reparación in situ	Horario de oficina normal 4 horas de tiempo de respuesta remota
Matriz de discos XP <sup>6</sup>	2 años para el intercambio de piezas 2 años para la mano de obra 2 años para la reparación in situ	Respuesta ante emergencias/ disponibilidad 7 días a la semana, 24 horas al día, para las matrices de discos XP

<sup>1</sup>El Servicio de garantía indicado en esta tabla refleja las ofertas básicas de garantía. Es posible aumentar la garantía básica del Producto de hardware de HP. Para obtener información actualizada sobre la garantía, consulte las especificaciones del producto en [www.hp.com](http://www.hp.com).

<sup>2</sup>La resolución remota de problemas y la autoreparación por el cliente (CSR) están disponibles para numerosos productos y pueden ser obligatorias para algunos componentes seleccionados. Consulte la documentación del producto o vaya a <http://www.hp.com/go/csrrparts> para obtener más detalles sobre CSR.

<sup>3</sup>Los discos duros ATA y SATA tienen un período de garantía máximo de un (1) año, independientemente del sistema en el que estén instalados.

<sup>4</sup>Los tiempos de respuesta se basan en los días y las horas laborables estándar. A menos que se indique lo contrario, todos los tiempos de respuesta se miden desde el momento en que el cliente realiza la llamada hasta que HP establece con él una hora para proporcionar el servicio técnico o le proporciona este servicio o un diagnóstico remoto. El tiempo de respuesta se basa en un esfuerzo comercialmente razonable. En algunos países y de acuerdo con ciertas restricciones de los proveedores, los tiempos de respuesta pueden variar. Si se encuentra fuera de la zona usual de servicio, el tiempo de respuesta puede ser más prolongado o el servicio puede conllevar un cargo adicional. Póngase en contacto con la organización de servicio técnico local de HP para conocer el tiempo de respuesta de su zona.

<sup>5</sup>Consulte a su Representante de ventas los detalles acerca de los servicios integrados con este producto.

<sup>6</sup>Muchos productos EVA y XP incluyen la instalación. Consulte los detalles a su Representante de ventas.

<sup>7</sup>Sustitución avanzada de piezas/unidades.

<sup>8</sup>Servicio técnico telefónico remoto con sustitución de piezas cuando las pruebas de diagnóstico confirmen su mal funcionamiento.

<sup>9</sup>Se puede incluir la instalación para productos SVS200. Consulte los detalles a su Representante de ventas.

## Productos de red de almacenamiento

Producto	Período de garantía limitada <sup>1</sup> y Método de prestación del servicio <sup>2</sup>	Disponibilidad y tiempo de respuesta <sup>3</sup>
Selectores y conmutadores fabric y de infraestructuras	1 año para el intercambio de piezas 1 año para la mano de obra 1 año para la reparación in situ	Horario de oficina normal Respuesta al siguiente día laborable
Adaptador de bus de host (HBA) <sup>4</sup>	3 años para el intercambio de piezas <sup>5</sup>	Horario de oficina normal Respuesta al siguiente día laborable
Tarjetas de interfaz de red (NIC) <sup>4</sup>	1 año para el intercambio de piezas <sup>5</sup>	Horario de oficina normal Respuesta al siguiente día laborable
HBA de canal doble Ultra 320 <sup>4</sup>	1 año para el intercambio de piezas <sup>5</sup>	Horario de oficina normal Respuesta al siguiente día laborable

<sup>1</sup>El Servicio de garantía indicado en esta tabla refleja las ofertas básicas de garantía. Es posible aumentar la garantía básica del Producto de hardware de HP. Para obtener información actualizada sobre la garantía, consulte las especificaciones del producto en [www.hp.com](http://www.hp.com).

<sup>2</sup>La resolución remota de problemas y la autoreparación por el cliente (CSR) están disponibles para numerosos productos y pueden ser obligatorias para algunos componentes seleccionados. Consulte la documentación del producto o vaya a <http://www.hp.com/go/csrsupport> para obtener más detalles sobre CSR.

<sup>3</sup>Los tiempos de respuesta se basan en los días y las horas laborables estándar. A menos que se indique lo contrario, todos los tiempos de respuesta se miden desde el momento en que el cliente realiza la llamada hasta que HP establece con él una hora para proporcionar el servicio técnico o le proporciona este servicio o un diagnóstico remoto. El tiempo de respuesta se basa en un esfuerzo comercialmente razonable. En algunos países y de acuerdo con ciertas restricciones de los proveedores, los tiempos de respuesta pueden variar. Si se encuentra fuera de la zona usual de servicio, el tiempo de respuesta puede ser más prolongado o el servicio puede conllevar un cargo adicional. Póngase en contacto con la organización de servicio técnico local de HP para conocer el tiempo de respuesta de su zona.

<sup>4</sup>Sustitución avanzada de piezas/unidades.

<sup>5</sup>Servicio técnico telefónico remoto con sustitución de piezas cuando las pruebas de diagnóstico confirmen su mal funcionamiento.

## Productos de cintas y de cintas virtuales

Producto	Período de garantía limitada <sup>1</sup> y Método de prestación del servicio <sup>2</sup>	Disponibilidad y tiempo de respuesta <sup>3</sup>
Autocargadores de cinta 1/8 y 1/8 G2 <sup>4</sup>	1 año para el intercambio de piezas <sup>5</sup>	Horario de oficina normal Respuesta al siguiente día laborable
Sistemas de copia de seguridad D2D 110, 120, 130, 2503i (iSCSI) <sup>4, 6</sup>	1 año para el intercambio de piezas <sup>5</sup>	Horario de oficina normal Respuesta al siguiente día laborable
Sistemas de copia de seguridad D2D serie 4000i/fc <sup>6</sup>	1 año para el intercambio de piezas 1 año para la mano de obra 1 año para la reparación in situ	Horario de oficina normal Respuesta al siguiente día laborable
DAT 24 SCSI <sup>4, 7</sup>	Recambio de piezas (3 años) <sup>5</sup>	Horario de oficina normal Respuesta al siguiente día laborable
DAT 24 USB <sup>4, 7</sup>	1 año para el intercambio de piezas <sup>5</sup>	Horario de oficina normal Respuesta al siguiente día laborable
Unidades DAT 40, 72 y 160 <sup>4, 7</sup>	Recambio de piezas (3 años) <sup>5</sup>	Horario de oficina normal Respuesta al siguiente día laborable
Autocargadores de cinta DAT 72x10 1U <sup>4</sup>	1 año para el intercambio de piezas <sup>5</sup>	Horario de oficina normal Respuesta al siguiente día laborable
Unidades DLT, VS, DDS, SDLT y LTO/Ultrium <sup>4, 7</sup>	Recambio de piezas (3 años) <sup>5</sup>	Horario de oficina normal Respuesta al siguiente día laborable
Biblioteca de cintas MSL2024, MSL4048 <sup>4</sup>	1 año para el intercambio de piezas <sup>5</sup>	Horario de oficina normal Respuesta al siguiente día laborable

Producto	Período de garantía limitada <sup>1</sup> y Método de prestación del servicio <sup>2</sup>	Disponibilidad y tiempo de respuesta <sup>3</sup>
Biblioteca de cintas MSL8096	1 año para el intercambio de piezas 1 año para la mano de obra 1 año para la reparación in situ	Horario de oficina normal Respuesta al siguiente día laborable
Sistema de copia de seguridad de disco extraíble interno y externo RDX160, RDX320 <sup>4, 7</sup> Medios RDX	1 año para el intercambio de piezas <sup>5</sup>	Horario de oficina normal Respuesta al siguiente día laborable
Dispositivo de administración clave SKM <sup>4</sup>	1 año para el intercambio de piezas <sup>5</sup>	Horario de oficina normal Respuesta al siguiente día laborable
Matriz de cintas (Tape Array) 5300 <sup>4, 7</sup>	Recambio de piezas (3 años) <sup>5</sup> 3 años para la mano de obra 3 años para la reparación in situ	Horario de oficina normal Respuesta al siguiente día laborable
Bibliotecas de cintas: ESL-e, EML, MSL6000	1 año para el intercambio de piezas 1 año para la mano de obra 1 año para la reparación in situ	Horario de oficina normal Respuesta al siguiente día laborable
Unidades de cinta Ultrium <sup>4, 7</sup>	Recambio de piezas (3 años) <sup>5</sup>	Horario de oficina normal Respuesta al siguiente día laborable
Gateway EVA con biblioteca de cintas virtual serie VLS 3xx/12xxx	1 año para el intercambio de piezas 1 año para la mano de obra 1 año para la reparación in situ	Horario de oficina normal Respuesta al siguiente día laborable
VLS 1000i <sup>4</sup>	1 año para el intercambio de piezas <sup>5</sup>	Horario de oficina normal Respuesta al siguiente día laborable
Biblioteca de cintas virtual serie VLS 3xx/12xxx	1 año para el intercambio de piezas 1 año para la mano de obra 1 año para la reparación in situ	Horario de oficina normal Respuesta al siguiente día laborable

<sup>1</sup>El Servicio de garantía indicado en esta tabla refleja las ofertas básicas de garantía. Es posible aumentar la garantía básica del Producto de hardware de HP. Para obtener información actualizada sobre la garantía, consulte las especificaciones del producto en [www.hp.com](http://www.hp.com).

<sup>2</sup>La resolución remota de problemas y la autoreparación por el cliente (CSR) están disponibles para numerosos productos y pueden ser obligatorias para algunos componentes seleccionados. Consulte la documentación del producto o vaya a <http://www.hp.com/go/csrrparts> para obtener más detalles sobre CSR.

<sup>3</sup>Los tiempos de respuesta se basan en los días y las horas laborables estándar. A menos que se indique lo contrario, todos los tiempos de respuesta se miden desde el momento en que el cliente realiza la llamada hasta que HP establece con él una hora para proporcionar el servicio técnico o le proporciona este servicio o un diagnóstico remoto. El tiempo de respuesta se basa en un esfuerzo comercialmente razonable. En algunos países y de acuerdo con ciertas restricciones de los proveedores, los tiempos de respuesta pueden variar. Si se encuentra fuera de la zona usual de servicio, el tiempo de respuesta puede ser más prolongado o el servicio puede conllevar un cargo adicional. Póngase en contacto con la organización de servicio técnico local de HP para conocer el tiempo de respuesta de su zona.

<sup>4</sup>Sustitución avanzada de piezas/unidades.

<sup>5</sup>Servicio técnico telefónico remoto con sustitución de piezas cuando las pruebas de diagnóstico confirmen su mal funcionamiento.

<sup>6</sup>Si se adjunta una unidad de cinta StorageWorks a un sistema de copias de seguridad, sus garantías son independientes. Consulte el modelo de unidad de cinta en este documento para obtener más información sobre la garantía de la unidad de cinta.

<sup>7</sup>Un producto de cinta de almacenamiento incluido dentro de un servidor de HP no adopta el mismo nivel en cuanto a términos y condiciones de soporte de garantía que el propio servidor (por ejemplo, no se incluye el soporte in situ).

## Garantía limitada de software

A EXCEPCIÓN DE LO DISPUESTO EN EL CONTRATO DE LICENCIA PARA EL USUARIO FINAL DE SOFTWARE APLICABLE, O SI SE DISPONE DE CUALQUIER OTRA FORMA BAJO LA LEGISLACIÓN LOCAL, LOS PRODUCTOS DE SOFTWARE, INCLUIDOS CUALQUIER PRODUCTO DE SOFTWARE, FREEWARE (según se define a continuación) O EL SISTEMA OPERATIVO PREINSTALADO POR HP SE OFRECEN "TAL CUAL" Y CON TODOS LOS FALLOS, Y HP RENUNCIA POR EL PRESENTE DOCUMENTO A CUALQUIER OTRA GARANTÍA O CONDICIÓN, YA SEA EXPRESA, IMPLÍCITA O IMPOSITIVA, INCLUIDAS, ENTRE OTRAS, LAS GARANTÍAS DE TÍTULO Y CUMPLIMIENTO, CUALQUIER GARANTÍA IMPLÍCITA, IMPUESTOS O CONDICIONES DE COMERCIALIZACIÓN, DE IDONEIDAD PARA UN FIN DETERMINADO Y DE AUSENCIA DE VIRUS. Algunos estados o países no permiten la exclusión de limitaciones o garantías implícitas durante el período de las garantías implícitas, por lo que es posible que la anterior renuncia no se le aplique en su totalidad. EN LA MEDIDA EN QUE LO PERMITA LA LEGISLACIÓN APLICABLE, HP O SUS PROVEEDORES NO SE RESPONSABILIZARÁN EN NINGÚN CASO DE POSIBLES DAÑOS ESPECIALES, DIRECTOS O INDIRECTOS (INCLUIDOS, ENTRE OTROS, LOS DAÑOS OCASIONADOS

POR LA PÉRDIDA DE BENEFICIOS O DE INFORMACIÓN CONFIDENCIAL O DE OTRO TIPO, LA INTERRUPCIÓN DE LA ACTIVIDAD COMERCIAL, LAS LESIONES PERSONALES, LA PÉRDIDA DE PRIVACIDAD DERIVADA O RELACIONADA DE CUALQUIER FORMA CON EL USO O LA INCAPACIDAD PARA UTILIZAR EL PRODUCTO DE SOFTWARE, INCLUSO SI HP O CUALQUIER PROVEEDOR HA SIDO ADVERTIDO DE LA POSIBILIDAD DE SUFRIR TALES DAÑOS E INCLUSO SI LA SOLUCIÓN NO CUMPLE SU FIN ESENCIAL. Algunos estados o jurisdicciones no permiten la exclusión o la limitación de daños directos o indirectos, por lo que es posible que la limitación o la exclusión anteriores no se le apliquen.

Las únicas obligaciones de garantía de HP con respecto al software distribuido por HP con el nombre de marca HP se establecen en el contrato de licencia para el usuario final o en el contrato de licencia del programa suministrado con el software. Si los medios extraíbles bajo los que HP distribuye el software contienen materiales o un acabado defectuoso en el plazo de noventa (90) días desde la fecha de compra, el único recurso de que dispone es devolver estos medios a HP para su sustitución. En el caso de las cintas en blanco, consulte el siguiente sitio Web: <http://h20000.www2.hp.com/bizsupport/TechSupport/Document.jsp?objectID=lpg50101>

Es su responsabilidad ponerse en contacto con los fabricantes o proveedores que no sean HP para conocer su servicio técnico de garantía.

## Aplicaciones y sistemas operativos Freeware

HP no ofrece servicio técnico para el software proporcionado bajo licencia pública por otro fabricante, incluidos sistemas operativos o aplicaciones ("Freeware"). El proveedor de Freeware proporciona el servicio técnico para Freeware que se ofrece con los Productos de hardware de HP. Consulte la declaración de servicio técnico del sistema operativo Freeware u otra aplicación Freeware que se incluye con el Producto de hardware de HP.

## Servicio técnico para la instalación inicial

HP ofrece servicio técnico electrónico o telefónico para la instalación inicial durante noventa (90) a partir de la fecha de compra. Consulte "Ponerse en contacto con HP" para obtener recursos en línea y servicio técnico telefónico.

El servicio técnico incluye:

- Respuesta de las preguntas sobre instalación (procedimiento, primeros pasos y requisitos previos)
- Instalación y configuración del software y las opciones incluidas y adquiridas con los Productos de hardware de HP (procedimiento y primeros pasos)
- Interpretación de los mensajes de error del sistema
- Aislamiento de los problemas del sistema
- Obtención de información sobre el paquete de servicio técnico o actualizaciones para el software adquirido o incluido con Productos de hardware de HP

El servicio técnico NO incluye asistencia con:

- Generación o diagnóstico de programas generados por el usuario o códigos de fuente
- Instalación de productos que no son de HP
- Optimización del sistema, personalización y configuración de red

## Contacto con HP

Si el producto da errores durante el Periodo de garantía limitada y las sugerencias en la documentación del producto no resuelven el problema, puede recibir ayuda técnica si:

- Se pone en contacto con el servicio técnico de HP más cercano a través de Internet en: <http://www.hp.com/support>
- Se pone en contacto con su proveedor de servicio técnico de HP y se asegura de tener la siguiente información disponible antes de realizar la llamada:
  - Número de serie del producto, y nombre y número del producto
  - Mensajes de error correspondientes
  - Opciones de hardware instaladas

- Sistema operativo
- Hardware o software de otros fabricantes
- Preguntas detalladas