

HP StorageWorks Division (SWD)

Garantía global limitada y soporte técnico

Español

538641-169

Junio de 2010

Garantía global limitada y soporte técnico

Esta garantía limitada cubre los productos especificados en este documento y adquiridos con posterioridad al 21 de junio de 2010.

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 COMERCIALIZACIÓN, CALIDAD PARA LA COMERCIALIZACIÓN E IDONEIDAD PARA UN FIN DETERMINADO. PARA TODAS LAS TRANSACCIONES QUE SE REALICEN EN ESTADOS UNIDOS, CUALQUIER CONDICIÓN O GARANTÍA IMPLÍCITA DE COMERCIALIZACIÓN, 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 ZELANDA, 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" se limita 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 periodo 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 piezas de desgaste o consumibles, ni se extiende a cualquier producto del que se haya retirado 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 entregó 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 soporte 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 hace responsable de ningún problema 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 SU PRODUCTO DE HARDWARE DE HP PRESENTA FALLAS DE FUNCIONAMIENTO DENTRO DE LA GARANTÍA EXPRESADA ANTERIORMENTE, LA RESPONSABILIDAD MÁXIMA DE HP EN VIRTUD DE LA PRESENTE GARANTÍA LIMITADA SE LIMITA EXPRESAMENTE AL MENOR DE ESTOS DOS VALORES: EL PRECIO ABONADO POR EL PRODUCTO O EL COSTO DE REPARACIÓN O REEMPLAZO DE LOS COMPONENTES DE HARDWARE QUE PRESENTEN FALLAS EN CONDICIONES DE USO NORMAL.

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 EXTRACONTRACTUAL (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 Período 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 soporte 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 periodo 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 servicios 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 costo 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.

- El soporte técnico en línea de HP incluye herramientas de autoayuda, asistencia para la resolución de problemas y acceso a la base de datos de parches, a paquetes actualizados de firmware/software y a documentación. Para obtener más información, consulte: <http://www.hp.com/support> o <http://www.itrc.hp.com>.
- El soporte técnico telefónico proporciona ayuda para resolver problemas tanto generales como relacionados con la garantía de hardware. Para obtener más información, consulte <http://www.hp.com/support>.
- La información sobre garantía incluida en las tablas siguientes refleja las ofertas de garantía de hardware básicas. Es posible aumentar la garantía de hardware básica del Producto de hardware de HP. Puede adquirir los Servicios de HP Care Pack para ampliar su garantía de producto de hardware básica. Para obtener más detalles, consulte las especificaciones del producto en <http://www.hp.com>.
- Si un producto de almacenamiento no figura en las tablas siguientes, consulte la orden de compra o póngase en contacto con su representante de ventas para obtener información sobre garantía.

Tabla 1 Sistemas de almacenamiento en disco EVA y XP

Producto	Período de garantía	Supervisión y soporte técnico remotos ¹	Tareas de mantenimiento realizadas por el cliente ² Inclusión	Método de prestación del servicio ³ Disponibilidad y tiempo de respuesta ⁴
Paquetes iniciales (Starter Bundles) SAN EVA4000, EVA4000 ⁵	1 año	Supervisión remota y notificación de errores y sucesos por correo electrónico	CSR ⁶ : Disponible para algunas piezas y obligatorio para otras Tareas de actualización y preactualización del firmware	Servicio de garantía in situ para sucesos de soporte no solucionados remotamente ni por medio de CSR ⁶ Horario normal de oficina Respuesta al siguiente día hábil
Matriz de discos XP	2 años	Supervisión remota y notificación de errores y sucesos por correo electrónico	No	Servicio de garantía in situ 4 horas de tiempo de respuesta (7 días a la semana, 24 horas al día)
Matriz de discos EVA4000, 6000, 8000, 4100, 6100, 8100 ⁵	2 años	Supervisión remota y notificación de errores y sucesos por correo electrónico	CSR ⁶ : Disponible para algunas piezas y obligatorio para otras Tareas de actualización y preactualización del firmware	Servicio de garantía in situ para sucesos de soporte no solucionados remotamente ni por medio de CSR ⁶ 4 horas de tiempo de respuesta (7 días a la semana, 24 horas al día)
Matriz de discos EVA6400, 8400 ⁵	3 años	Supervisión remota y notificación de errores y sucesos por correo electrónico	CSR ⁶ : Disponible para algunas piezas y obligatorio para otras Tareas de actualización y preactualización del firmware	Servicio de garantía in situ para sucesos de soporte no solucionados remotamente ni por medio de CSR ⁶ Horario normal de oficina Respuesta al siguiente día hábil
Matriz de discos EVA4400 ^{5, 7}	3 años	Supervisión remota y notificación de errores y sucesos por correo electrónico	CSR ⁶ : Disponible para algunas piezas y obligatorio para otras Tareas de actualización y preactualización del firmware	Servicio de garantía in situ para sucesos de soporte no solucionados remotamente ni por medio de CSR ⁶ Horario normal de oficina Respuesta al siguiente día hábil

¹Para sacar el máximo partido de las soluciones de supervisión y soporte técnico remotos de HP, y para maximizar la experiencia de la prestación de servicios, HP le recomienda que habilite estas características durante la instalación. Para algunos productos, necesitará adquirir los Servicios de instalación de HP.

²Para obtener más detalles, consulte [Responsabilidades del Cliente](#) y [Autoreparación por el cliente](#).

³Para obtener más detalles, consulte [Servicio de reparación in situ de la garantía](#) y [Servicio de garantía sólo para piezas](#).

⁴Los tiempos de respuesta se basan en los días y las horas hábiles estándar. A menos que se indique lo contrario, los tiempos de respuesta se calculan desde el momento en que el cliente realiza la llamada hasta que HP establece con él una hora para proporcionar el soporte técnico o le proporciona este soporte o un diagnóstico remoto. El tiempo de respuesta se basa en un esfuerzo comercialmente razonable. En algunos países y de acuerdo con ciertas condiciones 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 costo adicional. Entre en contacto con su servicio local de HP para obtener información sobre el tiempo de respuesta en su región.

⁵La garantía de la unidad de disco puede variar. Para obtener más detalles, consulte [Tabla 3](#).

⁶La autoreparación por el cliente (CSR) incluye soporte técnico telefónico remoto con sustitución de piezas cuando las pruebas de diagnóstico confirmen su mal funcionamiento. Para obtener más detalles sobre los componentes CSR, consulte <http://www.hp.com/go/csrsupport>. Para obtener información adicional, consulte [Autoreparación por el cliente](#).

⁷Aplicable a EVA4400 con número de producto terminado en B y a conmutadores incorporados EVA4400 con número de producto terminado en C.

Tabla 2 Servidores de almacenamiento ProLiant, sistemas de almacenamiento AiO y MSA

Producto	Período de garantía	Supervisión y soporte técnico remotos ¹	Tareas de mantenimiento realizadas por el cliente ² Inclusión	Método de prestación del servicio ³ , Disponibilidad y tiempo de respuesta ⁴
Servidores de almacenamiento ProLiant DL100 G1, DL100 G2, DL100 G2 DPSS, ML310, ML110, ML310G3 DPSS, DL160, DL185 ⁵	1 año	Supervisión remota y notificación de errores y sucesos por correo electrónico	CSR ⁶ : Disponible para algunas piezas y obligatorio para otras Tareas de actualización y preactualización del firmware	Servicio de garantía in situ para sucesos de soporte no solucionados remotamente ni por medio de CSR ⁶ Horario normal de oficina Respuesta al siguiente día hábil
Servidores de almacenamiento ProLiant DL320S, 1200s, 1500s, 2000s, 4000s, 9000s, b2000, b3000 ⁵	3 años	Supervisión remota y notificación de errores y sucesos por correo electrónico	CSR ⁶ : Disponible para algunas piezas y obligatorio para otras Tareas de actualización y preactualización del firmware	Primer año: Servicio de garantía in situ para sucesos de soporte no solucionados remotamente ni por medio de CSR ⁶ Segundo y tercer año: Servicio de garantía sólo para piezas Horario normal de oficina Respuesta al siguiente día hábil
Servidores de almacenamiento ProLiant DL580 G2, DL585, ML350 G4, ML350 G5, ML370 G4, DL380 G4, DL380 G5, DL380G5 DPSS ⁵	3 años	Supervisión remota y notificación de errores y sucesos por correo electrónico	CSR ⁶ : Disponible para algunas piezas y obligatorio para otras Tareas de actualización y preactualización del firmware	Servicio de garantía in situ para sucesos de soporte no solucionados remotamente ni por medio de CSR ⁶ Horario normal de oficina Respuesta al siguiente día hábil
Sistema de almacenamiento multifuncional AiO600, AiO1200, AiOSB600c ^{5, 7}	3 años	Supervisión remota y notificación de errores y sucesos por correo electrónico	CSR ⁶ : Disponible para algunas piezas y obligatorio para otras Tareas de actualización y preactualización del firmware	Servicio de garantía in situ para sucesos de soporte no solucionados remotamente ni por medio de CSR ⁶ Horario normal de oficina Respuesta al siguiente día hábil
HP StorageWorks X1000 HP StorageWorks X1600 HP StorageWorks X3000	3 años	Supervisión remota y notificación de errores y sucesos por correo electrónico	CSR ⁶ : Disponible para algunas piezas y obligatorio para otras Tareas de actualización y preactualización del firmware	Servicio de garantía in situ para sucesos de soporte no solucionados remotamente ni por medio de CSR ⁶ Horario normal de oficina Respuesta al siguiente día hábil
Sistema de almacenamiento multifuncional AiO400 ^{5, 7}	3 años	Supervisión remota y notificación de errores y sucesos por correo electrónico	CSR ⁶ : Disponible para algunas piezas y obligatorio para otras Tareas de actualización y preactualización del firmware	Primer año: Servicio de garantía in situ para sucesos de soporte no solucionados remotamente ni por medio de CSR ⁶ Segundo y tercer año: Servicio de garantía sólo para piezas Horario normal de oficina Respuesta al siguiente día hábil

Producto	Período de garantía	Supervisión y soporte técnico remotos ¹	Tareas de mantenimiento realizadas por el cliente ² Inclusión	Método de prestación del servicio ³ , Disponibilidad y tiempo de respuesta ⁴
MSA1000, 1500, 1510i	3 años	Supervisión remota y notificación de errores y sucesos por correo electrónico	CSR ⁶ : Disponible para algunas piezas y obligatorio para otras Tareas de actualización y preactualización del firmware	Primer año: Servicio de garantía in situ para sucesos de soporte no solucionados remotamente ni por medio de CSR ⁶ Segundo y tercer año: Servicio de garantía sólo para piezas Horario normal de oficina Respuesta al siguiente día hábil
MSA500 ⁵	3 años	Supervisión remota y notificación de errores y sucesos por correo electrónico	CSR ⁶ : Disponible para algunas piezas y obligatorio para otras Tareas de actualización y preactualización del firmware	Servicio de garantía in situ para sucesos de soporte no solucionados remotamente ni por medio de CSR ⁶ Horario normal de oficina Respuesta al siguiente día hábil
MSA20, 30, 50, 60, 70, SFS20 ^{5, 7}	3 años	Supervisión remota y notificación de errores y sucesos por correo electrónico	CSR ⁶ : Todas las piezas Tareas de actualización y preactualización del firmware	Servicio de garantía sólo para piezas Horario normal de oficina Respuesta al siguiente día hábil
MSA2000 ⁵	3 años	Supervisión remota y notificación de errores y sucesos por correo electrónico	CSR ⁶ : Todas las piezas Tareas de actualización y preactualización del firmware	Servicio de garantía sólo para piezas Horario normal de oficina Respuesta al siguiente día hábil
MDS600	3 años	Supervisión remota y notificación de errores y sucesos por correo electrónico (según la capacidad del sistema)	CSR ⁶ : Todas las piezas Tareas de actualización y preactualización del firmware	Servicio de garantía sólo para piezas ⁸ Horario normal de oficina Respuesta al siguiente día hábil

¹Para sacar el máximo partido de las soluciones de supervisión y soporte técnico remotos de HP, y para maximizar la experiencia de la prestación de servicios, HP le recomienda que habilite estas características durante la instalación. Para algunos productos, necesitará adquirir los Servicios de instalación de HP.

²Para obtener más detalles, consulte [Responsabilidades del Cliente](#) y [Autoreparación por el cliente](#).

³Para obtener más detalles, consulte [Servicio de reparación in situ de la garantía](#) y [Servicio de garantía sólo para piezas](#).

⁴Los tiempos de respuesta se basan en los días y las horas hábiles estándar. A menos que se indique lo contrario, los tiempos de respuesta se calculan desde el momento en que el cliente realiza la llamada hasta que HP establece con él una hora para proporcionar el soporte técnico o le proporciona este soporte o un diagnóstico remoto. El tiempo de respuesta se basa en un esfuerzo comercialmente razonable. En algunos países y de acuerdo con ciertas condiciones 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 costo adicional. Entre en contacto con su servicio local de HP para obtener información sobre el tiempo de respuesta en su región.

⁵La garantía de la unidad de disco puede variar. Para obtener más detalles, consulte [Tabla 3](#).

⁶La autoreparación por el cliente (CSR) incluye soporte técnico telefónico remoto con sustitución de piezas cuando las pruebas de diagnóstico confirmen su mal funcionamiento. Para obtener más detalles sobre los componentes CSR, consulte <http://www.hp.com/go/csrrparts>. Para obtener información adicional, consulte [Autoreparación por el cliente](#).

⁷Para obtener más detalles sobre los servicios integrados con este producto, consulte las especificaciones del producto en <http://www.hp.com>.

⁸Las unidades de disco y los conmutadores SAS que se incluyen pueden tener términos de garantía distintos a los de MDS600. Para obtener más información, consulte [Tabla 3](#) y [Tabla 4](#).

Tabla 3 Unidades de disco y accesorios

Producto	Período de garantía ¹	Supervisión y soporte técnico remotos ²	Tareas de mantenimiento realizadas por el cliente ³ Inclusión	Método de prestación del servicio ⁴ , Disponibilidad y tiempo de respuesta ⁵
Unidades de disco ATA/PATA/SATA	1 año	Supervisión remota y notificación de errores y sucesos por correo electrónico (según la capacidad del sistema)	CSR ⁶ : Todas las piezas Tareas de actualización y preactualización del firmware	Servicio de garantía sólo para piezas Horario normal de oficina Respuesta en los 5 días hábiles siguientes
Baterías	1 año	Supervisión remota y notificación de errores y sucesos por correo electrónico (según la capacidad del sistema)	CSR ⁶ : Todas las piezas	Servicio de garantía sólo para piezas Horario normal de oficina Respuesta en los 5 días hábiles siguientes
Otros módulos de unidades FC y FATA EVA	2 años	Supervisión remota y notificación de errores y sucesos por correo electrónico (según la capacidad del sistema)	CSR ⁶ : Todas las piezas del estante para discos FC Tareas de actualización y preactualización del firmware	Servicio de garantía in situ 4 horas de tiempo de respuesta (7 días a la semana, 24 horas al día)
SSD EVA 4400, 6400 y 8400 Módulos de unidades FC y FATA EVA 6400, 8400 Módulos de unidades FC y FATA EVA 4400 ⁷	3 años	Supervisión remota y notificación de errores y sucesos por correo electrónico (según la capacidad del sistema)	CSR ⁶ : Todas las piezas Tareas de actualización y preactualización del firmware	Servicio de garantía sólo para piezas Horario normal de oficina Respuesta al siguiente día hábil
Unidades de disco SCSI/SAS	3 años	Supervisión remota y notificación de errores y sucesos por correo electrónico (según la capacidad del sistema)	CSR ⁶ : Todas las piezas Tareas de actualización y preactualización del firmware	Servicio de garantía sólo para piezas Horario normal de oficina Respuesta en los 5 días hábiles siguientes

¹La duración de la garantía es independiente de la garantía del sistema.

²Para sacar el máximo partido de las soluciones de supervisión y soporte técnico remotos de HP, y para maximizar la experiencia de la prestación de servicios, HP le recomienda que habilite estas características durante la instalación. Para algunos productos, necesitará adquirir los Servicios de instalación de HP.

³Para obtener más detalles, consulte [Responsabilidades del Cliente](#) y [Autoreparación por el cliente](#).

⁴Para obtener más detalles, consulte [Servicio de reparación in situ de la garantía](#) y [Servicio de garantía sólo para piezas](#).

⁵Los tiempos de respuesta se basan en los días y las horas hábiles estándar. A menos que se indique lo contrario, los tiempos de respuesta se calculan desde el momento en que el cliente realiza la llamada hasta que HP establece con él una hora para proporcionar el soporte técnico o le proporciona este soporte o un diagnóstico remoto. El tiempo de respuesta se basa en un esfuerzo comercialmente razonable. En algunos países y de acuerdo con ciertas condiciones 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 costo adicional. Entre en contacto con su servicio local de HP para obtener información sobre el tiempo de respuesta en su región.

⁶La autoreparación por el cliente (CSR) incluye soporte técnico telefónico remoto con sustitución de piezas cuando las pruebas de diagnóstico confirmen su mal funcionamiento. Para obtener más detalles sobre los componentes CSR, consulte <http://www.hp.com/go/csrsupport>. Para obtener información adicional, consulte [Autoreparación por el cliente](#).

⁷Aplicable a los números de producto terminados en B.

Tabla 4 Productos de red de almacenamiento

Producto	Período de garantía	Supervisión y soporte técnico remotos ¹	Tareas de mantenimiento realizadas por el cliente ² Inclusión	Método de prestación del servicio ³ , Disponibilidad y tiempo de respuesta ⁴
Tarjetas de interfaz de red (NIC) ⁵	1 año	Supervisión remota y notificación de errores y sucesos por correo electrónico (según la capacidad del sistema)	CSR ⁶ : Todas las piezas Tareas de actualización y preactualización del firmware	Servicio de garantía sólo para piezas Horario normal de oficina Respuesta al siguiente día hábil
HBA de canal doble Ultra 320 ⁵	1 año	Supervisión remota y notificación de errores y sucesos por correo electrónico (según la capacidad del sistema)	CSR ⁶ : Todas las piezas Tareas de actualización y preactualización del firmware	Servicio de garantía sólo para piezas Horario normal de oficina Respuesta al siguiente día hábil
Conmutadores Director ⁷	1 año	Supervisión remota y notificación de errores y sucesos por correo electrónico (según la capacidad del sistema)	CSR ⁶ : Disponible para algunas piezas y obligatorio para otras	Servicio de garantía in situ para sucesos de soporte no solucionados remotamente ni por medio de CSR ⁶ Horario normal de oficina Respuesta al siguiente día hábil
Otros conmutadores Fabric y de infraestructura	1 año	Supervisión remota y notificación de errores y sucesos por correo electrónico (según la capacidad del sistema)	CSR ⁶ : Disponible para algunas piezas y obligatorio para otras	Servicio de garantía in situ para sucesos de soporte no solucionados remotamente ni por medio de CSR ⁶ Horario normal de oficina Respuesta al siguiente día hábil
Conmutador SAS	1 año	Supervisión remota y notificación de errores y sucesos por correo electrónico (según la capacidad del sistema)	CSR ⁶ : Sustitución de la unidad completa Tareas de actualización y preactualización del firmware	Servicio de garantía in situ para sucesos de soporte no solucionados remotamente ni por medio de CSR ⁶ Horario normal de oficina Respuesta al siguiente día hábil
Conmutadores Director ⁸	2 años	Supervisión remota y notificación de errores y sucesos por correo electrónico (según la capacidad del sistema)	CSR ⁶ : Disponible para algunas piezas y obligatorio para otras Tareas de actualización y preactualización del firmware	Servicio de garantía in situ para sucesos de soporte no solucionados remotamente ni por medio de CSR ⁶ 4 horas de tiempo de respuesta (7 días a la semana, 24 horas al día)
Conmutador MDS 9222i Fabric	2 años	Supervisión remota y notificación de errores y sucesos por correo electrónico (según la capacidad del sistema)	CSR ⁶ : Disponible para algunas piezas y obligatorio para otras Tareas de actualización y preactualización del firmware	Servicio de garantía in situ para sucesos de soporte no solucionados remotamente ni por medio de CSR ⁶ 4 horas de tiempo de respuesta (7 días a la semana, 24 horas al día)

Producto	Período de garantía	Supervisión y soporte técnico remotos ¹	Tareas de mantenimiento realizadas por el cliente ² Inclusión	Método de prestación del servicio ³ , Disponibilidad y tiempo de respuesta ⁴
Conmutadores de cifrado (empresariales)	2 años	Supervisión remota y notificación de errores y sucesos por correo electrónico (según la capacidad del sistema)	CSR ⁶ : Disponible para algunas piezas y obligatorio para otras Tareas de actualización y preactualización del firmware	Servicio de garantía in situ para sucesos de soporte no solucionados remotamente ni por medio de CSR ⁶ 4 horas de tiempo de respuesta (7 días a la semana, 24 horas al día)
Adaptadores de bus de host (HBA)	3 años	Supervisión remota y notificación de errores y sucesos por correo electrónico (según la capacidad del sistema)	CSR ⁶ : Todas las piezas Tareas de actualización y preactualización del firmware	Servicio de garantía sólo para piezas Horario normal de oficina Respuesta al siguiente día hábil

¹Para sacar el máximo partido de las soluciones de supervisión y soporte técnico remotos de HP, y para maximizar la experiencia de la prestación de servicios, HP le recomienda que habilite estas características durante la instalación. Para algunos productos, necesitará adquirir los Servicios de instalación de HP.

²Para obtener más detalles, consulte [Responsabilidades del Cliente](#) y [Autoreparación por el cliente](#).

³Para obtener más detalles, consulte [Servicio de reparación in situ de la garantía](#) y [Servicio de garantía sólo para piezas](#).

⁴Los tiempos de respuesta se basan en los días y las horas hábiles estándar. A menos que se indique lo contrario, los tiempos de respuesta se calculan desde el momento en que el cliente realiza la llamada hasta que HP establece con él una hora para proporcionar el soporte técnico o le proporciona este soporte o un diagnóstico remoto. El tiempo de respuesta se basa en un esfuerzo comercialmente razonable. En algunos países y de acuerdo con ciertas condiciones 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 costo adicional. Entre en contacto con su servicio local de HP para obtener información sobre el tiempo de respuesta en su región.

⁵La duración de la garantía es independiente de la garantía del sistema.

⁶La autoreparación por el cliente (CSR) incluye soporte técnico telefónico remoto con sustitución de piezas cuando las pruebas de diagnóstico confirmen su mal funcionamiento. Para obtener más detalles sobre los componentes CSR, consulte <http://www.hp.com/go/csrrparts>. Para obtener información adicional, consulte [Autoreparación por el cliente](#).

⁷Aplicable a los números de producto terminados en A.

⁸Aplicable a los números de producto terminados en B.

Tabla 5 Unidades de cintas y cargadores automáticos

Producto	Período de garantía	Supervisión y soporte técnico remotos¹	Tareas de mantenimiento realizadas por el cliente² Inclusión	Método de prestación del servicio³, Disponibilidad y tiempo de respuesta⁴
DAT 24 USB ⁵	1 año	N/D	CSR ⁶ : Sustitución de la unidad completa Tareas de actualización y preactualización del firmware	Servicio de garantía sólo para piezas Horario normal de oficina Respuesta al siguiente día hábil
Autocargadores de cinta DAT 72x10 1U	1 año	N/D	CSR ⁶ : Sustitución de la unidad completa Tareas de actualización y preactualización del firmware	Servicio de garantía sólo para piezas Horario normal de oficina Respuesta al siguiente día hábil
Autocargadores de cinta 1/8	1 año	N/D	CSR ⁶ : Sustitución de la unidad completa Tareas de actualización y preactualización del firmware	Servicio de garantía sólo para piezas Horario normal de oficina Respuesta al siguiente día hábil
Autocargadores de cinta 1/8 G2	1 año	Administración basada en Web y supervisión remota	CSR ⁶ : Todas las piezas Tareas de actualización y preactualización del firmware	Servicio de garantía sólo para piezas Horario normal de oficina Respuesta al siguiente día hábil
DAT 24 SCSI ⁵	3 años	N/D	CSR ⁶ : Sustitución de la unidad completa Tareas de actualización y preactualización del firmware	Servicio de garantía sólo para piezas Horario normal de oficina Respuesta al siguiente día hábil
Unidades DAT 40, 72, 160 y 320 ⁵	3 años	N/D	CSR ⁶ : Sustitución de la unidad completa Tareas de actualización y preactualización del firmware	Servicio de garantía sólo para piezas Horario normal de oficina Respuesta al siguiente día hábil
Unidades DLT, VS, DDS, SDLT y LTO/Ultrium ⁵	3 años	N/D	CSR ⁶ : Sustitución de la unidad completa Tareas de actualización y preactualización del firmware	Servicio de garantía sólo para piezas Horario normal de oficina Respuesta al siguiente día hábil
Kits de montaje de bastidor HP StorageWorks 1U y 3U	3 años	N/D	CSR ⁶ : Sustitución de la unidad completa Tareas de actualización y preactualización del firmware	Servicio de garantía sólo para piezas Horario normal de oficina Respuesta al siguiente día hábil

Producto	Período de garantía	Supervisión y soporte técnico remotos ¹	Tareas de mantenimiento realizadas por el cliente ² Inclusión	Método de prestación del servicio ³ , Disponibilidad y tiempo de respuesta ⁴
Unidades de cinta Ultrium ⁵	3 años	Supervisión remota y notificación de errores y sucesos por correo electrónico (según la capacidad del sistema)	CSR ⁶ : Sustitución de la unidad completa Tareas de actualización y preactualización del firmware	Servicio de garantía sólo para piezas Horario normal de oficina Respuesta al siguiente día hábil

¹Para sacar el máximo partido de las soluciones de supervisión y soporte técnico remotos de HP, y para maximizar la experiencia de la prestación de servicios, HP le recomienda que habilite estas características durante la instalación. Para algunos productos, necesitará adquirir los Servicios de instalación de HP.

²Para obtener más detalles, consulte [Responsabilidades del Cliente](#) y [Autoreparación por el cliente](#).

³Para obtener más detalles, consulte [Servicio de reparación in situ de la garantía](#) y [Servicio de garantía sólo para piezas](#).

⁴Los tiempos de respuesta se basan en los días y las horas hábiles estándar. A menos que se indique lo contrario, los tiempos de respuesta se calculan desde el momento en que el cliente realiza la llamada hasta que HP establece con él una hora para proporcionar el soporte técnico o le proporciona este soporte o un diagnóstico remoto. El tiempo de respuesta se basa en un esfuerzo comercialmente razonable. En algunos países y de acuerdo con ciertas condiciones 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 costo adicional. Entre en contacto con su servicio local de HP para obtener información sobre el tiempo de respuesta en su región.

⁵Las unidades de cinta incorporadas dentro de un servidor HP no adoptan la garantía del servidor.

⁶La autoreparación por el cliente (CSR) incluye soporte técnico telefónico remoto con sustitución de piezas cuando las pruebas de diagnóstico confirmen su mal funcionamiento. Para obtener más detalles sobre los componentes CSR, consulte <http://www.hp.com/go/csrsupport>. Para obtener información adicional, consulte [Autoreparación por el cliente](#).

Tabla 6 Bibliotecas de cintas, productos de cintas virtuales y de copia de seguridad en disco

Producto	Período de garantía	Supervisión y soporte técnico remotos ¹	Tareas de mantenimiento realizadas por el cliente ² Inclusión	Método de prestación del servicio ³ , Disponibilidad y tiempo de respuesta ⁴
Biblioteca de cintas MSL2024, MSL4048	1 año	Administración basada en Web y supervisión remota	CSR ⁵ : Todas las piezas Tareas de actualización y preactualización del firmware	Servicio de garantía sólo para piezas Horario normal de oficina Respuesta al siguiente día hábil
VLS 1000i ⁶	1 año	Administración basada en Web y supervisión remota	CSR ⁵ : Todas las piezas Tareas de actualización y preactualización del firmware	Servicio de garantía sólo para piezas Horario normal de oficina Respuesta al siguiente día hábil
Sistemas de copia de seguridad D2D serie 4000i/fc ⁶	1 año	Administración basada en Web y supervisión remota	CSR ⁵ : Disponible para algunas piezas y obligatorio para otras Tareas de actualización y preactualización del firmware	Servicio de garantía in situ para sucesos de soporte no solucionados remotamente ni por medio de CSR ⁵ Horario normal de oficina Respuesta al siguiente día hábil
Dispositivo de gestión clave SKM	1 año	N/D	CSR ⁵ : Sustitución de la unidad completa Tareas de actualización y preactualización del firmware	Servicio de garantía sólo para piezas Horario normal de oficina Respuesta al siguiente día hábil
Biblioteca de cintas MSL8048, MSL8096	1 año	Administración basada en Web y supervisión remota	CSR ⁵ : Disponible para algunas piezas y obligatorio para otras Tareas de actualización y preactualización del firmware	Servicio de garantía in situ para sucesos de soporte no solucionados remotamente ni por medio de CSR ⁵ Horario normal de oficina Respuesta al siguiente día hábil
Bibliotecas de cintas: ESLe, EML, MSL6000	1 año	ESLe y EML disponen de SNMP y SMI-S para la supervisión remota. MSL 6000 dispone de una función de administración remota basada en Web.	CSR ⁵ : Disponible para algunas piezas y obligatorio para otras Tareas de actualización y preactualización del firmware	Servicio de garantía in situ para sucesos de soporte no solucionados remotamente ni por medio de CSR ⁵ Horario normal de oficina Respuesta al siguiente día hábil
Sistemas de copia de seguridad D2D serie 110, 120, 130, 2500i ⁶	1 año	Administración basada en Web y supervisión remota	CSR ⁵ : Disponible para algunas piezas y obligatorio para otras Tareas de actualización y preactualización del firmware	Servicio de garantía sólo para piezas Horario normal de oficina Respuesta al siguiente día hábil
Gateway EVA con biblioteca de cintas virtual serie VLS 3xx/12xxx ⁶	1 año	Administración basada en Web y supervisión remota	CSR ⁵ : Disponible para algunas piezas y obligatorio para otras Tareas de actualización y preactualización del firmware	Servicio de garantía in situ para sucesos de soporte no solucionados remotamente ni por medio de CSR ⁵ Horario normal de oficina Respuesta al siguiente día hábil

Producto	Período de garantía	Supervisión y soporte técnico remotos ¹	Tareas de mantenimiento realizadas por el cliente ² Inclusión	Método de prestación del servicio ³ , Disponibilidad y tiempo de respuesta ⁴
Biblioteca de cintas virtual serie VLS 6xxx/9xxx ⁶	1 año	Administración basada en Web y supervisión remota	CSR ⁵ : Disponible para algunas piezas y obligatorio para otras Tareas de actualización y preactualización del firmware	Servicio de garantía in situ para sucesos de soporte no solucionados remotamente ni por medio de CSR ⁵ Horario normal de oficina Respuesta al siguiente día hábil
Sistema de copia de seguridad en disco extraíble interno y externo RDX160, RDX320, RDX500, RDX750 ^{6, 7} Medios RDX	1 año	N/D	CSR ⁵ : Disponible para algunas piezas y obligatorio para otras Tareas de actualización y preactualización del firmware	Servicio de garantía in situ para sucesos de soporte no solucionados remotamente ni por medio de CSR ⁵ Horario normal de oficina Respuesta al siguiente día hábil
Matriz de cintas (Tape Array) 5300	3 años	N/D	CSR ⁵ : Disponible para algunas piezas y obligatorio para otras Tareas de actualización y preactualización del firmware	Servicio de garantía in situ para sucesos de soporte no solucionados remotamente ni por medio de CSR ⁵ Horario normal de oficina Respuesta al siguiente día hábil

¹Para sacar el máximo partido de las soluciones de supervisión y soporte técnico remotos de HP, y para maximizar la experiencia de la prestación de servicios, HP le recomienda que habilite estas características durante la instalación. Para algunos productos, necesitará adquirir los Servicios de instalación de HP.

²Para obtener más detalles, consulte [Responsabilidades del Cliente](#) y [Autoreparación por el cliente](#).

³Para obtener más detalles, consulte [Servicio de reparación in situ de la garantía](#) y [Servicio de garantía sólo para piezas](#).

⁴Los tiempos de respuesta se basan en los días y las horas hábiles estándar. A menos que se indique lo contrario, los tiempos de respuesta se calculan desde el momento en que el cliente realiza la llamada hasta que HP establece con él una hora para proporcionar el soporte técnico o le proporciona este soporte o un diagnóstico remoto. El tiempo de respuesta se basa en un esfuerzo comercialmente razonable. En algunos países y de acuerdo con ciertas condiciones 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 costo adicional. Entre en contacto con su servicio local de HP para obtener información sobre el tiempo de respuesta en su región.

⁵La autoreparación por el cliente (CSR) incluye soporte técnico telefónico remoto con sustitución de piezas cuando las pruebas de diagnóstico confirmen su mal funcionamiento. Para obtener más detalles sobre los componentes CSR, consulte <http://www.hp.com/go/csrrparts>. Para obtener información adicional, consulte [Autoreparación por el cliente](#).

⁶La garantía de la unidad de disco puede variar. Para obtener más detalles, consulte [Tabla 3](#).

⁷Para obtener más detalles sobre los servicios integrados con este producto, consulte las especificaciones del producto en <http://www.hp.com>.

Tabla 7 Otros sistemas de almacenamiento en disco

Producto	Período de garantía	Supervisión y soporte técnico remotos ¹	Tareas de mantenimiento realizadas por el cliente ² Inclusión	Método de prestación del servicio ³ , Disponibilidad y tiempo de respuesta ⁴
Subsistema de discos (Disk Subsystem) DS2120 ⁶	1 año	Supervisión remota y notificación de errores y sucesos por correo electrónico (según la capacidad del sistema)	CSR ⁵ : Disponible para algunas piezas y obligatorio para otras Tareas de actualización y preactualización del firmware	Servicio de garantía in situ para sucesos de soporte no solucionados remotamente ni por medio de CSR ⁵ Horario normal de oficina Respuesta al siguiente día hábil
NAS - 500s, S1000 ⁶	1 año	N/D	CSR ⁵ : Disponible para algunas piezas y obligatorio para otras	Servicio de garantía in situ para sucesos de soporte no solucionados remotamente ni por medio de CSR ⁵ Horario normal de oficina Respuesta al siguiente día hábil
Sistema de almacenamiento HP LeftHand P4300 Sistema de almacenamiento HP StorageWorks P4300 G2 Sistema de almacenamiento HP LeftHand P4500 Sistema de almacenamiento HP StorageWorks P4500 G2	1 año	Notificación de sucesos por correo electrónico mediante Health Check	CSR ⁵ : Todas las piezas	Servicio de garantía in situ para sucesos de soporte no solucionados remotamente ni por medio de CSR ⁵ Horario normal de oficina Respuesta al siguiente día hábil
Sistema de discos DS2500 ⁶	2 años	Supervisión remota y notificación de errores y sucesos por correo electrónico (según la capacidad del sistema)	CSR ⁵ : Disponible para algunas piezas y obligatorio para otras Tareas de actualización y preactualización del firmware	Servicio de garantía in situ para sucesos de soporte no solucionados remotamente ni por medio de CSR ⁵ 4 horas de tiempo de respuesta (7 días a la semana, 24 horas al día)
Subsistema de discos (Disk Subsystem) DS2405 ⁶	2 años	Supervisión remota y notificación de errores y sucesos por correo electrónico (según la capacidad del sistema)	CSR ⁵ : Disponible para algunas piezas y obligatorio para otras Tareas de actualización y preactualización del firmware	Servicio de garantía in situ para sucesos de soporte no solucionados remotamente ni por medio de CSR ⁵ Horario normal de oficina 4 horas de tiempo de respuesta
Servicios de archivos NAS escalables HP StorageWorks 4400 ^{6, 7}	2 años	N/D	CSR ⁵ : Disponible para algunas piezas y obligatorio para otras Tareas de actualización y preactualización del firmware	Servicio de garantía in situ para sucesos de soporte no solucionados remotamente ni por medio de CSR ⁵ Horario normal de oficina Respuesta al siguiente día hábil
HP StorageWorks SAN Virtualization Services Platform (SVSP) ⁶	2 años	Limitado por software de otros fabricantes	No	Servicio de garantía in situ 4 horas de tiempo de respuesta (7 días a la semana, 24 horas al día)

Producto	Período de garantía	Supervisión y soporte técnico remotos ¹	Tareas de mantenimiento realizadas por el cliente ² Inclusión	Método de prestación del servicio ³ , Disponibilidad y tiempo de respuesta ⁴
Gateway en clúster de servicios de archivos HP StorageWorks Enterprise ^{6, 7}	3 años	N/D	CSR ⁵ : Disponible para algunas piezas y obligatorio para otras Tareas de actualización y preactualización del firmware	Servicio de garantía in situ para sucesos de soporte no solucionados remotamente ni por medio de CSR ⁵ Horario normal de oficina Respuesta al siguiente día hábil
Gateway de almacenamiento de red HP StorageWorks X9300 ^{6, 7}	3 años	N/D	CSR ⁵ : Disponible para algunas piezas y obligatorio para otras Tareas de actualización y preactualización del firmware	Servicio de garantía in situ para sucesos de soporte no solucionados remotamente ni por medio de CSR ⁵ Horario normal de oficina Respuesta al siguiente día hábil
Sistema de almacenamiento de red HP StorageWorks X9320 ^{6, 7}	3 años	N/D	CSR ⁵ : Disponible para algunas piezas y obligatorio para otras Tareas de actualización y preactualización del firmware	Servicio de garantía in situ para sucesos de soporte no solucionados remotamente ni por medio de CSR ⁵ Horario normal de oficina Respuesta al siguiente día hábil
Sistema de almacenamiento de red HP StorageWorks X9720 ^{6, 7}	3 años	N/D	CSR ⁵ : Disponible para algunas piezas y obligatorio para otras Tareas de actualización y preactualización del firmware	Servicio de garantía in situ para sucesos de soporte no solucionados remotamente ni por medio de CSR ⁵ Horario normal de oficina Respuesta al siguiente día hábil
HP Extreme Data Storage 9100 ^{6, 7}	3 años	N/D	CSR ⁵ : Disponible para algunas piezas y obligatorio para otras Tareas de actualización y preactualización del firmware	Primer año: Servicio de garantía in situ para sucesos de soporte no solucionados remotamente ni por medio de CSR ⁵ Segundo y tercer año: Servicio de garantía sólo para piezas Horario normal de oficina Respuesta al siguiente día hábil
Acelerador de E/S para BladeSystem clase C	3 años	Supervisión remota y notificación de errores y sucesos por correo electrónico (según la capacidad del sistema)	CSR ⁵ : Todas las piezas Tareas de actualización y preactualización del firmware	Servicio de garantía sólo para piezas Horario normal de oficina Respuesta al siguiente día hábil

Producto	Período de garantía	Supervisión y soporte técnico remotos ¹	Tareas de mantenimiento realizadas por el cliente ² Inclusión	Método de prestación del servicio ³ , Disponibilidad y tiempo de respuesta ⁴
HP LeftHand P4300 Starter SAN Solution HP StorageWorks P4300 G2 Starter SAN Solution HP LeftHand P4500 Virtualization SAN Solution HP StorageWorks P4500 G2 Virtualization SAN Solution HP LeftHand P4500 Multi-site SAN Solution HP StorageWorks P4500 G2 Multi-site SAN Solution HP StorageWorks P4500 G2 60TB MDL SAS Scalable Capacity SAN Solution	3 años ⁸	Notificación de sucesos por correo electrónico mediante Health Check	CSR ⁵ : Todas las piezas	Servicio de garantía in situ para sucesos de soporte no solucionados remotamente ni por medio de CSR ⁵ Horario normal de oficina Respuesta al siguiente día hábil

¹Para sacar el máximo partido de las soluciones de supervisión y soporte técnico remotos de HP, y para maximizar la experiencia de la prestación de servicios, HP le recomienda que habilite estas características durante la instalación. Para algunos productos, necesitará adquirir los Servicios de instalación de HP.

²Para obtener más detalles, consulte [Responsabilidades del Cliente](#) y [Autoreparación por el cliente](#).

³Para obtener más detalles, consulte [Servicio de reparación in situ de la garantía](#) y [Servicio de garantía sólo para piezas](#).

⁴Los tiempos de respuesta se basan en los días y las horas hábiles estándar. A menos que se indique lo contrario, los tiempos de respuesta se calculan desde el momento en que el cliente realiza la llamada hasta que HP establece con él una hora para proporcionar el soporte técnico o le proporciona este soporte o un diagnóstico remoto. El tiempo de respuesta se basa en un esfuerzo comercialmente razonable. En algunos países y de acuerdo con ciertas condiciones 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 costo adicional. Entre en contacto con su servicio local de HP para obtener información sobre el tiempo de respuesta en su región.

⁵La autoreparación por el cliente (CSR) incluye soporte técnico telefónico remoto con sustitución de piezas cuando las pruebas de diagnóstico confirmen su mal funcionamiento. Para obtener más detalles sobre los componentes CSR, consulte <http://www.hp.com/go/csrrparts>. Para obtener información adicional, consulte [Autoreparación por el cliente](#).

⁶La garantía de la unidad de disco puede variar. Para obtener más detalles, consulte [Tabla 3](#).

⁷Para obtener más detalles sobre los servicios integrados con este producto, consulte las especificaciones del producto en <http://www.hp.com>.

⁸La garantía del fabricante proporciona 1 año de mantenimiento del hardware. Un contrato de mantenimiento de HP Servicios, incluido con la adquisición del sistema de almacenamiento, proporciona mantenimiento del hardware durante el segundo y el tercer año.

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 COMERCIABILIDAD, 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 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=lp50101>

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 soporte 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.

Soporte 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 soporte 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 Período 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