

Servidores ProLiant y X86 de HP y Opciones

Garantía Mundial Limitada y
Soporte Técnico

392512-036

16 de agosto de 2010

Garantía Limitada de hardware

Términos Generales

Esta Garantía Limitada de hardware de HP le ofrece a usted, el cliente, unos derechos de garantía limitada explícitos de HP, el fabricante. Asimismo, puede disfrutar de otros derechos legales según lo dispuesto por las leyes locales aplicables o mediante un acuerdo especial y por escrito con HP.

HP NO OFRECE NINGUNA OTRA GARANTÍA NI CONDICIÓN EXPRESA, YA SEA ESCRITA U ORAL, Y HP RENUNCIA EXPRESAMENTE A TODAS LAS GARANTÍAS Y CONDICIONES NO ESTABLECIDAS EN ESTA GARANTÍA LIMITADA. EN LA MEDIDA MÁXIMA PERMITIDA POR LA LEGISLACIÓN LOCAL APLICABLE FUERA DE LOS ESTADOS UNIDOS, HP RENUNCIA A TODAS LAS GARANTÍAS O CONDICIONES IMPLÍCITAS, INCLUIDAS CUALQUIER GARANTÍA O CONDICIÓN IMPLÍCITA DE COMERCIALIZABILIDAD, CALIDAD COMERCIAL E IDONEIDAD PARA UN FIN DETERMINADO. EN TODAS AQUELLAS TRANSACCIONES REALIZADAS EN LOS ESTADOS UNIDOS, CUALQUIER GARANTÍA O CONDICIÓN IMPLÍCITA DE COMERCIALIZABILIDAD, CALIDAD SATISFACTORIA O IDONEIDAD PARA UN FIN DETERMINADO ESTÁ LIMITADA A LA DURACIÓN DE LA GARANTÍA EXPRESA ESTABLECIDA ANTERIORMENTE. ALGUNOS ESTADOS O PAÍSES NO PERMITEN LIMITACIÓN ALGUNA EN LA DURACIÓN DE LA GARANTÍA IMPLÍCITA NI LA EXCLUSIÓN O LIMITACIÓN DE LOS DAÑOS INCIDENTALES O CONSECUENCIALES DE LOS PRODUCTOS DE CONSUMO. EN DICHS ESTADOS O PAÍSES, ALGUNAS DE LAS EXCLUSIONES O LIMITACIONES DE ESTA GARANTÍA LIMITADA PUEDEN NO APLICARSE EN SU CASO.

EN LA MEDIDA EN QUE LA LEGISLACIÓN LO PERMITA, LOS TÉRMINOS DE LA GARANTÍA LIMITADA CONTENIDOS EN ESTA DECLARACIÓN NO EXCLUYEN, RESTRINGEN NI MODIFICAN LOS DERECHOS ESTATUTARIOS OBLIGATORIOS APLICABLES A LA VENTA DE ESTE PRODUCTO AL USUARIO, SINO QUE SE AÑADEN A ÉSTOS.

Esta Garantía Limitada se aplica a todos los países y puede ejecutarse en cualquier país o región en el que HP o su servicio técnico autorizado ofrezca servicio de garantía para el mismo número y modelo de producto, sujeto a los términos y condiciones expuestos en la presente Garantía Limitada.

El programa de Garantía Mundial Limitada de HP permite que los productos adquiridos en un país/región determinado puedan transferirse a otro país/región donde HP o su servicio técnico autorizado ofrezca el servicio de garantía para el mismo número y modelo de producto, sin que suponga la anulación de la garantía. Los términos de la garantía, la disponibilidad del servicio técnico y los tiempos de respuesta del servicio técnico pueden variar de un país/región a otro. El tiempo de respuesta para el servicio de garantía estándar está sujeto a modificaciones en función de la disponibilidad local de las piezas. Su servicio técnico autorizado puede informarle de todos los detalles.

HP no se hace responsable de las tasas o aranceles que resulten del traslado de los productos. El traslado de los productos puede estar sujeto a los controles de exportación de Estados Unidos o de otros países.

Esta Garantía Limitada de hardware sólo se aplica a los productos de hardware de las marcas HP y Compaq (denominados de forma conjunta en esta Garantía Limitada como "Productos de hardware de HP") vendidos o arrendados por Hewlett-Packard Company, sus subsidiarias, filiales, distribuidores autorizados o nacionales de todo el mundo (denominados de forma conjunta en esta Garantía Limitada como "HP") con 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 incluye programas ni aplicaciones de software, ni productos o 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 los subsistemas externos de almacenamiento, pantallas, impresoras y otros periféricos) se proporcionan "tal como están", sin la garantía de HP. No obstante, es posible que los fabricantes, proveedores o editores externos a HP ofrezcan sus propias garantías directamente.

HP garantiza que el Producto de hardware de HP que ha adquirido o arrendado a HP no presentará defectos en sus materiales ni de fabricación durante el periodo de la Garantía Limitada si se utilizan con normalidad. El periodo de Garantía Limitada comienza en la fecha de compra o arrendamiento a HP, o a partir de la fecha en que HP finaliza la instalación. El recibo de la compra o el albarán de entrega, que muestra la fecha de compra o arrendamiento del producto, constituye la prueba de la fecha de adquisición o arrendamiento. Es posible que deba presentar la prueba de compra o arrendamiento para recibir el servicio de garantía. Si durante el periodo de la Garantía Limitada hubiera que reparar el Producto de hardware de HP, podrá recurrir al servicio de garantía del hardware de conformidad con los términos y las condiciones establecidos en este documento.

A menos que se indique lo contrario, y en la medida en que la legislación local lo permita, los Productos de hardware de HP nuevos se pueden fabricar con material nuevo o bien con material nuevo y usado equivalente a material nuevo en términos de rendimiento y fiabilidad. HP puede reparar o sustituir el Producto de hardware de HP (a) por productos o piezas nuevos o usados equivalentes a nuevos en términos de rendimiento y fiabilidad o (b) por productos equivalentes a un producto original que ya no está en fabricación. HP garantiza que las piezas sustituibles no presentarán defectos en sus materiales ni de fabricación durante noventa (90) días o durante el resto del periodo de la Garantía Limitada del Producto de hardware de HP al que están sustituyendo o en el que están instaladas, el plazo que sea más largo.

Durante el periodo cubierto por la Garantía Limitada, HP reparará o sustituirá, según crea conveniente, cualquier componente defectuoso. Todas las piezas o productos de hardware retirados bajo esta Garantía Limitada pasan a ser propiedad de HP. En el caso poco probable de que el Producto de hardware de HP presente fallos repetitivos, HP, bajo su propio criterio, puede optar por proporcionarle (a) una unidad de sustitución elegida por HP que sea igual o equivalente a su Producto de hardware de HP en cuanto a rendimiento, o (b) reembolsarle el precio de la compra o el importe pagado por el arrendamiento (menos los intereses) en lugar de proporcionarle una unidad de sustitución. Este recurso es un recurso exclusivo para usted para productos defectuosos.

Exclusiones

HP NO GARANTIZA QUE EL FUNCIONAMIENTO DE ESTE PRODUCTO SE PRODUZCA SIN INTERRUPCIONES NI ERRORES. HP NO ES RESPONSABLE DE LOS DAÑOS QUE SE PRODUZCAN COMO CONSECUENCIA DE NO HABER SEGUIDO LAS INSTRUCCIONES CORRESPONDIENTES AL PRODUCTO DE HARDWARE DE HP.

Esta Garantía Limitada no es aplicable a las piezas fungibles o de consumo y no tiene validez para ningún producto del que se haya eliminado el número de serie o que se haya dañado o convertido en defectuoso (a) como resultado de un accidente, mal uso o abuso, contaminación, mantenimiento o calibración incorrectos o inadecuados, u otras causas externas; (b) por funcionar fuera de los parámetros de utilización expuestos en la documentación de usuario entregada con el producto; (c) por software, interfaces, piezas o suministros no facilitados por HP; (d) por preparación o mantenimiento incorrectos del sitio de instalación; (e) por virus; (f) por pérdida o daño durante el transporte; o (g) por modificaciones o reparaciones realizadas por alguien que no es (i) HP, (ii) servicio técnico autorizado de HP ni (iii) el propio usuario, si se trata de piezas aprobadas por HP para que las instale el usuario, para el producto en la región o país de la reparación.

HP NO SE HACE RESPONSABLE DE DAÑOS NI PÉRDIDAS DE PROGRAMAS, DATOS O MEDIOS DE ALMACENAMIENTO EXTRAÍBLES. HP NO SE HACE RESPONSABLE DE LA RECUPERACIÓN NI LA REINSTALACIÓN DE PROGRAMAS NI DATOS QUE NO SEAN EL SOFTWARE INSTALADO POR HP DURANTE LA FABRICACIÓN DEL PRODUCTO.

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

Recurso exclusivo

EN LA MEDIDA EN QUE LA LEGISLACIÓN LOCAL APLICABLE LO PERMITA, ESTOS TÉRMINOS Y CONDICIONES CONSTITUYEN EL ACUERDO DE GARANTÍA COMPLETO Y EXCLUSIVO ENTRE USTED Y HP, REFERENTE AL PRODUCTO DE HARDWARE DE HP QUE HA COMPRADO O ARRENDADO. ESTOS TÉRMINOS Y CONDICIONES REEMPLAZAN TODOS LOS ACUERDOS Y REPRESENTACIONES ANTERIORES, INCLUIDAS LAS REPRESENTACIONES REALIZADAS EN LOS DOCUMENTOS RELACIONADOS CON LAS VENTAS DE HP Y LOS CONSEJOS QUE HAYA RECIBIDO DE HP O DE UN AGENTE O EMPLEADO DE HP, QUE SE HAYAN HECHO EN RELACIÓN CON LA COMPRA O ARRENDAMIENTO DEL PRODUCTO DE HARDWARE DE HP. Los cambios en las condiciones de esta Garantía Limitada no serán válidos a menos que se hagan por escrito y los firme un representante autorizado de HP.

Limitación de Responsabilidad

SI SU PRODUCTO DE HARDWARE DE HP NO FUNCIONA SEGÚN SE EXPONE EN LA GARANTÍA ANTERIOR, LA RESPONSABILIDAD MÁXIMA ADQUIRIDA POR HP CON ESTA GARANTÍA LIMITADA SE LIMITA EXPLÍCITAMENTE AL IMPORTE INFERIOR DE LOS SIGUIENTES: EL PRECIO PAGADO POR EL PRODUCTO O EL COSTE DE REPARACIÓN O SUSTITUCIÓN DE CUALQUIER COMPONENTE DE HARDWARE QUE NO FUNCIONE CORRECTAMENTE EN CONDICIONES DE USO NORMAL.

EXCEPTO EN LO ANTERIORMENTE INDICADO, HP NO SE HACE RESPONSABLE EN NINGÚN CASO DE LOS DAÑOS CAUSADOS POR EL PRODUCTO O POR EL NO FUNCIONAMIENTO DEL MISMO, INCLUIDAS LAS PÉRDIDAS DE BENEFICIOS O AHORRO EMPRESARIALES, INTERRUPCIÓN DE LA ACTIVIDAD COMERCIAL, PÉRDIDA DE DATOS, PÉRDIDA DE INGRESOS, PÉRDIDA DE USO O CUALQUIER OTRO TIPO DE PÉRDIDA COMERCIAL O ECONÓMICA, O LOS DAÑOS ESPECIALES, INCIDENTALES O CONSECUENCIALES. HP NO SE HACE RESPONSABLE DE LAS RECLAMACIONES REALIZADAS POR TERCEROS O POR USTED PARA TERCEROS.

ESTA LIMITACIÓN DE RESPONSABILIDAD SE APLICA EN LOS CASOS EN QUE SE PRETENDA LA EXISTENCIA DE DAÑOS, O EXISTA UNA RECLAMACIÓN, BAJO ESTA GARANTÍA LIMITADA O EN LA FORMA DE DEMANDA POR AGRAVIO (INCLUYENDO NEGLIGENCIA Y RESPONSABILIDAD ESTRICTA DE PRODUCTO), DE RECLAMACIÓN CONTRACTUAL O CUALQUIER OTRO TIPO DE RECLAMACIÓN. ESTA LIMITACIÓN DE RESPONSABILIDAD NO PUEDE SER DISPENSADA NI MODIFICADA POR NINGUNA PERSONA. ESTA LIMITACIÓN DE RESPONSABILIDAD SERÁ EFECTIVA INCLUSO EN EL CASO DE HABER NOTIFICADO A HP O A UN REPRESENTANTE AUTORIZADO DE HP LA POSIBILIDAD DE TALES DAÑOS, O INCLUSO SI TAL POSIBILIDAD FUERA RAZONABLEMENTE PREVISIBLE. NO OBSTANTE, ESTA LIMITACIÓN DE RESPONSABILIDAD NO SE APLICA A LAS RECLAMACIONES DE DAÑOS PERSONALES.

ESTA GARANTÍA LIMITADA LE OTORGA DERECHOS LEGALES ESPECÍFICOS. TAMBIÉN PUEDE TENER OTROS DERECHOS QUE PUEDEN VARIAR SEGÚN EL ESTADO O EL PAÍS. LE RECOMENDAMOS QUE CONSULTE LA LEGISLACIÓN PERTINENTE DEL ESTADO O PAÍS PARA DETERMINAR CON PRECISIÓN CUÁLES SON SUS DERECHOS.

Garantía Limitada de las Opciones

Los términos y condiciones de la Garantía Limitada para la mayoría de las opciones de HP (Opciones de HP) se establecen en la Garantía Limitada aplicable a la Opción de HP y se incluyen en el embalaje del producto de la Opción de HP. Si su Opción de HP está instalada en un Producto de hardware HP, HP puede proporcionar servicio de garantía para el periodo especificado en la documentación de la garantía (Periodo de Garantía Limitada de la Opción HP) que se entregó con la Opción de HP o para el periodo de garantía restante del Producto de hardware de HP en el que se va a instalar la Opción de HP, el plazo que sea más largo a menos que se indique otra cosa en la sección **Periodo de la Garantía Limitada**. En todos los casos, el periodo de garantía de la Opción de HP no superará los tres (3) años desde la fecha de compra de la Opción de HP. El periodo de Garantía Limitada de la Opción de HP empieza a partir de la fecha de la compra a HP o a un distribuidor autorizado de HP. El recibo de la compra o el albarán de entrega, que muestra la fecha de compra de la Opción de HP, constituye la fecha de inicio de la garantía. Para obtener información más detallada, consulte la Garantía Limitada de la Opción de HP. Las opciones que no sean de HP se proporcionan "TAL COMO ESTÁN". No obstante, es posible que los fabricantes y proveedores externos a HP ofrezcan sus propias garantías directamente.

Responsabilidades del cliente

Para que HP pueda proporcionar la mejor asistencia y servicio posibles durante el periodo de Garantía Limitada, es posible que se le exija:

- Mantener un entorno limpio y adecuado, y utilizar el producto de hardware de HP de acuerdo con las instrucciones correspondientes.
- Verificar configuraciones, cargar el firmware más reciente, instalar revisiones de software, ejecutar las pruebas de diagnóstico y utilidades de HP, y ejecutar procedimientos o soluciones temporales proporcionados por HP mientras HP encuentra una solución permanente.
- Permitir que HP disponga de determinadas herramientas de mantenimiento y de diagnóstico de sistemas y de red en sus equipos o emplazamientos para facilitar la prestación del soporte en garantía (al que se hace referencia de forma colectiva como "Herramientas de servicio propietarias"); estas Herramientas de servicio propietarias son y serán propiedad única y exclusiva de HP. Además, tendrá que:
 - Usar las Herramientas de servicio propietarias únicamente durante el periodo de garantía aplicable y sólo con el permiso de HP
 - Instalar, mantener y dar soporte a las Herramientas de servicio propietarias, incluidas las actualizaciones y revisiones necesarias
 - Proporcionar conectividad remota a través de la línea de comunicaciones aprobada de HP, si es necesario
 - Ayudar a HP con la ejecución de las Herramientas de servicio propietarias
 - Usar la función de transferencia de datos electrónica para informar a HP de los acontecimientos identificados por el software
 - Adquirir hardware de conexión específico de HP para los sistemas con servicio de diagnóstico remoto, si es necesario
 - Devolver las Herramientas de servicio propietarias o permitir que HP las desinstale tras la finalización del periodo de garantía
 - No vender, transferir, asignar, comprometer, prestar o traspasar de ninguna forma las Herramientas de servicio propietarias

En algunos casos, HP podría necesitar software adicional como controladores y agentes que se tendrán que cargar en el sistema para poder hacer uso de estas soluciones y funciones de soporte.

- Usar las soluciones de soporte remoto de HP cuando así proceda. HP recomienda firmemente que utilice las tecnologías de soporte disponibles que proporciona HP. Si decide no utilizar las tecnologías de soporte remoto disponibles, puede incurrir en gastos adicionales debido a la necesidad de hacer uso de recursos de soporte adicionales.

- Cooperar con HP en la solución del problema por teléfono. Esto puede implicar la realización de procedimientos de diagnósticos de rutina, instalación de actualizaciones o revisiones de software adicionales, eliminación de opciones de otros fabricantes y/o la sustitución de opciones.
- Realizar con frecuencia copias de seguridad de los archivos, datos o programas almacenados en la unidad de disco duro o en cualquier otro dispositivo de almacenamiento como precaución frente a posibles fallos, modificaciones o pérdidas. Antes de devolver un producto de hardware de HP para que reciba el servicio de soporte en garantía, haga una copia de seguridad de los archivos, datos y programas, y elimine cualquier información confidencial, propietaria o personal.
- Mantener un procedimiento para reconstruir los archivos perdidos o modificados, datos o programas que no dependa del producto de hardware de HP sujeto del servicio de soporte en garantía.
- Notificar a HP si utiliza productos de hardware de HP en un entorno que suponga un peligro potencial para la salud o seguridad de los empleados o subcontratistas de HP. HP puede exigirle que mantenga dichos productos bajo la supervisión de HP y puede posponer el servicio de garantía hasta que se solucionen dichos peligros.
- Realizar tareas adicionales según lo definido en cada uno de los tipos de servicio de garantía que se indican a continuación, y cualquier otra acción que HP considere razonable con el fin de proporcionar un óptimo servicio de garantía.

Tipos de Servicio de Garantía del hardware

A continuación se indican los tipos de servicio de garantía que pueden ser aplicables al Producto de hardware de HP que ha adquirido. Para obtener más información, consulte la sección **"Periodo de Garantía Limitada"**.

Autoreparación del cliente

Los productos de HP están diseñados con numerosas piezas CSR (autoreparación del cliente) para minimizar el tiempo de reparación y posibilitar una mayor flexibilidad a la hora de sustituir las piezas defectuosas. Si durante el procedimiento de diagnóstico, HP identifica que la reparación se puede llevar a cabo utilizando una pieza CSR, HP enviará esa pieza directamente al usuario para que éste realice la sustitución. Hay dos categorías de piezas CSR:

- Piezas para las que la autoreparación del cliente es obligatoria. Si el usuario solicita que sea HP quien sustituya esas piezas, se le cobrarán los gastos de desplazamiento y mano de obra por el servicio.
- Piezas para las que la autoreparación del cliente es opcional. Estas piezas también están diseñadas para autoreparación del cliente. No obstante, si el usuario desea que sea HP quien las sustituya, esto no supondrá ningún gasto adicional según lo estipulado por el tipo de servicio de garantía designado para el producto.

Siempre y cuando la disponibilidad y la situación geográfica así lo permitan, las piezas CSR se enviarán para su entrega al siguiente día laborable. Hay zonas geográficas donde la entrega el mismo día o en un plazo de cuatro horas puede estar disponible por un cargo adicional. Si requiere asistencia, puede llamar al Centro de soporte técnico de HP y un técnico le ayudará por teléfono. HP especifica en los materiales donde se entrega la pieza CSR de sustitución si la pieza defectuosa debe ser devuelta a HP. En los casos en los que deba devolver la pieza defectuosa a HP, deberá enviar la pieza defectuosa a HP dentro del periodo de tiempo definido, normalmente cinco (5) días laborables. La pieza defectuosa debe devolverse junto a la documentación asociada en el embalaje de transporte proporcionado. Si no se devuelve la pieza defectuosa, HP podría proceder a la facturación del producto de sustitución. En una autoreparación del cliente, HP cubrirá todos los gastos de transporte de envío y devolución de la pieza, y determinará el servicio de transporte o mensajería que se va a utilizar.

Servicio de Garantía de sólo piezas

Su Garantía Limitada de HP puede incluir un servicio de garantía de sólo piezas. De acuerdo con las condiciones del servicio de sólo piezas, HP le proporcionará las piezas de sustitución sin coste alguno. Si es HP quien realiza la reparación, los gastos de mano de obra y logística corren a cargo del usuario.

Servicio de Garantía Avanzado para la sustitución de la unidad

Su Garantía Limitada de HP puede incluir un servicio de garantía avanzado para la sustitución de la unidad. De acuerdo con las condiciones del servicio de garantía avanzado para la sustitución de la unidad, HP enviará la unidad de sustitución directamente al usuario si se diagnostica que el producto de hardware de HP que compró está defectuoso. Al recibir la unidad de recambio, se le solicitará que devuelva la unidad defectuosa a HP, en el mismo embalaje en el que llegó la unidad de recambio, dentro de un periodo definido de tiempo, normalmente cinco (5) días. HP cargará con todos los gastos de transporte y seguro necesarios para devolver la unidad defectuosa a HP. En caso de no devolver la unidad defectuosa, HP podría facturarle la unidad de recambio.

Servicio de Garantía a domicilio

Su Garantía Limitada de HP puede incluir un servicio de garantía a domicilio. De acuerdo con las condiciones del servicio de garantía a domicilio, HP puede, bajo su propio criterio, determinar si se puede reparar el defecto:

- De forma remota
- Mediante una pieza CSR
- Es necesario que un técnico acuda al lugar donde se encuentra la unidad defectuosa

Si, en última instancia, HP determina que es necesaria la visita a domicilio para reparar un defecto, la visita tendrá lugar durante el horario normal de oficina a menos que se indique lo contrario para el producto de hardware de HP adquirido en cuestión. Por lo general, el horario habitual de oficina es de lunes a viernes de 8:00 a 17:00 horas, pero puede variar según las costumbres locales de las empresas. Si la unidad defectuosa se encuentra en un emplazamiento fuera de la zona de servicio habitual (normalmente 50 Km.), los tiempos de respuesta podrían ser superiores o podrían aplicarse cargos adicionales. Para localizar su servicio técnico autorizado de HP más cercano, consulte el sitio Web de HP en www.hp.com/support.

Para recibir asistencia a domicilio, debe:

- Tener un representante presente cuando HP proporcione los servicios de garantía en su domicilio
- Notificar a HP si los productos se utilizan en un entorno que suponga un peligro potencial para la salud o seguridad de los empleados o subcontratistas de HP
- Basado en unos razonables requisitos de seguridad, proporcionar a HP un acceso libre y seguro para el uso de todas las instalaciones, la información y los sistemas que HP determine necesarios para proporcionar una asistencia adecuada
- Asegurar que todas las etiquetas de los fabricantes (como las de los números de serie) estén en su lugar, accesibles y sean legibles
- Mantener el entorno adecuado según las especificaciones del producto y las configuraciones admitidas

Ampliaciones del Servicio

HP tiene una amplia cobertura de servicio y soporte adicionales para su producto que se puede adquirir localmente. No obstante, determinados servicios de soporte y productos relacionados pueden no estar disponibles en todos los países. Para obtener información sobre la disponibilidad de las actualizaciones de servicio y del coste de estas actualizaciones, consulte el sitio Web de HP en: <http://www.hp.com/support>.

Periodo de Garantía Limitada

El periodo de Garantía Limitada de un Producto de hardware de HP es un periodo de tiempo fijo y específico que comienza en el momento de la fecha de compra. La fecha que consta en el recibo de la compra constituye la fecha de compra a menos que HP o su distribuidor le indiquen algo diferente por escrito.

Tabla 1: Productos de servidor ProLiant y X86

Productos	Periodo de Garantía Limitada y Método de servicio de entrega ^{1,2}	Tiempo de respuesta ³
Servidor HP tc2120	1 año para piezas y servicio a domicilio	Siguiente día laborable
Servidores hiperdensos ProLiant BL e-Class ⁴	1 año para piezas solamente	Siguiente día laborable
Cabinas y bandejas de interconexión para servidores hiperdensos ProLiant BL e-Class	3 años para piezas y servicio a domicilio	Siguiente día laborable
Servidores hiperdensos ProLiant BL30p, BL35p, BL260c	Año 1: piezas y servicio a domicilio Años 2-3: sólo piezas	Piezas: de 1 a 5 días laborables Mano de obra: siguiente día laborable
BladeSystem p-Class Servidores hiperdensos ProLiant p-Class (excluidos los modelos BL30p, BL35p) Cabinas, bandejas de interconexión ⁵ , compartimentos de electricidad, distribución eléctrica, estaciones de diagnóstico p-Class	3 años para piezas y servicio a domicilio 3 años para piezas y servicio a domicilio	Siguiente día laborable Siguiente día laborable
BladeSystem c-Class Blades de servidor ProLiant c-Class 400 y 600 series Blades de servidor ProLiant c-Class 200 series Blades de servidor ProLiant c-Class 200 series G6 y posteriores Compartimento c-Class Bandejas de interconexión ⁵ c-Class	3 años para piezas y servicio a domicilio 1 año para piezas y servicio a domicilio 3 años para piezas solamente 3 años para piezas y servicio a domicilio 1 año para piezas y servicio a domicilio	Siguiente día laborable Siguiente día laborable Siguiente día laborable Siguiente día laborable Siguiente día laborable
Grupos ProLiant CL380 en paquetes ⁶	3 años para piezas y servicio a domicilio	Siguiente día laborable
Servidores ProLiant DL120	1 año para piezas y servicio a domicilio	Siguiente día laborable
Servidores ProLiant DL140	1 año para piezas solamente	De 1 a 5 días laborables
Servidores ProLiant DL140 G3 y posteriores	1 año para piezas y servicio a domicilio	Siguiente día laborable
Servidores ProLiant DL145 G1, G2	1 año para piezas solamente	De 1 a 5 días laborables
Servidores ProLiant DL145 G3 y posteriores	1 año para piezas y servicio a domicilio	Siguiente día laborable
Servidores ProLiant DL160	1 año para piezas y servicio a domicilio	Siguiente día laborable
Servidores ProLiant DL160 G6 y posteriores	3 años para piezas solamente	Siguiente día laborable
Servidores ProLiant DL165	1 año para piezas y servicio a domicilio	Siguiente día laborable
Servidores ProLiant DL180	1 año para piezas y servicio a domicilio	Siguiente día laborable
Servidores ProLiant DL180 G6 y posteriores	3 años para piezas solamente	Siguiente día laborable
Servidores ProLiant DL170	1 año para piezas y servicio a domicilio	Siguiente día laborable
Servidores ProLiant DL185	1 año para piezas y servicio a domicilio	Siguiente día laborable
Servidores ProLiant DL320	Año 1: piezas y servicio a domicilio Años 2-3: sólo piezas	Piezas: de 1 a 5 días laborables Mano de obra: siguiente día laborable
Servidores ProLiant DL320 G6 y posteriores	3 años para piezas y servicio a domicilio	Siguiente día laborable
Servidores ProLiant ML110	1 año para piezas y servicio a domicilio	Siguiente día laborable
Servidores ProLiant ML115	1 año para piezas y servicio a domicilio	Siguiente día laborable
Servidores ProLiant ML150	1 año para piezas y servicio a domicilio	Siguiente día laborable
Servidores ProLiant ML310	1 año para piezas y servicio a domicilio	Siguiente día laborable
Servidores ProLiant ML330 G2, G3	1 año para piezas y servicio a domicilio	Siguiente día laborable
Servidores ProLiant ML330 G6	Año 1: piezas y servicio a domicilio Años 2-3: sólo piezas	Piezas: de 1 a 5 días laborables Mano de obra: siguiente día laborable
Servidores ProLiant SL160	1 año para piezas y servicio a domicilio	Siguiente día laborable
Servidores ProLiant SL165	1 año para piezas y servicio a domicilio	Siguiente día laborable
Servidores ProLiant SL170	1 año para piezas y servicio a domicilio	Siguiente día laborable
ProLiant MicroServer	1 año para piezas solamente	De 1 a 5 días laborables
Todos los demás modelos ProLiant	3 años para piezas y servicio a domicilio	Siguiente día laborable

¹ El servicio de garantía indicado en esta tabla refleja la oferta de garantía de nivel básico. Se pueden introducir ampliaciones en la garantía base de su Producto de hardware de HP. Para obtener información actualizada sobre la garantía, póngase en contacto con la oficina de ventas HP más cercana.

² Las unidades de disco duro ATA SATA y MDL SAS tienen un periodo de garantía máximo de un (1) año con independencia del periodo de garantía del sistema en el que están instalados.

³ Los tiempos de respuesta están basados en horas de trabajo de días localmente laborables. A menos que se especifique lo contrario, todas las respuestas están medidas desde el momento en que el cliente llama hasta que HP establece una hora mutuamente aceptada para realizar la asistencia o hasta que HP comienza a proporcionar asistencia o diagnóstico a distancia. El tiempo de respuesta está sujeto a un esfuerzo comercialmente razonable. En algunos países, y bajo determinadas limitaciones de los proveedores, el tiempo de respuesta puede variar. Si sus oficinas se encuentran fuera de la zona de servicio habitual, el tiempo de respuesta podría ser superior o podrían aplicarse cargos adicionales. Póngase en contacto con la organización de servicio de HP local para obtener información sobre el tiempo de respuesta en su zona.

⁴ Los servidores hiperdensos ProLiant BL e-Class no están incluidos en los atributos de la garantía de la cabina del servidor hiperdenso.

⁵ Las bandejas de interconexión incluyen módulos y conmutadores Pass-thru. Los conmutadores de la marca HP tienen un periodo de garantía máximo de un (1) año, independientemente del periodo de garantía del sistema en el que están instalados. Las opciones que no sean de HP se proporcionan "TAL CUAL". No obstante, es posible que los fabricantes y proveedores externos a HP ofrezcan sus propias garantías directamente. Los switches de canal de fibra para almacenamiento de HP tienen un periodo de garantía máximo de un (1) año, independientemente del periodo de garantía aplicable al sistema en el que están instalados. Consulte la garantía de los productos de almacenamiento HP en el sitio Web de HP en <http://h18006.www1.hp.com/products/storageworks/warranty.html>.

⁶ Para otros grupos ProLiant se asumen los atributos de garantía de sus componentes.

Tabla 2: Opciones de servidor ProLiant y X86¹

Productos	Periodo de Garantía Limitada y Método de servicio de entrega ²	Tiempo de respuesta ³
Baterías	1 año para piezas solamente	De 1 a 5 días laborables
Cables	1 año para piezas solamente	De 1 a 5 días laborables
Compartimentos del disco duro	3 años para piezas solamente	De 1 a 5 días laborables
Unidades de disco duro (ATA, PATA, SATA)*	1 año para piezas solamente	De 1 a 5 días laborables
Unidades de disco duro (MDL SAS)*	1 año para piezas solamente	De 1 a 5 días laborables
Unidades de disco duro (SCSI, SAS)	3 años para piezas solamente	De 1 a 5 días laborables
Adaptadores de bus para host	1 año para piezas solamente	De 1 a 5 días laborables
Memoria	1 año para piezas solamente	De 1 a 5 días laborables
Módems	1 año para piezas solamente	De 1 a 5 días laborables
Sistemas de refrigeración modular (MCS)	1 año para piezas solamente	De 1 a 5 días laborables
Adaptadores de red (NIC)	1 año para piezas solamente	De 1 a 5 días laborables
Unidades ópticas	3 años para piezas solamente	De 1 a 5 días laborables
Gestión y ahorro de energía (SAI, incluyendo baterías SAI)	Año 1: piezas y servicio a domicilio Años 2-3: sólo piezas	Piezas: de 1 a 5 días laborables Mano de obra: siguiente día laborable
Procesadores	3 años para piezas solamente	De 1 a 5 días laborables
Racks y accesorios para rack	3 años para piezas solamente	De 1 a 5 días laborables
Tarjetas de gestión remota Remote Insight Lights Out Edition II	1 año para piezas solamente	De 1 a 5 días laborables
Controladores Array de almacenamiento	3 años para piezas solamente	De 1 a 5 días laborables

¹ La tabla 2 describe sólo los productos de opciones de servidor ProLiant y X86. Los términos de la garantía de las otras opciones de HP disponibles están establecidos en la garantía limitada que se proporciona con dichas opciones. Consulte la garantía para los productos de almacenamiento de HP en el sitio Web de HP en <http://h18006.www1.hp.com/products/storageworks/warranty.html>.

² El servicio de garantía indicado en esta tabla refleja la oferta de garantía de nivel básico. Se pueden introducir ampliaciones en la garantía base de su Producto de hardware de HP; para obtener información actualizada sobre la garantía, póngase en contacto con la oficina de ventas HP más cercana.

³ Los tiempos de respuesta están basados en horas de trabajo de días localmente laborables. A menos que se especifique lo contrario, todas las respuestas están medidas desde el momento en que el cliente llama hasta que HP establece una hora mutuamente aceptada para realizar la asistencia o hasta que HP comienza a proporcionar asistencia o diagnóstico a distancia. El tiempo de respuesta está sujeto a un esfuerzo comercialmente razonable. En algunos países, y bajo determinadas limitaciones de los proveedores, el tiempo de respuesta puede variar. Si sus oficinas se encuentran fuera de la zona de servicio habitual, el tiempo de respuesta podría ser superior o podrían aplicarse cargos adicionales. Póngase en contacto con la organización de servicio de HP local para obtener información sobre el tiempo de respuesta en su zona.

* Estas opciones tienen un periodo de garantía máximo de un (1) año con independencia del periodo de garantía del sistema en el que están instalados.

Tabla 3: Productos de almacenamiento HP

Productos	Periodo de Garantía Limitada y Método de entrega del servicio	Tiempo de respuesta
Productos de almacenamiento HP (incluidos pero sin limitarse a conjuntos de disco, NAS, AIT, DLT, DAT, MSA)	http://h18006.www1.hp.com/products/storageworks/warranty.html	

Tabla 4: Productos de software

Productos	Soporte técnico	Tiempo de respuesta ¹
Software de la marca HP	90 días de soporte para la configuración inicial	Horario normal de oficina
Software de terceros instalado por o adquirido a HP	90 días de soporte para la configuración inicial	Horario normal de oficina
Medio de entrega del software ²	90 días para la sustitución del producto defectuoso	5 días laborables

¹ Los tiempos de respuesta están basados en horas de trabajo de días localmente laborables. A menos que se especifique lo contrario, todas las respuestas están medidas desde el momento en que el cliente llama hasta que HP establece una hora mutuamente aceptada para realizar la asistencia o hasta que HP comienza a proporcionar asistencia o diagnóstico a distancia. El tiempo de respuesta está sujeto a un esfuerzo comercialmente razonable. En algunos países, y bajo determinadas limitaciones de los proveedores, el tiempo de respuesta puede variar. Si sus oficinas se encuentran fuera de la zona de servicio habitual, el tiempo de respuesta podría ser superior o podrían aplicarse cargos adicionales. Póngase en contacto con la organización de servicio de HP local para obtener información sobre el tiempo de respuesta en su zona.

² Medio de entrega del software: el material utilizado para entregar el software de HP o de terceros instalado por o adquirido a HP (es decir, CD, disquetes o cintas).

Tabla 5: Productos de infraestructura de centros de datos

Productos	Asistencia técnica	Tiempo de respuesta ¹
Centro de datos de rendimiento optimizado (contenedor de centro de datos, bastidores, infraestructura de refrigeración y sistema de distribución de alimentación)	1 año para piezas solamente	Siguiente día laborable

¹ Los tiempos de respuesta se basan en días y horas laborables locales estándares. A menos que se indique lo contrario, todas las respuestas se miden desde el momento en el que llama el cliente hasta que HP ha establecido un tiempo aceptable por ambas partes para que se lleve a cabo la asistencia, o HP haya comenzado a proporcionar la asistencia o los diagnósticos remotos. El tiempo de respuesta se basa en un esfuerzo comercial razonable. En algunos países/regiones y en determinadas restricciones de proveedores, es posible que el tiempo de respuesta varíe. Si se encuentra en un lugar fuera de la zona habitual de servicio a clientes, es posible que el tiempo de respuesta sea superior o que se aplique algún coste adicional. Póngase en contacto con su organización de servicio de HP local para conocer la disponibilidad de tiempo de respuesta en el área en la que se encuentra.

Garantía Limitada del Software

A EXCEPCIÓN DE LO ESTABLECIDO EN LA LICENCIA DE USUARIO FINAL DEL SOFTWARE APLICABLE O EL CONTRATO DE LICENCIA DEL PROGRAMA, O SI LA LEGISLACIÓN LOCAL ESTABLECE ALGO DIFERENTE, LOS PRODUCTOS DE SOFTWARE, SOFTWARE GRATUITO (como se define más adelante), INCLUIDOS LOS PRODUCTOS DE SOFTWARE O EL SISTEMA OPERATIVO PREINSTALADO POR HP, SE PROPORCIONAN "TAL COMO ESTÁN" Y CON TODOS LOS FALLOS, Y POR EL PRESENTE HP RENUNCIA AL RESTO DE LAS GARANTÍAS Y CONDICIONES, YA SEAN EXPRESAS, IMPLÍCITAS O ESTATUTARIAS, INCLUIDAS PERO NO LIMITADAS A LAS GARANTÍAS DE TÍTULO E INCUMPLIMIENTO, CUALQUIER GARANTÍA, OBLIGACIÓN O CONDICIÓN IMPLÍCITAS DE COMERCIABILIDAD, IDONEIDAD PARA UN FIN DETERMINADO, Y AUSENCIA DE VIRUS. Algunos estados/jurisdicciones no permiten la exclusión de garantías implícitas o limitaciones en la duración de las garantías implícitas, por lo que la renuncia anterior puede no ser totalmente aplicable en su caso. EN LA MEDIDA PERMITIDA POR LA LEGISLACIÓN APLICABLE, EN NINGÚN CASO SERÁN HP O SUS PROVEEDORES RESPONSABLES DE DAÑOS ESPECIALES, ACCIDENTALES, INDIRECTOS O DERIVADOS (INCLUIDOS, PERO NO LIMITADOS A, LOS DAÑOS POR PÉRDIDA DE BENEFICIOS O DE INFORMACIÓN CONFIDENCIAL O DE OTRA NATURALEZA, POR INTERRUPCIÓN DE LA ACTIVIDAD COMERCIAL, POR LESIONES PERSONALES, POR PÉRDIDA DE PRIVACIDAD COMO CONSECUENCIA DE O RELACIONADA DE ALGUNA MANERA A LA UTILIZACIÓN O IMPOSIBILIDAD DE UTILIZAR EL PRODUCTO DE SOFTWARE, INCLUSO SI HP O CUALQUIERA DE SUS PROVEEDORES HAN SIDO AVISADOS DE LA POSIBILIDAD DE QUE DICHS DAÑOS SE PRODUJERAN E INCLUSO SI LA SOLUCIÓN NO LOGRA SU PROPÓSITO ESENCIAL.

Algunos estados/jurisdicciones no permiten la exclusión o limitación de daños fortuitos o derivados, por lo que la limitación anterior puede no aplicarse en su caso.

Las únicas obligaciones de la garantía de HP con respecto al software distribuido por HP bajo la marca HP se establecen en el acuerdo correspondiente de licencia del usuario final o del programa entregado con el software. Si el medio extraíble en el que HP distribuye el software presenta defectos en los materiales o de fabricación en los noventa (90) días posteriores a la fecha de compra, el único recurso disponible será devolver el medio extraíble a HP para que sea reemplazado. Para obtener información sobre los soportes extraíbles de cintas vacías, visite el siguiente sitio Web: <http://h20000.www2.hp.com/bizsupport/TechSupport/Document.jspx?objectID=lp50101>

Es responsabilidad del usuario ponerse en contacto con los fabricantes o proveedores externos a HP para obtener el soporte de garantía.

Aplicaciones y sistemas operativos de software gratuito

HP no proporciona soporte para el software distribuido bajo licencia pública por otros fabricantes, incluidos aplicaciones y sistemas operativos ("Software gratuito"). El soporte para el Software gratuito que se incluye en los Productos de hardware de HP lo proporciona el distribuidor del Software gratuito en cuestión. Consulte las declaraciones de soporte del sistema operativo de Software gratuito u otras aplicaciones de Software gratuito que se entregan con el Producto de hardware de HP.

Soporte para la configuración inicial

El soporte por correo electrónico o por teléfono de HP para la configuración inicial está disponible durante noventa (90) días a partir de la fecha de compra. Consulte "[Cómo Ponerse en Contacto con HP](#)" para obtener recursos en línea y asistencia telefónica.

El soporte incluye:

- Respuestas a preguntas acerca de la instalación (procedimientos, primeros pasos y requisitos previos)
- Instalación y configuración del software y las opciones suministradas o incluidas con los Productos de hardware de HP (procedimientos y primeros pasos)
- Interpretación de los mensajes de error del sistema
- Identificación de problemas del sistema
- Obtención de información o actualizaciones de paquetes de soporte para el software adquirido o suministrado con los Productos de hardware de HP

El Soporte NO incluye asistencia relacionada con:

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

Cómo Ponerse en Contacto con HP

Si el producto falla durante el periodo de Garantía Limitada y las sugerencias de la documentación que acompaña al producto no le ayudan a solucionar el problema, puede recibir asistencia técnica haciendo lo siguiente:

- Localice el servicio técnico de HP más cercano en la dirección de Internet: <http://www.hp.com/support>
- Póngase en contacto con su proveedor de servicio técnico HP más cercano, y asegúrese de tener disponible la siguiente información antes de llamar por teléfono:
 - Número de serie del producto, nombre y número del modelo
 - Mensajes de error correspondientes
 - Opciones complementarias instaladas
 - Sistema operativo
 - Hardware o software de terceros
 - Preguntas detalladas

© 2005-2010 Hewlett-Packard Development Company, L.P.