



Productos de almacenamiento

Garantía global limitada y servicio técnico

Esta Garantía limitada cubre los productos especificados en este documento y adquiridos con posterioridad al 1 de Octubre de 2004.

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. Consulte el sitio Web de HP para obtener una descripción extensa de los derechos que le concede la garantía limitada. Asimismo, puede tener otros derechos legales en virtud de la legislación local aplicable o de cualquier acuerdo especial con HP por escrito.

EXCEPTO POR LO ESTIPULADO EXPRESAMENTE EN ESTA GARANTÍA LIMITADA, HP NO OFRECE NINGUNA OTRA GARANTÍA O CONDICIÓN, YA SEA TÁCITA O EXPRESA, INCLUIDAS LAS GARANTÍAS IMPLÍCITAS DE COMERCIABILIDAD E IDONEIDAD PARA UN FIN DETERMINADO. HP RENUNCIA EXPRESAMENTE A TODAS LAS GARANTÍAS Y CONDICIONES NO INDICADAS EN ESTA GARANTÍA LIMITADA. LA DURACIÓN DE TODA GARANTÍA IMPLÍCITA IMPUESTA POR LEY ESTÁ RESTRINGIDA AL PERÍODO DE GARANTÍA LIMITADA. 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.

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, dependiendo de los términos y condiciones establecidos en esta Garantía limitada. Sin embargo, la disponibilidad del servicio de garantía y los tiempos de respuesta pueden variar entre países y pueden estar sujetos a requisitos de registro en el país donde se realice la compra. En tal caso, el servicio técnico autorizado de HP puede proporcionar más información al usuario.

Esta Garantía limitada sólo es aplicable a productos de hardware de las marcas HP y Compaq (conjuntamente denominados “Productos de hardware de HP” en esta Garantía limitada) vendidos o arrendados con esta Garantía limitada por Hewlett-Packard Company, sus subsidiarias, afiliados o distribuidores autorizados o nacionales de todo el mundo (conjuntamente denominados “HP” en esta Garantía limitada). El término “Producto de hardware de HP” sólo hace referencia a los componentes de hardware y al firmware requerido. El término “Producto de hardware de HP” **NO** comprende aplicaciones ni programas de software; tampoco comprende 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 perjuicio de la garantía que puedan otorgar los respectivos fabricantes, distribuidores y editores y/o las garantías legales que pudieran corresponder.

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

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

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

Exclusiones

HP no garantiza que el funcionamiento de este producto sea ininterrumpido o esté libre de errores. HP no se responsabiliza de los daños derivados del incumplimiento de las instrucciones del producto de HARDWARE DE HP.

Esta Garantía limitada no cubre las piezas de ampliación o consumibles y no se extiende a productos cuyo número de serie se haya quitado, dañado o presente defectos (a) como resultado de un accidente, uso incorrecto, negligencia, contaminación, mantenimiento o calibrado impropios o inadecuados u otras causas externas; (b) por manejo fuera de los parámetros de uso establecidos en la documentación del usuario incluida con el producto; (c) por software, interfaces, piezas o suministros no proporcionados por HP; (d) preparación o mantenimiento impropios del sitio; (e) infección por virus; (f) pérdida o daños durante el transporte; o (g) por modificación o reparación no proporcionada por (i) HP, (ii) el servicio técnico autorizado de HP o (iii) una instalación realizada por el cliente de piezas de HP reemplazables por el usuario final o piezas aprobadas por HP si están disponibles para su producto en el país que ofrece el servicio.

REALICE COPIAS DE SEGURIDAD PERIÓDICAS DE LOS DATOS ALMACENADOS EN LA UNIDAD DE DISCO DURO O EN OTROS DISPOSITIVOS DE ALMACENAMIENTO COMO PRECAUCIÓN CONTRA POSIBLES ERRORES, ALTERACIONES O PÉRDIDA DE DATOS. ANTES DE DEVOLVER UNA UNIDAD PARA SU REPARACIÓN, ASEGÚRESE DE QUE REALIZA UNA COPIA DE SEGURIDAD DE LOS DATOS Y DE QUE ELIMINA TODA LA INFORMACIÓN CONFIDENCIAL, REGISTRADA O PERSONAL. 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.

Único recurso

EN LA MEDIDA EN QUE LO PERMITA LA LEGISLACIÓN LOCAL APLICABLE, estos términos y condiciones constituyen el contrato de garantía completo y exclusivo entre usted y HP respecto al Producto de hardware de HP adquirido o arrendado. Estos términos y condiciones reemplazan cualquier contrato o representación, incluidos las representaciones de la documentación de venta de HP o los consejos proporcionados al usuario por HP o un agente o empleado de HP, en relación con la compra o el arrendamiento del Producto de hardware de HP.

Los cambios de las condiciones de esta Garantía limitada no serán válidos a menos que se establezcan por escrito y los firme un representante autorizado de HP.

Limitación de responsabilidad

SI EL PRODUCTO DE HARDWARE DE HP NO FUNCIONA DE LA MANERA ESTABLECIDA ANTERIORMENTE, LA RESPONSABILIDAD MÁXIMA DE HP BAJO ESTA GARANTÍA LIMITADA SE REDUCE EXPRESAMENTE AL REEMBOLSO DEL PRECIO ABONADO POR EL PRODUCTO O AL PAGO DEL COSTO DE LA REPARACIÓN O SUSTITUCIÓN DE CUALQUIERA DE LOS COMPONENTES DE HARDWARE CUYO FUNCIONAMIENTO SEA ANÓMALO DURANTE EL USO NORMAL, EL QUE SEA MENOR.

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

ESTA LIMITACIÓN DE RESPONSABILIDAD SE APLICA TANTO CUANDO SE EFECTÚEN DAÑOS BAJO ESTA GARANTÍA O COMO RESPONSABILIDAD EXTRA CONTRACTUAL (INCLUYENDO 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. 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.

Período de garantía limitada

El Período de garantía limitada de un Producto de hardware de HP hace referencia al período específico y fijado 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.

Productos	Período de garantía limitada y método de suministro de servicio técnico *	Tiempo de respuesta **
StorageWorks de HP <ul style="list-style-type: none"> EVA Disk Array (los productos EVA incluyen la instalación) HP OpenView <ul style="list-style-type: none"> Dispositivo de administración de almacenamiento 	3 años para el intercambio de piezas 3 años para la mano de obra 3 años para la reparación in situ	4 horas de tiempo de respuesta (7 días a la semana, 24 horas al día)
StorageWorks de HP <ul style="list-style-type: none"> XP Disk Array (los productos XP incluyen la instalación) 	2 años para el intercambio de piezas 2 años para la mano de obra 2 años para la reparación in situ	4 horas de tiempo de respuesta (7 días a la semana, 24 horas al día)
StorageWorks de HP <ul style="list-style-type: none"> Virtual Array 71xx y 74xx 	2 años para el intercambio de piezas 2 años para la mano de obra 2 años para la reparación in situ	4 horas de tiempo de respuesta (horario laboral)
StorageWorks de HP <ul style="list-style-type: none"> EMA 8000, 12000 y 16000 MSA 1000/1500 NAS 1200s, 1500s, 2000s, 4000s, 9000s NAS b2000, b3000, e7000 (versión 1)*** ProLiant Storage Server <ul style="list-style-type: none"> DL100 	3 años para el intercambio de piezas 1 año para la mano de obra 1 año para la reparación in situ *** Los productos de la versión 1 se distinguen por el logotipo de Compaq en la esquina superior izquierda del panel frontal	Respuesta el siguiente día laborable
StorageWorks de HP <ul style="list-style-type: none"> NAS 8000 NAS b2000, b3000, e7000 (versión 2)**** Servidor de almacenamiento ProLiant <ul style="list-style-type: none"> DL380 G4, DL580 G2, ML350 G4 y ML370 G4 	3 años para el intercambio de piezas 3 años para la mano de obra 3 años para la reparación in situ **** Los productos de la versión 2 se distinguen por el logotipo de HP en la esquina superior izquierda del panel frontal	Respuesta el siguiente día laborable
StorageWorks de HP <ul style="list-style-type: none"> Conmutadores y selectores de fabricación e infraestructuras 	1 año para el intercambio de piezas 1 año para la mano de obra 1 año para la reparación in situ	Respuesta el siguiente día laborable
StorageWorks de HP <ul style="list-style-type: none"> Bibliotecas de cintas: ESLxxxx, MSLxxxx, SSL2020 Cuadro óptico 220mx, 300mx, 600mx, 700mx, 1200mx y 2200mx NAS – 500s, S1000 ProLiant Storage Server <ul style="list-style-type: none"> ML110 	1 año para el intercambio de piezas 1 año para la mano de obra 1 año para la reparación in situ <i>1200mx y 2200mx incluyen servicio de instalación</i>	Respuesta el siguiente día laborable
StorageWorks de HP <ul style="list-style-type: none"> Unidades AIT, DLT, DLT VS, DDS, SDLT y LTO Adaptadores de BUS de host 	3 años; servicio técnico telefónico remoto con sustitución de piezas cuando las pruebas de diagnóstico confirmen su mal funcionamiento	Respuesta el siguiente día laborable; sustitución avanzada de unidades
StorageWorks de HP <ul style="list-style-type: none"> Autocargador 1/8 Supercargador de cintas 1/16 Autocargador de cintas SSL1016 Autocargador AIT Unidad óptica 9100mx 	1 año para el intercambio de piezas	Respuesta el siguiente día laborable

Tabla 1

* El Servicio de garantía indicado en esta tabla refleja las ofertas básicas de garantía. Es posible ampliar la garantía básica del Producto de HP. Para obtener información actualizada sobre la garantía, póngase en contacto con la oficina de ventas de HP más cercana.

** Los tiempos de respuesta se basan en los días y las horas laborales estándar. A menos que se indique lo contrario, todos los tiempos de respuesta se miden desde el momento en que el cliente realiza la llamada hasta que HP establece con él una hora para proporcionar el servicio técnico o le proporciona este servicio o un diagnóstico remoto. El servicio técnico de garantía en el siguiente día laborable se basa en un esfuerzo razonable. En algunos países, y debido a ciertas limitaciones del proveedor de servicios, el tiempo de respuesta puede 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. Póngase en contacto con la organización de servicio técnico local de HP para conocer el tiempo de respuesta de su zona.

Tipos de servicios de garantía

Para permitir a HP proporcionar al usuario el mejor servicio técnico posible durante el Período de garantía limitada, es posible que un representante de HP le pida que compruebe la configuración, cargue el firmware más reciente, instale revisiones de software o ejecute pruebas de diagnóstico de HP, o utilice soluciones de servicio técnico remoto si corresponde.

En la mayor parte de los productos de HP que se instalan como paquetes completos, es posible tener acceso a la información de número de serie, número de producto y versión de firmware de forma electrónica sin tener que inspeccionar físicamente o quitar el producto. Las utilidades de administración o de diagnóstico que se suministran con los productos permiten averiguar esta información.

HP recomienda encarecidamente que acepte el uso de, o emplee, las tecnologías de servicio técnico disponibles que le suministra. 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. A continuación se enumeran los servicios técnicos de garantía que pueden aplicarse al Producto de hardware de HP que ha adquirido.

Servicio de reparación in situ de la garantía

El servicio de Garantía limitada de HP puede incluir la mano de obra in situ necesaria para reparar el hardware. HP ofrece servicio técnico in situ durante las horas laborables estándar, que suelen ser de 8:00 a 17:00, de lunes a viernes, aunque esto puede variar según las prácticas comerciales locales. Si 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 www.hp.com/support

HP puede, a su entera discreción, determinar si el servicio técnico in situ es necesario. Por ejemplo, en muchos casos, el defecto se puede corregir mediante una pieza de Autoreparación por el cliente (CSR, *Customer Self Repair*) que usted mismo debe sustituir según las instrucciones y la documentación suministrada por HP. También tendrá que cooperar 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, eliminación de opciones de terceras partes y/o sustitución de opciones.

A fin de obtener servicio técnico in situ, debe: (a) tener un representante presente cuando HP proporcione servicios de garantía en su ubicación; (b) notificar a HP si los productos se utilizan en un entorno que representa un posible riesgo de salud o seguridad para los empleados o subcontratados de HP; (c) proporcionar a HP un acceso y un uso suficientes, gratuitos y seguros a todas las instalaciones, a la información y a los sistemas necesarios para que HP proporcione un servicio técnico puntual en función de unos requisitos de seguridad razonables; (d) asegurar que todas las etiquetas del fabricante (como los números de serie) se encuentran en su lugar, y son accesibles y legibles; (e) mantener un entorno coherente con las especificaciones del producto y las configuraciones admitidas.

Si necesita que un representante de HP se encargue de las sustituciones de todos los componentes, hay contratos de ampliación del servicio técnico disponibles a un costo adicional.

Servicio de garantía de Sustitución avanzada de unidades

La Garantía limitada de HP puede incluir un servicio de garantía de Sustitución avanzada. Bajo los términos del servicio de Sustitución avanzada de unidades, si se diagnostica que una unidad es defectuosa, HP le enviará directamente un producto de repuesto. 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 quince (15) 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 le cobrará el producto de repuesto.

Servicio de garantía de Autoreparación por el cliente

En los países en los que esté disponible, la Garantía limitada de HP puede incluir un servicio de garantía de Autoreparación por el cliente (CSR). Si corresponde, HP determinará a su entera discreción si la autoreparación por el cliente es el método apropiado del servicio de garantía. En tal caso, HP envía las piezas de repuesto aprobadas directamente al usuario para cumplir el servicio de garantía del Producto de hardware de HP.

De esta manera ahorrará un tiempo de reparación considerable. Una vez que el usuario se pone en contacto con HP y el diagnóstico de errores determina que el problema puede corregirse con una de esas piezas, se le envía directamente una pieza de repuesto. Una vez que reciba la pieza, sustituya la pieza defectuosa de conformidad con las instrucciones y la documentación. Si necesita más ayuda, llame al Centro de asistencia técnica de HP y un técnico le ayudará a través del teléfono. En los casos en los que la pieza de repuesto deba devolverse a HP, debe enviarla dentro de un período de tiempo definido, que suele ser de quince (15) días. En el material para el envío debe incluir, junto con la pieza defectuosa, la documentación asociada. En el caso de que no devuelva el producto defectuoso, 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. Si la autoreparación por el cliente se aplica a su situación, consulte la declaración específica del Producto de hardware de HP. También puede obtener información acerca de este servicio de garantía en el sitio Web de HP en www.hp.com/support.

Software

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.

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

En el caso de las cintas en blanco, consulte el siguiente sitio Web:

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

Transferencia de la garantía limitada a otro país

Dentro del programa de Garantía global limitada de HP, los productos pueden adquirirse en un país y transferirse a otro donde exista un servicio técnico de HP sin que 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 a otro. Asimismo, el tiempo de respuesta del servicio de garantía estándar está sujeto a cambios debido a la disponibilidad local de piezas. Es posible que se le solicite a un cliente que proporcione información específica sobre su producto de acuerdo con el proceso de notificación de la garantía global de HP antes de trasladar los productos. La información solicitada permite asegurar que HP está preparado para proporcionar el nivel de servicio de garantía requerido en el país de destino y que el producto está diseñado para funcionar en ese país. Cuando el producto se haya transferido a otro país, el usuario tendrá derecho a la misma garantía que si el producto se hubiera adquirido en el país al que se ha transferido.

Póngase en contacto con HP o un distribuidor autorizado de HP local, o consulte el sitio Web en:

www.hp.com/support para iniciar el proceso de notificación de la garantía global de HP antes de trasladar productos de HP a otro país.

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 la exportación emitidos por Estados Unidos u otros gobiernos.

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>.

Ponerse en 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 del World Wide Web en: <http://www.hp.com/support>
- Se pone en contacto con el distribuidor o el proveedor de servicio técnico autorizado de HP. Asegúrese de que dispone de la siguiente información antes de llamar a HP:
 - Número de serie del producto, y nombre y número del producto
 - Mensajes de error aplicables
 - Opciones de hardware instaladas
 - Sistema operativo
 - Hardware o software de otros fabricantes
 - Preguntas detalladas