



POLITICA DE GARANTIA Y SERVICIOS

Versión 2.2.1 (Español)

Válida para todos los modelos HARDATA.TV:

HARDATA PLAYOUT series, HARDATA SMART series,
HARDATA SMART FLOW series, HARDATA INGEST series,
HARDATA OFFICE series

INDICE DE CONTENIDO

SUGERENCIAS Y ADVERTENCIAS.....	1
1. INTRODUCCION	2
2. INFORMACION GENERAL DE LA GARANTIA	2
3. ALCANCE DE LA GARANTIA.....	2
4. PROCEDIMIENTO DE RETORNO DE MERCADERIA AUTORIZADO (RMA).....	3
5. EXTENSION DE LA GARANTIA	4
6. REPARACIONES FUERA DE LA GARANTIA.....	4
7. ENVIOS Y PAGOS.....	4
8. OTRAS INFORMACIONES UTILES	4
9. COMO OBTENER ASISTENCIA TECNICA	5
INFORMACION DE SOPORTE TECNICO	7

SUGERENCIAS Y ADVERTENCIAS



UNA SUGERENCIA es una nota aclaratoria, que provee información importante que le ayudará a utilizar mejor su sistema.



UNA ADVERTENCIA es una recomendación de precaución, que indica la posibilidad de ocasionar daños al sistema, o que se pueda producir la pérdida de datos, o bien indica un riesgo de daños materiales, lesiones personales, si no se siguen las instrucciones.

© COPYRIGHT

La información de este documento está sujeta a cambios sin previo aviso.

© 2016 - Hardata S.A. - Todos los derechos reservados.

La reproducción de este documento en cualquiera de sus formas, sin el permiso escrito de Hardata S.A. está estrictamente prohibida. Las marcas comerciales utilizadas en este texto son a modo referencial y no presuponen propiedad de las mismas. HARDATA, HARDATA.TV, los logotipos de HARDATA y HARDATA.TV, son marcas comerciales registradas de Hardata Corp.

La marca DELL, el logotipo de DELL y PowerEdge son marcas comerciales registradas de Dell Inc.

La marca Microsoft, el logotipo de Microsoft y Windows son marcas comerciales registradas de Microsoft Corp.

Otras marcas y nombres comerciales pueden utilizarse en este documento para referirse a las entidades de las marcas y nombres, o a sus productos. Hardata Corp. renuncia a cualquier derecho sobre las marcas y nombres comerciales que no sean los suyos.



1. INTRODUCCION

Muchas gracias por haber elegido los productos de la línea HARDATA.TV, que le ayudarán a administrar, programar y reproducir sus videos cómodamente y de manera eficaz.

HARDATA.TV es un completo sistema de ingesta, gestión, administración de contenidos y playout que le proporciona una plataforma segura, modular, flexible y escalable, a partir de la cual Ud. puede fácilmente gerenciar el acceso y el destino de sus contenidos.

Los equipos se entregan preinstalados y con la configuración inicial, de modo que usted puede desembalarlo, conectarlo y empezar a usarlo, sin tener que realizar complejas configuraciones. La operación es tan intuitiva que cualquiera puede hacerlo, y el mantenimiento del sistema se puede hacer en forma remota y sin interrumpir su operación.

2. INFORMACION GENERAL DE LA GARANTIA

Todos los equipos de HARDATA.TV se entregan con una configuración de hardware de alta disponibilidad para soportar el servicio ininterrumpido 7 x 24. Los equipos se proveen con dos fuentes de alimentación redundantes, intercambiables en caliente, y discos en configuración de RAID, que evita la pérdida de datos, frente a un posible fallo de alguno de los mismos.

Los discos también son hot swap, es decir que se pueden intercambiar en caliente sin apagar el equipo.



NOTA: Aún con las opciones de redundancia provistas, muchas veces puede no resultar suficiente para garantizar la continuidad de un servicio permanente, por lo que Hardata le ofrece distintas alternativas de arquitecturas de alta prestación y tolerancia frente a posibles fallos del sistema.

Este documento describe la Política de Servicios al Cliente y el alcance de la Garantía de los productos de la línea HARDATA.TV que rige en todos los países donde se comercializan.

HARDATA SOPORTE TECNICO:

USA: +1 (305) 423-7041, tech@hardata.com

ARGENTINA: + 54 (11) 4650-3110, soporte@hardata.com



ADVERTENCIA: Antes de ponerse en contacto con nuestros Servicios de Atención al Cliente, termine de leer atentamente este documento.

3. ALCANCE DE LA GARANTIA

Todos los productos de la línea Hardata.TV están garantizados contra los defectos de fabricación por el período de un año a partir de la fecha de su facturación, y se rigen por los siguientes términos y condiciones:

- 3.1. La garantía incluye la reparación o sustitución de equipos, o partes de los mismos, y la mano de obra especializada que puedan requerir dichas reparaciones.
- 3.2. Los equipos se entregan en fábrica bajo la modalidad Ex-Works, por lo tanto no cubre posibles daños ocasionados durante el transporte ni manipulación de los equipos para su instalación

- 3.3. Esta garantía tiene una vigencia de 365 días, que se cuentan a partir de la fecha de inicio de la misma. La fecha de inicio se fija como la fecha de facturación del producto, independientemente de que el equipo haya sido entregado o no.
- 3.4. Esta garantía excluye las partes que hayan sido modificadas o reparadas por personal no autorizado, o dañadas por el abuso, manejo inadecuado, suciedad, descargas eléctricas, o funcionamiento bajo condiciones de temperaturas extremas o inadecuadas.
- 3.5. Los envíos son responsabilidad del cliente, una vez que salen de nuestra fábrica. La mercadería solo será asegurada a petición del cliente, haciéndose cargo de los costos que implique.
- 3.6. Durante el primer año de la garantía el usuario no debe abrir el equipo por ninguna causa. La remoción de la etiqueta holográfica segura de garantía, que bloquea la pestaña de apertura de la cubierta superior del equipo, hará que se pierda la vigencia de la garantía (WARRANTY VOID IF REMOVED)).
- 3.7. HARDATA no asume ninguna responsabilidad por daños y perjuicios reales o consecuentes, la pérdida de beneficios, inconvenientes o cualquier otra pérdida debida a la falta de funcionamiento de los productos.
- 3.8. La única responsabilidad de HARDATA bajo esta garantía limitada será la reparación o sustitución de los productos o componentes defectuosos.
- 3.9. Los productos que se devuelven bajo los términos de esta garantía, deben ser enviados a HARDATA en Argentina, o al centro de servicios autorizado de otros países, que HARDATA indique, con los gastos de flete pre-pagados y en su embalaje original o equivalente..



SUGERENCIA: Durante la vigencia de la garantía, conserve en lugar seguro el embalaje original del equipo. Le facilitará el envío del mismo en caso de tener que efectuar una reparación.

4. PROCEDIMIENTO DE RETORNO DE MERCADERIA AUTORIZADO (RMA)

Antes de devolver cualquier producto para su sustitución o reparación, usted debe ponerse en contacto con el Departamento de Atención al Cliente de HARDATA, o con el Distribuidor Autorizado de su zona para obtener un Número de RMA.

En cualquiera de los casos cuando gestione un número de RMA, HARDATA le solicitará, el modelo y Número de Serie del Producto, el Service TAG de DELL y una descripción lo más detallada posible de la falla que presenta el producto.

Esta información la puede encontrar en el frente de su equipo, en una solapa extraíble, como se indica en la imagen.

También le serán solicitados los datos del propietario del producto (Nombre o Razón Social), y de un contacto técnico responsable con E-mail y número de teléfono.

El número de RMA debe estar claramente marcado en la parte exterior del embalaje del producto retornado.



Todos los productos devueltos, deberán ser enviados con los costos de flete pre-pagados.

5. EXTENSION DE LA GARANTIA

La garantía no se extiende, ni empieza de nuevo, como consecuencia de la reparaciones o cambios que se hubieran hecho durante ese primer año.

Si usted desea extender esta garantía, por un nuevo período, póngase en contacto con nuestro Servicio de Atención al Cliente de HARDATA, o con el Ejecutivo de Cuentas con el que haya realizado la operación de compra. HARDATA posee planes de garantía extendida de hasta tres años a costos muy razonables.

6. REPARACIONES FUERA DE LA GARANTIA

Vencidos los plazos de garantía acordados, las reparaciones o cambios de partes serán realizadas con cargo al cliente.

7. ENVIOS Y PAGOS

Todos los equipos reparados por garantía, o partes enviadas en reemplazo serán devueltas por envío con cargo al cliente.

Los envíos son responsabilidad del cliente, una vez que salen de nuestra fábrica. La mercadería solo será asegurada a petición del cliente, haciéndose cargo, de los costos que implique.

Todos los cargos de Servicios al Cliente deben ser abonados por adelantado. No hay excepciones.

En caso de reparaciones fuera de garantía, las partes serán presupuestadas antes de ser reemplazadas y el costo de la mano de obra es de u\$s 120.- por hora, con un mínimo a facturar de 2,5 horas.

8. OTRAS INFORMACIONES UTILES

- Antes de conectar el equipo, revise las instrucciones de seguridad de DELL® que vienen con el sistema.
- Desembale el equipo e identifique cada una de sus partes. Luego proceda a instalar el equipo siguiendo las instrucciones de la guía de montaje en rack de DELL® que acompaña al equipo.
- Si no va a montar el equipo en un rack normalizado, tenga cuidado al instalarlo, de no obstruir las rejillas de ventilación del mismo.
- Para la conexión de red, utilice cable UTP de Categoría 6a o superior, certificado según la norma EIT/TIA 568, a fin de garantizar la tasa de transferencia de la conexión a 1 Gbps.
- Para el suministro de energía del equipo, se recomienda utilizar una fuente de alimentación ininterrumpida (UPS), a fin de asegurar la continuidad del servicio, y garantizar la regulación adecuada de tensión y frecuencia, para proteger el equipo.
- Verifique que los cables de alimentación eléctrica, suministrados con el equipo, correspondan al tipo de ficha standard que se utiliza en su país. Los equipos entregados en USA, podrían ser provistos con cables cuyos conectores corresponden a las normas de ese país, y estos podrían ser diferentes a los recomendados por las reglamentaciones relacionadas con la seguridad eléctrica que rigen en su país.

Si tiene que reemplazar estos cables, tenga en cuenta que los mismos deben soportar el consumo de corriente eléctrica informado en el manual del equipo.

- No use adaptadores para las tomas de electricidad de su equipo. Pueden producir desconexiones accidentales o chispazos en la red eléctrica.
- Para asegurar los cables de alimentación, siga las instrucciones del manual del usuario de DELL®, utilizando los brackets autoajustables de la parte trasera de las fuentes de alimentación. Si el equipo se monta en un rack, use el brazo plegable y bandeja portacable que viene junto con las guías de montaje.
- Consulte la información sobre normativas y seguridad suministradas por DELL® con el sistema
- Las condiciones de la licencia de uso de la aplicación, pueden consultarse en la documentación del sistema incluida en los soportes multimedia que acompañan el sistema o en www.hardata.com.
- En la documentación de DELL® incluida en el embalaje del sistema, se describe cómo instalar el equipo en un rack.
- En el Manual del propietario del hardware suministrado por DELL® se proporciona información sobre las características del hardware.
- Este documento está disponible en línea en www.hardata.com Consulte si no hay disponibles nuevas versiones del mismo. Este documento puede tener modificaciones sin previo aviso.
- En los soportes multimedia suministrados con el sistema se incluyen documentación y herramientas para configurar y administrar el sistema.
- Para las actualizaciones del sistema y los componentes del sistema puede consultar en www.hardata.com o comunicarse con nuestro Servicio de Atención al Cliente

9. COMO OBTENER ASISTENCIA TECNICA



ADVERTENCIA: Nunca intente solucionar problemas del sistema, o instalar o sustituir componentes. La manipulación de los mismos por parte de personas inexpertas, pueden exponer a las mismas, a graves riesgos de daños materiales, lesiones o incluso la muerte.

SOPORTE TECNICO HARDATA:

USA: +1 (305) 423-7041, tech@hardata.com

ARGENTINA: + 54 (11) 4650-3110, soporte@hardata.com



IMPORTANTE: Para poder recibir soporte técnico mediante asistencia remota, es necesario que dirija el tráfico de los puertos 41881 y 3389 en su router de conexión a Internet, hacia la dirección IP local, asignada a su equipo Hardata.TV. Si usted no sabe cómo hacer esto, solicite asistencia a un técnico especializado para configurar esto adecuadamente, ya que de otro modo no podremos acceder a su equipo para darle soporte y actualizar componentes en forma remota.

Si no comprende alguno de los procedimientos descritos en este documento o en otros que acompañan el sistema, incluyendo los manuales o instructivos suministrados por DELL® con el equipo, póngase en contacto con el Servicio de Atención al Cliente de HARDATA o consulte en www.hardata.com

Muchas gracias por su compra, y por confiar en los productos de HARDATA.

El Staff de HARDATA.

INFORMACION DE SOPORTE TECNICO

Estimado usuario HARDATA.TV, no dude en ponerse en contacto con nosotros para solucionar cualquier inconveniente con el sistema. Por favor tenga la siguiente información a fin de agilizar los procesos de soporte técnico.

.....
SERIAL NUMBER

.....
DELL SERVER SERVICE TAG

INFORMACION DE CONTACTO DEL DISTRIBUIDOR

.....
NOMBRE

.....
NUMERO DE TELEFONO

.....
CORREO ELECTRONICO

INFORMACION DE CONTACTO DE HARDATA CORP.

USA: +1 (305) 423-7041 / SOUTH AMERICA: +54 (11) 4650-3110

.....
PHONE NUMBERS:

USA: support@hardata.com / SOUTH AMERICA: soporte@hardata.com

.....
EMAIL ADDRESS:

INFORMATION ADICIONAL

.....
.....
.....