

Storage Works Division (SWD)

全球性有限保固與技術支援

繁體中文

321708-KB4
2007 年 5 月

全球性有限保固與技術支援

此有限保固包含在此所指定於 2007 年 5 月 1 日之後購買的產品。

硬體有限保固

一般條款

本 HP 硬體有限保固授予貴客戶由製造商 HP 提供之明示有限保固權利。此外，貴客戶亦擁有當地相關法律或與 HP 簽訂之特殊書面合約規範下的其他法律權利。

HP 不承諾其他一切口頭或書面保固，並明確拒絕承認本有限保固中未規定之一切保固事項與條款。在美國以外的當地相關法律許可範圍內，HP 拒絕承認所有默示保證或條款，包括任何與可商用性、商用性品質及符合特定效用之默示保證與條款。而針對所有在美國境內發生的交易，任何商用性、品質滿意或符合特定效用之默示保證或條款，僅限於上述之明示保固期間生效。某些州或國家不允許限制默示保固之時間長短、或針對客戶產品的意外或巧合性損壞設下限制及排除。在上述的州或國家當中，本有限保固之部份排除或限制無效。

就澳洲及紐西蘭等地之消費交易，除法律許可之範圍外，本聲明所含有限保固條款並非本產品售予貴客戶之銷售行為適用強制法定權利之排除、限制或修訂條款，而為其附加條款。

除法律許可之範圍外，本聲明所含有限保固條款並非本產品售予貴客戶之銷售行為適用強制法定權利之排除、限制或修訂條款，而為其附加條款。

本有限保固適用於所有國家／地區，並得於 HP 或其授權服務提供者可提供相同產品機型號碼保固服務之任何國家／地區中執行之，此保固服務之執行係受本有限保固所訂條款拘束。

依 HP 全球有限保固計劃之規定，得於某一國家／地區購買產品後，將其轉移至另一 HP 有提供服務之國家／地區，HP 或其授權服務提供者可提供相同產品機型號碼保固服務之任何國家／地區中執行之，並得持續保固之效力。保固條款、服務之可獲性及服務回應時間可能因國家／地區而異。標準保固服務回應時間可能因當地零件之可獲性而有所變動。貴客戶之 HP 授權服務提供者將提供詳細資料。

HP 對轉移產品所致之可能關稅或稅賦，概不負責。產品之轉移可能屬美國或其他政府所訂輸出管制規定之涵蓋範圍。

本有限保固僅適用於 Hewlett-Packard Company、其全球子公司、關係企業、授權轉銷商或國家經銷商（於本有限保固中合稱“HP”）所出售或出租之附有本有限保固之 HP 品牌或 Compaq 品牌之硬體產品（於本有限保固中合稱「HP 硬體產品」）。「HP 硬體產品」一詞，僅指硬體元件與必要韌體。「HP 硬體產品」一詞，不含任何軟體應用程式或程式、非 HP 產品或非 HP 品牌之週邊設備。所有屬 HP 硬體產品外接裝置之非 HP 產品或非 HP 品牌週邊設備（如外接儲存子系統、顯示器、印表機及其他週邊設備）均以其「原樣」提供，不含 HP 保固。但非 HP 製造商及供應商或發行者，得將其本身之保固直接提供予貴客戶。

HP 保證貴客戶向 HP 購買或租賃之 HP 硬體產品，其材料或製造於正常情況下使用者，有限保固期間均無瑕疵。有限保固期間自向 HP 購買、租賃或 HP 完成安裝之日起算。貴客戶所持附有日期之銷售或交付收據應標明產品購買日或租賃日，作為購買日或租賃日之證明。貴客戶可能需要提供購買或租賃證明，始符合接受保固服務之條件。於有限保固期間內，倘貴客戶之 HP 硬體產品有修繕必要，貴客戶得依本文件中之條款享有硬體保固服務。

除非另有聲明以及當地法律許可範圍之外，新的 HP 硬體產品得以全新材料，或以全新材料及效能與可靠性等同於全新材料之已用過材料製成。HP 得以下列產品修繕或更換 HP 硬體產品：(a) 新產品或等同於欲修繕或更換之產品但可能已經用過的同級產品；或 (b) 等同於已停產原始產品之同級產品。更換零件之材料與製造，其無瑕疵保證為期九十日；用以安裝此等更換零件之該 HP 硬體產品其餘部分或安裝，看哪一個的有限保固期間較長而定。

有限保固期間，HP 可決定是否修繕或更換任何瑕疵元件。依本有限保固移除之一切元件零件或硬體產品皆屬 HP 之所有物。萬一貴客戶之 HP 硬體產品一再發生故障，HP 得自行決定為貴客戶提供 (a) HP 認定其與貴客戶之 HP 硬體產品相同或其效能等同於該產品之更換組件，或 (b) 退還貴客戶購買或租賃（較少利息）產品之款項，而非更換組件。此為貴客戶專屬之不良品補救方法。

排除

HP 不保證本產品之運作絕不中斷或絕無錯誤。貴客戶未依 HP 硬體產品適用指示而導致損害者，HP 對該損害概不負責。

本有限保固不適用於可擴充零件或消耗性零件，且不適用於序號已遭移除之任何產品，亦不適用於下列情況所致損毀：(a) 意外、誤用、濫用、污染、不當或不足之維修或校準或其他外因所致結果；(b) 未依隨同產品出貨之使用者文件所訂用法規範操作；(c) 使用非 HP 提供之軟體、介面、零件或補充品；(d) 場所準備或維護不當；(e) 病毒感染；(f) 運送過程中所生之損失或損害；(g) 經非 (i) HP、(ii) HP 授權服務提供者之其他人員修改或維修，亦或非經 (iii) 貴客戶自行安裝之 HP 或 HP 認可之零件（若貴客戶產品維修之所在國家／地區可提供此等零件）。

HP 對任何程式、資料或活動型儲存媒體之損害或滅失，概不負責。對 HP 於產品製造時所安裝之軟體以外之任何程式或資料，HP 概不負責其回復或重新安裝之情事。

HP 不為下列情況中發生的任何互通性或相容性問題負責：當使用的 (1) 產品、軟體或選購項目不為 HP 所支援；(2) 配置不為 HP 所支援；(3) 一個系統的其中零件被安裝在另外不同產品或機型的系統上。

專屬補救方法

在當地相關法律許可範圍內，此等條款係貴客戶與 HP 雙方當事人就貴客戶所購買或租賃之 HP 硬體產品所訂完整且專屬保固合約之內容。此等條款取代先前任何合約或任何與貴客戶購買或租賃 HP 硬體產品有關之陳述，包括 HP 促銷宣傳品中之陳述，或者，HP 或 HP 之代理商或員工向貴客戶提出之建議。經書面為之並經 HP 授權代表簽名，對本有限保固之條款所為任何變更始得生效。

賠償上限

若貴客戶之 HP 硬體產品無法如上列保證般運作，依本有限保固之規定，HP 之賠償上限明訂為不得超過貴客戶就購買該項產品所支付之價格，或不得超過任何硬體元件於正常使用情形下因故障所致修繕或更換之成本。

除前述內容所列以外，對產品或產品無法執行所致任何損害，包括任何利潤或節餘損失、業務中斷、資料遺失、利益損失、使用損失、任何商業或經濟的任何損失、或特殊損害、附帶損害或衍生性損害，HP 概不負責賠償。對第三人或貴客戶代替第三人所提出之任何賠償要求，HP 概不負責賠償。

不論係所致損害或依本有限保固規定或以民事侵權行為要求所提出之賠償要求（包括疏失以及應嚴格承擔之產品賠償責任）、合同要求或其他任何要求，本賠償上限均適用。任何人均不得拋棄或修訂本賠償上限。縱使貴客戶已告知 HP 或 HP 授權代表有可能發生任何此等損害，或甚至這些可能性可被合理地預見，本賠償上限仍維持其效力。但本賠償上限不適用於就個人傷害所提出之要求。

本有限保固提供貴客戶特定法定權利。貴客戶亦擁有各州／省或國家所訂其他不同權利。建議貴客戶查閱適用之州／省或國家法律，以充分判斷貴客戶之權利。

客戶責任

爲了讓 HP 能在有限保固期間提供最佳可能的支援及維修，您必須：

- 維持正確、適當的環境，並依隨附的指示使用「HP 硬體產品」。
- 檢驗配置、裝載最新的韌體、安裝軟體修補程式、執行 HP 診斷與公用程式，並於 HP 從事永久性的解決方案時，實行由 HP 所提供的暫時性程序或解決方法。
- 讓 HP 常駐於您的系統或特定系統與網路診斷並維持工具，以便於保固之進行（合稱爲「專門維修工具」）；「專門維修工具」係 HP 專屬。此外，您也必須：
 - 只在適用的保固期間、且在 HP 的允許下，方能使用「專門維修工具」
 - 安裝、維護並支援「專門維修工具」，包括任何所需的更新與修補程式
 - 在必要的情況下，透過 HP 許可的通訊線路提供遠端連接
 - 協助 HP 執行「專門維修工具」
 - 使用電子資料傳送能力，通知 HP 由軟體所辨識的事件
 - 在必要的情況下，購買 HP 指定的遠端連線硬體以進行系統診斷服務
 - 送回「專門維修工具」或在保固支援終止後允許 HP 將這些「專門維修工具」移除
 - 不得販賣、轉移、指派、抵押或以任何方法妨礙或傳播「專門維修工具」
- 在某些情況下，HP 可能需要將其他軟體（如驅動程式及代理程式）裝載在您的系統上，以利用這些支援的解決方案與能力。
- 在適當的時機，使用 HP 遠端支援解決方案。HP 強烈鼓勵您使用由 HP 所提供之可用的支援技術。若貴客戶不願採用可用之遠端支援功能，貴客戶可能因支援資源之需求增加而需支付額外成本。
- 透過電話與 HP 合作，以解決問題。前述方式可能包括執行例行診斷程序、安裝額外的軟體更新或修補程式、移除第三方選項及／或取代選項。
- 定期備份儲存在您硬碟或其他儲存裝置上的檔案、資料或程式，以預防可能的失效、更動或滅失等情況。在退回任何「HP 硬體產品」進行保固支援之前，請先備份您的檔案、資料與程式，並移除任何保密性、專屬或個人的資料。
- 在保固支援中，維持重組您不依賴「HP 硬體產品」之遺失或替代檔案、資料或程式之程序。
- 如果您在對 HP 員工或轉包商具潛在健康或安全危害的環境中使用「HP 硬體產品」，您必須通知 HP。HP 可能需要您在 HP 的監督下維護上述產品，並將保固服務延期，直到您補救上述危害爲止。
- 進行額外的的工作：如下列定義中的每一種保固服務，及任何其他爲了完善進行保固支持，HP 可能合理要求的行動。

硬體保固服務類型

以下列舉貴客戶所購買之「HP 硬體產品」可能適用的保固服務類型。如需更多詳細資料，請參閱「[有限保固期間](#)」一節。

客戶自行修繕

HP 產品設計包含許多「客戶自行修繕」(Customer Self Repair, CSR) 零件，以將修理時間降到最低並使進行無效零件更換時，擁有更大的彈性。如果在診斷期間，HP 判定可使用 CSR 零件完成修繕，HP 將會直接把該零件寄給您，以進行更換。CSR 零件分成兩種類型：

- 客戶有義務進行自行修繕的零件。如果您要求 HP 更換這些零件，您必須支付此服務之車馬及維修費成本。
- 客戶可選擇是否進行自行修繕的零件。這些零件也設計成可進行自行修繕。不過如果您要求 HP 為您更換這些零件，如果此類保固服務是為您的產品所設計，此服務可能不會另外向您收取費用。

基於可獲性及地理許可，CSR 零件會以「隔日（工作天）到達」的運送方式寄送給您。運送在地理環境許可並支付額外費用的情況下，也可進行同日或四小時運送。若需協助，請電洽 HP 技術支援中心，技術人員將透過電話為貴客戶提供協助。當不良零件必須被送回 HP 時，HP 會指定與更換 CSR 零件一起運送的材料。若需將不良零件送回 HP，貴客戶應於指定期間（通常為五日）內將不良零件送回 HP。不良零件應與隨附運送材料中之相關文件一起送回。若未送回不良零件，HP 得向貴客戶收取更換費用。若採客戶自行修繕方式，將由 HP 支付所有產品運送及零件送回之費用，並決定使用之快遞／貨運公司。

僅限零件保固服務

您的「HP 有限保固」可能包含僅限零件保固服務。如果是在僅限零件保固服務的情形下，HP 將免費提供更換零件。如果由 HP 進行修繕，您必須支付維修費與物流成本。

進階產品更換保固服務

您的「HP 有限保固」可能包含進階產品更換保固服務。在進階單位更換保固服務之條款下，如果 HP 診斷您所購買的「HP 硬體產品」為損毀，HP 將直接寄送替換產品給您。在收到替換產品時，您必須將損毀的產品用寄給您的替換產品包裝、於規定的時限內（通常是 5 日）退回給 HP。HP 將支付所有退回損毀產品給 HP 的運送與保險成本。若未送回不良產品，HP 得向貴客戶收取更換費用。

現場保固服務

您的「HP 有限保固」可能包含現場保固服務。在現場服務的條款下，HP 可依其自行判斷，決定瑕疵是否可以下列方式修繕：

- 遠端方式
- 使用 CSR 零件方式
- 於損毀產品之位置進行服務呼叫的方式

如果 HP 最終決定必須進行現場服務呼叫以修復瑕疵，該呼叫將會被安排在標準上班時間內，除非您所購買的「HP 硬體產品」另有明定。標準上班時間通常為週一至週五上午八點到下午五點，但可能因各地企業實務而異。若瑕疵產品所在位置並非位於一般服務區（通常為五十公里），回應時間可能加長，且可能需要支付額外費用。若需尋找最近之 HP 授權服務提供者，請造訪 HP 網站：www.hp.com/support。

若欲接受現場支援，貴客戶必須：

- 當 HP 在您所在地點提供保固服務時，您必須有一位代表在場
- 如果您在對 HP 員工或轉包商具潛在健康或安全危害的環境中使用「HP 硬體產品」，您必須通知 HP。
- 基於現場支援之合理安全需求，應就 HP 認定有利於提供即時支援之一切必要設施、資訊及系統，為 HP 提供充分、自由及安全之存取與使用之便利
- 確定一切製造商標籤（如序號）均位於適當位置，並可使用及辨認
- 依產品規格與支援配置維護環境

服務之升級

貴客戶可於當地購買 HP 為貴客戶之產品提供額外支援與服務涵蓋範圍。然而，某些支援及相關產品可能無法適用於所有國家／地區。如需服務升級之可獲性，以及這些服務升級成本之相關資訊，請參閱下列 HP 網址：
<http://www.hp.com/support>。

有限保固期間

HP 硬體產品有限保固期間係自購買日起算之載明且固定之期間。貴客戶銷售收據上之日期為購買日，但 HP 或貴客戶之轉銷商另有書面通知者不在此限。

產品	有限保固期間* 與 服務提供方法***	可獲性與回應時間**
HP StorageWorks <ul style="list-style-type: none"> EVA 3000 & 5000 磁碟陣列 	三年零件更換 三年維修費 三年現場維修 <i>EVA 產品包含安裝</i>	(每週七天、每天 24 小時) 4 小時遠端回應時間
HP StorageWorks <ul style="list-style-type: none"> EVA 4000, 6000 & 8000 磁碟陣列 EVA FC 磁碟模組 XP 磁碟陣列 	兩年零件更換 兩年維修費 兩年現場維修 <i>EVA & XP 產品包含安裝</i>	(每週七天、每天 24 小時) 4 小時遠端回應時間 (每週七天，每天 24 小時) 可獲性/緊急回應 XP 磁碟陣列
HP StorageWorks <ul style="list-style-type: none"> 磁碟子系統 DS2405 虛擬陣列 71xx & 74xx 	兩年零件更換 兩年維修費 兩年現場維修	(一般上班時間) 4 小時遠端回應時間
HP StorageWorks <ul style="list-style-type: none"> 參考資訊存儲系統 (RISS) 持續的資訊擷取解決方案 (CIC) 醫療封存解決方案 (MAS) FSE 階層儲存伺服器 FSE 階層儲存封存解決方案 	一年零件更換 一年維修費 一年現場維修	(一般上班時間) 4 小時遠端回應時間
HP StorageWorks <ul style="list-style-type: none"> HP Enterprise File Services WAN Accelerators DL380 磁帶陣列 5300 ProLiant 儲存伺服器 <ul style="list-style-type: none"> DL380 G4、DL580 G2、DL585、ML350 G4 與 ML370 G4 MSA 500 	三年零件更換 三年免維修費 三年現場維修	(一般上班時間) 下一個營業日回應
HP StorageWorks <ul style="list-style-type: none"> EMA 8000、12000 與 16000 MSA 1000/1500/1510i NAS 1200 系列、1500 系列、2000 系列、4000 系列、9000 系列、b2000、b3000 HP Enterprise File Services WAN Accelerators DL320 ProLiant 儲存伺服器 <ul style="list-style-type: none"> DL100 	三年零件更換 一年免維修費 一年現場維修	(一般上班時間) 下一個營業日回應
HP StorageWorks <ul style="list-style-type: none"> 纖維及基礎開關或指示器 VLS 6000 虛擬磁帶 磁碟子系統 DS2120 磁帶裝置：ESL-e、EML、MSL5000/6000 MSL8096 EVA4000 與 EVA4000 SAN – 初始啟動裝置套件 SVS200 700ux、1000ux、1100ux、1900ux、2300ux、3800ux 與 7100ux 選購盒 NAS - 500 系列、S1000 ProLiant 儲存伺服器 <ul style="list-style-type: none"> ML310,110 	一年零件更換 一年免維修費 一年現場維修 <i>1200mx 與 2200mx 產品包含安裝</i> <i>SVS200 產品包含安裝</i>	(一般上班時間) 下一個營業日回應
HP StorageWorks <ul style="list-style-type: none"> DLT、DLT VS、DDS、SDLT 與 LTO 磁碟 USB DAT 40, 72 Ultrium 448c Tape Blade SCSI DAT 24 主機匯流排 BUS 配接卡 (HBA) MSA20、30、50、60、70 與 SFS20 	三年零件更換 <i>遠端電話支援，加上在診斷測試中確認零件失效時之零件更換</i>	(一般上班時間) 下一個營業日回應 <i>進階零件/產品更換</i>

HP Storage Works <ul style="list-style-type: none"> • USB DAT 24 • VLS 1000、SSL1016、1/8 與 1/8 G2 磁帶自動載入器 • MSL2024 磁帶裝置 • 30ux 光學磁碟 • 網路介面卡 (NIC) • HP DAT 72x10 1U 磁帶自動載入器 • Ultra 320 雙通道 HBA • D2D Backup System 	一年零件更換 <i>遠端電話支援，加上在診 斷測試中確認零件失效時 之零件更換</i>	(一般上班時間) 下一個營業 日回應 <i>進階零件/產品 更換</i>
--	--	--

* 本表所列保固服務反映基本層次保固之供應項目。貴客戶之「HP 硬體產品」可能包含基本保固之強化型項目。如需現行保固資訊，請查閱產品規格，網址是 www.hp.com。

** 回應時間係根據當地標準營業日及上班時間。一切回應均自客戶來電時起算，直至 HP 約定雙方均可接受之支援執行時間或 HP 開始提供支援或遠端診斷為止，但另有規定者不在此限。回應時間係以商業合理情況為準。於某些國家/地區，以及依某些供應商限制規定，回應時間可能不盡相同。若貴客戶所在位置並非位於一般服務區，回應時間可能加長，且可能需要支付額外費用。請洽詢貴客戶當地 HP 服務組織，瞭解貴客戶所在地之回應時間可獲性。

*** 遠端解決方案與「客戶自行修繕」(Customer Self Repair, CSR) 可在所選的元件上取得；請參閱產品文件以取得詳細資料。

軟體有限保固

HP 不就軟體產品提供保固，包括 HP 預先安裝之任何軟體產品或作業系統，但適用之軟體使用者授權或程式授權合約中提供者，當地法律另行規定者，包含任何軟體產品、免費軟體（如下所定義）或由 HP 預先安裝之作業系統均不在此限，且以「原樣」提供，HP 拒絕承認所有默示保證或條款，包括任何與可商用性、商用性品質及符合特定效用之默示保證與條款。部分州/管轄地區不容許限制默示保證之有效期間，或不容許排除或限制消費者產品之附帶損害或衍生性損害。於此等地區，本有限保固之部份排除或限制無效。除前述內容所列以外，對產品或產品無法執行所致任何損害，包括任何利潤或節餘損失、業務中斷、資料遺失、利益損失、使用損失、任何商業或經濟的任何損失、或特殊損害、附帶損害或衍生性損害，HP 概不負責賠償。縱使貴客戶已告知 HP 或 HP 授權代表有可能發生任何此等損害，或甚至這些可能性可被合理地預見，本賠償上限仍維持其效力。部分州/管轄地區不容許限制默示保證之有效期間，或不容許排除或限制消費者產品之附帶損害或衍生性損害。於此等地區，本有限保固之部份排除或限制無效。

對 HP 以 HP 品牌名稱所散佈之軟體，HP 之唯一保固義務均規定於該軟體提供之適用使用者授權或程式授權合約中。若 HP 用以散佈軟體之抽取式媒體，其材料與製造於購買後九十日內經證實確有瑕疵，貴客戶之唯一補救方式係將該抽取式媒體送回 HP 更換。若為空白磁帶抽取式媒體，請參考下列網站：

<http://h20000.www2.hp.com/bizsupport/TechSupport/Document.jsp?objectID=lpg50101>

洽詢非 HP 製造商或供應商以取得其保固支援，係屬貴客戶之責任。

免費軟體作業系統與應用程式

HP 不提供支援給由第三方公眾授權之軟體，包含作業系統或應用程式（「免費軟體」）。免費軟體之「HP 硬體產品」支援由「免費軟體」之廠商提供。請參閱隨附於您的「HP 硬體產品」中之「免費軟體」作業系統或其他「免費軟體」應用程式支援聲明。

起始設定之支援

自購買日起算的 90 天內，可得到由 HP 所提供之電子或電話式的起始設定支援。相關線上資源與電話支援，請參閱〈[洽詢 HP](#)〉。

支援包括：

- 回覆貴客戶之安裝問題（如何做、入門步驟與先決條件）。
- 設置與配置軟體，以及「HP 硬體產品」隨附或支援的選購項目（如何做與入門步驟）。
- 解譯系統錯誤訊息
- 隔離系統問題
- 取得支援套件資訊或更新，或「HP 硬體產品」所隨附軟體之更新

支援不包含下列協助：

- 產生或診斷由使用者產生之程式或原始程式
- 非 HP 產品之安裝
- 系統最佳化、自行設定與網路配置

洽詢 HP

若貴客戶產品於有限保固期間內故障，且產品文件中之建議亦無法解決問題，貴客戶可透過下列方式以取得支援：

- 透過下列全球資訊網取得最接近貴客戶的 HP 支援提供者（網址：<http://www.hp.com/support>）
- 洽詢最接近貴客戶之 HP 服務提供者，且務必於電洽 HP 之前，事先備妥下列資訊：
 - 產品序號、機型名稱及型號
 - 適用之錯誤訊息
 - 附加之選購品
 - 作業系統
 - 協力廠商硬體或軟體
 - 詳細問題