

# HP StorageWorks Division (SWD) 全球性有限保固與技術支援

繁體中文

321708-KB9

2008 年 11 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 2008 年 11 月 17 日之後購買的產品。

此全球性有限保固和技術支援聲明提供的重要資訊關於 HP 產品明示之有限保固的性質和範圍，同時包含 HP 義務的特定宣告和限制，這些說明會明顯影響貴客戶的權利。因此，強烈建議貴客戶在開始使用 HP 產品之前，仔細地閱讀此全球性的有限保固和技術支援聲明。使用 HP 產品即視為接受此全球性有限保固和技術支援聲明所述的各項條款與條件。

## 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 不承諾其他一切書面或口頭提出的明確保固或條件，並明確拒絕承認本有限保固中未規定之一切保固與條件。在美國以外的管轄地區當地相關法律許可範圍內，HP 拒絕承認所有默示的保固或條件，包括任何與適銷性、商用性品質及符合特定用途之默示保固與條件。而針對所有在美國境內發生的交易，任何適銷性、品質滿意或符合特定用途之默示保固或條件，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，或針對客戶產品的附帶損害或衍生性損害設下限限制及排除。在上述的州或國家當中，本有限保固的部份排除或限制可能不適用於貴客戶。

就澳洲及紐西蘭等地之消費者交易，除法律許可之範圍外，本聲明所有限保固條款並非本產品授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，本聲明所有限保固條款並非本產品授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型號保固服務之任何國家/地區中執行，此保固服務之執行係受本有限保固所訂條款與條件拘束。

依 HP 全球性有限保固方劃之規定，得於某一國家/地區購買產品後，將其轉移至另一個國家/地區，HP 或其授權服務提供者可針對該國家/地區，提供相同產品型號的保固服務，並得持續保固之效力。保固條款、服務可用性及其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的供應狀況而有所不同。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由 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」）與此有限保固銷售或向其租賃之 HP 品牌和 Compaq 品牌的硬體產品（於本有限保固中合稱「HP 硬體產品」）。「HP 硬體產品」一詞，僅限硬體元件與所需軟體。「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（如外接式儲存系統、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與條件，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。替換零件無材料上或製作上的瑕疵之保固時間為九十 (90) 天，或者是其所替換或安裝至「HP 硬體產品」剩餘的「有限保固期間」，兩者以較長者為準。

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 選定其與 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。

### 排除條款

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或可消耗的零件，而且不會延伸到序號已移除之任何產品，或因下列原因而損壞或出現瑕疵之任何產品 (a) 因意外、誤用、濫用、污損、不適合或不恰當的維護或校準或其他外部原因；(b) 在產品隨附之使用者文件中所說的使用參數之外操作；(c) 非 HP 所提供之軟體、介面、零件或耗材；(d) 不當的地點準備或維護；(e) 病

毒感染；(f) 搬運過程中遺失或受損；或 (g) 由非下列人員進行修改或服務 (i) HP、(ii) HP 授權服務供應商，或 (iii) 自行安裝 HP 認可的零件（如果 貴客戶的產品適用於服務的國家或地區）。

對於任何程式、資料或可移式儲存媒體的損壞或遺失，HP 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。

對於下列情況可能引起的互相操作性或相容性問題，HP 概不負責：(1) 使用非 HP 支援的產品、軟體或選購配件；(2) 使用非 HP 支援的配置；(3) 將適用於某個系統的零件安裝到不同廠牌或機型的其他系統中。

## 專屬補救方法

在當地相關法律許可範圍內，此等條款與條件係貴客戶與 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。此等條款與條件優先於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。除非以書面方式並經 HP 授權代表簽名，對本有限保固之條件所進行的任何變更始得生效。

## 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。對協力廠商或貴客戶代替協力廠商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）、合約聲明或其他任何要求，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，或甚至可合理地預見這些可能性，本賠償上限仍維持其效力。然而本責任限制並不適用於個人傷害的索賠。

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

為了讓 HP 能在有限保固期間提供最佳可能的支援及維修，貴客戶必須：

- 維持正確、適當的環境，並依隨附的指示使用「HP 硬體產品」。
- 確認配置、載入最新的韌體、安裝軟體修補程式、執行 HP 診斷與公用程式，以及當 HP 致力於永久性解決方案之時，使用 HP 所提供的臨時處理程序或解決方法。
- 允許 HP 將特定系統和網路診斷與維護工具保留在 貴客戶的系統或網站上，以簡化保固支援的效能（合稱為「專門維修工具」）；「專門維修工具」為 HP 獨家專有的財產。此外，貴客戶也必須：
  - 只在適用的保固期間，且在 HP 的允許下，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遠端診斷服務
  - 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）載入到貴客戶的系統上，以利用這些支援解決方案與能力。
- 在適當的時機，使用 HP 遠端支援解決方案。HP 強烈鼓勵 貴用戶使用由 HP 所提供之可用支援技術。若貴客戶選擇不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、移除協力廠商選購配件及/或取代選購配件。
- 定期備份儲存在貴客戶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、更動或遺失等情況。在退回任何「HP 硬體產品」進行保固支援之前，請先備份貴客戶的檔案、資料與程式，並移除任何機密性、專屬或個人的資料。
- 在保固支援下，維持重建與「HP 硬體產品」無關之遺失或替代檔案、資料或程式之程序。
- 如果貴客戶在對 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」，請通知 HP。HP 可能需要 貴客戶在 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為止。
- 進行額外的的工作：如下列定義中的每一種保固服務，及為了完美進行保固支援，HP 可能合理要求的任何其他行動。

## 硬體保固服務類型

以下列舉可能適用貴客戶所購買之「HP 硬體產品」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。

### 客戶自行修復

HP 產品設計包含許多「客戶自行修繕」(Customer Self Repair, CSR) 零件，以便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 會直接將該零件寄給您，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。如果貴客戶要求 HP 更換這些零件，必須支付此服務之車馬費及維修費。
- 客戶可選擇是否進行自行修繕的零件。這些零件也設計成客戶可進行自行修繕。不過，當貴客戶要求 HP 為您更換這些零件時，如果此類保固服務是為您的產品所指定，此服務可能不會另外向貴客戶收取費用。

基於可用性及地理許可，CSR 零件會以「隔日（工作天）到達」的運送方式寄送給貴客戶。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。不論損壞的零件是否必須退回，HP 皆會在與 CSR 替換零件一起運送的材料中註明。若需將損壞的零件送回 HP，貴客戶應於指定期間（通常為五個工作天）內將損壞的零件送回 HP。損壞的零件應與隨附運送材料中之相關文件一起退還。若未退還損壞的零件，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。

為了貴客戶的方便，HP 提供適用於貴客戶產品之 CSR 零件的快速參考表。如需詳細資料，請參閱 <http://www.hp.com/go/csraparts>。

### 僅限零件保固服務

貴客戶的「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，貴客戶必須支付維修費與物流成本。

### 進階產品更換保固服務

貴客戶的「HP 有限保固」可能包含進階產品更換保固服務。在進階產品更換保固服務之條款下，如果 HP 診斷貴客戶所購買的「HP 硬體產品」為損毀，HP 將直接寄送替換產品給貴客戶。在收到替換產品時，貴客戶必須將損毀的產品用寄給貴客戶的替換產品包裝，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。若未送回損毀產品，HP 得向貴客戶收取更換費用。

### 現場保固服務

貴客戶的「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
- 藉由從損壞零件的位置撥打服務電話

如果 HP 最終決定必須現場撥打服務電話以修復瑕疵，該電話將會被安排在標準上班時間內（除非貴客戶所購買的「HP 硬體產品」另有明定）。標準辦公時間一般是週一至週五的上午八點到下午五點，但會配合當地實際上班時間而有所不同。若損壞產品所在位置並非位於一般服務區（通常為五十公里），回應時間可能會加長，且可能需要支付額外費用。若要尋找最近的 HP 授權服務供應商，請參閱 HP 網站：<http://www.hp.com/support>。

欲接受現場支援，貴客戶必須：

- 當 HP 在貴客戶所在地點提供保固服務時，必須有一位代表在場
- 如果貴客戶在對 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」，請通知 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不適用於所有國家/地區。如需服務升級的供應狀況，以及這些服務升級成本的相關資訊，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。

表 1 磁碟儲存系統

產品	有限保固期間 <sup>1</sup> ，以及產品運送方法 <sup>2, 3</sup>	可用性與回應時限 <sup>4</sup>
Ai0400 All-in-One 儲存系統	三年零件更換 一年免維修費 一年現場維修	正常營業時間 下一營業日回應
Ai0600、Ai01200、Ai0SB600c All-in-One 儲存系統	三年零件更換 三年免維修費 三年現場維修	正常營業時間 下一營業日回應
磁碟子系統 DS2120	一年零件更換 一年免維修費 一年現場維修	正常營業時間 下一營業日回應
磁碟子系統 DS2405	兩年零件更換 兩年免維修費 兩年現場維修	正常營業時間 4 小時遠端回應時間
磁碟系統 DS2500	兩年零件更換 兩年免維修費 兩年現場維修	(每週七天、每天 24 小時) 4 小時遠端回應時間
HP StorageWorks 企業檔案服務叢集式閘道	三年零件更換 三年免維修費 三年現場維修	正常營業時間 下一營業日回應 <sup>5</sup>
HP StorageWorks 企業虛擬陣列檔案服務	兩年零件更換 兩年免維修費 兩年現場維修	硬體 (每週七天、每天 24 小時) 4 小時遠端回應時間 <sup>5</sup>
EVA 3000、5000 磁碟陣列 <sup>6</sup>	三年零件更換 三年免維修費 三年現場維修	(每週七天、每天 24 小時) 4 小時遠端回應時間

產品	有限保固期間 <sup>1</sup> , 以及產品運送方法 <sup>2, 3</sup>	可用性與回應時限 <sup>4</sup>
EVA 4000、6000、8000、4100、6100、8100 磁碟陣列 <sup>6</sup>	兩年零件更換 兩年免維修費 兩年現場維修	(每週七天、每天 24 小時) 4 小時遠端回應時間
EVA4000 與 EVA4000 SAN — 初始啟動裝置套件	一年零件更換 一年免維修費 一年現場維修	正常營業時間 下一營業日回應
EVA 4400 磁碟陣列	兩年零件更換 兩年免維修費 兩年現場維修	正常營業時間 下一營業日回應
EVA FC 磁碟機模組 <sup>6</sup>	兩年零件更換 兩年免維修費 兩年現場維修	(每週七天、每天 24 小時) 4 小時遠端回應時間
HP Extreme Data Storage 91000	三年零件更換 一年免維修費 一年現場維修	正常營業時間 下一營業日回應 <sup>5</sup>
MSA20、30、50、60、70、SFS20 <sup>7</sup>	三年零件更換 <sup>8</sup>	正常營業時間 下一營業日回應
MSA500	三年零件更換 三年免維修費 三年現場維修	正常營業時間 下一營業日回應
MSA1000、1500、1510i	三年零件更換 一年免維修費 一年現場維修	正常營業時間 下一營業日回應
MSA2000 <sup>7</sup>	三年零件更換 <sup>8</sup>	正常營業時間 下一營業日回應
NAS – 500 系列、S1000	一年零件更換 一年免維修費 一年現場維修	正常營業時間 下一營業日回應
Proliant 儲存伺服器 DL320S、1200s、1500s、2000s、4000s、9000s、b2000、b3000	三年零件更換 一年免維修費 一年現場維修	正常營業時間 下一營業日回應
Proliant 儲存伺服器 DL580 G2、DL585、ML350 G4、ML350 G5、ML370 G4、DL380 G4、DL380 G5、DL380G5 DPSS	三年零件更換 三年免維修費 三年現場維修	正常營業時間 下一營業日回應
Proliant 儲存伺服器 DL100 G1、DL100 G2、DL100 G2 DPSS、ML310、ML110、ML310G3 DPSS、DL160、DL185	一年零件更換 一年免維修費 一年現場維修	正常營業時間 下一營業日回應
RDX160、RDX320 內部和外接可抽換式磁碟備份系統 <sup>7, 9</sup> RDX 媒體	一年零件更換 <sup>5</sup>	正常營業時間 下一營業日回應
HP StorageWorks SAN 虛擬服務平台 (SVSP)	兩年零件更換 兩年免維修費 兩年現場維修	(每週七天、每天 24 小時) 4 小時遠端回應時間

產品	有限保固期間 <sup>1</sup> , 以及產品運送方法 <sup>2, 3</sup>	可用性與回應時限 <sup>4</sup>
SVS200 <sup>10</sup>	一年零件更換 一年免維修費 一年現場維修	正常營業時間 下一營業日回應
虛擬陣列 71xx、74xx	兩年零件更換 兩年免維修費 兩年現場維修	正常營業時間 4 小時遠端回應時間
XP 磁碟陣列 <sup>6</sup>	兩年零件更換 兩年免維修費 兩年現場維修	(每週七天, 每天 24 小時) 可用性/緊急回應 XP 磁碟陣列

<sup>1</sup>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增強型項目。如需最新的保固資訊, 請查閱產品規格, 網址為: [www.hp.com](http://www.hp.com)。

<sup>2</sup>遠端解決與客戶自行修繕 (CSR) 適用於多種產品, 而且對於特定的元件, 可能是強制性的。如需 CSR 元件的詳細資料, 請參閱產品文件或造訪 <http://www.hp.com/go/csrrparts>。

<sup>3</sup>不論安裝 ATA 和 SATA 硬碟的系統保固期間多長, ATA 和 SATA 硬碟的保固期間最長為一 (1) 年。

<sup>4</sup>回應時間是以當地標準工作日及工作時間為基準。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, 以瞭解貴客戶所在地之回應時間可行性。

<sup>5</sup>有關本產品搭售之服務的詳細資訊, 請洽詢您的銷售代表。

<sup>6</sup>許多 EVA 和 XP 產品包含安裝。有關詳細資訊, 請洽詢您的銷售代表。

<sup>7</sup>進階零件/產品更換

<sup>8</sup>遠端電話支援, 以及在診斷測試中確認零件失效時之零件更換

<sup>9</sup>HP 伺服器內嵌的儲存帶產品不適用於與伺服器同級的保固支援條款與細則 (例如, 不包含現場支援)。

<sup>10</sup>SVS200 產品可能包含安裝。有關詳細資訊, 請洽詢您的銷售代表。

**表 2 儲存網路產品**

產品	有限保固期間 <sup>1</sup> , 以及產品運送方法 <sup>2</sup>	可用性與回應時限 <sup>3</sup>
纖線及基礎開關或指示器	一年零件更換 一年免維修費 一年現場維修	正常營業時間 下一營業日回應
主機匯流排配接卡 (HBA) <sup>4</sup>	三年零件更換 <sup>5</sup>	正常營業時間 下一營業日回應
網路介面卡 (NIC) <sup>4</sup>	一年零件更換 <sup>5</sup>	正常營業時間 下一營業日回應
Ultra 320 雙通道 HBA <sup>4</sup>	一年零件更換 <sup>5</sup>	正常營業時間 下一營業日回應

<sup>1</sup>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增強型項目。如需最新的保固資訊, 請查閱產品規格, 網址為: [www.hp.com](http://www.hp.com)。

<sup>2</sup>遠端解決與客戶自行修繕 (CSR) 適用於多種產品, 而且對於特定的元件, 可能是強制性的。如需 CSR 元件的詳細資料, 請參閱產品文件或造訪 <http://www.hp.com/go/csrrparts>。

<sup>3</sup>回應時間是以當地標準工作日及工作時間為基準。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, 以瞭解貴客戶所在地之回應時間可行性。

<sup>4</sup>進階零件/產品更換

<sup>5</sup>遠端電話支援, 以及在診斷測試中確認零件失效時之零件更換

**表 3 磁帶和虛擬磁帶產品**

產品	有限保固期間 <sup>1</sup> , 以及產品運送方法 <sup>2</sup>	可用性與回應時限 <sup>3</sup>
1/8 和 1/8 G2 磁帶自動載入器 <sup>4</sup>	一年零件更換 <sup>5</sup>	正常營業時間 下一營業日回應
D2D 備份系統 110、120、130、2503i (iSCSI) <sup>4, 6</sup>	一年零件更換 <sup>5</sup>	正常營業時間 下一營業日回應

產品	有限保固期間 <sup>1</sup> , 以及產品運送方法 <sup>2</sup>	可用性與回應時限 <sup>3</sup>
D2D 4000i/fc 系列備份系統 <sup>6</sup>	一年零件更換 一年免維修費 一年現場維修	正常營業時間 下一營業日回應
DAT 24 SCSI <sup>4, 7</sup>	三年零件更換 <sup>5</sup>	正常營業時間 下一營業日回應
DAT 24 USB <sup>4, 7</sup>	一年零件更換 <sup>5</sup>	正常營業時間 下一營業日回應
DAT 40、72 與 160 磁帶機 <sup>4, 7</sup>	三年零件更換 <sup>5</sup>	正常營業時間 下一營業日回應
DAT 72x10 1U 磁帶自動載入器 <sup>4</sup>	一年零件更換 <sup>5</sup>	正常營業時間 下一營業日回應
DLT、VS、DDS、SDLT 與 LTO/Ultrium 磁帶機 <sup>4, 7</sup>	三年零件更換 <sup>5</sup>	正常營業時間 下一營業日回應
MSL2024、MSL4048 磁帶櫃 <sup>4</sup>	一年零件更換 <sup>5</sup>	正常營業時間 下一營業日回應
MSL8096 磁帶櫃	一年零件更換 一年免維修費 一年現場維修	正常營業時間 下一營業日回應
SKM 金鑰管理硬體裝置 <sup>4</sup>	一年零件更換 <sup>5</sup>	正常營業時間 下一營業日回應
磁帶陣列 5300 <sup>4, 7</sup>	三年零件更換 <sup>5</sup> 三年免維修費 三年現場維修	正常營業時間 下一營業日回應
磁帶櫃：ESL-e、EML、MSL6000	一年零件更換 一年免維修費 一年現場維修	正常營業時間 下一營業日回應
Ultrium 磁帶刀鋒 <sup>4, 7</sup>	三年零件更換 <sup>5</sup>	正常營業時間 下一營業日回應
VLS 3xx/12xxx 系列虛擬磁帶櫃 EVA 閘道	一年零件更換 一年免維修費 一年現場維修	正常營業時間 下一營業日回應
VLS 1000i <sup>4</sup>	一年零件更換 <sup>5</sup>	正常營業時間 下一營業日回應
VLS 6xxx/9xxx 系列虛擬磁帶櫃	一年零件更換 一年免維修費 一年現場維修	正常營業時間 下一營業日回應

<sup>1</sup>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增強型項目。如需最新的保固資訊，請查閱產品規格，網址為：[www.hp.com](http://www.hp.com)。

<sup>2</sup>遠端解決與客戶自行修繕 (CSR) 適用於多種產品，而且對於特定的元件，可能是強制性的。如需 CSR 元件的詳細資料，請參閱產品文件或造訪 <http://www.hp.com/go/csrrparts>。

<sup>3</sup>回應時間是以當地標準工作日及工作時間為基準。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，以瞭解貴客戶所在地之回應時間可行性。

<sup>4</sup>進階零件/產品更換

<sup>5</sup>遠端電話支援，以及在診斷測試中確認零件失效時之零件更換

<sup>6</sup>若 HP StorageWorks 磁帶機連接至 D2D 備份系統，其擁有個別保固。請參閱本文件中的磁帶機型號，取得有關磁帶機保固的詳細資料。

<sup>7</sup>HP 伺服器內嵌的儲存帶產品不適用於與伺服器同級的保固支援條款與細則（例如，不包含現場支援）。



## 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固或條件，包括任何與適銷性、商用性品質及符合特定用途之默示保固、責任或條件。部分州/管轄地區不容許限制默示保固之有效期間，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，或甚至可合理地預見這些可能性，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固之有效期間，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=1pg50101>

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 對於協力廠商公開授權之軟體，包含作業系統或應用程式（「免費軟體」），不提供任何支援。免費軟體之「HP 硬體產品」支援由「免費軟體」之廠商提供。請參閱隨附於貴客戶的「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。如需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）。
- 安裝與配置軟體，以及「HP 硬體產品」隨附或支援的選購配件（如何做與入門步驟）。
- 解譯系統錯誤訊息
- 隔離系統問題
- 取得與「HP 硬體產品」一起購買或供應的軟體支援套件資訊或更新。

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碼
- 非 HP 產品之安裝
- 系統最佳化、自訂與網路配置

## 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 支援提供者，且務必於電洽 HP 之前，事先備妥下列資訊：
  - 產品序號、機型名稱與型號
  - 適用之錯誤訊息
  - 外加的選購配件
  - 作業系統

- 協力廠商硬體或軟體
- 詳細問題