

HP ProLiant、IA-32 伺服器和選購配件

全球有限保固與技術支援

370967-023

2005 年 2 月 14 日

硬體有限保固

一般條款

本 HP 硬體有限保固賦予顧客您 HP 製造商提供的有限保固權利。請至 HP 的網站參閱有限保固應得權益的完整說明。此外，依照適用的當地法律或與 HP 特別訂定的書面合約，您也擁有其他法律權利。

除了本有限保固明確提出的條款之外，HP 不作任何明示或暗示的保固或提供任何條款，包括任何購買的暗示性保固以及特殊目的合適性。HP 明確否認本有限保固中未載明的保固和條款。任何可能受到法律約束的暗示性保固，均受限於有限保固的保固期。有些國家/地區禁止限制暗示性擔保的期限，或是排除、限制消費產品偶發、或衍生的損害。在這些國家/地區，本有限保固的排除或限制可能就不適用貴用戶。

除了法律許可的範圍之外，本聲明所載的有限保固條款，對您購買本產品的所適用法定權利，並不加以抵觸、限制或修改，而是附加到這些強制性法定權利。

本有限保固在任何國家/地區都適用，各地的 HP 或其授權服務供應商提供保固服務時，應根據本有限保固所提出的條款來施行。然而，可獲得的保固服務以及回應時間在每個國家/地區都有可能不同，視購買產品所在國家/地區的註冊要求。如果有此需要，請向 HP 授權服務供應商洽詢詳情。

本有限保固僅適用於 Hewlett-Packard 公司或其全球子公司、相關企業、授權經銷商或國家/地區的代理商（在本有限保固中統稱為「HP」）所出售或出租的 HP 或 Compaq 品牌的硬體產品（在本有限保固中統稱為「HP 硬體產品」），且附有本有限保固的產品。「HP 硬體產品」一詞限定於硬體組件以及必備的軟體。「HP 硬體產品」一詞不包括任何應用軟體或程式、非 HP 產品或非 HP 品牌的週邊設備。所有非 HP 產品或 HP 硬體產品外接的非 HP 品牌週邊設備（例如外接的儲存子系統、顯示器、印表機和其他週邊設備）僅以「現況」提供，不包括 HP 的擔保聲明。不過，非 HP 的廠商、供應商或出版商可能會直接提供您他們自己的保固服務。

HP 保證費用向 HP 所購買或租用的 HP 硬體產品，在有限保固期間內正常使用下，不會有材料或工程上的瑕疵。有限保固期間自購買或租用 HP 產品之日，或是 HP 完成安裝之日起開始計算。發票或送貨收據上有顯示購買或租用產品的日期，可作為購買或租用日期的憑證。您可能需要出示購買或租用憑證，才能獲得保固服務。萬一您的 HP 產品需要維修，您有權利在有限保固期限內，根據此有限保固的條款享用保固服務。

除非另有聲明，且在當地法律許可範圍內，新的 HP 硬體產品可能採用全新的材質，或是在效能上和可靠性上與新品相同的新舊混合材質所製造而成。HP 在維修或更換 HP 硬體產品時，可能會採用 (a) 全新或效能與可靠性與新品相同的產品或零件，或 (b) 與停產的原產品相當的產品。更換零件的材料和製品保固期限為九十 (90) 天，或是採用所更換或安裝的 HP 硬體產品之有擔保期限剩餘天數，選擇保固期限較長者。

在有限保固期間，HP 有權自行判斷維修或更換任何瑕疵的組件。根據本有限保固所所有拆卸下來的零件或硬體產品，將為 HP 產權所有。在您的 HP 硬體產品不斷故障的情況下，HP 有權自行判斷，可能會 (a) 提供一個在效能上與您的 HP 硬體產品相同或相當的替換裝置，或者 (b) 以購買或租賃的金額（租用部分會酌收利息）退款給您，而不作更換。這是針對瑕疵產品能得到的唯一補償方法。

排除條款

HP 不保證本產品的運作會無間斷或零錯誤。若您未依照下列 HP 硬體產品的指示而造成損失，HP 概不負責。

本有限保固不適用於可擴充的或消耗性零件，且不提供給序號已遭移除或毀損的產品，或因下列因素造成受損或有瑕疵的產品：(a) 因為意外、誤用、濫用、污染、不當的維護或校準，或其他外在因素所造成；(b) 採用隨產品附贈的使用者文件範圍之外的使用參數來操作產品；(c) 使用 HP 以外的廠商提供的軟體、介面零件或用品；(d) 使用地點或維護不當；(e) 感染電腦病毒；(f) 運送途中遺失或毀損；(g) 不是由 (i) HP、(ii) HP 所授權的服務供應商進行改造或服務，或 (iii) 用戶自行安裝的可更換 HP 零件或在您的國家/區域可取得的 HP 認可的零件。

您應該定期備份儲存在硬碟機或其他儲存裝置的資料，預防可能的故障、竄改或資料遺失。在將產品送修前，請先確定已做好備份資料並移除所有機密、專利或個人資料。對任何程式、資料或抽換式儲存媒體的損壞或遺失，HP 概不負責。除了產品製造時由 HP 安裝的軟體之外，對於其他程式或資料的還原或重新安裝，HP 概不負責。

唯一的補償方式

在適用的法律範圍內，對於您已購買或租賃的 HP 硬體產品，這些條款構成您與 HP 之間完整而唯一的保證同意書。這些條款優先於任何先前您購買或租賃 HP 硬體產品所伴隨的同意書或代表權，包括售貨文件中所載代表權或 HP、HP 代理商或 HP 員工給您的建議。除非獲得 HP 授權代理商的書面簽署同意，否則本有限保固中任何條款的更改均視為無效。

義務的限制

根據本有限保固，如果您的 HP 硬體在正常情況下使用，卻未能如以上所保證的運作，而需要維修或更換硬體組件，HP 最大的義務就是要減少您在產品、維修或任何硬體組件更換的成本。

除了以上所述，產品本身或因產品無法操作所造成的任何損壞，包括利益損失，或特殊、偶發的或衍生的損毀，HP 概不負責。協力廠商所做的聲明或是您為協力廠商所做的聲明，HP 亦不負責。

根據本有限保固，不管是在發生損失，或者作為侵權聲明（包括疏忽和嚴密的產品義務）、合約聲明或其他聲明時，本義務限制均適用之。任何人都不得放棄或修改本義務限制。即使您已經通知 HP 或 HP 授權代理商可能造成的傷害，本義務限制依然具有效力。然而本義務限制並不適用於個人傷害聲明。

本有限保固賦予您特定法律權利。您可能具有其他的權利，因國家/地區的不同而異。建議您先諮詢所在國家/地區的法律，以獲得權利的完整判定。

有限保固期限

HP 硬體產品的有限保固期限已指明且固定時間，自購買日起開始計算。發票上的日期即是購買日期，除非 HP 或您的經銷商以書面向您另行通知日期變更。發票日期即為購買日期，除非 HP 或您的經銷商以書面通知您日期變更，才會有所不同。

表 1：ProLiant 與 IA-32 伺服器產品

產品名稱	有限保固期限和服務辦法 ¹	回應時間 ²
HP 伺服器 tc2120	1 年零件更換 ³ 和到府維修	次工作日
ProLiant BL e-Class 刀鋒型伺服器 ⁴	1 年零件更換	次工作日
ProLiant BL e-Class 刀鋒伺服器機櫃、互連托盤	3 年零件更換和到府維修	次工作日
ProLiant BL30p、BL35p 刀鋒伺服器	第 1 年：零件更換和到府維修 第 2 年到第 3 年：僅零件更換	零件：1 到 5 個工作日 到府維修：次工作日
ProLiant BL p-Class 刀鋒伺服器*、（包括 BL30p、BL35p）、刀鋒伺服器機櫃、互連套件、電源機箱、電源配線以及診斷站。	3 年零件更換和到府維修	次工作日
ProLiant CL380 封裝叢集 ⁵	3 年零件更換和到府維修	次工作日
ProLiant DL140 伺服器	1 年零件更換	1 到 5 個工作日 ⁶
ProLiant DL145 伺服器	1 年零件更換	1 到 5 個工作日
ProLiant DL320* 伺服器	第 1 年：零件更換和到府維修 第 2 年到第 3 年：僅零件更換	零件：1 到 5 個工作日 到府維修：次工作日
ProLiant ML110 伺服器	1 年零件更換和到府維修	次工作日
ProLiant ML150 伺服器	第 1 年：零件更換和到府維修 第 2 年到第 3 年：僅零件更換	零件：1 到 5 個工作日 到府維修：次工作日
ProLiant ML310 伺服器	1 年零件更換和到府維修	次工作日
ProLiant ML330 G2、G3 伺服器	1 年零件更換和到府維修	次工作日
所有其他 ProLiant 機型*	3 年零件更換和到府維修	次工作日

¹ 此表中所指示的保固服務反應基本保固內容。您的 HP 硬體產品可能包括加強的基本保固；如需目前的保固資訊，請與就近的 HP 銷售辦公室連絡。

² **HP 為小心起見，可能會決定提供到府保固服務，但這並不是必要的，將依個案來決定。對任何必要的 Bios 和韌體升級，HP 會提供電話支援；不過 HP 到府服務保固內容不含這類升級服務。** 回應時間會根據當地的標準工作日和工作時間而定。除非特別提到，否則所有回應會從顧客來電之日起開始計算，直到 HP 訂定雙方同意的支援時間，或 HP 開始提供支援或遠端診斷服務。次個工作日保固服務是依據商業上合理的效益而定。在某些國家/地區以及在特定的供應商限制下，回應時間可能會有所不同。如果您所在的區域是在平常的服務區之外，回應時間可能會更長或是可能會有額外的費用。請聯絡您當地的 HP 服務中心以獲得您所在地區的回應時間。

³ HP 零件保固僅包括瑕疵零件的免費更換（包含運送成本）。

⁴ ProLiant BL e-Class 刀鋒伺服器不採用刀鋒伺服器機櫃的保固內容。

⁵ 其他的 ProLiant 叢集各有其不同的組件保固內容。

⁶ 零件的目標回應時間是一到五個工作日。

* 無論安裝 ATA 和 SATA 硬碟的任何系統都有保固期限，這些硬碟的最長保固期間為一 (1) 年。

表 2：ProLiant 與 IA-32 伺服器選購配件¹

產品名稱	有限保固期限和運送服務辦法 ²	回應時間 ³
電池	1 年零件更換 ⁴	1 到 5 個工作日 ⁵
纜線	1 年零件更換	1 到 5 個工作日
磁碟機/光碟機框架	3 年零件更換	1 到 5 個工作日
硬碟機 (ATA, SATA) ⁶	1 年零件更換	1 到 5 個工作日
硬碟機 (SCSI)	3 年零件更換	1 到 5 個工作日
主機匯流排介面卡	3 年零件更換	1 到 5 個工作日
記憶體	1 年零件更換	1 到 5 個工作日
網路介面卡 (NIC)	1 年零件更換	1 到 5 個工作日
光碟機	3 年零件更換	1 到 5 個工作日
電源保護和管理	第 1 年：零件更換和到府維修 第 2 年到第 3 年：僅零件更換	零件：1 到 5 個工作日 到府維修：次工作日
處理器	3 年零件更換	1 到 5 個工作日
機架和機架配件	3 年零件更換	1 到 5 個工作日
遠端內視燈第二版機板	1 年零件更換	1 到 5 個工作日
智慧型矩陣分享式儲存器	3 年零件更換 3 年到府維修 3 年維修	次工作日
儲存器矩陣控制器	3 年零件更換	1 到 5 個工作日

¹表 2 說明內容僅含 ProLiant 與 IA-32 伺服器選購配件產品。至於其他的 HP 產品的保固條款詳列於該產品的有限保固中。

²此表中所指示的保固服務反應基本保固內容。您的 HP 硬體產品可能包括加強的基本保固；如需目前的保固資訊，請與就近的 HP 銷售辦公室連絡。

³HP 為小心起見，可能會決定提供到府保固服務，但這並不是必要的，將依個案來決定。對任何必要的 Bios 和韌體升級，HP 會提供電話支援；不過 HP 到府服務保固內容不含這類升級服務。回應時間會根據當地的標準工作日和工作時間而定。除非特別提到，否則所有回應會從顧客來電之日起開始計算，直到 HP 訂定雙方同意的支援時間，或 HP 開始提供支援或遠端診斷服務。次個工作日保固服務是依據商業上合理的效益而定。在某些國家/地區以及在特定的供應廠商限制下，回應時間可能會有所不同。如果您所在的區域是在平常的服務區之外，回應時間可能會更長或是可能有額外的費用。請聯絡您當地的 HP 服務中心以獲得您所在地區的回應時間。

⁴HP 零件保固內容僅包括瑕疵零件的免費更換。

⁵零件的目標回應時間是一到五個工作日。

⁶無論安裝這些配件的任何系統保固時間長短，這些硬碟的最長保固期限為一 (1) 年。

表 3：軟體產品

產品名稱	技術支援	回應時間 ¹
HP 品牌的軟體	90 天軟體電話支援	標準上班時間
由 HP 安裝或向 HP 購買的協力廠商品牌的軟體	90 天軟體電話支援	標準上班時間
軟體傳送媒體 ²	90 天瑕疵媒體更換服務	5 個工作日 ³

¹回應時間會根據當地的標準工作日和工作時間而定。除非特別提到，否則所有回應會從顧客來電之日起開始計算，直到 HP 訂定雙方同意的支援時間，或 HP 開始提供支援或遠端診斷服務。在某些國家/地區以及在特定的供應廠商限制下，回應時間可能會有所不同。如果您所在的區域是在平常的服務區之外，回應時間可能會更長或是可能會有額外的費用。請聯絡您當地的 HP 服務中心以獲得您所在地區的回應時間。

²軟體傳送媒體：用來傳送 HP 品牌軟體或由 HP 安裝或向 HP 購買的其他廠商品牌的軟體之材料（如光碟、磁片或磁帶）。

³更換媒體的回應時間是依據商業上合理的效益而定。

保固服務的種類

爲了讓 HP 能夠在有限保固期間盡可能提供最好的支援和服務，HP 會指示您驗證組態、裝載最新的韌體、安裝軟體修補程式、適用時得執行 HP 診斷測試或使用 HP 遠端支援解決方案。

HP 強力推薦您接受或採用 HP 提供的可用技術支援。如果您決定不採用這些可用的遠端支援功能，您可能會因爲對日益增加的支援資源需求而增加額外成本。以下所列的保固支援服務的類型，可能適用於您所購買的 HP 硬體產品。

到府保固服務

HP 有限保固服務可能包含一年到府硬體維修服務。HP 在標準上班時間提供到府服務。標準上班時間一般是星期一到星期五上午八點到下午五點，但會依當地的實際上班時間而定。如果您所在的區域是在平常的服務區之外（一般爲 50 公里），回應時間可能會更長或是可能會有額外的費用。若要尋找距離最近的 HP 授權服務供應商，請至 HP 的網站 <http://www.hp.com/support>。

HP 可能會依據判斷，決定是否需要提供到府保固服務。例如，在很多個案裡，您必須根據 HP 提供的指示和文件，使用「顧客自行維修」(CSR) 的零件來自行更換。您也必須透過電話，與 HP 合作解決問題。這包括執行定期的診斷程序、安裝軟體更新程式或修補程式、移除其他廠商的選購和/或替代配件。若需要到府支援，您必須：(a) 在 HP 到府提供保固服務時派代表在場；(b) 告知 HP 產品是否正在有可能危及 HP 服務人員或外包人員健康和安全的環境使用；(c) 遵照合理的安全性需求，讓 HP 充分、自由及安全的存取及使用所有 HP 需要的設施、資訊及系統，以便 HP 提供適時的支援；(d) 確保所有製造商的標籤（例如序號）保留原狀、易於讀取；(e) 維持符合產品規格和支援的配置的環境。

如果您需要 HP 代表人員處理所有組件的更換，支付額外的費用即可取得升等的支援。

進階裝置更換保固服務

您的 HP 有限保固服務含有進階裝置更換保固服務。根據進階裝置更換保固服務的條款，如果裝置經過診斷爲瑕疵品，HP 將會直接遞送更換的產品給您。您一旦收到更換的裝置，必須將瑕疵品裝進更換裝置的包裝，在指定的期限內（通常是 15 天）退還給 HP。HP 將會負擔所有退還瑕疵品的運送及保險費用。若未退還瑕疵品，HP 將會要求您支付更換裝置的費用。

將有限保固服務轉移到其他國家/地區

根據 HP 全球有限保固計畫，在某個國家/地區購買的產品，轉移到 HP 有提供保固服務的另一個國家/地區時，保固仍然有效。保固條款、可提供的服務、以及服務回應時間在每個國家/地區都可能不同。另外，標準保固服務回應時間視當地零件取得的狀況而變動。依照 HP 全球保固通知的程序，在移動產品之前，客戶可能被要求先提供產品的特定資訊。所要求的資訊可確保 HP 在目的國家/地區來準備提供所需求的保固服務層次，並確保產品是針對該國家/地區所設計。當產品轉移到另一個國家/地區時，將視同在該國家/地區購買，可獲得相同的保固服務。

將 HP 產品轉移到另一個國家/地區之前，請先聯絡 HP、當地的 HP 授權經銷商或到參考網站 www.hp.com/support，以開始進行全球保固通知程序。

HP 不負責因產品轉移而可能產生的任何關稅。轉移本產品可能會受到美國或其他國家/地區所制定的出口管制。

服務升級

HP 為您在當地購買的產品提供額外的支援和服務。然而，某些支援和相關產品可能無法在所有國家/地區取得。若要瞭解這些服務升級的內容以及費用的資訊，請參考 HP 網站 <http://www.hp.com/support>。

選購配件和軟體的有限保固

大部分 HP 品牌選購配件（HP 選購配件）的有限保固條款，等同適用於 HP 選購配件的有限保固條款，會隨附於 HP 選購配件的包裝裡。如果您的 HP 選購配件已經安裝在 HP 硬體產品中，HP 可提供的保固服務期限會比照隨附在 HP 選購配件的保固文件中所指定的期限（HP 選購配件有限保固期限），或比照安裝了 HP 選購配件的 HP 硬體產品的剩餘保固期限，並選擇時間較長者，但是從 HP 選購配件的購買日算起，不得超過三年。HP 選購配件有限保固期限是自向 HP 或 HP 授權代理商購買日開始計算。您手中標註日期的銷售或送貨收據會列出 HP 選購配件的購買日，即是您的保固起始日期。請參考您的 HP 選購配件有限保固以取得詳細資訊。非 HP 選購產品僅以「現況」提供。不過，非 HP 的廠商、供應商或出版商可能會直接提供您保固服務。

除了適用的最終使用者授權或程式授權同意書中所載，或者在當地法律之下所提供，軟體產品（包括任何由 HP 所預先安裝的軟體產品或作業系統）僅以「現況」提供。

有關以 HP 品牌為名所發行的軟體，HP 僅需負的保固責任，會列在隨附於該軟體的適用的最終使用者授權或程式授權合約中。自購買日起九十 (90) 天內，如果在裝有 HP 所銷售的軟體的抽換式媒體，證明為有材料上或工程上的瑕疵，您的唯一補償是將其退回 HP 要求更換。如需空白抽換式磁帶媒體，請參閱以下的網站：<http://h20000.www2.hp.com/bizsupport/TechSupport/Document.jsp?objectID=lpg50101>

向非 HP 製造商或供應商洽詢保固服務是您的義務。

軟體技術支援

自購買日起九十天 (90) 之內，只要透過多種聯絡管道（包括電子媒體和電話），即可向 HP 取得 HP 軟體、HP 預先安裝的其他廠商的軟體，以及向 HP 購買的其他廠商的軟體的技術支援。詳見「聯絡 HP」以獲得線上資源與電話支援。如有任何例外，將明示於在您的「最終使用者授權合約」(End User License Agreement, EULA)。

軟體技術支援包含下列各種協助：

- 回答您的安裝問題（如何安裝、第一次安裝的步驟和必要條件）
- 安裝並設定軟體（如何安裝和第一次安裝的步驟）。**不包括**系統最佳化、自定配置與網路組態設定。
- 說明系統錯誤訊息
- 區分系統問題與軟體使用上的問題
- 取得支援套件資訊或更新版

軟體技術支援「不」包括的協助如下：

- 產生或診斷使用者產生的程式或原始碼
- 安裝非 HP 產品

聯絡 HP

僅供 HP server tc2120 使用：

- 如需線上技術支援，請參考 <http://www.hp.com/support/tc2120>。

HP ProLiant 產品與選購配件：

- 如需線上支援資源，請參考 www.hp.com 網站，然後選取「**Support and Drivers（支援與驅動程式）**」。輸入產品名稱或選取產品類別。在產品技術支援頁面，您可找到有關產品的資訊，並從多種自助資源中選擇。選取 **warranty information（保固資訊）**，即可：
 - 查詢 [warranty expiration dates](#) 伺服器 and 選購配件的資料。
 - 閱讀保固相關文件。
 - 您可在 [services upgrades](#) 找到相關資訊。
- 技術支援的全球通行電話號碼可在下列網站中獲得 <http://welcome.hp.com/country/us/eng/wwcontact.html>。
- 在打電話之前，請先確定您已經備妥了下列資訊：
 - 產品序號、機型名稱以及機型編號
 - 出現的錯誤訊息
 - 外加的選購配件
 - 作業系統
 - 其他廠商的硬體或軟體
 - 詳細的問題
 - 購買和/或所有證明

© 2004, 2005 Hewlett-Packard Development Company, L.P.