

שרתים ומוצרים אופציונליים של HP ProLiant ו-X86

אחריות כללית מוגבלת ותמיכה טכנית

392512-030

26 במרץ, 2007

אחריות מוגבלת לרכיבי חומרה

תנאים כלליים

כתב אחריות מוגבלת זה לרכיבי חומרה של HP מעניק לך, הלקוח, אחריות מפורשת מוגבלת מחברת HP, היצרן. בנוסף, ייתכן שיהיו לך זכויות משפטיות נוספות לפי החוק המקומי או הסכם בכתב עם חברת HP.

חברת HP לא תישא באחריות נוספת כלשהי, בכתב או בעל-פה, וכן לא תחול על HP אחריות כלשהי שאינה מצוינת במפורש בכתב אחריות זה. בהתאם למידה המרבית המותרת על-פי החוק המקומי של סמכויות שיפוט מחוץ לארצות הברית, HP מסירה בזאת כל אחריות או תנאים מובלעים, כולל כל אחריות או תנאים מובלעים לסחירות, לאיכות סחירה ולהתאמה למטרה מסוימת. עבור כל העסקאות המתבצעות בארצות הברית, כל אחריות או תנאים מובלעים לסחירות, לאיכות מספקת ולהתאמה למטרה מסוימת תהיה מוגבלת למשך תקופת האחריות המפורשת שנקבעה לעיל. מדינות או ארצות מסוימות אינן מכירות במגבלות זמן על תקופת האחריות המשתמעת או בחריגות או במגבלות הכרוכות בנזקים נסיבתיים או נזקי עקיפין למוצרי צריכה. במדינות אלה, ייתכן כי חריגות או מגבלות המצוינות בכתב האחריות לא יחולו עליך.

תנאי האחריות המוגבלת הכלולים בהצהרה זו, להוציא אלה המותרים על פי חוק, לא ישתנו, יוגבלו או יותאמו, אך הם מהווים תוספת לזכויות הבעלות שמכוח מכירת מוצר זה.

אחריות מוגבלת זו חלה בכל הארצות וניתנת לאכיפה בכל ארץ או אזור שבהם HP או ספקי שירות מורשים מטעמה מספקים שירות אחריות עבור אותו מספר דגם של המוצר, בכפוף לתנאים המוגדרים בכתב אחריות מוגבלת זה.

במסגרת תוכנית האחריות הכללית המוגבלת של HP, ניתן לרכוש מוצרים בארץ אחת או באזור אחד ולהעבירם לארץ או אזור אחרים, שבהם HP או ספקי השירות המורשים שלה מספקים שירות אחריות עבור אותו מספר דגם של המוצר, ללא פגיעה בתנאי האחריות. תנאי האחריות, זמינות השירות וזמני התגובה של השירות עשויים להשתנות מארץ/אזור לארץ/אזור. זמן התגובה של שירות האחריות הסטנדרטי יהיה כפוף לשינויים לאור זמינותם של חלקים באותה ארץ. ספק השירות המורשה של HP יכול לספק לך פרטים.

HP אינה אחראית למסי מס או מסים אחרים שעשויים לחול בעת העברת המוצרים. העברת המוצרים תתבצע בהתאם לתקנות הייצוא, כפי שפורסמו בארצות הברית או בארצות אחרות.

כתב אחריות זה יחול על מוצרי חומרה הנושאים את שם המותג של HP וקומפאק (להלן "מוצרי HP") שנמכרו או הוחכרו מחברת Hewlett-Packard, סניפיה ברחבי העולם, ספקיה, משווקים מורשים מטעמה או מפיצים אזוריים (להלן "HP"), בצירוף לכתב אחריות זה. המונח "מוצר חומרה של HP" מוגבל לרכיבי חומרה ולקושחה נדרשת. המונח "מוצר חומרה של HP" אינו כולל יישומי תוכנה או תוכניות, מוצרים שאינם של HP, או ציוד היקפי שאינו נושא את שם המותג של HP. כל המוצרים שאינם של HP או ציוד היקפי שאינו נושא את שם המותג של HP, המתחבר בצורה חיצונית למוצר חומרה של HP, כגון מערכות משנה חיצוניות המשמשות לאחסון, מסכים, מדפסות והתקנים היקפיים אחרים, מסופקים "כפי שהם" ו-HP אינה נושאת באחריות עליהם. עם זאת, ייתכן שיצרנים, ספקים או מוציאים לאור שאינם HP יספקו לך ישירות כתבי אחריות משלהם.

חברת HP תהיה אחראית לכך, שבמוצרי החומרה שנרכשו או נכרו מ-HP או מספק מורשה של HP לא יתגלו פגמים, הן בחומרים והן בעבודה, כל זמן שיעשה שימוש תקין במוצר במהלך תקופת האחריות. תקופת האחריות המוגבלת מתחילה בתאריך הרכישה או החכירה מ-HP, או בתאריך השלמת ההתקנה על-ידי HP. שטר מכר או תעודת משלוח, הנושאים את תאריך רכישת המוצר או החכרתו, ישמשו כהוכחה לתאריך הרכישה או ההחכרה של המוצר. ייתכן שתידרש לספק הוכחה לרכישה או להחכרה כתנאי לקבלת שירות במסגרת האחריות. אם ידרש תיקון למוצר חומרה של HP שבידך במהלך תקופת האחריות, תהיה זכאי לקבלת שירות לחומרה בהתאם לתנאי מסמך זה.

אלא אם צוין אחרת, ובהתאם למותר על פי חוק, מוצרי חומרה חדשים של HP ניתנים לייצור מחומרים חדשים או מחומרים חדשים ומשומשים שהם שווי ערך לחדשים מבחינת הביצועים והאמינות. HP רשאית לתקן או להחליף את מוצרי החומרה של HP (א) במוצרים או חלקים חדשים או משומשים, שביצועיהם ואמינותם שקולים לאלה של מוצרים או חלקים חדשים, או (ב) במוצרים שווי ערך למוצר המקורי שייצורו הופסק. מובטח בזאת כי חלקים חלופיים יהיו ללא פגמים בחומרים או בעבודה למשך תשעים (90) יום או למשך יתרת תקופת האחריות המוגבלת של מוצר החומרה של HP שאותו הם מחליפים או שבו הם הותקנו, הארוך מבין השניים.

במשך תקופת האחריות חברת HP תתקן או תחליף, על-פי שיקול דעתה, רכיבים פגומים. כל חלקי החומרה שישלחו במסגרת האחריות יהפכו להיות רכוש הבלעדי של חברת HP. במקרה הבלתי סביר שהתקלה במוצר HP תחזור על עצמה, תוכל HP, על פי שיקול דעתה, לבחור לספק לך (א) פריט חלופי, לפי בחירתה של HP, שביצועיו זהים או שווי ערך לאלה של מוצר החומרה של HP שברשותך, או (ב) להעניק לך החזר כספי של דמי הרכישה או ההחכרה (בניכוי ריבית) במקום לספק פריט חלופי. זהו הפיצוי היחיד שתקבל על מוצרים פגומים.

מגבלות

חברת HP לא תישא באחריות לפעולת המוצר ללא הפסקות או תקלות. חברת HP לא תישא באחריות לנזקים שייגרמו כתוצאה מאי מילוי ההוראות המיועדות למוצר החומרה של HP.

אחריות מוגבלת זו לא תחול על פריטים מתכלים או על מוצר שהוסר ממנו המספר הסידורי או על מוצר שניזוק או נפגם (א) בעקבות תאונה, שימוש בלתי הולם, חבלה או גורמים חיצוניים אחרים; (ב) כתוצאה מהפעלה בניגוד לתנאי השימוש שצוינו בתיעוד הנלווה למוצר; (ג) כתוצאה משימוש ברכיבי תוכנה, ממשק או חלקים אחרים שלא סופקו על-ידי HP; (ד) כתוצאה מפעולות הכנה או תחזוקה לא נאותות; (ה) כתוצאה מפגיעת וירוסים; (ו) כתוצאה מאובדן או נזקים בהעברה; או (ז) כתוצאה מהכנסת שינויים או ביצוע פעולות שירות על-ידי גורם אחר שאינו (1) נציג HP, (2) ספק שירות מורשה של HP או (3) התקנה עצמית שלך של חלקים המאושרים על-ידי HP אם הם זמינים בארץ או באזור שבהם ניתן השירות.

חברת HP לא תישא בכל אחריות שהיא לנזק או לאובדן של תוכניות, נתונים או אמצעי אחסון שליפים. חברת HP לא תישא בכל אחריות שהיא לשחזור או להתקנה חוזרת של תוכניות או נתונים, להוציא התוכנות שהותקנו על-ידי HP.

HP אינה אחראית לבעיות ביכולת עבודה משותפת או לבעיות תאימות שעלולות להתעורר כאשר (1) נעשה שימוש במוצרים, בתוכנות או ברכיבים אופציונליים שאינם נתמכים על-ידי HP; (2) נעשה שימוש בתצורות שאינן נתמכות על-ידי HP; (3) חלקים המיועדים למערכת מסוימת מותקנים במערכת אחרת או במוצר או בדגם אחר.

פיצוי

בהתאם למידה המרבית המותרת בחוק, תנאים והתניות אלה הם הסכם האחריות המלא בינך לבין חברת HP לגבי מוצר HP שרכשת או החכרת. תנאי ההסכם יבטלו הסכמים קודמים או הכרזות קודמות, כולל הכרזות בחומרים השיווקיים של HP ועצות שנמסרו לך על-ידי HP, נציג של HP או עובד HP במסגרת הרכישה או ההחכרה של מוצר החומרה של HP. שינויים שיערכו בכתב אחריות מוגבלת זה לא יהיו בתוקף, אלא אם כן הם יערכו בכתב ויישאו חתימה של נציג מורשה של HP.

הגבלת חבות

אם פעולתו של מוצר החומרה של HP שברשותך אינה תקינה בהתאם להתחייבות המפורטת לעיל, הפיצוי המרבי שתוכל חברת HP להעניק במסגרת כתב אחריות זה מוגבל במפורש לדמי הרכישה או ההחכרה של המוצר, או לעלות התיקון או ההחלפה של רכיבי החומרה, שיתגלו ליקויים בפעולתם בתנאי שימוש תקינים, הנמוך מביין השניים.

להוציא האמור לעיל, לא תחול על HP אחריות על נזקים כלשהם שייגרמו על-ידי המוצר או על כשל בביצועי המוצר, כולל אובדן רווחים או חסכונות, הפרעה לפעילות עסקית, אובדן נתונים, אובדן הכנסה, הפסקת שימוש או כל אובדן מסחרי או כלכלי אחר מכל סוג שהוא, או לנזקים מיוחדים, מקריים או נסיבתיים. חברת HP לא תישא בכל אחריות שהיא לתביעות שיוגשו על-ידי צד שלישי או שיוגשו על-ידיך כנגד צד שלישי.

מגבלות אלה על התחייבויותיה של HP יחולו במקרה של בקשת פיצויים או הגשת תביעה במסגרת כתב אחריות זה בנושא תביעת נזיקין (כולל רשלנות והתחייבות להפעלת המוצר), תביעה חוזית או כל תביעה אחרת. לא יחול ויתור על הגבלת חבות זו ולא יערכו בה שינויים על-ידי כל גורם שהוא. מגבלות האחריות יהיו בתוקף גם אם מסרת ל-HP או לנציג מוסמך של HP הודעה בדבר האפשרות לנזקים מסוג זה או אם אפשרות זו הייתה צפויה מראש במידה סבירה. עם זאת, הגבלת חבות זו לא תחול על תביעות בגין פגיעה אישית.

כתב אחריות מוגבלת זה מעניק לך זכויות משפטיות מיוחדות. ייתכן שתהיה בעל זכויות נוספות, העשויות להשתנות מארץ לארץ. מומלץ לעיין בחוקי המדינה שבה אתה נמצא כדי לקבוע בוודאות מהן זכויותיך.

אחריות מוגבלת לרכיבים אופציונליים

התנאים וההתניות במסגרת האחריות המוגבלת של רוב הרכיבים האופציונליים הנושאים את שם המותג של HP (רכיבים אופציונליים של HP) מוגדרים במסגרת האחריות המוגבלת החלה על הרכיבים האופציונליים של HP, ומצורפים לחבילות המוצרים האופציונליים של HP. אם הרכיב האופציונלי של HP מותקן במוצר חומרה של HP, עשויה לספק שירות אחריות במשך התקופה שצוינה במסמכי האחריות (תקופת אחריות מוגבלת עבור רכיב אופציונלי של HP) המצורפים לרכיבים אופציונליים של HP, או במשך תקופת האחריות שנותרה למוצר החומרה של HP שבו מותקן הרכיב האופציונלי של HP, הארוכה מבין השתיים, אלא אם צוין אחרת בסעיף **תקופת אחריות מוגבלת**. בכל המקרים, תקופת האחריות של הרכיב האופציונלי של HP לא תחרוג משלוש (3) שנים מתאריך רכישת הרכיב האופציונלי של HP. תקופת האחריות המוגבלת לרכיב אופציונלי של HP מתחילה מתאריך רכישת הרכיב האופציונלי מחברת HP או ממשווק מורשה של HP. שטר מכר או תעודת משלוח, הנושאים את תאריך רכישת הרכיב האופציונלי של HP, ישמשו לציון תאריך תחילת תקופת האחריות. לפרטים נוספים, עיין באחריות המוגבלת המצורפת לרכיב האופציונלי של HP. רכיבים אופציונליים שאינם מתוצרת HP מסופקים "כפי שהם". עם זאת, ייתכן שיצרנים וספקים שאינם HP יספקו לך ישירות כתבי אחריות משלהם.

תחומי האחריות החלים על הלקוח

כדי לאפשר ל-HP לספק את התמיכה והשירות הטובים ביותר שניתן במהלך תקופת האחריות המוגבלת, אתה נדרש:

- לשמור על סביבת עבודה מתאימה והולמת, ולהשתמש במוצר החומרה של HP בהתאם להוראות שסופקו.
- לוודא תצורות, לטעון קושחה עדכנית, להתקין תיקוני תוכנות, להפעיל כלי אבחון וכלי שירות של HP ולהטמיע הליכים זמניים או דרכים לעקיפת הבעיה באופן זמני, שסופקו על-ידי HP, עד ש-HP תספק פתרונות קבועים.
- לאפשר ל-HP להתקין במערכות או באתרים שלך כלים מסוימים לאבחון מערכות ורשתות ולאחזקתם, כדי לשפר את ביצועי התמיכה הניתנת במסגרת האחריות (להלן "כלי שירות בבעלות HP"); כלי השירות בבעלות HP הם רכושם הבלעדי של חברת HP. בנוסף, יהיה עליך:
 - להשתמש בכלי השירות בבעלות HP רק בתקופת האחריות הרלוונטית, ורק כפי שהותר על-ידי HP
 - להתקין, לתחזק ולתמוך בכלי השירות שבבעלות HP, כולל עדכונים ותיקונים דרושים
 - לספק קישוריות מרחוק באמצעות קו תקשורת מאושר על-ידי HP, אם קישורית כזו נדרשת
 - לסייע ל-HP בהפעלת כלי השירות בבעלות HP
 - להשתמש ביכולות להעברת נתונים אלקטרונית כדי לדווח ל-HP על אירועים שזוהו על-ידי התוכנה
 - לרכוש חומרה לחיבור מרחוק שצוינה על-ידי HP עבור מערכות עם שירות אבחון מרחוק, אם נדרש
 - להחזיר את כלי השירות שנמצאים בבעלות HP או לאפשר ל-HP להסיר את כלי השירות שבבעלותה עם סיום תקופת התמיכה במסגרת האחריות
 - להימנע ממכירה, העברה, הקצאה, התחייבות, או למסור או להעביר את כלי השירות שבבעלות HP בכל דרך אחרת
- במקרים אחדים, HP עשויה לדרוש התקנה של תוכנות נוספות, כגון דרייברים וסוכנים במערכת כדי לנצל את היתרונות של פתרונות ויכולות תמיכה אלה.
- להשתמש בפתרונות התמיכה מרחוק של HP כאשר הדבר ישים. HP ממליצה מאוד להשתמש בטכנולוגיות התמיכה הזמינות המסופקות על-ידה. אם תבחר שלא לפרוס יכולות תמיכה מרוחקת זמינות, ייתכן שיהיה עליך לשלם עלויות נוספות עקב דרישות מוגברות למשאבי תמיכה.
- לשתף פעולה עם HP בניסיון לפתור את הבעיה בטלפון. ניסיון זה עשוי לכלול ביצוע הליכי אבחון שגרתיים, התקנת עדכוני תוכנה או תיקונים נוספים, הסרת רכיבים אופציונליים של ספק צד ג' ו/או החלפה של אפשרויות שונות.
- ליצור עותקי גיבוי תקופתיים של הקבצים, הנתונים או התוכניות המאוחסנים בדיסק הקשיח או בהתקני אחסון אחרים, כאמצעי זהירות מפני מקרים אפשריים של כשל, שינוי או אובדן. לפני החזרת מוצר חומרה כלשהו של HP לקבלת תמיכה במסגרת האחריות, צור גיבוי של הקבצים, הנתונים או התוכניות, והסר מידע חסוי, מידע המוגן בזכויות יוצרים או מידע אישי.
- לנהל הליך לשחזור קבצים, נתונים או תוכניות שאבדו או השתנו, שאינם תלויים במוצר התוכנה של HP במסגרת התמיכה המסופקת בתקופת האחריות.
- לדווח ל-HP אם אתה משתמש במוצרי חומרה של HP בסביבה המסכנת את בריאותם או פוגעת בבטיחותם של העובדים או של קבלני המשנה של HP. ייתכן ש-HP תחייב אותך לתחזק מוצרים כגון אלה תחת השגחתה, ושירות האחריות עשוי להידחות עד שתסלק גורמי סיכון אלה.
- לבצע משומות נוספות, כפי שמוגדר בכל אחד מסוגי שירות אחריות המפורטים להלן, ופעולות אחרות ש-HP תבקש ברמה סבירה כדי לספק תמיכה מיטבית בתקופת האחריות.

סוגי שירות לחומרה במסגרת האחריות

להלן מפורטים שירותי האחריות שעשויים לחול על מוצר החומרה של HP שרכשת. לפרטים נוספים, ראה סעיף "תקופת אחריות מוגבלת".

תיקון עצמי על-ידי הלקוח

המוצרים של HP מתוכננים עם חלקים רבים לתיקון עצמי על-ידי הלקוח (CSR) כדי לצמצם את זמן התיקון ולאפשר גמישות גדולה יותר בהחלפת חלקים פגומים. אם במהלך תקופת האבחון, HP מזהה שניתן לבצע את התיקון באמצעות חלק CSR, חלק זה יישלח ישירות אליך לצורך החלפה. חלקי CSR מתחלקים לשתי קטגוריות:

- חלקים המכילים תיקון עצמי על-ידי הלקוח. אם תבקש מ-HP להחליף חלקים אלה, תחויב בתשלום עבור הנסיעות והעבודה המתבצעת במסגרת שירות זה.
- חלקים שעבורם תיקון עצמי על-ידי הלקוח הוא אופציונלי. גם חלקים אלה מתוכננים לתיקון עצמי על-ידי הלקוח. עם זאת, אם תבקש מ-HP להחליף חלקים אלה עבורך, פעולה זו תתבצע ללא תשלום נוסף במסגרת שירות האחריות המסופק עבור המוצר שברשותך.

בהתאם לזמינות וככל שהמיקום הגיאוגרפי מאפשר זאת, חלקי CSR יישלחו ביום העבודה הבא. ניתן לבצע מסירה באותו יום או בטווח של ארבע שעות בתשלום נוסף, כאשר המיקום הגיאוגרפי מאפשר זאת. אם יש צורך בסיוע נוסף, באפשרותך להתקשר למרכז התמיכה הטכנית של HP וטכנאי יסייע לך בטלפון. HP מציינת במסמכים שמגיעים עם חלק CSR החלופי אם עליך להחזיר את החלק הפגום ל-HP. במקרים שבהם יש להחזיר חלק פגום ל-HP, עליך לשלוח את החלק הפגום בחזרה ל-HP בתוך פרק זמן מוגדר, בדרך כלל חמישה (5) ימי עבודה. יש להחזיר את החלק הפגום עם התיעוד הנלווה בחומר אריזת המשלוח המסופק. אם לא תחזיר את החלק הפגום, HP עשויה לחייב אותך עבור ההחלפה. במסגרת שירות התיקון העצמי של הלקוח, HP תישא בעלויות המשלוח והחזרת החלקים ותבחר את החברה שבאמצעותה יתבצע המשלוח.

שירות אחריות עבור חלקים בלבד

ייתכן שהאחריות המוגבלת של HP כוללת שירות אחריות לחלקים בלבד. במסגרת התנאים של שירות לחלקים בלבד, HP תספק חלקים חלופיים ללא תשלום. אם HP תבצע את התיקון, יהיה עליך לשאת עלויות העבודה והלוגיסטיקה.

שירות אחריות להחלפת יחידות מתקדמות

האחריות המוגבלת של HP עשויה לכלול שירות להחלפת יחידות מתקדמות במסגרת האחריות. במסגרת התנאים של שירות האחריות להחלפת יחידות מתקדמות, HP תשלח יחידה חלופית ישירות אליך אם מוצר החומרה של HP שרכשת אובחן כפגום. עם קבלת היחידה החלופית, יהיה עליך להחזיר את היחידה הפגומה בחזרה ל-HP באריזה שהגיעה עם היחידה החלופית, בפרק זמן שייקבע, בדרך כלל חמישה (5) ימים. HP תישא בכל עלויות המשלוח והביטוח הכרוכים בהחזרת היחידה הפגומה ל-HP. אם לא תחזיר את היחידה הפגומה, HP עשויה לחייב אותך עבור היחידה החלופית.

שירות במסגרת האחריות באתר הלקוח

האחריות המוגבלת של HP עשויה לכלול שירות באתר הלקוח במסגרת האחריות. במסגרת התנאים הכלולים בשירות באתר הלקוח, HP עשויה, על-פי שיקול דעתה, לקבוע אם הפגם ניתן לתיקון:

- מרחוק
- באמצעות חלק CSR
- באמצעות שיחת שירות במיקום של היחידה הפגומה

אם HP קובעת שדרושה שיחת שירות באתר הלקוח כדי לתקן פגם כלשהו, מועד השיחה ייקבע לשעות העבודה הסטנדרטיות, אלא אם צוין אחרת עבור מוצר החומרה של HP שרכשת. שעות העבודה הסטנדרטיות הן בדרך כלל בין 8.00 ל-17.00, בימים שני עד שישי, אך הן עשויות להשתנות בהתאם לשעות העבודה המקובלות במדינה שבה אתה נמצא. אם מיקום השירות ליחידה הפגומה שברשותך נמצא מחוץ לאזור שירות מקובל (בדרך כלל במרחק של 50 ק"מ), ייתכן שזמני התגובה יהיו ארוכים יותר או יחייבו תשלום נוסף. כדי לאתר את ספק השירות המורשה הקרוב של HP, בקר באתר האינטרנט של HP בכתובת www.hp.com/support.

לקבלת תמיכה באתר הלקוח, עליך:

- לדאוג לנוכחות של נציג כאשר HP מספקת שירותי אחריות באתר הלקוח
- לדווח ל-HP אם אתה משתמש במוצרים בסביבה המסכנת את בריאותם או פוגעת בבטיחותם של העובדים או של קבלני המשנה של HP
- בכפוף לדרישות אבטחה סבירות, לספק ל-HP גישה מספקת, חופשייה ובטוחה ואפשרות שימוש בכל המתקנים, המידע והמערכות שנקבעו על-ידי HP כדרושים לצורך אספקת תמיכה בזמן
- לוודא שכל תוויות היצרנים (כגון מספרים סידוריים) יהיו נגישות וקריאות במקומן
- לשמוע על סביבת עבודה עקבית עם מפרטי המוצר ותצורות נתמכות

שדרוגי שירות

HP מספקת מגוון שירותי תמיכה נוספים עבור המוצרים שבשותך, הניתנים לרכישה באופן מקומי. עם זאת, חלק משירותי התמיכה והמוצרים הקשורים אליהם אינם זמינים בכל הארצות. למידע אודות זמינות שדרוגי השירות והעלות של שדרוגים אלה, בקר באתר האינטרנט של HP בכתובת <http://www.hp.com/support>.

תקופת האחריות המוגבלת

תקופת האחריות המוגבלת למוצר חומרה של HP היא תקופה קבועה ומוגדרת, שמתחילה ביום רכישת המוצר. התאריך המופיע על קבלת הרכישה מוגדר כתאריך הרכישה, אלא אם HP או ספק המוצר יצינו אחרת בכתב.

טבלה 1: מוצרי שרת ProLiant ו-X86

מוצרים	תקופת אחריות מוגבלת ושיתות מתן השירות ^{1,2}	זמן תגובה ³
HP server tc2120	שנה אחת לחלקים ועבודה באתר הלקוח	יום העסקים הבא
להבים של שרת ProLiant BL e-Class ⁴	שנה אחת לחלקים בלבד	יום העסקים הבא
מארזי להב של שרת ProLiant BL e-Class, מגשי חיבור	3 שנים לחלקים ועבודה באתר הלקוח	יום העסקים הבא
להבים של שרת ProLiant BL30p, BL35p	שנה ראשונה: חלקים ועבודה באתר הלקוח שנה שנייה ושלישית: חלקים בלבד	חלקים: 1 עד 5 ימי עסקים עבודה: יום העסקים הבא
BladeSystem p-Class להבים של שרת ProLiant p-Class (פרט ל- BL35p, BL30p) מארז p-Class, חיבורים ⁵ , מארזי מתח, אספקת מתח ותחנות אבחון	3 שנים לחלקים ועבודה באתר הלקוח	יום העסקים הבא
BladeSystem c-Class להבים של שרת ProLiant c-Class מארז c-Class חיבורי c-Class ⁵	3 שנים לחלקים ועבודה באתר הלקוח	יום העסקים הבא
אשכולות ⁶ ארוזים של ProLiant CL380	3 שנים לחלקים ועבודה באתר הלקוח	יום העסקים הבא
שרתי ProLiant DL140	שנה אחת לחלקים בלבד	1 עד 5 ימי עסקים
שרתי ProLiant DL140 G3	שנה אחת לחלקים ועבודה באתר הלקוח	יום העסקים הבא
שרתי ProLiant DL145 G1, G2	שנה אחת לחלקים בלבד	1 עד 5 ימי עסקים
שרתי ProLiant DL145 G3	שנה אחת לחלקים ועבודה באתר הלקוח	יום העסקים הבא
שרתי ProLiant DL320	שנה ראשונה: חלקים ועבודה באתר הלקוח שנה שנייה ושלישית: חלקים בלבד	חלקים: 1 עד 5 ימי עסקים עבודה: יום העסקים הבא
שרתי ProLiant ML110	שנה אחת לחלקים ועבודה באתר הלקוח	יום העסקים הבא
שרתי ProLiant ML115	שנה אחת לחלקים ועבודה באתר הלקוח	יום העסקים הבא
שרתי ProLiant ML150	שנה אחת לחלקים ועבודה באתר הלקוח	יום העסקים הבא
שרתי ProLiant ML310	שנה אחת לחלקים ועבודה באתר הלקוח	יום העסקים הבא
שרתי ProLiant ML330 G2, G3	שנה אחת לחלקים ועבודה באתר הלקוח	יום העסקים הבא
כל הדגמים האחרים של ProLiant	3 שנים לחלקים ועבודה באתר הלקוח	יום העסקים הבא

¹ שירות האחריות המצוין בטבלה זו מתייחס לרמה הבסיסית של האחריות. ייתכן שייכללו שיפורים לאחריות הבסיסית עבור מוצר החומרה של HP שברשותך. למידע על האחריות הנוכחית, פנה למשרד המכירות המקומי של HP.

² לדיסקים קשיחים של SATA ו-ATA ניתנת אחריות לתקופה מרבית של שנה אחת (1), ללא תלות בתקופת האחריות של המערכת שבה הם מותקנים.

³ זמני התגובה מבוססים על ימי העסקים ועל שעות העבודה המקובלים במקום. אלא אם צוין אחרת, כל התגובות נמדדות משעת ההתקשרות של הלקוח ועד ליצירת קשר על-ידי HP בזמן מתאים לשני הצדדים לביצוע התמיכה, או עד ש-HP החלה לספק תמיכה מרחוק או לבצע אבחון מרחוק. זמן התגובה מבוסס על מאמץ מסחרי סביר. זמני התגובה עלולים להשתנות מארץ לארץ, ובהתאם למגבלות של ספקים מסוימים. אם אתה נמצא מחוץ לאזור שירות מקובל, ייתכן שזמני התגובה יהיו ארוכים יותר או ייחייבו תשלום נוסף. פנה לספק השירות המקומי של HP למידע אודות זמני התגובה באזורך.

⁴ להבי השרת של ProLiant BL e-Class אינם נהנים מאותם תנאי אחריות של מארז להב השרת.
⁵ החיבורים כוללים מודולים ומתגים Pass-thru. למתגים מתוצרת HP יש אחריות לתקופה של שנה אחת (1) לכל היותר, בלי קשר לתקופת האחריות על המערכת שבה הם הותקנו. אביזרים אופציונליים שאינם מתוצרת HP מסופקים "כמות שהם". עם זאת, ייתכן שהיצרנים והספקים של אביזרים אלה יספקו לך אחריות בצורה ישירה. תקופת האחריות המרבית של מתגי HP Storage Fibre Channel היא שנה אחת (1) ללא תלות בתקופת האחריות עבור המערכת שבה מתגים אלה מותקנים.

עין בכתב האחריות של מוצרי HP Storage באתר האינטרנט של HP בכתובת <http://h18006.www1.hp.com/products/storageworks/warranty.html>.

⁶ אשכולות אחרים של ProLiant נהנים מאותן תנאי אחריות של הרכיבים שאליהם הם שייכים.

טבלה 2: רכיבים אופציונליים של שרת ProLiant ו-X86¹

מוצרים	תקופת אחריות מוגבלת ושיטת מתן השירות ²	זמן תגובה ³
סוללות	שנה אחת לחלקים בלבד	1 עד 5 ימי עסקים
כבלים	שנה אחת לחלקים בלבד	1 עד 5 ימי עסקים
מארזי דיסקים קשיחים	שלוש שנים לחלקים בלבד	1 עד 5 ימי עסקים
כונני דיסק קשיח (ATA, PATA, SATA)*	שנה אחת לחלקים בלבד	1 עד 5 ימי עסקים
כונני דיסקים קשיחים (SAS, SCSI)	שלוש שנים לחלקים בלבד	1 עד 5 ימי עסקים
מתאמי אפיק של מארח	שנה אחת לחלקים בלבד	1 עד 5 ימי עסקים
זיכרון	שנה אחת לחלקים בלבד	1 עד 5 ימי עסקים
מודמים	שנה אחת לחלקים בלבד	1 עד 5 ימי עסקים
מערכות קירור מודולריות (MCS)	שנה אחת לחלקים בלבד	1 עד 5 ימי עסקים
מתאמי רשת (NIC)	שנה אחת לחלקים בלבד	1 עד 5 ימי עסקים
כוננים אופטיים	שלוש שנים לחלקים בלבד	1 עד 5 ימי עסקים
הגנה וניהול צריכת חשמל (UPS), כולל (סוללות UPS)	שנה ראשונה: חלקים ועבודה באתר הלקוח שנה שנייה ושלישית: חלקים בלבד	חלקים: 1 עד 5 ימי עסקים עבודה: יום העסקים הבא
מעבדים	שלוש שנים לחלקים בלבד	1 עד 5 ימי עסקים
מסדים ואביזרי מסד	שלוש שנים לחלקים בלבד	1 עד 5 ימי עסקים
לוחות Remote Insight Lights Out Edition II	שנה אחת לחלקים בלבד	1 עד 5 ימי עסקים
בקרי Storage Array	3 שנים לחלקים בלבד	1 עד 5 ימי עסקים

¹ טבלה 2 מתארת מוצרים אופציונליים של שרת ProLiant ו-X86 בלבד. תנאי האחריות למוצרים אופציונליים אחרים של HP מפורטים בכתב האחריות המוגבלת המסופקת עם מוצרים אופציונליים אלה. עיין באחריות עבור מוצרי אחסון של HP באתר האינטרנט של HP בכתובת <http://h18006.www1.hp.com/products/storageworks/warranty.html>.

² שירות האחריות המצוין בטבלה זו מתייחס לרמה הבסיסית של האחריות. ייתכן שנוספו שיפורים לאחריות הבסיסית המצורפת למוצר החומרה של HP. למידע אודות תנאי האחריות הנוכחית פנה לנקודת המכירות הקרובה של HP.

³ זמני התגובה מבוססים על ימי העסקים ועל שעות העבודה המקובלים במקום. אלא אם צוין אחרת, כל התגובות נמדדות משעת התקשרות של הלקוח ועד ליצירת קשר על-ידי HP בזמן מתאים לשני הצדדים לביצוע התמיכה, או עד ש-HP החלה לספק תמיכה מרחוק או לבצע אבחון מרחוק. זמן התגובה מבוסס על מאמץ מסחרי סביר. זמני התגובה עלולים להשתנות מאריך לאריך, ובהתאם למגבלות של ספקים מסוימים. אם אתה נמצא מחוץ לאזור שירות מקובל, ייתכן שזמני התגובה יהיו ארוכים יותר או יחייבו תשלום נוסף. פנה לספק השירות המקומי של HP למידע אודות זמני התגובה באזורך.

*למוצרים אופציונליים אלה ניתנת אחריות לתקופה מרבית של שנה אחת (1), ללא תלות בתקופת האחריות של המערכת שבה הם מותקנים.

טבלה 3: מוצרי אחסון מבית HP

מוצרים	תקופת אחריות מוגבלת ושיטת מתן השירות	זמן תגובה
מוצרי אחסון מבית HP (כולל אך אינו מוגבל למערך דיסק, DLT, AIT, NAS, MSA, DAT)		http://h18006.www1.hp.com/products/storageworks/warranty.html

טבלה 4: מוצרי תוכנה

מוצרים	תמיכה טכנית	זמן תגובה ¹
תוכנה של HP	תמיכה למשך 90 יום עבור התקנה ראשונית	שעות עבודה מקובלות
תוכנות צד ג' שהותקנו על-ידי HP או נרכשו ממנה	תמיכה למשך 90 יום עבור התקנה ראשונית	שעות עבודה מקובלות
מדיה לשליחת תוכנה ²	90 יום להחלפה של מדיה פגומה	5 ימי עסקים

¹ זמני התגובה מבוססים על ימי העסקים ועל שעות העבודה המקובלים במקום. אלא אם צוין אחרת, כל התגובות נמדדות משעת התקשרות של הלקוח ועד ליצירת קשר על-ידי HP בזמן מתאים לשני הצדדים לביצוע התמיכה, או עד ש-HP החלה לספק תמיכה מרחוק או לבצע אבחון מרחוק. זמן התגובה מבוסס על מאמץ מסחרי סביר. זמני התגובה עלולים להשתנות מאריך לאריך, ובהתאם למגבלות של ספקים מסוימים. אם אתה נמצא מחוץ לאזור שירות מקובל, ייתכן שזמני התגובה יהיו ארוכים יותר או יחייבו תשלום נוסף. פנה לספק השירות המקומי של HP למידע אודות זמני התגובה באזורך.

² מדיה למסירת תוכנה: החומר המשמש לשליחת תוכנות של HP או תוכנות של צד ג' המותקנות על-ידי HP או נרכשות ממנה (כלומר, תקליטור, תקליטון או קלטת).

אחריות מוגבלת עבור תוכנה

להוציא האמור ברישיונות התוכנה למשתמש הקצה או בהסכם הרישיון, או במקרה שצוין אחרת במסגרת החוק המקומי, מוצרי תוכנה, כולל מוצרי תוכנה כלשהם, תוכנה חופשית (Freeware) (כפי שתוגדר להלן) או מערכת ההפעלה שהותקנו מראש על-ידי HP, מסופקים "כפי שהם", ו-HP לא תישא בכל אחריות שהיא ובכל תנאים אחרים לגבי מוצר התוכנה, במפורש, במובלע או כפי שמעוגן בחוק, לרבות אך מבלי להגביל, לאחריות בדבר קניין ולא-הפרה, לזכויות יוצר, לכתבי אחריות, לחובות או לתנאי סחירות מובלעים, להתאמה לתכלית מסוימת ולהיעדר וירוסים. מדינות/תחומי שיפוט מסוימים אינם מתירים ויתור על אחריות או מגבלות מובלעות במשך תקופת האחריות המובלעת, כך שיתכן כי ההצהרה שלעיל לא תחול עליך בשלמותה. לפי המקסימום המותר בחוק, בשום מקרה לא ישאו HP וספקי HP באחריות כלשהי לנזקים מיוחדים, מקריים, עקיפים או נסיבתיים מכל סוג שהוא, לרבות אך מבלי להגביל לנזקים על אובדן רווחים או מידע סודי או אחר, להפסקה בפעילות עסקית, לנזקים גופניים או לאובדן פרטיות, כאלה הנובעים משימוש או מאי-יכולת לעשות שימוש במוצר התוכנה או כאלה הקשורים לכך, גם אם דיווחת ל-HP או לאחד מספקיה על האפשרות לנזקים מסוג זה, וגם אם הפיצוי על נזקים אלה לא יהיה הולם. מדינות/תחומי שיפוט מסוימים אינם מתירים ויתור או הטלת מגבלות על נזקים מקריים או נסיבתיים, כך שיתכן כי המגבלות או הצהרת הויתור שלעיל לא יחולו עליך.

ההתחייבות היחידה של HP בהתייחס לתוכנה המשוקת על-ידי HP תחת שם המותג של HP תהיה כמוגדר ברישיון התוכנה למשתמש הקצה או בהסכם הרישיון שקיבלת עם התוכנה. אם מתברר כי המדיה השליפה שעליה מספקת HP את התוכנה פגום בחומר או בעבודה בתוך תשעים (90) יום ממועד הרכישה, הפיצוי היחיד שתקבל יהיה החזרת המדיה השליפה ל-HP לשם החלפה. לקבלת מדיה שליפה ריקה, בקר באתר האינטרנט הבא:
<http://h20000.www2.hp.com/bizsupport/TechSupport/Document.jsp?objectID=lp50101>

חובתך היא לפנות אל יצרנים או ספקים שאינם חברת HP לקבלת תמיכה באחריות של המוצרים שלהם.

מערכות הפעלה ויישומים המסופקים כתוכנה חופשית

חברת HP לא תעניק תמיכה בתוכנות שסופקו על-ידי ספקי צד ג' במסגרת רישיון ציבורי, כולל מערכות הפעלה או יישומים ("תוכנה חופשית"). תמיכה עבור תוכנה חופשית המסופקת עם מוצרי החומרה של HP תינתן על-ידי ספק התוכנה החופשית. אנא עיין בהצהרות התמיכה במערכות הפעלה הניתנות כתוכנה חופשית או ביישומי תוכנה חופשית אחרים שסופקו עם מוצר החומרה של HP.

תמיכה עבור התקנה ראשונית

תמיכה אלקטרונית או טלפונית עבור התקנה ראשונה מסופקת על-ידי HP במשך תשעים (90) יום מתאריך הרכישה. ראה "יצירת קשר עם HP" לקבלת מידע אודות משאבים מקוונים ותמיכה טלפונית.

התמיכה כוללת:

- מתן מענה לשאלות בנוגע להתקנה (כיצד לבצע, שלבים ראשוניים ודרישות קדם)
- התקנה וקביעת תצורה של התוכנה ושל רכיבים אופציונליים שסופקו או נרכשו עם מוצרי החומרה של HP (כיצד לבצע וצעדים ראשוניים)
- הסברים על הודעות שגיאה של המערכת
- בידוד בעיות במערכת
- השגת מידע על חבילות תמיכה או עדכונים עבור תוכנות שנרכשו או סופקו עם מוצרי החומרה של HP

התמיכה אינה כוללת סיוע עבור:

- יצירה או אבחון של תוכניות או קודי מקור שנוצרו על-ידי המשתמש
- התקנה של מוצרים שאינם של HP
- מיטוב המערכת, התאמה אישית של המערכת וקביעת תצורה של הרשת.

יצירת קשר עם חברת HP

אם פעילות המוצר נפגמה במשך תקופת האחריות המוגבלת, וההצעות הכלולות בתיעוד המוצר אינן פותרות את הבעיה, באפשרותך לקבל תמיכה על-ידי ביצוע הפעולות הבאות:

- אתר את ספק התמיכה של HP הקרוב אליך באתר האינטרנט: <http://www.hp.com/support>
- פנה לספק התמיכה הקרוב של HP, והקפד שהפרטים הבאים יהיו בהישג ידך לפני שתתקשר:
 - מספר סידורי, שם הדגם ומספר דגם
 - הודעות שגיאה שהתקבלו
 - תוספים אופציונליים למערכת
 - מערכת הפעלה
 - רכיבי חומרה או תוכנה של יצרני צד שלישי
 - שאלות מפורטות

© 2005-2007 Hewlett-Packard Development Company, L.P.