

全球有限保修和技术支持

HP ProLiant 和 IA-32 服务器及选件

一般条款

除非本有限保修声明中明确表示，HP 不做任何其它明示或暗示的保证，包括对产品的适销性以及针对特定用途的适用性的暗示保证。HP 明确拒绝本有限保修声明中未规定的所有保证。按照法律应承担的所有暗示保证均必须受本有限保修期的限制。一些国家/地区或州省不允许限制暗示保证的有效期或者排除或限制对消费品的偶发或继发损害的赔偿。在这些国家/地区或州省，本有限保修声明的某些例外条款或限制可能对您不适用。

本有限保修声明为您提供了具体的法律权利。由于各个国家/地区情况不同，您可能还享有其它权利。为了明确您的权利，您最好查阅一下适用相应国家/地区的法律条文。

本有限保修声明适用于 Hewlett-Packard Company 或 Compaq Computer Corporation（Hewlett-Packard 在美国的全资子公司）、其全球子公司、分支机构、授权经销商或国家/地区级分销商（本有限保修声明中统称为“HP”）销售或租赁时附带本有限保修声明的具有 HP 品牌和 Compaq 品牌的硬件产品（本有限保修声明中统称为“HP 硬件产品”）。“HP 硬件产品”一词仅限于硬件部件及其所有内部部件（包括固件）。“HP 硬件产品”一词不包括任何软件应用程序或程序。

本有限保修声明适用于所有国家/地区，并且可以在 HP 或其授权服务供应商依据本有限保修声明中所述的条款和条件提供保修服务的任何国家/地区实施。但是，各个国家/地区适用的保修服务和响应时间可能有所不同，而且可能受注册要求的限制。尽管本有限保修声明中会有相反的条款，就您要求 HP 或者其子公司或分支机构执行此有限保修而言，本保修仅由 Hewlett-Packard Company（或对您所在的国家/地区拥有管辖权的 HP 法律实体）提供并执行，但是保修的责任排除和限制条款适用于 HP 的所有实体（如上所述）。

HP 保证在本有限保修期内，您从 HP 购买或租赁的 HP 硬件产品在 HP 支持的配置中正常使用的情况下，无材料或工艺上的缺陷。产品的保修起始日期为发票购机日期。但如果发票购机日期晚于惠普系统发货日期加该类产品的宽限期，则以惠普系统发货日期加该类产品的宽限期作为产品的保修起始日期。宽限期是指机器从工厂发货之日起，至产品被最终交货或安装的一段时间。针对不同的产品有不同的宽限期，产品的具体宽限期请参见惠普电子化支持网站 <http://e-support.hp.com.cn/> 上的产品宽限期列表。宽限期最长不超过 3 个月。为您开具的注明日期的销售或交付收据显示的购买或租赁产品日期，即为您的购买或租赁日期的凭证。您可能需要提供购买或租赁的凭证，然后才能得到保修服务。如果在有限保修的期限内需要维修 HP 品牌的硬件，将根据本文档中的条款和条件为您提供保修服务。本有限保修声明仅适用于该 HP 硬件产品的原最终用户购买者或租赁者，不可转让给任何从原最终用户购买者或租赁者获取该 HP 硬件产品所有权的人员。

HP 产品使用新材料或在性能和可靠性方面等同于新材料的其它新的和技术成熟的材料制造。备件可以是新部件或等同于新部件的部件。保证备件在 30 天或安装备件的 HP 硬件产品有限保修期的剩余期限内（以两者中时间较长的为准），无材料或工艺上的缺陷。**对将只针对某个系统的备件安装在不同生产商或机型的其它系统中可能会引起的任何互操作性或兼容性问题，HP 概不负责。**

在有限保修期内，HP 将维修或更换任何有故障的部件。这是对于有故障产品的全部赔偿。如果您的 HP 产品反复出现故障（尽管这种可能性很小），HP 可能根据其判断自行选择使用另一台与该 HP 硬件产品在硬件性能上相当的产品予以更换。HP 保留根据其判断自行选择退还购买价格或租赁款（扣除利息）来代替更换部件的权利。根据本有限保修声明条款，所有被更换的部件或硬件产品均为 HP 财产。更换的部件或产品采用被更换部件或产品的**剩余**有限保修状况或更换部件的 30 天有限保修，如上所述。

本有限保修声明不适用于消耗性部件，也不适用于任何非 HP 品牌的产品。即使第三方产品随其它 HP 硬件产品附带，HP 也不会提供保修。即，HP “原样”提供所有此类的第三方产品。不过，原生产商或供应商可能会根据随此类第三方产品附带的文档中的规定提供自己的保修。

这些条款和条件构成您与 HP 之间与购买或租赁的 HP 硬件产品有关的完整独有的保修协议。这些条款和条件优先于任何以前所作的与该 HP 硬件产品的购买或租赁有关的协议或表述，包括 HP 或 HP 代理商或员工为您提供的销售资料和建议中进行的表述。除非由 HP 授权的代表书面提供或签署，否则，任何对本有限保修声明条件的更改均无效。

本有限保修不适用于由于以下原因使得序列号被取下、损坏或模糊不清的任何产品：(A) 意外事故、维护不当、误用、疏忽、滥用、场所准备不当或者其它外部原因；(B) 超出产品附带的用户说明文档中规定的使用参数进行操作；(C) 使用非 HP 生产或销售的软件、接口或部件；或 (D) 由于非 (I) HP、(II) HP 授权服务供应商、或者 (III) 您本人在安装最终用户可更换 HP 或 HP 认可的部件时（如果在维修所在地适用您的产品）进行了改动或维修。HP 不保证该产品的运行无中断或没有错误。对因未按照 HP 硬件产品附带的说明操作而造成的损坏，HP 概不负责。

您应定期备份硬盘驱动器或其它存储设备上存储的数据，以防可能出现的故障、变更或数据丢失。在返还任何要进行维修的设备之前，一定要备份数据并删除所有保密信息、专有信息或个人信息。HP 不对任何程序、数据或活动存储介质的损坏或丢失负责。HP 不对产品生产时由 COMPAQ 或 HP 安装的软件以外的任何程序或数据的恢复或重新安装负责。

责任限制

如果您的 HP 品牌硬件产品无法按照上文所保证的情况使用，对您的全部赔偿将是维修或更换。根据本有限保修声明，HP 最大的责任明确限于您为产品支付的价格或任何正常使用情况下无法工作的硬件部件的维修和更换费用（以两者中较少的费用为准）。

HP 对因产品或产品无法工作造成的损失不负责，包括任何利润或存款的损失或特殊、偶发或继发损失。HP 对任何第三方或您为第三方提出的索赔概不负责。

这些责任限制适用于根据本有限保修声明或者作为侵权索赔（包括疏忽和严格的产品责任）、合同索赔或任何其它索赔而寻求的损害赔偿或提出的索赔。任何人不得放弃或修改这些责任限制。即使您已向 HP 或 HP 授权代表提出可能会引起此类损坏，这些责任限制也会生效。但是，这些责任限制不适用于因人身伤害引起的索赔。除非订购该 HP 硬件产品的国家/地区当地的法律另有要求，否则，此责任限制将适用。

选件和软件

HP 保证您从 HP 或 HP 授权经销商处购买的 HP 选件，在保修期表 2 中指定的期限内或者安装选件的 HP 硬件产品的剩余保修期内（以两者中时间较长的为准），在正常使用的情况下无材料或工艺上的缺陷，但是总期限不得超过自购买 HP 选件之日起三年。上述条款不适用于表 2 中规定的某些选件。保修期自从 HP 或 HP 授权经销商处购买之日开始。为您开具的注明日期的销售或交付收据显示的购买产品日期，即为您的购买日期凭证。

HP 对第三方软件产品不作保证，包括 COMPAQ 或 HP 预装的任何软件产品或操作系统。自购买之日起一年的保修期内，如果证实 HP 分发软件所使用的可移动介质在材料或工艺上存在故障，对您的全部赔偿是将可移动介质返还 HP 进行更换。对于由 HP 以 HP 或 Compaq 的品牌名称分发的软件，HP 的义务已在相应的最终用户许可协议、软件许可协议或程序许可协议中指定。

软件技术支持

HP 软件、HP 预装的第三方软件和从 HP 购买的第三方软件的技术支持可以从 HP 网站或（自购买之日起 90 天内）通过电话获得。要了解在线资源和电话号码，请参见“[与 HP 联系](#)”。

电话支持（软件支持服务）包括以下方面的帮助：

- 回答您的安装问题（方法、第一步和前提条件）
- 初始安装后设置和配置软件（方法和第一步；不包括系统优化、自定义和网络配置）
- 使用系统管理和诊断软件工具
- 解释系统错误消息
- 辨别系统问题和软件使用问题
- 获取支持软件包信息或更新程序

启动和安装服务等其它服务可以额外付费购买（参见“[服务升级](#)”）。可以通过免费的在线资源获取产品的有关服务和信息（参见“[与 HP 联系](#)”）。

根据所在国家/地区的法律要求，以下软件支持服务的期限可能会有所不同。在前 90 天之后，可以付费购买 HP 提供的所有操作软件和附带软件的软件支持服务（参见“[服务升级](#)”）。

保修期

表 1： ProLiant 和 IA-32 服务器产品

服务器产品	第 1 年	第 2 年	第 3 年
HP 服务器 tc2120	部件 ¹ , 现场, 1 个工作日 ²	–	–
ProLiant BL e-Class 刀片式服务器 ³	仅限部件 1 个工作日	–	–
ProLiant BL e-Class 刀片式服务器机箱, 互连托架	部件, 现场, 1 个工作日	部件, 现场, 1 个工作日	部件, 现场, 1 个工作日
ProLiant BL30p 刀片式服务器	部件, 现场, 1 个工作日	仅限部件, 5 个工作日	仅限部件, 5 个工作日
ProLiant BL p-Class 刀片式服务器 (BL30p 除外)、刀片式服务器机箱、互连 托架、电源机箱、配电设备、诊断工作站	部件, 现场, 1 个工作日	部件, 现场, 1 个工作日	部件, 现场, 1 个工作日
含带 ProLiant CL1850 和 ProLiant CL380 的 群集系统 ⁴	部件, 现场, 1 个工作日	部件, 现场, 1 个工作日	部件, 现场, 1 个工作日
ProLiant DL140	仅限部件, 5 个工作日 ⁵	–	–
ProLiant DL145	仅限部件, 5 个工作日	–	–
ProLiant DL320	部件, 现场, 1 个工作日	仅限部件 5 个工作日 ⁵	仅限部件 5 个工作日
ProLiant ML110	部件, 现场, 1 个工作日	–	–
ProLiant ML150	仅限部件 ⁶	仅限部件	仅限部件
ProLiant ML310	部件, 现场, 1 个工作日	–	–
ProLiant ML330 G2, G3	部件, 现场, 1 个工作日	–	–

表 1: ProLiant 和 IA-32 服务器产品续

服务器产品	第 1 年	第 2 年	第 3 年
所有其它 ProLiant 机型	部件, 现场, 1 个工作日	部件, 现场, 1 个工作日	部件, 现场, 1 个工作日
<p>注</p> <p>¹ HP 部件保修仅包括免费更换存在故障的部件 (含运费)。</p> <p>² HP 可以根据其自己的判断具体确定是否需要现场保修服务。对于任何必需的 Bios 和固件升级, HP 将提供电话支持; HP 现场保修服务不包括此类升级。 服务的目标响应时间为第二个工作日 (1 个工作日), 这取决于拨打电话所在国家/地区的标准办公时间。第二个工作日保修服务为基于商业上合理的努力。一些国家/地区由于某些供应商限制因素, 响应时间可能有所不同。如果您的所在地不在客户服务区范围之内, 响应时间可能要长一些, 或者可能有额外收费。</p> <p>³ ProLiant BL e-Class 刀片式服务器不采用刀片式服务器机箱的保修服务。</p> <p>⁴ 其它的 ProLiant 群集系统采用其组件的保修服务。</p> <p>⁵ 部件的目标响应时间为 1 到 5 个工作日。</p> <p>⁶ 产品最初仅在亚太国家/地区提供。保修支持包含 3 年的仅部件保修。产品只与 Care Pack (支持包) 打包提供, Care Pack 提供补充的 1 年现场服务。</p>			

表 2：ProLiant 和 IA-32 服务器选件¹

选件产品	第 1 年	第 2 年	第 3 年
电池	仅限部件 ² 5 个工作日 ³	—	—
电缆	仅限部件 5 个工作日	—	—
磁盘驱动器机箱	仅限部件 5 个工作日	仅限部件 5 个工作日	仅限部件 5 个工作日
硬盘驱动器 (ATA) ⁴	仅限部件 5 个工作日	—	—
硬盘驱动器 (SCSI)	仅限部件 5 个工作日	仅限部件 5 个工作日	仅限部件 5 个工作日
主机总线适配器	仅限部件 5 个工作日	仅限部件 5 个工作日	仅限部件 5 个工作日
内存	仅限部件 5 个工作日	—	—
网络适配器 (NIC)	仅限部件 5 个工作日	—	—
光盘驱动器	仅限部件 5 个工作日	仅限部件 5 个工作日	仅限部件 5 个工作日
电源保护和管理	部件, 送修, 现场, 1 个工作日 ⁵	仅限部件 5 个工作日	仅限部件 5 个工作日
处理器	仅限部件 5 个工作日	仅限部件 5 个工作日	仅限部件 5 个工作日
机柜和机柜附件	仅限部件 5 个工作日	仅限部件 5 个工作日	仅限部件 5 个工作日
无人值守远程控制卡 II 型	仅限部件 5 个工作日	—	—
Smart Array Cluster Storage 存储柜	部件, 现场, 1 个工作日	部件, 现场, 1 个工作日	部件, 现场, 1 个工作日

续

表 2: ProLiant 和 IA-32 服务器选件续

选件产品	第 1 年	第 2 年	第 3 年
存储阵列控制器	仅限部件 5 个工作日	仅限部件 5 个工作日	仅限部件 5 个工作日
<p>注</p> <p>¹表 2 仅介绍 ProLiant 和 IA-32 服务器选件产品。HP 提供的其它选件的保修条款在随相应选件提供的有限保修声明中提及。</p> <p>²HP 部件保修仅包括免费更换存在故障的部件。</p> <p>³部件的目标响应时间为 1 到 5 个工作日。</p> <p>⁴这些选件最长的保修期为 1 年，与安装选件的系统的保修期无关。</p> <p>⁵HP 可以根据其自己的判断具体确定是否需要现场保修服务。服务的目标响应时间为第二个工作日（1 个工作日），这取决于拨打电话所在国家/地区的标准办公时间。第二个工作日保修服务为基于商业上合理的努力。一些国家/地区由于某些供应商限制因素，响应时间可能有所不同。如果您的所在地不在客户服务区范围之内，响应时间可能要长一些，或者可能有额外收费。</p>			

表 3: 软件产品

软件产品	技术支持	目标响应时间 ¹
HP 品牌软件	90 天软件电话支持	标准办公时间
由 HP 安装或从 HP 购买的第三方品牌软件	90 天软件电话支持	标准办公时间
软件使用的介质 ²	1 年更换有故障的介质	5 个工作日 ³
<p>注</p> <p>¹软件电话支持的目标响应时间基于拨打电话所在国家/地区的标准办公时间，通常为星期一到星期五的上午 8:00 到下午 5:00。</p> <p>²软件使用的介质：由 HP 安装或从 HP 购买的 HP 品牌软件或第三方软件使用的材料（即 CD、软盘或磁带）。</p> <p>³更换介质的响应时间基于商业上合理的努力。</p>		

保修服务类型

为了使 HP 可以在保修期内提供最好的支持和服务，HP 强烈鼓励客户接受或采用 HP 提供的支持技术。包括诊断、配置辅助工具，特别是 HP 远程支持解决方案（“电话中心”）。如果客户选择不采用提供的远程支持功能，因为增加了对支持资源的要求，可能会增加成本。

HP 有限保修包含有故障的部件的维修或更换，其中包括由 Intelligent Manageability（智能管理）软件识别为“预故障”的选件。

在线资源

许多在线资源免费为您提供，可以帮助您在致电技术支持部门之前解决一些技术问题。有关详细信息，请参见“[与 HP 联系](#)”。

现场保修服务

HP 有限保修服务可能包含现场维修硬件的服务。对于某些产品，Care Pack 可能会补充 HP 有限保修，提供一年的现场服务（请参见保修期表 1 和表 2 以及相关说明）。HP 在标准办公时间提供现场服务（人工服务）。标准办公时间通常为星期一到星期五的上午 8:00 到下午 5:00，但是根据当地的办公习惯可能会有所不同。

自送保修服务

根据送修的条款，您可能需要将 HP 产品送到授权的维修点进行保修期维修。您必须预付与产品的运输相关的所有运输费、税费或关税。此外，您还应负责产品运输或返还的安全。运输中造成损失的风险由您自行承担。

最终用户可更换部件计划

在亚太国家/地区，ISS 产品不提供最终用户可更换部件计划。

运送到其它国家/地区的产品的保修

可以在一个国家/地区购买产品并将该产品运送到另一个 HP 设有服务机构的国家/地区，保修同样有效。保修条款、服务可用性和服务响应时间可能会根据国家/地区不同而有所不同。还可能会有其它费用。在运送产品之前，根据全球保修通知程序，可能会要求客户提供有关产品的信息。所需信息可确保 HP 在目的地国家/地区为提供所需级别的保修服务作好准备，以及确保该产品在目的地国家/地区正常运行。将 HP 产品运输到另一个国家/地区之前，请与 HP 或当地的 HP 授权经销商联系或访问网站 www.compaq.com/support/warranty_upgrades/global_warranty.html，以此开始 HP 全球保修通知程序。

HP 不承担产品运输过程中可能发生的任何手续费或关税。产品可能会受到美国或其它政府颁布的出口管制的约束。

服务升级

HP 服务还提供基本保修以外的其它服务。这些服务非常灵活，旨在提供适合的支持级别来满足各种 IT 环境的需要。这些服务提供：

- 停机时间保护
- 承诺的响应时间
- 安装和启动支持
- 一个专家组帮助您满足对硬件和软件支持的要求

有关服务升级的信息，请访问 www.hp.com，然后依次选择 **support and drivers**（支持和驱动程序）、**Compaq warranty information**（Compaq 保修信息）、[Purchase a warranty upgrade or extension for your product](#)（为产品购买保修升级或延期）。

与 HP 联系

仅限 HP 服务器 tc2120：

- 要获得在线技术支持，请访问 <http://www.hp.com/support/tc2120>。

HP ProLiant 产品和选件：

- 要获得在线支持资源，请访问 www.hp.com，然后依次选择 **support and drivers**（支持和驱动程序）、[compaq support](#)（compaq 支持）。
- 要查找您的服务器和选件的保修截止日期，请参阅 www.hp.com，然后依次选择 **support and drivers**（支持和驱动程序）、**Click here for Compaq and HP ProLiant servers**（Compaq 和 HP ProLiant 服务器请单击此处）、[warranty information](#)（保修信息）。
- 有关服务升级的信息，请访问 www.hp.com，然后依次选择 **support and drivers**（支持和驱动程序）、**Compaq warranty information**（compaq 保修信息）、[Purchase a warranty upgrade or extension for your product](#)（为产品购买保修升级或延期）。
- 有关世界各地的技术支持电话号码，请访问 <http://welcome.hp.com/country/us/eng/wwwcontact.html>。

- 在您致电之前，应确保准备好以下信息：
 - 产品序列号、型号名称和型号
 - 有关的错误信息
 - 附加选件
 - 操作系统
 - 第三方硬件或软件
 - 详细问题阐述
 - 购买和/或权属凭证