

HP ProLiant 與 IA-32 伺服器及週邊配件之 全球保固與技術支援

一般條款

除了明確詳列於本有限保固的內容之外，HP 不做其他保證、表達或暗示，包括任何暗示的產品保固以及特定目的的適性。HP 明白否認所有未列於本有限保固之所有保證。任何可能受到法律約束的默示保固，均受限於有限保固的保固期間。有些國家/地區禁止限制暗示性保證的期限，或是限制消費產品偶發、或衍生的損害。在這些國家/地區，本有限擔保的例外或限制可能就不適用在您身上。

本有限保固賦予您特定的法律權利。您可能具有其他的權利，此乃因國家/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。

本有限保固適用於 HP 品牌與 Compaq 品牌的硬體產品（本文中統稱為「HP 硬體產品」）由 Hewlett-Packard 公司或在美國完全由 Hewlett-Packard 公司擁有的 Compaq Computer Corporation，以及全球子公司、相關企業、授權經銷商或國家/地區的代理商（本文中統稱為「HP」）所出售或出租，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包括韌體的所有內部元件。「HP 硬體產品」一詞不包括任何應用軟體或程式。

本有限保固適用於所有國家/地區，且將適用於 HP 或其授權服務供應商將所有保固條款列於本有限保固的任何國家/地區。然而，保固服務之可取得性以及回應時間可能會因國家/地區的不同而異，並且註冊要求也可能有異。雖然任何未列於本有限保固聲明，且是您強力要求 HP 或其子公司或相關企業執行的內容，只有 Hewlett-Packard 公司（或您所在的國家/地區的法律所認同的 HP 合法本體）能提供本有限保固，但保證除外條款和義務的限制適用於所有如上所定義的 HP。

HP 保證您向 HP 所購買或租用的 HP 硬體產品，有限保固期間內，在 HP 所支援的設定組態之正常使用下，免於材料或工程上的瑕疵。有效保固期限從購買或租用 HP 產品當天開始計算。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。本有限保固僅適用於 HP 硬體產品的最終購買者或租賃者，且不可以轉移給任何從原始最終購買者或租賃者手中獲得產品之任何人。

HP 產品乃是使用全新的材質，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。替代零件可能是新品，或是與新品同等的零件。備用零件的保固在 HP 硬體產品開始安裝後的剩餘有限保固期間內，但不會少於三十 (30) 天（採時間較長者），可免於材料或工程上的瑕疵。**HP 不負責因為某一系統的備用零件被安裝在另一個不同機型的系統上而產生之任何交互運作或相容的問題。**

在有限保固期間，HP 會維修或更換任何瑕疵的元件。這是針對瑕疵產品能得到的唯一補償方法。某種可能的情況是您的 HP 產品不斷故障，HP 為小心起見，可能會提供一個 HP 所選擇且其硬體效能與您的 HP 硬體產品相當之更換裝置。HP 有權自行判斷決定，是否要退還購買或租用的金額（租用部分會酌收利息），而不作更換。根據本有限保固所取出之所有零件或硬體產品將為 HP 產權所有。更換零性或產品可以使用被更換掉的零件或產品所剩餘之有限保固，或如上所述更換零件的三十 (30) 天有限保固。

本有限保固不適用於擴充的零件，亦不適用於非 HP 品牌的產品。HP 不提供任何第三者 (3rd party) 產品的保證，即使該產品包含在 HP 硬體產品中。此外，HP 以「現況 (AS IS)」提供所有這種第三者的產品。然而，原始的製造商或供應商可能會提供他們自己的保證於隨這種第三者產品所附的文件中。

這些條款是您與 HP 之間，關於您已購買或租賃的 HP 硬體產品之完整且具唯一性的保證同意書。這些條款優先於任何之前的同意書或代表權 — 包括可能與您購買或租賃 HP 硬體產品有關係的 HP 銷貨文件或 HP 或代理商或 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。

本有限保固不延申到任何序號已被移除或已經損壞或改製過的不完全產品 (A) 因為意外、不當的維修、不當的使用、疏忽、誤用、不當的使用地點，或其他外部原因所造成；(B) 因使用隨本產品所附的文件中所述的使用參數之外的操作；(C) 因使用了非由 HP 所製造或銷售的軟體、介面或零件；或 (D) 非由下列人員所維修或提供服務 (I) HP、(II) HP 授權的服務供應商，或 (III) 您自己安裝了最終使用者可更換的 HP 零件或 HP 認可的零件，如果您的所在地是有提供該產品服務的國家/地區，HP 不保證本產品的運作會完全無中斷或無錯誤。HP 不負責因為您未依照下列 HP 硬體產品的指示而造成的損失。

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，請確定備份資料並移除所有機密、私人資料。對任何程式、資料或可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 COMPAQ 或 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。

義務的限制

如果您的 HP 產品在保固期限內無法使用，您得到唯一的補償為維修或更換。根據本有限保固，如果產品在正常情況下使用，需要維修或更換硬體零組件，HP 最大的義務就是要減少您在產品或維修或任何硬體零組件更換的成本。

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、衍生性或附隨的損失，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 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的聲明。本義務的限制除了 HP 硬體產品接受訂購當地國家/地區之法律有規定外，一律適用。

選購配件及軟體

HP 保證您向 HP 或 HP 授權代理商所購買的週邊配件在正常的使用下於表 2 所列的保固期間內，或 HP 硬體產品於配件安裝之後的剩餘保固期間內（採時間較長者），但不會超過 HP 配件的購買日起三年 (3) 年，可免於材料上與工程上的瑕疵。上述不適用列於表 2 的某些配件。保固期間從向 HP 或 HP 授權代理商的購買日開始計算。您手中標註日期的銷售或送貨收據會顯示產品的購買日，以證明您的購買日期。

HP 不保證第三者的軟體產品，包括任何可能已經預先由 COMPAQ 或 HP 安裝在產品中的任何軟體或作業系統。如果在可移式媒體自購買日起一 (1) 年內，由 HP 所銷售的軟體上證明為有材料上或工程上的瑕疵，您的唯一補償是退回可移式媒體到 HP 要求更換。為尊重由 HP 所出售 HP 或 Compaq 品牌的軟體，HP 的義務皆明列於適用的最終使用授權合約、軟體授權合約或程式授權合約中。

軟體技術支援

HP 軟體、HP 預先安裝的第三者軟體和向 HP 軟體的第三者軟體之技術服務都可在 HP 網站獲得，或自購買日起九十 (90) 天內提供電話服務。詳見「[與 HP 聯絡](#)」以獲得線上資源與電話號碼。

電話支援（軟體支援服務）包括以下協助：

- 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）
- 第一次安裝時設定並配置軟體的組態（如何執行與前面的步驟；不包括系統最佳化、自訂配置與網路組態設定）
- 使用系統管理並診斷軟工具
- 解釋系統錯誤訊息
- 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

啟動與安裝服務等額外的服務可能要另外付費來購買（詳見「[服務升級](#)」）。可透過免費的線上資源獲得產品的服務與資訊（詳見「[與 HP 聯絡](#)」）。

本項軟體支援服務的時間可依當地國家/地區的法規而定。前九十 (90) 天過後，向 HP 所提供之所有作業軟體與附加的軟體之軟體支援服務，可透過購買來取得（詳見「[服務升級](#)」）。

保固期間

表 1：ProLiant 與 IA-32 伺服器產品

伺服器產品	第 1 年	第 2 年	第 3 年
HP 伺服器 tc2120	零件保固 ¹ ， 到府 1BD ²	—	—
ProLiant BL e-Class 刀鋒型伺服器 ³	僅零件保固 1BD	—	—
ProLiant BL e-Class 刀薄伺服器空間、互連托盤	零件保固， 到府 1BD	零件保固， 到府 1BD	零件保固， 到府 1BD
ProLiant BL30p 刀薄伺服器	零件保固， 到府 1BD	僅零件保固 5BD	僅零件保固 5BD
ProLiant BL p-Class 刀薄伺服器（BL30p 除外）、刀薄伺服器空間、互連套裝、電源 套件、配線、診斷站	零件保固， 到府 1BD	零件保固， 到府 1BD	零件保固， 到府 1BD
ProLiant CL1850 和 CL380 封裝叢集 ⁴	零件保固， 到府 1BD	零件保固， 到府 1BD	零件保固， 到府 1BD
ProLiant DL140	僅零件保固 5BD ⁵	—	—
ProLiant DL145	僅零件保固 58D	—	—
ProLiant DL320	零件保固， 到府 1BD	僅零件保固 5BD ⁵	僅零件保固 5BD
ProLiant ML110	零件保固， 到府 1BD	—	—
ProLiant ML150	僅零件 ⁶	僅零件	僅零件
ProLiant ML310	零件保固， 到府 1BD	—	—
ProLiant ML330 G2, G3	零件保固， 到府 1BD	—	—

續

表 1：ProLiant 與 IA-32 伺服器配件續

伺服器產品	第 1 年	第 2 年	第 3 年
所有其他 ProLiant 機型	零件保固， 到府 1BD	零件保固， 到府 1BD	零件保固， 到府 1BD
<p>附註</p> <p>¹ HP 零件保固僅包括瑕疵零件的免費更換（包括運送成本）。</p> <p>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；這種升級不包含在 HP 的到府保固服務中。服務的目標回應時間是次個工作日 (1BD)，依照洽詢電話所在的國家/地區的標準上班時間而定。次個工作日保固服務是依據商業上合理的效率而定。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。</p> <p>³ ProLiant BL e-Class 刀鋒型伺服器不會占據刀薄伺服器空間的保固內容。</p> <p>⁴ 其他的 ProLiant 叢集各有其不同的組件保固內容。</p> <p>⁵ 零件的目標回應時間是 1 到 5 個工作日 (5BD)。</p> <p>⁶ 一開始產品僅提供亞太地區。保固支援包含 3 年的僅零件保固。產品僅與額外提供 1 年到府維修服務的 Care Pack 搭配銷售。</p>			

表 2：ProLiant 與 IA-32 伺服器配件¹

選購配件產品	第 1 年	第 2 年	第 3 年
電池	僅零件 ² 5BD ³	—	—
纜線	僅零件 5BD	—	—
磁碟機/光碟機框架	僅零件 5BD	僅零件 5BD	僅零件 5BD
硬碟驅動程式 (ATA) ⁴	僅零件 5BD	—	—
硬碟機 (SCSI)	僅零件 5BD	僅零件 5BD	僅零件 5BD
主匯流排介面卡	僅零件 5BD	僅零件 5BD	僅零件 5BD
記憶體	僅零件 5BD	—	—
網路介面卡 (NIC)	僅零件 5BD	—	—
光碟機	僅零件 5BD	僅零件 5BD	僅零件 5BD
電源保護和管理	零件，自助式， 到府 1BD ⁵	僅零件 5BD	僅零件 5BD
處理器	僅零件 5BD	僅零件 5BD	僅零件 5BD
支架和支架配件	僅零件 5BD	僅零件 5BD	僅零件 5BD
遠端內視燈第二版機板	僅零件 5BD	—	—
智慧型矩陣分享式儲存器	零件， 到府 1BD	零件， 到府 1BD	零件， 到府 1BD

續

表 2：ProLiant 與 IA-32 伺服器配件續

選購配件產品	第 1 年	第 2 年	第 3 年
儲存器矩陣控制器	僅零件 5BD	僅零件 5BD	僅零件 5BD
<p>附註</p> <p>¹ 表 2 僅針對 ProLiant 與 IA-32 伺服器配件產品來說明。至於其他的 HP 產品的保證條款詳列於該產品的有限保固中。</p> <p>² HP 零件保固僅包括瑕疵零件的免費更換。</p> <p>³ 零件的目標回應時間是 1 到 5 個工作日 (5BD)。</p> <p>⁴ 這些配件的最長保固期間為一 (1) 年，無論這些配件是安裝在任何系統上。</p> <p>⁵ 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。服務的目標回應時間是次個工作日 (1BD)，依照洽詢電話所在國家/地區的標準上班時間而定。次個工作日保固服務是依據商業上合理的效率而定。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，回覆時間可能會更長或是可能有額外的費用。</p>			

表 3：軟體產品

軟體產品	技術支援	目標回應時間 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 購買的第三者品牌的軟體	90 天軟體電話支援	標準上班時間
軟體傳送媒體 ²	1 年瑕疵媒體更換服務	5 個工作日 ³
<p>附註</p> <p>¹ 軟體電話支援的目標回應時間是次個工作日 (1BD)，依照洽詢電話所在國家/地區的標準上班時間而定，一般是星期一到星期五上午 8:00 到下午 5:00。</p> <p>² 軟體傳送媒體：用來傳送 HP 品牌軟體或由 HP 安裝或向 HP 購買的第三者品牌的軟體之材料（如光碟、磁片或磁帶）。</p> <p>³ 軟體傳送媒體的回應時間是次個工作日保固服務，這是依據商業上合理的效率而定。</p>		

保固服務的種類

在保固期間中，要讓 HP 提供最佳可能的支援與服務，HP 強烈建議消費者要接受或採用由 HP 技術支援可提供之服務。這包括診斷、組態助工具，與特別的 HP 遠端支援解決方案（「打電話回家」）。如果消費者選擇不採用遠端支援，會因為增加支援資源的要求而可能產生額外的成本。

HP 有限保固包括瑕疵零件的維修或更換，包括由智慧型管理軟體所識別為「故障」的週邊配件。

線上資源

許多線上資源可以免費取得，在洽詢技術支援之前協助您解決技術問題。詳見「[與 HP 聯絡](#)」以獲得更多的資訊。

到府保固服務

HP 有限保固服務可能包含 1 年到府硬體維修服務。對於部份產品，HP 有限保固還附加提供 1 年到府維修服務的 Care Pack（請參閱保固期間表 1 和 2 以及相關的注意事項）。HP 在標準上班時間提供到府服務（工資另計）。標準上班時間一般是星期一到星期五上午 8:00 到下午 5:00，但會配合當地的實際上班時間而異。

自助式保固服務

根據自助式保固服務條款，您必須送回您的 HP 產品到授權服務地點以獲得保固維修。您必須預付任何與產品運送有關的運費、稅金或關稅。除此之外，您要負責為運送過程中的產品投保。您要承擔運送時遺失的風險。

最終使用者可更換零件計畫

亞洲太平洋國家/地區的 ISS 產品不提供最終使用者可更換零件計畫。

將保固服務轉移到其他國家/地區

產品可能先在某個國家/地區購買，後來要轉移的另一個 HP 有提供服務的國家/地區，則保固仍然有效。保固條款、可提供的服務、以及服務回覆時間在每個國家/地區都可能不同。可能需要額外的費用。客戶在移動產品之前，可能會被要求提出特定產品的資訊，以符合全球保固注意事項的程序。所要求的資訊可確保 HP 在目的國家/地區來準備提供所要求的保固服務層次，且產品是針對該國所設計。聯絡 HP 或您當地授權經銷商，或參考下列網站

http://www.compaq.com/support/warranty_upgrades/global_warranty.html 以在移動 HP 產品到另一個國家/地區之前，即開始全球保固注意事項的程序。

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

服務升級

HP 服務提供基本保固以外的額外保護。這些服務深具彈性並以提供適當程度的支援為目標，以滿足全方位 IT 環境的需求。他們提供：

- 當機時的防護
- 回覆時間的承諾
- 安裝和啓動支援
- 單一專家來源，協助支援您軟硬體方面的需求

有關服務升級的更多資訊，請到 www.hp.com，然後選擇 support and drivers（支援與驅動程式），再選擇 Compaq warranty information（Compaq 保固資訊），再選擇 [Purchase a warranty upgrade or extension for your product（為您的產品購買保證升級或延長有效期限）](#)。

與 HP 聯絡

僅提供給 HP server tc2120：

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

HP ProLiant 產品與週邊配件：

- 要獲得線上支援資源，請到 www.hp.com，然後選擇 support and drivers（支援與驅動程式），再選擇 [compaq support（compaq 支援）](#)。
- 尋找你的伺服器和週邊配件保證期限的有效日期，請到 www.hp.com，然後選擇 support and drivers（支援與驅動程式），再選擇 [click here for Compaq and HP ProLiant servers（按下這裡以獲得 Compaq 和 HP ProLiant 伺服器的資訊）](#)，然後選擇 [warranty information（保固資訊）](#)。
- 如要獲得更多有關服務升級，請參考 www.hp.com，再選擇 support and drivers（支援與驅動程式），然後選擇 Compaq warranty information（Compaq 保固資訊），再選擇 [Purchase a warranty upgrade or extension for your product（為您的產品購買保證升級或延長有效期限）](#)。
- 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
 - 外加選項
 - 作業系統
 - 其他廠商的硬體或軟體
 - 詳細的問題
 - 購買和/或所有者證明