

Сервери HP ProLiant і IA-32, а також їх варіанти постачання

Обмежена глобальна гарантія і технічна підтримка

370967-023

14 лютий 2005 р.

Обмежена гарантія на обладнання

Загальні положення

Ця обмежена гарантія на обладнання HP надає вам (клієнту), прями гарантійні права від HP (виробника). Будь ласка, зверніться на веб-сайт компанії HP щодо детального опису прав, передбачених обмеженою гарантією. Крім того, ви можете мати інші законні права згідно з відповідним місцевим законодавством або згідно зі спеціальною письмовою угодою з HP.

КОМПАНІЯ HP НЕ НАДАЄ ЖОДНИХ ІНШИХ ГАРАНТІЙ АБО УМОВ, ПРЯМИХ АБО НЕПРЯМИХ, У ТОМУ ЧИСЛІ БУДЬ-ЯКИХ НЕПРЯМИХ ВИДІВ ГАРАНТІЙ ЩОДО ТОВАРНИХ ВЛАСТИВОСТЕЙ НА ДАНИЙ ПРОДУКТ АБО ЙОГО ПРИДАТНОСТІ ДЛЯ ЗДІЙСНЕННЯ КОНКРЕТНИХ ЗАДАЧ, ЗА ВИНЯТКОМ ВИПАДКІВ, КОЛИ ІНШЕ НЕ ЗАЗНАЧЕНО У ЦЬОЇ ОБМЕЖЕНІЙ ГАРАНТІЇ. HP КОНКРЕТНО ОГОВОРЮЄ УСІ ГАРАНТІЇ Й УМОВИ, НЕ ЗАЗНАЧЕНІ У ЦЬОЇ ОБМЕЖЕНІЙ ГАРАНТІЇ. БУДЬ-ЯКІ ПРЯМІ ГАРАНТІЇ, ЩО МОЖУТЬ БУТИ ЗАСТОСОВАНІ ЗГІДНО ІЗ ЗАКОНОДАВСТВОМ, ОБМЕЖУЮТЬСЯ ТРИВАЛІСТЮ ПЕРІОДУ ЦЬОЇ ОБМЕЖЕНОЇ ГАРАНТІЇ. В ДЕЯКИХ КРАЇНАХ І ШТАТАХ НЕ ДОЗВОЛЯЄТЬСЯ НАКЛАДАННЯ ЖОДНИХ ОБМЕЖЕНЬ НА ТЕРМІН ДІЇ ПРЯМОЇ ГАРАНТІЇ, А ТАКОЖ ВИКЛЮЧЕНЬ АБО ОБМЕЖЕНЬ ЩОДО ГАРАНТІЙНОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ ВИПАДКОВИХ АБО НЕПРЯМИХ ПОШКОДЖЕНЬ СПОЖИВАЦЬКИХ ТОВАРІВ. ЯКЩО ВИ МЕШКАЄТЕ В ТАКІЙ КРАЇНІ АБО ШТАТІ, ДЕЯКІ ВИКЛЮЧЕННЯ АБО ОБМЕЖЕННЯ МОЖУТЬ ВАС НЕ СТОСУВАТИСЯ.

УМОВИ ОБМЕЖЕНОЇ ГАРАНТІЇ, ЩО МІСТЯТЬСЯ У ЦЬОМУ ДОКУМЕНТІ, У ДОЗВОЛЕНИХ ЗАКОНОМ РАМКАХ НЕ ВИКЛЮЧАЮТЬ, ОБМЕЖУЮТЬ АБО ЗМІНЮЮТЬ, АЛЕ ДОПОВНЮЮТЬ ОБОВ'ЯЗКОВІ ВСТАНОВЛЕНІ ПРАВА, ПОВ'ЯЗАНІ З ПРОДАЖЕМ ЦЬОГО ТОВАРУ ВАМ.

Ця обмежена гарантія поширюється на всі країни і може бути законно застосована в усіх країнах і регіонах, де HP або її авторизовані постачальники послуг пропонують гарантійне обслуговування на умовах, зазначених у цій обмеженій гарантії. Однак доступність гарантійного обслуговування або час реагування на замовлення в різних країнах може бути різним, або до них можуть бути висунуті вимоги щодо реєстрації у країні, де було придбано продукт. Якщо так, ваш уповноважений постачальник послуг HP може надати вам детальнішу інформацію.

Ця обмежена гарантія поширюється тільки на апаратні продукти HP та Compaq (що сукупно позначатиметься у цій обмеженій гарантії як «апаратні продукти HP»), яке було продано або здано в оренду компанією Hewlett-Packard, її дочірніми компаніями, філіалами, авторизованими торговими посередниками або місцевими дистриб'юторами в усьому світі (що сукупно позначатиметься у цій обмеженій гарантії як «HP») згідно з умовами цієї обмеженої гарантії. Визначення терміну «апаратний продукт HP» обмежується до апаратних компонентів і необхідних мікропрограм. Термін «апаратний продукт HP» НЕ охоплює будь-яке програмне забезпечення або програми, товари інших виробників або периферійні пристрої інших марок. Усі товари інших виробників і периферійні пристрої інших марок, які не входять до складу апаратного продукту HP – наприклад, підсистеми зовнішнього збереження даних, дисплеї, принтери та інші зовнішні пристрої – надаються на умовах «як є» без гарантії HP. Однак інші виробники і постачальники, а також видавці можуть безпосередньо надавати вам свої власні гарантії.

HP гарантує, що ці апаратні продукти HP, які було придбано або орендовано у корпорації HP, вільні від дефектів матеріалів та виготовлення за нормальних умов використання під час дії обмеженої гарантії. Період обмеженої гарантії починається з дати придбання або орендування продукту у компанії HP, або з дати завершення встановлення компанією HP. Ваша квитанція про продаж або доставку, яка містить дату придбання або орендування продукту, є доказом того, що продукт було придбано або орендовано у зазначену дату. Можливо, що вам необхідно буде надати цей доказ для отримання права на користування гарантійним обслуговуванням. Вам надається право на гарантійне обслуговування обладнання згідно з умовами, зазначеними у цьому документі, за виникнення необхідності в ремонті апаратного продукту HP протягом періоду дії обмеженої гарантії.

У рамках місцевого законодавства, якщо не зазначено інше, нові апаратні продукти HP можуть вироблятися з використанням нових матеріалів або як нових, так і використаних матеріалів, еквівалентних новим за продуктивністю та надійністю. HP може виконувати ремонт або заміну апаратних продуктів HP (а) на нові продукти чи деталі або такі, що вже були у використанні, або деталі, еквівалентні новим за продуктивністю і надійністю, або (б) на продукти, еквівалентні оригінальному продукту, використання якого було припинено. Компанія HP гарантує, що деталі, надані на заміну старим, будуть вільні від дефектів матеріалів та виготовлення протягом дев'яноста (90) днів або до кінця дії періоду обмеженої гарантії на апаратний продукт HP, який вони замінюють або в якому його було встановлено, залежно від того, який з термінів довший.

Під час дії періоду дії обмеженої гарантії HP на свій розсуд буде здійснювати ремонт або заміну дефектних компонентів. Усі компоненти або апаратні продукти, які було прийнято назад згідно з обмеженою гарантією, стають власністю HP. Якщо виникне нетипова ситуація, коли Ваш апаратний продукт HP матиме несправності, компанія HP на свій власний розсуд може (а) сама вибрати і надати вам пристрій, ідентичний або еквівалентний апаратному пристрою HP за продуктивністю або (б) відшкодувати вам вартість продукту або його орендування (за винятком відсотків) замість його замінування. Це є ваш виключний спосіб дії при виникненні дефектів.

Винятки

HP НЕ ГАРАНТУЄ БЕЗПЕРЕРВНОЇ АБО БЕЗПОМИЛКОВОЇ РОБОТИ ЦЬОГО ПРОДУКТУ. HP НЕ НЕСЕ ВІДПОВІДАЛЬНОСТІ ЗА ПОШКОДЖЕННЯ, ЯКЕ ВИНИКЛО В РЕЗУЛЬТАТІ НЕХТУВАННЯ ІНСТРУКЦІЯМИ, ЩО ДОДАЮТЬСЯ ДО АПАРАТНОГО ПРОДУКТУ HP.

Ця обмежена гарантія не поширюється на витратні матеріали, а також на жодний продукт, де було видалено або пошкоджено серійний номер, або який було пошкоджено (а) в результаті нещасного випадку, неправильного використання, забруднення, неправильного або недостатнього обслуговування, калібрування, а також через інші зовнішні причини; (б) внаслідок використання продукту з параметрами, не передбаченими документацією користувача, яка входить у комплект постачання продукту; (в) внаслідок використання програмного забезпечення, вузлів, деталей або витратних матеріалів, постачальником яких не є компанія HP; (г) внаслідок неправильного підготування місця встановлення або обслуговування; (д) внаслідок зараження комп'ютерним вірусом; (е) внаслідок втрати або пошкодження при перевезенні; або (г) внаслідок модифікації або обслуговування продукту (і) третьою стороною, (ii) постачальником послуг, не авторизованим компанією HP, або (iii) внаслідок власноручного встановлення замінюваних компонентів, виготовлених або схвалених HP, якщо вони доступні для вашого продукту у країні або регіоні, де проводиться обслуговування.

РЕКОМЕНДУЄТЬСЯ ВИКОНУВАТИ РЕГУЛЯРНЕ РЕЗЕРВНЕ КОПЮВАННЯ ІНФОРМАЦІЇ, ЩО ЗБЕРІГАЄТЬСЯ НА ВАШОМУ ЖОРСТКОМУ ДИСКУ АБО НА ІНШИХ ПРИСТРОЯХ ЗБЕРЕЖЕННЯ ДАНИХ ДЛЯ ЗАПОБІГАННЯ МОЖЛИВИХ НЕСПРАВНОСТЕЙ, НЕБАЖАНИХ ЗМІН АБО ВТРАТИ ДАНИХ. ПЕРЕД ТИМ, ЯК ПОВЕРТАТИ ПРИСТРІЙ ДЛЯ ОБСЛУГОВУВАННЯ, ОБОВ'ЯЗКОВО ВИКОНУЙТЕ РЕЗЕРВНЕ КОПЮВАННЯ ЗАПИСАНИХ НА НЬОМУ ДАНИХ І ПРИБЕРІТЬ УСЮ КОНФІДЕНЦІЙНУ, ПРИВАТНУ АБО ПЕРСОНАЛЬНУ ІНФОРМАЦІЮ. HP НЕ НЕСЕ ВІДПОВІДАЛЬНОСТІ ЗА ПОШКОДЖЕННЯ АБО ВТРАТУ БУДЬ-ЯКИХ ПРОГРАМ, ДАНИХ АБО ЗМІННИХ НОСІЇВ. HP НЕ НЕСЕ ВІДПОВІДАЛЬНОСТІ ЗА

ПОНОВЛЕННЯ АБО ПОВТОРНЕ ВСТАНОВЛЕННЯ БУДЬ-ЯКИХ ПРОГРАМ АБО ДАНИХ, КРІМ ПРОГРАМНОГО ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ, ВСТАНОВЛЕНОГО НР У МІСЦІ ВИГОТОВЛЕННЯ ПРОДУКТУ.

Виключний спосіб дії при виникненні дефектів

У РАМКАХ ВІДПОВІДНОГО МІСЦЕВОГО ЗАКОНОДАВСТВА ЦІ УМОВИ СКЛАДАЮТЬ ПОВНУ І ЕКСКЛЮЗИВНУ ГАРАНТІЙНУ УГОДУ МІЖ ВАМИ І КОМПАНІЄЮ НР СТОСОВНО ПРИДБАНОГО АБО ОРЕНДОВАНОГО ВАМИ АПАРАТНОГО ПРОДУКТУ НР. ЦІ УМОВИ СКАСОВУЮТЬ ДІЮ БУДЬ-ЯКИХ ПОПЕРЕДНІХ УГОД АБО ТВЕРДЖЕНЬ (У ТОМУ ЧИСЛІ ТВЕРДЖЕНЬ, ЗРОБЛЕНИХ У МАРКЕТИНГОВІЙ ЛІТЕРАТУРІ НР, І ПОРАД ВІД КОМПАНІЇ НР АБО ВІД АГЕНТА ЧИ СПІВРОБІТНИКА НР), ЗРОБЛЕНИХ СТОСОВНО ПРИДБАННЯ АБО ОРЕНДУВАННЯ ВАШОГО АПАРАТНОГО ПРОДУКТУ НР. Будь-які зміни до цієї обмеженої гарантії будуть дійсними тільки за умов, якщо вони будуть зроблені в письмовому вигляді і підписані авторизованим представником компанії НР.

Обмеження відповідальності

ЯКЩО ВАШ АПАРАТНИЙ ПРОДУКТ НР НЕ ПРАЦЮЄ, ЯК ГАРАНТОВАНО ВИЩЕ, МАКСИМАЛЬНИЙ ОБСЯГ ВІДПОВІДАЛЬНОСТІ КОРПОРАЦІЇ НР ЗГІДНО З УМОВАМИ ЦЬОЇ ОБМЕЖЕНОЇ ГАРАНТІЇ ЯВНО ОБМЕЖЕНИЙ НАЙМЕНШОЮ З НАСТУПНИХ СУМ: ЦІНИ, ЯКУ ВИ СПЛАТИЛИ ЗА ПРОДУКТ, АБО ВАРТОСТІ РЕМОНТУ ЧИ ЗАМІНИ БУДЬ-ЯКИХ АПАРАТНИХ КОМПОНЕНТІВ, ЯКІ НЕ ПРАЦЮЮТЬ НАЛЕЖНИМ ЧИНОМ ЗА УМОВ НОРМАЛЬНОГО ВИКОРИСТАННЯ.

КРІМ ЗАЗНАЧЕНОГО ВИЩЕ, НР НІ В ЯКОМУ РАЗІ НЕ НЕСЕ ВІДПОВІДАЛЬНОСТІ ЗА БУДЬ-ЯКІ ПОШКОДЖЕННЯ, СПРИЧИНЕНІ ПРОДУКТОМ, АБО ЙОГО НЕЗДАТНІСТЬ ПРАЦЮВАТИ, У ТОМУ ЧИСЛІ ВТРАТУ ПРИБУТКУ АБО ЗАОЩАДЖЕНЬ, А ТАКОЖ ОСОБЛИВІ, ВИПАДКОВІ АБО НЕПРЯМІ ПОШКОДЖЕННЯ. НР НЕ НЕСЕ ВІДПОВІДАЛЬНОСТІ ЗА БУДЬ-ЯКІ ЗАЯВИ, ЗРОБЛЕНІ ТРЕТЬОЮ СТОРОНОЮ АБО ВАМИ ДЛЯ ТРЕТЬОЇ СТОРОНИ.

ЦЕ ОБМЕЖЕННЯ МАЄ БУТИ ЗАСТОСОВАНО ПРИ ПОШУКУ ПОШКОДЖЕНЬ АБО ПРИ ПРЕД'ЯВЛЕННІ ПОЗОВУ ЗГІДНО З УМОВАМИ ЦЬОЇ ОБМЕЖЕНОЇ ГАРАНТІЇ АБО ПРИ ПРЕД'ЯВЛЕННІ ДЕЛІКТНОГО ПОЗОВУ (ВРАХОВУЮЧИ ХАЛАТНІСТЬ І СУВОРУ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ ПРИ КОРИСТУВАННІ ПРОДУКТОМ), ПОЗОВУ ПРО ПОРУШЕННЯ УМОВ КОНТРАКТУ АБО БУДЬ-ЯКОГО ІНШОГО ПОЗОВУ. ЗАБОРОНЯЄТЬСЯ УХИЛЕННЯ ВІД ДІЇ ЦЬОГО ОБМЕЖЕННЯ АБО ВНЕСЕННЯ ДО НЬОГО ЗМІН БУДЬ-ЯКОЮ ОСОБОЮ. ЦЕ ОБМЕЖЕННЯ МАТИМЕ СИЛУ НАВІТЬ ПРИ ПОВІДОМЛЕННІ КОМПАНІЄЮ НР АБО АВТОРИЗОВАНИМ ПРЕДСТАВНИКОМ НР ЩОДО МОЖЛИВОСТІ ЗГАДАНИХ ВИЩЕ ПОШКОДЖЕНЬ. ОДНАК ЦЕ ОБМЕЖЕННЯ НЕ МАТИМЕ СИЛИ ПРИ ПОЗОВІ ПРО ОСОБИСТУ ТРАВМУ.

ЦЕ ОБМЕЖЕННЯ НАДАЄ ВАМ СПЕЦИФІЧНІ ЮРИДИЧНІ ПРАВА. ВИ МОЖЕТЕ ТАКОЖ МАТИ ІНШІ ПРАВА, ЯКІ МОЖУТЬ ВІДРІЗНЯТИСЯ В РІЗНИХ КРАЇНАХ АБО ШТАТАХ. ЗА ПОВНИМ ВИЗНАЧЕННЯМ ВАШИХ ПРАВ РЕКОМЕНДОВАНО ЗВЕРНУТИСЯ ДО ВІДПОВІДНИХ ДЕРЖАВНИХ АБО МІСЦЕВИХ ЗАКОНІВ.

Період обмеженої гарантії

Період обмеженої гарантії на апаратний продукт HP є визначеним незмінним терміном, що починається з дати купівлі продукту. Дата, вказана на вашій квитанції про продаж, є датою придбання продукту, якщо HP або інший продавець не повідомить вам про інше.

Таблиця 1: Серверні продукти ProLiant і IA-32

Продукти	Період необмеженої гарантії та спосіб надання послуг ¹	Час реагування ²
Сервер HP tc2120	1 рік на деталі ³ , праця на місці	Наступного робочого дня
Серверні плати ProLiant BL e-Class ⁴	1 рік на деталі	Наступного робочого дня
Корпуси серверних плат і шасі з'єднувальних плат ProLiant BL e-Class	3 роки на деталі, праця на місці	Наступного робочого дня
Серверні плати ProLiant BL30p, BL35p	Рік 1: деталі, праця на місці Роки 2-3: тільки деталі	Деталі: 1-5 робочих днів Праця: наступного робочого дня
Серверні плати ProLiant BL p-Class* (за винятком BL30p, BL35p), корпуси серверних плат, шасі з'єднувальних плат, силові корпуси, розподільвачі енергії, діагностичні станції	3 роки на деталі, праця на місці	Наступного робочого дня
Кластери ProLiant CL380 у корпусному виконанні ⁵	3 роки на деталі, праця на місці	Наступного робочого дня
Сервери ProLiant DL140	1 рік на деталі	1-5 робочих днів ⁶
Сервери ProLiant DL145	1 рік на деталі	1-5 робочих днів
Сервери ProLiant DL320*	Рік 1: деталі, праця на місці Роки 2-3: тільки деталі	Деталі: 1-5 робочих днів Праця: наступного робочого дня
Сервери ProLiant ML110	1 рік на деталі, праця на місці	Наступного робочого дня
Сервери ProLiant ML150	1 рік на деталі, праця на місці	Наступного робочого дня
Сервери ProLiant ML310	1 рік на деталі, праця на місці	Наступного робочого дня
ProLiant ML330 G2, G3	1 рік на деталі, праця на місці	Наступного робочого дня
Усі інші моделі ProLiant*	3 роки на деталі, праця на місці	Наступного робочого дня

¹Гарантійне обслуговування, вказане у цій таблиці, надається в межах гарантії базового рівня. З вашим апаратним продуктом HP може надаватися доповнення до базової гарантії. За поточною інформацією про гарантію зверніться у відділ продажу компанії HP.

²**HP може на свій власний розсуд визначати необхідність гарантійного обслуговування на місці в окремих випадках. HP буде надавати телефонну підтримку для всіх необхідних оновлень BIOS і мікропрограм; на ці оновлення не буде поширюватись гарантія HP на обслуговування на місці.** Час реагування залежить від місцевого робочого розпорядку (робочі дні й часи). Якщо ніде не зазначено інше, час реагування є періодом, що минув від дзвінка клієнта до того моменту, коли HP встановила взаємовигідний час для здійснення обслуговування, або до того моменту, коли HP почала надавати підтримку або віддалену діагностику. Гарантійне обслуговування наступного робочого здійснюється виходячи з комерційно виправданих зусиль. Час реагування може бути різним, в залежності від країни і обмежень постачальника. Якщо місце вашого розташування лежить за межами зони обслуговування клієнтів, час реагування або вартість обслуговування можуть збільшитись. Зверніться до місцевого сервісного центру HP, щоб дізнатися про час реагування у вашій місцевості.

³Гарантія на деталі HP включає тільки безкоштовну заміну несправних деталей (витрати на доставку враховуються).

⁴Серверні плати ProLiant BL e-Class не набувають гарантійних властивостей корпусів серверної плати.

⁵Інші кластери ProLiant отримують гарантійні властивості своїх компонентів.

⁶Цільовий час реагування для деталей складає від 1 до 5 робочих днів.

*Жорсткі диски ATA і SATA мають максимальний гарантійний період один (1) рік незалежно від гарантійного періоду системи, в якій вони встановлені.

Таблиця 2: Варіанти постачання серверів ProLiant і IA-32

Продукти	Період необмеженої гарантії та спосіб надання послуг ²	Час реагування ³
Акумулятори	1 рік на деталі ⁴	1-5 робочих днів ⁵
Кабелі	1 рік на деталі	1-5 робочих днів
Корпуси з жорсткими дисками	3 роки на деталі	1-5 робочих днів
Жорсткі диски (ATA, SATA) ⁶	1 рік на деталі	1-5 робочих днів
Жорсткі диски (SCSI)	3 роки на деталі	1-5 робочих днів
Адаптери системної шини	3 роки на деталі	1-5 робочих днів
Модулі пам'яті	1 рік на деталі	1-5 робочих днів
Мережні адаптери	1 рік на деталі	1-5 робочих днів
Оптичні дисководи	3 роки на деталі	1-5 робочих днів
Керування і захист електроживлення	Рік 1: деталі і праця на місці Роки 2-3: тільки деталі	Деталі: 1-5 робочих днів Праця: Наступного робочого дня
Процесори	3 роки на деталі	1-5 робочих днів
Стійки і аксесуари до стійок	3 роки на деталі	1-5 робочих днів
Плати Remote Insight Lights Out Edition II	1 рік на деталі	1-5 робочих днів
Спільні пристрої збереження даних Smart Array	3 роки на деталі 3 роки, праця на місці 3 роки на працю	Наступного робочого дня
Контролери Storage Array	3 роки на деталі	1-5 робочих днів

¹ У таблиці 2 наведено тільки варіанти постачання серверів ProLiant і IA-32. Умови гарантії на інші варіанти постачання продуктів HP зазначені у відповідних положеннях обмеженої гарантії стосовно цих варіантів постачання.

² Гарантійне обслуговування, вказане у цій таблиці, надається в межах гарантії базового рівня. З вашим апаратним продуктом HP може надаватися доповнення до базової гарантії. За поточною інформацією про гарантію зверніться у відділ продажу компанії HP.

³ **HP може на свій власний розсуд визначати необхідність гарантійного обслуговування на місці в окремих випадках. HP буде надавати телефонну підтримку для всіх необхідних оновлень BIOS і мікропрограм; на ці оновлення не буде поширюватись гарантія HP на обслуговування на місці.** Час реагування залежить від місцевого робочого розпорядку (робочі дні й часи). Якщо ніде не зазначено інше, час реагування є періодом, що минув від дзвінка клієнта до того моменту, коли HP встановила взаємовигідний час для здійснення обслуговування, або до того моменту, коли HP почала надавати підтримку або віддалену діагностику. Гарантійне обслуговування наступного робочого здійснюється виходячи з комерційно виправданих зусиль. Час реагування може бути різним, в залежності від країни і обмежень постачальника. Якщо місце вашого розташування лежить за межами зони обслуговування клієнтів, час реагування або вартість обслуговування може збільшитись. Зверніться до місцевого сервісного центру HP, щоб дізнатися про час реагування у вашій місцевості.

⁴ Гарантія на деталі HP включає тільки безкоштовну заміну несправних деталей.

⁵ Цільовий час реагування для деталей складає від 1 до 5 робочих днів.

⁶ Ці варіанти постачання мають максимальний гарантійний період один (1) рік незалежно від гарантійного періоду системи, в якій вони встановлені.

Таблиця 3: Програмні продукти

Продукти	Технічна підтримка	Час реагування ¹
ПЗ виробництва HP	90-денна підтримка ПЗ по телефону	Стандартні робочі години
ПЗ інших виробників, встановлене або придбане у HP	90-денна підтримка ПЗ по телефону	Стандартні робочі години
Носії для доставки ПЗ ²	Заміна несправних носіїв протягом 90 днів	5 робочих днів ⁴
<p>¹Час реагування залежить від місцевого робочого розпорядку (робочі дні й часи). Якщо ніде не зазначено інше, час реагування є періодом, що минув від дзвінка клієнта до того моменту, коли HP встановила взаємовигідний час для здійснення обслуговування, або до того моменту, коли HP почала надавати підтримку або віддалену діагностику. Час реагування може бути різним, в залежності від країни і обмежень постачальника. Якщо місце вашого розташування лежить за межами зони обслуговування клієнтів, час реагування або вартість обслуговування може збільшитись. Зверніться до місцевого сервісного центру HP, щоб дізнатися про час реагування у вашій місцевості.</p> <p>² Носії для доставки ПЗ: Матеріал, що використовується для доставки ПЗ виробництва HP або ПЗ інших виробників, встановленого або придбаного у HP (тобто компакт-диски, дискети або магнітна стрічка).</p> <p>³Час реагування для заміни носіїв визначається виходячи з комерційно виправданих зусиль.</p>		

Типи гарантійного обслуговування

Для того, щоб компанія HP змогла надати максимально якісну підтримку і обслуговування під час дії періоду обмеженої гарантії, співробітники HP можуть попросити вас перевірити конфігурацію, завантажити останню версію мікропрограми, встановити програмні латки, виконати діагностичні тести HP або скористатися рішеннями з віддаленої підтримки HP там, де це можливо.

HP настійно рекомендує не відмовлятися від використання доступних технології підтримки від HP. Якщо ви вирішите не користуватись можливостями віддаленої підтримки, ви можете зіткнутися з додатковими витратами через підвищені вимоги віддаленої підтримки. Нижче перелічені типи гарантійного обслуговування, доступні для придбаного вами апаратного продукту HP.

Гарантійне обслуговування на місці

Обслуговування за умов обмеженої гарантії HP може включати ремонт вашого обладнання на місці. Обслуговування на місці здійснюється протягом стандартних робочих годин. Стандартні робочі години – це, як правило, період з 08:00 до 17:00, з понеділка по п'ятницю, однак він може змінюватись, в залежності від конкретної практики. Якщо місце вашого розташування лежить за межами зони обслуговування клієнтів (як правило, 50 км), час реагування або вартість обслуговування може збільшитись. Щоб знайти найближчого авторизованого постачальника послуг HP, завітайте на веб-сайт компанії HP за адресою www.hp.com/support.

HP може на свій власний розсуд визначати необхідність гарантійного обслуговування на місці. Наприклад, у багатьох випадках дефект можна усунути шляхом використання деталі CSR (для самостійної заміни), яку ви маєте замінити власноруч за допомогою інструкцій і документації від HP. Від вас також вимагається співпраця з працівником служби підтримки HP під час спроби усунення проблеми по телефону. Це може включати виконання рутинних діагностичних процедур, встановлення оновлень ПЗ і програмних латок, видалення додаткових рішень від інших виробників, а також заміну варіантів постачання. Для того, щоб отримувати підтримку на місці, від вас вимагається дотримання таких умов: (а) під час виконання гарантійного обслуговування HP на місці необхідна присутність вашого представника; (б) ви маєте повідомляти HP, якщо продукти використовуються у довіллі, що являє потенційну загрозу для здоров'я або безпеки співробітників або субпідрядників HP; (в) беручи до уваги вимоги HP до техніки безпеки, у достатньому обсязі забезпечувати її працівникам вільний і безпечний доступ до використання усіх

приміщень, інформації і систем, якщо з'ясується, що це необхідно HP для надання своєчасної підтримки; (г) забезпечувати наявність усіх заводських табличок (наприклад, етикеток з серійними номерами) на своєму місці, а також щоб вони мали доступне розташування і розбірливі написи; (д) підтримувати довкілля в умовах, що відповідають характеристикам продукту і підтримуваним варіантам конфігурації. Якщо вам необхідно, щоб заміною компонентів займався представник HP, за додаткову оплату можна укласти відповідну угоду.

Розширене гарантійне обслуговування з заміною пристрою

Ваша обмежена гарантія HP може включати розширене гарантійне обслуговування з заміною пристрою. Згідно з умовами розширеного гарантійного обслуговування з заміною пристрою, якщо процедура діагностики виявила дефект пристрою, HP доставить пристрій для заміни безпосередньо на вашу адресу. При отриманні пристрою для заміни вам необхідно буде повернути дефектний пристрій у компанію HP в упаковці, що була доставлена разом з пристроєм для заміни, протягом визначеного часу, як правило, протягом п'ятнадцяти (15) днів. Усі витрати на доставку і страхування, пов'язані з поверненням дефектного пристрою компанія HP бере на себе. У випадку, якщо ви не повернете дефектний пристрій, компанія HP може виставити вам рахунок за пристрій для заміни.

Гарантійне обслуговування з самостійним ремонтом

У тих країнах, де це можливо, ваша обмежена гарантія HP може включати гарантійне обслуговування з самостійним ремонтом. Якщо це можливо, HP буде на свій власний розсуд визначати, чи є самостійний ремонт належним способом гарантійного обслуговування. Якщо такий спосіб буде затверджено, HP надішле схвалені деталі на заміну безпосередньо на вашу адресу згідно з вашою обмеженою гарантією на апаратний продукт HP. Це допоможе заощадити багато часу, необхідного для здійснення заміни. Після того, як ви зв'язалися з HP, і діагностична перевірка встановила, що проблему не можна усунути, використовуючи одну з цих деталей, деталь для заміни може бути надіслана вам безпосередньо. Коли деталь буде доставлено, треба замінити дефектну деталь згідно з інструкціями і документацією. Якщо необхідна подальша допомога, зателефонуйте у центр технічної підтримки HP, і технічний спеціаліст надасть вам допомогу по телефону. У випадках, коли необхідно повернути деталь у компанію HP, треба відправити дефектну деталь у HP протягом визначеного часу, як правило, протягом п'ятнадцяти (15) днів. Дефектну деталь слід повернути разом з відповідною документацією і в наданій упаковці. У випадку, якщо ви не повернете дефектний продукт, компанія HP може виставити вам рахунок за заміну. У випадку самостійного ремонту HP візьме на себе всі витрати, пов'язані з доставкою і поверненням деталі, а також визначить кур'єра і перевізника. Якщо ви маєте можливість для самостійної заміни, дивіться повідомлення про відповідний апаратний продукт HP. Додаткову інформацію про цей тип гарантійного обслуговування можна знайти на веб-сайті компанії HP: <http://www.hp.com/support>.

Обмежена гарантія на перевезення товарів до іншої країни

Згідно з умовами Програми обмеженої глобальної гарантії HP (HP Global Limited Warranty program), товар можна придбати в одній країні і перевозити в іншу країну, де існує сервісне представництво компанії HP, без скасування умов гарантії. Умови гарантії, доступність послуг і час реагування на обслуговування залежать від конкретної країни. Крім того, стандартний час реагування при гарантійному обслуговуванні може змінюватись в залежності від наявності деталей на складі. До відправлення товару від клієнта може вимагатися надання даних про товар, згідно з процесом надання інформації в рамках Глобальної гарантії HP. Наявність цієї необхідної інформації гарантуватиме, що HP буде готовий надати необхідний рівень гарантійного обслуговування у країні, де перебуває клієнт з товаром, і що продукт зможе працювати в цій країні. Коли продукт буде перевезено до іншої країни, на нього буде поширюватись та гарантія, яка має поширюватись на нього у випадку придбання його у країні, куди він був відправлений.

Зв'яжіться з компанією HP, з місцевим авторизованим посередником компанії HP або зверніться до сторінки за адресою <http://www.hp.com/support>, щоб розпочати процес повідомлення згідно з умовами Глобальної гарантії HP до того, як перевозити продукти HP до іншої країни.

HP не несе відповідальність за будь-які тарифи або мита, які можуть бути пов'язані з перевезенням товарів. Товари, що перевозяться, можуть підпадати під експортні обмеження, запроваджені Сполученими Штатами або іншими країнами.

Сервісна модернізація

HP має широкий діапазон додаткових пропозицій з підтримки і сервісного обслуговування для вашого продукту, які можна придбати у вашій місцевості. Однак, деякі види підтримки і відповідні продукти можуть бути недоступні у певних країнах. Інформацію про доступність сервісних модернізацій, а також про вартість цих модернізацій можна знайти на веб-сайті компанії HP: <http://www.hp.com/support>.

Обмежена гарантія на варіанти постачання і програмне забезпечення

Умови обмеженої гарантії на більшість варіантів постачання від HP (варіанти постачання HP) визначені у обмеженій гарантії на відповідний варіант постачання HP і входять до комплекту постачання відповідного продукту HP. Якщо ваш варіант постачання HP встановлений у апаратному продукті HP, компанія HP може надавати гарантійне обслуговування на період, вказаний у гарантійних документах (період обмеженої гарантії на варіант постачання HP), що додаються до відповідного варіанту постачання HP або на решту гарантійного періоду для апаратного продукту HP, де встановлено варіант постачання HP, в залежності від того, який з варіантів довший, але не перевищуючи три (3) роки з дати придбання вами варіанту постачання HP. Період обмеженої гарантії на варіант постачання починається з дати його придбання у HP або в авторизованого торгового посередника HP. Ваша квитанція про продаж або доставку, яка містить дату придбання варіанту постачання HP, є датою початку дії вашої гарантії. Детальнішу інформацію дивіться в обмеженій гарантії на варіант постачання HP. Варіанти постачання від третіх сторін надаються на умовах «ЯК Є». Однак інші виробники і постачальники можуть безпосередньо надавати вам свої гарантії.

ЗА ВИНЯТКОМ ВИПАДКІВ, КОЛИ ІНШЕ НЕ ЗАЗНАЧЕНО У ВІДПОВІДНІЙ ЛІЦЕНЗІЇ КІНЦЕВОГО КОРИСТУВАЧА АБО ЛІЦЕНЗІЙНІЙ УГОДІ ПРО ВИКОРИСТАННЯ ПРОГРАМНОГО ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ, АБО ЯКЩО ІНШЕ ПЕРЕДБАЧЕНЕ МІСЦЕВИМ ЗАКОНОДАВСТВОМ, ПРОГРАМНІ ПРОДУКТИ, У ТОМУ ЧИСЛІ БУДЬ-ЯКІ ПРОГРАМНІ ПРОДУКТИ АБО ПОПЕРЕДНЬО ВСТАНОВЛЕНА ОПЕРАЦІЙНА СИСТЕМА НАДАЮТЬСЯ НА УМОВАХ «ЯК Є».

Єдині гарантійні зобов'язання корпорації HP стосовно розповсюдженого нею програмного забезпечення під торговельною маркою HP зазначені у відповідній ліцензії кінцевого користувача або ліцензії про використання програмного забезпечення. Якщо матеріали або конструкція змінного носія, на якому HP розповсюджує програмне забезпечення, виявляться несправними протягом дев'яноста (90) днів з дня придбання, вашим єдиним виходом буде повернення змінного носія до HP для заміни. Інформацію щодо чистих змінних носіїв на основі магнітної стрічки дивіться на цьому веб-сайті:

<http://h20000.www2.hp.com/bizsupport/TechSupport/Document.jsp?objectID=lpg50101>

Звернення до інших виробників або постачальників HP щодо інформації про гарантійне обслуговування є вашим власним обов'язком.

Технічна підтримка програмного забезпечення

Технічна підтримка ПЗ від HP, попередньо встановленого компанією HP ПЗ виробництва інших компаній і ПЗ інших виробників, купленого у HP, доступна у HP завдяки кільком способам зв'язку, у тому числі на електронних носіях та по телефону протягом дев'яноста 90 днів з дати придбання. Телефонні номери підтримки і посилання на Інтернет-ресурси див. у розділі «Зв'язок з компанією HP». Будь-які винятки будуть вказані у Ліцензійній угоді кінцевого користувача (EULA).

Технічна підтримка програмного забезпечення передбачає таку допомогу:

- Відповіді на питання щодо встановлення ПЗ (описи процедур, перші кроки і попередні умови).
- Встановлення і конфігурація програмного забезпечення (описи процедур і перші кроки).
Це **не включає** в себе оптимізацію системи, персональне налаштування і конфігурацію мережі).
- Тлумачення системних повідомлень про помилки.
- Ізолювання системних несправностей і проблем, пов'язаних з використанням програмного забезпечення.
- Отримання оновлень і інформації про пакети підтримки.

Технічна підтримка програмного забезпечення НЕ передбачає таку допомогу:

- діагностування і участь у створенні програм або програмного коду, написаних користувачем;
- Встановлення продуктів інших виробників.

Зв'язок з компанією HP

Якщо ваш продукт вийде з ладу протягом періоду обмеженої гарантії, і поради у відповідній документації не допоможуть вирішити проблему, ви можете отримати підтримку за допомогою такої процедури:

- Знайдіть в Інтернеті найближчий центр підтримки HP: <http://www.hp.com/support>.
- Зв'яжіться з авторизованим дилером або з авторизованим постачальником послуг HP, і обов'язкового підготуйте таку інформацію перед тим, як зателефонувати у HP:
 - серійний номер продукту, назва і номер моделі;
 - програмні повідомлення про помилки;
 - варіанти постачання доповнень;
 - назва і версія операційної системи;
 - обладнання і програмне забезпечення від інших виробників;
 - докладні питання;
 - документ, що підтверджує купівлю або ваше право власності на товар.