

# **Всемирная ограниченная гарантия и техническое обслуживание**

## **Серверная продукция и дополнительные компоненты HP ProLiant и IA-32**

### **Общие условия**

ЗА ИСКЛЮЧЕНИЕМ СЛУЧАЕВ, ЯВНО УКАЗАННЫХ В ДАННОЙ ОГРАНИЧЕННОЙ ГАРАНТИИ, КОМПАНИЯ HEWLETT-PACKARD НЕ ПРЕДОСТАВЛЯЕТ КАКИХ-ЛИБО ГАРАНТИЙ, ЯВНЫХ ИЛИ ПОДРАЗУМЕВАЕМЫХ, ВКЛЮЧАЯ ВСЕ БЕЗ ИСКЛЮЧЕНИЯ ПОДРАЗУМЕВАЕМЫЕ ГАРАНТИИ ТОВАРНОСТИ ИЛИ ПРИГОДНОСТИ ДЛЯ КАКОЙ-ЛИБО ОПРЕДЕЛЕННОЙ ЦЕЛИ. НАСТОЯЩИМ HEWLETT-PACKARD ОТКАЗЫВАЕТСЯ ОТ ВСЕХ ДРУГИХ ГАРАНТИЙ, НЕ ЗАЯВЛЕННЫХ В ДАННОЙ ОГРАНИЧЕННОЙ ГАРАНТИИ. ЛЮБЫЕ ПОДРАЗУМЕВАЕМЫЕ ГАРАНТИИ В РАМКАХ ЗАКОНОДАТЕЛЬСТВА ОГРАНИЧИВАЮТСЯ СРОКОМ ДЕЙСТВИЯ НАСТОЯЩЕЙ ОГРАНИЧЕННОЙ ГАРАНТИИ. В НЕКОТОРЫХ СТРАНАХ ДЕЙСТВУЮЩЕЕ ЗАКОНОДАТЕЛЬСТВО НЕ ДОПУСКАЕТ ОГРАНИЧЕНИЙ СРОКА ДЕЙСТВИЯ ПОДРАЗУМЕВАЕМОЙ ГАРАНТИИ ИЛИ ИСКЛЮЧЕНИЯ ИЛИ ОГРАНИЧЕНИЯ ОТВЕТСТВЕННОСТИ ЗА КОСВЕННЫЙ ИЛИ СЛУЧАЙНЫЙ УЩЕРБ ИЗ-ЗА ИСПОЛЬЗОВАНИЯ ТОВАРОВ ЛИЧНОГО ПОТРЕБЛЕНИЯ. В ПОДОБНЫХ СЛУЧАЯХ ИСКЛЮЧЕНИЯ ИЛИ ОГРАНИЧЕНИЯ НАСТОЯЩЕЙ ОГРАНИЧЕННОЙ ГАРАНТИИ К ВАМ НЕ ОТНОСЯТСЯ.

ЭТА ОГРАНИЧЕННАЯ ГАРАНТИЯ ПРЕДОСТАВЛЯЕТ ВАМ СОВЕРШЕННО ОПРЕДЕЛЕННЫЕ ПРАВА. ВЫ МОЖЕТЕ ТАКЖЕ ИМЕТЬ ДРУГИЕ ПРАВА, СОДЕРЖАНИЕ КОТОРЫХ МОЖЕТ БЫТЬ РАЗЛИЧНЫМ В РАЗЛИЧНЫХ СТРАНАХ. ПОЛНОСТЬЮ ВАШИ ПРАВА ОПРЕДЕЛЯЮТСЯ ПРИМЕНИМЫМИ ЗАКОНАМИ СООТВЕТСТВУЮЩЕЙ СТРАНЫ ИЛИ ШТАТА.

Настоящая ограниченная гарантия распространяется на оборудование с товарными знаками HP и Compaq (совокупно называемое в данном гарантийном документе «оборудование HP»), продаваемое или сдаваемое в аренду компанией Hewlett-Packard или корпорацией Compaq, которая является полностью принадлежащей Hewlett-Packard дочерней компанией, их представителями, филиалами, авторизованными представителями или местными дистрибьюторами HP (совокупно называемыми в данном гарантийном документе «HP») с настоящей ограниченной гарантией. Выражение «HP Hardware Product» относится только к оборудованию и всем его внутренним компонентам, включая микропрограммное обеспечение. Выражение «оборудование HP» Не распространяется на какие-либо приложения или программы.

Настоящая ограниченная гарантия действительна во всех странах и может применяться в любой стране, где предлагается гарантийное обслуживание компанией HP или авторизованными поставщиками услуг, согласно положениям и условиям, установленным в данной ограниченной гарантии. Возможности гарантийного обслуживания и время обслуживания могут быть различными в разных странах, а также зависеть от требований регистрации в стране приобретения. Даже если в настоящем заявлении об ограниченной гарантии указано иное, настаивая на исполнении условий настоящей ограниченной гарантии компанией Hewlett-Packard или ее представителями и филиалами, следует иметь в виду, что данная гарантия предоставляется и соблюдается только компанией Hewlett-Packard (или ее юридическим лицом, правомочным в вашей стране), в то время как исключения из нее и ограничение ответственности относится ко всем представителям компании Hewlett Packard, перечисленным выше.

Компания HP гарантирует отсутствие дефектов материалов и дефектов изготовления в оборудовании HP и в его внутренних компонентах, приобретенных или арендованных у компании HP, при условии их правильного использования в течение гарантийного срока и в конфигурациях, которые работу с которыми поддерживает продукция HP. Срок действия ограниченной гарантии начинается с даты приобретения или аренды в HP. Свидетельством даты приобретения или сдачи в аренду является квитанция о продаже или доставке с проставленной датой приобретения или сдачи изделия в аренду. В качестве условия гарантийного обслуживания может потребоваться предоставление квитанции о продаже или аренде. При необходимости ремонта оборудования с товарным знаком HP в течение срока действия данной ограниченной гарантии гарантийное обслуживание предоставляется в соответствии с положениями и условиями настоящего документа. Настоящая ограниченная гарантия распространяется только на первого конечного покупателя или арендатора оборудования HP и не может быть передана тем владельцам, которые приобрели право собственности на оборудование HP у первого конечного покупателя или арендатора.

Продукция компании Hewlett-Packard производится из новых материалов либо из новых и повторно используемых материалов, которые не отличаются от новых по производительности и надежности. В качестве запасных частей допускается использование новых или равноценных новым изделий. HP гарантирует отсутствие дефектов материалов и изготовленных запасных частей в течение оставшегося срока ограниченной гарантии на изделие HP, на которое они установлены, но не менее 30 (тридцати) дней, если оставшийся срок ограниченной гарантии составляет менее 30 (тридцати) дней. **Компания Hewlett-Packard не несет ответственности за возможность совместной работы и совместимость деталей одной системы при установке их в другую – другого производителя или модели.**

В течение гарантийного срока компания HP производит ремонт или замену всех дефектных компонентов. Это является пределом ответственности для дефектных продуктов. В случае повторного отказа продукта HP компания Hewlett-Packard оставляет за собой право заменить этот продукт на другое устройство по своему выбору, которое равноценно заменяемому оборудованию с товарным знаком HP. Компания HP сохраняет за собой право по своему усмотрению производить вместо замены изделия возврат уплаченной за него суммы или платы за аренду (за вычетом процента). Все компоненты или оборудование, замененные по условиям данной ограниченной гарантии, становятся собственностью компании Hewlett-Packard. На установленный при замене компонент или продукт распространяются условия ограниченной гарантии замененного компонента или продукта либо ограниченная тридцатидневная гарантия на замененные части.

Настоящая ограниченная гарантия не распространяется ни на расходные материалы, ни на продукты не имеющие товарного знака. HP не предоставляет гарантии ни на какие продукты других производителей, даже если они содержатся в оборудовании HP. Кроме того, HP поставляет все такие продукты других производителей на условиях «КАК ЕСТЬ». Однако другие производители и поставщики могут предоставлять свои собственные гарантии, о чем сообщается в сопроводительной документации к таким продуктам.

Изложенные выше положения и условия являются полным и исключительным гарантийным соглашением между компанией HP и вами в отношении приобретенного или арендованного оборудования HP. Настоящие положения и условия отменяют все предыдущие соглашения или заверения — включая заверения, имеющиеся в рекламных материалах HP, и консультации, данные представителями компании HP или агентами и сотрудниками HP, которые могли быть сделаны в связи с приобретением или арендой оборудования HP. Никакие изменения условий ограниченной гарантии не являются действительными, если они не были сделаны в письменной форме и подписаны уполномоченным представителем HP.

НАСТОЯЩАЯ ОГРАНИЧЕННАЯ ГАРАНТИЯ НЕ РАСПРОСТРАНЯЕТСЯ НА ИЗДЕЛИЕ, С КОТОРОГО БЫЛ УДАЛЕНО ОБОЗНАЧЕНИЕ СЕРИЙНОГО НОМЕРА, ПОВРЕЖДЕННОЕ ИЗДЕЛИЕ ИЛИ ИЗДЕЛИЕ, ПРИЗНАННОЕ БРАКОВАННЫМ (А) В РЕЗУЛЬТАТЕ НЕСЧАСТНОГО СЛУЧАЯ, НЕПРАВИЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ ИЛИ ИСПОЛЬЗОВАНИЯ, ХАЛАТНОСТИ, НЕПРАВИЛЬНОЙ ПОДГОТОВКИ МЕСТА УСТАНОВКИ И ДРУГИХ ВНЕШНИХ ПРИЧИН; (В) В РЕЗУЛЬТАТЕ НАРУШЕНИЯ УСЛОВИЙ ЭКСПЛУАТАЦИИ, УКАЗАННЫХ ВО ВХОДЯЩЕЙ В КОМПЛЕКТ ПОСТАВКИ ДОКУМЕНТАЦИИ ДЛЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ; (С) В РЕЗУЛЬТАТЕ ИСПОЛЬЗОВАНИЯ ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ, ВНЕШНЕГО ОБОРУДОВАНИЯ ИЛИ КОМПОНЕНТОВ, НЕ ПРОИЗВОДИМЫХ И НЕ ПРОДАВАЕМЫХ КОМПАНИЕЙ HEWLETT-PACKARD, ЛИБО (D) В РЕЗУЛЬТАТЕ ИЗМЕНЕНИЯ КОНСТРУКЦИИ ИЗДЕЛИЯ ИЛИ ЕГО ОБСЛУЖИВАНИЯ ИНЫМ ЛИЦОМ, НЕЖЕЛИ (I) ПРЕДСТАВИТЕЛЕМ КОМПАНИИ HP, (II) АВТОРИЗОВАННЫМ ПОСТАВЩИКОМ УСЛУГ HP, А ТАКЖЕ (III) В РЕЗУЛЬТАТЕ УСТАНОВКИ ВАМИ САМИМИ ЗАПАСНЫХ ЧАСТЕЙ ПРОДУКЦИИ HP ИЛИ ОДОБРЕННЫХ КОМПАНИЕЙ HP КОМПОНЕНТОВ, ПОСТАВЛЯЕМЫХ В СТРАНУ ОБСЛУЖИВАНИЯ. КОМПАНИЯ HP НЕ ГАРАНТИРУЕТ, ЧТО РАБОТА НАСТОЯЩЕГО ИЗДЕЛИЯ БУДЕТ ОСУЩЕСТВЛЯТЬСЯ БЕСПЕРЕБОЙНО И БЕЗ ОШИБОК. КОМПАНИЯ HP НЕ НЕСЕТ ОТВЕТСТВЕННОСТИ ЗА УЩЕРБ, НАНЕСЕННЫЙ В РЕЗУЛЬТАТЕ НЕВЫПОЛНЕНИЯ ВАМИ ИНСТРУКЦИЙ ПО ЭКСПЛУАТАЦИИ ОБОРУДОВАНИЯ HP.

**В КАЧЕСТВЕ МЕРЫ ПРЕДОСТОРОЖНОСТИ НА СЛУЧАЙ ВОЗМОЖНЫХ СБОЕВ, ДЕФОРМАЦИИ ИЛИ ПОТЕРИ ДАННЫХ НЕОБХОДИМО ПЕРИОДИЧЕСКИ СОЗДАВАТЬ РЕЗЕРВНЫЕ КОПИИ ДАННЫХ, ХРАНЯЩИХСЯ НА ЖЕСТКОМ ДИСКЕ ИЛИ ДРУГИХ УСТРОЙСТВАХ ХРАНЕНИЯ ДАННЫХ. ПЕРЕД ВОЗВРАЩЕНИЕМ ЛЮБОГО УСТРОЙСТВА ДЛЯ ОБСЛУЖИВАНИЯ ВЫПОЛНИТЕ АРХИВИРОВАНИЕ ДАННЫХ И УДАЛИТЕ ЛЮБУЮ КОНФИДЕНЦИАЛЬНУЮ, ЧАСТНУЮ ИЛИ ЛИЧНУЮ ИНФОРМАЦИЮ. HP НЕ НЕСЕТ ОТВЕТСТВЕННОСТИ ЗА ПОВРЕЖДЕНИЕ ИЛИ ПОТЕРЮ ЛЮБЫХ ПРОГРАММ, ДАННЫХ ИЛИ СЪЕМНЫХ НОСИТЕЛЕЙ ИНФОРМАЦИИ. КОМПАНИЯ HP НЕ НЕСЕТ ОТВЕТСТВЕННОСТИ ЗА ВОССТАНОВЛЕНИЕ ИЛИ ПЕРЕУСТАНОВКУ ЛЮБЫХ ПРОГРАММ ИЛИ ДАННЫХ, ЗА ИСКЛЮЧЕНИЕМ ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ, УСТАНОВЛИВАЕМОГО КОМПАНИЯМИ HP ИЛИ COMPAQ ПРИ ПРОИЗВОДСТВЕ ДАННОГО ПРОДУКТА.**

## **Ограничение ответственности**

ЕСЛИ ОБОРУДОВАНИЕ С ТОВАРНЫМ ЗНАКОМ HP НЕ РАБОТАЕТ В СООТВЕТСТВИИ С ТЕМ, КАК ПРЕДУСМАТРИВАЛОСЬ В ГАРАНТИИ, ЕДИНСТВЕННЫМ И ИСКЛЮЧИТЕЛЬНЫМ ПРЕДЕЛОМ ОТВЕТСТВЕННОСТИ ЯВЛЯЕТСЯ РЕМОНТ ИЛИ ЗАМЕНА ЭТОГО ОБОРУДОВАНИЯ. ПО УСЛОВИЯМ НАСТОЯЩЕЙ ОГРАНИЧЕННОЙ ГАРАНТИИ МАКСИМАЛЬНАЯ ОТВЕТСТВЕННОСТЬ КОМПАНИИ HEWLETT-PACKARD В ЯВНОМ ВИДЕ ОГРАНИЧЕНА ВОЗМЕЩЕНИЕМ МИНИМАЛЬНОЙ ИЗ ДВУХ СУММ: СУММЫ, УПЛАЧЕННОЙ ЗА ПРОДУКТ, ЛИБО СТОИМОСТИ РЕМОНТА ИЛИ ЗАМЕНЫ ЛЮБОГО КОМПОНЕНТА ОБОРУДОВАНИЯ, НЕПРАВИЛЬНО РАБОТАЮЩЕГО ПРИ ОБЫЧНЫХ УСЛОВИЯХ ЭКСПЛУАТАЦИИ.

КОМПАНИЯ HP НЕ НЕСЕТ ОТВЕТСТВЕННОСТИ ЗА ЛЮБОЙ УЩЕРБ, ПРИЧИНЕННЫЙ ПРОДУКТОМ ИЛИ ОТКАЗОМ ПРОДУКТА, В ТОМ ЧИСЛЕ ЗА УПУЩЕННУЮ ВЫГОДУ, ПОТЕРЯННУЮ ЭКОНОМИЮ, СЛУЧАЙНЫЙ ИЛИ ОПОСРЕДОВАННЫЙ УЩЕРБ. КОМПАНИЯ HEWLETT-PACKARD НЕ НЕСЕТ ОТВЕТСТВЕННОСТИ ПО ЛЮБЫМ ИСКАМ ТРЕТЬЕЙ СТОРОНЫ ИЛИ ПРЕДЪЯВЛЯЕМЫМ ВАМИ ОТ ИМЕНИ ТРЕТЬЕЙ СТОРОНЫ.

ДАННОЕ ОГРАНИЧЕНИЕ ОТВЕТСТВЕННОСТИ ПРИМЕНЯЕТСЯ К ИСКАМ ПО ВОЗМЕЩЕНИЮ УЩЕРБА В РАМКАХ НАСТОЯЩЕЙ ОГРАНИЧЕННОЙ ГАРАНТИИ ИЛИ ГРАЖДАНСКИМ ИСКАМ (ВКЛЮЧАЯ ХАЛАТНОСТЬ ИЛИ ПРЯМУЮ ОТВЕТСТВЕННОСТЬ В СВЯЗИ С ИСПОЛЬЗОВАНИЕМ ПРОДУКТА), ИСКАМ ПО КОНТРАКТАМ ИЛИ ЛЮБЫМ ДРУГИМ ИСКАМ. НАСТОЯЩЕЕ ОГРАНИЧЕНИЕ ОТВЕТСТВЕННОСТИ НЕ МОЖЕТ БЫТЬ ОТВЕРГНУТО ИЛИ ДОПОЛНЕНО НИ ОДНИМ ЛИЦОМ. НАСТОЯЩЕЕ ОГРАНИЧЕНИЕ БУДЕТ ДЕЙСТВИТЕЛЬНО ДАЖЕ В СЛУЧАЕ, КОГДА ВЫ ПРЕДУПРЕДИЛИ HP ИЛИ УПОЛНОМОЧЕННОГО ПРЕДСТАВИТЕЛЯ HP О ВОЗМОЖНОСТИ ТАКОГО УЩЕРБА. ДАННОЕ ОГРАНИЧЕНИЕ НЕ РАСПРОСТРАНЯЕТСЯ НА ИСКИ ПО ПОВОДУ ТРАВМ. ДАННОЕ ОГРАНИЧЕНИЕ БУДЕТ ДЕЙСТВОВАТЬ ТОЛКО В ТОМ СЛУЧАЕ, ЕСЛИ ОНО НЕ ПРОТИВОРЕЧИТ ТРЕБОВАНИЯМ ЗАКОНОДАТЕЛЬСТВА СТРАНЫ, В КОТОРОЙ ЗАКАЗАНО ОБОРУДОВАНИЕ HP.

## **Дополнительные компоненты и программное обеспечение**

Компания HP гарантирует для дополнительных компонентов HP, приобретенных у HP или у уполномоченного представителя HP, при условии их правильного использования, отсутствие дефектов материалов и изготовления в течение максимального из двух сроков: срока, указанного в таблице 2, и оставшегося срока действия ограниченной гарантии на оборудование HP, на которое они установлены, но не более трех лет со дня приобретения дополнительного компонента HP. Вышесказанное не относится к некоторым дополнительным компонентам, что указано в таблице 2. Срок действия гарантии начинается в день приобретения продукции у HP или уполномоченного представителя HP. Свидетельством даты приобретения является квитанция о продаже или доставке с проставленной датой приобретения продукта.

КОМПАНИЯ HP НЕ ДАЕТ ГАРАНТИИ НА ПРОГРАММНЫЕ ПРОДУКТЫ СТОРОННИХ ПРОИЗВОДИТЕЛЕЙ, ВКЛЮЧАЯ ВСЕ ПРОГРАММНЫЕ ПРОДУКТЫ И ОПЕРАЦИОННУЮ СИСТЕМУ, ПРЕДВАРИТЕЛЬНО УСТАНОВЛИВАЕМЫЕ КОМПАНИЯМИ HP ИЛИ COMPAQ. Если в течение гарантийного срока, составляющего один год после даты приобретения, в съемном носителе, на котором поставляется программное обеспечение HP, обнаружатся дефекты в материалах или в изготовлении, единственным пределом ответственности является возвращение съемного носителя HP для замены. В полном объеме обязательства компании HP относительно программного обеспечения, распространяемого HP с товарными знаками HP или Compaq, формулируются в применимой лицензии конечного пользователя, лицензии на программное обеспечение или в программном лицензионном соглашении.

## Техническая поддержка программного обеспечения

Техническая поддержка программного обеспечения HP, предварительно установленного компанией HP программного обеспечения сторонних производителей, а также программного обеспечения сторонних производителей, приобретенного у HP, предоставляется на веб-узле HP или по телефону в течение 90 (девяноста) дней со дня приобретения. Дополнительные сведения см. в разделе «[Обращение в компанию Hewlett-Packard](#)».

Техническая поддержка по телефону (службы технической поддержки программного обеспечения) включает следующие виды услуг:

- ... ответ на вопросы по установке (инструкции, первые шаги и необходимые условия);
- ... установка и настройка конфигурации программного обеспечения при первоначальной установке (инструкции и первые шаги; за исключением оптимизации работы системы, настройки пользовательских параметров и настройки сетевой конфигурации);
- ... управление системой и работа с диагностическим программным обеспечением
- ... интерпретация сообщений об ошибках;
- ... выделение системных неполадок из числа неполадок, связанных с использованием программного обеспечения;
- ... получение сведений о пакетах поддержки и обновлений.

Дополнительные услуги, такие как запуск системы и установка программного обеспечения, предоставляются за дополнительную плату (см. раздел «[Дополнительное обслуживание](#)»).

Длительность бесплатного предоставления услуг по техническому обслуживанию программного обеспечения зависит от местного законодательства. По истечении первых 90 (девяноста) дней услуги по техническому обслуживанию программного обеспечения, включая все операционное программное обеспечение и программное обеспечение, поставляемое компанией HP вместе с оборудованием, предоставляются за дополнительную плату (см. раздел «[Дополнительное обслуживание](#)»).

## Гарантийный период

Таблица 1. Серверные продукты ProLiant и IA-32

Серверные продукты	1-ий год	2-ий год	3-ий год
HP server tc2120	Компоненты, обслуживание на месте <sup>1</sup> , 1 рабочий день <sup>2</sup>	—	—
Серверные платы ProLiant BL e-класса <sup>3</sup>	Только компоненты 1 рабочих дней	—	—
Корпуса серверных плат ProLiant BL e-класса, панели соединительных плат	Компоненты, обслуживание на месте, 1 рабочий день	Компоненты, обслуживание на месте, 1 рабочий день	Компоненты, обслуживание на месте, 1 рабочий день
Серверные платы ProLiant BL30p	Компоненты, обслуживание на месте, 1 рабочий день	Только компоненты 5 рабочих дней	Только компоненты 5 рабочих дней
Серверные платы ProLiant BL p-Class (кроме BL30p), корпуса серверных плат, межкомпонентные коммутаторы, питание корпуса, оборудование распределения питания, диагностические станции	Компоненты, обслуживание на месте, 1 рабочий день	Компоненты, обслуживание на месте, 1 рабочий день	Компоненты, обслуживание на месте, 1 рабочий день
Готовые кластеры ProLiant CL1850 и CL380 <sup>4</sup>	Компоненты, обслуживание на месте, 1 рабочий день	Компоненты, обслуживание на месте, 1 рабочий день	Компоненты, обслуживание на месте, 1 рабочий день
ProLiant DL140	Только компоненты 5 рабочих дней <sup>5</sup>	—	—
ProLiant DL145	Только компоненты 5 рабочих дней	—	—
ProLiant DL320	Компоненты, обслуживание на месте, 1 рабочий день	Только компоненты 5 рабочих дней	Только компоненты 5 рабочих дней

продолжение

**Таблица 1. Серверные продукты ProLiant и IA-32** *продолжение*

Серверные продукты	1-ий год	2-ий год	3-ий год
ProLiant ML110	Компоненты, обслуживание на месте, 1 рабочий день	—	—
ProLiant ML310	Компоненты, обслуживание на месте, 1 рабочий день	—	—
ProLiant ML330 G2, G3	Компоненты, обслуживание на месте, 1 рабочий день	—	—
Все остальные модели ProLiant	Компоненты, обслуживание на месте, 1 рабочий день	Компоненты, обслуживание на месте, 1 рабочий день	Компоненты, обслуживание на месте, 1 рабочий день
<p><b>Примечания.</b></p> <p><sup>1</sup> Гарантия на компоненты HP предусматривает бесплатную замену только бракованных компонентов (стоимость доставки включена).</p> <p><sup>2</sup> <b>Компания HP по своему усмотрению в каждом конкретном случае определяет, является ли необходимым гарантийное обслуживание на месте. По вопросам необходимых обновлений BIOS и Firmware компания HP предоставляет консультации по телефону. Гарантийное обслуживание компанией HP на месте на проведение обновлений не распространяется.</b> Срок ответа на обращение за обслуживанием — следующий рабочий день (1 рабочий день) по стандартному рабочему времени, принятому в стране размещения заказа. Гарантийное обслуживание на следующий рабочий день выполняется с учетом коммерчески разумных усилий. В некоторых странах и при определенных ограничениях в поставках время ответа может изменяться. Если клиент располагается вне обычной зоны обслуживания, время ответа может оказаться более долгим или может потребоваться дополнительная оплата.</p> <p><sup>3</sup> На серверные платы ProLiant BL e-класса не распространяются гарантийные сроки, установленные для корпусов серверных плат.</p> <p><sup>4</sup> На другие кластеры ProLiant распространяются гарантийные сроки их компонентов.</p> <p><sup>5</sup> Время ответа на обращение по замене компонентов колеблется от 1 до 5 рабочих дней.</p>			

**Таблица 2. Дополнительные серверные компоненты ProLiant и IA-32<sup>1</sup>**

Дополнительные компоненты	1-й год	2-й год	3-й год
Батареи	Только компоненты <sup>2</sup> 5 рабочих дней <sup>3</sup>	—	—
Кабели	Только компоненты 5 рабочих дней	—	—
Корпуса дисководов	Только компоненты 5 рабочих дней	Только компоненты 5 рабочих дней	Только компоненты 5 рабочих дней
Жесткие диски (ATA) <sup>4</sup>	Только компоненты 5 рабочих дней	—	—
Жесткие диски (SCSI)	Только компоненты 5 рабочих дней	Только компоненты 5 рабочих дней	Только компоненты 5 рабочих дней
Адаптеры шины главного процессора	Только компоненты 5 рабочих дней	Только компоненты 5 рабочих дней	Только компоненты 5 рабочих дней
Memory (память)	Только компоненты 5 рабочих дней	—	—
Сетевые адаптеры (NIC)	Только компоненты 5 рабочих дней	—	—
Дисководы для оптических дисков	Только компоненты 5 рабочих дней	Только компоненты 5 рабочих дней	Только компоненты 5 рабочих дней
Защита и управление электропитанием	Компоненты, без выезда к заказчику, обслуживание на месте 1 рабочий день <sup>1</sup>	Только компоненты 5 рабочих дней	Только компоненты 5 рабочих дней

Продолжение



**Таблица 2. Дополнительные серверные компоненты ProLiant и IA-32<sup>1</sup>**

(продолжение)

Процессоры	Только компоненты 5 рабочих дней	Только компоненты 5 рабочих дней	Только компоненты 5 рабочих дней
Стойки и их принадлежности	Только компоненты 5 рабочих дней	Только компоненты 5 рабочих дней	Только компоненты 5 рабочих дней
Платы Remote Insight Lights Out Edition II	Только компоненты 5 рабочих дней	—	—
Дополнительные компоненты	1-ий год	2-ий год	3-ий год
Smart Array Shared Storage	Обслуживание на месте, 1 рабочий день	Обслуживание на месте, 1 рабочий день	Обслуживание на месте, 1 рабочий день
Контроллеры хранения	Только компоненты 5 рабочих дней	Только компоненты 5 рабочих дней	Только компоненты 5 рабочих дней

**Примечания.**

<sup>1</sup> В таблице 2 представлены только дополнительные серверные компоненты ProLiant и IA-32. Условия гарантии на другие дополнительные компоненты, производимые HP, изложены в тексте ограниченной гарантии, предоставляемой вместе с таковыми дополнительными компонентами.

<sup>2</sup> Гарантия HP на запасные части предусматривает только бесплатную замену дефектных компонентов.

<sup>3</sup> Время ответа на обращение по замене компонентов колеблется от 1 до 5 рабочих дней.

<sup>4</sup> Максимальный срок гарантии на эти дополнительные компоненты составляет 1 (один) год, независимо от гарантийного срока системы, на которую они установлены.

<sup>5</sup> Компания HP по своему усмотрению в каждом конкретном случае определяет, является ли необходимым гарантийное обслуживание на месте. <sup>1</sup>Срок ответа на обращение за обслуживанием — следующий рабочий день (1 рабочий день) по стандартному рабочему времени, принятому в стране размещения заказа. Гарантийное обслуживание на следующий рабочий день выполняется с учетом коммерчески разумных усилий. В некоторых странах и при определенных ограничениях в поставках время ответа может изменяться. Если клиент располагается вне обычной зоны обслуживания, время ответа может оказаться более долгим или может потребоваться дополнительная оплата.

**Таблица 3. Программное обеспечение**

<b>Программное обеспечение</b>	<b>Техническая поддержка</b>	<b>Срок ответа на обращение<sup>1</sup></b>
Программное обеспечение под торговой маркой HP	Техническая поддержка по телефону в течение 90 дней	Стандартное рабочее время
Программное обеспечение под торговой маркой сторонних производителей, установленное или проданное HP	Техническая поддержка по телефону в течение 90 дней	Стандартное рабочее время
Носители, на которых поставляется программное обеспечение <sup>2</sup>	Замена дефектных носителей в течение 1 года	5 рабочих дней <sup>3</sup>
<b>Примечания.</b> <sup>1</sup> Срок ответа на обращение за технической поддержкой по телефону зависит от стандартного рабочего времени, принятого в стране размещения заказа, обычно с 08.00 до 17.00 с понедельника по пятницу. <sup>2</sup> Носители программного обеспечения: к ним относятся материалы, используемые для поставки программного обеспечения под торговой маркой HP или программного обеспечения сторонних производителей, установленного или приобретенного в HP (то есть компакт-диски, дискеты и накопители на магнитной ленте). <sup>3</sup> Срок ответа на обращение за заменой носителей определяется коммерческой разумностью усилий.		

## Типы гарантийного обслуживания

Компания HP настоятельно рекомендует своим клиентам использовать предоставляемые ею технологии технической поддержки. Это поможет HP обеспечивать самый высокий уровень технической поддержки и обслуживания в течение гарантийного периода. Эти технологии предусматривают проведение диагностики, использование вспомогательных средств конфигурирования и (что имеет особенно важное значение) применение решений в области удаленной поддержки («домашний телефон»), предоставляемых компанией HP. Если клиент откажется от развертывания имеющихся средств удаленной поддержки, это может привести к возрастанию затрат в связи с увеличением потребности в дополнительных ресурсах поддержки.

Ограниченная гарантия HP включает ремонт или замену дефектных частей, в том числе возможности, определенные в программном обеспечении HP Intelligent Manageability как «предотказ» (prefailure).

### Гарантийное обслуживание на месте

Обслуживание, предоставляемое ограниченной гарантией HP, может включать ремонт оборудования на месте, без доставки заказчиком. HP предоставляет обслуживание с выездом к заказчику в стандартное рабочее время. Стандартное рабочее время обычно устанавливается с 08.00 до 17.00 с понедельника по пятницу, но эти часы могут изменяться в зависимости от местных условий. Если клиент располагается вне обычной зоны обслуживания, время ответа может оказаться более долгим или может потребоваться дополнительная оплата. Компания HP может по своему усмотрению определять необходимость гарантийного обслуживания с выездом к заказчику в каждом конкретном случае.

### Гарантийное обслуживание с доставкой по почте

Согласно положению об обслуживании без выезда к заказчику может потребоваться доставка продукта HP в авторизованную сервисную службу для гарантийного ремонта. В таких случаях необходимо произвести предоплату всех транспортных расходов, налогов и пошлин, связанных с транспортировкой устройства. Кроме того, заказчик несет ответственность за доставку и страхование устройства при транспортировке или возврате. Он принимает на себя риск потери при транспортировке.

### Программа заменяемых конечным пользователем компонентов

В странах, где действует программа заменяемых компонентов (Replaceable Parts), утвержденные заменяемые компоненты доставляются пользователю по условиям гарантии. Это позволяет значительно сэкономить время, необходимое для проведения ремонта. Если HP или авторизованный поставщик услуг HP определяет, что возможен ремонт путем замены компонента, этот компонент будет доставлен непосредственно на ваш адрес. Если требуется помощь в проведении ремонта, обращайтесь в HP или к авторизованному поставщику услуг за консультациями технического специалиста по телефону. Замененные компоненты необходимо вернуть компании HP в течение 15 рабочих дней **или оплатить замену**. В странах за пределами Европы получением замененной части компанией HP в течение 15 (пятнадцати) рабочих дней будет считаться полученное в течение 7 (семи) дней подтверждение об отправке.

## Перевод гарантии в другую страну

Продукция может быть приобретена в одной стране и перевезена в другую страну, в которой предоставляется сервисное обслуживание HP. При этом гарантия остается действительной. Условия гарантии, возможности обслуживания и время обслуживания могут изменяться от страны к стране. Стоимость гарантийного обслуживания в этом случае может быть увеличена. Перед перемещением продукта от заказчика могут быть затребованы сведения о продукте в соответствии с процедурой уведомления, установленной в рамках всемирной программы гарантийного обслуживания. Эта информация требуется компании HP для подготовки к обеспечению необходимого уровня гарантийного обслуживания в стране назначения, а также для проверки, что изделие предназначено для работы в стране назначения. Свяжитесь с HP, местным уполномоченным представителем HP или посетите веб-узел по адресу [www.hp.com/support](http://www.hp.com/support).

HP не несет ответственности за тарифы или пошлины, связанные с перемещением продуктов. Продукты могут подлежать экспортному контролю, условия которого формулируются правительствами США или других стран.

## Дополнительное обслуживание

Службы HP предоставляют дополнительные услуги, не покрываемые основной гарантией. Эти услуги достаточно разнообразны и призваны обеспечить высокий уровень технической поддержки, охватывающей максимально широкий спектр проблем, возникающих в информационной среде. Они обеспечивают:

- ... защиту от сбоев оборудования;
- ... гарантированные сроки ответа;
- ... техническую поддержку по установке и настройке;
- ... помощь одних и тех же технических специалистов при обслуживании оборудования и программного обеспечения.

За информацией о дополнительном обслуживании обращайтесь на веб-узел [www.hp.com/support](http://www.hp.com/support).

## Обращение в компанию Hewlett-Packard

- ... За контактной информацией обращайтесь на веб-узел [www.hp.com/support](http://www.hp.com/support).
- ... При обращении в HP будьте готовы предоставить следующую информацию:
  - серийный номер продукта, название и номер модели;
  - соответствующие сообщения об ошибках;
  - перечень дополнительных компонентов;
  - Параметры операционной системы
  - сведения об оборудовании и программном обеспечении сторонних поставщиков;
  - подробно сформулированные вопросы.
  - документ, удостоверяющий приобретение и/или подтверждающий права собственности.