

HP ProLiant 和 IA-32 服务器及选件

全球有限保修和技术支持

370967-023

2005 年 2 月 14 日

硬件有限保修

一般条款

HP（制造商）通过本 HP 硬件有限保修声明为您（客户）提供明确的有限保修权利。有关有限保修权利的详细说明，请访问 HP 网站。此外，根据适用的当地法律或与 HP 达成的特殊书面协议，您可能还拥有其它法律权利。

除非本有限保修声明中明确规定，否则 HP 不做任何其它明示或暗示的保证或规定，包括对产品的适销性和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和规定。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。某些州或国家/地区不允许限制暗示保证的期限或者排除或限制对消费品的偶发性或继发性损害的赔偿。在这些州或国家/地区，本有限保修声明的某些例外条款或限制可能对您不适用。

除非法律允许，本声明中包含的有限保修条款不得排除、限制或修改您因购买本产品而享有的法定权利，而是作为对这些权利的补充。

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，各地的适用保修服务和响应时间可能有所不同，而且依据购买产品所在国家/地区的注册要求而定。如果是这种情况，您可以向 HP 授权的服务供应商了解详细信息。

本有限保修声明仅适用于 Hewlett-Packard Company、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”）销售或租赁的 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和必需的固件。“HP 硬件产品”一词不包括任何软件应用程序或程序、非 HP 的产品或非 HP 品牌的外围设备。HP 硬件产品以外的所有非 HP 产品或非 HP 品牌的外围设备（例如外接存储子系统、显示器、打印机和其它外围设备）按其“原样”提供，不享受 HP 的保修服务。不过，非 HP 产品的生产商、供应商或发行商可能会直接为您提供各自的保修服务。

HP 保证在规定的有限保修期内，您从 HP 购买或租赁的 HP 硬件产品在正常使用的情况下，无材料或工艺上的缺陷。有限保修期从您从 HP 购买或租赁产品之日或 HP 完成安装之日算起。为您开具的注明日期的销售或交货收据显示的是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。如果在有限保修期内需要维修 HP 硬件产品，将根据本文档中的条款和条件为您提供硬件保修服务。

除非另有规定，否则在当地法律允许的范围内，新的 HP 硬件产品既可以使用新材料制造，也可以一同使用性能和可靠性相当的新旧材料进行制造。HP 可以维修或使用以下产品更换 HP 硬件产品：(a) 新产品或部件，或在性能和可靠性方面与新产品或部件相当的用过的产品或部件，(b) 与已经停止生产的原产品相当的产品。更换件在九十 (90) 天或者在准备更换或安装更换件的 HP 硬件产品的有限保修期的剩余期限（以两者中时间较长的为准）内，保证没有材料或工艺上的缺陷。

在有限保修期内，HP 自行决定是否维修或更换任何有缺陷的部件。根据本有限保修声明条款，所有被更换下来的部件或硬件产品均为 HP 财产。如果您的 HP 硬件产品反复出现故障（尽管这种可能性极小），HP 可以根据其判断，自行做出如下选择：(a) 选用性能与 HP 硬件产品相同或相当的产品来更换 HP 硬件产品；(b) 不更换产品，而是要求按购买价格或租赁款（扣除利息）退款。以上便是针对有缺陷产品的全部补救措施。

例外条款

HP 不保证产品在使用过程中不出现中断或错误。对于没有按照 HP 硬件产品说明进行操作而造成的损坏，HP 不承担任何责任。

本有限保修声明不适用于耗材类部件，以及因以下原因致使序列号脱落、损坏或模糊不清的任何产品：
(a) 意外事故、误用、滥用、玷污、维修或校准不当或其它外部原因；(b) 超出用户文档（随产品附带）中规定的参数范围进行操作；(c) 使用非 HP 提供的软件、接口、部件或耗材；(d) 筹备场所不当或维护不当；
(e) 病毒感染；(f) 运输途中丢失或损坏；或者 (g) 由于 (i) 非 HP 人员、(ii) 非 HP 授权的服务供应商、或者
(iii) 您本人在安装允许最终用户更换的 HP 部件或 HP 认可的部件（维修时所处的国家/地区允许使用这些部件）时进行了改动或维修。

您应定期备份硬盘驱动器或其它存储设备上存储的数据，以此来防范可能出现的故障、变更或数据丢失等问题。在返还任何需要维修的设备之前，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。对于任何程序、数据或可移动存储介质的损坏或丢失，HP 不承担任何责任。除了 HP 在生产本产品之际安装的软件以外，HP 不负责恢复或重新安装任何程序或数据。

全部补救措施

在适用的当地法律允许的范围内，这些条款和条件构成您与 HP 之间在购买或租赁 HP 硬件产品方面的完整独有的保修协议。这些条款和条件将取代先前就 HP 硬件产品的购买或租赁事宜所达成的任何协议或作出的任何表述，包括 HP、其代理商或员工为您提供销售资料和建议中所作的表述。除非由 HP 授权的代表以书面形式对本有限保修声明中的条件作出了更改并且签名，否则，所作的任何更改均无效。

责任限制

如果您的 HP 硬件产品无法达到上述保证的使用要求，那么根据本有限保修声明，HP 最多承担您为该产品支付的价款或者维修或更换无法在正常情况下使用的硬件部件的费用（以两者中较少的费用为准），而且仅限于此。

如果上文没有指明，对于任何因产品或产品故障造成的损失，HP 不承担任何责任，包括任何利润或存款损失或者特殊的、偶发的或继发的损失。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要求的损害赔偿或权利主张。任何人不得放弃或修改这些责任限制。即使您已告知 HP 或 HP 授权代表可能会引起此类损害，这些责任限制仍有效。但是，这些责任限制不适用于因人身伤害引起的索赔。

本有限保修声明授予您特定的法律权利。由于各个国家/地区的情况不同，您可能还享有其它权利。为了明确您的权利，您最好查阅一下相关国家/地区适用的法律条文。

有限保修期

HP 硬件产品的有限保修期是自购买之日算起的一个固定的期限。除非 HP 或经销商以书面形式告知您其它购买日期，否则，销售收据上的日期就是购买日期。

表 1: ProLiant 和 IA-32 服务器产品

产品	有限保修期和服务提供方式 ¹	响应时间 ²
HP 服务器 tc2120	1 年部件保修 ³ 和现场人工服务	第二个工作日
ProLiant BL e-Class 刀片式服务器 ⁴	1 年部件保修	第二个工作日
ProLiant BL e-Class 刀片式服务器机箱、互连托架	3 年部件保修和现场人工服务	第二个工作日
ProLiant BL30p、BL35p 刀片式服务器	第 1 年：部件保修和现场人工服务 第 2 年至第 3 年：仅部件保修	部件保修：1 至 5 个工作日 人工服务：第二个工作日
ProLiant BL p-Class 刀片式服务器*（BL30p、BL35p 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	3 年部件保修和现场人工服务	第二个工作日
含 ProLiant CL380 的群集系统* ⁵	3 年部件保修和现场人工服务	第二个工作日
ProLiant DL140 服务器	1 年部件保修	1 至 5 个工作日 ⁶
ProLiant DL145 服务器	1 年部件保修	1 至 5 个工作日
ProLiant DL320* 服务器	第 1 年：部件保修和现场人工服务 第 2 年至第 3 年：仅部件保修	部件保修：1 至 5 个工作日 人工服务：第二个工作日
ProLiant ML110 服务器	1 年部件保修和现场人工服务	第二个工作日
ProLiant ML150 服务器	第 1 年：部件保修和现场人工服务 第 2 年至第 3 年：仅部件保修	部件保修：1 至 5 个工作日 人工服务：第二个工作日
ProLiant ML310 服务器	1 年部件保修和现场人工服务	第二个工作日
ProLiant ML330 G2、G3 服务器	1 年部件保修和现场人工服务	第二个工作日
所有其它 ProLiant 机型*	3 年部件保修和现场人工服务	第二个工作日

¹表中提到的保修服务是指基础级保修服务。您的 HP 硬件产品可能提供更高级的保修服务；有关最新的保修信息，请与距离您最近的 HP 销售机构联系。

²HP 可以根据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。响应时间以当地的标准工作日和工作时间为基准。除非另外声明，否则所有响应时间都按照从接到客户电话的时间到 HP 选定一个双方都可接受的实施支持的时间或者 HP 开始提供支持或远程诊断的时间来计算。第二个工作日保修服务主要出于商业上合理的角度来考虑。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。有关您所在地区的具体响应时间，请与当地的 HP 服务机构联系。

³HP 部件保修仅包括免费更换存在缺陷的部件（含运费）。

⁴ProLiant 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。

⁵其它的 ProLiant 群集系统采用其组件的保修服务。

⁶部件的规定响应时间为 1 到 5 个工作日。

*ATA 和 SATA 硬盘驱动器最长的保修期为一 (1) 年，与安装硬盘驱动器的系统的保修期无关。

表 2：ProLiant 和 IA-32 服务器选件¹

产品	有限保修期和服务提供方式 ²	响应时间 ³
电池	1 年部件保修 ⁴	1 至 5 个工作日 ⁵
电缆	1 年部件保修	1 至 5 个工作日
磁盘驱动器机箱	3 年部件保修	1 至 5 个工作日
硬盘驱动器 (ATA, SATA) ⁶	1 年部件保修	1 至 5 个工作日
硬盘驱动器 (SCSI)	3 年部件保修	1 至 5 个工作日
主机总线适配器	3 年部件保修	1 至 5 个工作日
内存	1 年部件保修	1 至 5 个工作日
网络适配器 (NIC)	1 年部件保修	1 至 5 个工作日
光盘驱动器	3 年部件保修	1 至 5 个工作日
电源保护和管理	第 1 年：部件保修和现场人工服务 第 2 年至第 3 年：仅部件保修	部件保修：1 至 5 个工作日 人工服务：第二个工作日
处理器	3 年部件保修	1 至 5 个工作日
机架和机架附件	3 年部件保修	1 至 5 个工作日
无人值守远程控制卡 II 型	1 年部件保修	1 至 5 个工作日
Smart Array 共享存储区	3 年部件保修 3 年现场服务 3 年人工服务	第二个工作日
存储阵列控制器	3 年部件保修	1 至 5 个工作日

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。

²表中提到的保修服务是指基础级保修服务。您的 HP 硬件产品可能提供更高级的保修服务；有关最新的保修信息，请与距离您最近的 HP 销售机构联系。

³HP 可以根据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。响应时间以当地的标准工作日和工作时间为基准。除非另外声明，否则所有响应时间都按照从接到客户电话的时间到 HP 选定一个双方都可接受的实施支持的时间或者 HP 开始提供支持或远程诊断的时间来计算。第二个工作日保修服务主要出于商业上合理的角度来考虑。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。有关您所在地区的具体响应时间，请与当地的 HP 服务机构联系。

⁴HP 部件保修仅包括免费更换存在缺陷的部件。

⁵部件的规定响应时间为 1 到 5 个工作日。

⁶这些选件最长的保修期为一 (1) 年，与安装选件的系统的保修期无关。

表 3：软件产品

产品	技术支持	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	90 天内更换有缺陷的介质	5 个工作日 ³

¹响应时间以当地的标准工作日和时间为基准。除非另外声明，否则所有响应时间都按照从接到客户电话的时间到 HP 选定一个双方都可接受的实施支持的时间或者 HP 开始提供支持或远程诊断的时间来计算。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。有关您所在地区的具体响应时间，请与当地的 HP 服务机构联系。

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、磁盘或磁带）。

³更换介质的响应时间主要出于商业上合理的角度来考虑。

保修服务类型

要使 HP 在有限保修期内提供最佳的支持和服务，您可以在 HP 的指导下检查配置、装载最新的固件、安装软件修补程序、运行 HP 诊断测试或使用 HP 远程支持解决方案（如果需要）。

HP 强烈建议您使用 HP 提供的可用支持技术。如果您未选择部署可用的远程支持功能，由于支持资源要求的提高，可能会给您带来额外的费用。下面列出了保修支持服务的类型，这些类型可能适用于您购买的 HP 硬件产品。

现场保修服务

HP 为您提供的有限保修服务可能涉及到现场维修硬件的人工服务。HP 在标准办公时间提供现场服务。标准办公时间通常为星期一到星期五的 8:00 到 17:00，具体的情况可能因当地的办公习惯而异。如果您的所在地不在客户服务区范围之内（通常为 50 公里），响应时间可能要长一些，或许要额外收费。要查找离您最近的 HP 授权服务供应商，请访问 HP 网站：<http://www.hp.com/support>。

HP 有权自行决定是否需要提供现场保修服务。例如，在许多情况下，使用由客户自行维修 (CSR) 的部件即可排除相应的故障。这时，客户需要按照 HP 提供的说明和文档自己更换这些部件。此外，还需要通过电话与 HP 合作，共同解决问题。这可能包括执行日常诊断程序、安装软件更新程序或修补程序、拆卸第三方选件和/或替代选件。为了获得现场技术支持，您必须做到以下几点：(a) 当 HP 在您的所在地提供保修服务时，指派现场代表；(b) 如果产品的使用环境会对 HP 员工或分包商的健康或安全造成潜在的危害，告知 HP；(c) 在合理的安全条件下，使 HP 能够充分、自由并安全地访问和使用 HP 认为及时提供支持所必需的所有设备、信息和系统；(d) 确保所有的生产商标签（例如序列号）都贴在恰当的位置上而且清晰可辨；(e) 保护环境，使之符合产品规范以及支持的配置。

如果您需要 HP 代表处理所有更换组件事宜，则需要额外付费签署提升支持服务级别的合同。

先行更换保修服务

您的 HP 有限保修服务可能涉及先行更换保修服务。根据先行更换保修服务条款的规定，如果某个部件被确认为有缺陷，HP 会将更换件直接送交给您。您收到更换件后，必须在指定的期限内（通常是十五 (15) 天）将有缺陷的部件装入 HP 提供的包装箱（随更换件一起送达）返还给 HP。HP 会承担将有缺陷的部件返还给 HP 的所有相关运输和保险费用。如果未能送还有缺陷的部件，HP 可能会要求您支付更换费用。

运送到其它国家/地区的产品的有限保修

根据 HP 全球有限保修计划的规定，客户可以在一个国家/地区购买产品，然后运送到 HP 提供保修服务的另一个国家/地区，而且不会因此而无法享受保修服务。各个国家/地区的保修条款、服务有效性和服务响应时间可能有所不同。此外，标准的保修服务响应时间会根据当地部件的可用情况而改变。根据 HP 全球保修通知程序的规定，客户在运送产品之前可能需要提供产品的相关信息。上述必要的信息可确保 HP 在目的地国家/地区作好准备工作，以便根据需要提供相应级别的保修服务。此外，还可以确保该产品在目的地国家/地区能够正常使用。产品运抵其它国家/地区后，可以与当地购买的产品一样享受同等的保修服务。

在向其它国家/地区运送 HP 产品之前，请与 HP 或当地的 HP 授权经销商联系，或访问网站 <http://www.hp.com/support>，以启动 HP 全球保修通知程序。

HP 不承担产品运送过程中可能产生的任何关税或税费。产品的运送可能会受到美国政府或其它政府颁布的出口管制规定的制约。

服务升级

HP 可以为您在当地购买的产品提供各种追加支持和服务。不过，某些支持及相关产品不能在所有国家/地区提供。有关服务升级的有效性 & 费用的信息，请访问 HP 网站：<http://www.hp.com/support>。

选件和软件有限保修

适用于 HP 选件的有限保修声明中阐明了有关大多数 HP 品牌选件（HP 选件）的条款和条件，而且该声明装入 HP 选件产品的包装箱中。如果您的 HP 选件安装在 HP 硬件产品中，HP 在随 HP 选件附带的保修文档所指定的期限（HP 选件有限保修期）或装有 HP 选件的 HP 硬件产品有限保修期的剩余期限（以两者中时间较长的为准，但自购买 HP 选件之日起不超过三 (3) 年）内提供保修服务。HP 选件的有限保修期自从 HP 或 HP 授权的经销商购买之日算起。为您开具的注明日期的销售或交货收据显示的是购买 HP 选件的日期，即为您的保修起始日期。有关详细信息，请参阅“HP 选件有限保修声明”。非 HP 选件按其“原样”提供。不过，非 HP 选件的生产商和供应商可能会直接向您提供保修服务。

除非相应的软件最终用户许可协议或程序许可协议中另有规定，或者当地的法律另有规定，否则软件产品，包括 HP 预装的任何软件产品或操作系统均按其“原样”提供。

对于 HP 以 HP 品牌销售的软件，HP 全部的保修义务已在该软件附带的相应的最终用户许可协议或程序许可协议中阐明。如果自购买之日起九十 (90) 天内证实刻录 HP 软件的可移动介质在材料或工艺上存在缺陷，HP 负责更换您返还的可移动介质，而且全部的补救措施仅限于此。有关空白磁带可移动介质的信息，请访问以下网站：<http://h20000.www2.hp.com/bizsupport/TechSupport/Document.jsp?objectID=lpg50101>

您自己负责与非 HP 生产商或供应商联系，以寻求相应的保修支持。

软件技术支持

自购买之日起九十 (90) 天内，您可以通过包括电子媒体和电话在内的多种联系方式，从 HP 获得有关 HP 软件、HP 预装的第三方软件和自 HP 购买的第三方软件的技术支持。有关在线资源和电话支持事宜，请参阅“与 HP 联系”。任何例外情况均在“最终用户许可协议” (EULA) 中做出规定。

软件技术支持为您提供以下帮助：

- 解答安装方面的问题（方法、初始步骤和前提条件）
- 安装并配置软件（方法和初始步骤）。**不包括**系统优化、自定义和网络配置。
- 解释系统错误消息
- 辨别系统问题和软件使用问题
- 获取支持包信息或更新程序

软件技术支持不提供以下帮助：

- 生成或诊断用户生成的程序或源代码
- 安装非 HP 产品

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, 然后选择 **Support and Drivers (支持和驱动程序)**。输入产品名称或选择产品类别。在产品技术支持页, 可以找到有关您产品的信息, 并从各种自助资源中进行选择。选择 **warranty information (保修信息)** 以执行下列操作:
 - 查找您产品的[保修截止日期](#)。
 - 阅读与保修有关的文档。
 - 查找有关[服务升级](#)的信息。
- 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/wwcontact.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
 - 有关的错误消息
 - 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

© 2004, 2005 Hewlett-Packard Development Company, L.P.