



# Storage Products

## 全球性有限保固與技術支援

本文指明之 2004 年 10 月 1 日後所購買之產品，均屬本有限保固涵蓋之範圍。

### 硬體有限保固

#### 一般條款

本 HP 硬體有限保固係由 HP（製造商）授予您（貴客戶）之明示有限保固權利。如需有限保固權利之詳細資訊，請參閱 HP 的網站。此外，在適用的當地法律或與 HP 的特別書面合約中，您可能擁有其他法定權利。

HP 不承諾其他一切明示或默示保證，包括可商用性及符合特定效用之任何默示保證，但本有限保固另有明確規定者，不在此限。HP 明確拒絕承認本有限保固中未規定之一切保固事項與條款。得依法施行之任何默示保證，其效力僅於保固期間生效。某些州／省或國家／地區不允許限制默示保證的期限，亦不允許排除或限制消費性商品意外或相應而生之損壞。在此類州／省或國家／地區中，不適用此有限保固中的某些除外或限制條款。

除非法律允許，本聲明中包含的有限保固條款不排除、限制或修改，但附加於銷售產品予貴客戶所適用之強制性法定權利。

本有限保固適用於所有國家／地區，並得於 HP 或其授權服務提供者可提供保固服務之任何國家／地區中執行之，此保固服務之執行係受本有限保固所訂條款拘束。然而，本保固服務之可獲性與回應時間可能因國家／地區而異，且可能受購買產品之所在國家／地區註冊要求之拘束。如有疑問，您的 HP 授權服務提供者可提供您詳細資訊。

有限保固僅適用於由 Hewlett-Packard Company、其全球子公司、關係企業、授權轉銷商或國家／地區經銷商所出售或出租之附有本有限保固之 HP 品牌或 Compaq 品牌之硬體產品（於本有限保固中合稱「HP 硬體產品」）。「HP 硬體產品」一詞，僅指硬體元件與必要韌體。「HP 硬體產品」一詞，並不包含任何軟體應用程式；非 HP 品牌產品或週邊設備。所有非 HP 產品或非 HP 品牌週邊設備都不屬於「HP 硬體產品」—例如外部儲存系統、顯示器、印表機與其他週邊設備—係依「現況」提供，不享有 HP 的保固。但非 HP 品牌產品之製造商、供應商或發行者，得將其本身之保固直接提供予貴客戶。

HP 保證貴客戶向 HP 購買或租賃之 HP 硬體產品，其材料或製造於正常情況下使用者，有限保固期間均無瑕疵。有限保固期間開始於購買或租用 HP 產品該日，或 HP 完成安裝當日。貴客戶所持附有日期之銷售或交付收據應標明產品購買日或租賃日，作為購買日或租賃日之證明。貴客戶可能需要提供購買或租賃證明，始符合接受保固服務之條件。有限保固期間內，倘貴客戶之 HP 硬體產品有修繕必要，貴客戶得依本文件中之條款享有硬體保固服務。

除非另有聲明，且在當地法律最大許可範圍下，新「HP 硬體產品」可能使用新材料或類似新替代品製造，以提供卓越效能與可靠性。HP 可能使用下列方式來維修或更換「HP 硬體產品」：(a) 以具有同等效能與可靠性之新產品或使用過之產品或零件，或 (b) 以同等產品取代已停產之產品。更換零件之材料與製造，其無瑕疵保固為期九十日或用以更換此等零件之該 HP 硬體產品之剩餘保固期間，取其有限保固期間較長者。

有限保固期間，HP 得自行判斷應修繕或更換任何瑕疵元件。依本有限保固移除之一切元件零件或硬體產品皆屬 HP 之所有物。萬一貴客戶之 HP 硬體產品一再發生故障，HP 得自行決定採取下列處理方式：(a) 為貴客戶提供 HP 認定其與貴客戶之 HP 硬體產品相同或其效能等同於該產品之更換組件，或 (b) 放棄更換，而退還貴客戶購買時所支付的金額或租金（扣除利息）。此為貴客戶專屬之不良品補救方法。

## 除外條款

HP 不保證本產品之運作絕不中斷或絕無錯誤。貴客戶未依 HP 硬體產品適用指示而導致損害者，HP 對該損害概不負責。

本有限保固不適用於消耗性零件，且不適用於序號已遭移除之任何產品，亦不適用於下列情況所致損毀：(a) 意外、誤用、濫用、污損、不適當或不正確之維護或調校，或其他外因所致結果；(b) 未依隨同產品出貨之使用者文件所訂用法規範操作；(c) 使用非 HP 提供之軟體、介面、零件或供應品；(d) 不適當的廠站準備或維護；(e) 病毒感染；(f) 在運送途中損失或損壞；或 (g) 經非 (i) HP、(ii) HP 授權服務提供者之其他人員修改或維修，亦或非經 (iii) 貴客戶自行安裝使用者可自行更換之 HP 或 HP 認可之零件（若貴客戶產品維修之所在國家／地區可提供此等零件）。

貴客戶應定期備份儲存於貴客戶硬碟機或其他儲存裝置上之資料，以預防資料可能發生之失效、更動或滅失等情況。將組件送修前，請務必備份資料，並移除一切機密、專屬或個人資訊。HP 對任何程式、資料或可攜式儲存媒體之損害或滅失，概不負責。對 HP 於產品製造時所安裝之軟體以外之任何程式或資料，HP 概不負責其回復或重新安裝之情事。

## 唯一賠償

在當地法律所允許的最大範圍內，此等條款係貴客戶與 HP 雙方當事人就貴客戶所購買或租賃之 HP 硬體產品所訂定完整且唯一的保固合約之內容。此等條款取代先前任何合約或任何與貴客戶購買或租賃 HP 硬體產品有關之陳述，包括 HP 促銷宣傳品中之陳述，或者，HP 或 HP 之代理商或員工向貴客戶提出之建議。

經書面為之並經 HP 授權代表簽名，對本有限保證之條款所為任何變更始得生效。

## 賠償上限

依本有限保固之規定，倘貴客戶之 HP 硬體產品無法如保證般運作，HP 之賠償上限明訂為不得超過貴客戶就購買該項產品所支付之價格，或不得超過任何硬體元件於正常使用情形下因故障所致修繕或更換之成本。

除上開所述之外，對產品或產品無法執行所致任何損害，包括任何利潤或節餘損失、特殊損害、附帶損害或衍生性損害，HP 概不負責賠償。對第三人或貴客戶代替第三人所提出之任何賠償要求，HP 概不負責賠償。

不論係所致損害或依本有限保固規定或以民事侵權行為要求所提出之賠償要求（包括疏失以及應嚴格承擔之產品賠償責任）、合同要求或其他任何要求，本賠償上限均適用。任何人均不得拋棄或修訂本賠償上限。縱使貴客戶已告知 HP 或 HP 授權代表有可能發生任何此等損害，本賠償上限仍維持其效力。但本賠償上限不適用於就個人傷害所提出之要求。

本有限保固提供貴客戶特定法定權利。貴客戶亦擁有各州／省或國家／地區所訂其他不同權利。建議貴客戶查閱適用之州／省或國家／地區法律，以充分判斷貴客戶之權利。

## 有限保固期間

HP 硬體產品有限保證期間係自購買日起算之載明且固定之期間。貴客戶銷售收據上之日期為購買日，但 HP 或貴客戶之轉銷商另有書面通知者不在此限。

產品	有限保證期間與服務提供方式 *	回應時間 **
HP StorageWorks <ul style="list-style-type: none"> <li>EVA Disk Array (EVA 產品系列包括安裝)</li> </ul> HP OpenView <ul style="list-style-type: none"> <li>Storage Management Appliance</li> </ul>	三年零件更換 三年免維修費 三年現場維修	4 小時回應時間 (7x24)
HP StorageWorks <ul style="list-style-type: none"> <li>XP Disk Array (<b>XP</b> 產品系列包括安裝)</li> </ul>	二年零件更換 二年免維修費 二年現場維修	4 小時回應時間 (7x24)
HP StorageWorks <ul style="list-style-type: none"> <li>Virtual Array 71xx &amp; 74xx</li> </ul>	二年零件更換 二年免維修費 二年現場維修	4 小時回應時間 (正常上班時間)
HP StorageWorks <ul style="list-style-type: none"> <li>EMA 8000、12000 &amp; 16000</li> <li>MSA 1000/1500</li> <li>NAS 1200s、1500s、2000s、4000s、9000s</li> <li>NAS b2000、b3000、e7000 (第 1 版)***</li> </ul> ProLiant Storage Server <ul style="list-style-type: none"> <li>DL100</li> </ul>	三年零件更換 一年免維修費 一年現場維修  *** 前面板左上角的 Compaq 標誌用於識別第 1 版產品。	下一營業日回應
HP StorageWorks <ul style="list-style-type: none"> <li>NAS 8000</li> <li>NAS b2000、b3000、e7000 (第 2 版)***</li> </ul> ProLiant Storage Server <ul style="list-style-type: none"> <li>DL380 G4、DL580 G2、ML350 G4 &amp; ML370 G4</li> </ul>	三年零件更換 三年免維修費 三年現場維修  **** 前面板左上角的 HP 標誌用於識別第 2 版產品。	下一營業日回應
HP StorageWorks <ul style="list-style-type: none"> <li>Fabric 和 Infrastructure Switches &amp; Directors</li> </ul>	一年零件更換 一年免維修費 一年現場維修	下一營業日回應
HP StorageWorks <ul style="list-style-type: none"> <li>磁帶庫：ESLxxxx、MSLxxxx、SSL2020</li> <li>220mx、300mx、600mx、700mx</li> <li>1200mx &amp; 2200mx optical juke box</li> <li>NAS - 500s、S1000</li> </ul> ProLiant Storage Server <ul style="list-style-type: none"> <li>ML110</li> </ul>	一年零件更換 一年免維修費 一年現場維修  <b>1200mx 和 2200mx 均包括安裝服務</b>	下一營業日回應
HP StorageWorks <ul style="list-style-type: none"> <li>AIT、DLT、DLT VS、DDS、SDLT &amp; LTO 等磁碟機</li> <li>Host BUS Adapters</li> </ul>	三年一遠距電話支援，診斷測試後確認零件損壞時予以更換零件	下一營業日回應—進階零件更換
HP StorageWorks <ul style="list-style-type: none"> <li>1/8 Autoloader</li> <li>1/16 Tape Superloader</li> <li>SSL1016 Tape Autoloader</li> <li>AIT Autoloader</li> <li>9100mx 光碟機</li> </ul>	一年零件更換	下一營業日回應

表 1

\* 本表所列保固服務反映基本層次保固之供應項目。貴客戶之 HP 硬體產品可能包含基本保固之強化型項目；如需現行保固資訊，請洽詢最近之 HP 銷售門市。

\*\* 回應時間係根據當地標準營業日及上班時間。一切回應均自客戶來電時起算，直至 HP 約定雙方均可接受之支援執行時間或 HP 開始提供支援或遠端診斷為止，但另有規定者不在此限。「下一營業日保證服務」係依商業上合理努力為基礎。於某些國家/地區，以及依某些供應商限制規定，回應時間可能不盡相同。若貴客戶所在位置並非位於一般服務區，回應時間可能加長，且可能需要支付額外費用。請洽詢貴客戶當地 HP 服務組織，瞭解貴客戶所在地之回應時間可獲性。

## 保固服務類型

為了讓 HP 在有限保固期間內提供最佳的支援與服務，HP 業務代表可能會要求您在必要時確認組態、載入最新的韌體、安裝軟體修補程式、執行 HP 診斷測試或使用 HP 遠端支援解決方案。

對於安裝於附件中的大多數 HP 產品，可透過電子方式存取序號、產品號碼與韌體版本，無須實際檢視或移除產品。您可以透過產品隨附的管理或診斷公用程式來完成。

HP 強烈建議您接受使用或尋求 HP 所提供的可用支援技術。若貴客戶不願採用可用之遠端支援功能，可能因為支援之需求增加而需支付額外成本。下列是可能適用於您所購買之 HP 硬體產品的保證支援服務類型。

## 現場保固服務

您的 HP 有限保固服務可能包括現場服務人員在您的據點修繕您的硬體。HP 在正常上班時間提供現場服務。標準上班時間通常為 08.00 至 17.00，週一至週五，但可能視當地商業習慣而異。若貴客戶所在位置並非位於一般服務區（通常為 50 公里以內），回應時間可能加長，且可能需要支付額外費用。若需尋找最近之 HP 授權服務提供者，請造訪 HP 網站，網址如下：[www.hp.com/support](http://www.hp.com/support)

HP 得自行決定有無現場服務之必要。例如，在許多情況下，您只需依 HP 所提供之指示或文件，使用客戶自行修繕 (Customer Self Repair, CSR) 零件來更換。HP 可能會要求您配合 HP，透過電話嘗試解決問題。這可能包括執行例行診斷程序、安裝軟體更新或補充程式、移除第三人選購配件和/或更換選購配件。

若要取得現場服務支援，您必須：**(a)** 當 HP 於客戶所在處提供保固服務時，應有一位代表在場；**(b)** 若使用產品之環境對 HP 員工或轉包商有潛在性之健康或安全危害，則應告知 HP；**(c)** 基於現場支援之合理安全需求，應就 HP 認定有利於提供即時支援之一切必要設施、資訊及系統，為 HP 提供充分、自由及安全之存取與使用之便利；**(d)** 確定一切製造商標籤（如序號）均位於適當位置，並可使用及辨認；**(e)** 依產品規格與支援配置維護環境。

若貴客戶需要 HP 代表處理一切元件更換作業，則需支付額外成本，始得提供支援升級合同。

## 進階零件更換保固服務

您的 HP 有限保固可能包含「進階更換」保固服務。在「進階零件更換」服務條款下，若診斷後發現零件損壞，HP 會直接將更換產品寄送給您。收到更換零件後，您必須在一定期間內（通常是十五天），以所收到之更換零件的包裝材料適當包裝損壞的零件，並寄回 HP。HP 會支付寄回損壞零件所發生之任何運費及保險費。若未寄回損壞之零件，HP 將對您收取更換產品之費用。

## 客戶自我維修保固服務

在允許的國家／地區，您的 HP 有限保固可能包含「客戶自我維修」保固服務。如果適用，HP 將自行判斷客戶自我維修是否為適當的保固服務方式。HP 茲將已認可之可更換零件直接運送至貴客戶所在處，以履行貴客戶之 HP 硬體產品保固。此可節省大量修繕時間。聯繫 HP 且錯誤診斷程序確認可使用其中一個零件來解決問題時，便會將可更換的零件直接寄送給您。當您收到零件後，請依指示與說明更換損壞的零件。若需其他協助，請電洽 HP 技術支援中心，技術人員將透過電話為貴客戶提供協助。若需將更換零件送回 HP，貴客戶應於一定時間內（通常為十五日）將不良零件送回 HP。不良零件應與隨附運送材料中之相關文件一起送回。若未寄回損壞之零件，HP 將對您收取更換產品之費用。採用客戶自我維修方案時，HP 將支付所有運送與零件送回成本，並決定使用的運送方式。若貴客戶適用客戶自我維修方式，請參閱特定的 HP 硬體產品聲明。您也可以從 HP 網站取得關於此保固服務的資訊，網址如下：[www.hp.com/support](http://www.hp.com/support)。

## 軟體

對 HP 以 HP 品牌名稱所銷售之軟體，HP 之唯一相關義務均規定於軟體隨附之適用使用者授權或程式授權合約中。若 HP 用以銷售軟體之可移除之軟體媒介，其材料與製造於購買後九十日內經證實確有瑕疵，貴客戶之唯一補救方式係將該軟體媒介送回 HP 更換。

連絡非 HP 品牌產品之製造商或供應商以尋求其保固支援，是貴客戶之責任。

如需購買空白磁帶抽取式媒體，請參閱下列網站：

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

## 有限保固轉移至其他國家

依 HP 全球有限保固計劃之規定，得於某一國家／地區購買產品後，將其轉送至另一 HP 有提供服務之國家／地區，並得持續保固之效力。保固條款、服務之可獲性及服務回應時間可能因國家／地區而異。此外，標準保固服務回應時間依當地零件的可獲性而異。客戶於移送產品前，可能需依 HP 全球保固通知程序提供產品特定資訊。此必要資訊可確保 HP 得以做好於目的國家／地區提供必要保證服務層次之準備，並可確保產品之設計得使產品於目的國家／地區運作。將產品轉送到另一個國家／地區時，產品所能享用之保固服務將等同於在該國家／地區所購買者。

將 HP 產品轉送至另一國家／地區前，請先洽詢 HP、貴客戶當地之 HP 授權轉銷商，或請造訪下列網站：[www.hp.com/support](http://www.hp.com/support) 以開始 HP 全球通知程序。

HP 對轉讓產品所致之可能關稅或稅賦，概不負責。產品轉送可能屬美國或其他政府所訂輸出管制規定之涵蓋範圍。

## 服務之升級

HP 提供您產品的額外支援與服務，您可以在所在國家／地區購買。然而，某些支援及相關產品可能無法適用於一切國家／地區。如需服務升級可獲性與這類服務升級成本的詳細資訊，請參閱 HP 網站，網址如下：<http://www.hp.com/support>。

## 洽詢 HP

若貴客戶產品於有限保固期間內故障，且產品文件中之建議亦無法解決問題，貴客戶得執行下列事項，以接受支援：

- 透過下列全球資訊網尋找最近之 HP 支援據點，（網址為：<http://www.hp.com/support>）
- 連絡授權的 HP 經銷商或授權的服務提供者，並確定連絡 HP 前您已準備好下列資訊：
  - 產品序號、機型名稱及型號
  - 適用之錯誤訊息
  - 新增選購品
  - 作業系統
  - 協力廠商硬體或軟體
  - 詳細問題