

Storage Works Division (SWD)

Всемирная ограниченная гарантия и техническая
поддержка

321708-251

Июнь 2005

Всемирная ограниченная гарантия и техническая поддержка

Данная ограниченная гарантия распространяется на указанные в этом документе продукты, приобретенные после 1 июля 2005 г.

Ограниченная гарантия на оборудование

Общие условия

Данная ограниченная гарантия на оборудование Hewlett-Packard предоставляет заказчикам явно выраженные права ограниченной гарантии производителя оборудования — компании Hewlett-Packard. Кроме того, клиенты могут обладать другими юридическими правами, определяемыми местными законами или специальными письменными соглашениями с Hewlett-Packard.

КОМПАНИЯ HEWLETT-PACKARD НЕ ПРЕДОСТАВЛЯЕТ НИКАКИХ ДРУГИХ ГАРАНТИЙ И УСЛОВИЙ (ВЫРАЖЕННЫХ В ПИСЬМЕННОЙ ИЛИ УСТНОЙ ФОРМЕ), НЕ ЗАЯВЛЕННЫХ В НАСТОЯЩЕЙ ОГРАНИЧЕННОЙ ГАРАНТИИ, И ОТКАЗЫВАЕТСЯ ОТ ВСЕХ ТАКИХ ГАРАНТИЙ И УСЛОВИЙ, ЕСЛИ ОНИ НЕ ЗАЯВЛЕНЬ В НАСТОЯЩЕЙ ОГРАНИЧЕННОЙ ГАРАНТИИ. В НАИБОЛЫШЕЙ СТЕПЕНИ, РАЗРЕШЕННОЙ ДЕЙСТВУЮЩИМ МЕСТНЫМ ЗАКОНОДАТЕЛЬСТВОМ ЗА ПРЕДЕЛАМИ США, КОМПАНИЯ HEWLETT-PACKARD ОТКАЗЫВАЕТСЯ ОТ ВСЕХ ПОДРАЗУМЕВАЕМЫХ ГАРАНТИЙ И УСЛОВИЙ, ВКЛЮЧАЯ ПОДРАЗУМЕВАЕМЫЕ ГАРАНТИИ И УСЛОВИЯ ТОВАРНОСТИ, ТОВАРНОГО КАЧЕСТВА И ПРИГОДНОСТИ ДЛЯ КАКОЙ-ЛИБО ОПРЕДЕЛЕННОЙ ЦЕЛИ. ДЛЯ ВСЕХ СДЕЛОК, ЗАКЛЮЧЕННЫХ НА ТЕРРИТОРИИ США, ВСЕ ПОДРАЗУМЕВАЕМЫЕ ГАРАНТИИ И УСЛОВИЯ ТОВАРНОСТИ, УДОВЛЕТВОРИТЕЛЬНОГО КАЧЕСТВА И ПРИГОДНОСТИ ДЛЯ КАКОЙ-ЛИБО ОПРЕДЕЛЕННОЙ ЦЕЛИ ОГРАНИЧЕНЬ СРОКОМ ДЕЙСТВИЯ ГАРАНТИИ, СФОРМУЛИРОВАННОЙ ВЫШЕ. В НЕКОТОРЫХ СТРАНАХ ДЕЙСТВУЮЩЕЕ ЗАКОНОДАТЕЛЬСТВО НЕ ДОПУСКАЕТ ОГРАНИЧЕНИЙ СРОКА ДЕЙСТВИЯ ПОДРАЗУМЕВАЕМОЙ ГАРАНТИИ ИЛИ ИСКЛЮЧЕНИЯ ИЛИ ОГРАНИЧЕНИЯ ОТВЕТСТВЕННОСТИ ЗА КОСВЕННЫЙ ИЛИ СЛУЧАЙНЫЙ УЩЕРЬ ИЗ-ЗА ИСПОЛьЗОВАНИЯ ТОВАРОВ ЛИЧНОГО ПОТРЕБЛЕНИЯ. В ПОДОБНЫХ СЛУЧАЯХ ИСКЛЮЧЕНИЯ ИЛИ ОГРАНИЧЕНИЯ НАСТОЯЩЕЙ ОГРАНИЧЕННОЙ ГАРАНТИИ К ВАМ НЕ ОТНОСЯТСЯ.

УСЛОВИЯ ОГРАНИЧЕННОЙ ГАРАНТИИ, СОДЕРЖАЩИЕСЯ В ЭТОМ ЗАЯВЛЕНИИ, КРОМЕ СЛУЧАЕВ, РАЗРЕШЕННЫХ ЗАКОНОДАТЕЛЬСТВОМ, НЕ ИСКЛЮЧАЮТ, НЕ ОГРАНИЧИВАЮТ И НЕ ИЗМЕНЯЮТ, А ЛИШЬ ДОПОЛНЯЮТ УСТАНОВЛЕННЫЕ ЗАКОНОМ ПРАВА, ДЕЙСТВУЮЩИЕ ОТНОСИТЕЛЬНО ПРОДАЖИ ДАННОГО ИЗДЕЛИЯ КЛИЕНТУ.

Данная ограниченная гарантия действительна во всех странах и может применяться в любой стране и в любом регионе, где для аналогичной модели изделия предлагается гарантийное обслуживание компанией Hewlett-Packard или ее уполномоченными поставщиками услуг, согласно положениям и условиям, изложенным в данной ограниченной гарантии.

Согласно всемирной программе гарантийного обслуживания Hewlett-Packard (HP Global Limited Warranty), продукты, приобретенные в одной стране (регионе), могут перевозиться в другую страну (регион), где для аналогичной модели изделия предлагается гарантийное обслуживание компанией Hewlett-Packard или ее уполномоченными поставщиками услуг, без аннулирования гарантии. Условия гарантии, возможности обслуживания и время обслуживания могут изменяться от страны к стране (от региона к региону). Стандартный срок выполнения гарантийных услуг может изменяться в зависимости от наличия необходимых компонентов на местах. В таких случаях подробные разъяснения может предоставить клиенту региональный поставщик услуг, авторизированный компанией Hewlett-Packard.

Компания Hewlett-Packard не несет ответственности за тарифы или пошлины, связанные с перемещением продуктов. При перевозке продукты могут подлежать экспортному контролю, условия которого формулируются правительствами США или других стран.

Действие настоящей ограниченной гарантии распространяется только на оборудование с товарными знаками компаний Hewlett-Packard и Compaq (совместно упоминаемые в данной ограниченной гарантии как «оборудование Hewlett-Packard»), проданное или сданное в аренду компанией Hewlett-Packard, ее дочерними компаниями, филиалами, авторизованными представителями или дистрибьюторами в отдельных странах (совместно упоминаемые в данной ограниченной гарантии как «Hewlett-Packard») и содержащее в комплекте поставки данную ограниченную гарантию. Выражение «оборудование Hewlett-Packard» относится только к компонентам оборудования и необходимому для них микропрограммному обеспечению. Выражение «оборудование Hewlett-Packard» НЕ распространяется на какие-либо приложения или программы, а также на продукты или периферийные устройства компьютера, не являющиеся изделиями Hewlett-Packard. Все изготовленные не компанией Hewlett-Packard изделия или периферийные устройства, расположенные вне оборудования Hewlett-Packard (например, внешние подсистемы хранения, мониторы, принтеры и другое периферийное оборудование), поставляются на условиях «КАК ЕСТЬ» без гарантии Hewlett-Packard. Независимые изготовители, поставщики или издатели могут предоставлять отдельные гарантии непосредственно клиенту.

Компания Hewlett-Packard гарантирует отсутствие дефектов материалов и дефектов изготовления в оборудовании Hewlett-Packard и в его внутренних компонентах, приобретенных или арендованных у компании Hewlett-Packard, при условии их правильного использования в течение гарантийного срока. Гарантийный срок начинается с даты приобретения оборудования или его аренды в компании Hewlett-Packard или с даты завершения установки компанией Hewlett-Packard. 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 Hewlett-Packard в течение срока действия данной ограниченной гарантии гарантийное обслуживание предоставляется в соответствии с положениями и условиями настоящего документа.

Если не указано иначе и при отсутствии запретов в местном законодательстве, новые изделия Hewlett-Packard могут производиться с использованием новых материалов или новых и бывших в употреблении материалов, эквивалентных новым по эксплуатационным качествам и надежности. Hewlett-Packard может ремонтировать или заменять оборудование Hewlett-Packard (а) новыми или бывшими в употреблении изделиями или частями, которые не отличаются от новых по производительности и надежности, (б) изделиями, эквивалентными первоначальному изделию, которое снято с производства. Hewlett-Packard гарантирует отсутствие дефектов материалов и изготовления в частях, предназначенных для замены, в течение 90 (девяноста) дней или в течение оставшегося срока действия ограниченной гарантии на оборудование Hewlett-Packard, которое они заменяют или на которое они установлены, но не менее 90 (девяноста) дней.

В течение гарантийного срока компания Hewlett-Packard по своему усмотрению производит ремонт или замену всех дефектных компонентов. Все компоненты или оборудование, замененные по условиям данной ограниченной гарантии, становятся собственностью Hewlett-Packard. В случае повторного отказа продукта Hewlett-Packard компания Hewlett-Packard оставляет за собой право (а) заменить продукт другим устройством по выбору Hewlett-Packard, которое равноценно заменяемому оборудованию Hewlett-Packard, или (б) произвести вместо замены изделия возврат уплаченной за него суммы или платы за аренду (за вычетом процента). Это является пределом ответственности для дефектных продуктов.

Исключения

КОМПАНИЯ HEWLETT-PACKARD НЕ ГАРАНТИРУЕТ ОТСУТСТВИЯ СБОЕВ ИЛИ ОШИБОК В РАБОТЕ ДАННОГО ПРОДУКТА. КОМПАНИЯ HEWLETT-PACKARD НЕ НЕСЕТ ОТВЕТСТВЕННОСТИ ЗА ПОВРЕЖДЕНИЯ, ВОЗНИКШИЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ НЕСОБЛЮДЕНИЯ ИНСТРУКЦИЙ, ПРЕДНАЗНАЧЕННЫХ ДЛЯ СООТВЕТСТВУЮЩЕГО ОБОРУДОВАНИЯ HEWLETT-PACKARD.

Данная ограниченная гарантия на оборудование не распространяется на расходные материалы и не действует в отношении изделий без серийного номера и изделий, поврежденных или ставших дефектными в результате (а) аварии, неправильного применения, плохого обращения, загрязнения, неправильного или недостаточного обслуживания, не соответствующей требованиям калибровки или по другим внешним причинам; (б) использования рабочих параметров, отличных от сформулированных в документации пользователя, поставленной вместе с продуктом; (в) использования программного обеспечения, интерфейса, компонентов или принадлежностей, которые не поставляются компанией Hewlett-Packard; (г) неправильной подготовки или обслуживания рабочего места; (д) заражения вирусами; (е) потерь или повреждений при перевозке; (ж) модификации или обслуживания, выполненных не (1) сотрудниками компании Hewlett-Packard, (2) поставщиками услуг, авторизованными Hewlett-Packard, или (3) самим клиентом при установке деталей, произведенных или разрешенных компанией Hewlett-Packard, если таковые имеются для данного продукта в стране или регионе обслуживания.

КОМПАНИЯ HEWLETT-PACKARD НЕ НЕСЕТ ОТВЕТСТВЕННОСТИ ЗА ПОВРЕЖДЕНИЕ ИЛИ ПОТЕРЮ ЛЮБЫХ ПРОГРАММ, ДАННЫХ ИЛИ СЪЕМНЫХ НОСИТЕЛЕЙ ИНФОРМАЦИИ. КОМПАНИЯ HEWLETT-PACKARD НЕ НЕСЕТ ОТВЕТСТВЕННОСТИ ЗА ВОССТАНОВЛЕНИЕ ИЛИ ПЕРЕУСТАНОВКУ ЛЮБЫХ ПРОГРАММ ИЛИ ДАННЫХ, ЗА ИСКЛЮЧЕНИЕМ ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ, УСТАНОВЛИВАЕМОГО ПРИ ПРОИЗВОДСТВЕ ДАННОГО ПРОДУКТА.

Компания Hewlett-Packard не несет ответственности за несовместимость или отсутствие взаимодействия, если причиной возникновения данных проблем является (1) использование изделий, программного обеспечения или дополнительных компонентов, которые не поддерживаются Hewlett-Packard; (2) использование конфигураций, которые не поддерживаются Hewlett-Packard; (3) установка компонентов, предназначенных для определенной системы, в другую систему или модель.

Пределы ответственности

В ПРЕДЕЛАХ, ОПРЕДЕЛЯЕМЫХ СООТВЕТСТВУЮЩИМ МЕСТНЫМ ЗАКОНОДАТЕЛЬСТВОМ, НАСТОЯЩИЕ УСЛОВИЯ И ПОЛОЖЕНИЯ СОСТАВЛЯЮТ ПОЛНОЕ И ЕДИНСТВЕННОЕ ГАРАНТИЙНОЕ СОГЛАШЕНИЕ МЕЖДУ КЛИЕНТОМ И КОМПАНИЕЙ HEWLETT-PACKARD ОТНОСИТЕЛЬНО ОБОРУДОВАНИЯ HEWLETT-PACKARD, КУПЛЕННОГО ИЛИ АРЕНДОВАННОГО КЛИЕНТОМ. НАСТОЯЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ И УСЛОВИЯ ОТМЕНЯЮТ ВСЕ ПРЕДЫДУЩИЕ СОГЛАШЕНИЯ ИЛИ ЗАВЕРЕНИЯ, В ТОМ ЧИСЛЕ ЗАВЕРЕНИЯ, ИМЕЮЩИЕСЯ В РЕКЛАМНЫХ МАТЕРИАЛАХ HP, И РЕКОМЕНДАЦИИ, ДАННЫЕ ПРЕДСТАВИТЕЛЯМИ КОМПАНИИ HP ИЛИ АГЕНТАМИ И СОТРУДНИКАМИ HP, КОТОРЫЕ МОГЛИ БЫТЬ СДЕЛАНЫ В СВЯЗИ С ПОКУПКОЙ ИЛИ АРЕНДОЙ ОБОРУДОВАНИЯ HEWLETT-PACKARD. Никакие изменения условий настоящей ограниченной гарантии не являются действительными, если они не были сделаны в письменной форме и подписаны уполномоченным представителем компании Hewlett-Packard.

Ограничение ответственности

ЕСЛИ ОБОРУДОВАНИЕ HEWLETT-PACKARD НЕ РАБОТАЕТ, КАК УКАЗАНО В ГАРАНТИИ, ПО УСЛОВИЯМ НАСТОЯЩЕЙ ОГРАНИЧЕННОЙ ГАРАНТИИ МАКСИМАЛЬНАЯ ОТВЕТСТВЕННОСТЬ КОМПАНИИ HEWLETT-PACKARD В ЯВНОМ ВИДЕ ОГРАНИЧЕНА ВОЗМЕЩЕНИЕМ МЕНЬШЕЙ ИЗ СЛЕДУЮЩИХ СУММ: СУММЫ, УПЛАЧЕННОЙ ЗА ПРОДУКТ, ЛИБО СТОИМОСТИ РЕМОНТА ИЛИ ЗАМЕНЬ ЛЮБОГО КОМПОНЕНТА ОБОРУДОВАНИЯ, НЕ РАБОТАЮЩЕГО ДОЛЖНЫМ ОБРАЗОМ В УСЛОВИЯХ ЕГО ПРАВИЛЬНОГО ИСПОЛЫЗОВАНИЯ.

ЗА ИСКЛЮЧЕНИЕМ СЛУЧАЕВ, УКАЗАННЫХ ВЫШЕ, КОМПАНИЯ HEWLETT-PACKARD НЕ НЕСЕТ ОТВЕТСТВЕННОСТИ ЗА ЛЮБОЙ УЩЕРБ, ПРИЧИНЕННЫЙ ПРОДУКТОМ ИЛИ ОТКАЗОМ ПРОДУКТА, В ТОМ ЧИСЛЕ ЗА УПУЩЕННУЮ ВЫГОДУ, ПОТЕРЯННУЮ ЭКОНОМИЮ, УБЫТКИ, ВЪЗВАННЫЕ ПЕРЕРЫВАМИ В КОММЕРЧЕСКОЙ ИЛИ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ, УТРАТУ ДАННЫХ, НЕДОПОЛУЧЕННУЮ ПРИБЫЛЬ, УБЫТКИ, ВОЗНИКШИЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ИСПОЛЫЗОВАНИЯ, ИЛИ ЛЮБОЙ ДРУГОЙ ОСОБЬИ, СЛУЧАЙНЫЙ ИЛИ ОПОСРЕДОВАННЫЙ УЩЕРБ. КОМПАНИЯ HEWLETT-PACKARD НЕ НЕСЕТ ОТВЕТСТВЕННОСТИ ПО ЛЮБЫМ ИСКАМ ТРЕТЬЕЙ СТОРОНЫ ИЛИ ПРЕДЪЯВЛЯЕМЫМ ПОКУПАТЕЛЕМ ОТ ИМЕНИ ТРЕТЬЕЙ СТОРОНЫ.

ДАННОЕ ОГРАНИЧЕНИЕ ОТВЕТСТВЕННОСТИ ПРИМЕНЯЕТСЯ К ИСКАМ ПО ВОЗМЕЩЕНИЮ УЩЕРБА В РАМКАХ НАСТОЯЩЕЙ ОГРАНИЧЕННОЙ ГАРАНТИИ ИЛИ ГРАЖДАНСКИМ ИСКАМ (ВКЛЮЧАЯ ХАЛАТНОСТИ ИЛИ ПРЯМУЮ ОТВЕТСТВЕННОСТЬ В СВЯЗИ С ИСПОЛЫЗОВАНИЕМ 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 КОМПАНИЮ HEWLETT-PACKARD ИЛИ УПОЛНОМОЧЕННОГО ПРЕДСТАВИТЕЛЯ HEWLETT-PACKARD О ВОЗМОЖНОСТИ ТАКОГО УЩЕРБА ИЛИ КОГДА ТАКАЯ ВОЗМОЖНОСТЬ БЫЛА ПРЕДСКАЗУЕМА. ДАННОЕ ОГРАНИЧЕНИЕ НЕ РАСПРОСТРАНЯЕТСЯ НА ИСКИ ПО ПОВОДУ ТРАВМ.

ЭТА ОГРАНИЧЕННАЯ ГАРАНТИЯ ПРЕДОСТАВЛЯЕТ ВАМ СОВЕРШЕННО ОПРЕДЕЛЕННЫЕ ПРАВА. ВЫ МОЖЕТЕ ТАКЖЕ ИМЕТЬ ДРУГИЕ ПРАВА, КОТОРЫЕ В РАЗЛИЧНЫХ ШТАТАХ ИЛИ СТРАНАХ МОГУТ БЫТЬ РАЗЛИЧНЫМИ. ПОЛНОСТЬЮ ВАШИ ПРАВА ОПРЕДЕЛЯЮТСЯ ПРИМЕНИМЫМИ ЗАКОНАМИ СООТВЕТСТВУЮЩЕЙ СТРАНЫ ИЛИ ШТАТА.

Ответственность клиентов

Чтобы компания Hewlett-Packard могла обеспечивать самый высокий уровень технической поддержки и обслуживания в течение гарантийного срока, клиентам компании следует:

- Поддерживать соответствующую среду и использовать оборудование Hewlett-Packard в соответствии с инструкциями, прилагаемыми к этому оборудованию.
- Проверять конфигурации, загружать новейшие микропрограммы, устанавливать исправления программного обеспечения, выполнять диагностические тесты Hewlett-Packard, запускать служебные программы, выполнять временные процедуры и применять временные решения, предоставляемые компанией Hewlett-Packard на тот период времени, пока компания работает над постоянным решением.
- Разрешить компании Hewlett-Packard постоянно держать на компьютерах или на веб-узлах клиента определенные средства сетевой диагностики и технического обслуживания (совместно упоминаемые как «Проприетарные средства обслуживания») для обеспечения возможностей гарантийного обслуживания. Проприетарные средства обслуживания являются единственной и исключительной собственностью компании Hewlett-Packard. Кроме того, клиент обязан:
 - Использовать проприетарные средства обслуживания только в течение гарантийного срока и только с разрешения компании Hewlett-Packard.
 - Устанавливать и поддерживать в рабочем состоянии проприетарные средства обслуживания, включая любые требуемые обновления и исправления.
 - Обеспечивать при необходимости удаленное подключение через линию связи, одобренную компанией Hewlett-Packard.
 - Содействовать компании Hewlett-Packard в использовании проприетарных средств обслуживания.
 - Использовать электронные средства передачи данных для информирования компании Hewlett-Packard о неполадках, выявленных этими программами.
 - Приобретать указанное компанией Hewlett-Packard оборудование для удаленного подключения систем с удаленной диагностикой в случае необходимости.
 - Вернуть проприетарные средства обслуживания или предоставить компании Hewlett-Packard возможность удалить эти средства после истечения гарантийного срока.
 - Не продавать, не передавать, не переправлять, не закладывать, не задерживать и не перераспределять проприетарные средства обслуживания любым другим способом.

В некоторых случаях компания Hewlett-Packard может потребовать загрузить на компьютер клиента дополнительное программное обеспечение, например драйверы, чтобы воспользоваться преимуществами этих решений и возможностей для оказания технической поддержки.

- Использовать решения удаленной технической поддержки Hewlett-Packard в тех случаях, когда такое решение применимо. Компания Hewlett-Packard настоятельно рекомендует использовать доступные технологии оказания технической поддержки, предоставляемые компанией Hewlett-Packard. Если клиент откажется от развертывания имеющихся средств удаленной поддержки, это может привести к возрастанию его затрат в связи с увеличением потребности в дополнительных ресурсах поддержки.
- Сотрудничать с компанией Hewlett-Packard для обеспечения возможности решить возникшую проблему по телефону. Такое содействие может включать диагностические процедуры, установку обновлений или исправлений программного обеспечения, отключение компонентов сторонних поставщиков или замещающих компонентов.
- Периодически выполнять резервное копирование файлов, данных и программ, хранимых на жестком диске или других устройствах хранения, в качестве меры предосторожности по предотвращению возможных сбоев, изменений или потери данных. Перед возвращением любого оборудования Hewlett-Packard для гарантийного обслуживания выполнить резервное копирование своих файлов, данных и программ и удалить все конфиденциальные или личные сведения.

- Выполнять процедуры для восстановления потерянных или измененных файлов, данных или программ, не зависящие от оборудования Hewlett-Packard, на которое распространяется гарантийное обслуживание.
- Уведомлять компанию Hewlett-Packard, если оборудование Hewlett-Packard используется в среде, которая потенциально может причинить ущерб здоровью или безопасности сотрудникам компании Hewlett-Packard или ее субподрядчикам. Компания Hewlett-Packard может потребовать от клиента использовать такое оборудование под наблюдением компании Hewlett-Packard и приостановить гарантийное обслуживание до устранения такой опасности.
- Выполнять дополнительные задачи, определенные в различных типах гарантийного обслуживания, приведенных ниже, и другие действия, которые компания Hewlett-Packard может посчитать целесообразными для лучшего гарантийного обслуживания.

Типы гарантийного обслуживания оборудования

Ниже перечислены типы гарантийного обслуживания, которые могут быть предусмотрены для приобретенного вами оборудования Hewlett-Packard. Дополнительные сведения см. в разделе [«Гарантийный срок»](#).

Выполнение ремонта клиентом

Изделия Hewlett-Packard включают много компонентов, ремонт которых может быть произведен самим клиентом, что позволяет значительно снизить время ремонта и обеспечивает большую гибкость при выполнении замены дефектных компонентов. Если в течение периода проведения диагностики компания Hewlett-Packard определит, что ремонт может быть выполнен с использованием компонента, который может быть заменен клиентом самостоятельно, компания Hewlett-Packard доставит необходимый для замены компонент непосредственно клиенту. Компоненты, ремонт которых может быть произведен клиентом самостоятельно, делятся на две категории:

- Компоненты, для которых ремонт клиентом является обязательным. При обращении в компанию Hewlett-Packard по поводу выполнения замены этих компонентов с клиента будет взиматься плата за выезд специалиста и выполнение работ по замене компонента.
- Компоненты, для которых ремонт клиентом является необязательным. Эти компоненты также разработаны с учетом возможности ремонта клиентом. Если, однако, клиент требует, чтобы компания Hewlett-Packard произвела замену этих компонентов, такая замена может быть произведена без дополнительной оплаты в рамках предусмотренного для изделия типа гарантийного обслуживания.

В зависимости от наличия компонентов и географического местонахождения клиента поставка компонентов для самостоятельного ремонта клиентом предусмотрена на следующий рабочий день. Поставка в тот же день или в течение четырех часов может быть предложена за дополнительную плату при условии, что местонахождение клиента позволяет выполнить поставку в указанные сроки. Если потребуются дополнительные пояснения, необходимо позвонить в центр технического обслуживания Hewlett-Packard, после чего специалист поможет по телефону решить возникшую проблему. Компания Hewlett-Packard указывает в материалах, поставляемых вместе с компонентом для замены, должен ли быть возвращен дефектный компонент компании Hewlett-Packard. В тех случаях, когда дефектный компонент должен быть возвращен компании Hewlett-Packard, возврат необходимо осуществить в указанный период времени, обычно в течение 5 (пяти) рабочих дней. Дефектные компоненты должны быть возвращены упакованными в соответствующий упаковочный материал вместе с относящейся к ним документацией. В случае невозвращения дефектного компонента компания Hewlett-Packard может выставить вам счет за выполнение замены. При выполнении ремонта клиентом компания Hewlett-Packard оплатит расходы по доставке и возвращению компонента и определит курьера.

Гарантийное обслуживание только компонентов

Ограниченная гарантия Hewlett-Packard может включать гарантийное обслуживание, распространяемое только на компоненты. По условиям гарантийного обслуживания, распространяемого только на компоненты, компания Hewlett-Packard предоставит компоненты для замены бесплатно. Если ремонт осуществляется силами компании Hewlett-Packard, то расходы, связанные с ремонтом и перевозкой компонентов, оплачиваются клиентом.

Гарантийное обслуживание с заменой устройства

Ограниченная гарантия Hewlett-Packard может включать гарантийное обслуживание с заменой устройства. По условиям гарантийного обслуживания с заменой устройства, если устройство будет признано дефектным, компания Hewlett-Packard поставит продукт для замены неисправного продукта непосредственно клиенту. При получении устройства для замены необходимо вернуть неисправное устройство в компанию Hewlett-Packard, используя для этого тару, в которой прибыло устройство для замены, в течение определенного периода времени, который обычно составляет 5 (пять) дней. При этом компания Hewlett-Packard берет на себя все расходы по возвращению неисправного устройства, связанные с обеспечением перевозок и страхованием. В случае невозвращения дефектного устройства компания Hewlett-Packard может выставить вам счет за выполнение замены.

Гарантийное обслуживание на месте

Ограниченная гарантия Hewlett-Packard может включать гарантийное обслуживание на месте. По условиям гарантийного обслуживания на месте компания Hewlett-Packard определяет по своему усмотрению, можно ли устранить дефект:

- Удаленно
- С использованием компонента для замены; замена компонента выполняется клиентом самостоятельно
- С выездом на место, где находится дефектное устройство

Если компания Hewlett-Packard решит, что для устранения дефекта необходим выезд на место, вызов будет обслуживаться в стандартное рабочее время, если иное не указано для приобретенного клиентом оборудования Hewlett-Packard. 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 дефектное устройство находится вне обычной зоны обслуживания (50 км), время ответа может оказаться более долгим или может потребоваться дополнительная оплата. Получить информацию о местоположении ближайшего авторизованного сервисного центра Hewlett-Packard можно на веб-узле Hewlett-Packard по адресу: www.hp.com/support.

Чтобы иметь возможность получать обслуживание на месте, клиент обязуется:

- Выделять своего представителя, который будет присутствовать при выполнении гарантийного обслуживания специалистом Hewlett-Packard в помещении клиента.
- Извещать компанию Hewlett-Packard, если обслуживаемые продукты используются в среде, которая потенциально может причинить ущерб здоровью или безопасности сотрудникам компании Hewlett-Packard или ее субподрядчикам.
- Предоставлять компании Hewlett-Packard с учетом ее обоснованных требований к обеспечению безопасности достаточный, свободный и безопасный доступ ко всем средствам и службам, информации и системам, возможность использования которых корпорация Hewlett-Packard рассматривает в качестве необходимого условия для своевременного оказания технической поддержки.
- Обеспечивать, чтобы все маркировочные метки (такие как серийный номер изделия) находились на своем месте, были легко доступны и читаемы.
- Обеспечивать условия среды, соответствующие техническим характеристикам и поддерживаемым конфигурациям обслуживаемых изделий.

Дополнительное обслуживание

Компания Hewlett-Packard предлагает дополнительную поддержку и обслуживание, которые могут быть оказаны на местах. Однако некоторые виды поддержки и соответствующие продукты могут быть доступны не во всех странах. Сведения о доступности дополнительного обслуживания и стоимости такого дополнительного обслуживания можно получить на веб-узле компании Hewlett-Packard, расположенном по адресу <http://www.hp.com/support>.

Гарантийный срок

Срок действия ограниченной гарантии для оборудования, выпускаемого компанией Hewlett-Packard, составляет точно определенный, фиксированный по продолжительности период, начинающийся с даты покупки. Датой покупки является дата, указанная в квитанции о продаже, за исключением тех случаев, когда компания Hewlett-Packard или ее представители письменно известят покупателя, что это не так, и сообщат ему другую дату.

Продукты	Гарантийный срок и метод обслуживания*	Время ответа**
Hewlett-Packard StorageWorks <ul style="list-style-type: none"> Дисковый массив EVA Disk Array 3000 и 5000 (продукты EVA, включая установку) Hewlett-Packard OpenView <ul style="list-style-type: none"> Storage Management Appliance 	Обмен компонентов: 3 года Работа: 3 года Обслуживание по месту: 3 года	4 часа (круглосуточно, без выходных)
Hewlett-Packard StorageWorks <ul style="list-style-type: none"> Дисковый массив EVA Disk Array 4000, 6000 и 8000 (продукты EVA, включая установку) Дисковый массив XP Disk Array (продукты XP, включая установку) 	Обмен компонентов: 2 года Работа: 2 года Обслуживание по месту: 2 года	4 часа (круглосуточно, без выходных)
Hewlett-Packard StorageWorks <ul style="list-style-type: none"> Virtual Array 71xx & 74xx 	Обмен компонентов: 2 года Работа: 2 года Обслуживание по месту: 2 года	4 часа (в рабочее время)
Hewlett-Packard StorageWorks <ul style="list-style-type: none"> EMA 8000, 12000 & 16000 MSA 1000/1500 NAS 1200s, 1500s, 2000s, 4000s 9000s, b2000, b3000, e7000 (Version 1)*** Сервер-хранилище ProLiant Storage Server <ul style="list-style-type: none"> DL100 	Обмен компонентов: 3 года Работа: 1 год Обслуживание по месту: 1 года *** Продукты версии 1 можно отличить по наличию эмблемы Compaq, расположенной в верхнем левом углу передней панели.	Следующий рабочий день
Hewlett-Packard StorageWorks <ul style="list-style-type: none"> NAS 8000 Network Attached Storage (NAS) b2000, b3000, e7000 (версия 2)**** Сервер-хранилище ProLiant Storage Server <ul style="list-style-type: none"> DL380 G4, DL580 G2, ML350 G4 & ML370 G4 	Обмен компонентов: 3 года Работа: 3 года Обслуживание по месту: 3 года **** Продукты версии 2 можно отличить по наличию эмблемы Hewlett-Packard, расположенной в верхнем левом углу передней панели.	Следующий рабочий день
Hewlett-Packard StorageWorks <ul style="list-style-type: none"> Fabric and Infrastructure Switches & Directors 	Обмен компонентов: 1 год Работа: 1 год Обслуживание по месту: 1 года	Следующий рабочий день
StorageWorks <ul style="list-style-type: none"> Tape Libraries: ESLxxx, EMLxxx, MSLxxx, VLSxxx, SSL2020 220mx, 300mx, 600mx, 700mx, 1200mx, 2200mx, 700ux, 1000ux, 1100ux, 1900ux, 2300ux, 3800ux & 7100ux optical juke boxes NAS - 500s, S1000 Сервер-хранилище ProLiant Storage Server <ul style="list-style-type: none"> ML110 	Обмен компонентов: 1 год Работа: 1 год Обслуживание по месту: 1 года <i>Для 1200mx и 2200mx включены услуги по установке</i>	Следующий рабочий день
Hewlett-Packard StorageWorks <ul style="list-style-type: none"> AIT, DLT, DLT VS, DDS, SDLT & LTO drives Host BUS Adapters 	Поддержка по телефону и замена частей, если диагностический тест подтверждает наличие неполадок: 3 года	Следующий рабочий день - Упреждающая замена
Hewlett-Packard Storage Works <ul style="list-style-type: none"> Автозагрузчик HP 1/8, ленточный загрузчик HP 1/16 Ленточный автозагрузчик SSL1016, автозагрузчик AIT Оптический дисковод 9100mx 	Обмен компонентов: 1 год	Следующий рабочий день

* Сведения о гарантийном обслуживании, приведенные в данной таблице, относятся к базовому уровню, предлагаемому покупателям. Улучшенные по сравнению с базовым уровнем условия гарантии могут быть предоставлены при покупке конкретного оборудования компании Hewlett-Packard. Дополнительные сведения о текущих условиях гарантии можно узнать в ближайшем торговом представительстве Hewlett-Packard.

** Сведения о времени ответа, касающиеся рабочих часов и дней недели, основываются на местных нормативах. За исключением специально оговоренных случаев, время ответа измеряется с момента обращения клиента в службу гарантийного обслуживания и до того момента, когда компания Hewlett-Packard либо согласует с этим клиентом удобное время для предоставления ему технической поддержки, либо непосредственно приступит к ее оказанию и выполнению удаленной диагностики. Время ответа определяется с учетом коммерчески разумных усилий. В некоторых странах и при определенных ограничениях в поставках время ответа может изменяться. Если клиент находится вне обычной зоны обслуживания, время ответа может оказаться более долгим или может потребоваться дополнительная оплата. Чтобы узнать время обслуживания, обращайтесь в местную сервисную организацию Hewlett-Packard.

Ограниченная гарантия на программное обеспечение

ЗА ИСКЛЮЧЕНИЕМ ПОЛОЖЕНИЙ, ОГОВАРИВАЕМЫХ В ЛИЦЕНЗИИ КОНЕЧНОГО ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ НА СООТВЕТСТВУЮЩЕЕ ПРОГРАММНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ИЛИ ЛИЦЕНЗИОННЫМ СОГЛАШЕНИЕМ НА ПРОГРАММУ ИЛИ ОПРЕДЕЛЯЕМЫХ МЕСТНЫМ ЗАКОНОДАТЕЛЬСТВОМ, ПРОГРАММНЫЕ ПРОДУКТЫ, ВКЛЮЧАЯ ВСЕ ПРОГРАММНЫЕ ПРОДУКТЫ, СВОБОДНО РАСПРОСТРАНЯЕМОЕ ПРОГРАММНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ (КАК ОПРЕДЕЛЕНО НИЖЕ) ИЛИ ОПЕРАЦИОННУЮ СИСТЕМУ, ПРЕДВАРИТЕЛЬНО УСТАНОВЛИВАЕМЫЕ КОМПАНИЕЙ HEWLETT-PACKARD, ПРЕДОСТАВЛЯЮТСЯ «КАК ЕСТЬ» И СО ВСЕМИ НЕИСПРАВНОСТЯМИ, И НАСТОЯЩИМ СОГЛАШЕНИЕМ КОМПАНИЯ HEWLETT-PACKARD ОТКАЗЫВАЕТСЯ ПО ОТНОШЕНИЮ К ЭТИМ ПРОГРАММНЫМ ПРОДУКТАМ ОТ ВСЕХ ДРУГИХ ЯВНЫХ, ПОДРАЗУМЕВАЕМЫХ ИЛИ ПРЕДУСМОТРЕННЫХ ЗАКОНОДАТЕЛЬСТВОМ ГАРАНТИЙ И УСЛОВИЙ, ВКЛЮЧАЯ, НО НЕ ОГРАНИЧИВАЯСЯ ТОЛЬКО ПЕРЕЧИСЛЕННЫМ, ГАРАНТИИ ПРАВ СОБСТВЕННОСТИ, ГАРАНТИИ ПРАВ НА ИНТЕЛЛЕКТУАЛЬНУЮ СОБСТВЕННОСТЬ, КАКИЕ-ЛИБО ПОДРАЗУМЕВАЕМЫЕ ГАРАНТИИ, ОБЯЗАТЕЛЬСТВА ИЛИ УСЛОВИЯ ПРИГОДНОСТИ ДЛЯ ПРОДАЖИ И ПРИМЕНИМОСТИ ДЛЯ ОПРЕДЕЛЕННЫХ ЦЕЛЕЙ, А ТАКЖЕ ГАРАНТИИ ОТСУТСТВИЯ ВИРУСОВ. Если действующее законодательство не допускает отказ от подразумеваемых гарантий или ограничения срока действия подразумеваемых гарантий, то перечисленные выше ограничения могут не относиться к вам в полном объеме. В НАИБОЛЫШЕЙ СТЕПЕНИ, ДОПУСКАЕМОЙ ДЕЙСТВУЮЩИМ ЗАКОНОДАТЕЛЬСТВОМ, НИ ПРИ КАКИХ ОБСТОЯТЕЛЬСТВАХ КОМПАНИЯ HEWLETT-PACKARD И ЕЕ ПОСТАВЩИКИ НЕ НЕСУТ ОТВЕТСТВЕННОСТИ ЗА КАКОЙ-ЛИБО ОСОБЬ, СЛУЧАЙНЫЙ, КОСВЕННЫЙ ИЛИ ОПОСРЕДОВАННЫЙ УЩЕРБ (ВКЛЮЧАЯ, НО НЕ ОГРАНИЧИВАЯСЯ ТОЛЬКО ПЕРЕЧИСЛЕННЫМ, УПУЩЕННУЮ ВЫГОДУ, УTRATУ КОНФИДЕНЦИАЛЬНОЙ ИЛИ ИНОЙ ИНФОРМАЦИИ, УБЫТКИ, ВЪЗВАННЫЕ ПЕРЕРЫВАМИ В КОММЕРЧЕСКОЙ ИЛИ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ, НАНЕСЕНИЕ УЩЕРБА ЗДОРОВЬЮ, НАРУШЕНИЕ НЕПРИКОСНОВЕННОСТИ ЧАСТНОЙ ЖИЗНИ), ВОЗНИКАЮЩИЙ В РЕЗУЛЬТАТЕ ИЛИ КАКИМ-ЛИБО ОБРАЗОМ СВЯЗАННЫЙ С ИСПОЛЬЗОВАНИЕМ ИЛИ НЕВОЗМОЖНОСТЬЮ ИСПОЛЬЗОВАНИЯ ПРОГРАММНОГО ПРОДУКТА, ДАЖЕ ЕСЛИ КОМПАНИЯ HEWLETT-PACKARD ИЛИ КАКОЙ-ЛИБО ЕЕ ПОСТАВЩИК БЫЛИ ЗАРАНЕЕ ИЗВЕЩЕНЫ О ВОЗМОЖНОСТИ ТАКОГО УЩЕРБА И ПОЛУЧЕННОЕ ВОЗМЕЩЕНИЕ НЕ ПОКРЫВАЕТ ПОНЕСЕННЫЙ УЩЕРБ. Если действующее законодательство не допускает отказ от ответственности или ограничение ответственности за косвенный или случайный ущерб, указанное выше ограничение или исключение на вас не распространяется.

Единственные обязательства компании Hewlett-Packard относительно программного обеспечения, распространяемого ею под товарным знаком компании Hewlett-Packard, формулируются в соответствующей лицензии конечного пользователя или в лицензионном соглашении на эту программу. Если в течение 90 (девяноста) дней со дня покупки будет доказано, что съемные носители, на которых компания Hewlett-Packard предоставляет свое программное обеспечение, имеют дефекты изготовления или в них используются дефектные материалы, единственным пределом ответственности является возвращение съемного носителя компании Hewlett-Packard для замены. По вопросам получения чистого ленточного съемного носителя обращайтесь на следующий веб-узел:
<http://h20000.www2.hp.com/bizsupport/TechSupport/Document.jsp?objectID=lpj50101>

Вы должны сами обращаться к независимым производителям и поставщикам по вопросам предлагаемой ими гарантийной поддержки.

Свободно распространяемые операционные системы и приложения

Компания Hewlett-Packard не предоставляет техническую поддержку программного обеспечения, предоставленного независимыми производителями по открытой лицензии, включая операционные системы приложения Freeware («свободно распространяемое программное обеспечение»). Техническая поддержка свободно распространяемого программного обеспечения, предоставленного в комплекте с оборудованием Hewlett-Packard, предоставляется поставщиком свободно распространяемого программного обеспечения. Соответствующие сведения содержатся в «Заявлении о технической поддержке свободно распространяемого программного обеспечения», включенном в комплект поставки оборудования Hewlett-Packard.

Поддержка начальной установки

Техническая поддержка начальной установки оказывается компанией Hewlett-Packard по телефону или при помощи электронных средств в течение 90 (девяноста) дней с даты приобретения. Сведения о сетевых ресурсах и возможностях предоставления технической поддержки по телефону см. в разделе **«Обращение в службы Hewlett-Packard»**.

В рамках оказания технической поддержки предусматривается

- ответы на вопросы по установке (инструкции, первые шаги и необходимые условия);
- установка и настройка программного обеспечения и дополнительных компонентов, поставляемых или приобретенных вместе с оборудованием Hewlett-Packard (инструкции и первые шаги);
- интерпретация сообщений об ошибках;
- выделение системных неполадок;
- получение сведений о поддержке или обновлениях программного обеспечения, приобретенного или поставляемого вместе с оборудованием Hewlett-Packard.

Техническая поддержка программного обеспечения НЕ предусматривает помощь в следующих областях:

- генерация или диагностика исходных кодов или программ, сгенерированных пользователем;
- установка продуктов независимых производителей;
- оптимизация работы системы, настройки пользовательских параметров и настройки сетевой конфигурации.

Обращение в службы HP

Если сбой в работе продукта произойдет в течение гарантийного периода и решить возникшую проблему с помощью рекомендаций, содержащихся в документации по продукту, не удастся, то получить необходимую в этом случае поддержку можно, выполнив следующие действия:

- Определите местонахождение ближайшего центра поддержки Hewlett-Packard, обратившись на веб-узел по адресу: <http://www.hp.com/support>.
- Обратитесь в ближайший центр технической поддержки Hewlett-Packard. При обращении в Hewlett-Packard заранее подготовьте 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 независимых поставщиков;
 - подробно сформулированные вопросы.

© Компания Hewlett-Packard (Hewlett-Packard Development Company, L.P.), 2005.

Отпечатано в США