



Storage Products

全球通用有限保证与技术支持

本有限保证适用本文规定的自 2004 年 10 月 1 日之后购买的产品。

硬件有限保证

一般条款

本 HP 硬件有限保证给予您 — 尊贵的客户 — 获得来自制造商 HP 公司的明示的有限保证的权利。有关获得您的有限保证权利的详尽描述，请参阅 HP 的 Web 站点。此外，您还可拥有适用的当地法律赋予的或与 HP 签订的特别书面协议下的其他法律权利。

除本有限保证明确规定之外，HP 不提供任何其他保证或条件，不论是明示的或是暗含的，包括任何暗含的关于适销和适用于某种特定用途的保证。HP 明确声明，否认未在本有限保证中规定的所有保证和条件。法律强制的任何暗含的保证仅限于有限保证期限内有效。某些州或国家 / 地区不允许对暗含保证的期限进行限制，也不允许对消费品的附带的或后果性的损害赔偿有排除或限制。在这些州或国家 / 地区中，本有限保证的某些排除条款或限制可能不适用于您。

本声明中包含的有限保证条款（法律许可的除外）不得排除、限制或修改适用于向您销售本产品的强制性法定权利，但可以是这些法定权利的补充。

本有限保证在所有国家 / 地区均适用，并可能在 HP 或其授权的服务提供商提供保修服务的任何国家 / 地区执行，但受本有限保证中规定的条款和条件限制。但是，保修服务提供情况和答复时间可能因国家 / 地区而异，还可能要受购买所在国家 / 地区注册要求的限制。如果是这样，您的 HP 授权服务提供商可为您提供详细信息。

本有限保证声明仅适用于由 Hewlett-Packard Company、其全球子公司、关联公司、授权转售商或国家 / 地区经销商（在本有限保证声明中统称“HP”）销售或出租的 HP 品牌或 Compaq 品牌的硬件产品（在本有限保证声明中统称为“HP 硬件产品”）。术语“HP 硬件产品”仅限于硬件组件以及所需固件。术语“HP 硬件产品”不包括任何软件应用程序或程序、非 HP 产品或非 HP 品牌的外围设备。HP 硬件产品外部的所有非 HP 产品或非 HP 品牌的外围设备 — 例如，外部存储子系统、显示器、打印机和其他外围设备 — 均“按现状”提供，不附有 HP 保证。但非 HP 的制造商和供应商或发行商可向您直接提供他们自己的保证。

HP 保证，您从 HP 购买或租赁的 HP 硬件产品在有限保证期限内正常使用时将不会有材料或工艺方面的缺陷。有限保证期限自第一次从 HP 购买或租赁之日或自 HP 完成安装之日开始。说明您购买或租赁产品且载明日期的销售单或交货单是您购买或租赁日期的凭证。作为获得保修服务的条件，您可能需要

提供购买或租赁凭证。在有限保证期限内，如果您的 HP 硬件产品需要修理，您有权依据本文档中的条款和条件获得硬件保修服务。

除非另有规定，并且在当地法律许可的范围内，可使用新材料或者新材料和使用过的材料（其性能和可靠性与新材料相当）制造新的 HP 硬件产品。HP 可修理 HP 硬件产品或用以下产品或部件更换这些 HP 硬件产品：（a）新的或以前使用过的产品或部件（其性能和可靠性与新的相当），或者（b）与已停止生产的原始产品相当的产品。HP 保证更换部件在九十（90）天内或在更换或安装这些部件的 HP 硬件产品的有限保证期限的剩余期限内（以较长的时间为准）没有材料或工艺方面的缺陷。

在有限保证期限内，HP 将自行决定修理或更换任何有缺陷的组件。根据本有限保证，卸下的所有组件或硬件产品均为 HP 资产。若您的 HP 硬件产品重复出现故障，这种情况不太可能出现，HP 可自主选择（a）向您提供由 HP 选择的与您的 HP 硬件产品性能相同或相当的更换零部件，或者（b）不提供更换部件，而是按您的购买价格或租赁价款（无息）退款给您。这是 HP 为您提供的对有缺陷产品的唯一补救措施。

除外条款

HP 不对本产品是否能够不间断或无错误运行作任何保证。因您未能遵循 HP 硬件产品的使用说明而造成的损害，HP 概不负责。

本有限保证不适用于易耗部件，不适用于已除去序列号的任何产品或因下列原因受损或造成缺陷的产品：（a）意外、误用、滥用、污染、不合适的或不恰当的维护或校准或其他外部原因；（b）未按照随该产品附带的用户文档中规定的使用参数进行操作；（c）使用非 HP 提供的部件、接口连接、部件或耗用品；（d）不合适的场地准备或维护；（e）病毒感染；（f）运输过程中的丢失或损坏；或（g）由不是（i）HP、（ii）HP 授权服务提供商或（iii）您自行安装最终用户可更换的 HP 部件或 HP 认可部件（如果在服务提供国家 / 地区为您的产品提供此类部件的话）的任何其他人员进行的修改或服务。

为了预防可能发生的故障、改动或数据丢失，您应定期制作硬盘驱动器或其他存储设备上所存储数据的备份副本。在将任何部件返修之前，请确保对数据进行了备份，并删除了所有机密的、专有的或个人的信息。对任何程序、数据或可移动存储介质的损坏或丢失，HP 概不负责。HP 不负责进行任何程序或数据的恢复或重新安装，但制造产品时 HP 所安装的软件除外。

专用补救措施

在适用的当地法律允许的范围内，此类条款和条件构成您与 HP 之间关于您购买或租赁 HP 硬件产品的完整且唯一的保证协议。此类条款和条件取代您可能已获得的关于您购买或租赁 HP 硬件产品的任何先前的协议或陈述 — 包括 HP 销售印刷资料中所作的陈述或 HP 或其代理或雇员所提供的建议。

非书面的且未经 HP 授权代表签字的本有限保证条款的任何修改均为无效。

责任限制

如果您的 HP 硬件产品不能如上述保证的那样正常运行，本有限保证项下 HP 的最大责任明确限制为您购买该产品所支付的价款或在正常使用情况下运转不正常的任何硬件组件的修理或更换费用,以较少者为准。

除非上述另有规定，任何情况下，对因产品或产品故障造成的任何损害赔偿，包括任何利润或可节省金额的损失，或特别的、附带的或后果性的损害赔偿，HP 概不负责。HP 不受理第三方的或您为第三方进行的任何索赔。

无论是以本有限保证为依据寻求损害赔偿或进行索赔，或是作为侵权索赔（包括疏忽和严格产品责任）、合同索赔或其他索赔，本责任限制均适用。任何人均不得否认或修改该责任限制。即使您已通知 HP 或其授权代表可能有任何此类损害赔偿，该责任限制仍然有效。但是，该责任限制不适用于人身伤害的索赔。

该有限保证给予您特定的法律权利。您可能还享有其他权利，视州或国家 / 地区而异。建议您查阅适用的州或国家 / 地区法律以全面了解您应享有的权利。

有限保证期限

HP 硬件产品的有限保证期限为指定的固定期限，自购买之日开始。您的销售单上载明的日期即为您的购买日期，但 HP 或您的转售商另行书面通知的除外。

| 产品 | 有限保证期限和服务交付方法 * | 答复时间 ** |
|---|---|--------------------|
| HP StorageWorks <ul style="list-style-type: none"> EVA Disk Array (EVA 产品包含安装) HP OpenView <ul style="list-style-type: none"> Storage Management Appliance | 3 年内部件更换 3 年内免人工费用 3 年内现场服务 | 4 小时答复时间 (7x24) |
| HP StorageWorks <ul style="list-style-type: none"> XP Disk Array (XP 产品包含安装) | 2 年内部件更换 2 年内免人工费用 2 年内现场服务 | 4 小时答复时间 (7x24) |
| HP StorageWorks <ul style="list-style-type: none"> Virtual Array 71xx & 74xx | 2 年内部件更换 2 年内免人工费用 2 年内现场服务 | 4 小时答复时间 (正常营业时间内) |
| HP StorageWorks <ul style="list-style-type: none"> EMA 8000, 12000 和 16000 MSA 1000/1500 NAS 1200s, 1500s, 2000s, 4000s, 9000s NAS b2000, b3000, e7000 (版本 1) *** ProLiant Storage Server <ul style="list-style-type: none"> DL100 | 3 年内部件更换 1 年内免人工费用 1 年内现场服务 *** 版本 1 的产品前面板的左上角有 Compaq 标志 | 下一工作日答复 |
| HP StorageWorks <ul style="list-style-type: none"> NAS 8000 NAS b2000, b3000, e7000 (版本 2) **** ProLiant Storage Server <ul style="list-style-type: none"> DL380 G4, DL580 G2, ML350 G4 和 ML370 G4 | 3 年内部件更换 3 年内免人工费用 3 年内现场服务 **** 版本 2 的产品前面板的左上角有 HP 标志 | 下一工作日答复 |
| HP StorageWorks <ul style="list-style-type: none"> Fabric and Infrastructure Switches & Directors | 1 年内部件更换 1 年内免人工费用 1 年内现场服务 | 下一工作日答复 |
| HP StorageWorks 磁带库: ESLxxxx, MSLxxxx, SSL2020 <ul style="list-style-type: none"> 220mx, 300mx, 600mx, 700mx, 1200mx 和 2200mx optical juke box NAS - 500s, S1000 ProLiant Storage Server <ul style="list-style-type: none"> ML110 | 1 年内部件更换 1 年内免人工费用 1 年内现场服务 1200mx 和 2200mx 都包含安装服务 | 下一工作日答复 |
| HP StorageWorks <ul style="list-style-type: none"> AIT, DLT, DLT VS, DDS, SDLT 和 LTO 驱动器 主机总线适配器 | 3 年 - 当诊断测试确认部件故障时进行部件更换并提供远程电话支持 | 下一个工作日答复 - 高级零部件更换 |
| HP StorageWorks <ul style="list-style-type: none"> 1/8 Autoloader 1/16 Tape Superloader SSL1016 Tape Autoloader AIT Autoloader 9100mx 光驱 | 1 年内部件更换 | 下一工作日答复 |

表 1

* 此表简述的保修服务是基本级别的保修服务。您的 HP 硬件产品可能包含对基本保修的新增内容，请与离您最近的 HP 销售处联系以获得最新的保修信息。

** 答复时间以当地标准工作日和营业时间为基础。除非另行规定，否则所有答复时间的计算均自客户来电之时起，至 HP 制订好双方接受的实施支持的时刻为止，或至 HP 开始提供支持或远程诊断的时刻为止。“下一个工作日保修服务”基于合理的商业努力。在某些国家/地区，受某些供应商的条件限制，答复时间可能有所不同。如果您不在客户服务区内，答复时间可能较长一些，或者可能要收取额外费用。请与您当地的 HP 服务机构联系，以了解您所在地区的答复时间。

保修服务类型

为了使 HP 能够在有限保证期限内提供可能最好的支持与服务，您可根据 HP 代表的指导验证配置、装入最新的固件、安装软件补丁程序或运行 HP 的诊断测试或使用 HP 的远程支持解决方案（如适用）。

对于机柜中安装的大多数 HP 产品，在无需实际检查或搬移产品情况下，以电子方式访问序列号、产品号和固件修订信息是可能的。这是通过使用随这些产品一起提供的管理或诊断实用程序实现的。

HP 极力鼓励您接受使用 HP 提供的可用的支持技术。如果您不愿意部署可用的远程支持功能，则您可能因为增加的支持资源需求产生额外的费用。下面列出了可能适用于您已购买的 HP 硬件产品的保修支持服务类型。

现场保修服务

您的 HP 有限保证服务可能包括用于修理您的硬件的现场人工支持。HP 在正常工作时间内提供现场服务。正常工作时间通常为周一至周五 08:00 至 17:00，但是可能会因当地的行业惯例有所不同。如果您不在客户服务区（通常为 50km）内，答复时间可能较长一些，或者可能要收取额外费用。要找到离您最近的 HP 授权服务提供商，请参考 HP Web 站点：www.hp.com/support。

HP 可自主判定是否需要现场保修服务。例如，在许多情况下，可以通过使用客户自助修理（CSR）部件来修正缺陷，它要求您根据 HP 提供的说明和文档自己进行更换。您还需要与 HP 合作努力通过电话解决问题。这可能涉及执行常规诊断程序、安装软件更新版或补丁程序、除去第三方选件和 / 或替换选件。

为了接受现场支持，您必须满足以下条件：（a）当 HP 在您的场所提供保修服务时，客户有一名代表在场；（b）如果产品的使用环境有可能对 HP 雇员或转包商的健康和安全构成危险，须通知 HP；（c）在保障合理安全需求的前提下，向 HP 提供 HP 为进行及时的支持所必需的对所有设施和信息与系统的充分、自由和安全的访问和使用权利；（d）确保所有制造商标签（诸如序列号）完好无损、可查看且清晰；（e）保持环境与产品规格和受支持的配置一致。

如果您需要一名 HP 代表处理所有组件更换事宜，支付额外费用后可获得支持升级合同。

高级零部件更换保修服务

您的 HP 有限保证可能包括高级更换保修服务。依据高级零部件更换服务的条款，如果一个零部件被诊断为有缺陷，则 HP 将向您直接运送一个更换产品。一收到更换零部件，您将需要在规定的期限（通常为十五（15）天）内使用随更换零部件一起提供的包装把有缺陷的零部件退还给 HP。HP 须承担将有缺陷的零部件退还给 HP 所需的全部运输和保险费用。如果您未能退还该有缺陷的零部件，则 HP 将向您收取更换产品的费用。

客户自助修理保修服务

在提供该项服务的国家 / 地区，您的 HP 有限保证可包括客户自助修理保修服务。如果适用，HP 将自主判定客户自助修理是否为适当的保修服务方法。如果是，则 HP 将向您直接运送经认可的更换部件以履行 HP 硬件产品保修服务。这将节省可观的修理时间。您与 HP 联系并且故障诊断确定此问题可通过使用这些部件之一修正之后，可向您直接发送一个可替换部件。部件一到达，请按提供的说明书和文档更换有缺陷的部件。如果需要进一步的帮助，请致电 HP 技术支持中心，技术人员将通过电话向您提供帮助。如果替换件必须退还给 HP，则您必须在规定的期限内（通常为十五（15）日）将有缺陷部件运送至 HP。有缺陷部件必须与所提供的装运材料中的有关文档一并返还。如果您未能退还该有缺陷的产品，则 HP 可能向您收取更换件的费用。使用客户自助修理，HP 须承担全部的运输和部件退还费用并确定要使用的承运商。如果客户自助修理适用于您，请参考特定的 HP 硬件产品发布声明。您也可以可以在以下地址的 HP Web 站点上获得关于该保修服务的信息：www.hp.com/support。

软件

对于 HP 以 HP 品牌经销的软件有关的 HP 的仅有保修责任，在随该软件一起提供的相应的最终用户许可或程序许可协议中规定。如果 HP 用于发行软件的可移动介质在您购买后九十（90）天内有材料或工艺方面的缺陷，您可获得唯一的补救是将该可移动介质退还给 HP 以获得更换。

您负责与非 HP 制造商或供应商联系，以获取他们的保修支持。

关于空白磁带可移动介质，请参考以下 Web 站点。

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

转移至另一国家 / 地区的有限保证

依据 HP 全球通用有限保证计划，您可以在一个国家 / 地区购买产品并转移到 HP 提供服务且保证不会失效的另一国家 / 地区。保证条款、服务提供情况和服务答复时间可能因国家 / 地区而异。而且，标准的保修服务答复时间可能会因当地部件的可用性有所变化。在转移产品之前，客户可能需要按照 HP 全球通用保证通知程序提供产品的详细信息。所需信息可确保 HP 为在目的国家 / 地区提供所需级别的保修服务作好准备并且确保产品的设计是用于该目的国家 / 地区的。当此产品已转移到另一国家 / 地区时，它将有权适用此保证声明，一如此产品是在它所转移到的国家或地区购买的。

在将 HP 产品转移到另一国家 / 地区之前，请与 HP、您当地的 HP 授权转售商联系，或参考以下 Web 站点：www.hp.com/support 以开始 HP 全球通用保证通知程序。

对于在转移产品时所需的任何关税或税款，HP 概不负责。此类产品的转移受美国或其他政府签发的出口管制条例的限制。

服务升级

HP 可以为在当地购买的产品提供一系列附加支持和服务。但是，某些支持和相关产品可能不在所有国家 / 地区提供。要获得有关服务升级提供情况和这些服务升级的费用的信息，请参考 HP 的 Web 站点，其网址为：<http://www.hp.com/support>。

与 HP 联系

如果您的产品在有限保证期限内出现故障，并且产品文档中的建议不能解决问题，则您可以通过以下方式获得支持：

- 通过万维网找到离您最近的 HP 支持机构，该网址为：<http://www.hp.com/support>
- 请与您的授权 HP 经销商或授权服务提供商联系，并确保您在给 HP 打电话之前准备好以下信息：
 - 产品序列号、机型名称和型号
 - 相应的错误信息
 - 附加选件
 - 操作系统
 - 第三方硬件或软件
 - 问题详述