HP StorageWorks Division (SWD)
全球通用有限保修与技术支持

简体中文

538641-AA4

2009 年 6 月

全球通用有限保修与技术支持

本有限保修适用于 2009 年 6 月 2 日以后购买的本文档中指定的产品。

本全球有限保修和技术支持声明提供了有关针对 HP 产品提供的明示有限保修的性质和范围的重要信息，而且还包含了某些针对 HP 的免责声明和责任限制，对您的权利有重大影响。因此，极力建议在使用 HP 产品之前，认真地阅读本全球有限保修和技术支持声明。使用 HP 产品，即表示接受本全球有限保修和技术支持声明中规定的条款和条件。

硬件有限保修

一般条款

本 HP 硬件有限保修为您（客户）提供从 HP（制造商）获得明确有限保修的权利。此外，根据当地的相应法律或与 HP 签订的特定书面协议，您可能还具有其他法律权利。

HP 不提供任何其他明示保修或条件（不论是书面的还是口头的），同时 HP 明确声明不承担未在本有限保修中规定的所有保修和条件。在美国以外管辖区的当地法律允许的范围内，HP 不承担任何暗示的保修或条件，包括任何暗示的适销性、适销质量和特定用途适用性的保修或条件。就美国国内的所有业务，对于所有暗示的适销性、满意的质量或特定用途适用性保修或条件，其有效期限制于以上规定的明确保修的期限。某些州、国家/地区不允许限制暗示保修期限，或不允许排除或限制消费品的意外性或随发性损害。在这些州、国家/地区中，本有限保修的某些排除或限制条款可能对您不适用。

对于在澳大利亚和新西兰的客户业务，除法律允许范围外，此声明中包含的有限保修条款不排除、限制或修改适用于向您销售本产品所必须履行的法定权利，但可作为其附加内容。

除法律允许范围外，此声明中包含的有限保修条款不排除、限制或修改适用于向您销售本产品所必须履行的法定权利，但可作为其附加内容。

此有限保修在所有国家或地区均适用，并在 HP 或其授权的服务提供商针对相同型号的产品提供保修服务的任何国家或地区中实施，前提是这些产品型号必须符合本有限保修中规定的条款和条件范围。

按照 HP 全球有限保修计划，对于在某个国家/地区购买的产品，如果其他国家/地区的 HP 或其授权的服务提供商对同一型号的产品提供维修服务，则对此产品的保修在这些国家/地区仍然有效。保修条款、服务提供情况和服务应答时间可能因国家/地区的不同而有所差异。标准的保修服务应答时间会因当地部件提供情况的不同而不同。HP 授权的本地服务提供商可以为您提供详细信息。

对于在转移产品时所需缴纳的任何关税或税款，HP 概不负责。产品的转移需符合美国或其他政府颁布的出口管制条例。

本有限保修仅适用于由 Hewlett-Packard 公司及其全球分公司、子公司、授权的分销商、国家/地区经销商（在本有限保修声明中统称 HP）销售或出租的、符合本有限保修的 HP 品牌和 Compaq 品牌的硬件产品（在本有限保修中统称为“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。所有 HP 硬件产品之外的非 HP 的产品或非 HP 品牌的外围设备（如外存储器子系统、显示器、打印机和其他外围设备）按“原样”提供，不附有任何 HP 保修。非 HP 制造商、供应商或发行商可能会直接向您提供他们自己承诺的保修。

HP 保证，在有限保修期限内，您从 HP 购买或租赁的 HP 硬件产品正常使用时将不会出现材料或工艺方面的问题。有限保修期限自您从 HP 购买或租赁 HP 硬件产品之日开始，或者自 HP 完成安装之日开始。注明日期的销售凭单或交货单（说明您购买或租赁产品的日期）将作为您购买或租赁产品的日期凭证。要获得保修服务，您需要提供购买或租赁凭证。在有限保修期限内，如果您的 HP 硬件产品需要维修，您有权依据本文档中的条款和条件获得硬件保修服务。

除非另行声明，在当地法律允许的范围内，新的 HP 硬件产品可以采用新材料或采用在性能和可靠性方面与新材料等效的旧材料来制造。HP 可以对HP 硬件产品进行维修，或用以下产品来更换 HP 硬件产品：（a）新产品或在性能和可靠性方面与新产品等效的先前使用的产品或部件，或（b）与已停产的原产品等效的产品。HP 保证，在九十（90）天内，或者在更换或安装该备件后 HP 硬件产品的有限保修期限的剩余时间内（以两者中较长的时间为准），更换的部件不会出现材料或工艺方面的问题。

在有限保修期限内，对于存在问题的组件，HP 有权决定是进行修理还是予以更换。根据本有限保修，卸下的所有组件或硬件产品均属 HP 资产。如果您的 HP 硬件产品经常出现故障（这种情况很少），HP 有权选择以下处理方式：（a）向您提供

在性能上与您的 HP 硬件产品相同或等效的替换件或（b）向您退还购买价款或租赁费用（扣除利息）而不进行更换。这是 HP 为您提供的对存在问题产品的唯一补救措施。

不保事项

HP 不保证本产品在运行过程中不会出现错误或间断情况。如果损坏是由于您未能遵循 HP 硬件产品使用说明而造成的，则 HP 概不负责。

本有限保修声明不适用于耗材或耗件，也不包括已撕下序列号或由于以下原因而被损坏或出现缺陷的任何产品：(a) 由于事故、误用、滥用、污染、维护不当或缺乏维护、校准或其他外部原因；(b) 未按本产品随附的用户文档中给出的使用参数进行操作；(c) 使用非 HP 提供的软件、接口、部件或耗材；(d) 场地准备和维护不当；(e) 病毒感染；(f) 运输途中丢失或损坏；或 (g) 由非以下人员进行修改或维修：(i) HP，(ii) HP 授权的服务提供商，或 (iii) 您自己安装 HP 认可的部件（如果在所服务国家或地区适用于您的产品）。

对任何程序、数据或可移动存储介质的损害或丢失，HP 概不负责。除HP 产品在出厂前安装的软件之外，HP 不负责任何其他程序或数据的恢复或重新安装。

HP 对以下情况下出现的任何互操作性或兼容性问题概不负责：(1) 使用不受 HP 支持的产品、软件或选件；(2) 使用不受 HP 支持的配置；(3) 将适用于某一系统的部件安装在不同构造或型号的另一系统上。

唯一补救措施

在当地的相应法律允许的范围内，此类条款和条件构成您与 HP 之间关于您购买或租赁 HP 硬件产品的完整的除外保修协议。此类条款和条件将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声明 — 包括 HP 销售印刷资料中所作的陈述、或者由 HP、代理或雇员所提供的建议。对非书面的且未经 HP 授权代表签字的有限保修条款的任何修改均属无效。

责任限制

如果您的 HP 硬件产品未能如上述保证的那样工作，则根据本有限保修，HP 所承担的最大责任明确限制为以下两者中较少的一方：您购买该产品所支付的价款、对在正常使用情况下运行不正常的任何硬件组件进行维修或更换的费用。

除上述情况外，对因产品或产品故障造成的任何损害（包括任何利润或可节省费用的损失、业务中断、数据丢失、收入损失、误工损失、或任何形式的其他所有商业或经济损失）或特别的、意外性或随发性的损害，HP 概不负责。HP 不受理对第三方的或您为第三方进行的任何索赔。

无论是以本有限保修为依据寻求损害赔偿或进行索赔，还是作为侵权索赔（包括过失和严格的产品责任）、合同索赔或其他索赔，本责任限制均适用。任何人均不应放弃或修改该责任限制。即使您已通知 HP 或其授权代表有可能出现此类损害，或者即使已预见到出现此类损害的可能性，该责任限制仍然有效。但是，该责任限制不适用于人身伤害方面的索赔。

该有限保修给予您特定的合法权利。您可能还具有其他权利，这因您所在州、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的权利。

客户责任

为使 HP 能够在有限保修期限内提供尽可能好的支持和服务，您需要做到以下几点：

- 保持合适的产品使用环境并按照所提供的说明使用 HP 硬件产品。
- 确认配置、加载最新的固件、安装软件补丁程序、运行 HP 诊断和实用程序，在HP 开发永久性解决方案期间使用其提供的临时解决步骤或工作环境。
- 允许 HP 在您的系统或场所安装某些系统和网络诊断与维护工具（统称为“专有服务工具”），以便更好地进行保修支持；专有服务工具属于 HP 的专有财产。此外，还要求您：
  - 仅在适用的保修期限内并经 HP 允许的情况下使用“专有服务工具”
  - 安装、维护和支持“专有服务工具”，包括任何必需的更新和补丁程序
  - 通过 HP 认可的通信线路提供远程连接（如果需要）
  - 协助 HP 运行“专有服务工具”

- 使用电子数据传输功能，以便就软件所识别的事件向 HP 发送通知
- 为配置有远程诊断服务的系统购买 HP 指定的远程连接硬件（如果需要）
- 在保修支持终止时退还“专有服务工具”或允许 HP 移除这些“专有服务工具”
- 不得出售、传送、分配、抵押或以任何方式保留或转让“专有服务工具”

- 在某些情况下，HP 可能要求在您的系统上加载其他的软件（例如：驱动程序和代理），以便利用这些支持解决方案和软件功能。
- 使用适当的 HP 远程支持解决方案。HP 鼓励您使用 HP 提供的可用支持技术。如果您选择不部署可用的远程支持功能，则可能会因增加的支持资源需求而支付额外费用。
- 通过电话与 HP 联系，以尝试解决问题。这可能涉及到执行常规诊断过程、安装其他的软件更新或补丁程序、删除第三方选件和/或替换选件。
- 在硬盘驱动器或其他存储设备上定期备份所存储的文件、数据或程序，以预防可能出现的故障、数据改动或数据丢失。在将 HP 硬件产品返回以获取保修支持之前，请备份文件、数据和程序并删除任何机密的、专有的或个人的信息。
- 对于按照保修支持与 HP 硬件产品无关的已丢失或已更改的文件、数据或程序，维护重新构造过程。
- 如果 HP 硬件产品的使用环境可能对 HP 员工或转包商的健康或安全构成危险，请通知 HP。HP 可能要求您在 HP 的监督下对此类产品进行维护，并可能延迟保修服务，直至消除这些危险。
- 执行下列各种保修服务类型中定义的其他任务和任何其他 HP 要求的操作，以便更好地获得保修支持。

硬件保修服务类型

下面列出了各种可能适用于您所购买的 HP 硬件产品的保修服务类型。有关详细信息，请参考“有限保修期限”部分。

客户自行修理

HP 产品具有多个“客户自行修理”(CSR) 部件，因此可以最大限度地缩短修理时间并能更灵活地更换有问题的部件。如果在诊断期间，HP 确定可以使用 CSR 部件完成修理，则 HP 会将该部件直接发运给您以进行更换。CSR 部件包括两种类型：

- 需要由客户自行修理的部件。如果您请求 HP 更换这些部件，则您将承担此项服务的交通费用和劳务费用。
- 客户可选择自行修理的部件。这些部件专用于客户自行修理。但是，如果您要求 HP 为您更换这些部件，则在符合为您的产品所提供的保修服务类型的情况下，享受此更换服务将不需要承担任何额外费用。

根据部件的可提供性和地理位置条件的允许，CSR 部件将在下一个营业日运送交付。如果地理位置条件允许，HP 可以提供需额外付费的当日或四小时内运送交付服务。如果需要帮助，您可以致电 HP 技术支持中心，技术人员将通过电话向您提供帮助。HP 在 CSR 更换部件随附的材料中指定了是否需要将存在问题的部件返还给 HP。如果要求必须将有问题的部件返还给 HP，您必须在规定的时间内（通常为 5 个营业日）将有问题的部件发运至 HP。必须将有问题的部件与产品随附资料中的相关文档一并返还。如果未能返还有缺陷的部件，HP 可能会要求您支付更换费用。如果采用客户自行修理，则由 HP 承担运送和返还部件的所有费用，以及确定要使用的快递/运输公司。

为了您的方便，HP 提供了快速参考表，说明哪些 CSR 部件可用于您的产品。有关详细信息，请访问 http://www.hp.com/go/csrparts。

仅部件保修服务

您的 HP 有限保修可能包括仅部件保修服务内容。按照仅部件保修服务的条款，HP 将免费提供更换件。如果由 HP 进行修理，则您需要承担劳务费用和运送费用。

高级部件更换保修服务

您的 HP 有限保修可能包括高级部件更换保修服务内容。按照高级部件更换保修服务条款，如果诊断出您所购买的 HP 硬件产品存在问题，则 HP 将为您直接发送一个更换件。收到更换件后，您必须在规定的时间内（通常为 5 天）将有问题的部件放在更换件包装中返回给 HP。HP将承担向其返还有问题的部件所需的全部运输和保险费用。如未能返还有问题的部件，则 HP 可能会给您开具更换件的帐单。

现场保修服务

您的 HP 有限保修可能包括现场保修服务内容。按照现场服务条款，HP 可以自主决定采取以下何种方式修理有问题的部件：

- 远程
- 使用 CSR 部件
- 拨打问题部件所在地的服务电话

如果 HP 最终确定需要通过现场服务电话来修理问题部件，若您所购买的 HP 硬件产品没有另有说明，HP 将拨打电话的时间安排在标准办公时间。标准办公时间通常为星期一至星期五的 08:00 至 17:00，但这可能会因当地的实际商业作息时间而变化。如果问题部件持有人不在客户服务区内（通常为 50 公里范围），应答时间可能较长，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，请访问 HP 的 Web 站点：http://www.hp.com/support。

要获得现场支持，您必须保证：

- 当 HP 进行现场保修服务时，须有一名代表在场
- 如果产品的使用环境可能对 HP 员工或转包商的健康或安全构成危险，请通知 HP
- 在尊重客户合理的安全要求的前提下，对于 HP 认为提供及时支持所必需的设施、信息和系统，必须保障 HP 能够充分、自由、安全地获得并使用
- 确保所有制造商标签（诸如序列号）完好无损、能够查看且内容清晰可读
- 保持环境与产品规格和受支持的配置相符

保修服务升级

HP 为在当地购买的产品提供一系列附加的支持和保修服务。但是，某些支持和相关产品可能不在所有国家/地区提供。要获得有关保修服务升级提供情况以及此类服务升级所需费用的信息，请访问 HP 的 Web 站点：http://www.hp.com/support。

有限保修期限

HP 硬件产品的有限保修期限是指定的固定期限，自购买之日起生效。除非 HP 或您的分销商以书面形式另行通知，否则，您的销售单上记载的日期即为您的购买日期。

- HP 在线支持包括各种自助工具和故障排除帮助，并使您可访问修补程序数据库、固件/软件更新软件包以及相关文档。有关详细信息，请参阅：http://www.hp.com/support 或 http://www.itrc.hp.com。
- 电话技术支持可解决硬件保修范围内的硬件故障和问题。有关详细信息，请参阅 http://www.hp.com/support。
- 以下表格中的保修信息对基本硬件保修服务进行了说明。您的 HP 硬件产品可能还包含除基本硬件保修服务以外的更多保修承诺。您可以购买 HP Care Pack Services 来升级基本硬件产品保修服务。有关详细信息，请查看 http://www.hp.com 中的产品规格。
- 如果以下表格中不包含存储产品，请参考您的采购单，或联系销售代表，以获得相关保修信息。

表 1 EVA 和 XP 磁盘存储系统

产品	保修期	远程监控和支持[1]	客户执行的维护任务[2] 包括	服务交付方法[3] 服务提供情况和应答时间[4]
EVA4000 和 EVA4000 SAN 入门套件[5]	1 年	远程监控错误和事件，并发送相关电子邮件通知	CSR[6]：对有些部件可用，对有些部件是必需的 固件升级和预升级任务	现场保修服务，适用于不能通过远程方式或通过 CSR[6] 解决的服务事件 正常营业时间 下一营业日应答
XP 磁盘阵列	2 年	远程监控错误和事件，并发送相关电子邮件通知	无	现场保修服务 7x24 4 小时内应答
EVA4000、6000、8000、4100、6100、8100 磁盘阵列[5]			CSR[6]：对有些部件可用，对有些部件是必需的 固件升级和预升级任务	现场保修服务，适用于不能通过远程方式或通过 CSR[6] 解决的服务事件 7x24 4 小时内应答
EVA3000 和 5000 磁盘阵列[5]	3 年	远程监控错误和事件，并发送相关电子邮件通知	CSR[6]：对有些部件可用，对有些部件是必需的 固件升级和预升级任务	现场保修服务，适用于不能通过远程方式或通过 CSR[6] 解决的服务事件 7x24 4 小时内应答
EVA6400 和 8400 磁盘阵列[5]				现场保修服务，适用于不能通过远程方式或通过 CSR[6] 解决的服务事件 正常营业时间 下一营业日应答
EVA4400 磁盘阵列[5, 7]				

[1]要充分利用 HP 远程监控和支持解决方案，并最大限度地享受服务交付体验，HP 建议在安装时启用这些功能。对于有些产品，可能要求购买 HP Installation Services。

[2]有关详细信息，请参阅客户责任和客户自行修理。

[3]有关详细信息，请参阅现场保修服务和仅部件保修服务。

[4]应答时间视当地的标准的工作日及工作时间而定。在 HP 确定好双方可接受的支持提供时间或 HP 开始提供技术支持或远程诊断时，除非另行规定，否则，应答时间均自客户来电之时起计算。应答时间根据商业上合理协商而定。在某些国家/地区，根据某些供应商的情况，应答时间可能有所不同。如果您不在客户服务区内，应答时间可能较长，或者可能要收取额外费用。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。

[5]磁盘驱动器的保修可能各不相同。有关详细信息，请参阅表 3。

[6]客户自行修理包括在经诊断测试确认部件故障后，提供远程电话支持和部件更换服务。有关组件 CSR 的详细信息，请访问 http://www.hp.com/go/csrparts。有关其他信息，请参阅客户自行修理。

[7]适用于产品编号以 B 结尾的 EVA4400 和产品编号以 C 结尾的 EVA4400 嵌入式交换机。

表 2 Proliant 存储服务器、AiO 和 MSA 存储系统

产品	保修期	远程监控和支持[1]	客户执行的维护任务[2] 包括	服务交付方法[3]， 服务提供情况和应答时间[4]
Proliant Storage Servers DL100 G1、DL100 G2、DL100 G2 DPSS、ML310、ML110、ML310G3 DPSS、DL160、DL185[5]	1 年	远程监控错误和事件，并发送相关电子邮件通知	CSR[6]：对有些部件可用，对有些部件是必需的 固件升级和预升级任务	现场保修服务，适用于不能通过远程方式或通过 CSR[6] 解决的服务事件 正常营业时间 下一营业日应答
Proliant 存储服务器 DL320S、1200s、1500s、2000s、4000s、9000s、b2000、b3000[5]	3 年	远程监控错误和事件，并发送相关电子邮件通知	CSR[6]：对有些部件可用，对有些部件是必需的 固件升级和预升级任务	**第 1 年：** 现场保修服务，适用于不能通过远程方式或通过 CSR 解决的服务事件[6] **第 2 年和第 3 年：**仅部件保修服务 正常营业时间 下一营业日应答
Proliant 存储服务器 DL580 G2、DL585、ML350 G4、ML350 G5、ML370 G4、DL380 G4、DL380 G5、DL380G5 DPSS[5]				现场保修服务，适用于不能通过远程方式或通过 CSR[6] 解决的服务事件 正常营业时间 下一营业日应答
All-in-One 存储系统 AiO600、AiO1200、AiOSB600c[5, 7]				
HP StorageWorks X1000、HP StorageWorks X3000				
All-in-One 存储系统 AiO400[5, 7]				**第 1 年：** 现场保修服务，适用于不能通过远程方式或通过 CSR 解决的服务事件[6] **第 2 年和第 3 年：**仅部件保修服务 正常营业时间 下一营业日应答
MSA1000、1500、1510i				
MSA500[5]				现场保修服务，适用于不能通过远程方式或通过 CSR[6] 解决的服务事件 正常营业时间 下一营业日应答
MSA20、30、50、60、70、SFS20[5, 7]			CSR[6]：所有部件 固件升级和预升级任务	仅部件保修服务 正常营业时间 下一营业日应答
MSA2000[5]	3 年	远程监控错误和事件，并发送相关电子邮件通知	CSR[6]：所有部件 固件升级和预升级任务	仅部件保修服务 正常营业时间 下一营业日应答

产品	保修期	远程监控和支持[1]	客户执行的维护任务[2] 包括	服务交付方法[3]， 服务提供情况和应答时间[4]
MDS600	3 年	远程监控错误和事件，并发送相关电子邮件通知（取决于系统功能）	CSR[6]：所有部件 固件升级和预升级任务	仅部件保修服务[8] 正常营业时间 下一营业日应答

[1]要充分利用 HP 远程监控和支持解决方案，并最大限度地享受服务交付体验，HP 建议在安装时启用这些功能。对于有些产品，可能要求购买 HP Installation Services。

[2]有关详细信息，请参阅客户责任和客户自行修理。

[3]有关详细信息，请参阅现场保修服务和仅部件保修服务。

[4]应答时间视当地的标准的工作日及工作时间而定。在 HP 确定好双方可接受的支持提供时间或 HP 开始提供技术支持或远程诊断时，除非另行规定，否则，应答时间均自客户来电之时起计算。应答时间根据商业上合理协商而定。在某些国家/地区，根据某些供应商的情况，应答时间可能有所不同。如果您不在客户服务区内，应答时间可能较长，或者可能要收取额外费用。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。

[5]磁盘驱动器的保修可能各不相同。有关详细信息，请参阅表 3。

[6]客户自行修理包括在经诊断测试确认部件故障后，提供远程电话支持和部件更换服务。有关组件 CSR 的详细信息，请访问 http://www.hp.com/go/csrparts。有关其他信息，请参阅客户自行修理。

[7]有关此产品附随服务的详细信息，请查看 http://www.hp.com 中的产品说明。

[8]附随的磁盘驱动器和 SAS 交换机可能适用与 MDS600 不同的保修条款。详细信息，请参阅表 3和表 4。

表 3 磁盘驱动器和附件

产品	保修期[1]	远程监控和支持[2]	客户执行的维护任务[3] 包括	服务交付方法[4]，服务提供情况和应答时间[5]
ATA/PATA/SATA 磁盘驱动器	1 年	远程监控错误和事件，并发送相关电子邮件通知（取决于系统功能）	CSR[6]：所有部件 固件升级和预升级任务	仅部件保修服务 正常营业时间 1 - 5 个营业日应答
电池			CSR[6]：所有部件	
其他 EVA FC 和 FATA 驱动器模块	2 年	远程监控错误和事件，并发送相关电子邮件通知（取决于系统功能）	CSR[6]：FC 磁盘架上的所有部件 固件升级和预升级任务	现场保修服务 7x24 4 小时内应答
EVA 4400、6400 和 8400 SSD EVA 6400、8400 FC 和 FATA 驱动器模块 EVA 4400 FC 和 FATA 驱动器模块[7]	3 年	远程监控错误和事件，并发送相关电子邮件通知（取决于系统功能）	CSR[6]：所有部件 固件升级和预升级任务	仅部件保修服务 正常营业时间 下一营业日应答
SCSI/SAS 磁盘驱动器				仅部件保修服务 正常营业时间 1 - 5 个营业日应答

[1]保修期限与系统保修无关。

[2]要充分利用 HP 远程监控和支持解决方案，并最大限度地享受服务交付体验，HP 建议在安装时启用这些功能。对于有些产品，可能要求购买 HP Installation Services。

[3]有关详细信息，请参阅客户责任和客户自行修理。

[4]有关详细信息，请参阅现场保修服务和仅部件保修服务。

[5]应答时间视当地的标准的工作日及工作时间而定。在 HP 确定好双方可接受的支持提供时间或 HP 开始提供技术支持或远程诊断时，除非另行规定，否则，应答时间均自客户来电之时起计算。应答时间根据商业上合理协商而定。在某些国家/地区，根据某些供应商的情况，应答时间可能有所不同。如果您不在客户服务区内，应答时间可能较长，或者可能要收取额外费用。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。

[6]客户自行修理包括在经诊断测试确认部件故障后，提供远程电话支持和部件更换服务。有关组件 CSR 的详细信息，请访问 http://www.hp.com/go/csrparts。有关其他信息，请参阅客户自行修理。

[7]适用于产品编号以 B 结尾的产品。

表 4 存储网络产品

产品	保修期	远程监控和支持[1]	客户执行的维护任务[2] 包括	服务交付方法[3]，服务提供情况和应答时间[4]
网络接口卡 (NIC)[5]	1 年	远程监控错误和事件，并发送相关电子邮件通知（取决于系统功能）	CSR[6]：所有部件 固件升级和预升级任务	仅部件保修服务 正常营业时间 下一营业日应答
Ultra 320 双通道 HBA[5]				
Director 交换机[7]			CSR[6]：对有些部件可用，对有些部件是必需的	现场保修服务，适用于不能通过远程方式或通过 CSR[6] 解决的服务事件 正常营业时间 下一营业日应答
其他光纤交换机和基础架构交换机				
SAS 交换机			CSR[6]：整机更换 固件升级和预升级任务	
Director 交换机[8]	2 年	远程监控错误和事件，并发送相关电子邮件通知（取决于系统功能）	CSR[6]：对有些部件可用，对有些部件是必需的 固件升级和预升级任务	现场保修服务，适用于不能通过远程方式或通过 CSR[6] 解决的服务事件 7x24 4 小时内应答
MDS 9222i 光纤交换机				
加密交换机（企业级）				
主机总线适配器 (HBA)	3 年	远程监控错误和事件，并发送相关电子邮件通知（取决于系统功能）	CSR[6]：所有部件 固件升级和预升级任务	仅部件保修服务 正常营业时间 下一营业日应答

[1]要充分利用 HP 远程监控和支持解决方案，并最大限度地享受服务交付体验，HP 建议在安装时启用这些功能。对于有些产品，可能要求购买 HP Installation Services。

[2]有关详细信息，请参阅客户责任和客户自行修理。

[3]有关详细信息，请参阅现场保修服务和仅部件保修服务。

[4]应答时间视当地的标准的工作日及工作时间而定。在 HP 确定好双方可接受的支持提供时间或 HP 开始提供技术支持或远程诊断时，除非另行规定，否则，应答时间均自客户来电之时起计算。应答时间根据商业上合理协商而定。在某些国家/地区，根据某些供应商的情况，应答时间可能有所不同。如果您不在客户服务区内，应答时间可能较长，或者可能要收取额外费用。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。

[5]保修期限与系统保修无关。

[6]客户自行修理包括在经诊断测试确认部件故障后，提供远程电话支持和部件更换服务。有关组件 CSR 的详细信息，请访问 http://www.hp.com/go/csrparts。有关其他信息，请参阅客户自行修理。

[7]适用于产品编号以 A 结尾的产品。

[8]适用于产品编号以 B 结尾的产品。

表 5 磁带机和自动装载机

产品	保修期	远程监控和支持[1]	客户执行的维护任务[2] 包括	服务交付方法[3]，服务提供情况和应答时间[4]
DAT 24 USB[5]	1 年	暂无	CSR[6]：整机更换 固件升级和预升级任务	仅部件保修服务 正常营业时间 下一营业日应答
DAT 72x10 1U 磁带自动装载机				
1/8 磁带自动装载机				
1/8 G2 磁带自动装载机		基于 Web 的管理和远程监控	CSR[6]：所有部件 固件升级和预升级任务	
DAT 24 SCSI[5]	3 年	暂无	CSR[6]：整机更换 固件升级和预升级任务	仅部件保修服务 正常营业时间 下一营业日应答
DAT 40、72 和 160 磁带机[5]				
DLT、VS、DDS、SDLT 和 LTO/Ultrium 磁带机[5]				
1U 和 3U HP StorageWorks 架装工具包				
Ultrium 磁带刀片[5]		远程监控错误和事件，并发送相关电子邮件通知（取决于系统功能）		

[1]要充分利用 HP 远程监控和支持解决方案，并最大限度地享受服务交付体验，HP 建议在安装时启用这些功能。对于有些产品，可能要求购买 HP Installation Services。

[2]有关详细信息，请参阅客户责任和客户自行修理。

[3]有关详细信息，请参阅现场保修服务和仅部件保修服务。

[4]应答时间视当地的标准的工作日及工作时间而定。在 HP 确定好双方可接受的支持提供时间或 HP 开始提供技术支持或远程诊断时，除非另行规定，否则，应答时间均自客户来电之时起计算。应答时间根据商业上合理协商而定。在某些国家/地区，根据某些供应商的情况，应答时间可能有所不同。如果您不在客户服务区内，应答时间可能较长，或者可能要收取额外费用。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。

[5]HP 服务器内嵌的磁带机不在此服务器保修服务范围内。

[6]客户自行修理包括在经诊断测试确认部件故障后，提供远程电话支持和部件更换服务。有关组件 CSR 的详细信息，请访问 http://www.hp.com/go/csrparts。有关其他信息，请参阅客户自行修理。

表 6 磁带库、虚拟磁带和磁盘备份产品

产品	保修期	远程监控和支持[1]	客户执行的维护任务[2] 包括	服务交付方法[3]，服务提供情况和应答时间[4]
MSL2024 和 MSL4048 磁带库	1 年	基于 Web 的管理和远程监控	CSR[5]：所有部件 固件升级和预升级任务	仅部件保修服务 正常营业时间 下一营业日应答
VLS 1000i[6]				仅部件保修服务 正常营业时间 下一营业日应答
D2D 4000i/fc 系列备份系统[6]			CSR[5]：对有些部件可用，对有些部件是必需的 固件升级和预升级任务	现场保修服务，适用于不能通过远程方式或通过 CSR[5] 解决的服务事件 正常营业时间 下一营业日应答
SKM 密钥管理设备		暂无	CSR[5]：整机更换 固件升级和预升级任务	仅部件保修服务 正常营业时间 下一营业日应答
MSL8096 磁带库		基于 Web 的管理和远程监控	CSR[5]：对有些部件可用，对有些部件是必需的 固件升级和预升级任务	现场保修服务，适用于不能通过远程方式或通过 CSR[5] 解决的服务事件 正常营业时间 下一营业日应答
磁带库：ESL-e、EML、MSL6000		ESL-e 和 EML 具有可用于远程监控的 SNMP 和 SMI-S。 MSL 6000 具有一个基于 Web 的远程管理功能。		
D2D 110、120、130、2500i 系列备份系统[6]		基于 Web 的管理和远程监控		仅部件保修服务 正常营业时间 下一营业日应答
VLS 3xx/12xxx 系列虚拟磁带库 EVA 网关[6]				现场保修服务，适用于不能通过远程方式或通过 CSR[5] 解决的服务事件 正常营业时间 下一营业日应答
VLS 6xxx/9xxx 系列虚拟磁带库[6]				
RDX160、RDX320、RDX500 内部和外部可移动磁盘备份系统[6,7] RDX 介质		暂无		

产品	保修期	远程监控和支持[1]	客户执行的维护任务[2] 包括	服务交付方法[3]，服务提供情况和应答时间[4]
磁带阵列 5300	3 年	暂无	CSR[5]：对有些部件可用，对有些部件是必需的 固件升级和预升级任务	现场保修服务，适用于不能通过远程方式或通过 CSR[5] 解决的服务事件 正常营业时间 下一营业日应答

[1]要充分利用 HP 远程监控和支持解决方案，并最大限度地享受服务交付体验，HP 建议在安装时启用这些功能。对于有些产品，可能要求购买 HP Installation Services。

[2]有关详细信息，请参阅客户责任和客户自行修理。

[3]有关详细信息，请参阅现场保修服务和仅部件保修服务。

[4]应答时间视当地的标准的工作日及工作时间而定。在 HP 确定好双方可接受的支持提供时间或 HP 开始提供技术支持或远程诊断时，除非另行规定，否则，应答时间均自客户来电之时起计算。应答时间根据商业上合理协商而定。在某些国家/地区，根据某些供应商的情况，应答时间可能有所不同。如果您不在客户服务区内，应答时间可能较长，或者可能要收取额外费用。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。

[5]客户自行修理包括在经诊断测试确认部件故障后，提供远程电话支持和部件更换服务。有关组件 CSR 的详细信息，请访问 http://www.hp.com/go/csrparts。有关其他信息，请参阅客户自行修理。

[6]磁盘驱动器的保修可能各不相同。有关详细信息，请参阅表 3。

[7]有关此产品附随服务的详细信息，请查看 http://www.hp.com 中的产品说明。

表 7 其他磁盘存储系统

产品	保修期	远程监控和支持[1]	客户执行的维护任务[2] 包括	服务交付方法[3]，服务提供情况和应答时间[4]
Disk System DS2500[5]	2 年	远程监控错误和事件，并发送相关电子邮件通知（取决于系统功能）	CSR[6]：对有些部件可用，对有些部件是必需的 固件升级和预升级任务	现场保修服务，适用于不能通过远程方式或通过 CSR[6] 解决的服务事件 7x24 4 小时内应答
磁盘子系统 DS2120[5]	1 年	远程监控错误和事件，并发送相关电子邮件通知（取决于系统功能）	CSR[6]：对有些部件可用，对有些部件是必需的 固件升级和预升级任务	现场保修服务，适用于不能通过远程方式或通过 CSR[6] 解决的服务事件 正常营业时间 下一营业日应答
磁盘子系统 DS2405[5]	2 年	远程监控错误和事件，并发送相关电子邮件通知（取决于系统功能）	CSR[6]：对有些部件可用，对有些部件是必需的 固件升级和预升级任务	现场保修服务，适用于不能通过远程方式或通过 CSR[6] 解决的服务事件 正常营业时间 4 小时内应答
HP StorageWorks 企业文件服务群集网关[5, 7]	3 年	暂无	CSR[6]：对有些部件可用，对有些部件是必需的 固件升级和预升级任务	现场保修服务，适用于不能通过远程方式或通过 CSR[6] 解决的服务事件 正常营业时间 下一营业日应答
HP StorageWorks 4400 可扩展 NAS 文件服务[5, 7]	2 年	暂无	CSR[6]：对有些部件可用，对有些部件是必需的 固件升级和预升级任务	现场保修服务，适用于不能通过远程方式或通过 CSR[6] 解决的服务事件 正常营业时间 下一营业日应答
HP Extreme Data Storage 9100[5, 7]	3 年	暂无	CSR[6]：对有些部件可用，对有些部件是必需的 固件升级和预升级任务	**第 1 年：** 现场保修服务，适用于不能通过远程方式或通过 CSR 解决的服务事件[6] **第 2 年和第 3 年：**仅部件保修服务 正常营业时间 下一营业日应答
用于 C 类 BladeSystem 的 IO 加速器	3 年	远程监控错误和事件，并发送相关电子邮件通知（取决于系统功能）	CSR[6]：所有部件 固件升级和预升级任务	仅部件保修服务 正常营业时间 下一营业日应答
NAS - 500s、S1000[5]	1 年	暂无	CSR[6]：对有些部件可用，对有些部件是必需的	现场保修服务，适用于不能通过远程方式或通过 CSR[6] 解决的服务事件 正常营业时间 下一营业日应答

产品	保修期	远程监控和支持[1]	客户执行的维护任务[2] 包括	服务交付方法[3]，服务提供情况和应答时间[4]
HP StorageWorks SAN 虚拟化服务平台 (SVSP)[5]	2 年	通过第三方软件限制	CSR[6]：对有些部件可用，对有些部件是必需的 固件升级和预升级任务	现场保修服务，适用于不能通过远程方式或通过 CSR[6] 解决的服务事件 7x24 4 小时内应答
HP LeftHand P4500 存储系统、HP LeftHand P4300 存储系统	1 年	使用“健康检查”的事件电子邮件通知	CSR[6]：所有部件	现场保修服务，适用于不能通过远程方式或通过 CSR[6] 解决的服务事件 正常营业时间 下一营业日应答
HP LeftHand P4300 启动装置 SAN 解决方案、HP LeftHand P4500 虚拟化 SAN 解决方案、HP LeftHand P4500 多点 SAN 解决方案	3 年[8]			

[1]要充分利用 HP 远程监控和支持解决方案，并最大限度地享受服务交付体验，HP 建议在安装时启用这些功能。对于有些产品，可能要求购买 HP Installation Services。

[2]有关详细信息，请参阅客户责任和客户自行修理。

[3]有关详细信息，请参阅现场保修服务和仅部件保修服务。

[4]应答时间视当地的标准的工作日及工作时间而定。在 HP 确定好双方可接受的支持提供时间或 HP 开始提供技术支持或远程诊断时，除非另行规定，否则，应答时间均自客户来电之时起计算。应答时间根据商业上合理协商而定。在某些国家/地区，根据某些供应商的情况，应答时间可能有所不同。如果您不在客户服务区内，应答时间可能较长，或者可能要收取额外费用。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。

[5]磁盘驱动器的保修可能各不相同。有关详细信息，请参阅表 3。

[6]客户自行修理包括在经诊断测试确认部件故障后，提供远程电话支持和部件更换服务。有关组件 CSR 的详细信息，请访问 http://www.hp.com/go/csrparts。有关其他信息，请参阅客户自行修理。

[7]有关此产品附随服务的详细信息，请查看 http://www.hp.com 中的产品说明。

[8]制造商提供 1 年的硬件维护保修。购买存储系统时随附的 HP 服务维护合同包括为期 2 年或 3 年的硬件维护。

软件有限保修

除相应的软件最终用户许可协议或程序许可协议中提供的条款或当地法律的规定外，对于所有按“原样”提供的软件产品（包括任何软件产品、免费件（如下所述）或 HP 预安装的操作系统）及其所有故障，HP 特此声明，HP 不承诺提供所有其他的保修和条件（无论是明示的、暗示的还是法定的），包括但不限于所有权和非侵权保修以及任何暗示的适销性、特定用途适用性和无病毒的保修、责任或条件。某些州/管辖区不允许排除暗示的保修或不允许限制暗示保修的期限，因此从总体上讲，以上免责声明可能对您不适用。在相应法律允许的最大范围内，对任何特别的意外性、间接性或随发性的损害（包括但不限于因利润或机密或其他信息的损失、业务中断、人身伤害、隐私所引起的损失，以及任何情况下因使用或不能使用软件产品而造成的损害），HP 及其供应商将不承担负责，即使您已通知 HP 或其供应商有可能出现此类损害，或者即使补救措施无法达到基本目的也是如此。某些州/管辖区不允许排除或限制意外性或随发性的损害，因此上述限制或排除条款可能对您不适用。

有关 HP 针对以 HP 品牌经销的软件所承担的担保责任在相应的最终用户许可协议或程序许可协议（随软件提供）中予以声明。自购买之日起九十（90）天内，如果包含 HP 所经销软件的可移动介质存在材料或工艺方面的问题，您的唯一补救措施就是将该可移动介质退还给 HP 以便更换。有关空白的磁带可移动介质的信息，请参考以下 Web 站点：http://h20000.www2.hp.com/bizsupport/TechSupport/Document.jsp?objectID=lpg50101

对于非 HP 制造商或供应商，您需自己负责联系他们以获得保修支持。

免费件操作系统和应用程序

对于由第三方提供的具有公共许可证的软件（包括操作系统或应用程序，即“免费件”），HP 不提供支持。对 HP 硬件产品附带的免费件的支持由免费件供应商提供。请参考您的 HP 硬件产品中包含的免费件操作系统或其他免费件应用程序的支持声明。

初始安装支持

自购买之日起九十 (90) 天内，您可以通过电子或电话方式从 HP 获得初始安装支持服务。要了解在线资源和电话支持，请参见“与 HP 联系”。

支持服务包括：

- 回答您有关安装的问题（如何安装、安装的初始步骤及安装的先决条件）
- 安装并配置同 HP 硬件产品一起提供或购买的软件和选件（如何安装并配置以及初始操作步骤）
- 解释系统错误信息
- 隔离系统问题
- 获取所购买的或由 HP 硬件产品提供的软件的支持包信息或更新

支持不包括以下帮助：

- 生成或诊断用户生成的程序或源代码
- 安装非 HP 产品
- 系统优化、自定义和网络配置。

联系 HP

如果您的产品在有限保修期限内发生故障，并且产品文档中提供的建议无法解决问题，则您可以通过以下措施获得支持：

- 查询以下网址找到离您最近的 HP 支持供应商：http://www.hp.com/support
- 与离您最近的 HP 支持供应商联系，并确保在致电 HP 之前准备好如下信息：
  - 产品序列号、机型名称和型号
  - 适用的错误消息
  - 附加选件
  - 操作系统
  - 第三方硬件或软件
  - 详细问题