

Серверы и дополнительные компоненты HP ProLiant и IA-32

Всемирная ограниченная гарантия и техническая поддержка

370967-023

14 февраль 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. Исчерпывающее описание видов услуг, предоставляемых по ограниченной гарантии, см. на веб-узле компании Hewlett-Packard. Кроме того, вы можете иметь и другие юридические права согласно местному законодательству или отдельному письменному соглашению с компанией Hewlett-Packard.

КОМПАНИЯ HEWLETT-PACKARD НЕ ПРЕДОСТАВЛЯЕТ НИКАКИХ ГАРАНТИЙ И УСЛОВИЙ, ЯВНЫХ ИЛИ ПОДРАЗУМЕВАЕМЫХ, ВКЛЮЧАЯ ВСЕ БЕЗ ИСКЛЮЧЕНИЯ ПОДРАЗУМЕВАЕМЫЕ ГАРАНТИИ ТОВАРНОСТИ И ПРИГОДНОСТИ ДЛЯ КАКОЙ-ЛИБО ОПРЕДЕЛЕННОЙ ЦЕЛИ, ЯВНО НЕ УКАЗАННЫХ В ДАННОЙ ОГРАНИЧЕННОЙ ГАРАНТИИ. HEWLETT-PACKARD ОТКАЗЫВАЕТСЯ ОТ ВСЕХ ДРУГИХ ГАРАНТИЙ И УСЛОВИЙ, НЕ ЗАЯВЛЕННЫХ В НАСТОЯЩЕЙ ОГРАНИЧЕННОЙ ГАРАНТИИ. ЛЮБЫЕ ПОДРАЗУМЕВАЕМЫЕ ГАРАНТИИ В РАМКАХ ЗАКОНОДАТЕЛЬСТВА ОГРАНИЧИВАЮТСЯ СРОКОМ ДЕЙСТВИЯ НАСТОЯЩЕЙ ОГРАНИЧЕННОЙ ГАРАНТИИ. В НЕКОТОРЫХ СТРАНАХ ДЕЙСТВУЮЩЕЕ ЗАКОНОДАТЕЛЬСТВО НЕ ДОПУСКАЕТ ОГРАНИЧЕНИЙ СРОКА ДЕЙСТВИЯ ПОДРАЗУМЕВАЕМОЙ ГАРАНТИИ ИЛИ ИСКЛЮЧЕНИЯ ИЛИ ОГРАНИЧЕНИЯ ОТВЕТСТВЕННОСТИ ЗА КОСВЕННЫЙ ИЛИ СЛУЧАЙНЫЙ УЩЕРБ 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 или регионе, где предлагается гарантийное обслуживание компанией Hewlett-Packard или ее уполномоченными поставщиками услуг, согласно положениям и условиям, изложенным в данной ограниченной гарантии. Возможности гарантийного обслуживания и время обслуживания могут быть различными в разных странах, а также зависеть от требований регистрации в стране приобретения. В таких случаях подробные разъяснения может предоставить клиенту поставщик услуг, авторизированный компанией Hewlett-Packard.

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 компании 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 заменяемых конечным пользователем деталей, произведенных или разрешенных компанией Hewlett-Packard, если таковые имеются для данного продукта в стране или регионе обслуживания.

В КАЧЕСТВЕ МЕРЫ ПРЕДОСТОРОЖНОСТИ НА СЛУЧАЙ ВОЗМОЖНЫХ СБОЕВ, ДЕФОРМАЦИИ ИЛИ ПОТЕРИ ДАННЫХ НЕОБХОДИМО ПЕРИОДИЧЕСКИ СОЗДАВАТЬ РЕЗЕРВНЫЕ КОПИИ ДАННЫХ, ХРАНЯЩИХСЯ НА ЖЕСТКОМ ДИСКЕ ИЛИ ДРУГИХ УСТРОЙСТВАХ ХРАНЕНИЯ ДАННЫХ. ПЕРЕД ВОЗВРАЩЕНИЕМ ЛЮБОГО УСТРОЙСТВА ДЛЯ ОБСЛУЖИВАНИЯ ВЫПОЛНИТЕ АРХИВИРОВАНИЕ ДАННЫХ И УДАЛИТЕ ЛЮБУЮ КОНФИДЕНЦИАЛЬНУЮ, ЧАСТНУЮ ИЛИ ЛИЧНУЮ ИНФОРМАЦИЮ. 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.

Финансовая ответственность

В ПРЕДЕЛАХ, ОПРЕДЕЛЯЕМЫХ СООТВЕТСТВУЮЩИМ МЕСТНЫМ ЗАКОНОДАТЕЛЬСТВОМ, ИЗЛОЖЕННЫЕ ВЫШЕ ПОЛОЖЕНИЯ И УСЛОВИЯ ЯВЛЯЮТСЯ ПОЛНЫМ И ИСКЛЮЧИТЕЛЬНЫМ ГАРАНТИЙНЫМ СОГЛАШЕНИЕМ МЕЖДУ КОМПАНИЕЙ HEWLETT-PACKARD И ВАМИ В ОТНОШЕНИИ ПРИОБРЕТЕННОГО ИЛИ АРЕНДОВАННОГО ОБОРУДОВАНИЯ HEWLETT-PACKARD. НАСТОЯЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ И УСЛОВИЯ ОТМЕНЯЮТ ВСЕ ПРЕДЫДУЩИЕ СОГЛАШЕНИЯ ИЛИ ЗАВЕРЕНИЯ (ВКЛЮЧАЯ ЗАВЕРЕНИЯ, ИМЕЮЩИЕСЯ В РЕКЛАМНЫХ МАТЕРИАЛАХ HEWLETT-PACKARD, И СОВЕТЫ, ДАННЫЕ ПРЕДСТАВИТЕЛЯМИ КОМПАНИИ HEWLETT-PACKARD, ЕЕ АГЕНТАМИ ИЛИ СОТРУДНИКАМИ), КОТОРЫЕ МОГЛИ ИМЕТЬ МЕСТО В СВЯЗИ С ПРИОБРЕТЕНИЕМ ИЛИ АРЕНДОЙ ОБОРУДОВАНИЯ HEWLETT-PACKARD. Никакие изменения условий ограниченной гарантии не являются действительными, если они не были сделаны в письменной форме и подписаны уполномоченным представителем 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 ЗАМЕНЫ ЛЮБОГО КОМПОНЕНТА ОБОРУДОВАНИЯ, НЕ РАБОТАЮЩЕГО ДОЛЖНЫМ ОБРАЗОМ В УСЛОВИЯХ ЕГО ПРАВИЛЬНОГО ИСПОЛЬЗОВАНИЯ.

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, СЛУЧАЙНЫЙ ИЛИ ОПОСРЕДОВАННЫЙ УЩЕРБ. КОМПАНИЯ HEWLETT-PACKARD НЕ НЕСЕТ ОТВЕТСТВЕННОСТИ ПО ЛЮБЫМ ИСКАМ ТРЕТЬЕЙ СТОРОНЫ ИЛИ ИСКАМ, ПРЕДЪЯВЛЯЕМЫМ ПОКУПАТЕЛЕМ ОТ ИМЕНИ ТРЕТЬЕЙ СТОРОНЫ.

ДАННОЕ ОГРАНИЧЕНИЕ ОТВЕТСТВЕННОСТИ ПРИМЕНЯЕТСЯ К ИСКАМ ПО ВОЗМЕЩЕНИЮ УЩЕРБА В РАМКАХ НАСТОЯЩЕЙ ОГРАНИЧЕННОЙ ГАРАНТИИ ИЛИ ГРАЖДАНСКИМ ИСКАМ (ВКЛЮЧАЯ ХАЛАТНОСТЬ ИЛИ ПРЯМУЮ ОТВЕТСТВЕННОСТЬ В СВЯЗИ С ИСПОЛЬЗОВАНИЕМ 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 АВТОРИЗОВАННОГО ПРЕДСТАВИТЕЛЯ HEWLETT-PACKARD О ВОЗМОЖНОСТИ ТАКОГО УЩЕРБА. НАСТОЯЩЕЕ ОГРАНИЧЕНИЕ НЕ ПРИМЕНЯЕТСЯ К ИСКАМ 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 ЗАКОНАМИ, ПРИМЕНЯЕМЫМИ В СООТВЕТСТВУЮЩЕЙ СТРАНЕ ИЛИ ШТАТЕ.

Срок действия ограниченной гарантии

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.

Таблица 1. Серверные продукты ProLiant и IA-32

Изделие	Срок действия ограниченной гарантии и метод обслуживания ¹	Время ответа ²
Сервер HP tc2120	Компоненты ³ и обслуживание на месте: 1 год	Следующий рабочий день
Серверные платы ProLiant BL e-класса ⁴	Компоненты: 1 год	Следующий рабочий день
Корпуса серверных плат ProLiant BL e-класса, панели соединительных плат	Компоненты и обслуживание на месте: 3 года	Следующий рабочий день
Серверные платы ProLiant BL30p, BL35p	1-й год: компоненты и обслуживание на месте 2-й и 3-й годы: только компоненты	Компоненты: от 1 до 5 рабочих дней Работа: следующий рабочий день
Серверные платы ProLiant BL p-Class* (кроме BL30p, BL35p), корпуса серверных плат, межкомпонентные коммутаторы, питание корпуса, оборудование распределения питания, диагностические станции	Компоненты и обслуживание на месте: 3 года	Следующий рабочий день
Готовые кластеры ProLiant CL380* ⁵	Компоненты и обслуживание на месте: 3 года	Следующий рабочий день
Серверы ProLiant DL140	Компоненты: 1 год	От 1 до 5 рабочих дней ⁶
Серверы ProLiant DL145	Компоненты: 1 год	От 1 до 5 рабочих дней
Серверы ProLiant DL320*	1-й год: компоненты и обслуживание на месте 2-й и 3-й годы: только компоненты	Компоненты: от 1 до 5 рабочих дней Работа: следующий рабочий день
Серверы ProLiant ML110	Компоненты и обслуживание на месте: 1 год	Следующий рабочий день
Серверы ProLiant ML150	Компоненты и обслуживание на месте: 1 год	Следующий рабочий день
Серверы ProLiant ML310	Компоненты и обслуживание на месте: 1 год	Следующий рабочий день
Серверы ProLiant ML330 G2, G3	Компоненты и обслуживание на месте: 1 год	Следующий рабочий день
Все остальные модели ProLiant*	Компоненты и обслуживание на месте: 3 года	Следующий рабочий день

¹Сведения 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 компании Hewlett-Packard.

²**Компания Hewlett-Packard может по своему усмотрению определять необходимость гарантийного обслуживания с выездом к заказчику в каждом конкретном случае. В отношении необходимых обновлений BIOS и микропрограммного обеспечения компания Hewlett-Packard будет обеспечивать техническую поддержку по телефону; для таких обновлений гарантийное обслуживание Hewlett-Packard с выездом к заказчику предусмотрено не будет.** 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 HP либо согласует с этим клиентом удобное время для предоставления ему технической поддержки, либо непосредственно приступит к ее оказанию и выполнению удаленной диагностики. Гарантийное обслуживание на следующий рабочий день выполняется 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.

³Гарантия Hewlett-Packard на компоненты предусматривает только бесплатную замену дефектных компонентов (расходы по транспортировке включены).

²На серверные платы ProLiant BL e-класса не распространяются гарантийные сроки, установленные для корпусов серверных плат.

⁵На другие кластеры ProLiant распространяются гарантийные сроки их компонентов.

⁶Время ответа на обращение по замене компонентов колеблется от 1 до 5 рабочих дней.

*Для жестких дисков ATA и SATA предусмотрен максимальный гарантийный срок в 1 (один) год вне зависимости от гарантийного срока изделия, в которое они установлены.

Таблица 2. Дополнительные компоненты серверов ProLiant и IA-32¹

Изделие	Срок действия ограниченной гарантии и метод обслуживания ²	Время ответа ³
Батареи	Компоненты ⁴ : 1 год	От 1 до 5 рабочих дней ⁵
Кабели	Компоненты: 1 год	От 1 до 5 рабочих дней
Корпуса дисководов	Компоненты: 3 года	От 1 до 5 рабочих дней
Жесткие диски (ATA, SATA) ⁶	Компоненты: 1 год	От 1 до 5 рабочих дней
Жесткие диски (SCSI)	Компоненты: 3 года	От 1 до 5 рабочих дней
Адаптеры шины главного процессора	Компоненты: 3 года	От 1 до 5 рабочих дней
Память	Компоненты: 1 год	От 1 до 5 рабочих дней
Сетевые адаптеры (NIC)	Компоненты: 1 год	От 1 до 5 рабочих дней
Дисководы для оптических дисков	Компоненты: 3 года	От 1 до 5 рабочих дней
Защита и управление электропитанием	1-й год: компоненты и обслуживание на месте 2-й и 3-й годы: только компоненты	Компоненты: От 1 до 5 рабочих дней Работа: следующий рабочий день
Процессоры	Компоненты: 3 года	От 1 до 5 рабочих дней
Стойки и их принадлежности	Компоненты: 3 года	От 1 до 5 рабочих дней
Платы Remote Insight Lights Out Edition II	Компоненты: 1 год	От 1 до 5 рабочих дней
Система хранения данных Smart Array Shared Storage	Компоненты: 3 года Обслуживание на месте: 3 года Работа: 3 года	Следующий рабочий день
Контроллеры массивов хранилищ данных Storage Array Controller	Компоненты: 3 года	От 1 до 5 рабочих дней

¹В таблице 2 описаны только дополнительные компоненты серверов ProLiant и IA-32. Условия гарантии на другие дополнительные компоненты, предлагаемые компанией Hewlett-Packard, сформулированы в заявлениях об ограниченной гарантии, прилагаемых к этим дополнительным компонентам.

²Сведения 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 компании Hewlett-Packard.

³**Компания Hewlett-Packard может по своему усмотрению определять необходимость гарантийного обслуживания с выездом к заказчику в каждом конкретном случае. В отношении необходимых обновлений BIOS и микропрограммного обеспечения компания Hewlett-Packard будет обеспечивать техническую поддержку по телефону; для таких обновлений гарантийное обслуживание Hewlett-Packard с выездом к заказчику предусмотрено не будет.** 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 HP либо согласует с этим клиентом удобное время для предоставления ему технической поддержки, либо непосредственно приступит к ее оказанию и выполнению удаленной диагностики. Гарантийное обслуживание на следующий рабочий день выполняется 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.

⁴Гарантия Hewlett-Packard на компоненты предусматривает только бесплатную замену дефектных компонентов.

⁵Время ответа на обращение по замене компонентов колеблется от 1 до 5 рабочих дней.

⁶Для этих дополнительных компонентов предусмотрен максимальный гарантийный срок в 1 (один) год вне зависимости от гарантийного срока изделия, в которое они установлены.

Таблица 3. Программное обеспечение

Продукты	Техническая поддержка	Время ответа¹
Программное обеспечение с товарным знаком Hewlett-Packard	Техническая поддержка по телефону в течение 90 дней	Стандартное рабочее время
Программное обеспечение сторонних производителей, установленное или проданное Hewlett-Packard	Техническая поддержка по телефону в течение 90 дней	Стандартное рабочее время
Носители, на которых поставляется программное обеспечение ²	Замена дефектных носителей в течение 90 дней	5 рабочих дней ³
<p>¹Сведения 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 HP либо согласует с этим клиентом удобное время для предоставления ему технической поддержки, либо непосредственно приступит к ее оказанию и выполнению удаленной диагностики. 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.</p> <p>²Носители, на которых поставляется программное обеспечение: к ним относятся материалы, используемые для поставки программного обеспечения с товарным знаком Hewlett-Packard или программного обеспечения сторонних производителей, установленного или приобретенного в Hewlett-Packard (то есть компакт-диски, дискеты и накопители на магнитной ленте).</p> <p>³Время ответа в случае замены носителей определяется с учетом коммерчески разумных усилий.</p>		

Типы гарантийного обслуживания

Чтобы компания Hewlett-Packard могла обеспечивать самый высокий уровень технической поддержки и обслуживания в течение гарантийного срока, компания Hewlett-Packard может попросить клиента проверить конфигурации, загрузить самое последнее микропрограммное обеспечение, установить исправления, выполнить диагностические тесты Hewlett-Packard или воспользоваться удаленной службой технической поддержки.

Компания Hewlett-Packard настоятельно рекомендует своим клиентам использовать предоставляемые ею технологии технической поддержки. Если клиент откажется от развертывания имеющихся средств удаленной поддержки, он может понести дополнительные затраты в связи с увеличением потребности в дополнительных ресурсах поддержки. Ниже перечислены типы гарантийного обслуживания, которые могут быть предусмотрены для приобретенного вам оборудования Hewlett-Packard.

Гарантийное обслуживание на месте

Обслуживание, предоставляемое ограниченной гарантией Hewlett-Packard, может включать ремонт оборудования на месте, без доставки заказчиком. Hewlett-Packard предоставляет обслуживание с выездом к заказчику в стандартное рабочее время. Стандартное рабочее время обычно устанавливается с 08.00 до 17.00 с понедельника по пятницу, но эти часы могут изменяться согласно местной деловой практике. Если клиент 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.

Компания Hewlett-Packard может по своему усмотрению определять, требуется ли обслуживание на месте в том или ином случае. Например, во многих случаях дефект может быть установлен и устранен самим клиентом, который может выполнить ремонт на основе инструкций и документации, предоставленных компанией Hewlett-Packard. Компания Hewlett-Packard также ожидает от клиента содействия в решении проблемы по телефону. Такое содействие может включать диагностические процедуры, установку обновлений или исправлений программного обеспечения, отключение компонентов сторонних поставщиков

или замещающих компонентов. Чтобы иметь возможность получать обслуживание на месте, клиент обязуется: (1) выделять своего представителя, который будет присутствовать при выполнении гарантийного обслуживания специалистом компании Hewlett-Packard в помещении клиента; (2) извещать компанию Hewlett-Packard, если обслуживаемые продукты используются в среде, которая потенциально может причинить ущерб здоровью или безопасности сотрудников компании Hewlett-Packard или ее субподрядчиков; (3) 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; (4) обеспечивать, чтобы все маркировочные метки (такие, как серийный номер изделия) находились на своем месте, были легко доступны и читаемы; (5) обеспечивать условия среды, соответствующие техническим характеристикам и поддерживаемым конфигурациям обслуживаемых изделий.

Клиенты, желающие, чтобы замена всех компонентов производилась специалистами компании Hewlett-Packard, должны заключить специальный контракт, по которому эти услуги будут оказываться за дополнительную плату.

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, Hewlett-Packard поставит продукт для замены неисправного продукта непосредственно клиенту. По 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 15 (пятнадцать) 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 при условии выполнения ремонта клиентом

В некоторых странах, где это возможно, ограниченная гарантия Hewlett-Packard может включать в себя гарантийное обслуживание при условии выполнения ремонта клиентом. Если такая возможность имеется, Hewlett-Packard решает по своему усмотрению, что выполнение ремонта клиентом является надлежащим методом гарантийного обслуживания. В таком случае компания Hewlett-Packard осуществляет поставку клиенту утвержденных компонентов для замены в целях выполнения условий гарантии по оборудованию Hewlett-Packard. Это позволяет значительно сэкономить время, необходимое для ремонта. После того как вы обратитесь в компанию Hewlett-Packard и служба диагностики неисправностей установит, что проблему можно решить, используя один из таких компонентов, компонент для замены может быть выслан непосредственно вам. После получения этого компонента замена дефектного компонента должна быть проведена в соответствии с прилагаемыми инструкциями и документацией. Если потребуются дополнительные пояснения, необходимо позвонить в центр технического обслуживания Hewlett-Packard, после чего специалист поможет по телефону решить возникшую проблему. Если замененный дефектный компонент должен быть возвращен в компанию Hewlett-Packard, его отправку необходимо осуществить в течение определенного периода времени, который обычно составляет 15 (пятнадцать) дней. Дефектные компоненты должны быть возвращены упакованными в соответствующий упаковочный материал вместе с относящейся к ним документацией. В случае невозвращения дефектного продукта 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. Если к вам применимо обслуживание при условии выполнения ремонта клиентом, ознакомьтесь с уведомлением по конкретному оборудованию Hewlett-Packard. Сведения об этом виде гарантийного обслуживания можно также получить на веб-узле компании hewlett-Packard по адресу: <http://www.hp.com/support>.

Передача ограниченной гарантии в другие страны

Согласно всемирной программе гарантийного обслуживания Hewlett-Packard (HP Global Warranty program), продукты могут приобретаться в одной стране и перевозиться в другую страну, в которой имеется сервисный центр компании Hewlett-Packard, без аннулирования гарантии. Условия гарантии, возможности обслуживания и время обслуживания могут изменяться от страны к стране. Стандартное время гарантийного обслуживания зависит от наличия компонентов в данном регионе. Перед перемещением продукта клиенту может быть предложено представить информацию об этом продукте в соответствии с правилами процедуры «HP Global Warranty Notification» (уведомление в рамках всемирной программы гарантийного обслуживания Hewlett-Packard). Эта информация требуется компании Hewlett-Packard для подготовки к обеспечению необходимого уровня гарантийного обслуживания в стране назначения, а также для проверки, что изделие предназначено для работы в стране назначения. Если продукт был перевезен в другую страну, на него распространяется такая же гарантия, как если бы данный продукт был приобретен в той стране, в которую он был перевезен.

Перед перемещением продуктов Hewlett-Packard в другую страну обратитесь в компанию Hewlett-Packard, к местному авторизованному продавцу Hewlett-Packard или на веб-узел <http://www.hp.com/support>, чтобы начать процедуру «HP Global Warranty Notification» (уведомление в рамках всемирной программы гарантийного обслуживания 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.

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>.

Ограниченные гарантии на дополнительные компоненты и программное обеспечение

Положения и условия ограниченной гарантии на большинство дополнительных компонентов, имеющих товарный знак компании Hewlett-Packard (дополнительные компоненты Hewlett-Packard), определяются соответствующей ограниченной гарантией для дополнительных компонентов Hewlett-Packard и включены в комплект поставки дополнительного компонента Hewlett-Packard. Если дополнительный компонент Hewlett-Packard установлен в оборудовании Hewlett-Packard, компания Hewlett-Packard может предоставить гарантийное обслуживание либо в течение срока, указанного в гарантийных документах (гарантийный срок для дополнительных компонентов Hewlett-Packard), поставляемых вместе с дополнительным компонентом, либо в течение оставшегося срока действия ограниченной гарантии на оборудование Hewlett-Packard, на которое устанавливается данный дополнительный компонент Hewlett-Packard, в зависимости от того, какой из этих периодов длиннее, но не более 3 (трех) лет со дня приобретения дополнительного компонента. Гарантийный срок для дополнительного компонента Hewlett-Packard начинается с даты приобретения в компании Hewlett-Packard или у авторизованного продавца Hewlett-Packard. Подтверждением даты начала действия гарантии является квитанция о продаже или доставке с проставленной датой приобретения дополнительного компонента Hewlett-Packard. Для получения дополнительных сведений см. «Ограниченную гарантию для дополнительных компонентов Hewlett-Packard». Дополнительные компоненты других производителей предоставляются на условиях «КАК ЕСТЬ». Однако независимые изготовители и поставщики могут предоставлять свои собственные гарантии непосредственно клиентам.

ЗА ИСКЛЮЧЕНИЕМ ПОЛОЖЕНИЙ, ОГОВОРИВАЕМЫХ В ЛИЦЕНЗИИ КОНЕЧНОГО ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ НА СООТВЕТСТВУЮЩЕЕ ПРОГРАММНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ИЛИ ЛИЦЕНЗИОННЫМ СОГЛАШЕНИЕМ НА ПРОГРАММУ ИЛИ ОПРЕДЕЛЯЕМЫХ МЕСТНЫМ ЗАКОНОДАТЕЛЬСТВОМ, ПРОГРАММНЫЕ ПРОДУКТЫ, ВКЛЮЧАЯ ВСЕ ПРОГРАММНЫЕ ПРОДУКТЫ ИЛИ ОПЕРАЦИОННУЮ СИСТЕМУ, ПРЕДВАРИТЕЛЬНО УСТАНОВЛИВАЕМЫЕ КОМПАНИЕЙ HEWLETT-PACKARD, ПРЕДОСТАВЛЯЮТСЯ «КАК ЕСТЬ».

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=lpg50101>

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

Техническая поддержка программного обеспечения

Техническая поддержка программного обеспечения Hewlett-Packard, предварительно установленного компанией Hewlett-Packard программного обеспечения сторонних производителей, а также программного обеспечения сторонних производителей, приобретенного в компании Hewlett-Packard, может предоставляться компанией Hewlett-Packard с использованием различных средств связи, включая электронные среды и телефон, в течение 90 (девяноста) дней со дня приобретения. Сведения о сетевых ресурсах и возможностях предоставления технической поддержки по телефону см. в разделе «Обращение в компанию Hewlett-Packard». Любые исключения будут указаны в условиях лицензионного соглашения.

Техническая поддержка программного обеспечения предусматривает помощь в следующих областях:

- ответы на вопросы по установке (инструкции, первые шаги и предварительные условия);
- установка и настройка программного обеспечения (инструкции и первые шаги); **за исключением** оптимизации работы системы, настройки пользовательских параметров и настройки сетевой конфигурации;
- интерпретация сообщений об ошибках;
- выделение системных неполадок из числа неполадок, связанных с использованием программного обеспечения;
- получение сведений о поддержке или обновлениях.

Техническая поддержка программного обеспечения НЕ предусматривает помощь в следующих областях:

- генерация или диагностика исходных кодов или программ, сгенерированных пользователем;
- установка продуктов независимых производителей.

Обращение в компанию Hewlett-Packard

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 к уполномоченному представителю Hewlett-Packard или в авторизованный сервисный центр и заранее подготовьте при обращении в Hewlett-Packard следующую информацию:

- серийный номер продукта, название и номер модели;
- соответствующие сообщения об ошибках;
- перечень дополнительных компонентов;
- сведения об операционной системе;
- сведения об оборудовании и программном обеспечении сторонних поставщиков;
- подробно сформулированные вопросы;
- квитанцию о продаже или подтверждение прав собственности.

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