



Hewlett Packard
Enterprise

HPE ProLiant 與 X86 伺服器 and 選購配 件

全球有限保固與技術支援

零件編號: 392512-051

文件版本: 2017 年 10 月

法律及聲明資訊

© Copyright 2017 Hewlett Packard Enterprise Development LP

未事前取得 Hewlett Packard Enterprise 書面同意，不得以任何形式或任何方式重製或傳輸本文件的任何部分。

本文中的資訊得隨時變更，恕不另行通知。

HEWLETT PACKARD ENTERPRISE 不對本資料提供任何保證，包括但不限於適售性及符合特定用途之默示保證。若因本文中的錯誤，或因本資料的提供、效能及使用而造成意外或衍生損害，Hewlett Packard Enterprise 概不負責。

Hewlett Packard Enterprise 對產品及服務的唯一保證，均載於產品及服務隨附的明示保固聲明中。本文中的任何內容概不構成額外保固。Hewlett Packard Enterprise 對本文中技術或編輯之錯誤或遺漏內容概不負責。

目錄

硬體有限保固	4
一般條款	4
排除條款	5
唯一的補償方法	5
義務限制	5
選購配件有限保固	5
客戶責任	6
硬體保固服務的種類	6
服務升級	8
有限保固期限	8
軟體有限保固	14
免費的作業系統與應用程式	14
初始安裝支援	14
與 Hewlett Packard Enterprise 聯絡	15
Australia Warranty Policy	16
HEWLETT PACKARD ENTERPRISE AUSTRALIA WARRANTY POLICY: YOUR CONSUMER RIGHTS	16

硬體有限保固

一般條款

本「Hewlett Packard Enterprise 硬體有限保固」為製造商 Hewlett Packard Enterprise 賦予您的書面有限保固權力。此外，根據適用的當地法令或與 Hewlett Packard Enterprise 訂定的特別書面協議，您可能具備其他法律權力。

Hewlett Packard Enterprise 不會以書面或口頭方式提出其他明示保固或條件，且 Hewlett Packard Enterprise 明確否認本有限保固中為載明的任何保固和條件。在美國以外國家/地區的當地法律允許範圍下，Hewlett Packard Enterprise 否認任何暗示的保固或條件，包括任何適售性、適售品質或特定用途適用性等暗示性保固或條件。對於在美國進行的所有交易，任何暗示性的適銷性、滿意品質或特定用途適用性等保固或條件僅限於上述載明的明示保固期間。有些州或國家/地區不允許消費性產品在保證聲明中暗示保證期間限制，或意外性或偶發性損壞的除外責任或限制。在這些州或國家/地區，本有限保證的部份除外責任或限制可能就不適用於您。

對於澳洲和紐西蘭的消費者，除法律許可者之外，本聲明所包含的有限保固條款不排除、限制或修改且附加於此項銷售給您之產品所適用的強制法定權力。

如需供應澳洲消費者之產品相關特定資訊，請參閱「[Australia Warranty Policy](#)」一節。

除法律許可者之外，本聲明所包含的有限保固條款不排除、限制或修改且附加於此項銷售給您之產品所適用的強制法定權力。

本「有限保固」適用於所有國家/地區，並得於 Hewlett Packard Enterprise 或其授權的服務供應商所在之任何國家/地區，強制要求對方針對相同產品型號，提供本「有限保固」中明文所載明的條款和條件規範之保固服務。

在 Hewlett Packard Enterprise 全球保固計畫之下，在某一國家/地區購買的產品可以轉移到另一國家/地區，且保固仍然有效，Hewlett Packard Enterprise 或其授權服務業者即可針對相同產品型號提供保固服務。保固條款、服務可用性及其服務回應時間可能依國家/地區的不同而異。標準保固服務回覆時間，將隨當地零件的供應狀況而有所改變。您可以向 Hewlett Packard Enterprise 授權服務供應商要求提供詳細資料。

Hewlett Packard Enterprise 不負責因產品轉移而可能發生的任何關稅。產品轉運時需依美國國家/地區或其他政府核發的出口管制規定。

本「有限保固」只適用於 Hewlett-Packard 公司、全球各地所屬子公司、關係企業、授權零售商或國家/地區經銷商所銷售或租賃，並隨附本「有限保固」的 HPE 品牌與 Compaq 品牌硬體產品（在本「有限保固」中皆稱為「Hewlett Packard Enterprise 硬體產品」）。「Hewlett Packard Enterprise 硬體產品」一詞僅限指涉硬體元件與必要的韌體。「Hewlett Packard Enterprise 硬體產品」一詞不包括任何應用軟體或程式、非 Hewlett Packard Enterprise 產品或非 Hewlett Packard Enterprise 品牌的週邊設備。「Hewlett Packard Enterprise 硬體產品」之外的所有非 Hewlett Packard Enterprise 產品或非 Hewlett Packard Enterprise 品牌的週邊設備（例如，外部儲存子系統、顯示器、印表機及其他週邊設備）皆「依現狀」提供，且不含 Hewlett Packard Enterprise 保固。然而，非 Hewlett Packard Enterprise 製造商與供應商或軟體發行者可以直接向您提供其本身產品的保固。

Hewlett Packard Enterprise 保證您向 Hewlett Packard Enterprise 購買或租賃的 Hewlett Packard Enterprise 硬體產品，在正常使用情況下，於有限保固期間內免於材料或製程上的瑕疵。「有限保固期間」是由您向 Hewlett Packard Enterprise 購買或租賃之日起算，或由 Hewlett Packard Enterprise 安裝完成之日起算。發票或送貨收據上有顯示購買或租賃產品的日期，可作為購買或租賃日期的憑證。您可能需要出示購買或租賃憑證，才能獲得保固服務。如果您的「Hewlett Packard Enterprise 硬體產品」在「有限保固期間」需要維修，您可以依據本文件的條款與條件獲得硬體保固服務。

除非在當地法律許可範圍內另行訂定，否則製造新的「Hewlett Packard Enterprise 硬體產品」時，需使用全新材料，或全新以及效能與可靠性和新品相等的回收材料。Hewlett Packard Enterprise 可以將「Hewlett Packard Enterprise 硬體產品」(a) 以全新或效能與可靠性和新品相等的回收產品或零件進行維修或替換，或 (b) 以相等產品替換已不生長的原始產品。替換零件無材料上或製程上的瑕疵之保固時間為九十 (90) 天，或者是替換或安裝後 Hewlett Packard Enterprise 硬體產品有限保固期間的剩餘時間，兩者以較長者為準。在「有限保固期間」內，Hewlett Packard Enterprise 將自行判斷維修或替換任何瑕疵元件。根據本有限保固所取出之所有零件或硬體產品將為 Hewlett Packard Enterprise 產權所有。在極罕見情況下，若您的「Hewlett Packard Enterprise 硬體產品」重複出現問題，Hewlett Packard Enterprise 將自行判斷並由 Hewlett Packard Enterprise 選擇 (a) 提供效能上相同或相等於您的「Hewlett Packard Enterprise 硬體產品」之替換設備，或 (b) 改為退還您的購買價格或租賃款項（扣除利息）。這是針對瑕疵產品提供的唯一補償方法。

排除條款

HEWLETT PACKARD ENTERPRISE 不保證本產品的操作完全不中斷或毫無錯誤。對於因為您未遵循「HEWLETT PACKARD ENTERPRISE 硬體產品」指示所導致的損害，HEWLETT PACKARD ENTERPRISE 概不負責。

本「有限保固」不適用於消耗性或消費性零件，且範圍不包含任何已移除序號，或基於以下原因導致損害與呈現瑕疵的產品 (a) 由於意外、誤用、不當使用、污損、維護或校準不當或不足，或是其他外來原因；(b) 經由操作產品隨附的使用者文件中所列以外之使用參數；(c) 經由非 Hewlett Packard Enterprise 供應的軟體、介面、零件或耗材；(d) 網路安裝或維護不當；(e) 病毒感染；(f) 傳輸時遺失或損壞；(g) 經由除了 (i) Hewlett Packard Enterprise、(ii) Hewlett Packard Enterprise 授權服務供應商或 (iii) 您自行安裝 Hewlett Packard Enterprise 認證的零件（可在您的產品之服務國家/地區取得）之外的任何人進行修改或服務。

對於任何程式、資料或可抽換式儲存媒體的損壞或遺失，HEWLETT PACKARD ENTERPRISE 概不負責。除了由 HEWLETT PACKARD ENTERPRISE 原廠安裝的軟體，HEWLETT PACKARD ENTERPRISE 不負責重新恢復或重新安裝程式或資料。

Hewlett Packard Enterprise 不負責因為下列事項而產生的任何交互運作或相容的問題 (1) 使用 Hewlett Packard Enterprise 不支援的產品、軟體或選購配件；(2) 使用 Hewlett Packard Enterprise 不支援的設定；(3) 將某一系統的備用零件安裝在另一個不同廠牌或機型的系統上。

唯一的補償方法

在當地適用法律的允許範圍中，針對您已購買或租賃的「HEWLETT PACKARD ENTERPRISE 硬體產品」，這些條款與條件構成您與 HEWLETT PACKARD ENTERPRISE 之間的完全與除外保固協議。這些條款與條件將優於先前任何協議或聲明，其中包括由 HEWLETT PACKARD ENTERPRISE、代理商或 HEWLETT PACKARD ENTERPRISE 員工提供給您，讓您因此購買或租賃「HEWLETT PACKARD ENTERPRISE 硬體產品」時，在銷售文案或建議書中所附的聲明。除非獲得 Hewlett Packard Enterprise 授權代理商的書面簽署同意，否則本有限保固中任何條款的更改均視為無效。

義務限制

如果您的「HEWLETT PACKARD ENTERPRISE 硬體產品」無法如上述保固運作，根據本有限保固明文規定，HEWLETT PACKARD ENTERPRISE 的最大義務不超過您對該產品支付的價格，或是維修或替換在正常使用條件下故障的任何硬體元件的成本。

除了以上所述之外，HEWLETT PACKARD ENTERPRISE 將不對任何由於產品或產品執行問題所導致的損害負責，包含任何利潤或節約損失，或是特殊、偶發或衍生損害。協力廠商所做的聲明或是您為協力廠商所做的聲明，HEWLETT PACKARD ENTERPRISE 亦不負責。

根據本有限保固，不論是在發生損失，或者作為侵權聲明（包括疏忽和嚴密的產品義務）、合約聲明或其他聲明時，本義務限制均適用之。任何人都不得放棄或修改本義務限制。即使您已經通知 HEWLETT PACKARD ENTERPRISE 或 HEWLETT PACKARD ENTERPRISE 授權代理商可能造成的傷害，甚或這類可能的傷害可以合理預見，本義務限制依然具有效力。然而本義務限制並不適用於個人傷害的聲明。

本有限保固賦予您特定的法律權力。您可能具有其他的權力，此乃因國家/地區的不同而異。建議您先諮詢所在國家/地區的法律，以獲得權力的完整判定。

選購配件有限保固

大部分 Hewlett Packard Enterprise 品牌選購配件（「HPE 選購配件」）的「有限保固」條款與條件，都已在適用於「HPE 選購配件」的「有限保固」中載明。若您的 Hewlett Packard Enterprise 選購配件是安裝於 Hewlett Packard Enterprise 硬體產品中，依照隨配件附上的保證文件中所載的保固時間，或 Hewlett Packard Enterprise 硬體產品於配件安裝之後的剩餘保固時間（採時間較長者），Hewlett Packard Enterprise 會提供您保固服務。若有其他替代服務方式將載於「[有限保固期限](#)」一節。無論何種情況，自購買日起計算，「Hewlett Packard Enterprise 選購配件」的保固時間將不會超過三 (3) 年。「Hewlett Packard Enterprise 選購配件有限保固期間」是由向 Hewlett Packard Enterprise 或 Hewlett Packard Enterprise 授權零售商購買產品的日期起算。銷售或收件收據上會載明日期，上面顯示的「Hewlett Packard Enterprise 選購配件」購買日期就是您的保固開始日期。請參閱您的「Hewlett Packard Enterprise 選購配件有限保固」，以取得更多詳細資料。非 Hewlett Packard Enterprise 選購項目係「依現狀」提供。不過，非 Hewlett Packard Enterprise 製造商與供應商可以直接向您提供保固。

客戶責任

為使 Hewlett Packard Enterprise 在「有限保固期間」內能提供可行的最佳支援與服務，您需要：

- 填寫保固聲明時請提供真實、精確且完整的資訊。
- 維持合宜且適當的環境。
- 請依照所提供的指示使用 Hewlett Packard Enterprise 硬體產品。
- 在 Hewlett Packard Enterprise 尋求永久解決方案的同時，確認設定、載入最新韌體、裝設軟體修補程式、執行 Hewlett Packard Enterprise 診斷與公用程式及執行暫時程序或 Hewlett Packard Enterprise 提供的暫時解決方案。
- 允許 Hewlett Packard Enterprise 在您的系統或設置上留駐某種系統及網路診斷及維護工具，用意是促進 Hewlett Packard Enterprise 保固支援的效能（統稱「專屬服務工具」）；「專屬服務工具」乃是且持續屬於 Hewlett Packard Enterprise 專屬的產權所有。此外，您將：
 - 只在保固適用期間內並在 Hewlett Packard Enterprise 允許之下使用「專屬服務工具」
 - 裝設、維護及支援「專屬服務工具」，包括任何的更新及修補程式
 - 在有必要時，透過 HPE 認可的通訊線路提供遠端連接
 - 協助 Hewlett Packard Enterprise 執行「專屬服務工具」
 - 使用電子資料傳輸功能通知 Hewlett Packard Enterprise 軟體識別事件
 - 在有必要時，購買 HPE 專用的遠端連接硬體以提供系統遠端診斷服務
 - 在保固支援終結時，歸還「專屬服務工具」或允許 Hewlett Packard Enterprise 移除這些「專屬服務工具」
 - 不販賣、轉移、轉讓、典當或以任何形式妨害或運載「專屬服務工具」
 - 在某些情況，為了利用這些支援方案與功能，Hewlett Packard Enterprise 可能需要驅動程式及代理程式之類的其他軟體載入您的系統。
 - 在情況合適之時使用 Hewlett Packard Enterprise 遠端支援方案。Hewlett Packard Enterprise 強烈建議您使用由 Hewlett Packard Enterprise 提供的可用支援技術。如果您選擇不採用遠端支援功能，可能會因為支援資源的需求增加而產生額外的成本。
 - 透過電話與 Hewlett Packard Enterprise 合作嘗試解決問題。這可能包含實施定期診斷程序、裝設其他軟體更新程式或修補程式、移除其他廠商的選購配件及/或替換選購配件。
 - 您應該定期備份儲存在硬碟機或其他儲存裝置的檔案、資料或程式，預防可能的故障、竄改或遺失。在將「Hewlett Packard Enterprise 硬體產品」送保固維修前，請確定備份檔案、資料或程式，並移除所有機密、私人資料。
 - 請在「Hewlett Packard Enterprise 硬體產品」之外另維持一道程序以重建您遺失或受竄改的檔案、資料或程式。
 - 若您使用「Hewlett Packard Enterprise 硬體產品」的所在環境對 Hewlett Packard Enterprise 員工或 Hewlett Packard Enterprise 分包廠商有潛在的健康危險，敬請告知 Hewlett Packard Enterprise。Hewlett Packard Enterprise 需要您在 Hewlett Packard Enterprise 的照管之下維護上述產品，在解除上述危險之前 Hewlett Packard Enterprise 會先延後保固服務。
 - 為了能執行最佳保固支援，請執行其他下列各型保固服務內容所述工作及 Hewlett Packard Enterprise 合理要求的動作。

硬體保固服務的種類

下列為可能適用於您購買的「Hewlett Packard Enterprise 硬體產品」的保固服務型態。如需詳細資訊，請參閱「[有限保固期限](#)」一節。

客戶自行維修

Hewlett Packard Enterprise 產品有許多「客戶自行維修 (CSR)」零件設計，可將維修時間降至最低並在執行瑕疵零件更換時提供更高的彈性。在診斷期間，若 Hewlett Packard Enterprise 識別出該項維修可使用 CSR 零件完成，Hewlett Packard Enterprise 將直接運送該零件供您更換。CSR 零件計有兩種類別：

- 必須由消費者自行維修的零件。若您要求 Hewlett Packard Enterprise 更換這些零件，Hewlett Packard Enterprise 將會向您索取這項服務的交通及勞力成本。
- 選擇性由消費者自行維修的零件。這些零件也有消費者可自行維修的設計。然而，若您要求 Hewlett Packard Enterprise 替您更換這些零件，該項服務可能不會產生附加費用，端視該產品的保固服務類型而定。

視取得狀況及地理條件而定，通常 CSR 零件將於第二個工作天送達。在地理條件允許之下，額外的付費可在當天或四小時內送達。若您需要協助，可致電「Hewlett Packard Enterprise 技術支援中心」，會有一位技術人員透過電話來協助您。Hewlett Packard Enterprise 會將文件隨附在供您更換的 CSR 零件上，上有明確說明是否需將瑕疵零件退還給 Hewlett Packard Enterprise。若有需將瑕疵零件退還給 Hewlett Packard Enterprise 的情形，請您務必在指定時間之內將該瑕疵零件退還給 Hewlett Packard Enterprise，時間通常是五 (5) 個工作天。在退還瑕疵零件時，請務必將隨貨文件上的相關部分一併退還。瑕疵零件若無退還，Hewlett Packard Enterprise 會將更換費用的帳單寄送給您。針對客戶自行維修情形，Hewlett Packard Enterprise 將負責所有運費及零件退還費用並指定使用何家快遞/貨運公司。

僅限零件的保固服務

您的 Hewlett Packard Enterprise 有限保固可能包含的是僅限零件的保固服務。Hewlett Packard Enterprise 將在該僅限零件的服務條款之下，提供免費零件更換。在 Hewlett Packard Enterprise 完成維修之後，勞力及物流費用將由您支付。

進階設備更換的保固服務

您的「Hewlett Packard Enterprise 有限保固」可能包含的是進階設備更換的保固服務。若您購買的「Hewlett Packard Enterprise 硬體產品」被診斷為瑕疵品，Hewlett Packard Enterprise 將在該進階設備更換的保固條款之下，直接將一項更換設備寄達給您。在您收到更換設備時，請務必使用原送達包裝在指定時間之內將瑕疵設備退還給 Hewlett Packard Enterprise，時間通常是五 (5) 個工作天。Hewlett Packard Enterprise 將承擔瑕疵設備退還給 Hewlett Packard Enterprise 時的所有運送及保險費用。瑕疵設備若無退還，Hewlett Packard Enterprise 會將更換費用的帳單寄送給您。

到府保固服務

您的「Hewlett Packard Enterprise 有限保固」可能包含的是到府保固服務。Hewlett Packard Enterprise 為求謹慎，會依該到府服務條款決定是否提供到府保固服務。

- 遠端排解
- 透過使用 CSR 零件達成
- 透過故障裝置區域的服務電話

若 Hewlett Packard Enterprise 最後決定為了瑕疵維修必須到府服務，除非您購買的「Hewlett Packard Enterprise 硬體產品」上另有說明，否則到府時間將依標準上班時間安排。標準上班時間一般是星期一到星期五上午 08:00 到下午 17:00，但會配合當地實際上班時間而有所變異。如果您瑕疵設備所在的區域是在平常的服務區之外（通常是 50 公里），回覆時間可能會更長或是可能會有額外的費用。如需瞭解距離您最近的 Hewlett Packard Enterprise 授權服務供應商，請參閱 Hewlett Packard Enterprise 網站 <http://www.hpe.com/support>。

為求能到府服務，您必須：

- 在 Hewlett Packard Enterprise 提供到府保固服務時有代表人員在場。
- 告知 Hewlett Packard Enterprise 您的產品使用環境是否對 Hewlett Packard Enterprise 員工或 Hewlett Packard Enterprise 分包廠商有潛在的健康危險。

- 遵守合理的安全要求，在 Hewlett Packard Enterprise 認為有助及時支援時，俾使 Hewlett Packard Enterprise 對所需設備、資訊及系統皆能有足夠、免費及安全的取用權限。
- 確保所有製造廠商標籤（例如，序號）皆在定位、可接近及可辨認。
- 維持環境能與產品規格及支援設定一致。

服務升級

Hewlett Packard Enterprise 有一套您可在當地付費升級的附加支援與服務。然而，有些支援及相關產品可能並非所有國家/地區皆有提供。如需服務升級提供情形及這些升級費用的資訊，請參閱 Hewlett Packard Enterprise 網站 <http://www.hpe.com/support>。

有限保固期限

「Hewlett Packard Enterprise 硬體產品」的「有限保固期限」有一段明確的固定時間，從產品購買日起計算。Hewlett Packard Enterprise 或您的零售商若無另行書面通知，則您手中銷售收據標註的日期即為產品的購買日期。

表 1: ProLiant 與 X86 伺服器產品

產品名稱	有限保固期限與服務達成方式 ^{1,2,7}	回應時間 ³
HPE Synergy 12000 機組	3 年零件更換及到府服務	次工作日
HPE Synergy 運算模組	3 年零件更換及到府服務	次工作日
HPE 伺服器 tc2120	1 年零件更換及到府服務	次工作日
ProLiant BL e-Class 刀鋒型伺服器 ⁴	1 年僅限零件服務	次工作日
ProLiant BL e-Class 刀鋒伺服器空間、互連托盤	3 年零件更換及到府服務	次工作日
ProLiant BL30p, BL35p, BL260c 刀鋒伺服器	第 1 年：零件更換及到府服務 第 2 至 3 年：僅限零件	零件：1 至 5 個工作日 維修：次工作日
BladeSystem c-Class ProLiant p-Class 刀鋒伺服器（不包含 BL30p, BL35p）	3 年零件更換及到府服務	次工作日
p-Class 空間、互連套裝 ⁵ 、電源套件、配線、診斷站	3 年零件更換及到府服務	次工作日
BladeSystem c-Class		
ProLiant c-Class 400 與 600 系列刀鋒伺服器	3 年零件更換及到府服務	次工作日
ProLiant c-Class 200 系列刀鋒伺服器	1 年零件更換及到府服務	次工作日
ProLiant c-Class 200 系列 G6 以上刀鋒伺服器	3 年僅限零件服務	次工作日
c-Class 空間	3 年零件更換及到府服務	次工作日
c-Class 互連套裝 ⁵	1 年零件更換及到府服務	次工作日
Virtual Connect	1 年零件更換及到府服務	次工作日
ProLiant CL380 封裝叢集 ⁶	3 年零件更換及到府服務	次工作日
ProLiant DL20 Gen9 伺服器	第 1 年：零件更換及到府	次工作日

產品名稱	有限保固期限與服務達成方式 ^{1,2,7}	回應時間 ³
	服務 第 2 至 3 年：僅限零件	
ProLiant DL60 Gen9 伺服器	1 年零件和人工到府服務	次工作日
ProLiant DL80 Gen9 伺服器	1 年零件和人工到府服務	次工作日
ProLiant DL120 伺服器	1 年僅限零件服務	1 至 5 個工作日
ProLiant DL120 G6 伺服器	3 年僅限零件服務	1 至 5 個工作日
ProLiant DL120 Gen9 伺服器	第 1 年：零件及人工到府服務；第 2 至 3 年：僅零件	次工作日
ProLiant DL140 伺服器	1 年僅限零件服務	1 至 5 個工作日
ProLiant DL140 G3 以上伺服器	1 年零件更換及到府服務	次工作日
ProLiant DL145 G1, G2 伺服器	1 年僅限零件服務	1 至 5 個工作日
ProLiant DL145 G3 以上伺服器	1 年零件更換及到府服務	次工作日
ProLiant DL160 伺服器	1 年零件更換及到府服務	次工作日
ProLiant DL160 G6 以上伺服器	第 1 年：零件更換及到府服務 第 2 至 3 年：僅限零件	次工作日
ProLiant DL165 伺服器	1 年零件更換及到府服務	次工作日
ProLiant DL165 G7 伺服器	第 1 年：零件更換及到府服務 第 2 至 3 年：僅限零件	零件：1 至 5 個工作日 維修：次工作日
ProLiant DL180 伺服器	第 1 年：零件更換及到府服務	零件：1 至 5 個工作日 維修：次工作日
ProLiant DL180 G6 以上伺服器	第 2 至 3 年：僅限零件 第 1 年：零件更換及到府服務 第 2 至 3 年：僅限零件	次工作日
ProLiant DL185 伺服器	第 1 年：零件更換及到府服務 第 2 至 3 年：僅限零件	零件：1 至 5 個工作日 維修：次工作日
ProLiant DL170 伺服器	1 年零件更換及到府服務	次工作日
ProLiant DL320 伺服器	第 1 年：零件更換及到府服務	零件：1 至 5 個工作日 維修：次工作日
ProLiant DL320 G6 以上伺服器	第 2 至 3 年：僅限零件 3 年零件更換及到府服務	次工作日
ProLiant ML110 伺服器	1 年零件更換及到府服務	次工作日
ProLiant ML110 G3 以上伺服器	第 1 年：零件更換及到府服務 第 2-3 年：僅限零件	零件：1 至 5 個工作日 維修：次工作日
ProLiant ML110 Gen9 伺服器	第 1 年：零件更換及到府	次工作日

產品名稱	有限保固期限與服務達成方式 ^{1,2,7}	回應時間 ³
	服務 第 2 至 3 年：僅限零件	
ProLiant ML115 伺服器	第 1 年：零件更換及到府服務 第 2-3 年：僅限零件	零件：1 至 5 個工作日 維修：次工作日
ProLiant ML150, 伺服器	第 1 年：零件更換及到府服務 第 2 至 3 年：僅限零件	零件：1 至 5 個工作日 維修：次工作日
ProLiant ML150 Gen9 伺服器	第 1 年：零件更換及到府服務 服務 第 2 至 3 年：僅限零件	次工作日
ProLiant ML30 Gen9 伺服器	3 年零件和人工到府服務	次工作日
ProLiant ML310 伺服器	1 年零件更換及到府服務	次工作日
ProLiant ML310 G3 以上伺服器	第 1 年：零件更換及到府服務 第 2 至 3 年：僅限零件	零件：1 至 5 個工作日 維修：次工作日
ProLiant ML330,G2,G3 伺服器	1 年零件更換及到府服務	次工作日
ProLiant ML330 G6 伺服器	第 1 年：零件更換及到府服務 第 2 至 3 年：僅限零件	零件：1 至 5 個工作日 維修：次工作日
ProLiant SL160 伺服器	1 年零件更換及到府服務	次工作日
ProLiant SL165 伺服器	1 年零件更換及到府服務	次工作日
ProLiant SL170 伺服器	1 年零件更換及到府服務	次工作日
ProLiant 微型伺服器	1 年僅限零件服務	1 至 5 個工作日
HPE Edgeline EL1000 Converged Edge System	3 年零件更換及到府服務	次工作日
HPE Edgeline EL4000 Converged Edge System	3 年零件更換及到府服務	次工作日
HPE IoT Gateway GL10 (先前的 HPE EL10 智慧閘道)	3 年僅限零件服務	次工作日
HPE IoT Gateway GL20 (先前的 HPE EL20 智慧閘道)	3 年僅限零件服務	次工作日
HPE ProLiant m300 系列伺服器匣	3 年僅限零件服務	次工作日
HPE ProLiant m500 系列伺服器匣	3 年僅限零件服務	次工作日
HPE ProLiant m700 系列伺服器匣	3 年僅限零件服務	次工作日
HPE Moonshot 1500 底盤	3 年零件更換及到府服務	次工作日
ProLiant DL320e 伺服器	1 年零件更換及到府服務	次工作日
ProLiant DL360e 伺服器	第 1 年：零件更換及到府服務 第 2 至 3 年：僅限零件	次工作日

產品名稱	有限保固期限與服務達成方式 ^{1,2,7}	回應時間 ³
ProLiant DL380e 伺服器	第 1 年：零件更換及到府服務 第 2 至 3 年：僅限零件	次工作日
HPE DL380z Gen9 虛擬工作站	3 年零件更換及到府服務	次工作日
ProLiant ML350e 伺服器	第 1 年：零件更換及到府服務 第 2 至 3 年：僅限零件	次工作日
ProLiant SL140s 伺服器	1 年零件更換及到府服務	次工作日
ProLiant SL230s 伺服器	1 年零件更換及到府服務	次工作日
ProLiant SL250s 伺服器	1 年零件更換及到府服務	次工作日
ProLiant ML310e 伺服器	1 年零件更換及到府服務	次工作日
ProLiant SL4545 G7 伺服器	1 年零件更換及到府服務	次工作日
ProLiant SL4540 Gen8 伺服器	1 年零件更換及到府服務	次工作日
所有其他 ProLiant 機型	3 年零件更換及到府服務	次工作日
HPE Apollo 4200 Gen9 伺服器	3 年零件和人工到府服務	次工作日
HPE Apollo 4510 Gen9 伺服器	3 年零件和人工到府服務	次工作日
HPE Apollo 4530 Gen9 伺服器	3 年零件和人工到府服務	次工作日
HPE Apollo a6000 底板	1 年零件更換及到府服務	次工作日
HPE Apollo 6000 電源架	1 年零件更換及到府服務	次工作日
HPE ProLiant XL220a Gen8 v2 伺服器	1 年零件更換及到府服務	次工作日
HPE Apollo f8000 機架	3 年零件更換及到府服務	次工作日
HPE Apollo 8000 iCDU 機架	3 年零件更換及到府服務 ⁸	次工作日
HPE Edgeline EL10 伺服器	3 年僅限零件服務	1 至 5 個工作日
HPE Edgeline EL20 伺服器	3 年僅限零件服務	1 至 5 個工作日
HPE ProLiant XL170r Gen9 伺服器	3 年零件更換及到府服務	次工作日
HPE ProLiant XL190r Gen9 伺服器	3 年零件更換及到府服務	次工作日
HPE ProLiant XL230a Gen9 伺服器	1 年零件更換及到府服務	次工作日
HPE ProLiant XL260 Gen9 伺服器	1 年零件更換及到府服務	次工作日
HPE ProLiant XL450 Gen9 伺服器	3 年零件更換及到府服務	次工作日

產品名稱	有限保固期限與服務達成方式 ^{1,2,7}	回應時間 ³
HPE ProLiant XL730f Gen9 伺服器	3 年零件更換及到府服務	次工作日
HPE ProLiant XL740f Gen9 伺服器	3 年零件更換及到府服務	次工作日
HPE ProLiant XL750f Gen9 伺服器	3 年零件更換及到府服務	次工作日

¹ 本表格中所列的保固服務是反映基礎層級的保固內容。您的 Hewlett Packard Enterprise 硬體產品可能已納入更多的基礎保固。如需目前的保固資訊，請就近聯絡 Hewlett Packard Enterprise 銷售服務據點。

² 無論安裝 ATA SATA 及 MDL SAS 硬碟的系統保固期限為何，這些硬碟的最長保固期限為一 (1) 年。

³ 回應時間是根據當地標準工作天數與時數而定。除非另行規定，否則所有回應都以客戶撥打電話的時間開始，直到 Hewlett Packard Enterprise 建立了雙方都同意的時間以便進行支援，或是 Hewlett Packard Enterprise 已開始提供支援或遠端診斷為止來計算。回應時間是依據商業上合理的效率而定。在某些國家/地區及特定供應廠商的限制下，回應時間可能會有所不同。如果您所在的區域是在平常的服務區之外，回覆時間可能會更長或可能會有額外的費用。請聯絡當地的 Hewlett Packard Enterprise 服務單位，進一步瞭解您的國家/地區所需之回應時間。

⁴ ProLiant BL e-Class 刀鋒型伺服器不會占據刀鋒伺服器空間的保固內容。

⁵ 互相連接的部分包括 Pass-thru 模組和交換器。無論安裝交換器所在的系統保固期限為何，交換器的保固期限最多為一 (1) 年。HPE Networking 6120 系列刀鋒型交換器含有使用壽命有限保固。非 Hewlett Packard Enterprise 選購配件一律以「現況」提供。然而，非 Hewlett Packard Enterprise 製造商和供應商可能會直接提供您保固。無論安裝交換器所在的系統保固期限為何，HPE Storage Fibre Channel 交換器的保固期限最多為一 (1) 年。請參閱 HPE 網站中的 Hewlett Packard Enterprise 儲存產品保固 www.hpe.com/info/storagewarranty。

⁶ 其他 ProLiant 叢集各有其不同的組件保固內容。

⁷ 固態硬碟可能會受到「最大使用限制」的約束，亦即：可寫入裝置中的資料量上限。經 Hewlett Packard Enterprise 判定已達到或超過「最大使用限制」的零件和元件，無法依保固進行供應、修復或更換。

⁸ 預防性的維護條件存在並且必須執行以維持保固。

表 2: ProLiant 與伺服器產品¹

產品名稱	有限保證期限與服務達成方式 ²	回應時間 ³
電池	1 年僅限零件服務	1 至 5 個工作日
纜線	1 年僅限零件服務	1 至 5 個工作日
磁碟機/光碟機框架	3 年僅限零件服務	1 至 5 個工作日
快閃媒體 (USB, SD, MicroSD, SDHC)	1 年僅限零件服務 ⁸	1 至 5 個工作日
硬碟驅動程式 (ATA, PATA, SATA)*	1 年僅限零件服務	1 至 5 個工作日
硬碟驅動程式 (MDL SAS)*	1 年僅限零件服務	1 至 5 個工作日
硬碟驅動程式 (SCSI, SAS)	3 年僅限零件服務	1 至 5 個工作日
主匯流排介面卡	1 年僅限零件服務	1 至 5 個工作日
記憶體	1 年僅限零件服務	1 至 5 個工作日
數據機	1 年僅限零件服務	1 至 5 個工作日
模組冷卻系統 (Modular Cooling Systems, MCS)	1 年僅限零件服務	1 至 5 個工作日
網路介面卡 (NIC)	1 年僅限零件服務	1 至 5 個工作日
InfiniBand 選購配件 (HCA、交換器和纜線)	1 年僅限零件服務	1 至 5 個工作日
光碟機	1 年僅限零件服務	1 至 5 個工作日
電源保護和管理 (UPS, 包含 UPS 電池套件)	第 1 年: 零件更換及到府服務 第 2 至 3 年: 僅限零件	零件: 1 至 5 個工作日 維修: 次工作日
處理器	3 年僅限零件服務	1 至 5 個工作日

產品名稱	有限保證期限與服務達成方式 ²	回應時間 ³
HPE DirectFlow 1U 電池模組 (鋰離子)	第 1 年：零件更換及到府服務 第 2 至 4 年：僅限零件	零件：1 至 5 個工作日 維修：次工作日
HPE DirectFlow 3U 電池模組 (VRLA)	第 1 年：零件更換及到府服務 第 2 年：僅限零件	零件：1 至 5 個工作日 維修：次工作日
支架和支架配件	3 年僅限零件服務	1 至 5 個工作日
HPE 進階級和企業級機架	10 年僅限零件服務 ⁹	1 至 5 個工作日
遠端內視燈第二版機板	1 年僅限零件服務	1 至 5 個工作日
儲存器矩陣控制器	3 年僅限零件服務	1 至 5 個工作日
於 2011 年 4 月以後購買的 Enterprise 固態硬碟 (SSD)	僅提供 3 年零件保固，並受最大使用限制的約束。 ⁷	1 至 5 個工作日

¹表 2 僅說明 ProLiant 與伺服器配件產品。至於其他的 Hewlett Packard Enterprise 產品的保證條款詳列於該產品的有限保固中。如需 Hewlett Packard Enterprise 儲存產品的保固資訊，請參閱 Hewlett Packard Enterprise 網站 www.hpe.com/info/storagewarranty。

²本表格中所列的保固服務是反映基礎層級的保固內容。您的 Hewlett Packard Enterprise 硬體產品可能已納入更多的基礎保固，如需目前的保固資訊，請就近聯絡 Hewlett Packard Enterprise 銷售服務據點。

³回應時間是根據當地標準工作天數與時數而定。除非另行規定，否則所有回應都以客戶撥打電話的時間開始，直到 Hewlett Packard Enterprise 建立了雙方都同意的時間以便進行支援，或是 Hewlett Packard Enterprise 已開始提供支援或遠端診斷為止來計算。回應時間是依據商業上合理的效率而定。在某些國家/地區及特定供應廠商的限制下，回應時間可能會有所不同。如果您所在的區域是在平常的服務區之外，回覆時間可能會更長或可能會有額外的費用。請聯絡當地的 Hewlett Packard Enterprise 服務單位，進一步瞭解您的國家/地區所需之回應時間。

⁷以最大使用限制為準，亦即：可寫入裝置中的資料量上限。經 Hewlett Packard Enterprise 判定已達到或超過「最大使用限制」的零件和元件，無法依保固進行供應、修復或更換。

⁸無論安裝這些配件的系統保固期限為何，這些配件均享有此有限保固。

⁹HPE 進階級和企業級機架保固僅限於原始購買者，且不得轉讓。保固僅適用於機架框架和機門硬體。在有限保固期間，HPE 將自行裁定要為原始購買者將修復損毀的材料，或將損毀的材料更換成等同全新的零件或同等產品 (若原始產品已停產)。

* 這些配件的最長保固期間為一 (1) 年，無論這些配件是安裝在任何系統上。

表 3: HPE 儲存器產品

產品名稱	有限保固期限與服務達成方式	回應時間
HPE 儲存器產品 (包括但不限於磁碟陣列、NAS、AIT、DLT、DAT、MSA)	www.hpe.com/info/storagewarranty	

表 4: 軟體產品

產品名稱	技術支援	回應時間 ¹
HPE 品牌的軟體	90 天初始安裝支援	標準上班時間
由 Hewlett Packard Enterprise 安裝或向 Hewlett Packard Enterprise 購買的第三者品牌的軟體	90 天初始安裝支援	標準上班時間
軟體傳送媒體 ²	90 天瑕疵媒體更換服務	5 個工作日

¹回應時間是根據當地標準工作天數與時數而定。除非另行規定，否則所有回應的計算都以客戶撥打電話的時間開始，直到 Hewlett Packard Enterprise 建立雙方都同意的時間以便進行支援，或是 Hewlett Packard Enterprise 已開始提供支援或遠端診斷為止。回應時間是依據商業上合理的效率而定。在某些國家/地區及特定供應廠商的限制下，回應時間可能會有所不同。如果您所在的區域是在平常的服務區之外，回覆時間可能會更長或可能會有額外的費用。請聯絡當地的 Hewlett Packard Enterprise 服務單位，進一步瞭解您的國家/地區所需之回應時間。

²軟體傳送媒體：用來傳送 Hewlett Packard Enterprise 品牌軟體或由 Hewlett Packard Enterprise 安裝或向 Hewlett Packard Enterprise 購買之協力廠商軟體的材料 (例如，光碟、磁片或磁帶)。

相關資訊

- HPE 產品—針對 HPE 產品補充保固聲明資訊
<http://h20565.www2.hp.com/hpsc/doc/public/display?docId=c00383139>
- 伺服器、儲存裝置、電源、網路與機架產品的 HPE 安全及法規遵循資訊
<http://h20565.www2.hp.com/hpsc/doc/public/display?docId=c03471072>

表 5: Datacenter 基礎架構產品

產品名稱	技術支援	回應時間 ¹
Performance Optimized Datacenter (資料中心容器、機架、冷卻基礎架構, 以及配電系統)	1 年零件更換及到府服務 保固始於客戶驗收 POD (如「效能驗收測試」(PAT) 所指定), 或自 POD 出貨的 140 個日曆天起 (以先屆期者為準)。如果 PAT 中未指定驗收準則, 交付便視同驗收。	次工作日

¹ 回應時間是根據當地標準工作日與工作時間而定。除非另行聲明, 否則所有回應都由顧客致電之時開始, 計算至 Hewlett Packard Enterprise 完全受理所要執行之支援或者至 Hewlett Packard Enterprise 開始提供支援或遠端診斷的時間為止。回應時間是根據合理的商業代價而定。在某些國家/地區以及基於某些供應商的限制, 回應時間可能有所差異。如果您的所在地位於慣常維修區域之外, 回應時間可能較長, 或者可能要支付額外的費用。請連絡您當地的 Hewlett Packard Enterprise 維修組織, 以取得所在區域的有效回應時間。

軟體有限保固

除適用的軟體一般使用者授權或方案授權協議所提供外, 否則依當地法律規定提供的軟體產品, 包括 Hewlett Packard Enterprise 預先安裝的任何軟體產品或作業系統, 皆為「依現狀」提供, 並且不負任何其他保固和條款責任, 不論明示、暗示或法律規定, 但不受限於所有權與非干擾使用、任何有關適售性與符合特定使用目的, 以及不含病毒等任何暗示保固。某些國家/地區不允許在暗示的保證期間內暗示性保證或限制除外責任, 所以上述的拒絕聲明可能就不適用於您的國家/地區。在法律允許最大範圍內, 在任何情況下, 即使 Hewlett Packard Enterprise 或任何供應商已被告知有下列損壞發生的可能性, Hewlett Packard Enterprise 或其供應商概不負責對於您的購買或使用任何產品所造成任何特殊、意外、間接或連帶所產生的損害 (包括但不限於) 資產、信譽或其他資訊損失、商業中止、個人傷害。某些國家/管轄地區不允許意外或隨之發生之損壞的除外責任或限制, 所以上述的拒絕聲明可能對您不適用。

Hewlett Packard Enterprise 對於依 Hewlett Packard Enterprise 品牌所發行的軟體的唯一保證義務, 都制定在該軟體隨附的適用使用者授權合約或是程式授權合約。如果由 Hewlett Packard Enterprise 發行軟體的可移除媒體在購買後九十 (90) 天內, 經證實在資料或製作上有瑕疵, 唯一的補救方式便是將可移除媒體退還 Hewlett Packard Enterprise 以便替換。如需空白磁帶可移除媒體, 請參閱下列網站:
http://h20565.www2.hp.com/hpsc/doc/public/display?calledBy=Search_Result&docId=emr_na-lpg50101

您必須負責與非 Hewlett Packard Enterprise 製造商或供應商聯絡, 以便取得他們的保固支援。

針對澳洲及紐西蘭境內的消費者交易, 本聲明所包含的有限保固條款不排除、限制或修改此銷售予您之產品所適用的強制法定權利, 而是附加於該權利之上, 法律許可者不在此限。如需供應澳洲消費者之產品相關特定資訊, 請參閱「[Australia Warranty Policy](#)」一節。

免費的作業系統與應用程式

Hewlett Packard Enterprise 不針對協力廠商公開授權的軟體提供軟體技術支援, 包括作業系統或應用程式 (免費軟體)。Hewlett Packard Enterprise 硬體產品隨附免費軟體的支援由免費軟體廠商提供。請參閱「Hewlett Packard Enterprise 硬體產品」中所包含的免費作業系統或其他免費應用程式支援聲明。

初始安裝支援

購買或租賃產品九十 (90) 天內可以享用初始安裝的電子或電話技術支援。請參閱「[與 Hewlett Packard Enterprise 聯絡](#)」以獲得線上資源與電話支援。

支援服務包括：

- 回答安裝問題（入門、準備步驟和必要條件）
- 安裝與設定軟體與隨 Hewlett Packard Enterprise 硬體產品提供或購買的選購配件（入門與準備步驟）
- 解釋系統錯誤訊息
- 區分系統問題
- 為隨附 Hewlett Packard Enterprise 硬體產品所提供的或購買的軟體取得支援套件資訊或更新版

支援不包含以下協助項目：

- 產生或診斷使用者產生的程式或原始程式碼
- 安裝非 Hewlett Packard Enterprise 產品
- 系統最佳化、自訂及網路組態。

與 Hewlett Packard Enterprise 聯絡

如果您的產品在「有限保固期間」內發生錯誤，而產品技術文件中的建議無法解決問題時，您可以透過下列方式獲得支援：

- 請經由全球資訊網於此網址取得驅動程式、手冊、零件和解決方案的相關資訊：
<http://www.hpe.com/support/hpesc>
- 透過全球資訊網站尋找離您最近的 Hewlett Packard Enterprise 支援地點：
<http://www.hpe.com/support>
- 與離您最近的 Hewlett Packard Enterprise 支援地點聯絡，在撥打電話給 Hewlett Packard Enterprise 之前確定您可取得下列資訊：
- 產品序號、機型名稱以及機型編號
- 出現的錯誤訊息
- 外加選購配件
- 作業系統
- 其他廠商的硬體或軟體
- 詳細的問題

Australia Warranty Policy

HEWLETT PACKARD ENTERPRISE AUSTRALIA WARRANTY POLICY: YOUR CONSUMER RIGHTS

When you buy a good from Hewlett Packard Enterprise as a consumer, the good comes with guarantees that cannot be excluded under the Australian Consumer Law. You are entitled to a replacement or refund for a major failure and for compensation for any other reasonably foreseeable loss or damage. You are also entitled to have the goods repaired or replaced if the goods fail to be of acceptable quality and the failure does not amount to a major failure.

The relevant guarantees are as follows:

- **Quality**—goods supplied by Hewlett Packard Enterprise must be of acceptable quality. The test for acceptable quality is whether a reasonable consumer, fully aware of the state and condition of the goods, would find them:
 - safe, durable and free from defects;
 - acceptable in appearance and finish; and
 - fit for all the purposes for which goods of that kind are commonly supplied.This must take into account the nature and price of the goods, and any statements on packaging or labelling.
- **Disclosed Purpose**—goods or services supplied by Hewlett Packard Enterprise that Hewlett Packard Enterprise represents are reasonably fit for a purpose expressly disclosed by a consumer must be reasonably fit for that purpose.
- **Description**—goods supplied by Hewlett Packard Enterprise must match the description provided by Hewlett Packard Enterprise.
- **Sample**—goods supplied by Hewlett Packard Enterprise must match any sample shown to you by Hewlett Packard Enterprise.
- **Title**—a consumer who purchases a good from Hewlett Packard Enterprise must receive clear title to the good.
- **Due care and skill**—services provided to you by Hewlett Packard Enterprise must be provided with due care and skill.
- **Express warranties**—Hewlett Packard Enterprise will be legally required to comply with the express warranty that is out in its terms and conditions.
- **Reasonable time**—repair services provided by Hewlett Packard Enterprise must be provided within a reasonable time.

If you think that you are entitled to any of the above remedies, please contact Hewlett Packard Enterprise:

Hewlett-Packard Australia Pty Ltd
353 Burwood Highway
Forest Hill Vic 3131

To initiate a support request, please use the numbers below or visit <http://www.hpe.com.au> and select the **Customer Service** option for the most current list of phone support numbers.

Products	Phone
Support for all Hewlett Packard Enterprise Products except those listed separately below	13 10 47 If dialling internationally: +61 2 8278 1039
DeskJet, Office Jet, PSC, All-in-One, Photosmart & Personal LaserJet Series 1000, P1000, M1000 and Colour LaserJet CP1000 Series and model CM1415	1300 721 147 If dialling internationally: +61 3 8833 5000
HPE Pavilion Desktop PC Support & Spare Parts	1300 721 147 If dialling internationally: +61 3 8833 5000

Products	Phone
Compaq Presario PC Support & Spare Parts	1300 888 423 If dialling internationally: +61 3 8833 5000
HPE MediaSmart Server & HPE StorageWorks DataVault	1 800 83 9667
HPE Calculators	1 300 551 664
HPE WebOS support (Including HPE TouchPad and Palm products)	1 800 282 653

For further information on consumer rights visit: <http://www.consumerlaw.gov.au> and <http://www.accc.gov.au/consumerguarantees>

通知

2017 年年中，Hewlett-Packard Enterprise 投票決定使用下列名稱進行 Edgeline EL10 的品牌重塑：

HPE IoT Gateway GL10

HPE 評估 HPE IoT Gateway 產品線的品牌重塑期間，某些文件和/或標籤可能會以下列名稱呈現：

Edgeline

Edgeline EL10

EL10