



Hewlett Packard
Enterprise

HPE 儲存

全球性有限保固和技術支援

產品編號: 710996-KB7
出版日期: 2016 年 12 月

全球性有限保固和技術支援

本有限保固涵蓋於 2016 年 12 月 12 日之後購買的此處指定產品。

本全球性有限保固和技術支援聲明提供有關 HEWLETT PACKARD ENTERPRISE 產品之明示有限保固性質和範圍的重要資訊，且包含 HEWLETT PACKARD ENTERPRISE 的特定免責聲明和責任限制，這些說明會實質性地影響貴客戶的權利。因此，強烈建議貴客戶在使用 HEWLETT PACKARD ENTERPRISE 產品之前，仔細閱讀本全球性有限保固和技術支援聲明。使用 HEWLETT PACKARD ENTERPRISE 產品即視為接受本全球性有限保固和技術支援聲明所述的各項條款與條件。

硬體有限保固

一般條款

本 Hewlett Packard Enterprise 硬體有限保固授予貴客戶由製造商 Hewlett Packard Enterprise 提供之明示有限保固權利。此外，貴客戶亦擁有當地適用法律或與 Hewlett Packard Enterprise 簽訂之特殊書面合約規範下的其他法律權利。

HEWLETT PACKARD ENTERPRISE 不承諾其他一切書面或口頭提出的明示保固或條件，並明確拒絕承認本有限保固中未規定之一切保固與條件。在美國以外管轄地區的當地法律許可範圍內，HEWLETT PACKARD ENTERPRISE 拒絕承認所有默示保固或條件，包括有關適銷性、商用性品質及符合特定用途的任何默示保固或條件。而針對所有在美國境內發生的交易，任何適銷性、品質滿意或符合特定用途之默示保固或條件，僅限於上述之明示保固期間生效。一些州(省)或國家(地區)不允許限制默示保證的期限，或不允許排除或限制消費品造成的偶發或衍生性損害。在這些州(省)或國家(地區)中，本有限保固的某些排除或限制可能對您並不適用。

就澳洲及紐西蘭等地之消費者交易，除法律許可之範圍外，本聲明所含有有限保固條款並非本產品授予貴客戶之銷售行為適用強制法定權利之排除、限制或修訂條款，而為其附加條款。

除法律許可之範圍外，本聲明所含有有限保固條款並非本產品授予貴客戶之銷售行為適用強制法定權利之排除、限制或修訂條款，而為其附加條款。

請參閱 **[Australia Warranty Policy](#)** On the page 一節，以取得關於提供給澳洲客戶之產品的特定資訊。

在本有限保固所述之條款與條件的約束下，本有限保固適用於所有國家/地區，並可於 Hewlett Packard Enterprise 或其授權服務提供者針對相同產品型號提供保固服務所在的任何國家或地區中執行。

依 Hewlett Packard Enterprise 全球性有限保固計劃之規定，在某一國家/地區購買的產品可轉移至另一國家/地區，此情況下，Hewlett Packard Enterprise 或其授權服務提供者可針對該國家/地區提供相同產品型號的保固服務，並可持續保固之效力。保固條款、服務可用性及服務回應時間可能因國家/地區而異。標準保固服務回應時間可能因當地零件的供應狀況而有所不同。貴客戶之當地 Hewlett Packard Enterprise 授權服務提供者可向貴客戶提供詳細資料。

Hewlett Packard Enterprise 對轉移產品可能導致的任何關稅或稅賦概不負責。產品之轉移可能屬美國或其他政府所訂輸出管制規定之涵蓋範圍。

本有限保固僅適用於 Hewlett Packard Enterprise、其全球子公司、關係企業、授權轉銷商或國家/地區經銷商(於本有限保固中統稱「Hewlett Packard Enterprise」)所出售或出租之附有本有限保固之 Hewlett Packard Enterprise 品牌或 Compaq 品牌之硬體產品(於本有限保固中統稱「Hewlett Packard Enterprise 硬體產品」)。「Hewlett Packard Enterprise 硬體產品」一詞，僅指硬體元件與必要韌體。「Hewlett Packard Enterprise 硬體產品」一詞不含任何軟體應用程式或程式、非 Hewlett Packard Enterprise 產品或非 Hewlett Packard Enterprise 品牌之週邊設備。所有屬 Hewlett Packard Enterprise 硬體產品外接裝置之非 Hewlett Packard Enterprise 產品或非 Hewlett Packard Enterprise 品牌之週邊設備(如外接儲存子系統、顯示器、印表機及其他週邊設備)均以其「原樣」提供，不含 Hewlett Packard Enterprise 保固。但是，非 Hewlett Packard Enterprise 製造商及供應商或發行者，可將其本身之保固直接提供予貴客戶。

Hewlett Packard Enterprise 保證，貴客戶向 Hewlett Packard Enterprise 購買或租賃之 Hewlett Packard Enterprise 硬體產品，在有限保固期間於正常情況下均無材料或製造瑕疵。有限保固期間自向 Hewlett Packard Enterprise 購買或租賃產品之日起算，或自 Hewlett Packard Enterprise 完成安裝之日起算。貴客

戶所持附有日期之銷售或交付收據應標明產品購買日或租賃日，作為購買日或租賃日之證明。貴客戶可能需要提供購買或租賃證明，以符合接受保固服務之條件。於有限保固期間內，若貴客戶之 Hewlett Packard Enterprise 硬體產品有修復必要，貴客戶得依本文件之條款與條件，享有硬體保固服務。

除非另有聲明，並在當地法律許可範圍內，新的 Hewlett Packard Enterprise 硬體產品得以全新材料，或以全新材料及效能與可靠性等同於全新材料之已用過材料製成。Hewlett Packard Enterprise 得以下列產品修復或更換 Hewlett Packard Enterprise 硬體產品：(a) 全新產品或零件，或效能與可靠性等同於全新產品或零件的已用過產品或零件；或 (b) 等同於已停產之原始產品的同級產品。替換零件無材料或製作瑕疵的保固時間為九十 (90) 天，或者是其替換之或安裝所在之 Hewlett Packard Enterprise 硬體產品的剩餘有限保固期間，兩者以較長者為準。

在有限保固期間，Hewlett Packard Enterprise 將自行決定修復或更換任何瑕疵元件。依本有限保固移除之一切元件零件或硬體產品皆屬 Hewlett Packard Enterprise 之財產。萬一貴客戶之 Hewlett Packard Enterprise 硬體產品一再發生故障，Hewlett Packard Enterprise 得自行決定為貴客戶提供 (a) Hewlett Packard Enterprise 認定其與貴客戶之 Hewlett Packard Enterprise 硬體產品相同或其效能等同於該產品之替換組件，或 (b) 退還貴客戶購買或租賃 (較少利息) 產品之款項，而非更換組件。此為貴客戶專屬之不良品補救方法。

排除條款

HEWLETT PACKARD ENTERPRISE 不保證本產品之運作絕不中斷或絕無錯誤。對於因貴客戶未遵循 HEWLETT PACKARD ENTERPRISE 硬體產品適用指示而導致的損害，HEWLETT PACKARD ENTERPRISE 概不負責。

本有限保固不適用於一次性零件或消耗性零件，且不會延伸至序號已遭移除之任何產品，或下列情況所致損毀者或被認為瑕疵者：(a) 意外、誤用、濫用、污染、不當或不足之維修或校準或其他外因所致結果；(b) 未遵循產品使用者說明文件產品及/或規格概要所述的使用參數進行操作；(c) 使用非 Hewlett Packard Enterprise 提供之軟體、介面、零件或耗材；(d) 場所準備或維護不當；(e) 病毒感染；(f) 運送過程中所發生之損失或損害；(g) 經非 (i) Hewlett Packard Enterprise、(ii) Hewlett Packard Enterprise 授權服務提供者之其他人員修改或維修，亦或非經 (iii) 貴客戶自行安裝 Hewlett Packard Enterprise 認可之零件 (若貴客戶產品維修之所在國家/地區可提供此等零件)。

對於任何程式、資料或抽取式儲存媒體的損壞或遺失，HEWLETT PACKARD ENTERPRISE 概不負責。對 HEWLETT PACKARD ENTERPRISE 於產品製造時所安裝之軟體以外的任何程式或資料，HEWLETT PACKARD ENTERPRISE 概不負責其還原或重新安裝之事項。

Hewlett Packard Enterprise 對於下列情況下產生的任何互操作性與相容性問題概不負責：(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 不支援的組態；(3) 專用於某一系統的零件安裝在不同類型或型號的另一系統上。

專屬補救方法

在當地適用法律許可範圍內，此等條款與條件係貴客戶與 HEWLETT PACKARD ENTERPRISE 雙方當事人就貴客戶所購買或租賃之 HEWLETT PACKARD ENTERPRISE 硬體產品所訂完整且專屬保固合約之內容。此等條款與條件取代先前與貴客戶購買或租賃 HEWLETT PACKARD ENTERPRISE 硬體產品相關之任何合約或陳述，包括 HEWLETT PACKARD ENTERPRISE 促銷宣傳品中之陳述，或者，HEWLETT PACKARD ENTERPRISE 或 HEWLETT PACKARD ENTERPRISE 之代理商或員工向貴客戶提出之建議。除非以書面方式並經 Hewlett Packard Enterprise 授權代表簽名，對本有限保固之條件所進行的任何變更始得生效。

責任限制

若貴客戶之 HEWLETT PACKARD ENTERPRISE 硬體產品無法如上列保證般運作，依本有限保固之規定，HEWLETT PACKARD ENTERPRISE 之責任上限明訂為不得超過貴客戶就購買該產品所支付之價格，或不得超過任何硬體元件於正常使用情形下因故障所致修復或更換之成本 (以較少者為準)。

除前述內容所列以外，對產品或產品無法執行所致任何損害，包括任何利潤或存款損失、業務中斷、資料遺失、利益損失、使用損失、任何類型的其他商業或經濟損失，或特殊損害、附帶損害或衍生性損害，HEWLETT PACKARD ENTERPRISE 概不負責。對協力廠商或貴客戶代替協力廠商所提出之任何賠償要求，HEWLETT PACKARD ENTERPRISE 概不負責。

不論係所致損害或依本有限保固規定或以民事侵權行為要求所提出之賠償要求 (包括疏失以及應嚴格承擔之產品賠償責任)、合約聲明或其他任何要求，本責任限制均適用。任何人均不得拋棄或修訂本責任限制。縱使貴客戶已告知 HEWLETT PACKARD ENTERPRISE 或 HEWLETT PACKARD ENTERPRISE 授權代表

有可能發生任何此等損害，或甚至可合理地預見這些可能性，本責任限制仍維持其效力。然而本責任限制並不適用於個人傷害的索賠。

本有限保固提供貴客戶特定法定權利。由於各個州省或國家 (地區) 的情況不同，您可能還享有其他權利。如需完整地確認您的權利，建議您查閱相關州省或國家 (地區) 的適用法律條文。

客戶責任

為了讓 Hewlett Packard Enterprise 能在有限保固期間提供儘可能最佳的支援及維修，貴客戶必須：

- 填寫保固聲明時，請提供真實、準確且完整的資訊。
- 維持正確、適當的環境，並依產品使用者說明文件及/或規格概要使用 Hewlett Packard Enterprise 硬體產品。
- 確認組態、載入最新的韌體、安裝軟體修補程式、執行 Hewlett Packard Enterprise 診斷與公用程式，以及當 Hewlett Packard Enterprise 致力於永久性解決方案之時，實作 Hewlett Packard Enterprise 所提供的臨時處理程序或解決方法。
- 允許 Hewlett Packard Enterprise 將特定系統和網路診斷與維護工具 (統稱「專門維修工具」) 保留在貴客戶的系統或站點中，以有助於提升保固支援的效能；專門維修工具是 Hewlett Packard Enterprise 的唯一且專屬財產。此外，貴客戶也必須：
 - 只在適用的保固期間，且在 Hewlett Packard Enterprise 的允許下，使用專門維修工具
 - 安裝、維護並支援專門維修工具，包括任何所需的更新與修補程式
 - 在必要的情況下，透過 Hewlett Packard Enterprise 認可的通訊線路提供遠端連接
 - 協助 Hewlett Packard Enterprise 執行專門維修工具
 - 使用電子資料傳送功能，通知 Hewlett Packard Enterprise 由軟體所辨識的事件
 - 在必要的情況下，購買 Hewlett Packard Enterprise 指定的遠端連接硬體，以用於具備遠端診斷服務的系統
 - 退還專門維修工具，或在保固支援終止後允許 Hewlett Packard Enterprise 移除這些專門維修工具
 - 不得販賣、轉移、指派、抵押或以任何方法妨礙或傳播專門維修工具
- 在某些情況下，Hewlett Packard Enterprise 可能需要將其他軟體 (如驅動程式及代理程式) 載入到貴客戶的系統上，以利用這些支援解決方案與功能。
- 在適用情況下，使用 Hewlett Packard Enterprise 遠端支援解決方案。Hewlett Packard Enterprise 強烈建議貴客戶使用由 Hewlett Packard Enterprise 提供之可用支援技術。若貴客戶選擇不採用可用之遠端支援功能，貴客戶可能因支援資源之需求增加而需支付額外成本。

在安裝或配置 Hewlett Packard Enterprise 遠端支援解決方案時，請提供準確且最新的站點位置和聯絡資訊。

- 透過電話與 Hewlett Packard Enterprise 合作，以嘗試解決問題。前述方式可能包括執行例行診斷程序、安裝額外的軟體更新或修補程式、移除協力廠商選購配件及/或取代選購配件。
- 定期備份儲存在貴客戶硬碟或其他儲存裝置上的檔案、資料或程式，以預防可能的失效、更動或遺失等情況。在退回任何 Hewlett Packard Enterprise 硬體產品以獲得保固支援之前，請先備份貴客戶的檔案、資料與程式，並移除任何機密性、專屬或個人資訊。
- 在保固支援下，維持重建與 Hewlett Packard Enterprise 硬體產品無關之遺失或替代檔案、資料或程式之程序。
- 如果貴客戶在對 Hewlett Packard Enterprise 員工或轉包商具潛在健康或安全危害的環境中使用 Hewlett Packard Enterprise 硬體產品，請通知 Hewlett Packard Enterprise。Hewlett Packard Enterprise 可能需要貴客戶在 Hewlett Packard Enterprise 的監督下維護上述產品，並將保固服務延期，直到貴客戶補救上述危害為止。
- 執行下列每類保固服務中所定義的額外工作，以及 Hewlett Packard Enterprise 為了完美執行保固支援而可能合理要求的任何其他行動。

硬體保固服務類型

以下列出了可能適用於貴客戶所購買之 Hewlett Packard Enterprise 硬體產品的保固服務類型。如需更多詳細資料，請參閱「有限保固期間」一節。

客戶自行修復

Hewlett Packard Enterprise 產品設計包含許多客戶自行修復 (CSR) 零件，以便將修復時間降到最低，並在執行瑕疵零件更換時擁有更大的彈性。如果在診斷期間，Hewlett Packard Enterprise 判定可使用 CSR 零件完成修復，則 Hewlett Packard Enterprise 會直接將該零件寄送給貴客戶，以進行更換。CSR 零件分成兩種類型：

- 客戶有義務進行自行修復的零件。如果貴客戶要求 Hewlett Packard Enterprise 更換這些零件，貴客戶必須支付此服務之車馬費及維修費。
- 客戶可選擇是否進行自行修復的零件。這些零件也設計成客戶可進行自行修復。不過，當貴客戶要求 Hewlett Packard Enterprise 為貴客戶更換這些零件時，如果此類保固服務是為貴客戶的產品所指定，此服務可能不會另外向貴客戶收取費用。

基於可用性及地理許可，CSR 零件會以「隔日 (工作天) 到達」的運送方式寄送給貴客戶。運送在地理環境許可並支付額外費用的情況下，也可進行同日或四小時運送。如需協助，請電洽 Hewlett Packard Enterprise 技術支援中心，技術人員將透過電話為貴客戶提供協助。不論瑕疵零件是否必須退回給 Hewlett Packard Enterprise，Hewlett Packard Enterprise 皆會在與 CSR 替換零件一起運送的材料中註明。如需將瑕疵零件退回給 Hewlett Packard Enterprise，貴客戶必須於指定期間 (通常為五 (5) 個工作天) 內將瑕疵零件退回給 Hewlett Packard Enterprise。損壞的零件必須與寄送資料中隨附的相關說明文件一併退還。若未退回瑕疵零件，Hewlett Packard Enterprise 可能會向貴客戶收取更換費用。若採用客戶自行修復方式，將由 Hewlett Packard Enterprise 支付所有產品運送及零件退回之費用，並決定使用之快遞/貨運公司。

為了方便起見，Hewlett Packard Enterprise 提供適用於貴客戶產品之 CSR 零件的快速參考表。若需詳細資料，請參閱 <http://www.hpe.com/info/csraparts>。

僅限零件保固服務

貴客戶之 Hewlett Packard Enterprise 有限保固可能包含僅限零件保固服務。依據僅限零件服務之條款，Hewlett Packard Enterprise 將免費提供更換零件。如果由 Hewlett Packard Enterprise 進行修復，貴客戶必須支付維修費與物流費。

進階產品更換保固服務

貴客戶之 Hewlett Packard Enterprise 有限保固可能包含進階組件更換保固服務。依據進階組件更換保固服務之條款，如果 Hewlett Packard Enterprise 診斷貴客戶所購買之 Hewlett Packard Enterprise 硬體產品為瑕疵產品，Hewlett Packard Enterprise 將直接寄送更換組件給貴客戶。收到更換組件後，貴客戶必須將瑕疵產品放在隨更換組件一起寄到的包裝中，於指定期間 (通常為五 (5) 天) 內退回給 Hewlett Packard Enterprise。將瑕疵組件退回給 Hewlett Packard Enterprise 所產生的一切運費與保險費，皆由 Hewlett Packard Enterprise 承擔。若未退回瑕疵組件，Hewlett Packard Enterprise 可能會向貴客戶收取更換組件的費用。

現場保固服務

貴客戶之 Hewlett Packard Enterprise 有限保固可能包含現場保固服務。依據現場服務之條款，Hewlett Packard Enterprise 可自行決定是否可以透過下列方式修復瑕疵產品：

- 遠端方式
- 使用 CSR 零件方式
- 藉由從損壞零件的位置撥打服務電話

如果 Hewlett Packard Enterprise 最終決定必須現場撥打服務電話以修復瑕疵，該電話將安排在標準辦公時間內 (除非貴客戶所購買之 Hewlett Packard Enterprise 硬體產品另有明定)。標準辦公時間一般是週一至週五的上午八點到下午五點，但會配合當地實際上班時間而有所不同。若損壞產品所在位置並非位於一般服務區 (通常為 50 公里)，回應時間可能會加長，且可能需要支付額外費用。如需尋找最近的 Hewlett Packard Enterprise 授權服務提供者，請參閱 Hewlett Packard Enterprise 網站 <http://www.hpe.com/support>。

欲接受現場支援，貴客戶必須：

- 當 Hewlett Packard Enterprise 在貴客戶所在地點提供保固服務時，必須有一位代表在場
- 如果貴客戶在對 Hewlett Packard Enterprise 員工或轉包商具潛在健康或安全危害的環境中使用產品，請通知 Hewlett Packard Enterprise
- 基於現場支援之合理安全性需求，應就 Hewlett Packard Enterprise 認定有利於提供即時支援之一切必要設施、資訊及系統，為 Hewlett Packard Enterprise 提供充分、自由及安全之存取與使用權

- 確定一切製造商標籤 (如序號) 均位於適當位置, 並可使用及辨認
- 依產品規格與支援配置維護環境

服務升級

Hewlett Packard Enterprise 針對可於當地購買之貴客戶產品, 提供一系列額外支援與服務涵蓋範圍。然而, 某些支援及相關產品可能不適用於所有國家/地區。如需服務升級可用性以及這些服務升級之成本的相關資訊, 請參閱 Hewlett Packard Enterprise 網站 <http://www.hpe.com/support>。

有限保固期間

Hewlett Packard Enterprise 硬體產品之有限保固期間係自購買日開始計算的特定固定期間。貴客戶銷售收據上之日期為購買日, 但 Hewlett Packard Enterprise 或貴客戶之轉銷商另有書面通知者不在此限。

- Hewlett Packard Enterprise 線上支援包含多種自助工具、疑難排解協助, 以及對修補程式資料庫、韌體/軟體更新套裝和說明文件的存取權 (經授權的情況下)。

如需更多資訊, 請參閱: <http://www.hpe.com/support> 或 <http://www.hpe.com/support/hpesc>。

- 技術電話支援提供硬體保固疑難排解和問題解決方案。如需更多資訊, 請造訪 <http://www.hpe.com/support>。
- 以下表格中的保固資訊會反映基本硬體保固供應項目。貴客戶之 Hewlett Packard Enterprise 硬體產品可能包含基本硬體保固的增強型項目。您可以購買 HPE Care Pack 服務, 藉此升級您的基本硬體產品保固。若需詳細資料, 請查閱 <http://www.hpe.com> 中的產品規格。
- 若以下表格未包含某儲存產品, 請參閱您的訂購單或洽詢您的業務代表, 瞭解保固資訊。

Table.title

產品	保固期間	遠端監控與支援 ¹	客戶執行的維護工作 ² 包含	服務配送方法 ³ 可用性 & 回應時間 ⁴
EVA4000 與 EVA4000 SAN 入門套件 ⁵	1 年	錯誤與事件的遠端監控與通知	CSR ⁶ : 某些零件為選用項目, 某些零件則為必備項目 韌體升級和升級前工作	無法從遠端或透過 CSR 補救之服務事件的現場保固服務 ⁶ 正常營業時間 下一營業日回應
HPE XP24000/XP20000 磁碟陣列	2 年	錯誤與事件的遠端監控與通知	無	現場保固服務 全天候 4 小時遠端回應, 下一營業日現場回應
HPE XP P9500 磁碟陣列	3 年	錯誤與事件的遠端監控與通知	無	現場保固服務 全天候 4 小時遠端回應, 下一營業日現場回應
HPE XP7 儲存裝置	3 年	錯誤與事件的遠端監控與通知	無	現場保固服務 全天候 4 小時現場回應
EVA4000、6000、8000、4100、6100、8100 磁碟陣列 ⁵	2 年	錯誤與事件的遠端監控與通知	CSR ⁶ : 某些零件為選用項目, 某些零件則為必備項目 韌體升級和升級前工作	無法從遠端或透過 CSR 補救之服務事件的現場保固服務 ⁶ 全天候 4 小時遠端回應, 下一營業日現場回應

續表

產品	保固期間	遠端監控與支援 ¹	客戶執行的維護工作 ² 包含	服務配送方法 ³ 可用性 & 回應時間 ⁴
EVA4400 磁碟陣列 ^{5, 7} EVA6400、8400 磁碟陣列 ⁵	3 年	錯誤與事件的遠端監控與通知	CSR ⁶ : 某些零件為選用項目, 某些零件則為必備項目 韌體升級和升級前工作	無法從遠端或透過 CSR 補救之服務事件的現場保固服務 ⁶ 正常營業時間 下一營業日回應
P6300、P6350、P6500、P6550 企業虛擬陣列系統 ⁵	3 年	錯誤與事件的遠端監控與通知	CSR ⁶ : 某些零件為選用項目, 某些零件則為必備項目 韌體升級和升級前工作	無法從遠端或透過 CSR 補救之服務事件的現場保固服務 ⁶ 正常營業時間 下一營業日回應
HPE 3PAR F-Class 儲存系統 HPE 3PAR T-Class 儲存系統 HPE StoreServ 10000 3PAR 儲存系統	3 年	錯誤與事件的遠端監控與通知 ⁸	無	現場保固服務 全天候 4 小時遠端回應, 下一營業日現場回應 ⁸
HPE 3PAR StoreServ 7000 儲存系統	3 年	錯誤與事件的遠端監控與通知 ⁸	CSR ⁶ : 某些零件為選用項目, 某些零件則為必備項目	無法從遠端或透過 CSR 補救之服務事件的現場保固服務 ⁶ 全天候 4 小時遠端回應, 下一營業日現場回應 ⁸
HPE 3PAR StoreServ 8000 儲存系統	3 年	錯誤與事件的遠端監控與通知 ⁸	CSR ⁶ : 某些零件為選用項目, 某些零件則為必備項目	無法從遠端或透過 CSR 補救之服務事件的現場保固服務 ⁶ 全天候 4 小時遠端回應, 下一營業日現場回應 ⁸
HPE 3PAR StoreServ 20000 儲存系統	3 年	錯誤與事件的遠端監控與通知	無	現場保固服務 全天候 4 小時現場回應
HPE 3PAR StoreServ 檔案控制器	3 年	錯誤與事件的遠端監控與通知 ⁸	CSR ⁶ : 某些零件為選用項目, 某些零件則為必備項目 韌體升級和升級前工作	無法從遠端或透過 CSR 補救之服務事件的現場保固服務 ⁶ 全天候 4 小時遠端回應, 下一營業日現場回應 ⁸

¹ 若要充分利用 Hewlett Packard Enterprise 的遠端監控與支援解決方案, 並充分體驗服務配送, Hewlett Packard Enterprise 建議貴客戶在安裝時啟用這些功能。對於某些產品, 可能需要購買 Hewlett Packard Enterprise 安裝服務。

² 若需詳細資料, 請參閱客戶責任 On the page 和客戶自行修復。

³ 若需詳細資料, 請參閱現場保固服務和僅限零件保固服務。

⁴ 回應時間是以當地標準工作日及工作時間為基準。除非另有聲明, 否則一切回應均自客戶來電時起算, 直至 Hewlett Packard Enterprise 約定雙方均可接受之支援提供時間或開始提供支援或遠端診斷為止。回應時間係以商業合理情況為準。於某些國家/地區, 以及依某些供應商條件限制, 回應時間可能不盡相同。若貴客戶所在位置並

產品	保固期間	遠端監控與支援 ¹	客戶執行的維護工作 ² 包含	服務配送方法 ³ 可用性 & 回應時間 ⁴
----	------	----------------------	---------------------------	---------------------------------------------

非位於一般服務區，回應時間可能加長，且可能需要支付額外費用。請聯絡貴客戶當地的 Hewlett Packard Enterprise 服務機構，以瞭解貴客戶所在地區的回應時間。

⁵ 磁碟機保固條款可能不盡相同。若需詳細資料，請參閱**磁碟機與配件**。

⁶ 「客戶自行修復」包括遠端電話支援，加上在診斷測試中確認零件失效時之零件更換。如需元件 CSR 詳細資料，請參閱 <http://www.hpe.com>。若需其他資訊，請參閱**客戶自行修復**。

⁷ 適用於產品號碼最後一碼為 B 的 EVA4400，以及產品號碼最後一碼為 C 的 EVA4400 內嵌式交換器。

⁸ 若要充分利用 HPE 3PAR 遠端監控與支援解決方案，並充分體驗服務配送，Hewlett Packard Enterprise 需要貴客戶在安裝時啟用這些功能。如果 HPE 3PAR 遠端支援解決方案在安裝時未啟用，且在整個保固期間保留，則回應時間可能會更長，並且可能會防礙提供支援及任何根本原因分析。

續表

Table.title

產品	保固期間	遠端監控與支援 ¹	客戶執行的維護工作 ² 包含	服務配送方法 ³ 可用性 & 回應時間 ⁴
ProLiant 儲存伺服器 DL100 G1、DL100 G2、 DL100 G2 DPSS、ML310、 ML110、ML310G3 DPSS、 DL160、DL185 ⁵	1 年	錯誤與事件的遠端監控與通知	CSR ⁶ ：某些零件為選用項目，某些零件則為必備項目 韌體升級和升級前工作	無法從遠端或透過 CSR 補救之服務事件的現場保固服務 ⁶ 正常營業時間 下一營業日回應
ProLiant 儲存伺服器 DL320S、1200s、1500s、 2000s、4000s、9000s、 b2000、b3000 ⁵	3 年	錯誤與事件的遠端監控與通知	CSR ⁶ ：某些零件為選用項目，某些零件則為必備項目 韌體升級和升級前工作	第一年 ：無法從遠端或透過 CSR 補救之服務事件的現場保固服務 ⁶ 第二年和第三年 ：僅限零件保固服務 正常營業時間 下一營業日回應
ProLiant 儲存伺服器 DL580 G2、DL585、ML350 G4、ML350 G5、ML370 G4、DL380 G4、DL380 G5、DL380G5 DPSS ⁵	3 年	錯誤與事件的遠端監控與通知	CSR ⁶ ：某些零件為選用項目，某些零件則為必備項目 韌體升級和升級前工作	無法從遠端或透過 CSR 補救之服務事件的現場保固服務 ⁶ 正常營業時間 下一營業日回應
HPE X1000 G1 ⁵ HPE X3000 G1 ⁵	3 年	錯誤與事件的遠端監控與通知	CSR ⁶ ：某些零件為選用項目，某些零件則為必備項目 韌體升級和升級前工作	無法從遠端或透過 CSR 補救之服務事件的現場保固服務 ⁶ 正常營業時間 下一營業日回應

續表

產品	保固期間	遠端監控與支援 ¹	客戶執行的維護工作 ² 包含	服務配送方法 ³ 可用性 & 回應時間 ⁴
HPE X1000 G2 ⁵ HPE X3000 G2 ⁵ HPE X5000 G2 ⁵	3 年	錯誤與事件的遠端監控與通知	CSR ⁶ : 某些零件為選用項目, 某些零件則為必備項目 韌體升級和升級前工作	無法從遠端或透過 CSR 補救之服務事件的現場保固服務 ⁶ 正常營業時間 下一營業日回應
HPE StoreEasy 1000 ⁵ HPE StoreEasy 3000 ⁵ HPE StoreEasy 5000 ⁵	3 年	錯誤與事件的遠端監控與通知	CSR ⁶ : 某些零件為選用項目, 某些零件則為必備項目 韌體升級和升級前工作	無法從遠端或透過 CSR 補救之服務事件的現場保固服務 ⁶ 正常營業時間 下一營業日回應
MSA1000、1500、1510i	3 年	錯誤與事件的遠端監控與通知	CSR ⁶ : 某些零件為選用項目, 某些零件則為必備項目 韌體升級和升級前工作	第一年: 無法從遠端或透過 CSR 補救之服務事件的現場保固服務 ⁶ 第二年和第三年: 僅限零件保固服務 正常營業時間 下一營業日回應
MSA500 ⁵	3 年	錯誤與事件的遠端監控與通知	CSR ⁶ : 某些零件為選用項目, 某些零件則為必備項目 韌體升級和升級前工作	無法從遠端或透過 CSR 補救之服務事件的現場保固服務 ⁶ 正常營業時間 下一營業日回應
MSA20、30、50、60、70、SFS20 ⁵	3 年	錯誤與事件的遠端監控與通知	CSR ⁶ : 所有零件 韌體升級和升級前工作	僅限零件保固服務 正常營業時間 下一營業日回應
MSA2000 ⁵	3 年	錯誤與事件的遠端監控與通知	CSR ⁶ : 所有零件 韌體升級和升級前工作	僅限零件保固服務 正常營業時間 下一營業日回應
MDS600	3 年	錯誤與事件的遠端監控與通知 (視系統能力而定)	CSR ⁶ : 所有零件 韌體升級和升級前工作	僅限零件保固服務 ⁷ 正常營業時間 下一營業日回應

¹ 若要充分利用 Hewlett Packard Enterprise 的遠端監控與支援解決方案, 並充分體驗服務配送, Hewlett Packard Enterprise 建議貴客戶在安裝時啟用這些功能。對於某些產品, 可能需要購買 Hewlett Packard Enterprise 安裝服務。

² 若需詳細資料, 請參閱客戶責任 On the page 和客戶自行修復。

³ 若需詳細資料, 請參閱現場保固服務和僅限零件保固服務。

⁴ 回應時間是以當地標準工作日及工作時間為基準。除非另有聲明, 否則一切回應均自客戶來電時起算, 直至 Hewlett Packard Enterprise 約定雙方均可接受之支援提供時間或開始提供支援或遠端診斷為止。回應時間係以商業合理情況為準。於某些國家/地區, 以及依某些供應商條件限制, 回應時間可能不盡相同。若貴客戶所在位置並

產品	保固期間	遠端監控與支援 ¹	客戶執行的維護工作 ² 包含	服務配送方法 ³ 可用性 & 回應時間 ⁴
----	------	----------------------	---------------------------	---------------------------------------------

非位於一般服務區，回應時間可能加長，且可能需要支付額外費用。請聯絡貴客戶當地的 Hewlett Packard Enterprise 服務機構，以瞭解貴客戶所在地區的回應時間。

⁵ 磁碟機保固條款可能不盡相同。若需詳細資料，請參閱**磁碟機與配件**。

⁶ 「客戶自行修復」包括遠端電話支援，加上在診斷測試中確認零件失效時之零件更換。如需元件 CSR 詳細資料，請參閱 <http://www.hpe.com/info/csrsparts>。若需其他資訊，請參閱**客戶自行修復**。

⁷ 隨附的磁碟機與 SAS 交換器可能適用和 MDS600 不同的保固條款。若需更多資訊，請參閱**磁碟機與配件** 和**儲存網路產品**。

續表

Table.title

產品	保固期間 ¹	遠端監控與支援 ²	客戶執行的維護工作 ³ 包含	服務配送方法 ⁴ 可用性 & 回應時間 ⁵
ATA/PATA/SATA 磁碟機	1 年	錯誤與事件的遠端監控與通知 (視系統能力而定)	CSR ⁶ ：所有零件 韌體升級和升級前工作	僅限零件保固服務 正常營業時間 1-5 個營業日回應
電池	1 年	錯誤與事件的遠端監控與通知 (視系統能力而定)	CSR ⁶ ：所有零件	僅限零件保固服務 正常營業時間 1-5 個營業日回應
電池 – XP、EVA 和 3PAR	電池保固期限與系統保固期限相同。請參閱表 1，瞭解貴客戶之特定產品的相關資訊。	錯誤與事件的遠端監控與通知 (視系統能力而定)	XP：無 EVA：CSR ⁶ ：所有零件 3PAR：無	服務配送方法和回應時間與儲存系統的指定服務配送方法和回應時間相同。請參閱表 1，瞭解貴客戶之特定產品的相關資訊。
其他 EVA FC 與 FATA 磁碟機模組	2 年	錯誤與事件的遠端監控與通知 (視系統能力而定)	CSR ⁶ ：FC 磁碟架中的所有零件 韌體升級和升級前工作	現場保固服務 全天候 4 小時遠端回應，下一營業日現場回應
EVA 4400、6400 與 8400 固態磁碟機 (SSD) EVA 6400、8400 FC 與 FATA 磁碟機模組 EVA 4400 FC 與 FATA 磁碟機模組 ⁷ P6300、P6350、P6550 與 P6500 SAS 硬碟 (HDD) 和固態硬碟 (SDD)	任何 HDD 或 SSD (包含達到寫入耗損極限的 SSD) 故障保固期為 3 年	錯誤與事件的遠端監控與通知 (視系統能力而定)	CSR ⁶ ：所有零件 韌體升級和升級前工作	僅限零件保固服務 正常營業時間 下一營業日回應

續表

產品	保固期間 ¹	遠端監控與支援 ²	客戶執行的維護工作 ³ 包含	服務配送方法 ⁴ 可用性 及回應時間 ⁵
HPE 3PAR F-Class 儲存系統 SSD 與 HDD HPE 3PAR T-Class 儲存系統 SSD 與 HDD	任何 HDD 或 SSD (包含達到寫入耗損極限的 SSD) 故障保固期為 1 年	錯誤與事件的遠端監控與通知 (視系統能力而定)	無	現場保固服務 正常營業時間 下一營業日回應
HPE 3PAR F-Class 儲存非磁碟機配件 ⁸	1 年	錯誤與事件的遠端監控與通知 (視系統能力而定)	無	正常營業時間內現場保固服務
HPE 3PAR StoreServ 10000 儲存系統 SSD 與 HDD	以下 SSD (包含達到寫入耗損極限的 SSD) 故障保固期為 5 年 ⁹ : E7W26B、E7W27B、E7Y53A、E7Y54A、E7W56B、E7W57B、E7Y61A、E7Y62A、K0F38A 和 K0F39A。 任何 HDD 或 SSD (包含達到寫入耗損極限的 SSD) 故障保固期為 3 年 ⁹ , 但上述所列的產品號碼除外。	錯誤與事件的遠端監控與通知 (視系統能力而定)	無	現場保固服務 正常營業時間 下一營業日回應
HPE 3PAR StoreServ 10000 儲存非磁碟機配件 ⁸	3 年 ⁹	錯誤與事件的遠端監控與通知 (視系統能力而定)	無	現場保固服務 正常營業時間 下一營業日回應
HPE 3PAR StoreServ 7000 儲存系統 SSD 與 HDD	以下 SSD (包含達到寫入耗損極限的 SSD) 故障保固期為 5 年 : E7W24B、E7W25B、E7Y52A、E7W54B、E7W55B、E7Y55A、E7Y56A、E7Y57A、E7Y58A、K0F27A 和 K2Q91A。 任何 HDD 或 SSD (包含達到寫入耗損極限的 SSD) 故障保固期為 3 年, 但上述所列的產品號碼除外。	錯誤與事件的遠端監控與通知 (視系統能力而定)	CSR ⁶ : 所有零件	僅限零件保固服務 正常營業時間 下一營業日回應

續表

產品	保固期間 ¹	遠端監控與支援 ²	客戶執行的維護工作 ³ 包含	服務配送方法 ⁴ 可用性 及回應時間 ⁵
HPE 3PAR StoreServ 8000 儲存系統 SSD 與 HDD	SSD (包含達到寫入耗損極限的 SSD) 的故障保固期為 5 年 HDD 的任意故障保固期為 3 年	錯誤與事件的遠端監控與通知 (視系統能力而定)	CSR ⁶ : 所有零件	僅限零件保固服務 正常營業時間 下一營業日回應
HPE 3PAR StoreServ 20000 儲存系統 SSD 與 HDD	SSD (包含達到寫入耗損極限的 SSD) 的故障保固期為 5 年 HDD 的任意故障保固期為 3 年	錯誤與事件的遠端監控與通知 (視系統能力而定)	無	現場保固服務 全天候 4 小時現場回應
HPE XP7 儲存陣列	任何 HDD、SSD 或 FMD (包含達到寫入耗損極限的 SSD 和 FMD) 故障保固期為 3 年	錯誤與事件的遠端監控與通知 (視系統能力而定)	無	現場保固服務 正常營業時間 下一營業日回應
HPE XP P9500 磁碟陣列 SSD	任何 HDD、SSD 或 FMD (包含達到寫入耗損極限的 SSD 和 FMD) 故障保固期為 3 年	錯誤與事件的遠端監控與通知 (視系統能力而定)	無	現場保固服務 正常營業時間 下一營業日回應
HPE XP24000/XP20000 磁碟陣列 SSD	2 年	錯誤與事件的遠端監控與通知 (視系統能力而定)	無	現場保固服務 正常營業時間 下一營業日回應
HPE P4900 G2 SSD 儲存系統 SSD	3 年, 包含達到寫入耗損極限的 SSD	錯誤與事件的遠端監控與通知 (視系統能力而定)	CSR ⁶ : 所有零件 韌體升級和升級前工作	僅限零件保固服務 正常營業時間 下一營業日回應
SSD (這些條款適用於未在此表格中個別列出的 SSD)	3 年 ¹⁰	錯誤與事件的遠端監控與通知 (視系統能力而定)	CSR ⁶ : 所有零件 韌體升級和升級前工作	僅限零件保固服務 正常營業時間 1-5 個營業日回應
SCSI/SAS 磁碟機	3 年	錯誤與事件的遠端監控與通知 (視系統能力而定)	CSR ⁶ : 所有零件 韌體升級和升級前工作	僅限零件保固服務 正常營業時間 1-5 個營業日回應

¹ 保固期限與系統保固分屬不同體系。

² 若要充分利用 Hewlett Packard Enterprise 的遠端監控與支援解決方案, 並充分體驗服務配送, Hewlett Packard Enterprise 建議貴客戶在安裝時啟用這些功能。對於某些產品, 可能需要購買 Hewlett Packard Enterprise 安裝服務。

³ 若需詳細資料, 請參閱客戶責任 On the page 和客戶自行修復。

⁴ 若需詳細資料, 請參閱現場保固服務和僅限零件保固服務。

⁵ 回應時間是以當地標準工作日及工作時間為基準。除非另有聲明, 否則一切回應均自客戶來電時起算, 直至 Hewlett Packard Enterprise 約定雙方均可接受之支援提供時間或開始提供支援或遠端診斷為止。回應時間係以商

產品	保固期間 ¹	遠端監控與支援 ²	客戶執行的維護工作 ³ 包含	服務配送方法 ⁴ 可用性 及回應時間 ⁵
----	-------------------	----------------------	---------------------------	-----------------------------------------------

業合理情況為準。於某些國家/地區，以及依某些供應商條件限制，回應時間可能不盡相同。若貴客戶所在位置並非位於一般服務區，回應時間可能加長，且可能需要支付額外費用。請聯絡貴客戶當地的 Hewlett Packard Enterprise 服務機構，以瞭解貴客戶所在地區的回應時間。

- ⁶ 「客戶自行修復」包括遠端電話支援，加上在診斷測試中確認零件失效時之零件更換。如需元件 CSR 詳細資料，請參閱 <http://www.hpe.com/info/csraparts>。若需其他資訊，請參閱客戶自行修復。
- ⁷ 適用於最後一碼為 B 的產品號碼。
- ⁸ 非磁碟機配件包括：升級節點、升級磁碟機座、升級磁碟機磁帶匣，以及升級主機和磁碟配接卡。
- ⁹ 儘管所指保固期間，有限保固期間適用於針對產品 (HPE 已指出其生命週期結束) 所購買或租賃之 HPE SSD + HDD 及非磁碟機配件，但其會在工程支援結束之時自動過期，且任何情況下無法將其延長。
- ¹⁰ 自購買之日起 3 年或 SSD 已逾其各別使用期限上限後之日期起算。已逾其各自使用期限上限的固態磁碟機不在保固範圍內。

續表

Table.title

產品	保固期間	遠端監控與支援 ¹	客戶執行的維護工作 ² 包含	服務配送方法 ³ 可用性 及回應時間 ⁴
網路介面卡 (NIC) ⁵	1 年	錯誤與事件的遠端監控與通知 (視系統能力而定)	CSR ⁶ ：所有零件 韌體升級和升級前工作	僅限零件保固服務 正常營業時間 下一營業日回應
Ultra 320 雙通道 HBA ⁵	1 年	錯誤與事件的遠端監控與通知 (視系統能力而定)	CSR ⁶ ：所有零件 韌體升級和升級前工作	僅限零件保固服務 正常營業時間 下一營業日回應
FC 交換器 (32 GB)	3 年	錯誤與事件的遠端監控與通知 (視系統能力而定)	CSR ⁶ ：某些零件為選用項目，某些零件則為必備項目	無法從遠端或透過 CSR 補救之服務事件的現場保固服務 ⁶ 正常營業時間 下一營業日回應
其他光纖和基礎架構交換器 (8 GB 和 16 GB)	1 年	錯誤與事件的遠端監控與通知 (視系統能力而定)	CSR ⁶ ：某些零件為選用項目，某些零件則為必備項目	無法從遠端或透過 CSR 補救之服務事件的現場保固服務 ⁶ 正常營業時間 下一營業日回應
SAS 交換器	1 年	錯誤與事件的遠端監控與通知 (視系統能力而定)	CSR ⁶ ：更換整個組件 韌體升級和升級前工作	無法從遠端或透過 CSR 補救之服務事件的現場保固服務 ⁶ 正常營業時間 下一營業日回應

續表

產品	保固期間	遠端監控與支援 ¹	客戶執行的維護工作 ² 包含	服務配送方法 ³ 可用性 & 回應時間 ⁴
Director 交換器 ⁷	3 年	錯誤與事件的遠端監控與通知 (視系統能力而定)	CSR ⁶ : 某些零件為選用項目, 某些零件則為必備項目 韌體升級和升級前工作	無法從遠端或透過 CSR 補救之服務事件的現場保固服務 ⁶ 全天候 4 小時遠端回應, 下一營業日現場回應
MDS 9250i 多服務光纖交換器	1 年	錯誤與事件的遠端監控與通知 (視系統能力而定)	CSR ⁶ : 某些零件為選用項目, 某些零件則為必備項目 韌體升級和升級前工作	無法從遠端或透過 CSR 補救之服務事件的現場保固服務 ⁶ 下一營業日現場回應
MDS 9148S 16 GB 光纖交換器 (12 埠和 48 埠交換器)	1 年	錯誤與事件的遠端監控與通知 (視系統能力而定)	CSR ⁶ : 某些零件為選用項目, 某些零件則為必備項目 韌體升級和升級前工作	無法從遠端或透過 CSR 補救之服務事件的現場保固服務 ⁶ 下一營業日現場回應
加密交換器 (企業版)	2 年	錯誤與事件的遠端監控與通知 (視系統能力而定)	CSR ⁶ : 某些零件為選用項目, 某些零件則為必備項目 韌體升級和升級前工作	無法從遠端或透過 CSR 補救之服務事件的現場保固服務 ⁶ 全天候 4 小時遠端回應, 下一營業日現場回應
主機匯流排配接卡 (HBA)	3 年	錯誤與事件的遠端監控與通知 (視系統能力而定)	CSR ⁶ : 所有零件 韌體升級和升級前工作	僅限零件保固服務 正常營業時間 下一營業日回應

¹ 若要充分利用 Hewlett Packard Enterprise 的遠端監控與支援解決方案, 並充分體驗服務配送, Hewlett Packard Enterprise 建議貴客戶在安裝時啟用這些功能。對於某些產品, 可能需要購買 Hewlett Packard Enterprise 安裝服務。

² 若需詳細資料, 請參閱 [客戶責任 On the page](#) 和 [客戶自行修復](#)。

³ 若需詳細資料, 請參閱 [現場保固服務](#) 和 [僅限零件保固服務](#)。

⁴ 回應時間是以當地標準工作日及工作時間為基準。除非另有聲明, 否則一切回應均自客戶來電時起算, 直至 Hewlett Packard Enterprise 約定雙方均可接受之支援提供時間或開始提供支援或遠端診斷為止。回應時間係以商業合理情況為準。於某些國家/地區, 以及依某些供應商條件限制, 回應時間可能不盡相同。若貴客戶所在位置並非位於一般服務區, 回應時間可能加長, 且可能需要支付額外費用。請聯絡貴客戶當地的 Hewlett Packard Enterprise 服務機構, 以瞭解貴客戶所在地區的回應時間。

⁵ 保固期限與系統保固分屬不同體系。

⁶ 「客戶自行修復」包括遠端電話支援, 加上在診斷測試中確認零件失效時之零件更換。如需元件 CSR 詳細資料, 請參閱 <http://www.hpe.com/info/csraparts>。若需其他資訊, 請參閱 [客戶自行修復](#)。

⁷ 所有其他保固條件均維持不變, 僅保固期限將會變更。

Table.title

產品	保固期間	遠端監控與支援 ¹	客戶執行的維護工作 ² 包含	服務配送方法 ³ 可用性 & 回應時間 ⁴
DAT 24 USB ⁵	1 年	無	CSR ⁶ : 更換整個組件 韌體升級和升級前工作	僅限零件保固服務 正常營業時間 下一營業日回應
DAT 72x10 1U 磁帶自動載入器	1 年	無	CSR ⁶ : 更換整個組件 韌體升級和升級前工作	僅限零件保固服務 正常營業時間 下一營業日回應
1/8 磁帶自動載入器	1 年	無	CSR ⁶ : 更換整個組件 韌體升級和升級前工作	僅限零件保固服務 正常營業時間 下一營業日回應
1/8 G2 磁帶自動載入器	1 年	以網路為基礎的管理 與遠端監控	CSR ⁶ : 所有零件 韌體升級和升級前工作	僅限零件保固服務 正常營業時間 下一營業日回應
DAT 24 SCSI ⁵	3 年	無	CSR ⁶ : 更換整個組件 韌體升級和升級前工作	僅限零件保固服務 正常營業時間 下一營業日回應
DAT 40、72、160、230 磁碟機 ⁵ DAT 媒體	3 年	無	CSR ⁶ : 更換整個組件 韌體升級和升級前工作	僅限零件保固服務 正常營業時間 下一營業日回應
DLT、VS、DDS、SDLT 和 LTO/Ultrium 磁碟機 ⁵ DLT、SDLT 和 LTO 媒體	3 年	無	CSR ⁶ : 更換整個組件 韌體升級和升級前工作	僅限零件保固服務 正常營業時間 下一營業日回應
1U 與 3U HPE 機架式套件	3 年	無	CSR ⁶ : 更換整個組件 韌體升級和升級前工作	僅限零件保固服務 正常營業時間 下一營業日回應
Ultrium 磁帶刀鋒 ⁵	3 年	錯誤與事件的遠端監控 與通知 (視系統能力而定)	CSR ⁶ : 更換整個組件 韌體升級和升級前工作	僅限零件保固服務 正常營業時間 下一營業日回應

¹ 若要充分利用 Hewlett Packard Enterprise 的遠端監控與支援解決方案，並充分體驗服務配送，Hewlett Packard Enterprise 建議貴客戶在安裝時啟用這些功能。對於某些產品，可能需要購買 Hewlett Packard Enterprise 安裝服務。

² 若需詳細資料，請參閱客戶責任 On the page 和客戶自行修復。

³ 若需詳細資料，請參閱現場保固服務和僅限零件保固服務。

產品	保固期間	遠端監控與支援 ¹	客戶執行的維護工作 ² 包含	服務配送方法 ³ 可用性 & 回應時間 ⁴
----	------	----------------------	---------------------------	---------------------------------------------

⁴ 回應時間是以當地標準工作日及工作時間為基準。除非另有聲明，否則一切回應均自客戶來電時起算，直至 Hewlett Packard Enterprise 約定雙方均可接受之支援提供時間或開始提供支援或遠端診斷為止。回應時間係以商業合理情況為準。於某些國家/地區，以及依某些供應商條件限制，回應時間可能不盡相同。若貴客戶所在位置並非位於一般服務區，回應時間可能加長，且可能需要支付額外費用。請聯絡貴客戶當地的 Hewlett Packard Enterprise 服務機構，以瞭解貴客戶所在地區的回應時間。

⁵ Hewlett Packard Enterprise 伺服器中內嵌的磁帶機不適用伺服器保固條款。

⁶ 「客戶自行修復」包括遠端電話支援，加上在診斷測試中確認零件失效時之零件更換。如需元件 CSR 詳細資料，請參閱 <http://www.hpe.com/info/csrsparts>。若需其他資訊，請參閱客戶自行修復。

續表

Table.title

產品	保固期間	遠端監控與支援 ¹	客戶執行的維護工作 ² 包含	服務配送方法 ³ 可用性 & 回應時間 ⁴
MSL2024、MSL4048 磁帶櫃	1 年	以網路為基礎的管理與遠端監控	CSR ⁵ ：所有零件 韌體升級和升級前工作	僅限零件保固服務 正常營業時間 下一營業日回應
MSL8048、MSL8096 磁帶櫃 HPE StoreEver MSL6480 可擴充庫	1 年	以網路為基礎的管理與遠端監控	CSR ⁵ ：某些零件為選用項目，某些零件則為必備項目 韌體升級和升級前工作	無法從遠端或透過 CSR 補救之服務事件的現場保固服務 ⁵ 正常營業時間 下一營業日回應
SKM 金鑰管理應用裝置	1 年	無	CSR ⁵ ：更換整個組件 韌體升級和升級前工作	僅限零件保固服務 正常營業時間 下一營業日回應
StoreOnce 2000 系列、D2D 100 系列備份系統	1 年	以網路為基礎的管理與遠端監控	CSR ⁵ ：某些零件為選用項目，某些零件則為必備項目 韌體升級和升級前工作	僅限零件保固服務 正常營業時間 下一營業日回應
StoreOnce 3000 系列系統	1 年	以網路為基礎的管理與遠端監控	CSR ⁵ ：某些零件為選用項目，某些零件則為必備項目 韌體升級和升級前工作	僅限零件保固服務 正常營業時間 下一營業日回應
StoreOnce 4000 系列、D2D 4000i/fc 系列備份系統	1 年	以網路為基礎的管理與遠端監控	CSR ⁵ ：某些零件為選用項目，某些零件則為必備項目 韌體升級和升級前工作	無法從遠端或透過 CSR 補救之服務事件的現場保固服務 ⁵ 正常營業時間 下一營業日回應

續表

產品	保固期間	遠端監控與支援 ¹	客戶執行的維護工作 ² 包含	服務配送方法 ³ 可用性 及回應時間 ⁴
StoreOnce 5000 系列系統	1 年	以網路為基礎的管理 與遠端監控	CSR ⁵ : 某些零件為選 用項目, 某些零件則 為必備項目 韌體升級和升級前工 作	無法從遠端或透過 CSR 補 救之服務事件的現場保固 服務 ⁵ 正常營業時間 下一營業日回應
StoreOnce 6000 與 B6000 系列備份系統	1 年	以網路為基礎的管理 與遠端監控	CSR ⁵ : 某些零件為選 用項目, 某些零件則 為必備項目 韌體升級和升級前工 作	無法從遠端或透過 CSR 補 救之服務事件的現場保固 服務 ⁵ 正常營業時間 下一營業日回應
VLS 1000i	1 年	以網路為基礎的管理 與遠端監控	CSR ⁵ : 所有零件 韌體升級和升級前工 作	僅限零件保固服務 正常營業時間 下一營業日回應
VLS 3xx/12xxx 系列虛擬 磁帶櫃 EVA 閘道	1 年	以網路為基礎的管理 與遠端監控	CSR ⁵ : 某些零件為選 用項目, 某些零件則 為必備項目 韌體升級和升級前工 作	無法從遠端或透過 CSR 補 救之服務事件的現場保固 服務 ⁵ 正常營業時間 下一營業日回應
VLS 6xxx/9xxx 系列虛擬 磁帶櫃	1 年	以網路為基礎的管理 與遠端監控	CSR ⁵ : 某些零件為選 用項目, 某些零件則 為必備項目 韌體升級和升級前工 作	無法從遠端或透過 CSR 補 救之服務事件的現場保固 服務 ⁵ 正常營業時間 下一營業日回應
RDX160、RDX320、 RDX500、RDX750 內部和 外接抽取式磁碟備份系 統 ^{6, 7} RDX 媒體	3 年	無	CSR ⁵ : 某些零件為選 用項目, 某些零件則 為必備項目 韌體升級和升級前工 作	無法從遠端或透過 CSR 補 救之服務事件的現場保固 服務 ⁵ 正常營業時間 下一營業日回應

續表

產品	保固期間	遠端監控與支援 ¹	客戶執行的維護工作 ² 包含	服務配送方法 ³ 可用性 & 回應時間 ⁴
磁帶陣列 5300	3 年	無	CSR ⁵ : 某些零件為選用項目, 某些零件則為必備項目 韌體升級和升級前工作	無法從遠端或透過 CSR 補救之服務事件的現場保固服務 ⁵ 正常營業時間 下一營業日回應
磁帶櫃: ESL-e、EML、MSL6000	1 年	ESL-e 與 EML 具備用於遠端監控的 SNMP 和 SMI-S。 MSL 6000 具備以網路為基礎的遠端管理功能。	CSR ⁵ : 某些零件為選用項目, 某些零件則為必備項目 韌體升級和升級前工作	無法從遠端或透過 CSR 補救之服務事件的現場保固服務 ⁵ 正常營業時間 下一營業日回應

¹ 若要充分利用 Hewlett Packard Enterprise 的遠端監控與支援解決方案, 並充分體驗服務配送, Hewlett Packard Enterprise 建議貴客戶在安裝時啟用這些功能。對於某些產品, 可能需要購買 Hewlett Packard Enterprise 安裝服務。

² 若需詳細資料, 請參閱客戶責任 On the page 和客戶自行修復。

³ 若需詳細資料, 請參閱現場保固服務和僅限零件保固服務。

⁴ 回應時間是以當地標準工作日及工作時間為基準。除非另有聲明, 否則一切回應均自客戶來電時起算, 直至 Hewlett Packard Enterprise 約定雙方均可接受之支援提供時間或開始提供支援或遠端診斷為止。回應時間係以商業合理情況為準。於某些國家/地區, 以及依某些供應商條件限制, 回應時間可能不盡相同。若貴客戶所在位置並非位於一般服務區, 回應時間可能加長, 且可能需要支付額外費用。請聯絡貴客戶當地的 Hewlett Packard Enterprise 服務機構, 以瞭解貴客戶所在地區的回應時間。

⁵ 「客戶自行修復」包括遠端電話支援, 加上在診斷測試中確認零件失效時之零件更換。如需元件 CSR 詳細資料, 請參閱 <http://www.hpe.com/info/csrparts>。若需其他資訊, 請參閱客戶自行修復。

⁶ 若需本產品隨附服務的詳細資料, 請檢查 <http://www.hpe.com> 中的產品規格。

⁷ 保固期間已從 1 年增加至 3 年, 自 2015 年 6 月 1 日起生效。請注意, 某些已停產產品仍保有 1 年保固。此外, 自 2015 年 6 月 1 日起, 少數舊式 RDX 專案將具有 3 年的保固期限。請聯絡 HPE 支援中心以確定權益。

Table.title

產品	保固期間	遠端監控與支援 ¹	客戶執行的維護工作 ² 包含	服務配送方法 ³ 可用性 & 回應時間 ⁴
磁碟子系統 DS2120 ⁶	1 年	錯誤與事件的遠端監控與通知 (視系統能力而定)	CSR ⁵ : 某些零件為選用項目, 某些零件則為必備項目 韌體升級和升級前工作	無法從遠端或透過 CSR 補救之服務事件的現場保固服務 ⁵ 正常營業時間 下一營業日回應
HPE P4300 G2 儲存系統 HPE P4500 G2 儲存系統 HPE P4900 G2 SSD 儲存系統	1 年	錯誤與事件的遠端監控與通知 (視系統能力而定)	CSR ⁵ : 所有零件	無法從遠端或透過 CSR 補救之服務事件的現場保固服務 ⁵ 正常營業時間 下一營業日回應

續表

產品	保固期間	遠端監控與支援 ¹	客戶執行的維護工作 ² 包含	服務配送方法 ³ 可用性 & 回應時間 ⁴
磁碟系統 DS2500 ⁶	2 年	錯誤與事件的遠端監控與通知 (視系統能力而定)	CSR ⁵ : 某些零件為選用項目, 某些零件則為必備項目 韌體升級和升級前工作	無法從遠端或透過 CSR 補救之服務事件的現場保固服務 ⁵ 全天候 4 小時遠端回應, 下一營業日現場回應
HPE SAN 虛擬服務平台 (SVSP) ⁶	2 年	因協力廠商軟體而受到限制	無	現場保固服務 全天候 4 小時遠端回應, 下一營業日現場回應
HPE StoreAll 8200 儲存閘道 ⁶	3 年	V6.6 及更高版本提供錯誤與事件的遠端監控與通知 (視系統能力而定)	無	現場保固服務 正常營業時間 下一營業日回應
HPE StoreAll 8800 儲存裝置 ⁶	3 年	V6.6 及更高版本提供錯誤與事件的遠端監控與通知 (視系統能力而定)	無	現場保固服務 正常營業時間 下一營業日回應
HPE StoreAll 9300 儲存閘道 ⁶	3 年	V6.6 及更高版本提供錯誤與事件的遠端監控與通知 (視系統能力而定)	無	現場保固服務 正常營業時間 下一營業日回應
HPE StoreAll 9320 儲存裝置 ⁶	3 年	V6.6 及更高版本提供錯誤與事件的遠端監控與通知 (視系統能力而定)N/A	無	現場保固服務 正常營業時間 下一營業日回應
HPE IBRIX X9720 儲存裝置 ⁶	3 年	V6.6 及更高版本提供錯誤與事件的遠端監控與通知 (視系統能力而定)	無	現場保固服務 正常營業時間 下一營業日回應
HPE StoreAll 9730 儲存裝置 ⁶	3 年	V6.6 及更高版本提供錯誤與事件的遠端監控與通知 (視系統能力而定)	無	現場保固服務 正常營業時間 下一營業日回應
HPE D2200sb 系列儲存刀鋒伺服器	3 年	錯誤與事件的遠端監控與通知 (視系統能力而定)	CSR ⁵ : 所有零件 韌體升級和升級前工作	僅限零件保固服務 正常營業時間 下一營業日回應
用於 BladeSystem c-Class 的 IO 加速器	3 年	錯誤與事件的遠端監控與通知 (視系統能力而定)	CSR ⁵ : 所有零件 韌體升級和升級前工作	僅限零件保固服務 正常營業時間 下一營業日回應

續表

產品	保固期間	遠端監控與支援 ¹	客戶執行的維護工作 ² 包含	服務配送方法 ³ 可用性 & 回應時間 ⁴
<p>HPE P4300 G2 入門 SAN 解決方案</p> <p>HPE P4500 G2 虛擬化 SAN 解決方案</p> <p>HPE P4500 G2 多站點 SAN 解決方案</p> <p>HPE P4500 G2 60TB MDL SAS 可擴展容量 SAN 解決方案</p> <p>適用於 BladeSystem 的 HPE P4800 G2 SAS SAN 解決方案</p> <p>HPE P4900 G2 SSD SAN 解決方案</p>	3 年 ⁷	錯誤與事件的遠端監控與通知 (視系統能力而定)	CSR ⁵ : 所有零件	<p>無法從遠端或透過 CSR 補救之服務事件的現場保固服務⁵</p> <p>正常營業時間</p> <p>下一營業日回應</p>
<p>HPE StoreVirtual 4130 SAS 儲存裝置⁸</p> <p>HPE StoreVirtual 4330 SAS 儲存裝置⁸</p> <p>HPE StoreVirtual 4330 FC SAS 儲存裝置⁸</p> <p>HPE StoreVirtual 4530 SAS 儲存裝置⁸</p> <p>HPE StoreVirtual 4630 SAS 儲存裝置⁸</p> <p>HPE StoreVirtual 4730 SAS 儲存裝置⁸</p> <p>HPE StoreVirtual 4730 FC SAS 儲存裝置⁸</p> <p>HPE StoreVirtual 4335 混合式儲存裝置</p>	3 年	錯誤與事件的遠端監控與通知 (視系統能力而定)	<p>CSR⁵ : 所有零件</p> <p>韌體升級和升級前工作</p> <p>作業系統升級和升級前工作</p>	<p>無法從遠端或透過 CSR 補救之服務事件的現場保固服務⁵</p> <p>正常營業時間</p> <p>下一營業日回應</p>
HPE StoreVirtual 3000 儲存裝置	3 年	錯誤與事件的遠端監控與通知	CSR ⁵ : 所有零件, 韌體升級和升級前工作	僅限零件保固服務, 正常營業時間, 下一營業日回應

續表

產品	保固期間	遠端監控與支援 ¹	客戶執行的維護工作 ² 包含	服務配送方法 ³ 可用性 & 回應時間 ⁴
HPE ConvergedSystem 240-HC StoreVirtual 儲存裝置 HPE ConvergedSystem 242-HC StoreVirtual 儲存裝置	3 年	錯誤與事件的遠端監控與通知 (視系統能力而定)	CSR ⁵ : 所有零件 韌體升級和升級前工作 作業系統升級和升級前工作	僅限零件保固服務 正常營業時間 下一營業日回應
HPE ConvergedSystem 250-HC StoreVirtual 儲存裝置 ⁹ 適用於 VMware vSphere 的 HPE Hyper Converged 250 系統 HPE Hyper Converged 250 for Microsoft Cloud Platform System Standard	1 年	錯誤與事件的遠端監控與通知 (視系統能力而定)	CSR ⁵ : 所有零件 韌體升級和升級前工作 作業系統升級和升級前工作	無法從遠端或透過 CSR 補救之服務事件的現場保固服務 正常營業時間 下一營業日回應

¹ 若要充分利用 Hewlett Packard Enterprise 的遠端監控與支援解決方案，並充分體驗服務配送，Hewlett Packard Enterprise 建議貴客戶在安裝時啟用這些功能。對於某些產品，可能需要購買 Hewlett Packard Enterprise 安裝服務。

² 若需詳細資料，請參閱客戶責任 On the page 和客戶自行修復。

³ 若需詳細資料，請參閱現場保固服務和僅限零件保固服務。

⁴ 回應時間是以當地標準工作日及工作時間為基準。除非另有聲明，否則一切回應均自客戶來電時起算，直至 Hewlett Packard Enterprise 約定雙方均可接受之支援提供時間或開始提供支援或遠端診斷為止。回應時間係以商業合理情況為準。於某些國家/地區，以及依某些供應商條件限制，回應時間可能不盡相同。若貴客戶所在位置並非位於一般服務區，回應時間可能加長，且可能需要支付額外費用。請聯絡貴客戶當地的 Hewlett Packard Enterprise 服務機構，以瞭解貴客戶所在地區的回應時間。

⁵ 「客戶自行修復」包括遠端電話支援，加上在診斷測試中確認零件失效時之零件更換。如需元件 CSR 詳細資料，請參閱 <http://www.hpe.com/info/csrsparts>。若需其他資訊，請參閱客戶自行修復。

⁶ 磁碟機保固條款可能不盡相同。若需詳細資料，請參閱磁碟機與配件。

⁷ 製造商保固提供為期一年的硬體維護。購買 SAN 解決方案時隨附的 Hewlett Packard Enterprise 服務維護合約包含 2 年或 3 年的硬體維護。

⁸ 於 2012 年 12 月 4 日和 2013 年 3 月 25 日發佈的此版文件中列出「客戶執行的維護工作」和「服務配送方法」資料列中的不同資訊。針對此產品，本文件中的資訊取代之前文件中的資訊。

⁹ 於 2015 年 8 月 17 日和 2015 年 12 月 1 日發佈的此版文件列出了「保固期間」和「服務配送方法」資料列中的不同資訊。針對此產品，本文件中的資訊取代之前文件中的資訊。

軟體有限保固

除非適用之軟體使用者授權或程式授權合約中另有規定，或當地法律另有規定，否則軟體產品 (包括 HEWLETT PACKARD ENTERPRISE 預先安裝之任何軟體產品、免費軟體 (如下所定義) 或作業系統) 均以「原樣」連同所有瑕疵一起提供，HEWLETT PACKARD ENTERPRISE 在此拒絕承認所有其他的明示、默示或法定保固與條件，包括但不限於有關所有權和非侵權性的保固，有關適銷性、符合特定用途以及無病毒的任何默示保固、職責或條件。部分州/管轄地區不容許排除默示保固，或不容許限制默示保固的有效期間。於此等地區，上述免責聲明對您可能並不適用。在適用法律許可的最大範圍內，在任何情況下，對於因使用或無法使用軟體產品而導致的或以任何方式與此相關的任何特殊、附帶、間接或衍生性損害 (包括但不限於利潤損失、機密資訊或其他資訊遺失、業務中斷、人身傷害、隱私權喪失等導致的損害)，HEWLETT PACKARD ENTERPRISE 或其供應商概不負責，縱使 HEWLETT PACKARD ENTERPRISE 或任何供應商已獲知有可能發生此等損害，且縱使補救措施未能達到其根本目的，亦同。部分州/管轄地區不容許排除或限制偶發或衍生性損害。上述限制或排除對您可能並不適用。

Hewlett Packard Enterprise 對於其以 Hewlett Packard Enterprise 品牌名稱發行的軟體所負有的唯一保固義務，都載於該軟體隨附的適用之使用者授權或程式授權合約中。若 Hewlett Packard Enterprise 用於發行

軟體之抽取式媒體，其材料與製造於購買後九十 (90) 天內經證實確有瑕疵，貴客戶之唯一補救措施係將該抽取式媒體退回給 Hewlett Packard Enterprise 以進行更換。若為空白磁帶抽取式媒體，請參考下列網站：<http://www.hpe.com/storage/storagemedia>。

洽詢非 Hewlett Packard Enterprise 製造商或供應商以取得其保固支援，係屬貴客戶之責任。

就澳洲及紐西蘭等地之消費者交易，除法律許可之範圍外，本聲明所含有限保固條款並非本產品授予貴客戶之銷售行為適用強制法定權利之排除、限制或修訂條款，而為其附加條款。請參閱 **Australia Warranty Policy** On the page 一節，以取得關於提供給澳洲客戶之產品的特定資訊。

免費軟體作業系統和應用程式

Hewlett Packard Enterprise 不提供支援給由協力廠商公共授權之軟體，包括作業系統或應用程式 (「免費軟體」)。Hewlett Packard Enterprise 硬體產品隨附之免費軟體的支援由免費軟體廠商提供。請參閱貴客戶之 Hewlett Packard Enterprise 硬體產品隨附的免費軟體作業系統或其他免費軟體應用程式支援聲明。

初始設定支援

自購買之日起九十 (90) 天內，Hewlett Packard Enterprise 可透過電子或電話方式提供初始設定支援。請參閱「聯絡 Hewlett Packard Enterprise」以瞭解線上資源。

支援包括：

- 將客戶指向產品安裝說明文件
- 解譯系統錯誤訊息
- 隔離系統問題
- 取得 HPE Care Pack 服務資訊，以獲得軟體支援與更新

支援「不」包含下列協助：

- 產生或診斷由使用者產生之指令碼、程式或原始碼
- 非 Hewlett Packard Enterprise 產品之安裝
- 提供安裝與組態程序的逐步解說
- 設定和配置隨 Hewlett Packard Enterprise 硬體產品一起提供或購買的軟體與選購配件
- 系統最佳化、自訂與網路配置

存取 Hewlett Packard Enterprise 支援

- 如需即時協助，請前往「聯絡 Hewlett Packard Enterprise」全球網站：www.hpe.com/assistance
- 若要存取說明文件與支援服務，請前往「Hewlett Packard Enterprise 支援中心」網站：www.hpe.com/support/hpesc

要收集的資訊

- 技術支援註冊號碼 (如果適用)
- 產品名稱、機型或版本，以及序號
- 作業系統名稱與版本
- 韌體版本
- 錯誤訊息
- 產品專有報告和記錄
- 附加產品或元件
- 協力廠商產品或元件

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 set 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 Enterprise Australia Pty Ltd 353 Burwood Highway Forest Hill Vic 3131

To contact Hewlett Packard Enterprise, visit the following website: <http://www.hpe.com/contact>.

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

說明文件意見反應

Hewlett Packard Enterprise 致力於提供符合您需求的說明文件。為了協助我們提升說明文件的品質，請將任何錯誤指正、建議或評論傳送至「說明文件意見反應」(docsfeedback@hpe.com)。提交意見反應時，請包含文件標題、零件編號、版本及文件封面上的發行日期。對於線上說明內容，請包含產品名稱、產品版本、說明版本及法律聲明頁上的發行日期。