



ストレージ 製品

保証規定およびテクニカル サポート

本保証規定は 2004 年 10 月 1 日以降に購入された製品に適用されます。

ハードウェア保証規定

保証規定

この HP ハードウェア保証規定は、お客様に対し、製造元である HP からの明示的かつ限定的な保証の権利を与えるものです。この保証規定により与えられる権利の詳細な説明については、HP の Web サイトをご覧ください。さらに、該当する地域法または HP との書面による特別な契約によって、その他の法律上の権利が与えられている場合もあります。

HP は、この保証規定に明示された規定以外には、他のいかなる明示または黙示の保証または条件（商品性または特定目的への適合性に関する黙示の保証を含む）を与えるものではありません。HP は、この保証規定に記載のない一切の保証および条件を否認します。法的に課される可能性のあるいかなる黙示の保証も、この保証規定の期間に限られます。一部の州または国では、黙示の保証の有効期間の制限、または消費者製品に対する付随的損害賠償もしくは派生的損害賠償の除外または制限が認められない場合があります。そのような州または国では、この保証規定の除外または制限が適用されない場合があります。

この保証規定に含まれる規定は、法律によって認められる範囲を除き、本製品の購入に適用される法律上の必須の権利を除外、制限、または変更するものではなく、それに付加されるものです。

この保証規定は、HP または HP 正規保守代理店がこの保証規定に明示されている条件に従って保証サービスを提供しているすべての国または地域で適用されます。ただし、保証サービスの提供方法および対応時間はサービスが提供される国ごとに異なります。また、保証サービスを受けるには、製品を購入された国または地域での登録手続きが必要となる場合があります。詳細については、HP 正規保守代理店にお問い合わせください。

この保証規定は、Hewlett-Packard Company、その全世界の子会社、関連会社、正規再販代理店、または国内販売代理店（この保証規定では、これらを総称して「HP」という）が、この保証規定とともに販売またはリースした HP または Compaq の商標を付されたハードウェア製品（この保証規定では、これらを総称して「HP ハードウェア製品」という）にのみ適用されます。「HP ハードウェア製品」とは、ハードウェア部品と必要なファームウェアに限定されます。「HP ハードウェア製品」には、ソフトウェア アプリケーションとプログラム、非 HP 製品および HP の商標を付されていない周辺機器は含まれません。非 HP 製品、および非 HP 製の外部ストレージ サブシステム、ディスプレイ、プリンタ、その他の周辺機器などは、HP の保証を伴わず、「現状有姿」で提供されます。ただし、HP 以外の製造元および供給元または発行元によって、独自の保証がお客様に直接提供される場合があります。

HP は、お客様が HP から購入またはリースされた「HP ハードウェア製品」について、保証期間中、通常の使用条件を妨げるような材質または製造過程での問題がないことを保証します。保証期間は、お客様が HP から製品を最初に購入、またはリースされた日、または HP がインストールを完了した日より開始されます。お客様が保証サービスを受ける際には、製品を購入またはリースされた日付、および販売店印など所定事項が記入された保証書をご提示いただきます。保証書が付属していない製品の場合には、HP 製品販売店発行の領収書など、製品を購入またはリースされた日付が確認できる書類をご提示いただきます。保証期間内に、お客様が購入またはリースされた「HP ハードウェア製品」の修理が必要となった場合に限り、お客様はこの保証規定の条件に基づいてハードウェア保証サービスを受けることができます。

別途定めのない限り、また地域法が認める範囲で、新しい「HP ハードウェア製品」は、新品または新品と同等の性能と信頼性を有する再生品を使用して製造される場合があります。HP は、「HP ハードウェア製品」を修理または次に記載する製品と交換することができます。

- (1) 新品、または、新品と同等の性能と信頼性を有する以前使用されていた製品もしくは部品
- (2) 製造が中止された元の製品と同等の製品

交換用部品は、90 日間、または交換用部品が交換もしくはインストールされた「HP ハードウェア製品」の残余保証期間のうちいずれか長い方の期間について、材質または製造過程に問題がないことが保証されます。

HP は、保証期間中に故障した部品については、HP の裁量により、修理または交換を行います。この保証に基づいて回収された部品およびハードウェア製品は、すべて HP の所有物となります。万が一、ご使用の「HP ハードウェア製品」で繰り返し故障が発生する場合、HP は、HP の裁量により、次に記載されている事項のいずれかを選択する権利を留保します。

- (1) 性能において少なくともご使用の「HP ハードウェア製品」と同等の代替製品と交換する
- (2) 交換を行う代わりに、購入代金またはリースの支払い金額(利息を除く)をお客様に返金する

故障した製品に対してお客様が受けることができる救済手段は上記に限られます。

免責条項

HP は、この製品の動作に中断が生じないこと、またはエラーがないことを保証しません。また HP は、お客様が HP ハードウェア製品の使用指示に従わなかった結果として発生した損害についての責任を負いません。

この保証規定は消耗部品には適用されません。またこの保証規定は、シリアル番号が取り去られている製品および次に記載する事項が原因で損傷または故障した製品には適用されません。

- (1) 事故、製品の誤用、濫用、汚染、不適切または不十分な保守または較正、あるいはその他の外部的な要因
- (2) 製品に付属のユーザー ドキュメントに記載されている動作条件の範囲外での使用
- (3) HP 以外の者から提供されたソフトウェア、インターフェイス、部品、または消耗品の使用
- (4) 不適切な設置または保守
- (5) ウイルスの感染
- (6) 輸送中の損失または損傷
- (7) HP または HP 正規保守代理店以外の者による修理、保守サービス、およびそれに類する行為（ただし、HP または HP 認定の顧客交換部品提供サービスのもとでのお客様による交換作業は除く）

データの損傷、変更、または消失が発生する可能性がありますので、その予防措置として、ご使用のハードディスクドライブまたはその他の記憶装置に格納されたデータのバックアップ コピーを定期的に変換しておいてください。製品の修理サービスを受ける場合には、事前にお客様の責任において、データのバックアップをとり、機密情報、所有する情報、および個人情報を消去してください。製品の修理作業に際して、製品に記録されたデータやプログラムが破壊または消去される場合があります。HP は、いかなるプログラム、データ、記録装置および記録媒体に対する損傷または記録損失についても責任を負いません。HP は、いかなるプログラムまたはデータについても、その復元または再インストールについての責任を負いません。

唯一の保証契約

適用される地域法が認める範囲で、この保証内容は、お客様が購入またはリースされた HP ハードウェア製品に関する、お客様と HP との間の完全かつ唯一の保証契約を構成するものです。この保証内容は、お客様による HP ハードウェア製品の購入またはリースに関連してなされていた従前のすべての契約または表明 (HP の販売資料の記載事項、あるいは HP または HP の代理店もしくは従業員がお客様に行った助言を含む) に優先します。

HP の権限のある代表者が署名した書面による変更以外は、この保証規定の条項の変更は有効とはなりません。

保証制限

お客様が使用する HP のハードウェア製品が、上記の保証内容通りに動作しない場合、この保証規定に基づく HP の保証限度額は、お客様が支払った製品購入価格、または通常の使用条件のもとで障害が発生したハードウェア部品の修理または交換の費用のうち、いずれか低い方の金額に制限されます。

上記に示されている場合を除き、HP は、製品自体または製品が機能しないことによって生じたいかなる損害 (逸失利益、保存されていた情報の消失、特別な損害、付随的損害、派生的損害を含む) について責任を負いません。また、第三者からのまたは第三者のために成す、お客様からのいかなる請求についても責任を負いません。

この責任の制限は、損害賠償またはその他の請求がこの保証規定、不法行為 (過失責任および製造物責任を含む)、契約上の請求またはそれ以外の請求原因に基づくものであるかに拘らず適用されるものとします。また、何人もこの責任の制限を放棄したり、変更したりすることはできません。この責任の制限は、HP または HP の権限のある代表者がそのような損害の可能性についてお客様より事前に知らされていた場合においても有効とします。ただし、人身傷害に対する賠償請求にはこの制限が適用されません。

この保証規定はお客様に、特定の法律上の権利を与えるものです。また、お客様は、他の権利を有する場合もありますが、その権利は州もしくは国によって異なります。従ってお客様の権利を完全に把握するためには、適用される州または国の法律をご確認ください。

保証期間

HP ハードウェア製品の保証期間は、購入日からの明記された固定期間となります。HP または販売店から別途通知のない限り、お手元の 販売受領書の日付が購入日となります。

製品	保証内容*	対応時間**
HP StorageWorks <ul style="list-style-type: none"> EVA Disk Array (EVA 製品はインストールを含みます) HP OpenView <ul style="list-style-type: none"> Storage Management Appliance 	パーツ保証 3 年 オンサイト保証 3 年	当日対応
HP StorageWorks <ul style="list-style-type: none"> XP Disk Array (XP 製品はインストールを含みます) 	パーツ保証 2 年 オンサイト保証 2 年	緊急時当日対応(24 時間/365 日)
HP StorageWorks <ul style="list-style-type: none"> Virtual Array 71xx および 74xx 	パーツ保証 2 年 オンサイト保証 2 年	当日対応
HP StorageWorks <ul style="list-style-type: none"> EMA 8000/12000/16000 MSA 1000/1500 NAS 1200s、1500s、2000s、4000s、9000s NAS b2000、b3000、e7000、1000s ProLiant Storage Server <ul style="list-style-type: none"> DL100 	パーツ保証 3 年 オンサイト保証 1 年	翌営業日対応
HP StorageWorks <ul style="list-style-type: none"> NAS b2000 v2、b3000 v2、e7000 v2 	パーツ保証 3 年 オンサイト保証 3 年	翌営業日対応
HP StorageWorks <ul style="list-style-type: none"> NAS 8000 ProLiant Storage Server <ul style="list-style-type: none"> DL380 G4、DL580 G2、ML350 G4 および ML370 G4 	パーツ保証 3 年 オンサイト保証 3 年	1 年目、当日対応 2 年目、3 年目翌営業日
HP StorageWorks <ul style="list-style-type: none"> Fabric & Infrastructure Switches および Directors 	パーツ保証 1 年 オンサイト保証 1 年	翌営業日対応
HP StorageWorks <ul style="list-style-type: none"> テープ ライブラリ: ESLxxxx、MSLxxxx Optical jukebox 220mx、300/600/700mx、700/1100ux、1000/1900/2300ux Optical jukebox 1200/2200mx、3800/7100ux NAS - 500s、S1000 ProLiant Storage Server <ul style="list-style-type: none"> ML110 	パーツ保証 1 年 オンサイト保証 1 年 1200/2200mx、3800/7100ux はインストールサービスを含みます。	翌営業日対応
HP StorageWorks <ul style="list-style-type: none"> DDS、DLT VS、SDLT および LTO ドライブ DAT オートローダ、1U/3U テープブラックキット 	パーツ保証 3 年	翌営業日対応
HP Storage Works <ul style="list-style-type: none"> 1/8 オートローダ SSL1016 テープ オートローダ Optical Subsystem 9100mx、30ux 	パーツ保証 1 年	翌営業日対応

表 1

* この表における保証内容とは、基本レベル保証内容を指します。

** 保証サービスは HP の営業日および標準営業時間に基づいて提供されます。別途指定のない限り、すべての対応時間は、お客様の電話を受けてから相互合意を確立した時点、または、サポートを提供もしくは遠隔診断を開始した時点までの時間とします。翌営業日保証サービスについては、合理的に可能な範囲で対応を努力いたします。一部の地域もしくは特定のサプライヤーの条件によって対応時間は異なります。お客様の地域が離島またはサービス拠点から遠隔地にある場合、対応時間が長くなったり、別途費用が発生する場合があります。

本保証規定は 2004 年 10 月 1 日以降に購入された製品に適用されます。

保証サービスの種類

保証期間内で HP が最高のサポートとサービスを提供できるよう、構成の確認、最新ファームウェアのインストール、修正プログラムの適用、HP 診断テストの実行、もしくは、利用可能な場合はリモート サポート ソリューションを使用していただくよう HP 担当者をお願いする場合があります。

エンクロージャにインストールされているほとんどの HP 製品は、物理的に製品を調べたり、取り外すことなく、シリアル番号、製品番号、ファームウェア リビジョン情報に電子的にアクセスできます。電子的にアクセスするには、製品付属の管理および診断ユーティリティを使います。

HP によって提供されているサポート技術の使用および採用をお奨めします。お客様が、利用可能なリモート サポート機能を利用しない場合、サポートとサービス提供の際に追加費用が発生したり、サポートとサービス内容に制限が生じる場合があります。お客様が購入された HP ハードウェア製品に適用される各種保証サポート サービスを以下に示します。

オンサイト保証サービス

HP 保証規定には、ご使用のハードウェアを修理するためのオンサイト サポートが含まれる場合があります。HP は、標準営業時間内でオンサイト サービスを提供しています。標準営業時間は通常、月曜日から金曜日の 9 時から 17 時です。お客様の地域がサービス拠点から遠隔地にある場合（一般的に 50km 以上離れている場合）、対応時間が長くなったり、別途費用が発生する場合があります。

HP は、独自の裁量により、オンサイト保証サービスが必要かどうかを判断できます。例えば、故障の多くの場合は、HP が提供する指示およびドキュメントに従ってお客様自身で交換修理部品を使うことにより修理することができます。また、HP が電話を介して問題の解決を試みる際に、お客様にご協力をいただく必要があります。これには、定期的な診断手順の実行、ソフトウェアのアップデートまたは修正プログラムのインストール、サードパーティのオプションの削除または置き換えが含まれます。

オンサイト サポートを受けるには、次のことが必要になります。

- (1) お客様のサイトで HP が保証サービスを提供する際に、お客様側の担当者に立ち会っていただきます。
- (2) HP サービス担当者もしくは委託業先担当者の健康および安全を害する環境で製品をご使用の場合は、HP までお知らせください。
- (3) 合理的なセキュリティ要件に従って、迅速なサポートを提供するために HP が必要であると判断した施設、情報、システムへの十分かつ安全なアクセスを無償で提供していただきます。
- (4) すべての製造者ラベル（シリアル番号など）が所定の位置に貼付され、見える場所にあり、判読できる状態であるようにしてください。
- (5) 製品仕様およびサポートされている設定に準拠した環境を維持してください。

HP サポート担当者によるすべてのパーツ交換作業が必要な場合は、追加費用にてサポート契約をアップグレードできます。

部品交換保証サービス

部品交換保証サービスが提供されている国では、HP 保証規定にこのサービスが含まれる場合があります。該当する場合、HP は独自の裁量により、部品交換保証サービスが適切なサービスの方法であるか判断します。適切だと判断した場合、HP は、HP ハードウェア製品保証に従い、承認された交換部品を直接お客様にお送りします。これにより修理時間が大幅に削減されます。お客様が HP に連絡した後、故障診断によって交換部品を使用して問題を解決できると判断されると、交換部品がお客様に直接送られます。部品到着後、付属の指示およびドキュメントに従ってお客様にて故障部品を交換していただきます。さらにサポートが必要であれば、HP サポートセンターに電話してください。HP サポート担当者が電話にてサポートいたします。故障部品を HP に返却する必要がある場合は、所定の期間（通常は 10 日間）内に HP に返送してください。故障部品は、付属のドキュメントとともに、用意されている梱包材に入れてお送りください。故障部品を返送しないと、交換部品代を請求いたします。

ソフトウェア

HP によって頒布された HP の商標を付したソフトウェアに関する HP の保証義務は、当該ソフトウェアに付属の HP 所定のエンド ユーザー使用許諾契約書またはプログラム使用許諾契約書に規定される範囲のみとなります。購入から 90 日以内に、HP がソフトウェアの配布に使用した取り外し可能媒体につき材質または製造過程での問題が発見された場合、お取り替えいたしますのでその媒体を HP までご返送ください。

HP 以外の製造元または供給元に対する保証サポートについての問い合わせは、お客様ご自身で行ってください。

ブランクテープのリムーバブル媒体については、次の Web サイトを参照してください。

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

HP のグローバル保証

HP のグローバル保証プログラムでは、ある国で購入した HP 製品を、保証を喪失することなく、HP がサービスを提供している別の国に移動することができます。保証条件、提供サービス、およびサービス対応時間は、国により異なります。また、標準保証サービス対応時間は、部品の在庫状況によって変わることがあります。HP グローバル保証通知手続きに従い、製品を移動する前に、お客様に製品特定情報を提供していただく場合があります。この情報により、HP は移動先の国で必要な保証サービスを提供することが可能になり、また当該製品が移動先の国で動作可能であることを確認できます。製品の移動後、お客様は移動先の国で当該製品を購入した場合と同じ保証を受けることができます。

HP 製品を他の国または地域へ移動する前に、HP または HP 正規再販代理店にお問い合わせいただくか、Web サイト www.hp.com/go/bizsupport (英語) を参照し、HP グローバル保証通知手続きを開始してください。

HP は、製品の移動に関して発生する輸入税および関税についての責任を負いません。製品によっては、各国政府が定める輸出規制の対象となる場合があります。

保証アップグレード

HP では、自国で購入可能な製品に適用される様々な追加サポートおよびサービスを提供しています。一部のサポートと関連製品は、国によってサービスが受けられない場合があります。保証アップグレードおよびその費用については、HP までお問い合わせください。

HP へのお問い合わせ

お使いの製品が保証期間内に故障し、製品マニュアルにお客様にて対処をしないよう記載されている場合は、以下の方法でサポートを受けることができます。

- この製品をHP製コンピュータに接続してご使用の場合には、そのコンピュータのサポート窓口へご連絡ください。また、HP製品以外のコンピュータに接続してご使用の場合には、お買い上げの販売店またはHPカスタマ・サポート修理受付窓口 電話0120-500391までお問い合わせください。
- お問い合わせになる前に、以下の情報をお手元にご用意ください。
 - 製品のシリアル番号、モデル名、およびモデル番号
 - 表示されたエラー メッセージ、お客様の行った操作など
 - アドオン オプション
 - オペレーティング システム
 - 他社製ハードウェアもしくはソフトウェア
 - お問い合わせ内容の詳細