



ストレージ 製品

保証規定およびテクニカル サポート

本保証は 2003 年 10 月 1 日以降に購入された製品に適用されます。

保証規定

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許可さ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。

この保証規定は、Hewlett-Packard Company、米国 Hewlett-Packard Company の全額所有子会社である Compaq Computer Corporation、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 および/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、ソフトウェアアプリケーションとプログラムは含まれません。

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、通常の使用条件のもとで、材質または製造上の欠陥がないことを保証します。保証期間は、お客様が HP から製品を購入またはリースされ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、お客様はこの保証書の条件に基づいて保証サービスを受けることができます。この保証規定は、「HP ハードウェア製品」の当初エンドユーザー購入者または当初リース契約者に対してのみ適用されるものであって、当初購入者または当初リース契約者から HP の商標を付された製品の所有権を取得した人に対して譲渡できるものではありません。この保証規定は、HP または HP 正規保守代理店が保証サービスを提供しているすべての国で適用されます。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での登録手続きが必要となる場合があります。

HP の製品は、新品または新品と同等の性能を有する再生品を使用して製造されています。交換用部品は、新品または新品と同等の再生品です。交換用部品は、90 日間、または交換用部品が取り付けられた「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、材質または製造上の欠陥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の修理または交換を行います。万が一、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 の選択により、ハードウェアの性能において少なくともご使用の「HP ハードウェア製品」と同等の代替製品への交換を選択することがあります。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。HP は、HP の選択により、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ことを選択する権利を留保します。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 の所有となります。修理または交換が完了した部品または製品には、交換前にその部品もしくは製品に適用されていた保証、または交換用部品に適用される 90 日間の保証期間のうち、いずれかが適用されます。

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
- (2) 火災、地震、落雷、および風水害、その他天災地変、あるいは異常電圧などの外部要因
- (3) 製品のユーザー マニュアルに記載されている動作条件の範囲外での使用
- (4) HP 以外の者が製造または販売した部品の使用
- (5) 製品の改造
- (6) 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）

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。

上記の保証内容は、不適切または不十分な保守、許可されていない改造、当該製品の仕様またはサポートさせている設定以外での使用もしくは運用、不正使用、不注意、事故、輸送中の損失または損傷、不適切な設置場所、許可されていない保守もしくは修理が原因の故障には適用されません。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。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。

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 コピーを定期的に作成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。

保証制限

お客様が使用する HP の商標が付された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に、お客様が受けられる唯一の救済手段は、修理または交換です。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。

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、人身障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がありますが、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 ● Enterprise Virtual Array 3000、5000 (2003年11月以降に出荷した製品)	パーツ保証 3年 オンサイト保証 3年	当日対応
HP StorageWorks ● Enterprise Virtual Array 3000	パーツ保証 3年 オンサイト保証 3年	翌営業日対応
HP StorageWorks ● Enterprise Virtual Array (上記以外)	パーツ保証 3年 オンサイト保証 1年	翌営業日対応
HP StorageWorks ● XP Disk Array	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 ● 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 ● Enterprise Modular Array 8000/12000/16000 ● Modular Smart Array 1000 ● Network Attached Storage (NAS) b2000、b3000、e7000、1000s HP OpenView ● Storage Management Appliance	パーツ保証 3年 オンサイト保証 1年	翌営業日対応
HP StorageWorks ● Network Attached Storage (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 ● NAS 8000	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 ● Fabric and 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 ● テープライブラリ: ESLxxxx、MSLxxxx、SSL2020 ● Network Attached Storage (NAS) S1000	パーツ保証 1年 オンサイト保証 1年	翌営業日対応
HP StorageWorks for ProLiant ● AIT、DLT、DLT VS、DDS、SDLT および LTO ドライブ	パーツ保証 3年	翌営業日対応
HP StorageWorks for open connect ● DLT、DLT VS、DDS および LTO ドライブ	パーツ保証 3年	Express Exchange (当日対応もあり)
HP Storage Works ● 1/8 オートローダ ● 1/16 テープ スーパーローダ ● SSL1016 Ultrium 460 テープオートローダ ● AIT オートローダ	パーツ保証 1年	翌営業日対応

*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。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。

ソフトウェア

HP は、ソフトウェア製品（Compaq または HP によってあらかじめインストールされているソフトウェア製品またはオペレーティング システムを含む）については無償保証の設定はありません。HP によって頒布された HP および/または Compaq の商標を付したソフトウェアに関する HP の義務は、HP 所定のエンドユーザ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。非 HP ハードウェア製品および非 HP ソフトウェア製品については、現状のまま無保証で提供されるものとしますが、その製品の製造元、供給元または発行元により独自の保証が提供されることがあります。購入から 90 日以内に、HP が配布するソフトウェアが取り出し可能な媒体で提供される場合、その媒体の材料または品質に不良が発見された場合、お取替えいたしますのでその媒体を HP までご返送ください。

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、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。この技術には、診断、設定アシスト ツール、そして特に HP リモート サポート機能が含まれます。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。

HP 交換部品

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。HP サポート センターに連絡をした後、交換部品がお客様に直接送られます。部品到着後、付属の指示およびマニュアルに従ってお客様にて部品を交換していただきます。さらに支援が必要であれば、HP サポート センターに電話してください。当社サポート担当者が電話にてサポートいたします。交換部品を HP に返却する場合、10 日以内に故障部品を HP に返送してください。故障部品は、付属のマニュアルとともに、用意されている梱包材に入れてお送りください。

オンサイト保証サービス

オンサイト サービスの条件に基づいて、HP または HP 正規保守代理店がお客様のもとでお客様の製品の修理を行います。

オンサイト サポートを受けるには、お客様に以下の項目について同意していただきます。

- (1) お客様のサイトで HP が保証サービスを提供する際に、お客様担当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 独自の裁量により、オンサイト保証サービスは必要でないと判断する場合があります。例えば、電源やハードドライブなどの一部の HP ハードウェア製品の部品はカスタム交換可能ユニット（CRU）であり、付属の指示およびマニュアルに従ってお客様自身で CRU を交換していただきます。HP のサービス担当者がすべての部品交換作業を行いことをご希望のお客様は、追加費用にて保証をアップグレードすることができます。

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。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 は移動先の国での保証サービスの必要なレベルを提供可能にし、当該製品が移動先の国で動作可能であることを確認します。HP 製品を他国へ移動する前に、HP にお問い合わせいただくか、Web サイト www.hp.com/support を参照し、HP グローバル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。

注記：保証サービスの提供可否、また、対応時間につきましては国によって異なります。また、購入国での登録手続きが必要となる場合があります。

保証アップグレード

HP では、お使いの製品に適用される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