

HP ProLiantおよびX86サーバならびにオプション 保証規定およびテクニカル サポート

392512-030

2007年3月26日

ハードウェアに関する保証規定

保証規定

このHPハードウェア保証規定は、製造元であるHPからお客様に明示的な保証を提供するものです。さらに、地方の準拠法で定められている場合またはHPと特別な契約書を交わした場合には、お客様は、法律上の他の権利を有することもあります。

HPは、書面、口頭を問わず、他のいかなる明示の保証もしくは条件も与えるものではありません。また、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明確に否認します。米国外での法域における地方の法で認められる場合、HPは、あらゆる黙示の保証または条件（商品性、商品品質および特定目的への適合性に関する黙示の保証または条件を含む）を否認します。米国内で発生したすべての取引については、商品性、満足すべき品質、もしくは特定目的への適合性に関する黙示の保証または条件は、上記の明示保証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。

この規定に明記された保証条件は、法律で認められる場合を除き、この製品をお客様に販売することに適用される制定法上の権利を除外、制限または変更するものではなく、当該権利に追加されるものです。

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定められた条件に従って同じ製品モデル番号につい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、またそれらのいずれの国または地域においても履行されるものです。

HPのグローバル保証プログラムでは、ある国または地域で購入した製品を、保証を喪失することなく、HPまたはHP正規保守代理店が同じ製品モデル番号に関する保証サービスを提供している別の国または地域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、国または地域により異なります。標準保証サービス対応時間は、その地域で部品が入手可能かどうかによっても変わります。HP正規保守代理店に詳細をお問い合わせください。

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。製品の移動は、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。

この保証規定は、Hewlett-Packard Company、Hewlett-Packard Company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HPおよびCompaqというブランド名のもとで販売またはリースし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）のみに適用されます。「HPハードウェア製品」は、ハードウェア部品および必要とされるファームウェアに限定され、ソフトウェア アプリケーションもしくはプログラム、非HP製品または非HPブランド周辺機器は含まれません。HPハードウェア製品に内蔵された非HP製品または非HPブランド周辺機器—外部記憶装置、ディスプレイ、プリンタその他周辺機器など—はすべて、HPの保証なしに「現状有姿のまま」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が、独自の保証をお客様に直接、提供することがあります。

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から製品を購入もしくはリースされた日、または、HPが取り付け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の保証サービスを受けることができます。

別段の記載がない限り、また、地方の法律によって認められる場合に限り、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および信頼性を備えた再生品を使用して製造されています。HPは、HPハードウェア製品につき、修理または、下記のいずれかと交換することができます。(a) 新品の製品もしくは部品、または新品と同等の性能および信頼性を備えた中古の製品もしくは部品。(b) 本来の製品が製造中止になっている場合には、そ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、保証期間中に部品が故障した場合に、HPの選択により故障部品を修理するか同等部品との交換を行います。この保証規定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。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、次のいずれかを行うことがあります。(a) ご使用のHPハードウェア製品と同等の性能を備えた代替品を提供する。(b) 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られる救済手段は上記に限られます。

免責

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ハードウェア製品に付属するマニュアルに記載された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、消耗部品ならびに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もしくは較正またはその他の外部要因。
- (2) 製品に添付のユーザ 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。
- (3) HP以外の者が提供したソフトウェア、インタフェース、部品または備品の使用。
- (4) 適切な設置環境が準備、維持されていない場合。
- (5) ウイルス汚染。
- (6) 輸送中の紛失または損傷。
- (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、サービスが提供される国または地域で、HP認定の部品提供サービスのもとでのお客様による取り付け作業は除く）。

HPは、いかなるプログラム、データ、記憶装置および記憶媒体に対する損傷または記憶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。

HPは、(1) HPによってサポートされていない製品、ソフトウェアまたはオプションを使用した場合、(2) HPによってサポートされていない設定を使用した場合、(3) あるシステム用の部品を、異なる種類またはモデルの別のシステムに取り付けた場合に発生した、相互運用性または互換性に関する問題について責任を負いません。

排他的救済

地方の準拠法で認められる場合、この保証規定の内容および条件は、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適用される、お客様とHP間の完全で唯一の保証契約を構成するものです。この保証規定の内容および条件により、従前のすべての契約および表明は無効となります。これらの契約または表明には、当該HPハードウェア製品の購入またはリースに関連して行われた可能性がある、HPの販売資料における表明、HP、HPの代理人または従業員がお客様に行った助言などが含まれます。この保証規定の内容および条件の変更は、書面でなされ、かつHPの正規代表者の署名がある場合以外は無効です。

保証制限

お客様が使用するHP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、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もしくは交換の費用のうち、いずれか低い方の金額に明示的に制限されます。

上記を除き、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、事業の中断、データの消失、収益の損失、使用上の損害、またはそれ以外のいかなる種類の商業上または経済上の損失、特別な損害、付随的損害、派生的損害を含む）についても責任を負いません。また、第三者からのまたは第三者のためになす、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撤廃したり、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の代理人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、またはそのような可能性が合理的に予測可能であっ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もありますが、その適用は州もしくは国によって異なります。したがって、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。

オプション保証

大半のHPブランド オプション（HP製オプション）に関する保証条件は、HP製オプションに適用される保証規定に明記されており、また、HP製オプションの製品パッケージに添付されています。お買い上げのHP製オプションをHPハードウェア製品にインストールする場合、HPは、HP製オプションの保証規定に明記されている期間（HP製オプション保証期間）または、HP製オプションが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、「保証期間」の項で断りがない限り、いずれか長い方の期間の保証サービスを提供します。すべての場合に、HP製オプション保証期間は、お客様のHP製オプション購入日から3年を超過しないこととします。HP製オプション保証期間は、HPまたはHP正規再販代理店からHP製オプションを購入した日より開始されます。HP製オプションを購入した日付が記入された領収書または納品受領証が、保証開始日となります。詳しくは、HP製オプション保証規定を参照してください。HP以外のオプションは「現状有姿のまま」で提供されますが、HP以外の製造元や供給元がお客様に直接、保証を提供することがあります。

お客様の責任

保証期間中に最良のサポートとサービスをご提供させていただくために、お客様には以下のことをお願いいたします。

- 適切かつ十分な環境を維持し、HPの指示に従ってHPハードウェア製品を使用する。
- 設定を検証し、最新のファームウェアをロードし、ソフトウェアパッチをインストールし、HPの診断テストおよびユーティリティを実行し、HPが恒久的な解決策に取り組んでいる間、HPから指定された一時的な手順または次善策を実行する。
- 保証サポートの実行を促すために、HPに対し、お客様のシステムまたはサイトに特定のシステムおよびネットワーク診断および保守ツール（これらを総称して「独自サービス ツール」という）を常駐させることを認める。独自サービス ツールは、HPの独占的財産であり、今後もHPの独占的財産です。さらに、お客様には次のことをお願いいたします。
 - 該当保証期間に、HPから認められた場合に限り、独自サービス ツールを使用する。
 - 独自サービス ツールをインストールし、保守し、サポートする（必要なアップデートおよびパッチを含む）。
 - 必要に応じて、HPが承認した通信回線を通じてリモート接続を行う。
 - HPが独自サービス ツールを実行する際に協力する。
 - ソフトウェアによって明らかになった状況を電子データ転送機能を利用してHPに知らせる。
 - 必要に応じて、HP指定の遠隔診断サービス付きシステム用遠隔接続ハードウェアを購入する。
 - 保証サポートが終了した時点で、独自サービス ツールを返却する、または、HPに対し、これらの独自サービス ツールの除去を認める。
 - 独自サービス ツールの売却、移転、譲渡、入質または、何らかの方法による担保権設定を行わない。
- 場合によっては、HPは、これらのサポート ソリューションおよび機能を活用するために、ドライバやエージェントなどの追加ソフトウェアをお客様のシステムにロードすることをお願いすることがあります。
- 適宜、HPの遠隔サポート ソリューションを利用する。お客様には、HPが提供する利用可能なサポート技術を利用していただくようお願いいたします。お客様が利用可能な遠隔サポート機能を導入されない場合、必要なサポート リソースが増えて別途費用が発生することがあります。
- HPが電話相談で問題解決を図る際に協力する。たとえば、通常の診断手順の実行、追加のソフトウェア アップデートまたはパッチのインストール、第三者のオプションの除去、オプションの差し替えなどです。
- データの損傷、変更、または消失が発生する可能性があるため、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ファイル、データまたはプログラムのバックアップ コピーを定期的に作成する。HPハードウェア製品の修理サービスを受ける場合には、事前にファイル、データおよびプログラムのバックアップをとり、機密情報、専有情報、および個人情報を消去する。
- 消失または変更されたファイル、データまたはプログラムについて、保証サポートの対象であるHPハードウェア製品に依存することなく、それらを復元する手順を確立する。
- HPハードウェア製品を使用している環境が、HPの技術員や下請業者の健康または安全性にとって危険となる可能性がある場合、HPに知らせる。HPはお客様に対し、当該製品をHPの管理下に置くことをお願いし、お客様がそうした危険を取り除くまで保証サービスを延期することがあります。
- 下記の各種の保証サービスに定められた追加作業に加え、HPが最良の保証サポートを提供する上で合理的な、あらゆる依頼内容を実施する。

ハードウェア保証サービスの種類

お買い上げのHPハードウェア製品に適用される可能性がある保証サービスの種類は以下のとおりです。詳しくは「保証期間」の項を参照してください。

カスタマセルフリペア (CSR)

修理時間を短縮し、故障部品の交換における高い柔軟性を確保するために、HP製品には多数のCSR部品があります。診断の際に、CSR部品を使用すれば修理ができるとHPが判断した場合、HPはその部品を直接、お客様に発送し、お客様に交換していただきます。CSR部品には以下の2通りがあります。

- カスタマセルフリペアが必須の部品。当該部品について、もしもお客様がHPに交換作業を依頼される場合には、その修理サービスに関する交通費および人件費がお客様に請求されます。
- カスタマセルフリペアが任意である部品。この部品もカスタマセルフリペア用です。当該部品について、もしもお客様がHPに交換作業を依頼される場合には、お買い上げの製品に適用される保証サービス内容の範囲内においては、別途費用を負担することなく保証サービスを受けることができます。

部品供給が可能な場合、地域によっては、CSR部品を翌営業日に届くように発送します。また、地域によっては、追加費用を負担いただくことにより同日または4時間以内に届くように発送することも可能な場合があります。サポートが必要なときは、HPの修理受付窓口にご連絡いただければ、技術者が電話でアドバイスします。交換用のCSR部品または同梱物には、故障部品をHPに返送する必要があるかどうかが表示されています。故障部品をHPに返送する必要がある場合は、指定期限内（通常は5営業日以内）に故障部品をHPに返送してください。故障部品を返送する場合は、届いた時の梱包箱に関連書類とともに入れてください。故障部品を返送しない場合、HPから部品費用が請求されます。カスタマセルフリペアの際には、HPは送料および部品返送費を全額負担し、使用する宅配便会社や運送会社を指定します。

部品のみ保証サービス

HP保証サービスには、部品のみ保証サービスが適用される場合があります。このサービスでは、交換部品は無償で提供されます。当該製品について、もしもお客様がHPに交換作業を依頼される場合には、その修理サービスに関する交通費および人件費はお客様の負担となります。

装置交換保証サービス

HP保証サービスには、装置交換保証サービスが適用される場合があります。このサービスでは、お買い上げのHPハードウェア製品が故障と診断された場合、交換装置がHPからお客様に直接、発送されます。交換装置が届いた後、交換装置が届いた時の梱包を用いて、指定期間内（通常は5日以内）に故障装置をHPに返送してください。故障装置をHPに返送する際の送料および保険料については、HPが全額負担します。故障装置を返送しない場合は、交換装置の代金がお客様に請求されます。

オンサイト保証サービス

HP保証サービスには、オンサイト保証サービスが適用される場合があります。このサービスでは、以下の方法で故障の修理が可能かどうか、HPが独自に判断します。

- 遠隔修理
- CSR部品を使用した修理
- オンサイト出張による故障装置の修理

故障修理にオンサイト出張が必要とHPが最終的に判断した場合、お買い上げのHPハードウェア製品に関して別段の定めがない限り、標準的な営業時間内に修理を行うよう予定を立てます。標準的な営業時間は通常、月曜日～金曜日 9:00～17:00です。また、故障装置の所在地が通常サービス地域外である場合には（一般に50kmを超える地域）、応答時間が余分にかかったり、また別途料金が請求されたりする場合があります。

オンサイト サポートを受ける際には以下の事項が条件となります。

- HPがお客様の場所で保証サービスを提供する時に代表者が立ち会う。
- 製品を使用している環境が、HPの技術員や下請業者の健康または安全性にとって危険となる可能性がある場合、HPに知らせる。
- 妥当なセキュリティ条件に従い、サポートをタイムリーに提供するために必要とHPが判断したすべての施設、情報およびシステムをHPに無料で十分かつ安全に利用させる。
- すべてのメーカー ラベル（シリアル番号など）が貼付されており、手が届き、読みやすい状態であるよう図る。
- 製品の仕様およびサポートする構成に対応した環境を維持する。

保証アップグレード

HPでは、標準的なサポートおよび保証を超えた追加サービスも提供しています。ただし、国によっては提供されていないサポートや関連製品があります。提供されている保証アップグレードとその費用については、HPのWebサイト<http://www.hp.com/jp/support>を参照してください。

保証期間

HPハードウェア製品の保証期間は、購入日に始まる一定の期間です。HPまたは再販会社が書面で別段の通知をしない限り、保証書または領収書に明記された日付が購入日となります。

表1：ProLiantおよびX86サーバ製品

製品	保証期間およびサービス提供期間 ^{1, 2}	応答時間 ³
HP server tc2120	3年間：部品とオンサイト作業	翌営業日
ProLiant BL e-Classサーバブレード ⁴	1年間：部品のみのみ	翌営業日
ProLiant BL e-Classサーバブレード エンクロージャ、インターコネク トトレイ	3年間：部品とオンサイト作業	翌営業日
ProLiant BL30p、BL35pサーバブレード	1年目：部品とオンサイト作業 2～3年目：部品のみのみ	部品：翌営業日から5営業日 作業：翌営業日
BladeSystem p-Class ProLiant p-Classサーバブレード (BL30p、BL35pを除く) p-Classエンクロージャ、インターコネク ト ⁵ 、パワー エンクロージャ、パワー ディストリビューション、診断ステーション	3年間：部品とオンサイト作業 3年間：部品とオンサイト作業	翌営業日 翌営業日
BladeSystem c-Class ProLiant c-Classサーバブレード c-Classエンクロージャ c-Classインターコネク ト ⁵	3年間：部品とオンサイト作業 3年間：部品とオンサイト作業 1年間：部品とオンサイト作業	翌営業日 翌営業日 翌営業日
ProLiant DL140サーバ	1年間：部品のみのみ	翌営業日から5営業日
ProLiant DL140 G3サーバ	1年間：部品とオンサイト作業	翌営業日
ProLiant DL145 G1、G2サーバ	1年間：部品のみのみ	翌営業日から5営業日
ProLiant DL145 G3サーバ	1年間：部品とオンサイト作業	翌営業日
ProLiant DL320 G3およびG4サーバ	1年目：部品とオンサイト作業 2～3年目：部品のみのみ	部品：翌営業日から5営業日 作業：翌営業日
ProLiant ML110サーバ	1年間：部品とオンサイト作業	翌営業日
ProLiant ML115サーバ	1年間：部品とオンサイト作業	翌営業日
ProLiant ML150サーバ	1年間：部品とオンサイト作業	翌営業日
ProLiant ML310 G2およびG3サーバ	1年間：部品とオンサイト作業	翌営業日
その他すべてのProLiantモデル	3年間：部品とオンサイト作業	翌営業日

¹ この表に記載されている保証サービスは基本的な保証内容を表しています。基本保証に付加される内容は、お買い上げのHPハードウェア製品に明記されていることがあります。最新の保証関連情報については、最寄りのHP営業所にお問い合わせください。

² ATAおよびSATAのハードディスク ドライブには、取り付けられているシステムに関する保証期間にかかわらず、最長で1年の保証期間が適用されます。

³ 応答時間は、その地域の標準営業日および業務時間を基本にしています。断りがない限り、応答時間はすべて、お客様の電話を受けてからHPがサポートについて双方に都合のよい時間を決めるまで、または、HPがサポートもしくは遠隔診断を開始するまでをいいます。応答時間は、商業上合理的な努力に基づくものです。国およびある特定のサプライヤ制約条件によって、応答時間が異なる場合があります。お客様の所在地が通常のサービス地域外である場合には、応答時間が余分ににかかる場合があります、また別途料金が請求される場合もあります。お客様の地域の応答時間については、HPのサポート窓口にお問い合わせください。

⁴ ProLiant BL e-Classサーバブレードにはサーバブレードエンクロージャの保証条件は適用されません。

⁵ インターコネク トにはパススルー モジュールとスイッチが含まれます。HP商標が付されたスイッチ類には、取り付けられているシステムに関する保証期間にかかわらず、最長で1年間の保証期間が適用されます。HP以外のオプションは、「現状有姿」のままで提供されますが、HP以外の製造元や供給元がお客様に直接、保証を提供することがあります。HPストレージファイバチャネルスイッチには、取り付けられているシステムに関する保証期間にかかわらず、最長で1年の保証期間が適用されます。HPストレージ製品の保証については、HPのWebサイト<http://h18006.www1.hp.com/products/storage/warranty.html> (英語) を参照してください。

表2：ProLiantおよびX86サーバオプション¹

製品	保証期間およびサービス提供期間 ²	応答時間 ³
バッテリー	1年間：部品のみ	翌営業日から5営業日
ケーブル	1年間：部品のみ	翌営業日から5営業日
ディスク ドライブ エンクロージャ	3年間：部品のみ	翌営業日から5営業日
ハードディスク ドライブ (ATA、PATA、SATA) *	1年間：部品のみ	翌営業日から5営業日
ハードディスク ドライブ (SCSI、SAS)	3年間：部品のみ	翌営業日から5営業日
ホストバス アダプタ	1年間：部品のみ	翌営業日から5営業日
メモリ	1年間：部品のみ	翌営業日から5営業日
モデム	1年間：部品のみ	翌営業日から5営業日
モジュラークーリングシステム	1年間：部品のみ	翌営業日から5営業日
ネットワーク アダプタ (NIC)	1年間：部品のみ	翌営業日から5営業日
オプティカル ドライブ	3年間：部品のみ	翌営業日から5営業日
UPS (含むバッテリー)	1年目：部品とオンサイト作業 2～3年目：部品のみ	部品：翌営業日から5営業日 作業：翌営業日
プロセッサ	3年間：部品のみ	翌営業日から5営業日
ラックおよびラック アクセサリ	3年間：部品のみ	翌営業日から5営業日
リモート Insight ボード Lights-Out Edition II	1年間：部品のみ	翌営業日から5営業日
ストレージ アレイ コントローラ	3年間：部品のみ	翌営業日から5営業日

¹ 表2には、ProLiantおよびX86サーバ オプション製品のみが記載されています。HPから提供可能なその他のオプションに関する保証期間は、それらのオプションとともに提供される保証規定に記載されています。HPストレージ製品の保証については、HPのWebサイト<http://h18006.www1.hp.com/products/storageworks/warranty.html> (英語) を参照してください。

² この表に記載されている保証サービスは基本的な保証内容を表しています。基本保証に付加される内容は、お買い上げのHPハードウェア製品に明記されていることがあります。最新の保証関連情報については、最寄りのHP営業所にお問い合わせください。

³ 応答時間は、その地域の標準営業日および業務時間を基本にしています。断りが無い限り、応答時間はすべて、お客様の電話を受けてからHPがサポートについて双方に都合のよい時間を決めるまで、または、HPがサポートもしくは遠隔診断を開始するまでをいいます。応答時間は、商業上合理的な努力に基づくものです。国およびある特定のサプライヤ制約条件によって、応答時間が異なる場合があります。お客様の所在地が通常のサービス地域外である場合には、応答時間が余分にかかる場合があります、また別途料金が請求される場合もあります。お客様の地域の応答時間については、HPのサポート窓口にお問い合わせください。

* これらのオプションには、取り付けられているシステムに関する保証期間にかかわらず、最長で1年の保証期間が適用されます。

表3：HPストレージ製品

製品	保証期間およびサービス提供期間	応答時間
HPストレージ製品 (ディスク アレイ、NAS、AIT、DLT、DAT、MSAを含むがこれらに限定されない)	http://h18006.www1.hp.com/products/storageworks/warranty.html (英語)	

表4：ソフトウェア製品

製品	テクニカル サポート	応答時間 ¹
HPブランドソフトウェア	90日間の初期セットアップ サポート	標準的な営業時間
HPがインストールしたか、またはHPから購入した第三者のブランド ソフトウェア	90日間の初期セットアップ サポート ²	標準的な営業時間
ソフトウェア デリバリー メディア ³	90日間の故障メディアの交換	5営業日

¹ 応答時間は、その地域の標準的な営業日および業務時間を基本にしています。断りが無い限り、応答時間はすべて、お客様の電話を受けてからHPがサポートについて双方に都合のよい時間を決めるまで、またはHPがサポートもしくは遠隔診断を開始するまでをいいます。応答時間は、商業上合理的な努力に基づくものです。国およびある特定のサプライヤ制約条件によって、応答時間が異なる場合があります。お客様の所在地が通常のサービス地域外である場合には、応答時間が余分にかかる場合があります、また別途料金が請求される場合もあります。お客様の地域の応答時間については、HPのサポート窓口にお問い合わせください。

² すべてのソフトウェア製品にテクニカル サポートが提供されるものではありません (詳しくはHPのテクニカル サポート窓口にお問い合わせください)。

³ ソフトウェア デリバリー メディア：HPブランドソフトウェア、またはHPがインストールしたか、もしくはHPから購入した第三者のソフトウェアのデリバリーに使用される媒体 (CD、ディスクまたはテープなど) です。

ソフトウェア保証

適用されるソフトウェア エンドユーザ ライセンスもしくはプログラム ライセンス契約に定められている場合または地方法に別段の規定がある場合を除き、ソフトウェア製品（HPがあらかじめインストールしたオペレーティング システム、フリーウェア（下に定義のとおり）またはソフトウェア製品を含む）は、「現状有姿のまま」で、かつ、すべて買い手の責任で提供されます。HPは本規定により、明示、黙示、法定の別を問わず、所有権と非侵害に関する保証、および、商品性、特定目的適合性もしくはウイルスがないことに関する黙示の保証、義務または条件などを含めて、他のあらゆる保証および条件を否認します。一部の州または法域では、黙示保証の除外または黙示保証の有効期間の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法域では、上記の否認がまったく適用されないことがあります。準拠法で認められる最大限の範囲において、HPおよびHPの供給元は、ソフトウェア製品の使用または使用不能に起因または関連する、特別、付随的、間接的または派生的損害賠償（利益の逸失、秘密情報またはその他情報の喪失、事業中断、身体傷害、プライバシーの侵害に関する損害賠償などを含む）について、たとえHPまたは供給元がかかる損害賠償の可能性を知らされていたとしても、また、救済が本質的な目的から外れていたとしても、一切責任を負わないものとします。一部の州または法域では、派生的または付随的損害賠償に関する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法域では、上記の制限または除外が適用されないことがあります。

HPのブランド名でHPが販売したソフトウェアに関するHPの保証義務は、そのソフトウェアに添付のエンド ユーザ ライセンスまたはプログラム ライセンス契約に明記されているもののみです。HPがソフトウェアをインストールして販売している取り外し可能なメディアについて、購入から90日以内に材質または製造上の欠陥が明らかになった場合、お客様が受けられる救済手段は、その取り外し可能なメディアをHPに返送して交換品を受け取ることに限られます。取り外し可能なメディアがブランク テープである場合は、HPのWebサイト<http://h20000.www2.hp.com/bizsupport/TechSupport/Document.jsp?objectID=ipg50101>（英語）を参照してください。

HP以外の製造元や供給元にその会社の保証サポートについて問い合わせることについては、お客様の責任となります。

フリーウェアのオペレーティング システムおよびアプリケーション

HPは、第三者からパブリック ライセンスに基づいて提供される、オペレーティング システムおよびアプリケーションを含めたソフトウェア（「フリーウェア」という）に関するサポートを提供しません。HPハードウェア製品と同時に提供されたフリーウェアについては、当該フリーウェアのベンダがサポートします。お買い上げのHPハードウェア製品に添付のフリーウェア オペレーティング システムやその他フリーウェア アプリケーション サポート説明書を参照してください。

初期セットアップのサポート

お買い上げの日から90日間、HPから電子メールや電話で初期セットアップのサポートを提供しています。オンライン リソースや電話サポートについては「[HPへのお問い合わせ](#)」を参照してください。

サポートには以下に関する事項が含まれています。

- インストールに関する質問への回答（方法、ファーストステップ ガイド、必須条件）
- HPハードウェア製品と同時に供給または購入されたソフトウェアおよびオプションのセットアップおよび設定（方法およびファースト ステップ ガイド）
- システム エラー メッセージの解釈
- システム問題の切り分け
- HPハードウェア製品と同時に供給または購入されたソフトウェアのサポート パック情報またはアップデートの入手

サポートには下記の事項は含まれません。

- ユーザが生成したプログラムやソースコードの生成または診断
- 非HP製品のインストール
- システムの最適化、カスタマイズおよびネットワーク構成

HPへのお問い合わせ

お買い上げの製品が保証期間中に故障し、説明書のアドバイスに従っても問題が解決しない場合、次の方法でサポートを受けることができます。

- オンラインサポート リソースについては、<http://www.hp.com/jp/support>を参照してください。
- HPレスキュー・センタ（0120-572589または03-5349-5032）では、製品ご購入時に付属品のなどの欠品があった場合や、ご購入直後（7日以内）に故障した場合の相談を承ります。受付時間 月曜日～金曜日9:00～17:00（祝日、年末年始および5/1を除く）
- 保証アップグレードの情報については、<http://www.hp.com/jp/carepack/>を参照してください。
- 日本国内の電話サポートについては、HPカスタマ・ケア・センタ テクニカルサポート窓口0120-014121または03-5347-3089にお電話ください。電話サポート サービスは保証対象となる場合と、別途料金が必要となる場合があります。受付時間 月曜日～金曜日9:00～21:00 土曜日9:00～17:00（祝日、年末年始および5/1を除く）
- 修理サービスの依頼には、HPカスタマ・サポート修理受付窓口0120-220119にお電話ください。受付時間 月曜日～金曜日9:00～17:00（祝日、年末年始および5/1を除く）
- テクニカル サポートに関する各国の電話番号は、<http://welcome.hp.com/country/us/eng/wwcontact.html>に掲載されています。
- 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るようお願いいたします。
 - 製品のシリアル番号、モデル名、およびモデル番号
 - ハードウェア構成
 - ご使用のソフトウェアの種類とバージョン
 - 表示されたエラー メッセージ、お客様の行った操作など
 - お問い合わせ内容の詳細
 - 保証書、または購入および/または所有を証明する書類

© 2005-2007 Hewlett-Packard Development Company, L.P.