

保証規定

この保証規定は、当社または販売特約店から購入またはリースされたハードウェア製品およびソフトウェア製品によって構成される HPE Integrity NonStop サーバー製品に適用されます。この保証規定は、お客様が製品を購入された国にかかわらず、当社あるいは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において適用されます。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、次の製品はこの保証規定の適用から除外されます。

- ・電子的ライセンス条件(クリックラップ・ライセンスなど)やその他の特定の方法にて、当社もしくはそのソフトウェア製品の供給者が使用権を許諾するソフトウェア製品
- ・当社が提供する、ネットワークおよびシステムの診断・保守プログラム(以下「サービス・ツール」という)。

当社は保証期間中、ハードウェア製品については材質または製造上の欠陥が無く、当社がその時点で公開している仕様を満たすこと、またソフトウェア製品については当社がその時点で公開しているユーザ・ドキュメントの記述通りに実行されることを保証します(ただし、当該ソフトウェアの動作中に中断や障害が発生しないことを保証するものではありません)。保証期間の開始日は次のとおりです。

・当社が製品の設置を行う場合、製品が当社の設置検査に合格した日、またお客様の都合により製品の設置が当社の製品出荷日より 30 日以上繰り延べられる場合は、当社の製品出荷日から 31 日目

・当社がお客様による製品の設置を許可し、お客様が自身で設置を行うことを選択した場合は、当社の製品出荷日。

保証期間中の保証内容は、追加料金を支払い保証アップグレードを購入することにより変更できます(保証アップグレードの内容と料金については当社にお問い合わせください)。

当社は保証期間中にハードウェア製品が故障した場合に、当社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。故障したハードウェア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。万が一ハードウェア製品で繰り返し故障が発生する場合、当社は、当社の選択により、ご使用のハードウェア製品と同等の性能を持つ代替品への交換を選択することがあります。交換用製品あるいは部品は、新品または再生品です。交換された製品あるいは部品は、交換前の製品あるいは部品の持つ残余保証期間と保証内容を継続します。この保証規定にもとづいて回収された部品およびハードウェア製品は、すべて当社の所有となります。また当社は保証期間中にソフトウェア製品がこの保証規定のとおりに行われない場合は、復旧のための支援と修正サポートを行います。当社は、当社の選択により、上記保証サービスを行う代わりに、お客様から製品を返却いただいた上で、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 HPE Integrity NonStop サーバー製品に適用される、お客様と当社間の、完全で唯一の保証契約を構成するものであり、当社はこの保証規定に明示されたもの以外は一切の保証を提供しません。当社は法律で認められた範囲で、商品性、特定目的への適合性、権利、非侵害性について黙示の保証を否認します。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 HPE Integrity NonStop サーバー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、当社の販売資料の記載事項、当社、当社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行われ、かつ当社の正規代表者の署名がある場合以外はすべて無効です。

当社は、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(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。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。一部の国または州では、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。そのような国または州では、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、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、その適用は国または州によって異なります。従ってお客様が自己の権利を完全に把握するためには、適用される国または州の法律をご確認ください。

1. お客様の責任

保証期間中、お客様は当社の保証サービスを受ける上で次のことについて了解するものとします。

- ・障害の切り分け、復旧作業に必要なケーブル類を提供し、またその接続作業に協力すること。
- ・当社が保証サービスを行うための十分なワークスペースを確保し、またサービス・ツールを使用するために十分なシステム・リソースを確保すること。
- ・いかなる理由においても、当社がサービス・ツールを撤去することを認めること。

- ・当社のサポートを必要とする製品の問題箇所と内容を特定し、それらを文書化して当社へ報告すること。
- ・当社が製品の問題を再現し、診断するために必要な、あらゆるドキュメントを提出すること。
- ・ソフトウェア製品の問題について、当社がお客様に提供した修正版を速やかにシステムにインストールすること、あるいは、当社がお客様に提示した回避策を速やかに実施すること。
- ・ソフトウェアプログラム、データベース、ユーザデータを適切にバックアップし、適切な保護を講じること。
- ・当社が問題の発生したシステムの診断を実施するために、当社が依頼した方法によってシステムに直接かつ単独でアクセスすることを認めること。
- ・メーカーが定めた製品の取り扱い方法に従って、製品の設置環境を維持し、製品を正しく操作すること。
- ・製品を移動する場合は、少なくとも移動の 30 日前までに書面にて当社に通知すること。
- ・次の条件を満たす当社への連絡担当者を指定すること。
 - (1) 当社サポートセンターへのすべての保証サービスのリクエストを取りまとめること、また当社のすべての保証サービス実施時に協力すること。
 - (2) サポート対象製品の操作に習熟し、診断試験を行う能力を備えていること、また問題の診断および修復に必要な操作を行えること。
 - (3) 当社が問題の再現、診断および修復を実施するのに必要な情報および支援を当社に提供すること。
- ・この保証規定が適用されない装置、パーツ、アクセサリ、付属品、ソフトウェアがある場合、当社の要求に応じて、当社の保証サービスの実施前にシステムから取り外すこと。

2. 保証期間

製品の保証期間の開始日は、前述のとおりです。

下記の表で示される保証期間は、適用する国に法律上の定めがある場合を除いて、すべての対象製品に適用されます。保証期間は延長することができませんが、保証期間中に発生した製品の問題解決は、保証期間が終了した後も実施します。

製品	ハードウェア製品 保証期間	ハードウェア製品 目標応答時間	ソフトウェア製品 保証期間	ソフトウェア製品 目標応答時間
HPE Integrity NonStop サーバー	1 年	当社翌営業日の PPM オンサイト (オフサイトは受付当日 PPM)	90 日 (サポート対象バージョンのみ)	受付当日の PPM オフサイト

* PPM = 標準サポート時間(Principal Period of Maintenance)。土日、祝祭日、年末年始および当社の定める休日を除いた当社の営業時間帯で、9:00～17:00 となります。

* 目標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制約条件によっては、応答時間が異なる場合があります。また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。お客様の属する地域の応答時間については、最寄りの当社にお問い合わせください。

3. 保証サービスの種類

ハードウェア保証サービス

標準のハードウェア保証サービスは、標準サポート時間に受け付け、実施されます。当社は問題箇所の特定のための支援を行い、必要に応じてハードウェア製品あるいは部品の交換を行います。ハードウェア保証サービスの応答時間は前述の表のとおりです。ハードウェア保証サービスにおいて交換に使用する製品または部品は、新品と同等の機能を有する再生品の場合があります。またハードウェア保証サービスでは次のサービスを提供します。

- (1) 問題解決のための、標準サポート時間内の当社サポートセンターへのお問い合わせ。
- (2) システム停止時の 24 時間 365 日の当社サポートセンターへのアクセス（ただし、オンサイトサービスが必要な場合は翌営業日の PPM に実施）。

なお、オンサイトサービスの応答時間は、それが合理的に可能な場合に提供されるもので、受付時間、故障内容、地域、交通事情、天候、部品供給などのやむをえない状況によっては記載の応答時間内に対応できない場合があります。また、離島などサービス拠点から遠隔地へ赴く場合には別途料金が必要となるか、オンサイトサービスを提供できない場合があります。当社は、当社独自の判断により、個々の事例に応じてオンサイト保証サービスが必要ではないと判断する場合があります。

ソフトウェア保証サービス

ソフトウェア保証サービスには次のものが含まれます。

(1) ソフトウェア製品の問題について当社に問い合わせる

問題の対処方法について、標準サポート時間内に当社サポートセンターへ電話あるいは電子メールで問い合わせできます。特に「重大障害」の場合は、お客様は当社サポートセンターに 24 時間 365 日サポートをリクエストできます。「重大障害」とは、お客様のアプリケーション・ソフトウェアが停止あるいはその危険性をはらんでいる状態か、システムの業務機能が継続して実行不可能な状態、あるいは連続して障害が発生しているか、障害によるデータ破壊が発生している状態をいいます。当社は、当社の判断で「重大障害」を特定するものとします。

(2) 障害復旧サポート

障害復旧サポートには、障害の有無の検証と再現、障害の重要度および影響度の特定、障害発生条件の特定があります。これらの作業の際に、当社はお客様に障害の詳細情報の提供を求める場合があります。上記作業に必要なかつ十分な情報がそろった後、当社は当社の判断で次のことを行います。

- ・商業上合理的な努力によって、問題修正版を提供、あるいは回避策を提示します。問題修正版のシステムへの適用、回避策の実施はお客様が行うものであり、当社に作業を依頼する場合は別途料金がかかります。
- ・問題のあるソフトウェアが将来のリリースにおいて改修される場合は、その状況を報告します。
- ・ソフトウェアはその時点での当社のユーザー・ドキュメントの仕様どおりに動作しており、あるいは障害の発生は設計仕様外の方法でソフトウェアを使用したことに起因している場合は、その旨を報告します。

すでに保証期間の開始しているシステムに新たに別のソフトウェア製品を追加する場合、そのソフトウェア製品の保証レベルは、すでにシステムに組み込み済みのソフトウェア製品の保証レベルに揃える必要があります。その際、お客様は追加するソフトウェア製品に必要な保証アップグレード料金をお支払いいただくことになります。

また、すでに保証期間の開始しているシステムに組み込み済みのソフトウェア製品を追加購入される場合、購入されるソフトウェア製品の保証期間は、システムにインストールされている既存のソフトウェア製品の残余保証期間となります。

4. 保証アップグレード

製品の保証内容は、保証アップグレードを購入することで、サービス時間帯の延長と応答時間の変更のみを行うことができます。詳細は当社もしくは販売特約店にお問い合わせください。ただし国およびある特定の制約条件では、保証アップグレードのすべて、あるいは一部が適用されない場合があります。またこの保証規定で定める保証内容以外の作業を当社にパーコールサービスとして依頼することはできません。

5. 他国への保証の移動と認定手続き

この保証規定では、ある国で購入した製品を、保証を喪失することなく、当社が保証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時間は国によって異なる場合があるため、お客様は製品を別の国に移動する前に、その製品の情報を当社に提出する必要があります。提出された情報に基づいて、当社は移動先の国で製品が稼動可能な設計であることを検証し、移動先の国で適用される保証サービスをお客様に通知します。また、移動先の国で保証サービスにかかる別途料金が必要な場合があります。これらの手続きについては当社にお問い合わせください。ある国で購入された保証アップグレードは、他の国には移動できません。

当社は、国家間での製品の移動により生じるあらゆる輸入税および関税についての責任を負いません。製品によっては米国および各国政府が定める輸出規制の対象となり、それらに従う必要があります。

6. 保証制限と除外事項

保証制限

この保証規定の適用範囲は、当初の製品購入者へのみ限定され、当事者以外に譲渡することはできません。

お客様が使用する製品がこの保証規定の内容どお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、製品購入代金の返金です。この保証規定にもとづく当社の保証限度額は、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製品の修理または交換費用のうち、いずれか低い方の金額に制限されます。当社からお客様への返金は、お客様から当該製品を返却された上で行われ、お客様は当社に迅速に当該製品を返品するものとします。

当社は、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為す、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もとづくものであるかに拘わ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、当社または当社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は適用されません。

除外事項

この保証規定は、次の事項には適用されません。

- ・外装・化粧部の補修および修理
- ・製品の改修および改造
- ・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プログラム、データのバックアップおよびリストア
- ・消耗品、サプライ品、付属品の補修、修理および補給
- ・付属品の変更
- ・デバイスの追加、接続

また、この保証規定は、次の事項の結果発生した製品の問題には適用されません。

- ・事故、放置、誤用、電力障害、お客様による環境条件の不備、不適切な製品の移動、通常の使用以外での使用
- ・当社の保証対象外あるいは当社のサポート・サービス契約の対象外の製品に起因する障害
- ・お客様による他の機器の接続が原因でサービスが不可能になった場合、あるいはそのことに起因するハードウェアの破損
- ・当社もしくは正規保守代理店以外の者によるサービスの実施、およびそれに類する行為。ただし、当社または正規保守代理店の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。
- ・人為的に発生した障害、紛争、テロ行為、戦争、あるいは地震、雷、火災、その他の自然災害によるもの

7. 当社へのお問い合わせ

保証サービス、保証アップグレードに関するご相談

当社もしくは、販売特約店までお問い合わせください。

保証サービスのご依頼

HPE オンライン・サポート・センター 0120-108908

当社にご連絡いただく前に、次の情報をご準備ください。

- ・当該システムナンバー、ご質問される、あるいは問題の発生している製品名および製品番号。
- ・表示されているエラーメッセージおよびステータス・ランプの状態。
- ・オペレーティングシステムのバージョン情報。
- ・サードパーティー製ハードウェアあるいはソフトウェアがある場合は、それらの情報。

日本ヒューレット・パカード合同会社

〒136-8711 東京都江東区大島二丁目2番1号

本書に含まれる情報は、予告なく変更されることがあります。記載事項は2018年5月現在のものです。記載されている会社名および商品名は、各社の商標または登録商標です。

© Copyright 2018 Hewlett Packard Enterprise Development L.P.