

HP Care Packサービス仕様

データリカバリ

サービス概要

データリカバリは、ハードディスクドライブに障害発生し内部データのバックアップが取れなかった場合に、お客様データの復旧を試みるサービスです。ベストエフォート条件による実施で、ハードディスクの状態によっては、データの一部または全部が取り出せない場合があります。

利点

- お客様データの復旧
- データ損失によるビジネス・リスクと機会損失の軽減

サービス内容

- 障害ハードディスクからのお客様データの抽出、返送作業



基本提供されるサービス

障害ハードディスクからのお客様データの抽出及び返送作業

お客様のデータリカバリ作業依頼に基づきデータ復旧専門担当者が対象ハードディスクからお客様が指定されたデータを抽出し、それをCD/DVDメディアにコピーし返却いたします。

前提条件

本サービスによるサービスの対象となるハードウェアは、HPがサービス対象としている製品であり、かつ以下の条件を満たしていることが必要です。

1. サービス契約の開始時において、当該ハードウェアが正常に稼働していること。
2. メーカーが推奨するハードウェア設置環境の条件が維持されていること。
3. 対象ハードウェアの製品仕様に定める構成と各種必要条件を備えていること。
4. 障害発生したハードディスクを修理交換する訪問修理或いは引き取りサービス又はハードウェア保証が適用可能な状態であること。

除外規定

1. HPの承認を得ずに、HPの担当者以外の者が行った、修理、改造作業が原因で必要になったサービス。
2. HPがサービスを提供していないハードウェアが原因で必要となったサービス。
3. ソフトウェア、その設定または有害コード(ソフトウェア・ウイルス等)に起因するシステムの障害が原因で必要となったサービス。
4. 新規ソフトウェアまたはソフトウェアのアップグレードに起因するパフォーマンスの低下。
5. 事故、誤操作、電力事情、空調設備、またはメディアの不良が原因で必要となったサービス。
6. 消耗品およびアクセサリの供給。
7. HP所定の交換単位以下の部材単位での障害原因の特定および調査。
8. サードパーティ製品との相互接続および互換性に関する問題。
9. 使用者の故意に起因する障害が原因で必要となったサービス。
10. お客様自身による障害ハードディスク交換及び本データリカバリ作業依頼は除きます。
11. 障害ハードディスク全てのデータを抽出すること。

お客様の責任範囲

1. ハードウェア製品の不具合をHPが指定するサービス受付窓口にご連絡していただけます。
2. 修理実施時に、HPがお尋ねするデータ復旧希望の確認に対しお客様から実施希望と明示的に回答いただけます。
3. 通常保守実施時にHPがお客様のハードウェア設置場所を訪問しハードディスクを修理交換した場合、HPがお客様にお預けする障害ハードディスクをHPデータリカバリセンタへ送料着払いでお送りいただけます。
4. 本サービス購入後、ただちに登録申請を終了し、登録完了通知をHPから受領していただけます。
5. 復旧データをHPがお客様に送付した場合は、受領後ただちにお客様の機器にコピーいただけます。
6. お客様自身によるハードディスクの定期的なデータバックアップ作業を行っていただけます。

一般条項

1. HPは、本サービスまたはサービスに関わる業務を、外部に委託する権利を有します。
2. 法令等により本サービスの適用が不適切であるとHPが判断した場合、HPは本サービスを実施しません。
3. ベストエフォート条件による提供です。HPは可能な限り復旧を試みますが、ハードディスクの状況によって一部または全部のデータを復旧できない場合があります。
4. 本サービスは、データ復旧を保証するものではありません。
5. データ復旧が不可能であった場合にはHPはその旨の回答を行い復旧データの返送は行いません。
6. HPは、復旧データ受領後の復旧データの管理については責任を負いません。
7. データ復旧作業後該当障害ハードディスクはHPデータリカバリセンタにて情報漏えいなきよう破壊処理いたします。

サービス期間

サービス提供開始日

サービス提供開始日(ポストワランティサービスを除く)

ハードウェア本体購入日からとなります。

ハードウェア本体購入日とは、ハードウェアに同梱された保証書に記載された保証開始日となります。保証書のご提示がない場合は、契約対象機器のHP出荷日を基準とさせていただきます。

サービス提供開始日 (ポストワランティサービス)

契約対象機器に対する前契約サービス提供満了日、もしくは、ハードウェア製品保証満了日の翌日からとなります。ただし、同日までにHP Care Packポストワランティサービスの日本HPからの販売が完了していない場合は、当該HP Care Pack ポストワランティサービスの日本HPからの販売完了日となります。

サービス提供満了日

- サービス提供満了日は、HPの提供する契約期間が確認できるWebサイト(http://www.hp.com/jp/carepack_ref/)、HP Care Pack管理システム(CSN)で表記される日、あるいは、日本HPが発行する登録完了通知に記載の契約満了日までとします。
- 上記サービス提供満了日以前であっても、デスクトップ/ワークステーション/ノートブック/PDA/シンクライアント/ブレードPC/モニター製品用Care Packハードウェアサービス(ポストワランティを除く)については、ハードウェア本体の購入日から各サービスの定めた所定の年数(3年・4年・5年など)を経過した日、または、ハードウェア本体の販売終了日から5年(コンシューマ製品及びPDAなどの一部コマーシャル製品は3年)経過した日のいずれか日付が早い日になります。
- 上記サービス提供満了日以前であってもオプション/パーツが販売終了日から5年を経過した場合は、そのオプション/パーツについてサービスが提供できない場合があります。
- サービス提供満了日は、本サービス製品の購入日/お客様登録の送信日/登録完了通知の受信日/お客様・郵便局など輸送機関・HP等の処理の遅延や事故その他によって延長されることはありません。
- モニター用サービス製品をハードウェア本体用とともに登録した場合、ハードウェア本体用サービス製品のサービス提供満了日が全体のサービス提供満了日となります。モニター用サービス製品の対象ハードウェアのご購入日から各サービスの定めた所定の年数に満たない場合にも、サービス提供満了日が延長されませんのでご注意ください。

使用開始日

- テスト実施などなんらかの理由で使用開始日がハードウェア本体購入日以前である場合は、ハードウェア本体購入日の代わりに使用開始日が起点となってサービス提供満了日を算出します。

サービス提供期間

- 本サービスのサービス提供期間は、製品名として記載されています。製品名は弊社Care Pack Webページ(日本語)、もしくは、CPC内(英語)で確認することができます。
Care Pack Webページ ▶http://www.hp.com/jp/carepack_fixed
Care Pack Central (CPC) ▶http://www.hp.com/jp/CarePack_CPC

未登録でのサービス提供

- HP Care Packをご購入であっても登録作業が完了していない場合、修理コール受付やサービス提供はできません。速やかにご登録申請を行なってください。登録作業の完了は、HP Care Pack管理システム(CSN)でご登録内容が確認できる状態、あるいは、登録完了通知を受領した状態のことを言います。

登録の修正

登録事項に変更が生じた場合は、HP登録窓口に修正依頼を行なうか、HP Care Pack管理システム(CSN)を利用して登録内容を修正して下さい。HP登録窓口に修正依頼を行う場合には「登録の修正」と備考に記載ください。購入間違いにつきましては購入販売店にご相談ください。

登録の不適合

以下の条件に当てはまる登録が行われた場合、そのご登録を無効とさせていただきます。

- 対象ハードウェアとHP Care Packの組み合わせが適正でない場合
- HP Care Packポストワランティサービスにおいて、購入期間外にご購入いただいている場合
- ポストワランティサービス終了日を超える契約期間になってしまう場合
- その他登録内容が正しくない、あるいは、不適切な場合

無効の条件が成立する場合には、お客様がHPからの登録完了通知をお受け取り済みであっても登録は無効となります。無効登録ではサービスの提供は行なわれません。再度、適切な登録申請が完了するまで未登録に準じた扱いとなります。また、修正登録の完了前にお客様がHPIに修理依頼を行ないHPがサービスを提供した場合は、費用を請求することがあります。

対象ハードウェア製品につきましては、Care Pack Central(CPC)でご確認いただけます。

Care Pack Central (CPC) ▶http://www.hp.com/jp/CarePack_CPC

ポストワランティサービスの購入可能期間等につきましてはポストワランティサービスのご案内サイトをご参照下さい。

ポストワランティサービスご案内サイト ▶http://www.hp.com/jp/CarePack_pwp

ポストワランティサービス終了日はポストワランティサービス終了日検索サイトでご確認いただけます。

ポストワランティサービス終了日検索サイト ▶http://www.hp.com/jp/CarePack_pwp_end

その他、詳細情報につきましてはHP Care Packのホームページをご参照ください。

HP Care Packホームページ ▶http://www.hp.com/jp/carepack_fixed

その他ご注意事項

国外ハードウェアの制約

国外ハードウェアの事前のご了解

日本国外購入ハードウェアに対する日本のHP Care Packの購入・登録は、制約条件について事前の書面ご了解があった場合に限り可能です。ご了解なく購入・登録された場合はサービス提供されません。

日本国外購入ハードウェアには次の条件でサービスが提供されます。

- 原則的に日本のHP Care Packのサービス基準と購入条件に準じます。
- 原則的に日本語によるサービス提供となります。サービス基準ほかHPから提供する説明/ドキュメント/Web掲示の内容は日本語となります。ただし、日本のHP Care Packが英語で提供しているものについては英語にて提供します。
- 通常の規定の対応時間内にサービス提供が出来ない場合があります。
- 通常の規定にない対応期間が必要になる場合があります。
- 国内にないパーツが必要となる場合にはHPが選択する代替品を用いる場合があります。
- 必要な場合、別サービスにて代用する場合があります。
- 制約に起因するお客様の損害についてHPは責任を負いません。

国外持ち出し機器の制限

- ご登録ハードウェアが日本国内にない場合、サービスを提供することは出来ません。
- 日本国外にあるHPの施設からのサービス提供は行いません。

ブレードサーバーパック製品

サーバーブレード8パック、10パックなど複数台パックをご購入の場合は、台数分のCare Packのご購入が必要です。Fax登録をご希望の場合登録用紙の記入は一枚で結構ですが、正しい台数分のCare Packがご購入されていることを証明いただくため、台数分の登録用紙のFAX返送が必要になります。台数分のFAX返送がいただけない場合は、登録の不適合として登録することができませんのでご注意ください。

標準延長保証

一部のデスクトップ製品およびノートブック製品においてWeb販売される標準延長保証を選択した場合には、HP Care Packを同時購入または後付け購入することはできません。HP Care Packを購入するには標準保証を選択する必要があります。

最新のサービス仕様

本書記載の対象製品、製品名称、サービス仕様範囲、および、条件等は予告なく変更されます。最新のサービス仕様が有効となりますので、必ず最新のサービス仕様をCare Pack Centralからご確認下さい。Care Pack Central上のサービス仕様は、画面でご確認いただけるとともに、PDFファイルとしてダウンロードすることもできます。

Care Pack Central (CPC) ▶ http://www.hp.com/jp/CarePack_CPC

データリカバリ

本付表の用語の定義

本付表の用語の定義は次のとおりです。

- データリカバリのサービスを本サービスと呼びます。
- ハードディスクドライブをハードディスクと呼びます。
- ハードディスクを内蔵するデスクトップPC、ノートブックPC、ワークステーションをハードウェア本体と呼びます。
- 本サービスを登録するハードウェア本体を、対象ハードウェア本体と呼びます。
- 標準保証が適用される期間を標準保証期間と呼びます。
- 本付表では、パーツ保証のみの保証を標準保証と呼びません。パーツ保証のみの期間を標準保証期間と呼びません。
- HP Care Packお客様登録申請を登録申請と呼びます。
- 登録申請をお客様が行ってから、お客様がHP発行の登録完了通知を受領するまでの期間を登録待機期間と呼びます。
- 本サービスを対象ハードウェアと同時購入されていない場合を、本サービスのあと買いと呼びます。
- あと買いの場合の、登録完了通知を受領後、修理コールができるまでの待ち期間をあと買い待機期間と呼びます。

対象となるもの

次の条件をすべて満たすものが対象です。

- HP純正ハードディスクである。
- 標準保証期間またはHP Care Packハードウェア保守期間内の対象ハードウェア本体に内蔵されるハードディスクである。
- 対象ハードウェア本体が次のカテゴリのいずれかである。

ビジネスデスクトップPC:	dc5750,dx7400,dc7800等
ビジネスノートブックPC:	6710b,530等
パーソナルワークステーション:	xw4550,xw6600,xw8600,xw9400等

*対象となるものに該当しても、次の対象とならないものにも該当するものは対象ではありません。

対象とならないもの

次の条件のいずれかに該当するものは対象ではありません。

- 次のいずれかのハードウェアカテゴリのハードウェア本体に内蔵されるハードディスク。

PDA製品:	rx4240, hx2190b等
PA-RISCワークステーション製品:	HP c8000等
リモートクライアント製品:	Blade PC, Blade Workstation, Thin Client, ディスクレスPC等
ストレージ製品:	StorageWorks等
サーバ製品:	ProLiant, HP Integrity等
モニタ製品:	L1740, LP2465等

- ハードディスク以外の記憶装置や記録メディアなど。
- HP純正以外のハードディスク。
- 対象ハードウェア本体に常時内蔵されていないハードディスク。
- 対象ハードウェア本体に外部接続されたハードディスク。
- 対象ハードウェア本体に外部接続されたハードウェアに内蔵されているハードディスク。
- 対象ハードウェア本体に同時に内蔵できる最大台数を越えるハードディスク。
- ソフトウェア。
ソフトウェアにはオペレーティングシステム、アプリケーション、ミドルウェア等が含まれます。
オペレーティングシステム内の特定の設定ファイル、顧客作成アプリケーション等は除きます。
- RAID構成内のハードディスク。
- バックアップ済みのもの。
- HP提供またはお客様用意によるリカバリ用メディアなどによりリストア可能なもの。
- 再インストールできるもの。

購入条件

- 本サービスの契約期間は、対象ハードウェア本体の標準保証期間内もしくは、HP Care Packハードウェアサービスの契約期間内であることが必要です。HP Care Packハードウェアサービスと併用する場合は、同じ年数の本サービスとHP Care Packハードウェアサービスの組み合わせでご購入ください。
- 一度本サービスを登録した対象ハードウェア製品に、期間終了後再び本サービスをご購入することはできません。HP Care Packポストワランティハードウェアサービスはご購入できます。
- 本サービスを対象ハードウェア本体と同時購入していること。
- 本サービスをあと買いした場合にはあと買い待機期間を経過していること。
- 修理実施時に、HPがお尋ねするデータ復旧希望の確認に対し実施希望と回答されていること。
- 本サービスは、HD返却不要サービスと同一の対象ハードウェア本体に適用することはできません。いずれか一方のみご購入できます。本サービスはお客様サイトからHPサイトへハードディスクをお引取りすることが前提のサービスです。HD返却不要サービスは、お客様サイトからハードディスクを持ち出ししないことや他者に物理的に渡らないことが目的のサービスです。同時に条件を満たすことはできないため同一ハードウェア本体に対して購入または登録することはできません。
- 本サービスは、今後発売されるサービスと同一の対象ハードウェア本体に適用することができない場合があります。

**サービス応答時間、
サービス提供時間、復旧期間**

- 本サービスのサービス応答時間とサービス提供時間は、平日9:00から17:00です。
祝祭日、年末年始、およびHPの定める休業日を除きます。
HPリカバリセンタは、年末年始、夏季休業を除きます。
HPリカバリセンタは、年末年始及び夏季(8月中旬)において、日本HPの休業日と異なる場合があります。
- データ復旧作業の完了日数の目安はデータ復旧開始日から8営業日です。目安日数を超える場合があります。
- データ復旧開始の基点日は、HPが障害ハードディスクを引き取った日です。
- クーリエまたは引き取り修理の基点日は、修理後の対象ハードウェア本体をお客様が受領した日です。
- 障害状況により目安を越える復旧日数が必要な場合があります。
- データリカバリ以外の通常保守は、標準保証またはHP Care Packハードウェアサービスの定める条件にて実施されます。

待機期間**登録待機期間**

- お客様が登録申請をおこなってから、HPの登録完了通知を受領するまでの間は登録待機期間となります。
- 登録待機期間は、修理コールを行うことやサービス提供を受けることができません。
- 登録待機期間は、本サービスの契約期間に含まれます。契約期間が延長されることはありません。
- 本サービスの契約期間の基点日は、対象ハードウェア本体購入日です。
- 登録待機期間は繁忙等により延長されることがあります。

あと買い待機期間

本サービスを対象ハードウェア本体と同時購入していない場合、あと買い扱いとなり、次の条件が適用されます。

- あと買い待機期間は、お客様が登録完了通知を受領した日から30日間です。
- あと買い待機期間は、修理コールを受けることやサービス提供を受けることができません。
- あと買い待機期間は、本サービスの契約期間に含まれます。契約期間が延長されることはありません。
- 本サービスの契約期間の基点日は、対象ハードウェア本体購入日です。
- あと買い待機期間を短縮することはできません。
- あと買い待機期間にお客様が修理コールを行い本サービスの提供を受けた場合、パーコールサービス扱いとなり、お客様に都度払いパーコール費用として算出した料金を請求させていただきます。
- あと買い待機期間であってもHP Care Packハードウェアサービスや標準保証のサービス提供はを受けることができます。
- これらのあと買い待機期間の条件をご了承いただいた場合にのみ本製品の購入と登録申請ができます。

**未登録の場合にはサービスの
提供はできません**

すべてのHP Care Packにはお客様による登録申請が必要です。HP Care Packハードウェアサービスでは登録がない場合には、HP Care Packのサービス内容での修理対応ができません。HP Care Packデータリカバリサービスで登録がない場合には、対象ハードウェア本体へデータリカバリサービスの提供ができません。

未登録の場合のデータ復旧のためにHPが引き取ったハードディスクやデータをお客様にご提供、またはお引き渡しすることはできませんので必ず登録を行ってください。

ハードウェア本体がHP Care Packハードウェアサービスや標準保証期間中である場合、訪問エンジニアは障害ハードディスクをHPに持ち帰ります。HPがハードディスクを引き取った場合は、後からお客様へハードディスクをお引き渡しすることはできませんのでデータの復旧が不可能となります。

サービスを実施しない場合

次のいずれかに該当する場合にはデータ復旧を行いません。

- 対象ハードウェア本体が、HP Care Packハードウェアサービスまたは標準保証期間外の場合。
- 必要な待機期間を経過していない場合。
- お客様登録が事前に完了されていない場合。
- お客様登録の内容が正しくない場合。
- お客様がデータ復旧が不要であると修理時に回答された場合。
- お客様からデータ復旧に必要な情報および確認に必要な情報を提供いただけない場合。
- ハードディスクに、お客様データが含まれていない場合
- お客様がハードディスクのHP引き取りに同意いただけない場合。
- お客様が対象ハードウェアやデータの所有者であると確認できない場合。
- 現在の対象ハードウェア本体の所有者が障害発生前と異なる場合。
- キーボード交換などハードディスクと無関係な修理内容の場合。
- 焼失や紛失などで対象データまたはハードウェアが存在しない場合。
- HPIによるデータ復旧が技術的に不可能な場合。
- 対象ハードウェア本体またはハードディスクが日本国外にある場合、または出張修理地、引き取り地、返送地のいずれかが日本国外の場合。
- 本サービスご購入前に発生した障害に対する修理やデータ復旧の場合。
- HD返却不要などの本サービスと同時に適用できないサービスを同一のハードウェアに登録した場合。
- 対象でないハードウェアに対して本サービスが購入されている場合。
- ご連絡いただいた障害状況と障害発生日時等ハードディスク内の状況が異なる場合。
- 障害状況をお客様にご説明いただけない場合。
- お客様が故意に発生させた障害の場合。
- HPがサービス実施が適当でないと判断する場合。
- プログラムやソフトウェアによって読み出しが制限されている場合。
- データ消去サービスなどのデータ復旧を行わないと定義しているサービスを実施された場合。

注意事項

- お客様へのデータ送付メディアはCDまたはDVDです。
- HPIは、必要に応じて送付メディアを決定いたします。
- HPIは、お客様に送付メディアまたはハードディスクなどのご提供をお願いする場合があります。
このご提供メディアのHPIリカバリセンタまでの配送費用はお客様負担です。お客様までのメディア返却費用はHP負担です。
- 復旧メディアのHPからお客様宛て配送料金は1回のデータ復旧完了につき1回HPが負担いたします。
送付メディアは保管用ではなく、保存状況や経年劣化などにより読めなくなる場合があります。
- お客様に送付したデータは、HP発送日より14日間保管し、HPの定める方法にて厳重に消去または処分を行います。
消去後の復旧データをお客様に再送付することはできません。
- データの障害状況の報告は本サービスに含まれていませんが、HPの判断によりお知らせすることがあります。
- データ復旧の範囲や単位はHPが選択いたします。選択に際してお客様に状況を伺うことがあります。
- フォルダ全体など、必要な範囲より大きな範囲でデータ復旧を行う場合があります。
- 復旧データに含まれるソフトウェアの動作は保証いたしません。
ソフトウェアには、OS、ミドルウェア、市販アプリケーションとお客様アプリケーションを含みます。
- 復旧データに含まれる内容にHPIは一切関与せず、また保証いたしません。
- 復旧データに含まれる内容、送付物に関してのいかなる瑕疵にもHPIは一切責任を負いません。
- 復旧したお客様データの廃棄証明書の発行は本サービスに含まれていません。
- セキュリティ管理は、標準保証、HP Care Packの定める規定により細心の注意をもって行います。
- 本サービスは、データ復旧を保証するものではありません。定期的にバックアップを行ってください。
- データ復旧を行ったあとのハードディスクは、HPの定める手順により厳重な管理のもとに処分または再生されます。
処分の写真ご提供や破砕証明書の発行は本サービスに含まれません。
- 必要な場合、HPIは本サービスの購入、登録、修理内容についてお客様状況の調査を行う場合があります。
必要な場合、HPIはハードディスク内等に記録される起動や障害発生等の日時を参照あるいはコピーすることがあります。
- お客様に本サービスの適切といえない使用があったとHPが判断する場合、ただちにサービスの提供を中止し、当該実施サービスおよび過去の実施サービスの提供費用をご請求させていただきます。費用計算は、HP Care Pack料金ではなく、HPの定める都度払いパーコール費用をもとに算出し、HPの指定する方法にてお支払いをいただきます。HPの費用請求は、サービス提供後に行うことがあります。費用請求をHPが行った場合には契約は終了となり、お客様は以降本サービスを購入または利用することはできません。

その他

- 本サービスは、HPの直接修理手配でのみ修理を行います。HPとの修理手配契約を結んだASDPパートナー様によるご手配はできません。

お問い合わせはカスタマー・インフォメーションセンターへ

03-5749-8305 月～金 9:00～19:00 土 10:00～17:00(日、祝祭日、年末年始および5/1を除く)

HP Totalcareに関する情報は、<http://www.hp.com/jp/totalcare>

本書に含まれる技術情報は、予告なく変更されることがあります。

記載事項は2011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。
本サービス仕様に関する事項の他、本サービスの内容および提供条件は、
「お取引条件書(サポート・サービス)」および「付表SS5」、
またはお客様とHPで合意するその他の契約条件に定めるとおとりします。

© Copyright 2011 Hewlett-Packard Development Company, L.P.

日本ヒューレット・パッカード株式会社

〒136-8711 東京都江東区大島2-2-1

DRS

