

本データシートは、株式会社日本HP（以下「日本HP」という）のサポート提供に適用される追加の要件及び制限を定めることを目的とします。日本HPのサポートの具体的な内容は、一部の例外を除き、サービス毎のサービス仕様に記載されます。

第1条 サービス適用要件

- 1. ハードウェアサポートの適用要件** ハードウェアは、正常な動作状態であることと日本HPが判断し、日本HPが指定した最新の機器構成及びバージョンを維持していることをサポート提供の前提条件とします。
- 2. サポートの再開** サポートの有効期限が切れていた場合、日本HPは、サポート再開のための追加料金をお客様に請求する、又は特定のハードウェア若しくはソフトウェアのアップグレードを実施するようにお客様に要求することができます。
- 3. 専用サービスツールの使用** 日本HPは、お客様に対し、特定のハードウェア又はソフトウェアシステム、特定のネットワーク診断、保守プログラム（以下「専用サービスツール」という）、及びお客様がシステムに含まれている可能性のある特定の診断ツールの使用を要求できます。日本HPは、専用サービスツールを日本HPの唯一かつ排他的な所有物として「現状有姿」で提供し、お客様がシステム又はサイトに置くことができます。お客様は、対象となるサポートの有効期間中、日本HPが許可する専用サービスツールのみを使用できます。お客様は、専用サービスツールを販売、移転、質権並びに抵当権の設定及び当該ツールについて日本HPの権利を譲渡してはなりません。お客様は、サポートの終了後、専用サービスツールを返却するか、又は日本HPがサービスツールを除去することを許可するものとします。また、お客様は、次の各号についても実施するものとします。
 - (1) お客様のシステム又はサイトに専用サービスツールを置くことを日本HPに許可し、日本HPによる利用を支援すること。
 - (2) 専用サービスツールをインストールし、必要なアップデートやパッチを実施すること。
 - (3) ソフトウェアによって認識される障害等の事象を日本HPに通知するための、電子データ転送機能を備えること。
 - (4) 必要な場合、リモート診断サービス対象のシステムに対応する日本HP特定のリモート接続ハードウェアを購入すること。日本HPが認める通信回線経由でのリモート接続を提供すること。

第2条 サポートの地域的制限

- 1. サポートの地域的な利用可能性** 一部の国や地域では、特定の提供内容、機能、サポートレベル（関連製品を含む）を利用できないことがあります。また、日本HPの対応地域外へのサポートの提供には、出張費、応答時間の遅延、復旧又は修理に関する制約、及び対応時間の短縮が生じることがあります。
- 2. パージョンサポート** 日本HPが書面により別途合意した場合を除き、また、HPソフトウェアが提供される最新のバージョンを除き、日本HPはHP商標を付したソフトウェアの最新バージョン及び直近のバージョンに対してのみサポートを提供しません。また、日本HPによるサポートの提供は、指定されたバージョンにおいて日本HP指定の構成に含まれているハードウェア及びソフトウェアの両方ともHP商標を付したソフトウェアを使用されている場合に限られます。バージョンとは、新機能、機能拡張、及びアップデートを含むソフトウェアリリースを意味し、特定のソフトウェアについては、単体としてパッケージ化され、日本HPのお客様に提供される複数の改定の集合をいいます。
- 3. 移設とサポートへの影響** サポート対象製品の移設は、お客様が自らの責任で行うものと、地域的な利用可能性の影響を受け、料金が変更になる場合があります。移設後のサポート開始については、変更期前に日本HPに通知する必要があります。製品を移設する場合は、当該製品の使用許諾条件に従うものとします。
- 4. マルチベンダーサポート** 日本HPは、HP商標が付されていない特定の製品について、サポートを提供します。HP商標が付されていない製品が保証の対象であるか否かにかかわらず、利用可能性及びサポートレベルは関連する補足書面で特定され、これに従ってサポートが提供されます。日本HPは、HP商標が付されていない製品をサポートを、その製造者又は使用許諾者が当該製品のサポート提供を停止した場合、停止することができます。
- 5. 改造** お客様は、日本HPからの求めに応じ、日本HPが操作性、保守性及び信頼性を改善する目的又は法定規格に適合させる目的で製品を無償で改良することに同意します。

第3条 お客様の責任

- 1. 作業場所及び製品へのアクセス** お客様は、日本HPに対しサポート対象製品へのアクセス、サポート対象製品に近接した作業場所及び設備、サポートを実施するために日本HPが必要と判断した情報、お客様がサポート及び設備へのアクセス及び使用、並びに関連する補足書面で要求されているその他のアクセスを、提供し、かつ、お客様が作業場所又はアクセスを提供しなかったこと起因して、日本HPのサポート提供が不可能となつた場合においても、日本HPが当該サポートについて日本HP所定の料金を請求することができます。サポート対象外製品のために、サポートの実施に支障をきたすと日本HPが判断した場合、お客様は、当該対象外製品を取り除き、日本HPがサポートを実施できるようにする必要があります。当該対象外製品に起因して日本HPの作業に増加をきたした場合、日本HPは、当該作業にかかる料金を別途請求することができます。
- 2. ライセンス** お客様は、HP商標を付したソフトウェアについて、日本HPから適切な使用権が正当に許諾されていることを証明できた場合に限り、当該ソフトウェアのサポートを購入することができます。また、お客様は、日本HPの承諾なく当該ソフトウェアを改変又は修正してはなりません。
- 3. ソフトウェアサポート ドキュメント及びコピーの権利** お客様は、ドキュメントのアップデートを関連する製品のために使

- 用する目的で当該アップデートを複製する権利を購入した場合にのみ、当該アップデートを複製することができます。複製物には、適切なHP商標及び著作権表示を付すものとします。
- 4. 貸出ユニット** 日本HPの判断によりハードウェアサポート又は保証の一部として機器等をお客様に貸し出された場合、当該機器の所有権は日本HPにあり、お客様は当該機器の紛失又は破損について責任を負います。お客様は、貸出期間の終了時に、いかなる担保権も付されず、かつ当該機器を日本HPに返却するものとします。
- 5. ハードウェアサポート 互換ケーブル及びコネクタ** お客様は、サポート対象のハードウェア製品を、製造者の操作マニュアルに従って、システムと互換性のあるケーブル及びコネクタ（ファイバーを含む）によって接続するものとします。
- 6. データバックアップ** 消失又は変更されたお客様のファイル、データ、又はプログラムの再構築を可能にするために、お客様はサポート対象製品に依存しない個別のバックアップシステム又は手順を維持する必要があります。
- 7. 一時的な回避策** お客様は、恒久的な対策が講じられるまでの間、日本HPより提供された一時的な手順又は回避策を実施します。
- 8. 危険な環境** 日本HP又は委託先の担当者の健康を害する恐れがある環境又は危険な環境で製品が使用されている場合、お客様はその旨を事前に日本HPに通知します。この場合、日本HPは当該製品を日本HPの管理下に置くことをお客様に求めることができ、当該環境が改善されるまでサポートの提供を延期することができます。
- 9. 権限を有する担当者** お客様は、日本HPがお客様の施設内でサポートを提供する際、立会人を立てます。
- 10. 製品リスト** お客様は、サポート対象のすべての製品に関して、設置場所、シリアル番号、日本HP指定のシステムを特定する番号及びサポートレベルを含むリストを作成、保持し、変更履歴を管理します。
- 1. ソリューションセンターへの指定連絡担当者** お客様は、お客様と日本HPとの取り決めにより、日本HPへの連絡担当者（以下「指定連絡担当者」という）を指定します。指定連絡担当者は、日本HPのカスタマーサポートコールセンター（以下「ソリューションセンター」という）又はオンラインヘルプツールにアクセスできます。
- 2. ソリューションセンターへの連絡担当者の資格** 指定連絡担当者は、通常必要な知識を有し、システムの管理運用（場合によってはネットワークの管理運用及び診断テストを含む）に関する技術的理解力を有していることが必要です。日本HPは、指定連絡担当者の適性を判断するため、当該指定連絡担当者の経験と特定のお客様と確認又は協議すること、指定連絡担当者とのやり取りにおいて問題が発生し、それが指定連絡担当者の一般的な経験とトレーニングの不足によるものであると日本HPが判断した場合、日本HPまたは、お客様に対して指定連絡担当者の変更を求め、サポート開始時に日本HPが指定したシステムを特定する番号を用意する必要があります。ソリューションセンターは、英語又は現地言語のいずれか一方又は両方の言語でサポートを提供します。

第4条 雑則

- 1. 取消** 両者間で書面により別途合意した場合を除き、お客様は30日前までに、日本HPは60日前までに、相手方に書面に通知することにより、サポートの全部、又はサポート対象製品のうち一部の製品のサポートを解約することができます。ただし、他社製品に対するサポートについては、本契約の期間中の解約ができないうち一部の場合があります。お客様が前払いのサポートを解約した場合、日本HPは、中途解約日までの期間を契約期間として再計算した金額と、お客様が支払い済みの金額との差額を払い戻します。なお、別途制限又は早期解約料金についての定めがある場合は、これに従います。
- 2. 価格設定** サポートの料金が前払いされている場合、又は書面による別段の合意がある場合を除き、日本HPは60日前までに書面にて通知することにより、サポートの価格を変更することができます。
- 3. 追加サービス** お客様が購入したサポートに含まれておらず、お客様の要求に応じて日本HPが実施する追加サービスの料金は、サポートを実施する国において適用されるサービス料金によります。
- 4. 交換部品** ハードウェアサポートで提供される部品は、ユニット全体の交換品か、新品か、又は新品と同等の性能と信頼性を有し、新品として保証される部品でもあります。交換のために取り外された部品は日本HPの所有となります。ただし、日本HPが合意し、お客様が該当する料金を支払う場合は、この限りではありません。