

Storage Works Division (SWD)

保証規定およびテクニカル サポート

日本語

321708-694

2007年5月

保証規定およびテクニカル サポート

本保証規定は2007年5月1日以降に購入された製品に適用されます。

ハードウェア保証規定

保証規定

このHPハードウェア保証規定は、お客様に対し、製造元であるHPからの明示的かつ限定的な保証の権利を与えるものです。さらに、該当する地域法またはHPとの書面による特別な契約によって、その他の法律上の権利が与えられている場合もあります。

HPは、書面または口頭でも、他のいかなる明示の保証または条件を与えるものではありません。また、HPは、この保証規定にない一切の保証および条件を明示的に否認します。米国外では、管轄区域の地域法で許可される範囲で、HPは、商品性、適正品質、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、一切の黙示の保証または条件を否認します。米国内で行われるすべての取引については、商品性、適正品質、また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、上記の明示的な保証の期間に限定されます。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または派生的損害の除外または制限が認めら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。

オーストラリアおよびニュージーランドでの消費者取引については、この保証規定に含まれる規定は、法律によって認められている範囲を除き、本製品の購入に適用される法律上の必須の権利を除外、制限、または変更するものではなく、それに付加されるものです。

この保証規定に含まれる規定は、法律によって認められる範囲を除き、本製品の購入に適用される法律上の必須の権利を除外、制限、または変更するものではなく、それに付加されるものです。

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明示されている条件に従って、同じ製品モデル番号に対し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す。

HPのグローバル保証プログラムでは、ある国/地域で購入したHP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対して保証サービスを提供している別の国/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/地域により異なります。また、標準保証サービス対応時間は、部品の在庫状況によって変わることがあります。詳細については、HP正規保守代理店に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。

この保証規定は、Hewlett-Packard Company、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）にのみ適用されます。「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ます。「HPハードウェア製品」には、ソフトウェアアプリケーションとプログラム、非HP製品およびHPの商標を付されていない周辺機器は含まれません。非HP製品、および非HP製の外部ストレージ サブシステム、ディスプレイ、プリンタ、その他の周辺機器などは、HPの保証を伴わず、「現状有姿」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によって、独自の保証がお客様に直接提供される場合があります。

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、通常の使用条件を妨げるような材質または製造過程での問題がないことを保証します。保証期間は、お客様がHPから製品を最初に購入、またはリースされた日、またはHPがインストール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保証サービスを受けることができます。

別途定めのない限り、また地域法が認める範囲で、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と信頼性を有する再生品を使用して製造される場合があります。HPは、「HPハードウェア製品」を修理または次に記載する製品と交換することができます。

- (1) 新品、または、新品と同等の性能と信頼性を有する以前使用されていた製品もしくは部品
- (2) 製造が中止された元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交換もしくは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いずれか長い方の期間について、材質または製造過程に問題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については、HPの裁量により、修理または交換を行います。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の所有物となります。万が一、ご使用の「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の裁量により、次に記載されている事項のいずれかを選択する権利を留保します。

- (1) 性能において少なくともご使用の「HPハードウェア製品」と同等の代替製品と交換する
- (2) 交換を行う代わりに、購入代金またはリースの支払金額（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ることができる救済手段は上記に限られます。

免責事項

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。また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。

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、汚染、不適切または不十分な保守または較正、あるいはその他の外部的な要因
- (2) 製品に付属のユーザードキュメントに記載されている動作条件の範囲外での使用
- (3) HP以外の者から提供されたソフトウェア、インターフェース、部品、または消耗品の使用
- (4) 不適切な設置または保守
- (5) ウイルスの感染
- (6) 輸送中の損失または損傷
- (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、HP認定部品のお客様による交換作業は除く）

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。

HPは、次の原因で発生した相互運用性または互換性の問題についての責任を負いません。(1)HPがサポートしていない製品、ソフトウェア、またはオプションが使用された。(2)HPがサポートしていない設定が使用された。(3)別の製造元またはモデルのシステム用の部品がシステムに設置された。

唯一の保証契約

適用される地域法が認める範囲で、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。

保証制限

お客様が使用するHPの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、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。

上記に示されている場合を除き、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、収益損失、使用上の不具合、またはその他のいかなる商業的および経済的損失、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、またはそのような損害の可能性が合理的に予測可能なものであったとしても、有効とします。ただし、人身傷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。

お客様へのお願い

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、以下の事項をお願いいたします。

- 適切な環境を維持し、付属の指示に従ってHPハードウェア製品を使用してください。
- 構成の確認、最新ファームウェアのインストール、修正プログラムの適用、HP診断テストを行い、また、HPが問題の解決に取り組んでいる期間は、HPIによって提供された仮の手段または解決策を実施してください。
- HPが、保証サポートの提供を容易にする特定のシステムおよびネットワーク診断ツールおよび保守ツール(総称して「専用サービス ツール」と呼びます)をご使用のシステムまたはサイトに常駐させることを許可してください。専用サービス ツールは、現在も今後も、HPの独占的財産です。また、以下のご協力をお願いいたします。
 - 専用サービス ツールは、適用される保証期間にのみ、またHPが許可している方法でのみ使用する。
 - 必要なアップデートおよびパッチも含め、専用サービス ツールをインストール、保守、サポートする。
 - 必要であれば、HP認定の通信回線を介したリモート接続を提供する。
 - HPによる専用サービス ツールの実行を支援する。
 - ソフトウェアによって検出されたイベントをHPIに通知するために、電子データ転送機能を使用する。
 - 必要であれば、リモート診断サービスを受けるシステムでは、HP指定のリモート接続ハードウェアを購入する。
 - 保証サポートの終了時には、専用サービス ツールを返却するか、HPIによる専用サービス ツールの削除を許可する。
 - 専用サービス ツールを、売却、委譲、譲渡、質入れしたり、抵当を付けたりしない。

場合によっては、サポートされるソリューションや機能を利用するために、ドライバやエージェントなどの追加のソフトウェアをご使用のシステムにインストールすることをお願いする場合があります。

- 利用可能な場合はリモート サポート ソリューションを使用させていただきます。HPIによって提供されているサポート技術の使用をお奨めします。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が電話を介して問題の解決を試みる際に、お客様にご協力をいただく必要があります。これには、定期的な診断手順の実行、ソフトウェアのアップデートまたは修正プログラムのインストール、サードパーティのオプションの削除または置き換えが含まれます。
- 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ファイル、データ、プログラムのバックアップ コピーを定期的に作成しておいてください。保証サポート付きの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。
- 失われたまたは変更されたファイル、データ、またはプログラムを再構築するための、保証サポート対象のHPハードウェア製品に依存しない手順を策定してください。
- 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HPハードウェア製品をご使用の場合は、HPまでお知らせください。該当のHPハードウェア製品をHPの管理下で維持し、お客様が弊害環境を改善するまで保証サポートを延期することをお願いすることがあります。
- 以下の各保証サービスで定義されている追加の作業、および保証サポートを適切に提供するためにHPから合理的に要求されたその他の作業を実行してください。

各種保証サポート サービス

お客様が購入されたHPハードウェア製品に適用される各種保証サポート サービスを以下に示します。詳細については、「[保証期間](#)」を参照してください。

カスタマー セルフ リペア (CSR)

HP製品は、修理にかかる時間を短縮し、故障部品の交換を柔軟に行えるように、CSR部品を多数使用して設計されています。診断段階で、CSR部品を使用することによりお客様自身で修理が可能であるとHPが判断した場合、部品を直接お客様にお送りします。CSR部品には、次の2種類があります。

- お客様による交換修理が必須の部品。これらの部品の交換をHPに依頼した場合は、そのサービスにかかった交通費および人件費が請求されます。
- お客様による交換修理が任意の部品。これらの部品もお客様自身で交換修理できるように設計されています。これらの部品の交換をHPに依頼した場合は、ご使用の製品に指定されている保証サービスの種類に基づいて、サービスは無償で提供されます。

部品の在庫があり、地理的に可能であれば、CSR部品は翌営業日に配達されるように出荷されます。また、地理的に可能であれば、追加の費用はかかりますが、同日中または4時間以内に配達されるように出荷することが可能な場合があります。サポートが必要であれば、HPのサポート窓口にご連絡ください。HPサポート担当者が電話にてサポートいたします。故障部品をHPに返却する必要があるかどうかは、CSR部品に同梱されている部材に記載されています。故障部品をHPに返却する必要がある場合は、所定の期間内（通常は5営業日以内）にHPに返送してください。故障部品は、付属のドキュメントとともに、用意されている梱包材に入れてお送りください。故障部品を返送していただかない場合には、交換部品代を請求させていただきます。お客様自身で部品を交換される場合、HPは、交換部品の送料および故障部品の返却にかかる送料を全額負担いたします。また、その際の輸送手段はHPが決定させていただきます。

部品のみ保証サービス

HP保証規定には、部品のみ保証サービスが含まれる場合があります。部品のみ保証サービスの条件に基づいて、HPは交換部品を無償で提供いたします。ただし、HPが修理を行った場合は、人件費および交通費はお客様の負担になります。

オンサイト保証サービス

HP保証規定には、オンサイト保証サービス サポートが含まれる場合があります。オンサイト サービスの条件に基づいて、HPは、以下のいずれの方法で修理が可能かどうかを判断します。

- リモート サポート
- CSR部品の使用
- 修理対象製品の出張修理

HPが故障を修理するためには出張修理が必要であると最終的に判断した場合、対象のHPハードウェア製品に特に明記されていない限り、修理の日時は標準営業時間内に設定されます。標準営業時間は通常、月曜日から金曜日の9時から17時です。修理対象の製品がサービス拠点から遠隔地にある場合（一般的に50km以上離れている場合）、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。

オンサイト サポートを受けるには、次のことが必要になります。

- (1) お客様のサイトでHPが保証サービスを提供する際に、お客様側の担当者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。

保証アップグレード

HPでは、自国で購入可能な製品に適用される様々な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およびその費用については、HPまでお問い合わせください。

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*およびサービス内容***	対応時間**
<u>HP StorageWorks</u> <ul style="list-style-type: none"> EVA 3000、5000 Disk Array EVA 4000、6000、8000 Disk Array DS2500 	パーツ保証3年 オンサイト保証3年 EVA製品はインストールを含みます。	当日対応
<u>HP StorageWorks</u> <ul style="list-style-type: none"> XP Disk Array 	パーツ保証2年 オンサイト保証2年 XP製品はインストールを含みます。	緊急時当日対応
<u>HP StorageWorks</u> <ul style="list-style-type: none"> DS2405 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(通常営業時間内)
<u>HP StorageWorks</u> <ul style="list-style-type: none"> Reference Information Storage System(RISS) Medical Archive Solution(MAS) FSE Tiered Storage Server FSE Tiered Storage Archive Solution 	パーツ保証1年 オンサイト保証1年	当日対応(通常営業時間内)
<u>HP StorageWorks</u> <ul style="list-style-type: none"> Tape Array 5300 MSA500 AiO600 <u>ProLiant Storage Server</u> <ul style="list-style-type: none"> DL380、DL580、DL585、ML350およびML370 <u>Data Protection Storage Server(DPSS)</u> <ul style="list-style-type: none"> DL380 	パーツ保証3年 オンサイト保証3年	翌営業日対応(通常営業時間内)
<u>HP StorageWorks</u> <ul style="list-style-type: none"> EMA 8000、12000、16000 MSA 1000/1500/1510i NAS 1200s、1500s、2000s、4000s 9000s、b2000、b3000 <u>ProLiant Storage Server</u> <ul style="list-style-type: none"> DL100、DL320s <u>Data Protection Storage Server(DPSS)</u> <ul style="list-style-type: none"> DL100 1TB/3TB/6TB 	パーツ保証3年 オンサイト保証1年	翌営業日対応(通常営業時間内)
<u>HP StorageWorks</u> <ul style="list-style-type: none"> Fabric and Infrastructure Switch および Director VLS6000 DS2120 テープ ライブラリ: ESL-e、EML-e、MSL5000/6000 EVA4000 スターターキット SVS200 Optical Jukebox: 700/1100ux、1000/1900/2300ux、3800/7100ux NAS 500s、S1000 <u>ProLiant Storage Server</u> <ul style="list-style-type: none"> ML310、ML110 <u>Data Protection Storage Server(DPSS)</u> <ul style="list-style-type: none"> ML310 1TB 	パーツ保証1年 オンサイト保証1年 1200mxおよび2200mx製品には、インストールを含みます。 SVS200製品には、インストールを含みます。	翌営業日対応(通常営業時間内)
<u>HP StorageWorks</u> <ul style="list-style-type: none"> DLT、DLT VS、DDS、SDLTおよびLTOドライブ DAT-USB 40、72 Ultrium 448c テープ ブレード DAT-SCSI 24、40、72 DAT72x6 オートローダ ホストバスアダプタ (HBA) MSA20、30、50、60、70およびSFS20 1U/3U ラックマウントキット 	パーツ保証3年 診断テストにより部品の故障が認められた場合は、部品交換に対する遠隔電話サポート	翌営業日対応(通常営業時間内) - 部品/ユニット交換前倒し対応

HP StorageWorks <ul style="list-style-type: none"> • VLS1000i, SSL1016, 1/8および1/8 G2 テープ オートローダ • MSL2024, MSL4048, MSL8096 テープ ライブラリ • 30ux Optical Drive • ネットワーク インターフェース カード(NIC) • HP DAT 72x10 1Uテープ オートローダ • Ultra320 デュアル チャネルHBA 	パーツ保証1年 診断テストにより部品の故障が認められた場合は、部品交換に対する遠隔電話サポート	翌営業日対応(通常営業時間内) - 部品/ユニット交換前倒し対応
HP StorageWorks <ul style="list-style-type: none"> • EFS Clustered Gateway DL380G5 - SL • EFS Clustered Gateway DL380G5 - WSS 	パーツ保証1年 オンサイト保証 1年	当日対応

* 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。対応時間については、合理的に可能な範囲で対応を努力します。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。

*** リモートサポートおよびカスタマー セルフ リペア(CSR)は一部の部品で利用可能です。詳しくは、製品付属のマニュアルを参照してください。

ソフトウェア保証規定

該当するソフトウェア エンド ユーザー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ている場合または地域法で他に規定がある場合を除き、HPによってプリインストールされたすべてのソフトウェア製品、フリーウェア(定義については下記を参照)、およびオペレーティング システムを含むソフトウェア製品は、保証なしの「現状有姿」で提供されます。HPは、明示、黙示、または法定の他のいかなる保証または条件(所有権および非侵害の保証、および商品性または特定の目的への適合性およびウイルスへの非感染に関する黙示の保証、責任、または条件を含むがこれに限定されるものではない)も否認します。一部の州または管轄区域では、黙示の保証の除外または黙示の保証の期間の制限が認められない場合があります。上記の免責事項がそのまま適用されない可能性もあります。該当する法律で許可される最大限の範囲において、HPおよびサプライヤーは、損害が生じる可能性について報告を受けていたとしても、また保証契約が本来の目的を達成できなくても、ソフトウェア製品の使用またはソフトウェア製品を使用できないことから、またはそれに関連して生じる、いかなる特別な損害、付随的損害、間接的損害、派生的損害(利益、機密情報、その他の情報の損失、事業の中断、身体障害、プライバシーの喪失による損害を含むがこれに限定されるものではない)について一切の責任を負いません。一部の州または管轄区域では、付随的損害または派生的損害の除外または制限が認められない場合があります。上記の制限がそのまま適用されない可能性もあります。

HPによって頒布されたHPの商標を付したソフトウェアに関するHPの保証義務は、当該ソフトウェアに付属のHP所定のエンドユーザー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。購入から90日以内に、HPがソフトウェアの配布に使用した取り外し可能媒体につき材質または製造過程での問題が発見された場合、お取り替えいたしますのでその媒体をHPまでご返送ください。ブランク テープのリムーバブル媒体については、次のWebサイトを参照してください。

<http://h20000.www2.hp.com/bizsupport/TechSupport/Document.jsp?objectID=lpg50101> (英語)

HP以外の製造元または供給元に対する保証サポートについての問い合わせは、お客様ご自身で行ってください。

フリーウェア 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、オペレーティング システムおよびアプリケーションも含め、サード パーティによってパブリック ライセンスで提供されているソフトウェア(「フリーウェア」)をサポートしていません。HPハードウェア製品とともに提供されるフリーウェアのサポートは、フリーウェアのベンダによって提供されます。ご使用のHPハードウェア製品に同梱されている、フリーウェア オペレーティング システムまたはその他のフリーウェア アプリケーションのサポート規定を参照してください。

初期セットアップのサポート

製品の購入日から90日間は、初期セットアップについて、HPによるオンライン リソースまたは電話でのサポートを受けることができます。オンライン リソースおよび電話での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。

以下のサポートを受けることができます。

- 設置に関する疑問(設置方法、開始手順、前提条件など)への回答
- HPハードウェア製品とともに提供されたか購入したソフトウェアおよびオプションのセットアップと設定(方法と開始手順)
- システム エラー メッセージの解釈
- システムの問題の分離
- HPハードウェア製品とともに提供されたか購入したソフトウェアに対するサポート パック情報またはアップデートの取得

以下のものに対するサポートは含まれません。

- ユーザー生成プログラムまたはソース コードの生成または診断
- HP以外の製品の設置
- システムの最適化、カスタマイズ、ネットワーク構成

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カスタマー サポート 修理受付窓口 電話0120-220119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