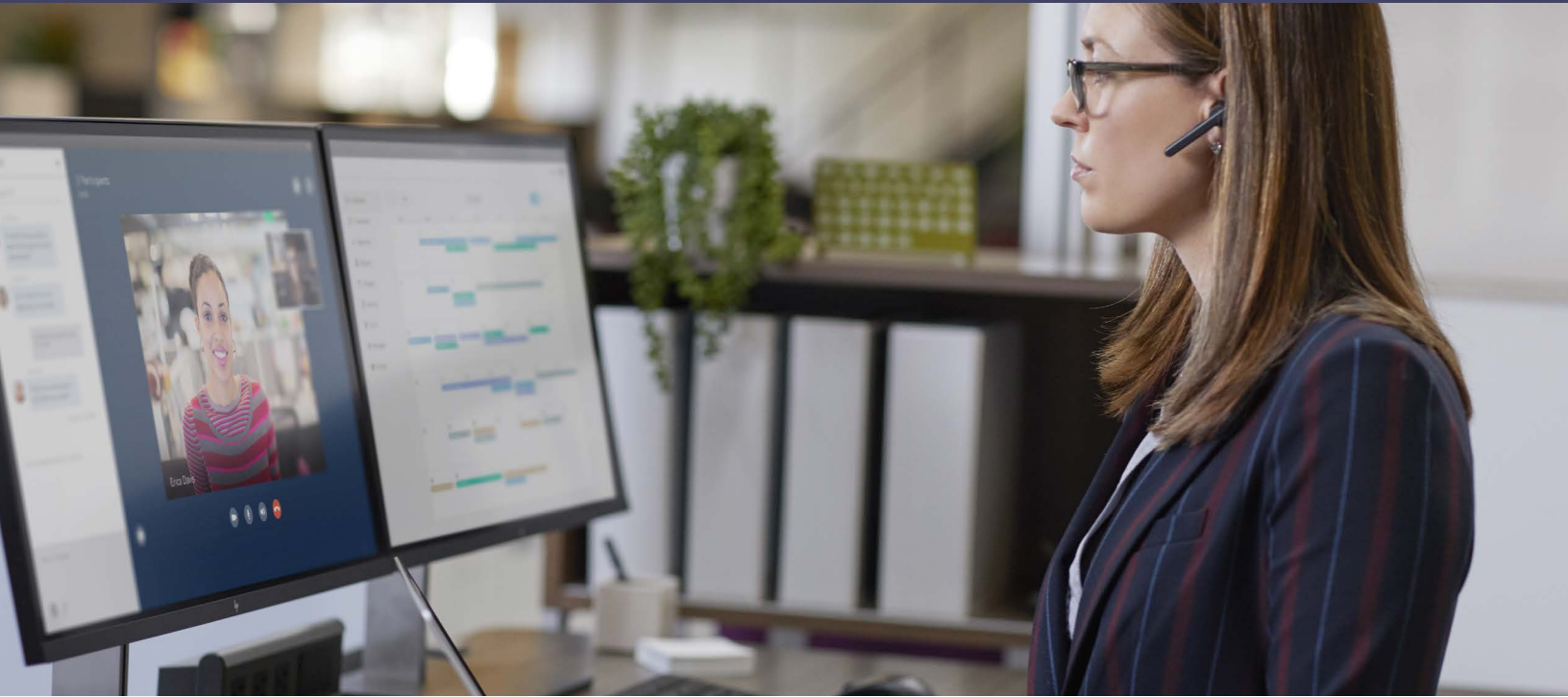


HP Active Care

HP Care Packサービス



サービスのメリット

- ・ 迅速な対応によりダウンタイムを短縮
- ・ ユーザーの問題を素早く解決
- ・ 場所を問わずにPCの正常な動作を維持
- ・ データとメディアのセキュリティを確保
- ・ 不測の事態に備える
- ・ 特有のサービスニーズにも対処
- ・ 資格を持つエキスパートによる便利なオンサイトサポートを提供

サービスの概要

HP Active Careは、オフィスワーカーおよびモバイルワーカー向けの、世界屈指のPCのサービスおよびサポートです。HP Active Careにより、IT担当者はHPデバイスでの最適な利用時間の確保と迅速な解決のサポートが可能になります^{1, 4}。リモートでのテクニカルサポート、デバイスの稼働状態の予測分析、修復サービス、および翌日対応ハードウェアオンサイトサポートを使用して、HP Active Careは従業員がオフィスや外出先で業務を継続できるようにします。

また、HP Active Careは、問題の診断と修復を迅速化して、ユーザーがすぐに作業を継続できるように支援します。自動ケース生成では、問題が検出されるとすぐにケースをオープンすることで、中断時間が最小限に抑えられ、IT意思決定者が都合に合わせて修理のスケジュールを設定できます。予測的かつプロアクティブな分析を使用してPCの稼働時間を最適化することで、IT担当者が環境内のすべてのPCの状況を把握できるようになります。問題がいつどこで発生したかをHPが素早く特定し、交換部品を発注し、必要に応じてそれを取り付けます。

機能および仕様

HP TechPulse対応のサポート機能⁴

HP Active Careは、強力なAIベースの分析プラットフォームであるHP TechPulseによる、予測的かつプロアクティブなアラートをお客様に提供します。お客様のITチームは、デバイスの稼働状況を監視して、注意、修理、およびアップデートを必要とするデバイスに関するアラートを受け取ります。そのすべてを、一元化されたダッシュボードから行うことができます。

主なサービス

- HP TechPulse対応の分析（以下を含む）
 - インベントリおよび稼働状態の監視
 - 分析を提供するダッシュボード
 - 予測分析
- リモートでの問題の診断およびサポート
- ハードウェアオンサイトサポート
- 交換用部品および部材
- 熟練したHPリモートサポートエージェントへのアクセス
- 90か国以上で利用可能なトラベルサポート⁶
- ハードディスク返却不要⁶
- 事故からの保護⁶

機能および仕様 (続き)

カテゴリ	機能
HP TechPulseの予測的かつプロアクティブなアラートと通知	ハードウェアインベントリ（ハードウェアのモデル、タイプ、シリアル番号、および基本保証情報を含む）
	ハードディスクのデバイスの問題、熱的評価、およびバッテリーの状態
	ハードウェアの稼働状態、環境内のデバイスに対する最新の高速稼働状態チェックの提供
	BIOSとファームウェアのアップデート
	ハードディスクの稼働状態
自動修理依頼	ハードディスクの交換
	バッテリーの交換
リモートでの診断とサポート	24時間365日サポート ²
ハードウェアオンサイトサポート	担当者によるオンサイトでのサポート提供

HP TechPulse対応サポートの主な機能の概要

- ダッシュボードに接続されているデバイス
 - ハードウェアインベントリ：登録デバイスのハードウェア詳細情報（ハードウェアのモデル、タイプ、シリアル番号、基本保証情報）、およびデバイスの登録履歴を提供します。
- 対処を必要としているデバイス
 - ハードウェア稼働状態：個々のパフォーマンス指標（バッテリーの状態、ディスクの稼働状態、熱の状態、重要なBIOSアップデートが必要）を満たしていないデバイスを識別します。
- 熱による問題が発生しているデバイス
 - 熱的評価：登録デバイスの熱特性の詳細情報を提供します。
- バッテリーまたはハードディスクの交換が必要なデバイス
 - バッテリーの交換：登録デバイスのバッテリー交換の推奨時期に関する情報を提供します。
- BIOSおよびファームウェアのアップデートが必要なデバイス
 - BIOSアップデート：HP TechPulse対応機能を使用すると、プロアクティブにアップデート可能なデバイスを識別するためのBIOSアップデート通知がポータルで提供されます。

機能および仕様 (続き)

リモートでの問題の診断およびサポート

ハードディスクの障害およびバッテリー交換の問題は、自動サポートケースを作成することによって解決できます。それ以外のすべての問題については、お客様からのご連絡に基づいてHPカスタマーサポートが修復の対応を行います。

お客様からのコールを受けて確認を行い、HPはそのハードウェアインシデントの切り分け、トラブルシューティング、対処、および解決を開始します。オンサイトでの支援の前に、HPは、電子リモートサポートを使用して対象製品にリモートアクセスして診断を行うことや、リモートでの解決を支援するために利用可能な他の手段を用いることがあります。お客様へのサービス対応時間に関係なく、対象ハードウェアに関わるインシデントは、各地域で利用可能な電話またはWebサイト経由でHPに報告できます。または、24時間365日のHP電子リモートサポートソリューション²経由で、自動報告イベントとして報告されます。HPはそのケースIDを受領したことを確認し、そのケースIDをお客様に通知します。HPは、報告されたすべてのインシデントについて、最終的に解決したかどうかを判断する権利を保持するものとします。

翌日対応ハードウェアオンサイトサポート

リモートで解決できないハードウェアインシデントについては、翌営業日に認定担当者がお客様の現場に赴き、HP Active Careの対象ハードウェア製品に関するオンサイトのテクニカルサポートを提供して、運用できる状態に戻します。HPは、ドッキングステーション、モニター、キーボード、ヘッドセット、マウスなどの周辺機器を含む特定の製品またはソリューション⁵に関し、これらを修理する代わりに、メインのデバイスを対象としたオンサイトサポートに加えて、リモートで交換することを選択する場合があります。交換用の製品は、新品か、または新品と機能的に同等である製品のいずれかとなります。交換済み製品はHPの所有物となります³。担当者が到着すると、その製品が修理されるまで、担当者の判断でオンサイトまたはリモートでサービスを提供します。必要である場合は、作業を一時的に中断する場合がありますが、部品または追加リソースが利用可能となった時点で再開します。

- ・ 故障発生後の修理 (Fix on failure) : オンサイトテクニカルサポートの提供時に、HPは対象製品を運用できる状態に戻すため、またはHPによるサポートビリティを維持するために必要である利用可能な技術的改善、およびお客様側でのインストールが困難なファームウェアアップデートを対象ハードウェア製品にインストールする場合があります。
- ・ リクエストに応じた修理 (Fix on request) : ハードディスクおよびバッテリー交換の修理リクエストでは、お客様はHP TechPulseポータルで、デバイスに実際に障害が発生する前に、お客様の都合に合わせて交換するオプションを選択できます。

交換用部品および部材

HPは、対象製品またはソリューション⁵を運用可能な状態に維持するために必要な、HPがサポートする交換用部品および部材を提供します。これには、使用可能または推奨される技術的改善も含まれます。交換用の部品は、新品か、または新品と機能的に同様の部品のいずれかとなります。交換済み部品物は、HPの所有となります。お客様が、交換済み部品を保持、消磁、または物理的に破壊することを望む場合は、交換用部品の表示価格が請求され、それを支払う必要があります。

サプライおよび消耗部品はサポート対象外であり、このサービスの一環としては提供されません。サプライおよび消耗部品には、標準保証の規約が適用されます。サプライおよび消耗部品の修理または交換はお客様の責任で行われるものとします。ただし、いくつかの例外が適用される場合がありますので、詳細については、HPにお問い合わせください。詳細については、「対象範囲」セクション (6ページ) をご覧ください。

機能および仕様 (続き)

特定の製品のファームウェアアップデート

HPのファームウェアアップデートは、そのようなアップデートへのアクセス権を付与する有効な契約を結んでいるお客様が利用できます。このサービスの一環として、現行のHP標準販売条件におけるライセンス上の制限範囲内で、対象製品のファームウェアアップデートをダウンロード、インストール、および使用する権利を有します。関連するソフトウェアアップデートを使用するための有効なライセンスをお客様が所有している場合、HPは、ハードウェアオンサイトサポートと同時に、ファームウェアアップデートのインストールまたはインストールの支援を行うことがあります。

オプションのサービスの機能

- ・ アクシデントサポート (ADP) ⁶ : 特定のサービスレベルにおいて、対象ハードウェア製品の取り扱いで事故により損傷した場合の保護が付属しています。Solution Care Packでは、アクシデントサポートの対象は構成またはソリューションの基本ユニットに対してのみ適用され、周辺機器には適用されません。事故による損傷とは、通常の使用の過程で、突然の事故や不測の事態により発生または引き起こされた物理的な損傷として定義されています。そのような例として、損傷または破損した液晶ディスプレイ (LCD) や破損した部品などだけではなく、ユニットへの想定外の水漏れ、落下、電圧異常なども含まれます。国によっては制限事項が適用される場合がありますので、各地域のHPの担当者にお問い合わせください。
- ・ ハードディスク返却不要⁶ : このオプションを利用すると、機密データが含まれている可能性があるために手放したくない、故障したハードディスクまたはSSD/フラッシュドライブのコンポーネントをお客様が保持することができます。対象システム上のすべての対象ドライブに、ハードディスク返却不要オプションが適用されている必要があります。
- ・ 翌日対応ハードウェアトラベルサポート⁶ : このサービスでは、モバイルコンピューターのユーザーに対して、新しいHPポータブル製品向けのハードウェアサポートソリューションが提供されます。この簡単で便利なソリューションは、世界中のさまざまな国または地域で利用可能です。翌日対応ハードウェアトラベルサポートは、特定のHPブランドの製品に対して利用可能であり、利用可能な地域であれば、ハードウェアの問題を解決する翌日対応のオンサイト応答時間が含まれます (一部の国では、現地語でのリモート問題診断)。サポートは、現地の国または地域における標準営業日および営業時間内に提供されます。

サービス仕様

HPによって管理されるデバイスには、そのデバイスに関する情報を収集するためのソフトウェアクライアントが手動または工場ですべてインストールされ、コンテンツは取得されません。HPの社内システムでデバイスを識別し、問題の修復支援に使用する目的で、ハードウェアのシリアル番号の詳細が取得されます。HP Active Careは、以下の種類のデータを収集しません。

- ・ 人口統計上の情報 (国または言語の設定を除く)
- ・ 金融口座情報、クレジットカードまたはデビットカードの番号、信用情報、または支払データ
- ・ ソーシャルメディアまたはWebブラウジングの情報
- ・ 社会保障番号、社会保険番号、政府によるID番号などの行政機関発行の識別コード
- ・ 健康に関する情報
- ・ 種族的出身、政治的信条、労働組合への加盟状況、健康に関するデータ、性的指向、遺伝的データなどの取扱いに注意が必要なデータ収集されたデータはセキュアなクラウドリポジトリに保存されます。

収集されたデータはセキュアなクラウドリポジトリに保存されます。

サービス仕様（続き）

対応時間

対応時間は、記載されているサービスがオンサイトまたはリモートで提供される時間を規定します。HPがコールを受信し、受付が完了した後、適切な応答時間内にHPの認定担当者が対応を行います。メインのデバイスを対象とする場合はオンサイトを訪問し、ソリューションサービスの対象となる周辺機器についてはリモートの手段を使用して、対応時間内にハードウェア保守サービスを開始します。対応時間外に受けたコールは、その時点で記録され、翌日に受け付けられ、その時点から該当する応答時間以内にサービスが提供されます。

対応時間はすべて、各地域の状況によって変動することがあります。利用可能なサービスの詳細については、各地域のHPセールスオフィスにお問い合わせください。

サービスレベルオプション

利用可能なサービスおよび対応時間の詳細については、各地域のHPセールスオフィスにお問い合わせください。

オンサイト応答時間

リモートでは解決できないインシデントが対象ハードウェアで発生した場合、HPは商業的に合理的な努力を行い、規定されているオンサイト応答時間内にオンサイトによる対応を実施します。オンサイト対応時間は、HPが初回コールを受け付けたときに始まり、HP認定担当者がお客様の現場に到着したとき、または報告されたイベントがその時点ではオンサイトでの介入を必要としないとHPが判断したときに終了します。Solution Care Packサービスでは、モニター、キーボード、マウス、ドッキングステーション、ヘッドセットなどのすべての周辺機器は、状況に応じて修理またはリモートでの交換のどちらかの対応がとられます。応答時間は対応時間内でのみカウントされ、対応時間がある翌日に持ち越される場合があります。

エスカレーション管理

HPは複雑なインシデントの解決を促進できるように、正式なエスカレーション手順を構築してきました。現地のHPマネジメントは、問題解決を支援するために、適切なHPリソーススキルおよび選定したサードパーティに協力を求めて、インシデントのエスカレーションを調整します。

電子サポート情報およびサービスへのアクセス

このサービスの一環として、HPは電子的またはWebベースの特定の市販ツールへのアクセスを提供しています。お客様は以下の機能およびツールを利用できます。

- 登録ユーザーは、ハードウェアに関するプロアクティブな通知サービスへの登録、問題を解決し他の登録ユーザーとベストプラクティスを共有できるサポートフォーラムへの参加などの、特定の機能を利用できます。
- 問題の早期解決を支援するために、閲覧制限のあるテクニカルサポートドキュメントのWebベースでの拡張検索。
- パスワードを使用してアクセスできるHP独自の特定のサービス診断ツール。
- 質問を直接HPに提出するための、Webベースのツール。このツールは、サポートリクエストまたはサービスリクエストを質問の回答に適切なリソースに割り振る適格性事前確認プロセスを使用して、問題を早急に解決できるように支援します。また、電話で提出されたケースも含め、提出された各サポートリクエストまたはサービスリクエストのステータスを表示することもできます。
- 特定のサードパーティ製品に関するHPおよびサードパーティが運用するナレッジデータベース。これを使用すると、製品の情報を検索および入手し、サポートに関する質問への回答を発見し、サポートフォーラムに参加することができます。このサービスは、サードパーティのアクセス制限によって制限される可能性があります。

サービス仕様（続き）

電子リモートサポートソリューション

対象製品については、電子リモートサポートソリューションによって、確実なトラブルシューティング機能と修理機能が提供されます。このソリューションにはリモートシステムアクセスソリューションを含めることができ、便利な一元管理機能と、対応中のインシデントおよび履歴のエンタープライズビューが提供されます。リモートシステムアクセスにより、HPのサポート担当者は、より効率的にトラブルシューティングを行い、より早急に問題を解決できます。HPのサポート担当者は、お客様の承認を得た場合にのみリモートアクセスを使用します。

作業の完了

ハードウェアの故障が修理されていること、あるいは、ハードウェアが交換されていることをHPが検証したときに、修理が完了したとみなされます。HPは損失データに対して責任を負わず、適切なバックアップ手順を実施することはお客様の責任です。HPによる検証は、パワーオンセルフテスト、スタンドアロン診断、または正常に動作していることの目視検査を実施することによって行われます。ハードウェアが修理されている検証に必要な試験のレベルは、HP独自の判断で決定します。HPはまた、修理時間コミットメントの条件を満たすために、HP独自の判断で一時的または恒久的に製品を交換する場合があります。交換用の製品は、新品か、または新品と機能的に同等である製品のいずれかとなります。交換済み製品は、HPの所有物となります。問題解決までのサポートは、デスクトップ、モバイル、およびコンシューマー製品に対して提供されるオンサイトサポートには適用されない場合があります。報告されたすべてのインシデントについて、最終的に解決したかどうかの判断はHPが行います。

対象範囲

このサービスでは、対象のHP PC、およびメモリやオプティカルドライブなど、HPがサポートしHPが提供する内部コンポーネントも含めて対象としています。これには、有線マウス、有線キーボード、AC電源アダプターなど、PCに同梱されていたHPブランドのアクセサリの保証も含まれます。

この対象範囲の制限が適用されるHP Care Packサービスでは、HP外部モニターは対象外です。ディスプレイが付属していないオールインワンデバイスは、個別の外部モニターとは見なされません。ただし、たとえば、オールインワンデバイスに接続する2台目のモニターは、このHP Care Packの対象外です。

HP Solution Care Packを購入した場合、ソリューションサービスでは、このサービスの基本ユニットと、基本ユニットに付属しHPがサポートする6つの周辺機器（例えば、最大2つの外部モニター、ドッキングステーション、ワイヤレスマウス、ワイヤレスキーボード、HP製ヘッドセット）が対象になります。Solution Care Packの対象とするためには、周辺機器は基本のコンピューターと同時に購入する必要があります。

HPのドッキングステーションやポートリプリケータは、HP Care Packを購入した国内では対象ですが、購入した国以外では対象外です。

ユーザーメンテナンスキットやHP以外のデバイスだけでなく、リムーバブルメディアなどの消耗品、お客様自身で交換可能なバッテリー、タブレットPCのペン、その他のサプライ品なども、このサービスの対象外です。HPの商用モバイルPCについては、対象期間は最長で3年間です。詳細については、hp.comで「ビジネスノートブック用バッテリーの保証について理解する」を検索してください。

生産を中止した交換用の部品やコンポーネントについては、アップグレードパスが必要になる場合があります。生産を中止した部品やコンポーネントのアップグレードには、追加費用がかかる場合があります。HPはお客様と協力して、推奨交換部品を提示します。各地域のサポート能力に相違があるため、すべてのコンポーネントの交換部品がすべての国で入手できるとは限りません。

サービス仕様（続き）

デバイスの要件

HP Active Careの対象デバイスは、以下のデバイス要件を満たす、HPが製造したPCである必要があります。

- ・ 出荷日が2021年1月1日以降である。
- ・ Windows 10 1703以降をインストールしている、Pro、Enterprise、Educationのいずれかのエディションである。Windows 10 Homeエディションは、この機能ではサポートされていません。

HP TechPulseポータル の前提条件

この機能は、HP TechPulseのWindowsアプリケーション（Setup.exe）バージョン3.20.495以降でのみサポートされています。

- ・ HP TechPulseポータル のセットアップ方法および使用方法については、hp.com/active-careにあるオンボーディングガイドを参照してください。
- ・ デバイスにHP TechPulse Persistenceが組み込まれていない場合は、hpdaas.com/softwareからHP TechPulseソフトウェアをダウンロードしてください。

重要な監査提案が実施されない場合、または監査が指定期間内に行われなかった場合には、その遅延がHPに起因する場合を除き、HPはサービスをオンサイト応答時間オプションにダウングレードするか、サービス契約を中止する権利を有するものとします。

HP Care Pack登録

このサービスは、適切なHP Care Pack登録を条件としています。HP TechPulseポータルへのアクセス方法に関する情報は、Care Packの登録プロセス中に届くメールで提供されます。このサービスにアクセスするユーザーの正しいメールアドレスを提供していない場合、利用できないことや、利用が遅れることがあります。

ハードウェアのオンサイト応答時間オプションについては、サービスの提供を可能にするために、HPへのセキュアな接続を確立して、適切なHPリモートサポートソリューションをインストールして運用することを強くお勧めします。

お客様の責任範囲

お客様のデフォルト設定は、エンドユーザーのデバイスに予測的なアラートを送信するよう設定され、問題に関するチケットをエンドユーザーのデバイスから直接作成する機能が提供されます。お客様がフリートを管理するためのポータルを希望する場合は、HP TechPulseポータルを利用できます。

HP TechPulseポータルへのアクセスおよびオンボーディングの要件は以下のとおりです。

- ・ 工場での機能が有効になっているデバイスでHP TechPulse Persistenceを使用する。
- ・ デバイス上のソフトウェアクライアントで利用規約に同意する。
- ・ HPが提供する手順に従ってデバイスを自動的に登録する。
- ・ 管理対象のデバイスおよびユーザーの追加または削除のリクエストを提出する。
- ・ ソフトウェアアプリケーションのライセンス要件に確実に準拠する。
- ・ HPサポートへのエスカレーションを行う前に、エンドユーザーサポートのよくある問題のトラブルシューティングを行う。
- ・ 障害が発生した場合はOSアップデートのロールバックを行う。
- ・ パートナーがお客様のアカウントにアクセスまたは管理することを承認する（妥当な場合）。

サービス仕様（続き）

HP Active Careに登録されたデバイスには、サービスを開始するためのソフトウェアクライアントが自動的にインストールされます。ファイルおよびコンテンツは取得されません。HPの社内システムでデバイスを識別し、問題の修復支援に使用する目的で、ハードウェアのシリアル番号の詳細が取得されます。HP Active Careは、以下の種類のデータを収集しません。

- ・ 人口統計上の情報（国または言語の設定を除く）
- ・ 金融口座情報、クレジットカードまたはデビットカードの番号、信用情報、または支払データ
- ・ ソーシャルメディアまたはWebブラウジングの情報
- ・ 社会保障番号、社会保険番号、政府によるID番号などの行政機関発行の識別コード
- ・ 健康に関する情報
- ・ 種族的出身、政治的信条、労働組合への加盟状況、健康に関するデータ、性的指向、遺伝的データなどの取扱いに注意が必要なデータ収集されたデータはセキュアなクラウドリポジトリに保存されます。

収集されたデータはセキュアなクラウドリポジトリに保存されます。このサービス提供の一環として、そのような情報をHPが収集することに同意する必要があります。そのような情報をHPに提供したくない場合、このサービスは意図したとおりには提供されません。

定められている責任が果たされていない場合、HPは、(a) 規定のサービスを提供する義務を負わないものとする、あるいは、(b) 一般的な実費精算ベースの費用をお客様が負担することによりそのようなサービスを実施するものとします。

HPの要求があった場合、お客様またはHPの認定担当者は、HPによる別段の指示がある場合を除いて、HPが提供したHP Care Packのドキュメントまたはメールに記載されている登録手順に従って、このサービスの購入後10日以内にハードウェア製品をアクティブ化してサポートされている状態にする必要があります。対象製品の設置場所を変更した場合は、その変更から10日以内に、アクティブ化および登録する（または、HPへの既存の登録を適切に調整する）必要があります。

ハードウェアのオンサイト応答時間オプションを利用する場合は、HPへのセキュアな接続を確立して、適切なHPリモートサポートソリューションを使用することを強くお勧めします。そのサービスおよびオプションの提供を可能にするために、HPリモートサポートソリューションのリリースノートに従って、必要なすべてのリソースをお客様が提供する必要があります。HPリモートサポートソリューションがインストールされている場合は、リモートサポートソリューションに設定されている連絡先の詳細を適切に維持する必要があります。HPはデバイス障害への対応にその情報を使用します。要件、仕様、および除外事項の詳細については、各地域のHPの担当者にお問い合わせください。

要請があれば、お客様は以下の作業を行って、HPによるリモートでの問題解決を支援する必要があります。

- ・ HPが専門的なりモートサポートをタイムリーに提供し、適切なサポートレベルを決定するために必要なすべての情報を提供する。
- ・ セルフテストを開始し、他の診断ツールやプログラムをインストールおよび実行する。
- ・ お客様によるインストールが可能なファームウェアアップデートやパッチをインストールする。
- ・ HPからの要請に応じて、HPによる問題の特定や解決に役立つと思われるその他の作業を実行する。

サービス仕様（続き）

お客様は、お客様によるインストールが可能な重要なファームウェアのアップデートを適切なタイミングでインストールし、お客様にお届けしたCSR（カスタマーセルフリペア）部品や交換用部品を適切なタイミングで取り付ける責任を負うものとし、お客様によるインストールが可能なファームウェアアップデートまたはパッチを、お客様の要求によりHPがオンサイトでインストールした場合、お客様は追加料金の支払いに同意するものとし、HPとお客様との間で事前に書面による合意がない限り、お客様への追加費用は実費精算ベースとします。

問題解決のためにCSR部品または交換用製品が発送された場合、お客様は故障した部品または製品を、HPが指定した期間内に責任を持って返送するものとし、故障した部品または製品を、指定した期間内にHPが受領しなかった場合、あるいは部品または製品が受領時に消磁されているか、または物理的に破損している場合は、HPの定めるとおり、お客様はその故障した部品または製品の表示価格を支払う必要があります。

お客様は、自身の資産および機密情報のセキュリティに責任を負うと同時に、修理プロセスの一環として交換またはHPに返却される可能性がある製品上のデータを適切に無害化または消去する責任を負います。お客様の責任範囲に関する詳細については、医療業界のお客様向けのHPメディアサニタイゼーションポリシーおよびメディア処理ポリシーで概説されているものも含めて、hp.com/go/mediahandlingをご覧ください。

アクシデントサポート⁶（オプション機能）

HP Care Packにアクシデントサポートサービスのオプションのサービス機能が付帯している場合、HPがシステムの修理に迅速に対応できるように、お客様は、インシデントの発生から30日以内に事故による破損をHPに報告する必要があります。その報告には、いつどこでどのように事故が発生したか、ユニットへの損傷の説明など、事故の詳細が説明されている必要があります。そのような情報が提供されていない場合、またはインシデントの発生から30日を過ぎて報告された場合は、HPは申請を却下します。

ハードディスク返却不要⁶（オプション機能）

ハードディスク返却不要サービス機能オプションを利用する場合、以下の内容についてはお客様の責任となります。

- ・ ディスクまたはSSD/フラッシュドライブを物理的に常時制御し続ける。ディスクまたはSSD/フラッシュドライブに入っているデータについて、HPは一切責任を負いません。
- ・ 保持するディスクまたはSSD/フラッシュドライブ上の機密データを確実に破棄または安全に保管する。
- ・ このサービスに基づいて保持する各ディスクまたはSSD/フラッシュドライブの識別情報をHPに提供し、ディスクまたはSSD/フラッシュドライブをお客様が保持することをHPが確認するためにHPから提供されたドキュメントを実行する。
- ・ 保持するディスクまたはSSD/フラッシュドライブを破壊する、または再度使用されないようにする。
- ・ 保持するすべてのディスクまたはSSD/フラッシュドライブの破棄は、実行する地域に適用される環境法および規制に準拠して行う。

HPがお客様に貸与、レンタル、またはリースするディスクまたはSSD/フラッシュドライブについては、HPのサポート終了時に交換用のディスクまたはSSD/フラッシュドライブを速やかに返却する。貸与、レンタル、またはリースしたディスクまたはSSD/フラッシュドライブをHPに返却する前に機密データをすべて消去する責任は、お客様のみが負います。HPは、そうしたディスクまたはSSD/フラッシュドライブに残っているいかなる機密データについても、その機密性またはプライバシーの維持に責任を負わないものとし、

サービス仕様（続き）

翌日対応オンサイトトラベルサポート（オプション機能）

トラベルサポートは世界の主要地域で利用でき、対象となる国または地域の一覧は広範囲かつ増え続けています。詳細な一覧については、[こちら](#)をご覧ください。この一覧では、特定の地域で翌日対応ハードウェアトラベルサポートが利用可能であるかどうかに関する情報が提供されており、アクシデントサポートオプションおよびハードディスク返却不要オプションに関する情報も提供されています。この国または地域の一覧は、将来予告なしに変更されることがあります。

出張の出発前に、[このWeb](#)サイトで出張する地域を確認しておくことをお勧めします。

これらの地域、または製品を購入した国以外にお客様が出張している場合に、HPは以下のことを行います。

- ・ 該当する国または地域のHPグローバルソリューションセンターの電話番号をお客様に提示します。[こちら](#)で確認いただけます。
- ・ 出張先の国または地域で、お客様から、またはお客様の会社の社内ヘルプデスクからの電話を受け付けます。
- ・ ハードウェアの障害レベルを診断します。
- ・ 対象の国または地域のお客様の滞在地での翌日対応サービスを手配します。あるいは、必要に応じて交換用部品のデリバリーを手配します。
- ・ ローカライズされた部品が出張先で入手可能であれば、ハードウェア仕様に基づいて修理に必要な部品を提供します。

サービスの制限事項

HP Active Careは、HIPAAの基準に準拠するようには設計されていません。HIPAAのプライバシー規則の対象である業務では、その要件を満たすことを目的としてHP Active Careを利用できません。

HP TechPulse対応サービスの制限事項

このサービスの制限事項には、ハードディスクドライブおよびバッテリーに対する自動修理依頼機能のみが含まれます。その他のすべての問題については、ポータルサイトにリアクティブなサポートケースの作成機能が用意されており、当社のカスタマーサポートチームによる直接の問題修復を支援するために使用されます。

システム要件

Windows 8.1またはWindows 10を実行しているコンピューター。



サービスの制限事項 (続き)

サービスデリバリー

HPの判断によって、サービスはリモート診断、リモートサポート、オンサイトでのサービス提供、およびその他のサービス提供方法を組み合わせて提供されるものとなります。サービス提供方法には、CSR部品または交換用の製品全体を宅配便で提供することも含まれます。リモート診断、リモートサポート、または前述のその他のサービス提供方法でサービスを提供可能である場合、オンサイト応答時間は適用されません。

HP Active Careの除外事項

- ・ オペレーティングシステム、他のソフトウェア、およびデータのバックアップ、リカバリ、およびサポート。
- ・ お客様の要請による、もしくはお客様が必要とするアプリケーションの運用試験または追加試験。
- ・ 相互接続性または互換性の問題のトラブルシューティング。
- ・ ネットワークに関連する問題のサポート。
- ・ HPが提供したシステムフィックス、修理、パッチ、または変更の組み込みをお客様が実施しなかったことが原因で必要となったサービス。
- ・ 事前にHPが指導した回避行動をお客様が実施しなかったことが原因で必要となったサービス。
- ・ 誤った取り扱いや使用方法が原因で必要となったサービス。
- ・ ハードウェア、ファームウェア、またはソフトウェアの不正なインストール、修復、保守、または変更を試みたことが原因で必要となったサービス。

最大サポート期間および最大使用限度

製造メーカーの運用マニュアル、製品のQuickSpecs、または製品のテクニカルデータシートに記載されている、最大サポート期間または最大使用限度を超えている部品およびコンポーネントを、このサービスの一環として提供、修理、または交換することはありません。

アクシデントサポートの除外事項

アクシデントサポートサービス機能は、通常の使用の過程で発生した、突然の事故並びに不測の事態による物理的な損傷からデバイスを守ります。以下の状況および以下を原因とする損傷は対象外です。

- ・ 通常使用による損傷。色、質感、または仕上がりの変化。経年劣化。さび。ほこり。腐食。
- ・ 火災、車両または住宅所有者による事故（保険契約または他の製品保証の対象となる事故）、天災（水害など）、あるいは製品の外部に起因するあらゆる危険。
- ・ HPの定める仕様の範囲外の気象条件または環境条件への暴露、有害物質（生体有害物質も含む）への暴露、オペレーターの過失、誤用、誤操作、不適正な電力供給、不正な修理や修理の試行、不適正で不正な機器改修、接続やインストール、器物損壊、動物や昆虫による侵入や損傷、故障したバッテリー、バッテリー漏れ、メーカー指定のメンテナンスの欠如（不適切な洗浄剤の使用も含む）。
- ・ 製品の設計、構造、プログラミング、手順でのエラー。
- ・ 製造メーカーの仕様およびオーナーマニュアルに従った、製品の通常の使用、保管、操作以外の原因で引き起こされた消失または損傷によって必然的に生じるメンテナンス、修理、または交換。
- ・ 盗難、紛失、原因不明の消失、置き忘れ。
- ・ データの消失または破損。業務の中断。
- ・ 不正（機器がどのようにして損傷を受けたかについての、間違っただけ、誤解を招く、誤りのある、または不完全な開示）。
- ・ 事故や他の原因による製品への表面的な損傷（つまり、コンピューターの動作および機能に影響を及ぼさない損傷）。

サービスの制限事項 (続き)

- ・ 製品の通常の使用および運用によって生じる、コンピューターのモニター画面の欠陥（焼き付き、ドット欠けなど）。
- ・ シリアル番号が削除または改変されている製品への損傷。
- ・ 製造メーカーの保証、リコール、または工場告示の対象である、損傷または機器の故障。
- ・ 対象製品を別の場所に、または別の場所から輸送中に発生した損傷。
- ・ ウイルスなどに起因するハードウェア、ソフトウェア、メディア、データなどの損傷。アプリケーションプログラム。ネットワークプログラム。アップグレード。あらゆる種類のフォーマット。データベース。ファイル。ドライバー。ソースコード。オブジェクトコードまたは独自データあらゆるソフトウェアまたはデータのあらゆるサポート、構成、インストール、再インストール。損傷または欠陥があるメディア。
- ・ HP Care Packの購入日より前に発生した、ありとあらゆる既存の状況。
- ・ 製品のサポート終了。
- ・ 購入した国以外に移転した、HP Care Packのトラベルサポートおよびアクシデントサポートの対象ではない、あらゆる機器。
- ・ 誤用、またはここで除外されていない障害により、損傷または故障したLCD画面。
- ・ 故意による損傷によって、ひびの入った、または破損したコンピューターのディスプレイ画面や破損したモニター。
- ・ 治安維持活動、宣戦布告ありまたはなしの戦争、原発事故、またはテロ行為に起因する損傷。
- ・ 対象製品の何らかの改変または改良。
- ・ 対象製品への損傷を引き起こすあらゆる故意の行為。
- ・ 製品の取り扱い中または使用中の、無謀な行為、過失、または悪用。
- ・ 損傷が外装ケースを突き抜けていない、または内部回路またはとがった縁が露出していない、ユニットのひびや穴。
- ・ 対象であるアクシデント（落下、水漏れ、など）以外の原因で、欠落または破損しているキーボードのキーキャップ。

アクシデントサポートの制限事項

アクシデントサポートサービス機能を購入するには、その製品が、対象期間がアクシデントサポートサービスの期間以上である工場保証または延長保証の対象である必要があります。

対象製品に、カバー、携常用ケース、ポーチなどの保護アクセサリが付属しているかまたは利用可能である場合、このアクシデントサポートサービスの下で保護の対象であるためには、それらの製品アクセサリを継続的に使用する必要があります。

害を及ぼす、損傷を与える、または攻撃的な態度で、対象製品を取り扱うことや使用するなどの、無謀な行為、過失、または悪用などによって、製品に損傷が生じる可能性があり、製品に故意に損傷を与えることがあります。そのような行為によって生じた損傷は、このアクシデントサポートサービス機能の対象外です。

指定されている限度に達すると、それ以降の申請に対する修理費用は実費精算ベースで請求されますが、購入した国で別途明記されている場合を除いて、購入済みのHP Care Packの他の機能はすべて有効なままです。

申請履歴が著しく多いお客様に対しては、HPはアクシデントサポートの購入リクエストを拒否する権利を有します。

国による制限事項が適用される場合があります。アクシデントサポートのサービスが利用可能であるかどうかの詳細情報については、HPセールスオフィスにお問い合わせください。

サービスの制限事項 (続き)

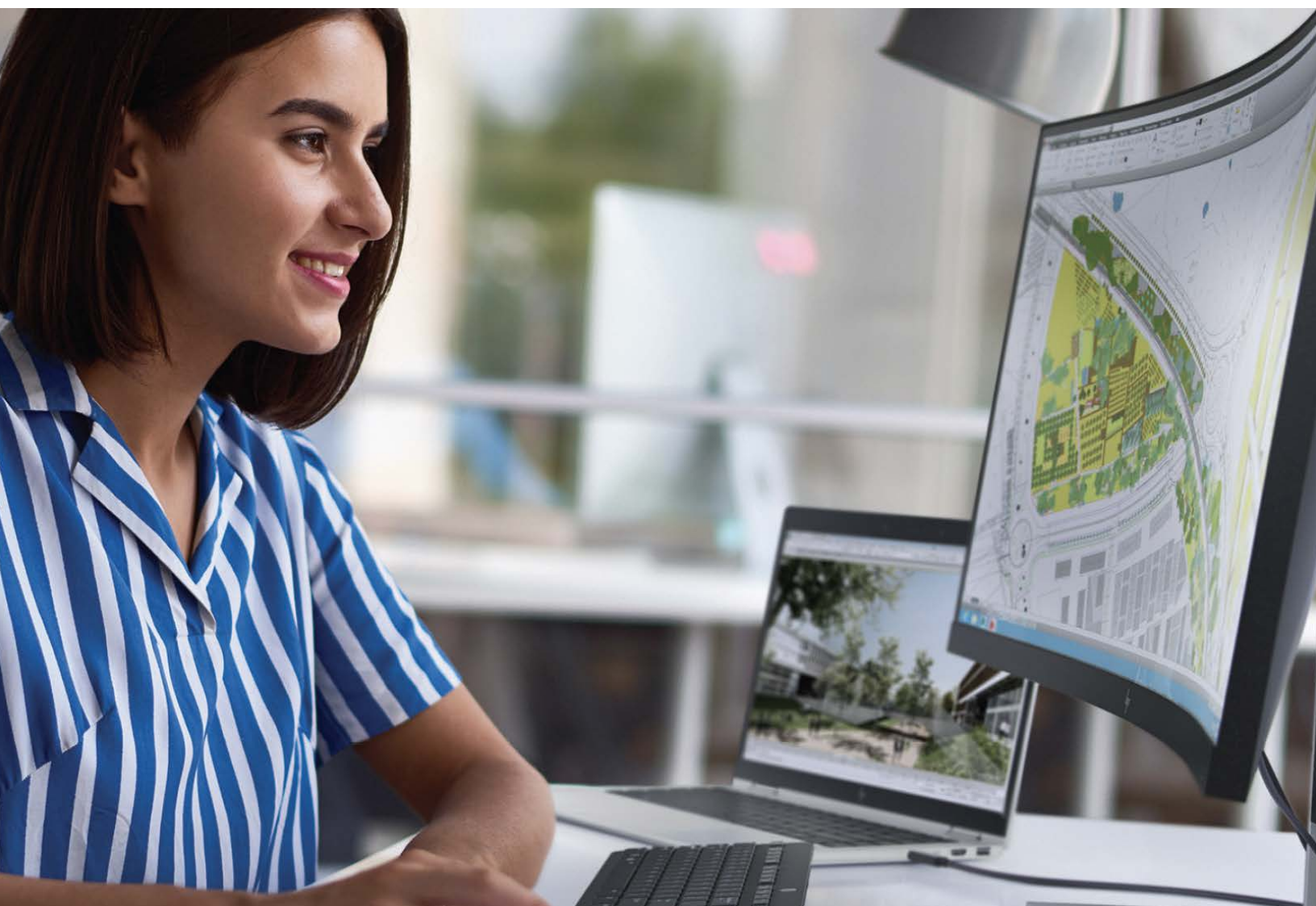
基本ユニットに付属する外部周辺機器の破損。アクシデントサポートによる保証は、基本のコンピューターのみ適用されます。

ハードディスク返却不要サービスの制限事項

ハードディスク返却不要サービス機能オプションは、障害が発生したためにHPが交換するハードディスクまたは対象のSSD/フラッシュドライブに対してのみ適用されます。障害が発生していないハードディスクまたはSSD/フラッシュドライブの交換には適用されません。

HPが消耗部品として指定しているSSD/フラッシュドライブ、または、メーカーの運用マニュアル、製品のQuickSpecs、またはテクニカルデータシートに記載されている最大サポート期間または最大使用限度を超えているSSD/フラッシュドライブは、ハードディスク返却不要サービス機能オプションの対象外です。

ハードディスクおよびSSD/フラッシュドライブの故障率は常に監視されており、お客様がハードディスク返却不要サービス機能オプションを過度に利用しているとHPが合理的に判断した場合（故障したハードディスクまたはSSD/フラッシュドライブの交換が、関連システムの標準的な故障率を著しく上回っている場合など）、HPは30日前までに通知した上で、このサービスを中止する権利を有します。



サービスの制限事項 (続き)

お客様が保持するハードディスクまたはSSD/フラッシュドライブの内容または破棄に関して、HPはいかなる責任も負いません。HPの最新の標準販売条件またはテクニカルデータシートのいかなる内容にも関わらず、ハードディスク返却不要サービスの下では、HPまたはその子会社、下請け会社、またはサプライヤーはいかなる場合も、偶発的、特別、付随的な損傷、またはデータの損失や悪用に対する損害について、一切の責任を負いません。

トラベルサポートの制限事項

HPは、修理イベント（アクシデントサポートも含む）で、デバイスの交換が必要になった場合、故障したユニットを、購入した国に返却するようにお客様に要請します。このサービスでは、ユニット全体の交換は、購入した国以外では利用できません。出張範囲は、元のユニットのオンサイト修理に限定されています。

購入した国以外に出張している場合、規定されているサポートサービスが、[こちら](#)にある表で、対象として記載されている国または地域で要請および提供されている場合のみ、そのサービスが提供されます。この表に記載されていない国または地域では、この契約に基づくサービスは利用できません。ただし、この表に記載されていない一部の国または地域で、より低いサービスレベルでサービスが提供される場合があります。

修理に必要な部品（特に、言語特有の部品や国特有の部品）を入手できない場合、お客様には次の選択肢があります。

- ・ 製品を購入した国に戻るまで、そのサービスのリクエストを延期する。
- ・ 故障した外国製の部品を現地で入手できる部品（たとえば、英語キーボード）と交換することを受け入れる。

購入した国以外ではこの契約の対象ではない場合、外国に出張中に、言語特有の部品や国特有の特殊な部品（国際規格ではない英語キーボード、自国の言語以外のキーボード、ローカライズされた特定の電源部品など）は通常は入手できません。

購入した国以外でリクエストされたサービスは、基本ユニットのみに限定されています。この追加保証を購入している場合、外付けモニターのサービスは、購入元の国でのみ提供されます。ドッキングステーションおよびポートリプリケータは、HP Care Packを購入した国内では対象ですが、購入した国以外に出張中は対象外です。

このサービスでは、HPブランド以外のオプションは対象外です。

サービスの制限事項 (続き)

インシデントの重大度

HPはコールを受け付けると、ケースを記録してケースIDをお客様に通知し、お客様のインシデントの重大度および対策開始の時間要件を確認します。

注：HP電子リモートサポートソリューション経由で受け取ったイベントについては、HPはお客様に連絡を行い、インシデントの重大度を決定するようにお客様に依頼し、システムへのアクセスを手配します。その時点で、ハードウェアオンサイト応答時間が始まります。ハードウェアサポートオンサイト応答時間のコミットメントは、インシデントの重大度に応じて異なる場合があります。インシデントの重大度レベルを決定するのはお客様です。

重大度1	クリティカルな機能停止	本番環境の機能停止。本番環境のシステムまたはアプリケーションの機能停止あるいは重大なリスクが発生している。データの破損や損失、またはそのリスクがある。業務への深刻な影響。安全上の問題。
重大度2	クリティカルなパフォーマンス低下	本番環境で深刻な障害が発生している。本番環境のシステムまたはアプリケーションが中断または感染している。問題が再発するリスクがある。業務への顕著な影響。
重大度3	標準	本番環境以外のシステム（テスト環境など）の機能停止またはパフォーマンス低下。回避策を実行している本番環境のシステムやアプリケーションのパフォーマンス低下。クリティカルではない機能の喪失。業務への限定的な影響。
重大度4	低	業務またはユーザーへの影響なし。

提供区域

すべてのハードウェアオンサイト応答時間を適用できるのは、HPが指定するサポートハブオフィスから160 km（100マイル）以内にある場所のみです。HPが指定するサポートハブオフィスから160 km（100マイル）を超える場所に対する応答時間については、次の表に示しているように、出張距離に応じて応答時間が変更されます。以下に示している距離はおおよその目安です。提供区域の詳細については、各地域のHPセールスオフィスにお問い合わせください。

0 ~ 160 km (0 ~ 100マイル)	翌日の応答時間
161 ~ 320 km (101 ~ 200マイル)	対応日数を1日追加
321 ~ 480 km (201 ~ 300マイル)	対応日数を2日追加
480 km (300マイル) 超	利用可能かどうかに応じて、オーダー時に決定

注文情報

個別に販売されるHP Care Packに付帯するすべてのユニットおよびオプションは、それらが置かれる製品と同じサービスレベルがそれらのユニットおよびオプションで利用可能である場合は、そのサービスレベルでご注文いただく必要があります。サービス機能およびサービスレベルが利用可能であるかどうかは、各地域のリソースによって異なることがあり、対象となる製品および地域が限定されている場合があります。HP Solution Services Care Packはハードウェア購入時にすべて同時に購入する必要があり、ソリューションの利用規約に従って保証が提供されます。HPハードウェアサポートオンサイトサービスをご注文いただく場合、または詳細情報が必要な場合は、各地域のHPセールス担当者またはチャネルパートナーにお問い合わせください。

利用規約

HP Care Packの[利用規約](#)の全文をご覧ください。

HP TechPulseの利用規約

HP TechPulseの[利用規約](#)の全文をご覧ください。HP TechPulseのセキュリティおよび技術に関するホワイトペーパーに、[オンライン](#)でアクセスできます。

HPリセラーまたはHPセールス担当者によって提示されるサービスレベル契約には、その契約の利用規約が含まれています。HP TechPulseが付帯するHP Active Careを別の企業に再販または譲渡することはできません。

HP Active Careの詳細については、HP Active Careのサイトhp.com/active-careをご覧ください。

詳細情報

詳細については、各地域のHPセールス担当者またはチャネルパートナーにお問い合わせになるか、hp.com/go/pcandprintservicesをご覧ください。

最新情報の入手には登録が必要です
hp.com/go/getconnectedjp

同僚の皆さんと共有してください



- HP Care Packのサービスレベルと対応時間は地域によって異なる場合があります。サービスはハードウェア購入時よりご利用いただけます。制限事項および制限事項が適用されます。詳細については、www.hp.com/go/cpcをご覧ください。HPのサービスは、購入時にお客様に提示される適用可能なHPのサービス利用規約に従って提供されます。お客様は適用される現地の法律に基づくその他の法的権利を有する場合があります。かかる権利はHP製品に付随するHPのサービス利用規約またはHP限定保証による影響を一切受けません。
- リモートサポートを利用できるかどうかは、国や地域によって異なる場合があります。
- ハードディスク返却不要をHP Active Careと同時に購入いただいた場合、交換後のハードディスクはお客様が保管するものとします。
- HP Active Careを使用するには、HP TechPulseをインストールする必要があります。お客様は、www.hpdaas.com/softwareで、HP TechPulse Windowsアプリを手動でダウンロードするか、ハードウェアの初回起動時に、デバイスに関する情報を収集するためにHPによるHP TechPulseのインストールを可能にすることに同意を表明する必要があります。HP Services Scanは、Windows Update経由で一部のHP商用デバイスに提供されます。HP Services Scanは、各ハードウェアデバイスの権利を確認し、HP TechPulse対応サービスが購入済みであるかどうかを判断し、適用可能なソフトウェアを自動的にダウンロードします。この機能を無効にするには、<http://www.hpdaas.com/requirements>に記載の指示に従ってください。HP TechPulseは、デバイスとアプリケーションに関する重要なデータを提供するための遠隔測定と分析を行うプラットフォームであり、単独のサービスとしては販売されません。HP TechPulseは、厳格なGDPRプライバシー規制に準拠しており、情報セキュリティに関するISO27001、ISO27701、ISO27017、およびSOC2 Type2の認定を受けています。TechPulseポータルへのアクセスにはインターネット接続が必要です。システム要件の詳細については、<http://www.hpdaas.com/requirements>をご覧ください。
- サービスには、メインのデバイスを対象としたオンサイトサポートに加え、ドッキングステーション、モニター、キーボード、ヘッドセット、マウスなどの最大6つの周辺機器へのリモート対応が含まれます。
- 別売り、または追加オプションとして販売しています。



© Copyright 2020, 2022 HP Development Company, L.P.本書の内容は、将来予告なしに変更されることがあります。HP製品、またはサービスの保証は、当該製品、およびサービスに付随する明示的な保証文によってのみ規定されるものとします。本書のいかなる記述も、追加の保証を表すものではありません。本書の内容につきましては万全を期しておりますが、本書中の技術的あるいは校正上の誤り、省略に対しては責任を負いかねますのでご了承ください。