

ハードウェアサポートオンサイトサービス



Care Pack (HP Careの一部)

主なサービスの特長

- ・ リモート障害診断とサポート
- ・ オンサイトハードウェアサポート
- ・ 交換用部品と材料の提供
- ・ 特定の製品用のファームウェア更新
- ・ 受付時間を選択可能
- ・ ハードウェアサポート向けのオンサイト対応時間を選択可能
- ・ エスカレーション管理
- ・ オンラインサポート情報とサービスにアクセス可能
- ・ HP オンラインリモートサポートソリューション (対象製品のみ)
- ・ アクシデントサポート (対象製品専用オプション)
- ・ HD 返却不要 (対象製品専用オプション)
- ・ ハードウェアサポート向けには、オンサイト対応時間の代わりに Call-to-Repair 時間契約も可能 (対象製品専用オプション)
- ・ 強化された部品在庫管理 (オプションの Call-to-Repair 時間契約を含む)
- ・ デスクトップ/ワークステーション/シンククライアント/ノートブック専用対応 (対象製品専用オプション)
- ・ プリンター、複合機、対象スキャナー
- ・ メンテナンスキット交換

サービス概要

ハードウェアサポートオンサイトサービスは、お客様の対象ハードウェアにリモートサポートやオンサイトサポートを提供することで、製品のアップタイムを向上させるサービスです。

お客様は複数のサービスレベルオプションから自由に選択できます。特定のサービスニーズに合わせ、さまざまな期間でオンサイト対応または Call-to-Repair 時間と受付時間を組み合わせられる点が特長です。

Call-to-Repair時間とサービスレベルオプションを選択すると、ITマネージャにはサポートスペシャリストが派遣され、彼らが速やかにシステムのトラブルシューティングを始め、指定期間内にハードウェアを通常動作に戻します。

仕様

表1. サービスの特長

特長	提供サービスの明細
リモート障害診断とサポート	<p>「一般規定/その他の除外事項」の規定に従ってHPがお客様のコールを受付完了後HPは受付時間内にハードウェア障害を特定し、お客様と一緒にリモートで障害の解決に当たります。オンサイトサポートの前に、HPはオンラインリモートサポートソリューションを使用して対象製品にアクセスし、リモート診断を開始・実行できます。また、リモートで障害解決を促進するためにその他の手段を使用することもできます。</p> <p>HPは、お客様がインストール可能なファームウェアとカスタマーセルフリペア (CSR) 部品をインストール/取り付けるため、サービス受付時間内に電話サポートを提供します。</p> <p>お客様の受付時間に関係なく、電話またはWebポータルのうち現地で利用可能な手段を利用して、対象製品の障害をHPに報告できます。あるいは、HPオンラインリモートサポートソリューションを利用して、自動機器レポートイベントとして24時間年中無休で報告することもできます。HPは、報告されたすべての障害の最終解決を決定する権利を保持します。</p>
オンサイトハードウェアサポート	<p>HPの判断でリモートにより解決不能なハードウェア障害については、HP認定サービス担当者がオンサイトテクニカルサポートを提供し、対象ハードウェア製品を通常動作に戻します。特定の製品については、修理の代わりに、HPが独自の裁量で対象製品の交換を選択できます。交換用製品は新品か、または性能面で新品同様に機能する製品です。交換後の製品はHPの資産となります。</p> <p>HP認定サービス担当者がお客様の施設に到着すると、製品が修理されるまで、HPの独自の裁量でそのサービス担当者リモートまたはオンサイトでサービスの提供を継続します。部品または追加リソースが必要な場合、作業は一時中止することができますが、入手され次第再開されます。作業完了は、デスクトップ、モバイル、およびコンシューマー製品に提供されるオンサイトサポートには適用できません。ハードウェア動作不良が修理されるか、ハードウェアが交換されたことをHPが確認した時点で、修理は完了とみなされます。</p>

オンサイトハードウェアサポート	<p>障害がある場合の修理: また、オンサイトテクニカルサポート提供時、HP は以下の作業が可能です。</p> <p>お客様がハードウェア製品の適切な動作を保証し、HP が提供するハードウェア交換部品との互換性を維持できるように、対象ハードウェア製品に利用可能な技術改良を施す。</p> <p>対象ハードウェア製品を通常動作に戻したり、HP によるサポート提供を維持したりするために必要でも、HP の定義ではお客様自身が対象製品にインストールできない場合、利用可能なファームウェア更新プログラムをインストールする。</p> <p>依頼を受けた場合の修理: また、お客様から依頼があれば、HP は受付時間内に、HP の定義ではお客様自身が対象ハードウェア製品にインストールできない重要なファームウェア更新プログラムをインストールします。重要なファームウェア更新プログラムとは、HP 製品部門が速やかにインストールを推奨するファームウェア更新プログラムです。</p> <p>本データシートまたはHPの現在の標準販売条件に反する条件があるにもかかわらず、特定のエンタープライズストレージレイとエンタープライズテープ製品について、対象製品の適切な動作に不可欠なバッテリーが破損または摩耗した場合、HPはこれを交換対象とします。</p>
交換用部品と材料	<p>HP は、対象ハードウェア製品が通常動作を維持するために必要な HP サポート対象の交換用部品と材料を提供します。これには、技術改良のため提供・推奨可能な部品と材料も含まれます。HP が提供する交換用部品は、新品か、または性能面で新品同様に機能するものとします。交換された部品はHPの資産となります。お客様が交換後の部品を保持、データ消去、またはその他の手段で物理的に破壊したい場合、交換用部品の定価が請求され、その額を支払う必要があります。</p> <p>サプライと消耗品はサポート対象外で、このサービスの一部として提供されませんが、標準保証契約条件は適用されます。補給品または消耗品の修理または交換は、お客様の責任で行うものとします。一部例外が適用される場合があります。詳しくはHPまでお問い合わせください。消耗品がHPの判断でサポート対象の場合、Call-to-Repair 時間契約およびオンサイト対応時間は、対象消耗品の修理または交換に適用されません。</p> <p>最長サポート対象期間/最長使用期間: メーカーの取扱説明書、製品のクイックスペック、またはテクニカル製品データシートに規定された最長サポート対象期間および/または最長使用期間制限に達した部品とコンポーネントは、このサービスの一部として提供、修理、または交換されません。</p>
特定の製品用のファームウェア更新	<p>HP がHP/ハードウェア製品に対して適切なファームウェア更新プログラムをリリースすると、その更新プログラムにアクセスする権利を付与する有効な契約を持つお客様にのみ提供されます。</p> <p>このサービスの一部として、HP の現在の標準販売条件に該当するすべてのライセンス制限に従い、お客様はこのサービスの対象となるハードウェア製品用のファームウェア更新プログラムをダウンロード、インストール、および使用する権利を有します。</p> <p>HP は、妥当な手段（アクセスコードやその他の識別子など）で更新の権利を確認します。お客様は、本データシートおよびその他の該当するHPとの契約書の条件に従い、当該アクセスツールを使用する責任を負います。</p> <p>HP は、監査を含め追加の妥当な手段を講じ、お客様がHPとの契約書（本データシートを含む）の条件を順守していることを確認できます。</p> <p>お客様がファームウェアベースのソフトウェア製品（個別のソフトウェアライセンス製品の購入によってライセンス認証されるファームウェアに実装される機能）のライセンスを持つ場合、関連ファームウェア更新プログラムを受領、ダウンロード、インストール、使用するため、有効なソフトウェアサポート契約書が提供される場合、その契約書も持たなければなりません。お客様が各システム、ソケット、プロセッサ、プロセッサコアの関連ソフトウェア更新プログラムを使用するためのライセンスか、またはHPもしくはメーカーの当初のソフトウェアライセンス条件によって許可されるエンドユーザーソフトウェアライセンスを持つ場合に限り、HPは本データシートのこれまでの規定に従い、ファームウェア更新プログラムを提供、インストール、またはお客様のインストールを支援します。</p>
受付時間	<p>受付時間とは、規定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示します。</p> <p>この受付時間外に受けた電話は、HP が連絡を受けた時点で記録されますが、「一般規定/その他の除外事項」の規定に従って承認されるのは翌日となります（お客様の受付時間が設定されている日）。</p> <p>対象製品に利用可能な受付時間オプションは、サービスレベルオプション表で指定されます。</p> <p>すべての受付時間は、現地ごとに異なる場合があります。サービスに関する詳細は、最寄りのHP販売事業所にお問い合わせください。</p>

ハードウェアサポート向けのオンサイト対応時間	<p>対象ハードウェアの障害がリモートでは解決できない場合、HPは商業的に妥当な努力を払い、指定されたオンサイト対応時間内に現場で対応します。</p> <p>オンサイト対応時間とは、「一般規定/その他の除外事項」の規定に従い、HPが最初の電話連絡を受付完了してから始まる時間を指します。HP認定サービス担当者がお客様の施設に到着するか、HPが現状では現場介入が不要と判断したことを説明した上で報告されたイベントがクローズされると、オンサイト対応時間は終了します。</p> <p>対応時間は受付時間内のみ測定され、翌日の受付時間に繰り越すことができます。対象製品に利用可能な対応時間オプションは、サービスレベルオプション表で指定されます。すべての対応時間は、現地ごとに異なる場合があります。サービス提供に関する詳細は、最寄りのHP販売事業所にお問い合わせください。</p>
エスカレーション管理	<p>HPでは、複雑な問題の解決を促進するため、公式エスカレーション手順を確立しています。現地のHP管理部門が問題のエスカレーションを調整し、問題解決を支援するため、適切なHPリソースおよび/または特定のサードパーティのスキルを登録します。</p>
オンラインサポート情報とサービスへのアクセス	<p>このサービスの一部として、HPはお客様に対し、特定の商業的に利用可能なオンラインツールとWebベースツールへのアクセス権を付与します。お客様は以下へのアクセスが可能です。</p> <ul style="list-style-type: none"> • 登録ユーザーに提供される特定の機能（ハードウェア関連プロアクティブサービス通知の購読、問題解決のためのサポートフォーラムへの参加、他の登録ユーザーとのベストプラクティスの共有など） • 問題解決を促進するための対象テクニカルサポート文書の拡張 Web ベース検索 • パスワード保護付き特定の HP 専用サービス診断ツール • HP に質問を直接送信するための Web ベースツール、サポートまたはサービス申請を質問回答担当リソースにルーティングする事前資格審査プロセスで迅速な問題解決を図るためのツール、提出された各サポートまたはサービス申請（電話により提出されたケースなど）の状況を閲覧可能にするツール • 特定のサードパーティ製品向けのHPおよびサードパーティがホストする情報データベース（お客様が製品情報を検索および取得したり、質問をサポートするための回答を検索したり、サポートフォーラムに参加したりすることができます。このサービスは、サードパーティアクセス制限により制限される場合があります）
オンラインリモートサポートソリューション	<p>対象製品について、オンラインリモートサポートソリューションは万全のトラブルシューティングおよび修正機能を提供します。これには、リモートシステムアクセスソリューションが含まれ、便利な一元管理機能や、未解決の問題や履歴のエンタープライズビューが提供される場合もあります。HPサポートスペシャリストは、お客様の認証付きのリモートシステムアクセスのみを使用します。リモートシステムアクセスによって、HPサポートスペシャリストはより効率的にトラブルシューティングを行い、迅速に問題解決を図ることができます。</p>

明細 (オプション)

表2. オプションサービスの特長

特長	提供サービスの明細
アクシデントサポート	<p>対象製品について、特定のサービスレベルでは使用中の偶然による損傷の保護サポートが提供される場合があります。アクシデントサポートが適用される場合、お客様はこのサービスの一部として対象ハードウェア製品に対して、取扱中の偶然による損傷の保護サポートを受けます。</p> <p>偶然による損傷とは、通常の使用中に突発的かつ予測不能な事故が原因で製品が物理的に損傷することです。保護対象の事故には、機器に意図せず液体をこぼす、落下する、倒れる、電圧異常、液晶ディスプレイ (LCD) の損傷または破損、部品の破損が含まれます。アクシデントサポートサービスのその他の詳細と除外事項については、「サービス制限」を参照してください。</p>
HD返却不要	<p>対象製品について、このサービスオプションでは、このサービスの対象となるディスク (「ディスクまたはSSD/フラッシュドライブ」) 内に機密データが格納されているため、お客様が返却できない場合、お客様が故障したハードディスクまたは対象SSD/フラッシュドライブコンポーネントを所持できます。HD返却不要サービスには、対象システムのすべてのディスクまたは対象SSD/フラッシュドライブが加入できます。</p>
ハードウェアサポート向けのCall-to-Repair時間契約	<p>対象製品には、オンサイト対応時間の代わりにCall-to-Repair 時間契約を選択できます。リモートで解決不能な対象ハードウェアの障害が深刻な場合 (深刻度1または2)、HP は商業的に妥当な努力を払い、指定されたCall-to-Repair時間契約の範囲内で対象ハードウェアを通常動作に戻します。深刻ではない障害 (深刻度3または4) の場合、またはお客様から依頼がある場合、HP はお客様と協力して合意された是正措置の開始時間をスケジューリングし、Call-to-Repair 時間契約はその時点から始まります。障害深刻度は「一般規定/その他の除外事項」で定義します。</p> <p>Call-to-Repair 時間とは、「一般規定/その他の除外事項」の規定に従い、HP が最初に電話連絡を受けて承認してから始まる時間を指します。ハードウェアが修理されると HP が判断するか、HP が現状では現場介入が不要と判断したことを説明した上で報告されたイベントがクローズされると、Call-to-Repair 時間は終了します。Call-to-Repair 時間は受付時間内のみに測定され、受付時間が存在する翌日に繰り越すことができます。</p> <p>対象製品に利用可能なCall-to-Repair時間オプションは、サービスレベルオプション表で指定されます。すべてのCall-to-Repair時間は、現地ごとに異なる場合があります。詳しくは、最寄りのHP販売事業所にお問い合わせください。</p> <p>ハードウェア動作不良が修理されるか、ハードウェアが交換されたことを HP が確認した時点で、修理は完了とみなされます。データが消失しても HP は責任を負いません。適切なバックアップ手順の実行は、お客様の責任で行うものとします。HP による確認は、電源投入時自己診断テスト、スタンドアロン診断、または肉眼による適切な動作の確認を行って完了となります。HP は独自の裁量により、ハードウェアが修理されたことを確認するために必要なテストのレベルを決定します。HP は独自の裁量により、修理時間契約を満了するため、製品を一時的または永久的に交換することができます。交換用製品は新品か、または性能面で新品同様に機能する製品です。交換後の製品はHP の資産となります。</p> <p>このサービスを購入してからハードウェアのCall-to-Repair時間契約が有効になるまでには、必要な監査とプロセスのセットアップと実施に30日かかります。この最初の30日間と監査完了後の追加の5営業日以内に、HP は4時間(当日)オンサイト対応時間を提供します。</p>
強化された部品在庫管理	<p>HPのCall-to-Repair時間契約をサポートするため、重要な交換部品の在庫はCall-to-Repairのお客様向けに保管されます。この在庫はHP指定施設に保管されます。対象部品は在庫状況の改善を可能にするために管理され、HP認定サービス担当者に提供されます。</p>

デスクトップ/ワークステーション/シンククライアント/ノートブック専用対応	<p>対象PC製品について、お客様はデスクトップ/ワークステーション/シンククライアント/ノートブック専用対応を選択できます。本データシートまたはHPの現在の標準販売条件に反する条件があるにもかかわらず、この適用範囲制限付きCare Packは、以下のオプションおよびアクセサリを対象とはしません。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・外部モニター ・購入していない外部アクセサリや、メインデスクトップ、ワークステーション、シンククライアント、またはノートブック製品の初期パッケージに含まれない外部アクセサリ <p>ドッキングステーションまたはポトリブリケータは、Care Packを購入した国内では対象となっても、購入国以外では対象となりません。</p>
メンテナンスキット交換	<p>HPがトレーニングした技術者がお客様の施設に出張し、メンテナンスキットの交換とプリンターのクリーニングに必要なすべての作業、部品、および材料を提供します。HPは、性能面で新品に匹敵する再製造部品を使用できます。交換後の部品はHPの資産となります。技術者がお客様のプリンターでメンテナンスキットを交換し、テストページの印刷に成功すると、修理契約は完了です。注：キットを取り付ける前、プリンターは正常に動作していなければなりません（「サービス制限」を参照）。</p>

明細

表3. サービスレベルオプション

オプション	提供サービスの明細
平日営業時間内の3営業日対応 (9x5)	<p>HPの休日を除く月曜日から金曜日、現地時間の午前 8:00 ~ 午後 5:00 まで、1日9時間のサービスを利用できます。</p> <p>HP認定サービス担当者は、受付時間内にお客様の施設に到着し、HPが電話連絡の受付完了してから3営業日目にハードウェア保守サービスを開始します。受付時間外に受けた連絡は翌営業日に受付完了され、その後3営業日以内にサービスが提供されます。</p>
平日営業時間内の翌日対応 (9x5)	<p>HPの休日を除く月曜日から金曜日、現地時間の午前 8:00 ~ 午後 5:00 まで、1日9時間のサービスを利用できます。</p> <p>HP認定サービス担当者は、受付時間内にお客様の施設に到着し、HPが電話連絡を受けて承認してから翌営業日にハードウェア保守サービスを開始します。受付時間外に受けた連絡は翌受付日に承認され、その翌営業日にサービスが提供されます。</p>
平日・休日営業時間内の翌日対応 (9x7)	<p>HPの休日を含め月曜日から日曜日、現地時間の午前 8:00 ~ 午後 5:00 まで、1日9時間のサービスを利用できます。</p> <p>HP認定サービス担当者は、受付時間内にお客様の施設に到着し、HPが電話連絡を受けて承認してから翌受付日にハードウェア保守サービスを開始します。受付時間外に受けた連絡は翌受付日に承認され、その翌受付日にサービスが提供されます。</p>

平日営業時間内の4時間(当日)対応 (9x5)	<p>HPの休日を除く月曜日から金曜日、現地時間の午前 8:00 ~ 午後 5:00まで、1日9時間のサービスを利用できます。</p> <p>HP認定サービス担当者は、受付時間内にお客様の施設に到着し、HPが電話連絡を受けて承認してから4時間(当日)以内にハードウェア保守サービスを開始します。4時間(当日) オンサイト対応時間は、受付時間内のみ測定されます。現地時間の午後1:00を過ぎてから受けた連絡については、対応時間を翌受付時間に繰り越すことができます。</p>
平日営業時間外を含む4時間(当日)対応 (13x5)	<p>HPの休日を除く月曜日から金曜日、現地時間の午前 8:00 ~ 午後 9:00まで、1日13時間のサービスを利用できます。</p> <p>HP認定サービス担当者は、受付時間内にお客様の施設に到着し、HPが電話連絡を受けて承認してから4時間以内にハードウェア保守サービスを開始します。4時間オンサイト対応時間は、受付時間内のみ測定されます。現地時間の午後5:00を過ぎてから受けた連絡については、対応時間を翌受付時間に繰り越すことができます。</p>
平日・休日営業時間内の4時間(当日)対応 (9x7)	<p>HPの休日を含め月曜日から日曜日、現地時間の午前 8:00 ~ 午後 5:00まで、1日9時間のサービスを利用できます。</p> <p>HP認定サービス担当者は、受付時間内にお客様の施設に到着し、HPが電話連絡を受けて承認してから4時間以内にハードウェア保守サービスを開始します。4時間オンサイト対応時間は、受付時間内のみ測定されます。現地時間の午後1:00を過ぎてから受けた連絡については、対応時間を翌受付時間に繰り越すことができます。</p>
平日・休日営業時間外を含む4時間(当日)対応 (13x7)	<p>HPの休日を含め月曜日から日曜日、現地時間の午前 8:00 ~ 午後 9:00まで、1日13時間のサービスを利用できます。</p> <p>HP認定サービス担当者は、受付時間内にお客様の施設に到着し、HPが電話連絡を受けて承認してから4時間以内にハードウェア保守サービスを開始します。4時間(当日)対応時間は、受付時間内のみ測定されます。現地時間の午後5:00を過ぎてから受けた連絡については、対応時間を翌受付時間に繰り越すことができます。</p>
24時間年中無休4時間(当日)対応	<p>HPの休日を含め月曜日から日曜日まで、1日24時間のサービスを利用できます。</p> <p>HP認定サービス担当者は、任意の日時にお客様の施設に到着し、HPが電話連絡を受けて承認してから4時間以内にハードウェア保守サービスを開始します。</p>
6時間Call-to-Repair時間	<p>対象ハードウェアの重要な障害について、HPは商業的に妥当な努力を払い、HPが初めて連絡を受けてから(受付時間内に該当する場合は)6時間以内に対象ハードウェアを通常動作に戻します。</p>
24時間年中無休Call-to-Repair	<p>HPの休日を含め月曜日から日曜日まで、1日24時間のサービスを利用できます。</p> <p>対象ハードウェアの重要な障害について、HPは商業的に妥当な努力を払い、HPが連絡を受けて承認してから24時間以内に対象ハードウェアを通常動作に戻します。</p>

適用範囲

本サービスは、HP または Compaq ブランドの対象ハードウェア製品、HP がサポートおよび支給する内部コンポーネント（メモリーや DVD-ROM ドライブなど）、主要製品と一緒に購入された HP または Compaq ブランドのアクセサリ（マウス、キーボード、ドッキングステーション、AC 電源アダプター、サイズが 22 インチ以下の外部モニターなど）に適用されます。

HP の POS システムおよびバンドル製品ソリューション（リテールソリューション、キオスク、カートなど）については、POS またはバンドルされた製品ソリューションの一部として購入された基礎ユニットおよびそれに付属する HP ブランドの周辺機器（キャッシュドローワー、プリンター、モニター用ポルディスプレイ、バーコードリーダー、携帯スキャナーなど）を本サービスの対象とします。

適用対象のマルチベンダーシステムには、すべての標準ベンダー製内部コンポーネントや外部モニター、キーボード、マウスが含まれます。

リムーバブルメディア、お客様が交換可能なバッテリー、タブレット PC ペン、メンテナンスキット、その他のサプライなどの消耗品や、ユーザーメンテナンス、HP 以外のデバイスは本サービスの適用対象外です。HP ノートブックおよびタブレットの長寿命バッテリーは、最長で3年間まで対象となります。

製造中止となった交換部品および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。製造中止となった交換部品またはコンポーネントをアップグレードする場合、お客様は追加料金を負担する場合があります。HP は、お客様と共同で交換を推奨します。現地のサポート能力によっては、すべての国ですべてのコンポーネントに交換品が用意されるとは限りません。

前提条件

お客様は、各サービスの対象となる基幹ファームウェアのライセンスを正当に取得していること。

HP はその独自の裁量で、対象製品に関する監査を要求できます。そのような監査が必要な場合、HP 認定サービス担当者がお客様に連絡し、お客様は最初の30日以内に監査が実行されることに同意するものとします。監査中には、主要システム設定情報が収集され、対象製品の在庫調査が実行されます。監査で収集した情報を利用し、HP は適切なレベルおよび場所で交換用部品の在庫を計画・維持し、将来ハードウェア障害が発生した際、できる限り迅速かつ効率的に修理を完了できるように、障害の可能性を調査・解決することができます。HP はその独自の裁量で、現場、リモートシステムアクセス経由、リモート監査ツール経由、または電話で監査を実行できます。

HP から監査を求められた場合、本サービスを購入してから30日以内に監査およびプロセスをセットアップして実施し、ハードウェアの Call-to-Repair 時間契約が有効になる前に完了しなければなりません。ハードウェアの Call-to-Repair 時間契約は、監査が完了してから5営業日経過するまで有効になりません。それまでは、対象ハードウェア向けサービスは4時間オンサイト対応時間サービスレベルで提供されます。

なお、監査による重要な提案に従わない場合、または指定期間内に監査が実施されず、その遅延の原因が HP ではない場合、HP はオンサイト対応時間にサービスをダウングレードしたり、サービス契約をキャンセルしたりする権利を留保します。

ハードウェアオンサイト対応時間オプションについて、サービスを提供するに当たり、お客様が適切なHPリモートサポートソリューションをインストールし、HPとの安全な接続を確立することを強くお勧めします。ハードウェアCall-to-Repair時間契約について、サービスを提供するに当たり、お客様は適切なHPリモートサポートソリューションをインストールし、HPとの安全な接続を確立する必要があります。要件、仕様、および除外事項については、最寄りのHP販売代理店にお問い合わせください。お客様が適切なHPリモートサポートソリューションをデプロイしない場合、HPは規定通りにサービスを提供することができない可能性があり、その義務を負うこともありません。適切なHPリモートサポートソリューションが推奨・提供されたにもかかわらず、お客様がそれをデプロイしない場合、お客様がインストールできないファームウェアのオンサイトインストールには別途料金がかかります。お客様がインストール可能なファームウェアのインストールは、お客様の責任で行うものとします。お客様がインストール可能なファームウェアおよびソフトウェア更新プログラムについて、お客様からHPにそのインストールが依頼された場合、別途料金がかかります。HPとお客様が事前に書面で別途合意しない限り、お客様への追加料金は時間と材料費に基づいて請求されます。

お客様の責任

お客様が指定されたお客様の責任に従って行動しない場合、HPの独自の裁量で、HPまたはHP公認サービスプロバイダーは、i) 規定通りにサービスを提供する義務を負わないか、または ii) 当該サービスを実施しますが、経費は一般的な時間と材料レートでお客様が負担するものとします。

HPから要請があった場合、お客様またはHP認定サービス担当者は、Care PackもしくはHPが提供する電子メール文書の登録手順、またはHPからの別途指示に従って、本サービスの購入後10日以内にサポート対象製品のライセンス認証を行わなければなりません。対象製品の場所に変更がある場合、ライセンス認証および登録（または既存のHP登録への適切な調整）は変更から10日以内に実行してください。

Call-to-Repair 時間契約は、HPからの要請に従い、お客様が直ちにシステムへの無制限アクセスを提供することを条件とします。物理アクセス、リモートトラブルシューティング、ハードウェア診断評価を含め、システムアクセスが遅延または拒否されると、Call-to-Repair 時間契約は適用されません。お客様が定期サービスを依頼する場合、Call-to-Repair 時間の期間は合意された予約時間に開始されます。

ハードウェアオンサイト対応時間オプションについては、サービスおよびオプションを提供するに当たり、お客様が適切な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HPとの安全な接続を確立し、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すべての必要なリソースを提供することを強くお勧めします。ハードウェアCall-to-Repair 時間契約の場合は、それが義務付けられています。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ると、お客様はHPがデバイス障害に対応して使用するリモートサポートソリューションで設定した連絡先詳細を保管しなければなりません。要件、仕様、および除外事項については、最寄りのHP販売代理店にお問い合わせください。

HPからの要請に応じて、お客様はHPのリモート障害解決作業を支援する必要があります。お客様には以下の協力をお願い致します。

- HPがスケジュール通りに専門リモートサポートを提供し、サポート資格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
- 自己テストを開始し、その他の診断ツールおよびプログラムをインストールして実行する
- お客様がインストール可能なファームウェア更新プログラムおよび修正プログラムをインストールする
- HPからの要請に従い、HPが問題を特定または解決できるようにその他の妥当な活動を実施する

お客様がインストールできる重要なファームウェア更新プログラム、CSR部品および交換用製品がお客様に提供されたら、それを適宜インストールするのはお客様の責任で行うものとします。

お客様からの依頼で、お客様がインストール可能なファームウェア更新プログラムまたは修正プログラムをHPがインストールする場合、お客様は追加料金を支払うことに同意するものとします。HPとお客様が事前に書面で別途合意しない限り、お客様への追加料金は時間と材料費に基づいて請求されます。

問題を解決するため、CSR部品または交換用製品が出荷された場合、HPが指定する期間内に故障した部品または製品の返却は、お客様の責任で行うものとします。指定期間内にHPが故障した部品もしくは製品を受領しない場合、または受領時に部品もしくは製品がデータ消去されていたりその他物理的に損傷していたりする場合、HPの決定に従い、お客様は故障した部品または製品のHP定価を支払う必要があります。

アクシデントサポートサービスを含むCare Packサービスについては、HPがシステムの修理を円滑に行えるように、偶然による損傷について、お客様には障害発生日から30日以内にHPまで報告する責任があります。障害発生日から30日を経過した後で問題が報告されたシステムについて、HPは本サービスプログラムに従ってその修理を拒否する権利を留保します。カバー、キャリングケースまたはポーチなどの保護用品が対象製品に同梱されていたり、支給されていたりした場合、対象製品への損傷を防ぐため、お客様には保護用品を使用し続ける責任があります。

お客様の機密情報の保護は、お客様の責任で行うものとします。お客様のデータ保護を保証するため、修理プロセスの一環として、交換対象製品およびHPに返却する製品からデータを適切に削除または消去するのは、お客様の責任で行うものとします。HPメディアサニタイジングポリシーおよびメディア取り扱いポリシーの規定を含め、お客様の責任に関する詳細は、hp.com/go/mediahandlingを参照してください。

HD返却不要サービスオプションに従い、お客様が対象となる修理部品を保管することを選択する場合、お客様は以下の責任を負うものとします。

- サポート提供期間中に HP によって交換された対象データ保持コンポーネントを保管する
- 保管対象コンポーネントに含まれるお客様の機密データを破壊するか、または安全性を保つことを保証する
- 認定サービス担当者立ち会いのもと、故障したデータ保持コンポーネントを保管し、交換用コンポーネントを受け入れ、各保管対象コンポーネントのシリアル番号などの識別情報を HP に提供し、HP からの要請に応じて、HP によって提供されたデータ保持コンポーネントの保管承認書に署名する
- 保管対象データ保持コンポーネントを破壊するか、または二度と使用できない状態であることを確認する（あるいはその両方を行う）
- 該当する環境法および規制に従い、すべての保管対象データ保持コンポーネントを破棄する

HPからお客様に対して貸与、レンタル、またはリース製品として提供されたデータ保持コンポーネントについては、HPとのサポート契約が期限切れまたは終了した時点で、お客様は速やかに交換用コンポーネントを返却するものとします。貸与、レンタル、またはリースされたコンポーネントまたは製品をHPに返却する前に、すべての機密データを消去する責任はお客様が単独で負うものとし、HPは当該コンポーネントに残留する機密データの機密またはプライバシーを保持する責任を一切負いません。

サービス制限

HPの独自の裁量で、サービスはリモート診断/サポート、オンサイト提供サービス、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ます。その他のサービス提供方法として、お客様が交換可能な部品（キーボード、マウスなど）、お客様が同意する場合はHPによってCSR部品として分類されるその他の部品、または交換用製品一式を運送業者が納品する場合があります。HPは、効率的かつスケジュール通りにカスタマーサポートを提供し、Call-to-Repair時間契約が結ばれている場合はその条件を満たすために必要な提供方法を決定します。

HPでは、お客様が交換できるように製品開発に莫大な投資を行っています。HPの保証条件の重要な要素はカスタマーセルフリペア（CSR）です。CSRによって、障害が確認されると、HPは交換用部品（キーボード、マウス、またはCSR部品として分類されるその他の部品など）をお客様に直接納品することができます。通常、できるだけ早く受領できるように部品は翌日配送されます。したがって、お客様は都合の良い時に部品を交換できます。

「必須」CSRは、一部製品に関連する標準保証に含まれます。HP Care Packまたはサポート契約を結んだお客様は、CSRを任意選択できます。「任意」CSRでは、お客様はCSRを実施したり、製品サービス適用期間中HPサービス担当者に追加料金なしで交換を依頼することができます。

「オンサイト」条件を規定した Care Pack およびサポート契約書の場合、お客様がCSRを選択する場合はCSR部品がお客様に直接納品され、逆にお客様がCSRを利用されない場合は、HPサポート担当者が現場で修理を実施します。

クーリエやセンドバックなどの「オフサイト」条件を規定した Care Pack およびサポート契約書の場合、お客様から製品をHP認定修理拠点へ配送していただくか、お客様がCSRを利用されない場合はHPの独自の裁量でHPまで製品を返却していただく必要があります。

お客様が推奨されたCSRに同意し、システムを通常動作に戻すためにCSR部品が提供された場合、オンサイトサービスレベルは適用されないものとします。その場合、HPでは慣例として、製品の動作に重要なCSR部品をお客様の施設に急送しています。

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が提供可能な場合は、オンサイト対応時間は適用されません。

HP POSシステムおよびバンドル製品ソリューション（リテールソリューション、キオスク、カートなど）については、基礎ユニットのみを対象としてオンサイトサービスが提供されます。付属の周辺機器に対するサービスは、部品または製品を納品する指定業者がCSRまたはインストール/取り付け用の交換部品または交換用製品一式を納入することで提供されます。

以下の作業は本サービスから除外されます。

- ・オペレーティングシステム、その他のソフトウェア、データのバックアップ、リカバリ、およびサポート
- ・アプリケーションの動作テスト、またはお客様から要求または依頼されるその他のテスト
- ・相互接続または互換性の問題に対するトラブルシューティング
- ・ネットワーク関連問題のサポート
- ・HP からお客様に提供されるシステム修正、修理、パッチ、または改良プログラムをお客様が組み込むことに失敗したため必要となるサービス
- ・HP から事前に通知されていた回避措置をお客様が怠ったため必要となるサービス
- ・製品の不適切な取り扱いまたは使用により、HP が必要と判断するサービス
- ・HP 担当者以外がハードウェア、ファームウェア、またはソフトウェアを不正にインストール、修理、メンテナンス、または変更しようとしたため、HP が必要と判断するサービス

アクシデントサポートサービスオプションの除外事項

アクシデントサポートサービスを購入するには、製品が標準保証または延長保証サービスの対象で、保証期間がアクシデントサポートサービスの期間と等しいか、それより長いことが条件となります。アクシデントサポートサービスは、通常的使用中に突発的かつ予測不能な事故が原因で製品が物理的に損傷した場合に保護します。原因が以下に分類される状況および損傷は対象となりません。

- ・通常損耗、退色、質感の劣化、表面劣化、経年劣化、錆付き、埃かぶり、または腐食
- ・火災、自動車もしくは自宅所有者による事故（保険契約またはその他の製品保証の適用対象となる場合）、天災（洪水など）、または製品の周辺環境が原因のその他の事故
- ・HP の指定外の気象条件または環境条件での使用、危険物質（生体有害物質を含む）の付着、使用者の過失、誤使用、取り扱いミス、不適切な電力供給、不正修理またはその未遂、不適切かつ不正な機器の改造/接続/インストール（取り付け）、破壊、動物または昆虫による損傷または汚染、バッテリー故障、バッテリー漏れ、メーカー指定保守不足（不適切な洗剤の使用を含む）
- ・製品の設計、組立、プログラミング、または説明書のミス
- ・メーカーの仕様書および取扱説明書に準拠した製品の通常使用、保管、および操作を逸脱したことが原因の損失または損害のため必要となった保守、修理、または交換
- ・盗難、紛失、置き忘れ、または置き違い
- ・データの漏洩または破損、営業中断
- ・詐欺（お客様の仲裁者、債権回収代行会社、または HP に対して機器の損害内容を報告するに当たり、情報が正しくない、誤解させる、誤りがある、または完全でないなど）
- ・製品の事故による損傷またはその他の損傷が粉飾されている（つまり、その損傷がコンピューターの動作や機能に影響を及ぼさない）
- ・製品の通常使用および操作が原因によるコンピューターのモニター画面の欠陥（「焼き付き」やドット落ちなど）
- ・損傷により製品のシリアル番号が剥げ落ちた
- ・メーカーの保証、リコール、または工場の定期報告の対象となる損傷または機器の故障
- ・お客様が対象製品を移送中に発生した損傷
- ・ウイルス、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、任意の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もしくは機密データ、サポート、設定、ソフトウェアもしくはデータのインストールもしくは再インストール、または損傷もしくは故障したメディアの使用などが原因によるハードウェア、ソフトウェア、メディア、データなどの損傷
- ・Care Packの購入日以前に既に存在（発生）していたあらゆる条件
- ・製品の老朽化
- ・購入国の外に移送し、トラベル + アクシデントサポートCare Pack の対象とはならない機器
- ・不正使用またはその他本データシートでは除外される方法が原因の障害により損傷または故障した LCD 画面

- ・意図的な損傷により割れたり破損したコンピューターディスプレイ画面またはモニターの破損
- ・治安維持活動、宣戦布告された/されていない戦争、原発事故、またはテロ行為による損傷
- ・方法を問わない対象製品の改造または改良
- ・紛失または置き忘れおよび意図的な行為による対象製品の損傷
- ・製品の取り扱いまた使用中の無謀な行為、不注意、または悪用

カバー、キャリングケースまたはポーチなどの保護用品が対象製品に同梱されていたり、支給されていたりした場合、本アクシデントサポートサービスに従って対象製品への損傷を防ぐため、お客様は保護用品を使用し続けなければなりません。無謀な行為、不注意、または悪用には、対象製品を有害に、暴力的に、または不快に取り扱ったり使用したりした結果、製品が損傷したり、意図的に損傷させたりする行為などが含まれます。かかる行為による損傷は、アクシデントサポートサービスの対象とはなりません。

HP の販売製品および消耗品に対するアクシデントサポートサービスは、Care Pack 開始日から12か月ごとに1個の製品に対して1件に制限されます。

指定制限に達すると、追加保証請求の修理費用は時間と材料に応じて有償となりますが、購入国で文書による別段の規定がない限り、購入した Care Pack のその他すべての条件は存続します。

過去に保証請求の数が多すぎるお客様については、HPがアクシデントサポートサービスの購入申請の受け入れを却下する権利を留保します。

HD返却不要サービスオプションの制限

HD 返却不要サービスオプションが適用されるのは、機能不良により HP が交換する対象データ保持コンポーネントのみです。故障していないデータ保持コンポーネントの交換には適用されません。

HP によって消耗品として指定されたり、最長サポート対象寿命またはメーカーの取扱説明書、製品の QuickSpecs、もしくはテクニカル製品データシートに規定された最長使用年数に達したりしたデータ保持コンポーネントは、このサービスの対象外です。

HP から個別のサポート保証が必要と指定された HD 返却不要サービスオプションは、別途設定および購入しなければなりません。

対象コンポーネントの故障率は常にモニタリングされ、お客様がHD返却不要サービスオプションを使い過ぎていると合理的に判断場合（データ保持コンポーネントの交換が関与するシステムの標準故障率を大幅に超える場合など）、HPは30日前に予告してこのサービスを取り消す権利を留保します。

メンテナンスキット交換サービスの除外事項

以下の作業はメンテナンスキット交換オプションサービスから除外されます。

- ・メンテナンスキットの交換範囲を超える修理。お客様のプリンターに追加部品の交換が必要な場合、このサービスの別途料金がかかります。
- ・HPプリンター用メンテナンスキットの交換作業は、HP認定技術者しか行うことができません。

一般規定/その他の除外事項

HP では、ケースを記録し、ケース ID をお客様に伝達して、お客様の障害の深刻度および是正措置の開始に必要な時間を確認するという手順に従い連絡を受付完了します。注：HP オンラインリモートサポートサービス経由で受領したイベントについては、ハードウェア Call-to-Repair 時間またはハードウェアオンサイト対応時間が始まる前に、HP がお客様に連絡し、お客様と共同で深刻度を判定して、システムへのアクセスを手配する必要があります。

ハードウェアオンサイト対応時間およびCall-to-Repair時間契約は、障害の深刻度に応じて異なります。障害の深刻度はお客様が決定します。

障害の深刻度の定義は以下のとおりです。

- ・ 深刻度1—致命的なダウン: 運用環境のダウン (運用システムまたは運用アプリケーションがダウンしていたり、深刻なリスクにさらされている)、データ破損/漏洩またはリスク、業務への深刻な影響、安全性の問題など
- ・ 深刻度2—重要な機能低下: 運用環境の深刻な機能障害、運用システムまたは運用アプリケーションの中断/セキュリティ侵害、再発のリスク、業務への重大な影響など
- ・ 深刻度3—通常: 非運用システム (テストシステムなど) のダウンまたは機能低下、解決策が施された運用システムまたは運用アプリケーションの機能低下、重要ではない機能の消失、業務への特定の影響など
- ・ 深刻度4—低: 業務またはユーザーへの影響がない障害など

出張範囲

すべてのハードウェアオンサイト対応時間は、HP 指定サポートハブから160 km (100マイル) 圏内の施設にしか適用されません。HP指定サポートハブから320 km (200マイル) 圏内の施設への出張には、追加料金がかかりません。施設の場所がHP 指定サポートハブから320 km (200マイル) を超える場合、追加の出張料金がかかります。

製品の設置場所またはインストール場所が指定出張範囲外にある場合、施設の場所が自動車ではアクセスできないため特別なアクセス手段が必要な場合 (油田、船舶、砂漠内の遠隔地など)、HP の判断に従いサポートには追加料金が発生したり、対応時間が延長したり、受付時間が短縮したり、クレーンやセンドバックが必要になったりする場合があります。現地のサポート条件については、最寄りの HP 販売代理店にご確認ください。

出張範囲および料金が適用される場合は、場所によってその内容が異なる場合があります。

施設の場所がHP 指定サポートハブから160 km (100マイル) を超える場合、以下の表に示すように拡張出張の対応時間には修正が加えられます。

Call-to-Repair 時間契約を利用できるのは、HP 指定サポートハブから 80 km (50マイル) 圏内の施設です。

HP指定サポートハブから81~160 km (51~100マイル) 圏内の施設の場合、以下の表に示すように調整されたハードウェアCall-to-Repair時間契約が適用されます。

ハードウェアCall-to-Repair時間契約は、指定サポートハブから160 km (100マイル) を超え

HP 指定サポートハブからの距離	4時間(当日) オンサイト対応時間	翌日オンサイト対応時間
0-160 km (0-100マイル)	4時間	翌日オンサイト対応時間
161-320 km (101-200マイル)	8時間	1追加受付日
321-480 km (201-300マイル)	注文時に確定し、リソースの利用状況によって変わる	2追加受付日
480 km (300マイル) 超	注文時に確定し、リソースの利用状況によって変わる	注文時に確定し、リソースの利用状況によって変わる

る場所の施設には提供されません。

HP 指定サポートハブからの距離	6時間ハードウェア Call-to-Repair 時間契約	24時間ハードウェア Call-to-Repair 時間契約
0-80 km (0-50マイル)	6時間	24時間
81-160 km (51-100マイル)	8時間	24時間
160 km (100マイル) 超	対象外	対象外

注文情報

個別に販売された Care Pack サポートのすべてのユニットおよびオプションは、それが含まれる製品と同じサービスレベルで注文しなければなりません。ただし、そのサービスレベルが当該ユニットおよびオプションに提供されることを条件とします。

現地のリソースに応じて提供可能なサービスの特長およびサービスレベルは異なり、対象となる製品および場所に制限される場合があります。詳細情報の請求や、ハードウェアサポートオンサイトサービスの注文については、現地のHP営業担当者にお問い合わせください。

更新のためにサインアップ
hp.com/go/getupdated



詳細情報
hp.com/go/pcandprintservices

HPのサービスは、購入時にお客様に対して提供または提示される当該HPサービス利用規約に準拠します。適用される現地法に従い、お客様が追加の法的権利を有する場合がありますが、かかる権利はいかなる方法であっても、HPのサービス利用規約またはHP製品で提供されるHP限定保証により影響を受けることはありません。

© Copyright 2016 HP Development Company, L.P.本データシートに記載する情報は、予告なしに変更することがあります。HP製品およびサービスに対する保証は、当該製品およびサービスに付属する保証書に明記される保証のみとします。本データシートのいかなる内容も、明示または黙示を問わず、事実上または法律上の保証または条件を追加するものではありません。本データシートの内容につきましては万全を期しておりますが、本データシート中の技術的あるいは校正上の誤りや不備に対して、HPはいかなる責任も負いかねますのでご了承ください。

4AA5-6385JPN、2016年8月

