

HPハードウェア サポート オンサイト サービス



HP Contractual Care Services

サービス機能のハイライト

- ・ リモート障害診断およびサポート
- ・ オンサイト ハードウェア サポート
- ・ 交換用の部品および製品
- ・ 選択された製品のファームウェア アップデート
- ・ サービス時間帯の選択
- ・ ハードウェア サポートのオンサイト応答時間の選択
- ・ 定期保守 (特定の対象の製品を含む)
- ・ エスカレーション管理
- ・ 電子化されたサポート情報およびサービスへのアクセス
- ・ HP電子リモート サポート ソリューション (対象の製品のみ)
- ・ 予防保守 (対象の製品のみオプション)
- ・ HD返却不要 (対象の製品のみオプション)
- ・ ハードウェア サポートのCall-to-Repair時間契約の選択 (対象の製品のみオプション)
- ・ 強化された部品の在庫管理 (特定のオプションのCall-to-Repair時間契約に付属)
- ・ アクシデント サポート (特定の国のみの対象の製品のオプション)
- ・ トラベル サポート (特定の国のみの対象の製品のオプション)

サービスの概要

HPハードウェア サポート オンサイト サービスは、サービス対象の適格ハードウェアのリモート サポートおよびオンサイト サポートを提供して、製品のアップタイムの向上を図ります。

所定のサービス レベルの各種サービス パッケージから選択することも、オプションのサービスを設定し、応答時間とサービス時間帯の追加オプションから選択することで、特定のサポートのニーズに対処することもできます。

Call-to-Repair時間を含むサービスレベル オプションでは、指定された時間内にハードウェアの動作を正常な状態に戻せるよう、システムのトラブルシューティングを迅速に始めるサポート スペシャリストがITマネージャーを支援します。

仕様

表1.サービスの特長

特長	提供仕様
リモート障害診断およびサポート	<p>HPは、「一般条項・その他除外事項」のセクションに記載されているようにお客様からの電話を受け付けた後、サービス時間帯の間にお客様とともにハードウェアの問題を特定し、問題をリモートでトラブルシューティング、修復、および解決します。オンサイト サポートを実施する前に、HPは、最初に電子リモート サポート ソリューションを使用したリモート診断を行って対象製品にアクセスすることも、別の手段を使ってリモートによる問題解決を容易にすることもあります。</p> <p>お客様がインストール可能なファームウェアおよびカスタマー セルフ リペアの部品については、HPはサービス時間帯の間に電話サポートを行います。</p> <p>お客様のサービス時間帯に関係なく、対象ハードウェアの問題は、該当地域で対応可能な場合は電話またはWebポータルで、または24時間365日対応のHP電子リモート サポート ソリューションによる自動機器レポート イベントとしてHPに報告できます。HPは、報告されたすべての問題の最終的な解決策を決定する権利を有します。</p>
オンサイト ハードウェア サポート	<p>HPがリモートでは解決できないと判断したハードウェアの問題については、HPの認定スタッフがオンサイトのテクニカル サポートを提供して、対象のハードウェア製品を動作可能な状態に戻します。特定の製品については、HPがその裁量により、修理ではなく交換を選択する場合があります。交換用の製品は、新品、または性能上新品同様の機能を持つものです。交換により取り外された製品はHPの所有物となります。</p> <p>HPの認定スタッフが現地に到着したら、製品の修理が完了するまで、HPの裁量によりオンサイトまたはリモートでサービスが提供されます。部品やその他のリソースが必要な場合は作業を一時中断することもあります。入手でき次第、作業を再開します。</p> <p>修理完了までの作業は、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。</p> <p>修理は、ハードウェアの機能不全が修正されたこと、またはハードウェアが交換されたことをHPが確認した時点で、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 (続き)	<p>「障害に応じた修理」: さらに、HPは、オンサイト テクニカル サポートの提供時に次のことを実施する場合があります。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ お客様がハードウェア製品の正常な動作を確保し、HPが供給ハードウェア交換部品との互換性を維持するために、対象ハードウェア製品に利用できる強化部品を取り付ける ・ 対象ハードウェア製品に対して、HPによってお客様がインストールできないものとして定義されている利用可能なファームウェア アップデートのうち、HPの見解では対象製品の動作を正常な状態に戻すため、またはHPによるサポートの可能性を維持するために必要なアップデートをインストールする <p>「依頼に応じた修理」: さらに、HPは、お客様の依頼により、対象ハードウェア製品に対して、お客様がインストールできないものとしてHPが定義している重要なファームウェア アップデートを、サービス提供時間中にインストールします。重要なファームウェア アップデートとは、HP製品事業部が即時インストールを推奨しているファームウェア アップデートです。</p>
交換用の部品および製品	<p>HPは、対象ハードウェア製品の正常な動作を維持するために必要な、HPがサポートする交換用の部品および製品(利用可能で推奨される技術強化部品および製品を含む)を提供します。HPが提供する交換部品は、新品、または性能上新品同様の機能を持つものです。交換により取り外された部品はHPの所有物となります。交換により取り外された部品の保持、磁気消去、またはその他の方法での物理的な破壊をご希望のお客様には、交換部品の希望小売価格が請求され、お支払いいただく必要があります。サプライ品および消耗部品には対応しておらず、このサービスの一部としては提供されません。サプライ品および消耗部品には、標準の保証規定が適用されます。サプライ品または消耗品の修理または交換は、お客様の責任となります。一部例外が適用されることもあります。詳しくは、HPにお問い合わせください。HPにより消耗部品がサービス提供の対象となることが確認された場合、Call-to-Repair時間契約およびオンサイト応答時間は、対象となる消耗部品の修理または交換には適用されません。</p> <p>サポートされる最長製品寿命・最大使用量: 製造メーカーの操作マニュアル、製品のQuickSpecs、または製品テクニカル データシートに規定されている、サポートされる最長製品寿命または最大使用量の制限に達した部品およびコンポーネントは、このサービスの一部として提供、修理、または交換されることはありません。</p>
選択された製品のファームウェア アップデート	<p>HPからHPハードウェア製品に適用されるファームウェア アップデートがリリースされた場合、これらのアップデートは、これらのアップデートへのアクセス権を与える有効な契約に合意したお客様のみがご利用いただけます。</p> <p>このサービスの一環として、お客様は、HPの最新の標準販売条件で適用されるすべてのライセンス制限の条件の下、このサービスの対象となるハードウェア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することになります。</p> <p>HPは、合理的な手段(アクセス コードまたはその他の識別情報など)によってアップデートの権利を確認し、お客様は、本データシートおよびその他の適用されるHPとの契約条件に従って、当該アクセス ツールを使用する責任を負うものとします。</p> <p>HPは、お客様が本データシートを含むHPとの契約条件を順守していることを確認するため、監査を含む追加の合理的な手順をとる場合があります。</p> <p>ファームウェアベースのソフトウェア製品(別個のソフトウェア ライセンス製品の購入によってアクティブ化されるファームウェアで実装される機能)に対するライセンスをお持ちのお客様は、可能な場合、関連するファームウェア アップデートを入手、ダウンロード、インストール、および使用するための有効なHPソフトウェア サポート契約にも合意していただく必要があります。HPは、お客様がHPまたはメーカーのオリジナルのソフトウェア ライセンス契約によって許可されたシステム、ソケット、プロセッサ、プロセッサ コア、またはエンドユーザー ソフトウェア ライセンスごとの関連ソフトウェア アップデートを使用するためのライセンスを有している場合にのみ、このドキュメントに前述のとおり、お客様にファームウェア アップデートを提供、インストールするか、またはインストールを支援します。</p>

サービス時間帯	<p>サービス時間帯とは、対象の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指します。</p> <p>サービス時間帯以外に受け付けた電話は、HPが電話を受けた時間は記録されますが、「一般条項・その他の除外事項」のセクションに記載のとおり、翌日のお客様のサービス時間帯になるまでは受け付けられません。</p> <p>対象の製品に利用できるサービス時間帯は、サービスレベル オプションの表に明記されています。</p> <p>すべてのサービス時間帯は、各地域のサービス状況に従うものとします。サービス状況について詳しくは、各地域のHP販売オフィスにお問い合わせください。</p>
ハードウェア サポートの オンサイト応答時間	<p>リモートでは解決できない対象ハードウェアの問題については、HPは、指定されたオンサイト応答時間内にオンサイトで対応するために、商業的に妥当な努力を払います。</p> <p>オンサイト応答時間とは、「一般条項・その他の除外事項」のセクションに記載のとおり、最初の電話を受けてHPが受け付けたときに始まる期間を指します。オンサイト応答時間は、HPの認定スタッフが現地に到着したとき、または、報告された事象が現時点ではオンサイトによる介入の必要がないことをHPが確認したという説明によって合意されたときに終了します。</p> <p>応答時間はサービス時間帯の間でのみカウントされ、翌日（サービス時間帯がある日のみ）に繰り越される場合もあります。対象の製品に利用できる応答時間のオプションは、サービスレベル オプションの表に記載されています。すべての応答時間は、各地域のサービス状況に従うものとします。サービス状況について詳しくは、各地域のHP販売オフィスにお問い合わせください。</p>
定期保守	<p>特定の適格水冷式製品に対し、HPは定期保守を実施します。これらの定期保守サービスの頻度と対象範囲は、製品マニュアルに記載されている製品保守スケジュールに明記されます。</p> <p>定期保守が含まれている場合、HPの認定スタッフはお客様に連絡を取り、お客様は、HPによる書面での別段の合意がない限り、各地域のHPの通常営業時間内（HPの休日を除く）、および製品保守スケジュールに明記された必須の予定された間隔内の相互に合意した時間に定期保守を手配することに同意するものとします。日本HPの通常営業時間外にサービスをご提供する場合は追加の料金が発生することがあります。</p> <p>HPは、必要な定期保守作業の計画を立てて、サービスのスケジュールを設定するためにお客様に連絡する際に、前提条件を特定してお客様に伝えます。お客様は、製品にアクセスできるようにし、前提条件が満たされていることを確認し、製品保守の時点で必要なフィルターや化学製品などの消耗品を提供する必要があります。</p> <p>このサービスの一環として定期保守サービスを受ける対象の製品について詳しくは、HP販売担当者にお問い合わせください。</p>
エスカレーション管理	<p>HPは、複雑な問題を容易に解決するための、正式なエスカレーション手順を設定しています。各地域のHP管理者は、適切なHPリソースや厳選されたサードパーティのスキルに問題解決のための支援を得ながら、問題のエスカレーションを調整します。</p>
電子化された サポート情報および サービスへのアクセス	<p>このサービスの一環として、HPは、お客様が商用の電子化されたWebベースの特定のツールにアクセスできるようにしています。お客様は以下の機能にアクセスできます。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ ハードウェア関連のプロアクティブな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といった登録ユーザー向けの機能 ・ 問題の迅速な解決に役立つテクニカル サポート ドキュメントの拡張されたWeb ベース検索

<p>電子化されたサポート情報およびサービスへのアクセス (続き)</p>	<ul style="list-style-type: none"> HP独自のサービス診断ツール (アクセスにはパスワードが必要) HPに質問を直接送信するための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 リクエストを各質問の回答に適したリソースに転送する事前認定プロセスによって、問題の迅速な解決に役立ちます。また、このツールを使用すれば、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用に送信することもできます (電話で送信されたケースを含む)。 HPおよびサードパーティが運用する特定のサードパーティ製品向けのナレッジ データベース。お客様は、製品情報の検索および入手、サポートに関する質問に対する回答の検索、サポート フォーラムへの参加に利用できます。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限定される場合があります
<p>HP電子リモート サポート ソリューション</p>	<p>HP電子リモート サポート ソリューションは、対象の製品に対し、堅固なトラブルシューティングおよび修理を可能にします。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ることがあり、管理のための便利な中心的場所であり、未解決の問題および履歴を企業の視点から確認できます。HPサポート スペシャリストは、お客様の許可を得たうえでのみリモート システム アクセスを使用します。</p> <p>リモート システム アクセスによって、HPサポート スペシャリストがより効率的にトラブルシューティングを行い、より迅速に問題を解決することができます。</p>

仕様

表2. オプション サービスの特長

特長	提供仕様
<p>予防保守</p>	<p>HPの認定スタッフは、予定された間隔で定期的に現地を訪問します。プリンター以外の全製品のうち、予防保守サービスが必要なものについては、お客様が電話で、合意された間隔での予防保守のための訪問をHPに依頼し、スケジュールを設定するものとします。予防保守サービスが必要なすべてのプリンターについては、プリンターに各アラートが表示されたとき、またはページ数がキットのプリント数に近づいたときに、お客様がHPに電話をかけて予防保守のための訪問スケジュールを設定します。</p> <p>訪問の際、HPの認定スタッフは、診断などの予防保守サービスのために実施する点検、潜在的なハードウェアの問題を見つけるための対象システムのエラー ログの確認、および必要に応じて、機械的または電子的なシステムの問題点への対処、摩耗した部品や欠陥部品または保守対象項目のクリーニングまたは交換のレベルを確認します。</p> <p>また、担当者は、ケーブルおよびケーブル接続、または対象システムの目に見えるステータス インジケータを点検したり、温度および湿度を確認してベンダーの推奨レベルと比較したり、HPの見解でハードウェア製品の保守のために必要と思われる場合は、適用可能な技術強化部品およびファームウェア アップデートをインストールしたりすることで、潜在的な問題がないかどうかもチェックします。担当者は、ハードウェアの状態についての最終報告書を提供することもあります。</p> <p>予防保守サービスは、選択されたサービス時間帯に関係なく、月曜日から金曜日 (HPの休日を除く) の午前8時から午後5時までの間に提供されます。</p> <p>サービス状況と提供内容は地域によって異なります。</p>
<p>HD返却不要</p>	<p>対象の製品について、このサービス オプション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」) に機密データが含まれており、お客様が返却を希望しない場合、問題のあるハード ディスクまたは適格SSD/フラッシュ ドライブのコンポーネントをお客様自身が保持できます。対象システムのすべてのディスクまたは適格SSD/フラッシュ ドライブがHD返却不要サービスの対象となっている必要があります。</p>

ハードウェア サポートの Call-to-Repair時間契約	<p>Call-to-Repair時間契約は、対象の製品に対し、オンサイト応答時間の代わりに選択できます。リモートでは解決できない対象ハードウェアの重大な問題（重大度1または2）については、HPは、指定されたCall-to-Repair時間契約内にサービス対象ハードウェアを動作可能な状態に戻すために、商業的に妥当な努力を払います。重大でない問題（重大度3または4）について、またはお客様の依頼を受けた場合、HPは、お客様と協力して、是正措置の開始時間の合意を得てスケジュールします。Call-to-Repair時間契約はその時間から開始します。問題の重大度レベルは、「一般条項・その他の除外事項」のセクションに定義されています。</p> <p>Call-to-Repair時間とは、「一般条項・その他の除外事項」のセクションに記載のとおり、最初の電話を受けてHPが受け付けたときに始まる期間を指します。Call-to-Repair時間は、HPがハードウェア修理の完了を確認した時点で、または、報告された事象が現時点ではオンサイトによる介入の必要がないことをHPが確認したという説明によって合意されたときに終了します。Call-to-Repair時間はサービス時間帯の間でのみカウントされ、翌日（サービス時間帯が含まれる日のみ）に繰り越される場合もあります。</p> <p>対象の製品に利用できるCall-to-Repair時間は、サービスレベル オプションの表に明記されています。すべてのCall-to-Repair時間は、各地域のサービス状況に従うものとします。詳しくは、各地域のHP販売オフィスにお問い合わせください。</p> <p>修理は、ハードウェアの機能不全が修正されたこと、またはハードウェアが交換されたことをHPが確認した時点で、完了とみなされます。</p> <p>HPはデータの消失に対して責任を負わず、お客様が適切なバックアップ手順を実施する必要があります。HPによる確認は、パワーオンセルフテスト、スタンドアロン診断、または目視による正常な動作の確認によって行われます。HPは、その裁量により、ハードウェアの修理完了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、その裁量により、修理時間の約束を果たすために、製品を一時的または恒久的に交換する場合があります。交換用の製品は、新品、または性能上新品同様の機能を持つものです。</p> <p>交換により取り外された製品はHPの所有物となります。</p> <p>このサービスを購入して必要な監査およびプロセスを設定および実行してから、ハードウェアのCall-to-Repair時間契約が有効になるまで、30日かかります。この最初の30日間、および監査完了後の5営業日までは、HPは4時間のオンサイト応答時間を提供します。</p>
強化された部品の在庫管理	<p>HPのCall-to-Repair時間契約に対応するため、Call-to-Repairのお客様用に重要な交換部品の在庫が維持されています。この在庫はHPが指定する施設に保管されています。これらの部品は、在庫のさらなる安定供給を可能にするために管理され、適格なサポート リクエストに対応するHPの認定スタッフが利用することができます。強化された部品の在庫管理は、特定のオプションのCall-to-Repair時間契約に付属しています。</p>
アクシデント サポート	<p>対象の製品について、取り扱いによる偶発的な損害に対するサポートに特定のサービスレベル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、このサービスの一環として、サービス対象ハードウェアに対する取り扱いによる偶発的な損害のサポートが得られます。</p> <p>偶発的な損害とは、製品に対する物理的な損害が、突発的で不測の事態に起因する、またはその結果として生じたものであり、当該損害が通常使用中に発生した場合のものとして定義されます。対象事故には、ユニット内またはユニット上への意図しない水漏れ、落下、衝撃、電圧異常、および液晶ディスプレイ（LCD）の損傷または破損と部品の破損が含まれます。アクシデント サポート サービスに関連するその他の詳細情報および除外事項については、「制限事項」のセクションに詳しく記載されています。</p>

トラベル サポート	<p>トラベル サポートは特定の国でご利用いただけます。詳細なリストは、http://h20195.www2.hp.com/V2/GetPDF.aspx/4AA6-3100EEP.pdf (英語サイト) に記載されています。このリストには、アクシデント サポートおよびHD返却不要オプションを含む旅行者向けハードウェア サポートの、特定の地域におけるサービス提供に関する情報が記載されています。国・地域のリストは、将来予告なしに変更されることがあります。</p> <p>お客様には、出発の前にこのWebサイトからトラベル サポートを有効にすることをお勧めします。</p> <p>お客様がこれらの地域および製品を購入した国以外に訪問しているとき、HPは以下のことを行います。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 該当の国または地域のHPグローバル ソリューション センターの電話番号 (http://hp.com/ の「Contact HP」に記載) を、お客様に伝えます ・ お客様の訪問先の国または地域、またはお客様の会社の社内ヘルプ デスクで電話を受け付けます ・ ハードウェア障害レベルを診断します ・ サポート対象の国または地域のお客様の訪問先での翌日対応サービスを手配し、必要に応じて交換部品の提供を手配します ・ 訪問先でローカライズされた部品の入手が可能な場合は、ハードウェア仕様に従って修理に必要な部品を提供します
------------------	--

仕様

表3.サービスレベルオプション

一部のサービスレベル オプションは、製品によっては利用できません。お客様が選択したサービスレベル オプションは、お客様の契約書類に明記されます。

オプション	提供仕様
サービス時間帯のオプション: サービスは指定されたサービス提供日のサービス提供時間内にご利用いただけます。	
通常営業時間、通常営業日 (9×5)	1日9時間、月曜日～金曜日 (HPの休日を除く) の午前8時～午後5時
13時間、通常営業日 (13×5)	1日13時間、月曜日～金曜日 (HPの休日を除く) の午前8時～午後9時
16時間、通常営業日 (16×5)	1日16時間、月曜日～金曜日 (HPの休日を除く) の午前8時～午前0時
24時間、通常営業日	1日24時間、月曜日～金曜日 (HPの休日を除く)
その他の時間帯へのサービス時間帯の延長	サービス時間帯は、選択されたサービス時間帯の前後の追加時間を含むカスタムのサービス提供時間を定義するように延長されます。
その他の曜日へのサービス時間帯の延長	追加した曜日に選択したサービス時間帯を適用することで、サービス時間帯を延長できます。 <ul style="list-style-type: none"> ・ 土曜日 (HPの休日を除く) ・ 日曜日 (土曜日および休日のサービス時間帯が必要) ・ HPの休日。休日が月曜日から金曜日にあたる場合は選択したサービス時間帯に含まれます。
オンサイト応答時間のオプション:	電話を受けてHPが受け付けた後、サービス時間帯にHPの認定スタッフが現地に到着し、指定された時間内にハードウェアの保守サービスを開始します。
1時間のオンサイト応答	1時間以内のオンサイト応答
2時間のオンサイト応答	2時間以内のオンサイト応答
4時間のオンサイト応答	4時間以内のオンサイト応答
翌日のオンサイト応答	翌サービス提供日のオンサイト応答
翌々日のオンサイト応答	翌々日のサービス提供日のオンサイト応答
3日後のオンサイト応答	3日後のサービス提供日のオンサイト応答
5日後のオンサイト応答	5日後のサービス提供日のオンサイト応答
定期的なオンサイト応答	HPの認定スタッフは、月曜日から金曜日までの合意された曜日 (HPの休日を除く) に毎週定期的に現地を訪問し、午前8時から午後5時までの間、ハードウェア保守サービスを実施します。

Call-to-Repair時間契約のオプション (オンサイト応答時間のオプションに代わるもの)	対象ハードウェアに重大な問題が発生した場合、HPは、電話を受けてHPが受け付けた後、指定された時間内に対象ハードウェアの動作を正常な状態に戻すために商業的に妥当な努力を払います。
4時間のCall-to-Repair	4時間（サービス提供時間）以内に修理を完了
6時間のCall-to-Repair	6時間（サービス提供時間）以内に修理を完了
8時間のCall-to-Repair	8時間（サービス提供時間）以内に修理を完了
24時間のCall-to-Repair	24時間（該当の時間がサービス提供時間の範囲内の場合）以内に修理を完了

制限事項

HPの裁量により、サービスはリモートによる診断とサポート、オンサイト 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行われます。その他のサービス提供方法には、キーボードやマウスなどのお客様が交換可能な部品、お客様の同意を得た場合はHPがCustomer Self Repair (CSR) 部品として分類するその他の部品、または交換用の製品を配送業者によって配送する方法が含まれる場合があります。HPは、効果的かつ時宜を得たカスタマー サポートを提供し、該当する場合はCall-to-Repair時間契約に対応するために必要な、適切なサービス提供方法を決定します。

お客様が推奨されるCSRに同意し、システムを動作可能な状態に戻すためにCSR部品が提供される場合、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。このような場合、HPは、製品の動作に不可欠なCSR部品をお客様の管理されている場所に急送します。

CSRのプロセスおよび部品について詳しくは、hp.com/go/selfrepairを参照してください。

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を利用したサービスの提供が可能な場合、オンサイト応答時間は適用されません。

HPが事前監査を求めた場合、ハードウェアのCall-to-Repair時間契約は、監査完了の5営業日までは無効になりません。また、HPは、重要な監査の提案が従われない場合、または指定された期間内に監査が行われない場合は、オンサイト応答時間に対するサービスのダウングレード、またはサービス契約を失効させる権利を留保します。

以下の行為または状況は、完了または解決されるまではCall-to-Repair時間の計算（該当する場合）が中断されるものとします。

- お客様または第三者が修理プロセスに影響を及ぼす行動をすること、または行動しないこと
- ディスク機構の再構築、スペアリング手順、データ整合性保護の対策など、ハードウェアの機能不全に端を発した自動または手動による復元プロセス
- オペレーティング システムの再起動など、ハードウェアの修理に特有のものではないが、ハードウェアの機能不全が修正されたことを確認するために必要なその他の行為

HPは、お客様の特定の製品構成、地域、および環境に適用される場合は、Call-to-Repair時間契約を変更する権利を留保します。これは、サポート契約の注文時に、リソースが対応可能かどうかによって設定されます。

Call-to-Repair時間契約は、お客様がHPによる診断を長引かせて推奨される復元手順を実施しない場合は、適用されません。

お客様が定期的なサービスを依頼した場合、Call-to-Repairの期間は合意された予定時間に開始します。

以下の作業はこの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、および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、またはお客様の要求に応じたその他のテスト
- ・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
- ・HPから提供されたシステム修正、修理、パッチ、または変更を行う際にお客様が誤って操作したことで必要になったサービス
- ・HPが以前指示した回避行動を取る際にお客様が誤って操作したことで必要になったサービス
- ・HPの見解では不適切な製品の取り扱いまたは使用によって必要となったサービス
- ・HPの見解では、HPの社員以外の者がハードウェア、ファームウェア、またはソフトウェアのインストール、修理、保守、または変更を不正に試みたことによって必要となったサービス

リテール ソリューション、キオスク、カートなどのHP Point-of-Sale (POS) システムおよびバンドルされた製品ソリューションについては、ベース ユニット専用のサービスがオンサイトで提供されます。接続されている周辺機器に対するサービスは、CSR用の交換部品または交換製品の配送、または部品や製品を配送するテクニカル クーリエによる取り付けによって提供されます。

HD返却不要サービス オプションの制限事項

HD返却不要サービス オプションは、機能不全によってHPが交換する適格なデータ保存可能コンポーネントにのみ適用されます。故障していないデータ保存可能コンポーネントの交換には適用されません。

HPにより消耗部品として指定されている、または製造メーカーの操作マニュアル、製品のQuickSpecs、または製品テクニカル データシートに規定されている、サポートされる最長製品寿命または最大使用量の制限に達したデータ保存可能コンポーネントは、このサービスの対象ではありません。

別個のサービス提供を必要とするものとしてHPが指定したオプションに対するHD返却不要サービスの提供は、該当する場合、別個に設定し購入する必要があります。

これらのコンポーネントの故障率は常に監視されており、お客様がHD返却不要サービス オプションを乱用していることをHPが合理的に確信した場合（問題のあるデータ保存可能コンポーネントの交換が、関連システムの標準的な故障率を大幅に超えているなど）、HPは30日以内に通知することにより、このサービスを中止する権利を留保します。

アクシデント サポート サービスのオプションの除外事項

アクシデント サポート サービスの購入が適格であるためには、製品が工場出荷時保証、またはサービス提供期間がアクシデント サポート サービスと同等以上の保証延長サービスの対象である必要があります。アクシデント サポート サービスは、取り扱いによる突発的な不測の損害が通常使用中に発生した場合に、そのような損害に対応します。次のような原因による状況および損害は対象外です。

- ・通常の摩耗や裂傷、色、質感、または仕上げ加工の変化、経年劣化、さび、ほこり、腐食
- ・火災、車両または住宅所有者の事故（当該事故が保険契約またはその他の製品保証の対象である場合）、自然災害（浸水を含むがこれに限定されない）、または製品以外のものに起因するその他の事故

- HPの仕様から外れた気象条件または環境条件への暴露、有害物質（バイオハザード物質を含む）への暴露、オペレーターの過失、誤用、取り扱いミス、不適切な電力供給、無許可の修理または修理の試み、不適切および無許可の機器の変更、取り付けまたは設置、破壊行為、動物または昆虫による破損または侵入、問題のあるバッテリー、バッテリーの液漏れ、メーカー指定の保守の欠如（不適切なクリーナーの使用を含む）
- 製品の設計、構造、プログラミング、または取扱説明書の誤り
- メーカーの仕様およびオーナーズ マニュアルに従った製品の通常の使用、保管、および操作以外の原因によって生じた紛失または損害によって必要となった保守、修理、または交換
- 盗難、紛失、不可解な消失、または置き忘れ
- データの喪失または破損、業務の中断
- 詐欺（お客様の裁定者、債権回収代行会社、またはHPに対する、機器の損害状況の不正、虚偽、誤りのある、または不完全な開示が含まれる、これに限定されない）
- 審美的な性質を持つ製品に対する偶発的またはその他の損害。コンピューターの操作および機能に影響を及ぼさない損害を意味する
- コンピューターのモニター画面の欠陥。製品の通常の使用および操作によって生じた「焼き付き」およびドット欠けが含まれるが、これに限定されない
- シリアル番号が取り外された、または改ざんされた製品に対する損害
- 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っている損害または機器の故障
- お客様による別の場所への配送中に発生した損害
- 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、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、ソース コード、オブジェクト コードまたは私的データ、ソフトウェアまたはデータのサポート、設定、インストール、または再インストール、損傷または問題のあるメディアの使用を含むがこれに限定されず、これらの原因によって生じるハードウェア、ソフトウェア、メディア、データ等に対する損害
- HPサービス契約の購入日以前に発生した、以前から存在するあらゆる状況
- 製品の老朽化
- 購入した国の国外に移転した、トラベル サポート + アクシデント サポートのサービス レベルの対象外の機器
- 故障が誤用によるものである場合、または本契約で除外されているものである場合の、損傷または問題のあるLCDスクリーン
- コンピューターのディスプレイのひび割れまたは損傷、またはモニターの損傷が発生する意図的な損害
- 軍事活動、宣戦布告なしまたは宣戦布告された戦争、原子力事故、またはテロによる損害
- 方法の如何を問わず、対象製品の改ざんまたは変更
- 対象製品に対する損害の原因となる、原因不明または不可解な消失、および故意の行為
- 製品の取り扱いまたは使用時の無謀、不注意、または不正な行為。対象製品にカバー、キャリーケース、ポーチ等の保護するものが付属しているか使用できるようになっている場合、お客様は、このアクシデント サポート サービスによる保護の資格のあるこれらの製品アクセサリを絶えず使用する必要があります。無謀、不注意、または不正な行為には、対象製品の、その損害によって害を及ぼしたり、損傷を与えたり、攻撃的な方法での取り扱いと使用、および製品に対する故意または意図的な損害が含まれますが、これに限定されるものではありません。当該行為によって生じる損害は、本アクシデント サポート サービスの対象外です

HPコマーシャルおよびコンシューマー製品については、取り扱いによる偶発的な損害は、HP契約サービスの開始日から12カ月ごとに、1製品あたり1つの問題に限定されます。

指定された制限に達した後は、追加の依頼に対する修理費用が実費で請求されますが、購入した国で具体的に文書化されていない限り、購入されたHP契約サービスの他のすべての側面は引き続き有効です。

著しく多くの請求を行ったことのあるお客様に対し、HPは、取り扱いによるアクシデントサポートサービスの購入受け付けを拒否する権利を留保します。

トラベルサポートサービスのオプションの制限事項：

お客様が購入した国以外への訪問中、本サポートサービスは、サービスが依頼および提供される国または地域が<http://h20195.www2.hp.com/V2/GetPDF.aspx/4AA6-3100EEP.pdf> (英語サイト)に記載されている表に対応可能な国または地域としてリストされている場合のみ提供されます。この表にリストされていない国または地域では、本契約に基づくサービスは利用できません。ただし、この表にリストされていない他の一部地域で、サービスレベルが縮小された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、特に言語固有または国固有の特殊な部品を入手できない場合、お客様はオプションで以下の方法を選択できます。

- ・ お客様が製品を購入した国に帰国するまで、サービスの依頼を延期する
- ・ 問題のある外国製部品を現地の部品と交換することを受け入れる (たとえば、英語や米語のキーボード)

各国対応ではない英語キーボード、1つの地域の言語に限定されないキーボード、または特定のローカライズされた電源装置の部品などの、言語固有または国固有の特殊な部品は、海外への訪問時には通常は入手できず、生産国の国境を除き、本契約の対象とはなりません。

購入した国以外で依頼できるサービスは、ベースユニットのみに限定されます。外付けモニターに対するサービスは、購入した国でのみ提供されます (追加のサービス提供を購入済みの場合)。ドッキングステーションまたはポートレプリケーターについては、HP契約サービスを購入した現地の国内ではサービスが提供されますが、購入した国以外への訪問時にはサービスは提供されません。

HP以外の商標を付したオプションは、このサービスから除外されます。

サービス対応地域

すべてのハードウェア オンサイト応答時間はHPが指定するサポート拠点から40 km (25マイル) 以内の場所のみ適用されます。HPが指定するサポート拠点から320 km (200マイル) 以内の場所については、追加料金なしでサービスをご利用いただけます。HPが指定するサポート拠点から320 km (200マイル) を超える場所については、追加で出張費がかかります。

製品が指定されたサービス対応地域外に配置または設置されている場合、または設置場所に車で訪問できないため、特殊な交通手段 (石油掘削装置、船舶、砂漠の中の離れた地域など) が必要な場合は、サービスに対してHPの規定による追加のサポート料金、応答時間の長期化、サービス提供時間の短縮、または引き取り修理によるサービス提供が発生する場合があります。各地域のサポート状況については、HPの販売担当者にお問い合わせください。

サービス対応地域と料金は地域ごとに異なる場合があります。HPが指定するサポート拠点から40 km (25マイル) を超える場所については、以下の表に示すとおり、延長される距離に応じて応答時間が変更されます。

HPが指定するサポート拠点からの距離	1時間のオンサイト応答時間	2時間のオンサイト応答時間	4時間のオンサイト応答時間	翌日を超えるオンサイト応答時間
0 ~ 40 km (0 ~ 25マイル)	1時間	2時間	4時間	翌日/2日後/3日後/ 5日後の対応
41 ~ 80 km (26 ~ 50マイル)	リクエストが行われた段階で設定される。応答時間はリソースを入手できるかどうかによって異なる。	リクエストが行われた段階で設定される。応答時間はリソースを入手できるかどうかによって異なる。	4時間	翌日/2日後/3日後/ 5日後の対応
81 ~ 160 km (51 ~ 100マイル)	対応不可	対応不可	4時間	翌日/2日後/3日後/ 5日後の対応
101 ~ 200 km (161 ~ 320マイル)	対応不可	対応不可	8時間	さらに1日
321 ~ 480 km (201 ~ 300マイル)	対応不可	対応不可	リクエストが行われた段階で設定される。応答時間はリソースを入手できるかどうかによって異なる。	さらに2日
480 km (300マイル) 以上	対応不可	対応不可	リクエストが行われた段階で設定される。応答時間はリソースを入手できるかどうかによって異なる。	リクエストが行われた段階で設定される。応答時間はリソースを入手できるかどうかによって異なる。

Call-to-Repair時間契約は、HPが指定するサポート拠点から80 km (50マイル) 以内にある現地で利用可能です。

現地在HPが指定するサポート拠点から81 ~ 160 km (51 ~ 100マイル) 以内にある場合は、以下の表に示すように、調整されたハードウェアのCall-to-Repair時間契約が適用されます。

ハードウェアのCall-to-Repair時間契約は、HPが指定するサポート拠点からの距離が160 km (100マイル) を超えるサイトでは利用できません。

HPが指定するサポート拠点からの距離	4時間のハードウェアのCall-to-Repair時間契約	6時間のハードウェアのCall-to-Repair時間契約	8時間のハードウェアのCall-to-Repair時間契約	24時間のハードウェアのCall-to-Repair時間契約
0 ~ 80 km (0 ~ 50マイル)	4時間	6時間	8時間	24時間
81 ~ 160 km (51 ~ 100マイル)	6時間	8時間	10時間	24時間
160 km (100マイル) 以上	対応不可	対応不可	対応不可	対応不可

前提条件

お客様は、これらのサービスの対象となる基本ファームウェアのライセンスを、合法的に取得している必要があります。

ハードウェア オンサイト応答時間のオプションについて、HPは、サービスの提供を可能にするためにお客様がHPとのセキュリティ保護された接続によって、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および操作することを強くお勧めします。ハードウェアのCall-to-Repair時間契約について、HPは、サービスの提供を可能にするためにお客様がHPとのセキュリティ保護された接続によって、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および操作するようお願いしています。要件、仕様、および除外事項についての詳細は、各地域のHP担当者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 ソリューションを配備しない場合、HPは規定どおりにサービスを提供できない場合があります。提供する義務を負いません。適切なHPリモート サポート ソリューションを推奨され利用可能であるにもかかわらずお客様が配備しない場合は、お客様側でインストールできないファームウェアのオンサイト インストールに対して追加料金が適用されます。お客様側でインストール可能なファームウェアのインストールは、お客様の責任となります。お客様側で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 アップデートのインストールを、お客様がHPに依頼された場合は、追加料金が適用されます。お客様に対して発生する追加料金はすべて、あらかじめHPとお客様によって書面による別段の合意がない限り、実費請求となります。

HPは、その裁量により、対象製品についての監査を要求する場合があります。当該監査が必要な場合は、HPの認定スタッフがお客様に連絡し、お客様には、その後30日以内の監査実施を手配することに合意していただきます。監査中は、重要なシステム構成情報が収集され、対象製品の目録が作成されます。監査の際に収集した情報によって、HPが適切なレベルおよび場所で交換部品の在庫を計画および維持することができるようになり、HPが今後発生する可能性のあるハードウェアの問題を調査およびトラブルシューティングできるため、可能な限り迅速かつ効率的な修理完了が可能になります。監査は、HPの裁量により、オンサイトで、リモート システム アクセスによって、リモート監査ツールによって、または電話で行ないます。

HPが監査を求めた場合は、このサービスを購入して完了する必要がある監査およびプロセスを設定および実行してから、ハードウェアのCall-to-Repair時間契約が有効になるまで、30日かかります。ハードウェアのCall-to-Repair時間契約は、監査完了の5営業日までには有効になりません。当該時間までは、対象ハードウェアに対するサービスは4時間のオンサイト応答時間のサービス レベルで提供されます。

また、HPは、重要な監査の提案が従われない場合、または指定された期間内に監査が行われない場合は、遅延がHPによるものでない限り、オンサイト応答時間に対するサービスのダウングレード、またはサービス契約を失効させる権利を留保します。

お客様の責任

お客様が規定されたお客様の責任に従った行動を取らない場合、HPまたはHP認定サービス プロバイダーは、HPの裁量により、i) 記載されたサービス提供の義務を負わない、または ii) 当該サービスをお客様の費用負担により現行の実費請求で実施するものとします。

Call-to-Repair時間契約は、HPの求めに応じて、お客様がシステムへの即時および無制限のアクセスを提供する必要があります。Call-to-Repair時間契約は、物理的、リモートによるトラブルシューティング、およびハードウェア診断の評価を含み、システムへのアクセスが遅延または拒否された場合は適用されません。お客様が定期的なサービスを依頼した場合、Call-to-Repairの期間は合意された予定時間に開始します。

HPが強く推奨するハードウェア オンサイト応答時間オプションについて、およびハードウェアのCall-to-Repair時間契約について、お客様は、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とのセキュリティ保護された接続によって適切なHPリモート サポート ソリューションをインストールし、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、お客様は、HPがデバイスの故障に対応する際に使用する、リモート サポート ソリューションに設定された連絡先詳細も維持管理する必要があります。要件、仕様、および除外事項についての詳細は、各地域のHP担当者にお問い合わせください。

お客様は制限された製品情報にアクセスし、プロアクティブな通知またはお客様が利用できるその他のサービスを受けるために、HPの電子設備の使用登録を行う責任があります。

お客様には、HPの求めに応じてリモートによる問題解決を手伝っていただく必要があります。お客様には以下のことを行っていただきます。

- ・ 時宜を得たプロフェッショナルなりリモート サポートを提供し、適切なサポート レベルを判断するために必要なすべての情報を提供する
- ・ 自己診断を開始し、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
- ・ お客様側でインストール可能なファームウェア アップデートおよびパッチをインストールする
- ・ HPの求めに応じて、問題の特定または解決を手助けするその他の相応な活動を行う

お客様は、お客様側でインストールできる重要なファームウェア アップデートのインストールに加え、CSR部品およびお客様に届けられる交換製品の取り付けを適時行う責任があります。

お客様側でインストール可能なファームウェア アップデートまたはパッチのインストールを、お客様がHPに依頼された場合、お客様には追加料金の支払いに同意していただきます。お客様に対して発生する追加料金はすべて、あらかじめHPとお客様によって書面による別段の合意がない限り、実費請求となります。

問題解決のためにCSR部品または交換製品が発送される場合、お客様は問題がある部品または製品をHPが指定する期間内に返送する責任があります。問題がある部品または製品が指定された期間内にHPに届かない場合、またはHPに届いた部品または製品が磁気消去または物理的に損傷している場合、お客様はHPが規定したとおりに問題のある部品または製品のHP希望小売価格を支払うよう求められます。

お客様は、お客様が所有権を有する情報および機密情報の保護に責任を負います。お客様は、お客様のデータを確実に保護するために、修理プロセスの一環として交換されHPに返却される製品から、データを適切にサンタイズまたは削除する責任を負います。医療関係のお客様に対するHPのメディアサンタイズ ポリシーおよびメディア取り扱いポリシーに概説されているものを含むお客様の責任について詳しくは、<http://www.hp.com/go/mediahandling/> (英語サイト) を参照してください。

お客様がHD返却不要サービス オプションの対象となる修理部品を保持する場合、お客様には以下の責任があります。

- ・ HPによるサポート提供時に交換された、対象のデータ保存可能コンポーネントを保持する
- ・ 保持されるコンポーネントに保存されたお客様の機密データは、確実に破壊するか保護された状態を維持する
- ・ 問題のあるデータ保存可能コンポーネントを保持するために認定スタッフの派遣を受け入れ、交換用のコンポーネントを受け取り、本規約に基づいて保持される各コンポーネントのシリアル番号等の識別情報をHPに提供し、HPの求めに応じてデータ保存可能コンポーネントの保持を認めるHPから提供された文書を締結する
- ・ 保持されるデータ保存可能コンポーネントは、破壊するか、再利用されないように確実に管理する
- ・ 保持されるすべてのデータ保存可能コンポーネントは、該当する環境法および規制に準拠して廃棄する

HPがお客様に代替、貸与、またはリース製品として提供したデータ保存可能コンポーネントについては、お客様は、HPによるサポートの期間満了時または終了時に、交換用のコンポーネントを速やかに返却するものとします。お客様は、当該の代替、貸与、またはリース 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削除する責任を全面的に負うものとし、HPは、当該コンポーネント内の機密データの保持またはプライバシーを管理する責任を負わないものとします。

アクシデント サポート サービスを含むHP Contractual Care Servicesについて、お客様は、HPがシステム修理を迅速に処理できるよう、問題の発生日から30日以内にHPに偶発的な損害を報告する責任があります。HPは、問題の報告が発生日から30日を超えて行われたシステムに対する損害については、本適用プログラムに基づいて、修理を拒否する権利を留保します。対象製品にカバー、キャリーケース、ポーチ等の保護するものが付属しているか使用できるようになっている場合、お客様には、対象製品に対する損害から保護するためにこれらの製品アクセサリを絶えず使用する責任があります。

一般条項・その他の除外事項

HPは、ケースを記録し、お客様にケースIDを伝えて、お客様の問題の重大度と是正措置の開始時間の要件を確認することによって、電話を受け付けるものとします。注：HP電子リモート サポート ソリューションによって入手した事象については、HPがお客様に連絡し、お客様とともに問題の重大度を決定して、ハードウェアCall-to-Repair時間またはハードウェア オンサイト応答時間の開始前に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 サポート オンサイト応答時間とCall-to-Repair時間契約は、問題の重大度によって異なります。問題の重大度レベルはお客様が決定します。

問題の重大度の定義は次のとおりです。

- ・ 重大度1—クリティカルなダウン。たとえば、本番環境のダウン、本番環境システムまたは本番環境アプリケーションのダウン・重大なリスク、データ破壊/消失またはリスク、業務に重大な影響を与える問題、安全性の問題
- ・ 重大度2—致命的な機能低下。たとえば、本番環境の重大な問題、本番環境システムまたは本番環境アプリケーションの中断/感染、再発のリスク、業務に対する著しい影響
- ・ 重大度3—標準。たとえば、本番環境以外のシステム(テスト システムなど)のダウンまたは機能低下、回避策の実施による本番環境システムまたは本番環境アプリケーションの機能低下、重大ではない機能の消失、業務に対する限定的な影響
- ・ 重大度4—低。たとえば、業務やユーザーに影響がない

注文情報

個別に販売およびサポートされるユニットまたはオプションが含まれる製品については、個別に販売およびサポートされるすべてのユニットまたはオプションは請負契約でなければならず、ユニットまたはオプションで基本製品のサービス レベルを利用できる場合は、それと同じサービス レベルである必要があります。

スケジュールされたオンサイト応答サービス レベルを受ける資格を得るには、特定のお客様サイトでこのサービスレベルの対象となる製品の月額使用料が最低額を超えている必要があります。

スケジュールされたオンサイト応答は、通常営業時間、通常営業日のサービス時間帯にのみ利用可能です。サービス時間帯の延長は適用されません。

サービス時間帯は連続していなければならない、通常営業時間および通常営業日が含まれている必要があります。提供時間または提供日を延長した場合は、対象となるすべての日について同じ提供時間を選択する必要があります。

Call-to-Repair時間契約は、オンサイト応答時間の代わりに選択するものです。お客様は、同じ製品に対してオンサイト応答時間とCall-to-Repair時間契約の両方を選択することはできません。

強化された部品の在庫管理は、選択されたCall-to-Repair時間契約に付属しており、別個に注文することはできません。

HPハードウェア サポート オンサイトは、すべて設定で変更可能なサービスとして利用できます(前述の設定ルールが適用されます)。また、サービス レベルが事前に設定されオプションの選択肢が限定された、サービスパッケージとして購入することもできます。

サービス機能を利用できるかどうかおよびサービス レベルは各地域のリソースによって異なり、対象の製品、最小限のコミットメント、および地域によって限定される場合があります。HPハードウェア サポート オンサイトのご注文または詳細については、各地域のHPの販売担当者にご連絡いただき、以下の製品番号をお伝えください。

- HA151AC: すべて設定で変更可能なHPハードウェア サポート オンサイト
- HA101PC: HP PCプリント用ハードウェア サポート オンサイト、翌日オンサイト応答、通常営業時間 (9×5)
- HA116PC: HP PCプリント用ハードウェア サポート オンサイト、4時間オンサイト応答、通常営業時間 (9×5)
- HA103PC: HP PCプリント用ハードウェア サポート オンサイト、4時間オンサイト応答、延長された営業時間 (13×5)
- HA104PC: HP PCプリント用ハードウェア サポート オンサイト、4時間オンサイト応答、24時間365日
- HA105PC: HP PCプリント用ハードウェア サポート オンサイト、6時間のCall-to-Repair時間契約、24時間365日

詳しい情報

HPのサービスについて詳しくは、最寄りの販売オフィスにお問い合わせいただくか、以下のWebサイトを参照してください:

<http://www.hp.com/jp/services>

サインインして最新情報をご覧ください
<http://hp.com/go/getupdated/>



同僚と共有する



このドキュメントを評価する

HPのサービスは、ご購入時にお客様に提供または提示される、適用可能なHPサービス使用条件に準拠します。お客様によっては該地域の法令に従ってその他の法的権利を有することもあり、当該権利はHPサービス使用条件またはお使いのHP製品に付属のHP限定保証による影響を一切受けません。

© Copyright 2015-16 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の保証規定に明示的に記載されているものに限られます。本書のいかなる内容も、明示・黙示を問わず、事実・法律によるものを問わず、当該保証に新たに保証を追加するものではありません。ここに記載されている製品情報は、日本国内で販売されていないものも含まれている場合があります。本情報の内容につきましては万全を期しておりますが、本情報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。

