

特別延長ハードウェア オンサイト サポート サービス



HPケアに含まれる契約サービス

サービスのメリット

このサービスは企業に以下のメリットをもたらします。

- ・ 便利なオンサイト サポート
- ・ サービス時間帯の選択
- ・ オンサイト応答時間の選択

サービスの特長

- ・ 特別延長した製品診断
- ・ 特別延長したオンサイト ハードウェア サポート
- ・ 特別延長した製品
- ・ サービス時間帯
- ・ ハードウェア サポートのオンサイト応答時間
- ・ 完結型サービス
- ・ 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

サービスの概要

特別延長ハードウェア オンサイト サポート サービスは、サポート期間が終了したHPの一部の製品に対して、特別延長した製品診断と特別延長したオンサイト ハードウェア サポートを提供します。以下に記載したサービスのメリットは、限られた期間のみ提供されます。特別延長したハードウェア オンサイト サポートは、HPの既存のハードウェア サポートの対象である製品にのみ適用されます。問題の特定およびトラブルシューティングには時間がかかることがあり、場合によってはすべての問題を解決できなかったり、製品を完全な動作状態に復元できなかったりする可能性もあります。また、HPはこのサポートの有効性について明示しません。HPは、正当な理由でサポートを継続できなくなった場合に事前の通知なくサポートを終了する権利を有します。

お客様は、サポートに関する個々のニーズにあわせて応答時間およびサービス時間帯のオプションを自由に選択できます。

サービスの特長

表1.サービスの特長

特長	提供仕様
特別延長した製品診断	<p>HPサポートの指定された電話番号に電話してサービス リクエストを行うと、サービス時間内にHPの担当者がハードウェアの問題の特定をサポートします。さらに、利用可能なリソースを使用した問題のトラブルシューティング、修復、および解決もリモートでサポートします。</p> <p>新しいファームウェアまたは修正プログラムは提供されません。既存のファームウェアまたは修正プログラムで問題を解決できないとHPが判断した場合は、問題が解決されていないとしても通話およびサポートを終了します。</p> <p>リモート サポートはリソースを利用できなくなるまで有効です。</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を電話またはWebポータルによりHPレスポンス センターにいつでも報告できます。レスポンス センターは各地域から24時間365日ご利用いただけます。HPはサービス リクエストを受け付けたことをお客様にお知らせし、次のサービス時間帯に地域のオフィスに連絡します。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。電子的に送信されたサービス リクエストまたはサービス時間外に報告されたサービス リクエストのオンサイト応答時間は異なる場合があります。</p>
特別延長したオンサイトハードウェア サポート	<p>ハードウェアに技術的な問題があり、オンサイトでの対応が必要であるとHPが判断した場合、適切な製品が利用可能であれば、対象のハードウェア製品に対してHPの認定スタッフが動作状態に復元するための技術的なサポートを行います。問題の特定およびトラブルシューティングには時間がかかることがあり、場合によってはすべての問題を解決できなかったり、製品を完全な動作状態に復元できなかったりする可能性もあります。初回オンサイト対応時に必要な部品が提供されるという保証はありません。また、ハードウェア製品の正常な動作を確保し、HPが供給するハードウェア交換部品との互換性を維持するために、既存のエンジニアリング強化部品を取り付けることがあります。</p>

特長	提供仕様
特別延長した製品	HPは対象のハードウェア製品の動作状態を維持するため、HPがサポートする部品および製品については、在庫がなくなるまで提供できるように相応の努力をします。交換部品の性能は新品と同等です。交換により取り外された部品はHPの所有物となります。
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>サービス時間帯外に行われたサービス リクエストは翌日(サービス時間帯がある日のみ)記録されます。</p> <p>対象製品に利用できるサービス時間帯は以下のとおりです。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 通常営業時間、通常営業日 (9×5) : サービスの利用可能時間は月曜日～金曜日の午前8時～午後5時までです (HPの休日を除く)。 ・ 延長営業時間、通常営業日 (13×5) : サービスの利用可能時間は月曜日～金曜日の午前8時～午後9時までです (HPの休日を除く)。 ・ 24時間365日:HPの休日を含め、毎日24時間サービスを受けられます。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。
ハードウェア サポートの オンサイト応答時間	オンサイト応答時間とは、HPが最初のサービス リクエストを受け付けて記録した時間からHPの認定スタッフが現地に着するまでの時間を指します (対応時間枠内)。応答時間はサービス時間内のみカウントされ、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。
完結型サービス	<p>HPの認定スタッフが現地に着したら、製品が稼働状態になるまで、または十分な進展が得られるまで、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。追加の部品またはリソースが必要になった場合は作業が一時中断される場合があります。また、部品を入手できない場合はサービスの提供が中止されます。</p> <p>完結型サービスは、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>
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は商用の電子化されたWebベースの専用サービス 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にアクセスできます。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 一部のHPソフトウェアおよびファームウェアのパッチのダウンロード、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 ・ 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) ・ サポート ケース マネージャー。このツールを使用するとHPソリューション センターに質問を直接送信できます。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エンジニア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 Live。この機能を使用すると、オンラインのHPサポート エンジニアに直接問い合わせることができます。対応時間はHPの通常営業時間である月曜日～金曜日の午前8時～午後5時までです (HPの休日を除く)。HPのサポート エンジニアはブラウザーの内容を共有することで、問題の解決に役立つ可能性のある適切なオンラインコンテンツにお客様を誘導します。このリアルタイムのオンライン ヘルプは一部のWebページの[HP Live] (HP Live) ボタンからアクセスできます。 ・ HPおよび第三者がホストする特定の第三者製品に関するナレッジ データベースの検索。製品情報およびサポートに関する質問への回答の入手、サポート フォーラムへの参加などに利用できます。

サービスの特長 (オプション)

表2. オプション サービスの特長

特長	提供仕様
HD返却不要	対象製品について、このサービス機能オプションの対象となるディスク (ディスク 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 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 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。このドキュメントまたは『HP Single Order Terms for Support』(HPサポートの単一契約条件) にこれと異なる記述があったとしても、HPからお客様に交換製品が提供される場合、HPはHD返却不要サービス オプションの対象となる問題のあるディスク ドライブの所有権を放棄します。HPサポート契約に基づき、お客様はHPがサポートする問題のあるすべてのディスク ドライブを保持できます。

サービスレベル オプション

表3. サービスレベル オプション

オプション	提供仕様
サービス時間帯のオプション:	以下のサービス時間帯オプションを利用できます。
通常営業時間、通常営業日 (9×5)	サービスの利用可能時間は1日9時間、月曜日～金曜日、午前8時～午後5時までです (HPの休日を除く)。
13時間、通常営業日 (13×5)	サービスの利用可能時間は1日13時間、月曜日～金曜日、午前8時～午後9時までです (HPの休日を除く)。
24時間、通常営業日	サービスの利用可能時間は1日24時間、月曜日～金曜日までです (HPの休日を除く)。
その他の曜日へのサービス時間帯の延長	追加した曜日を選択した応答時間を適用することで、サービス時間帯を延長できます。 <ul style="list-style-type: none"> HPの休日を除く土曜日 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:	以下のオンサイト応答時間オプションを利用できます。
4時間のオンサイト応答	サービス リクエストが記録されてから4時間以内 (サービス時間内) にHPの認定スタッフが現地に着いてハードウェアの保守サービスを開始します。
翌日のオンサイト応答	サービス リクエストが記録された翌営業日にHPの認定スタッフが現地に着いてハードウェアの保守サービスを開始します。

適用範囲

- 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。
- 特別延長ハードウェア オンサイト サポート サービスは、完全に構成可能なサービスとして利用できません (後述する構成ルールが適用されます)。

HPコンピューター製品に関する条項:

- 特別延長ハードウェア オンサイト サポート サービスは、HPブランドまたはCompaqブランドのハードウェア製品、HPが供給するすべての内部コンポーネント (HP Jetdirectカード、メモリ、CD-ROMなど)、および主製品と一緒に購入されたHPブランドまたはCompaqブランドのオプション製品 (マウス、キーボード、ドッキングステーション、外付けモニターなど) に適用されます。
- 消耗品にはバッテリー、タブレットPC用のペン、メンテナンス キットなどの補給品の他にユーザーメンテナンスが含まれますが、これに限定されるものではありません。HP製以外のデバイスはこのサービスの対象となりません。
- 提供が中止された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。HPはお客様と連携して交換を推奨します。地域のサポート状況により、国によっては交換用のコンポーネントを入手できない場合もあります。

お客様の責任

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、カスタマー セルフ リペア (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。

問題解決のためにCSR部品が発送される場合、お客様は問題がある部品を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に届いた部品が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の料金を支払うよう求められます。

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、Webポータルの使用登録を行う責任があります。

HD返却不要サービス オプションを利用する場合、お客様には以下の責任があります。

- ・ HPがサポートを提供する間、ディスク ドライブを常に物理的に管理する (HPはディスク ドライブに保存されたデータについて責任を負いません)
- ・ 保持されるディスク ドライブ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
- ・ 問題があるディスク ドライブを保持するために認定スタッフの派遣を受け入れ、交換用のディスク ドライブを受け取り、本規約に基づいて保持される各ディスク ドライブの識別情報をHPに提供し、HPの求めに応じてディスク ドライブの保持を認めるHPから提供された文書を締結する
- ・ 保持されるディスク ドライブは、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ィスク ドライブは、該当する環境法および規制に準拠して廃棄する

制限事項

HPは、正当な理由でサポートを継続できなくなった場合に事前の通知なくサポートを終了する権利を有します。

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といったHPがCSR部品として分類する部品、または交換用の製品を輸送業者または宅配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 サポートを提供するのに必要な、適切な提供方法を判断します。

リモート診断、リモートサポート、または上記の他のサービス提供方法でサービスを提供できる場合、オンサイト応答時間は適用されません。

リモート診断により、製品の修理に特定の部品が必要であり、その部品が現在入荷待ちまたは入手不可能であることがわかった場合は、オンサイト応答時間が遅延します。

問題の特定およびトラブルシューティングには時間がかかることがあり、場合によってはすべての問題を解決できなかったり、製品を完全な動作状態に復元できなかったりする可能性もあります。また、HPはこのサポートの有効性について明示しません。HPは、正当な理由でサポートを継続できなくなった場合に事前の通知なくサポートを終了する権利を有します。

リソースには限りがあるため、エスカレーション管理は利用できません。エスカレーション管理の欠如はサポート サービスを終了する根拠ではありません。

このサービスでは以下のような活動が行われます（ただしこれに限定されるものではありません）。

- ・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
- ・ネットワークに関する問題のサポート
- ・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

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 オプションでは、貸与製品としてHPから提供されたディスク ドライブを保持することはできません。
- ・貸与されたディスク ドライブをHPに返却する際は、すべての機密データをお客様の責任で削除する必要があります。
- ・HD返却不要サービス オプションは、機能不全に起因してHPが交換したディスク ドライブにのみ適用されます。故障していないディスク ドライブの交換には適用されません。
- ・ハード ドライブ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 オプションを過度に使用しているとHPが合理的に判断した場合、HPは30日前に通知することでこのサービスを停止する権利を有します（問題のあるハード ドライブ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場合など）。
- ・HPはお客様が保持するディスク ドライブの内容または破壊に関して、理由の如何を問わず一切の責任を負いません。『HP Single Order Terms for Support』（HPサポートの単一契約条件）またはテクニカル データ シートに相反する記述があったとしても、HPまたはその関連会社、下請契約者、サプライヤーは、HD返却不要サービスの規約に基づいてすべての付随的損害、特別損害、間接的損害、あるいはデータの損失または誤用による損失の責任を負いません。

一般条項・その他の除外事項

追加条項

このドキュメントに明記されている場合を除き、このサービスには『HP Single Order Terms for Support』（HPサポートの単一契約条件）、Care Pack契約、該当するHP顧客契約、またはお客様とHPとの購入契約（「HPサポート契約」）の条項および条件が適用されます。HPサポート契約とこのドキュメントの間に齟齬ある場合は、このドキュメントの条項が適用されるものとします。

HPはこのサービスの提供を通知なくいつでも変更または停止する権利を有します。これはHPとお客様との間の本サービスに関する合意事項のすべてであり、その範囲内の明示事項に関して両当事者間で口頭または書面で行われた事前の連絡、説明、または合意に代わるものとします。

問題の特定およびトラブルシューティングには時間がかかることがあり、場合によってはHPがソリューションを決定できない可能性もあります。その問題の解決策が存在しないと判断した場合、HPは問題への対応を停止します。また、HPはこのサポートの有効性について明示しません。

HPがそのハードウェアを修理できるかどうかは、サービス リクエストが行われたときに交換部品を入手できるかどうかによります。交換部品を入手できず、修理または問題解決を完了できない場合、サービスは直ちに停止されるものとします。事前通知は行われません。

サービス停止前の払い戻しまたは信用の供与は行われません。

サービス対応地域

すべてのハードウェアのオンサイト応答時間はHPが指定するサポート拠点から160 km (100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。

また、宿泊が必要な場合、自動車以外の移動（飛行機など）が必要な場合、または特別な移動手段が必要になる場合にも出張費が適用されます。

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160 km (100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	4時間のオンサイト応答時間	翌日のオンサイト応答
0 ~ 40 km (0 ~ 25マイル)	4時間	翌営業日
40 ~ 80 km (25 ~ 50マイル)	4時間	翌営業日
80 ~ 160 km (50 ~ 100マイル)	4時間	翌営業日
160 ~ 320 km (100 ~ 200マイル)	8時間	さらに1日
320 ~ 480 km (200 ~ 300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。	さらに2日
480 km (300マイル) 以上	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。

注文情報

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、対象製品および地域に限定される場合があります。特別延長ハードウェア オンサイト サポート サービス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。

- ・ 構成可能な特別延長したハードウェア オンサイト サポート : HE808AC

詳細情報

<http://hp.com/go/cpc/>

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。

© 2007, 2015 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。ここに記載のいかなる内容も、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。

