

データシート

3Dプリンティングの使用に関する サポートサービス



ケア パックはHP Jet Fusion 3Dプリンティング用のHP Careの一部です



サービスの利点

- リモート アシスタンスとオンサイト サポート サービスへのアクセス
- 生産の稼働率の向上
- ビジネスニーズに合わせて複数のオプションから選択してください

サービスの概要

HPジェットフュージョン3Dプリンティングソリューション用の3Dプリンティングの使用に関するサポート サービスは、対象となるHPのハードウェアとソフトウェアのリモートアシスタンスとオンサイト サポートを提供し、製品の稼働時間を向上させます。

御社のプロダクションマネージャーや有資格者は、HP の専門家に相談し、それに応じてかかる専門家は3Dプリンティングシステムのトラブルシューティングを迅速に行い、指定された期間内にハードウェアをフル稼働状態に戻すことができます。

HPは、ビジネス特有のサービスニーズを満たすために、複数の保証オプションを提供しています。

特徴と仕様

特徴	仕様
問題のリモート診断とサポート	問題が発生した場合、HPのサポート エージェントはリモート トラブルシューティングを実行して問題を診断し、可能であれば直ちに解決します。HPは、お客様によってインストールが可能なファームウェアおよびカスタマー セルフ リペア (CSR) のパーツのインストールをリモートのサポートします。
HP電子リモートサポートソリューション	HP電子サポートソリューションにより、HPのサポート担当者がシステムにアクセスし、より効率的なトラブルシューティングと迅速な問題解決を支援します。
オンサイトのハードウェアサポート	問題をリモートで解決できない場合は、HPの認定代理店が、対象となるハードウェア製品の現場での技術サポートを提供し、動作可能状態に戻します。HPの認定代理店はお客様のサイトを訪問し、HPの裁量により製品が修理されるまでオンサイトまたはリモートでサービスを引き続き提供します。部品や追加のリソースが必要な場合、作業は一時的に中断されますがその必要な要素が揃い次第、作業が再開されます。
ハードウェアサポートのオンサイト応答時間	3Dプリンティングの使用に関するサポートサービスの応答時間は、翌営業日の標準営業時間内です。オンサイトの応答時間は、お客様のお電話がHPによって最初に認識された時点で有効となります。オンサイト応答時間は、HP認定代理店がお客様のサイトに到着した時点、またはHPがオンサイトで作業が必要でない判断したためにイベントが終了した時点で終了します。
サービスが提供される営業時間	HPの祝日を除く月曜日から金曜日の午前8時から午後5時（現地時間）。
不良メディア返却不要 (DMR, Defective Media Retention)	DMRとは、交換用のディスクドライブを取り付けた後に、不良または破損したディスクドライブをお客様が保持することができることを意味します。これにより、御社のセキュリティ規則に従ってドライブを安全に処分することができます。
指定製品のファームウェアのアップデート	HPのファームウェア アップデートは、アップデートへのアクセスに関して有効な合意が得られているお客様に提供されています。対象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ことができます。
電子サポート情報およびサービスへのアクセス	HPは、電子ツールおよびウェブベースのツールへのアクセスを提供します。製品モデル、地域、サービスの可用性に基づいて、以下のツールにアクセスできます。 <ul style="list-style-type: none"> ハードウェア関連のサービスに関するプロアクティブな通知への加入 サポート フォーラムの参加 オンライン上の技術サポート文書へのアクセス パスワードを使用したアクセスによるHPの独自診断ツール 特定の製品におけるHPおよび第三者が提供するナレッジデータベース

配信仕様

- ハードウェアのインシデントは、電話、ウェブポータル（現地で利用可能な場合）、またはHP電子リモートサポートソリューションを通じて自動機器報告イベントとして報告できます。
- HPは、HP Command Centerのソフトウェア、またはHPの製品を制御し、コンピューター上でのリモート監視を可能にするその他の該当するHPソフトウェアをインストールします。
- 正確なリモート監視を確実に行うためには、HP Command Centerのソフトウェアが実行され、HP製品とHPセキュアクラウドに常時接続される必要があります。
- 電話サポートとオンサイトサポートは、HPの祝日を除く月曜日から金曜日の午前8時から午後5時（現地時間）の間にご利用いただけます。
- 不具合時のオンサイトサポート中に、HPは次のものをインストールすることがあります。
 - 適切な操作を保証し、HPが提供するハードウェア交換部品との互換性を維持するための技術改良。
 - 対象製品を動作可能状態に戻したり、またはHPのサポートを受け続けるのに必要な、HPがお客様によってインストール可能ではないと定義するファームウェアの更新。
- Fix-on-request のオンサイトサポートでは、HPはお客様の要求に基づいて対象となるハードウェア製品に対して、重要なファームウェアのアップデートをインストールします。
- 現地のHP管理者は問題を解決するために、インシデント エスカレーションをHPのリソースまたは指定された第三者と調整します。
- HPはHP認定サービスプロバイダーに（その全体または一部の）義務の履行を下請けすることがあります。

お客様の責任事項

- Site Preparation Guide（準備ガイド）で指定されているように、常にHPの承認済み通信チャネルを介して、HPセキュアクラウドへの永続的なHP Command Centerソフトウェアの接続を確保し、常に接続を確保する必要があります。接続が中断された場合は適時に接続を復元する責任があります。
- HP製品は、マシンデータを収集することがあります。御社はHP Command Centerのソフトウェアを介してこのデータにリモートのアクセスする権限をHPおよびHP認定代理人に付与します。¹
- お客様のマシンデータは、リモートサポートの継続的な提供、高度な診断、予防保守、ソフトウェアの更新、消耗品と消耗品の使用と統計の計算、将来的なHP製品の改善評価を目的として使用されます。マシンのデータは、HPにHP製品がどのように使用されているか、どの製品機能がより頻繁に使用されているのか、および様々なHP製品の使用統計を集計するのに役立ちます。
- HPはサポートの適格性を判断し、タイムリー且つプロフェッショナルなリモートサポートを提供するためにお客様に問題または問題に関連する必要なすべての情報を提供してもらう必要があります。
- HPはお客様に自己診断の開始、その他の診断ツールとプログラムのインストールと実行、または問題の特定と解決に役立つ活動の実施を依頼する場合があります。
- HPはお客様に利用可能な電子サポートソリューションに対してリモートアクセスを提供し、HPの交換部品やHPツールに対するオンサイトアクセスを提供するよう求めます。

保証

保証 期間	プリンティング制限時間					
	UPFRONT (開始日 = 製品のCOI (インストール証明書)の日)				保証後 (開始日 = 製品の保証期間ま たはサポート保証期間の終了 日の翌日)	
保証レベル	2年	3年	4年	5年	6ヶ月	1年
T5	無制限	無制限	無制限	無制限	無制限	無制限
T4	3900	7800	11700	15600	1950	3900
T3	2900	5800	8700	11600	1450	2900
T2	1900	3800	5700	7600	950	1900
T1	800	1600	2400	3200	400	800

- 機器の印刷使用時間により、契約期間中の使用状況に基づくサポートサービスの制限が決まります。
- 使用状況に基づくサポートサービスの有効期間は、期間が終了する時点、または印刷制限に達した時点のどちらか早い方で終了します。
- 製品の使用を定義するために使用されるメトリックは、HPプリンターがジョブを印刷している期間として定義される印刷時間です。これには、「印刷準備」モード、「ウォームアップ」モード、「印刷」モードなどのプリンタ内の作業時間が含まれ、ビルドユニットをプリンターから安全に取り外すことができる時間まで考慮されます。
- サポートサービスの使用制限は、トラブルシューティングやテスト印刷の印刷時間を考慮するように余裕をもって拡張されています。
- 製品の印刷時間は、HP Cloudによって定期的に収集されるデータに基づいています。

サービスの制限

- サービス営業時間（サービスがオンサイトで、またはリモートの提供される営業時間）外に受信されたお客様からのお電話は受信時に記録されますが、サービス営業時間内の翌日までは応答できません。
- HPは、報告されたすべてのインシデントの最終的な解決を決定する権利を保持しています。
- 応答時間は、サービス営業時間の間だけ測定されます。
- 応答時間は現地によって異なります。
- 保証も現地によって異なります。
- 修理は、ハードウェアの誤動作が修正されたか、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したものとみなされます。
- お使いの製品がHP電子リモートサポートソリューションでサポートされている場合、HPはお客様の承認を得てからでないリモートシステムにはアクセスしません。
- 交換された部品はHPの所持品となります。交換部品を保持、消磁または物理的に破壊することを希望するお客様は交換部品の定価を支払う必要があります。
- このサービスには、摩耗部品および消耗品は付属していません。摩耗部品の例には、ランプ、電球、ベルト、ローラー、フィルター、および清掃用品が含まれています。消耗品の例には、プリントヘッド、クリーニングロール、洗浄剤およびマテリアルが含まれます。消耗品および摩耗部品には標準的な保証条件が適用されます。
- HP製品とHPセキュアクラウドとの接続を維持されない場合、製品の機能が制限されたり、サービスレベルが制限されます。
- HPは、契約条件を遵守しているかどうかを確認する場合があります。
- お客様はハードウェアの指示やアラートに基づいて予防保守を完了する必要があります。予防保守が適時に完了されない場合は、サポート契約および適用範囲が終了する可能性があります。
- ファームウェアベースのソフトウェア製品のライセンスを保有している場合は、関連するファームウェアのアップデートをダウンロードするにはHPとの有効なソフトウェアサポート契約を結ぶ（利用可能な場合）必要があります。HPはHPまたは元のソフトウェア製造元が許可する、関連ソフトウェアのアップデートを使用するためのライセンスをお客様が所持している場合にのみ、ファームウェアの更新を支援します。
- 第三者によってホスティングされているナレッジデータベースへのアクセスは、第三者のアクセス制限によって制限される場合があります。
- このサービスは、すべての地域で利用できるわけではありません。各国特有の範囲と制限については、HP営業担当者またはHPチャネルパートナーにお問い合わせください。
- HPジェットフュージョン3DプリンターはHPクラウドに接続される製品です。プリンターを接続しないことはお客様のサポート契約の違反と見なされます。HPは接続されていないことによって生じる不当なコストからHPやチャネルパートナーを保護するために、無接続期間中の使用量を予測したり、あるいは保証契約を即時に打ち切る場合があります。

¹HPおよび/またはHP認定代理店は、お客様のプライバシーを尊重し、お客様のマシンデータを保護することを約束し、不正なアクセスや開示を防止し、お客様のマシンデータを適切に使用するための慎重な予防措置を講じます。一部のデータが個別レベルのデータに分類される場合、HPおよび/またはHP認定代理店は、該当する場合はHPのプライバシーに関する声明 (hp.com/go/privacy) および個人データ権利通知 (welcome.hp.com/country/privacy/privacynotice) に従って、収集されたすべてのデータと同様に、そのようなデータのプライバシーを維持します。

注文情報

お客様のビジネスに最適なHPサポート サービスを選択する際には、HP営業担当者またはHPチャネルパートナーにお問い合わせください。

契約条件

完全な詳細については[契約条件](#)参照してください。

詳細については

HPジェットフュージョン3Dプリンティング用のHP Careのさらなる詳細については、hp.com/go/3Dsupportをご覧ください。

最新情報に加入登録する
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、購入時にお客様に提供または指示された、適用されるHPの使用条件に従います。お客様は、適用される現地法に従って追加の法的権利を有することがあります。そのような権利は、HPの使用条件またはHP製品に同梱されているHP限定保証によって一切影響されません。

© Copyright 2017 HP Development Company, L.P.本書に含まれる情報は、通知なしに変更することがあります。HPの製品およびサービスの保証は、当該製品およびサービスに付随の明示的保証規定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追加的保証を構成するものとして解釈されるべきではありません。HPは、本書の技術的あるいは校正上の誤り、省略に対していかなる法的責任も負いません。

