

HP Care Packサービス仕様

ハードウェアオンサイト トラベル

サービス概要

トラベルは、海外でビジネスノートブック製品をご使用中に問題が発生した場合、現地にてハードウェア修理サービスを受けることができるサービスです。

利点

- システム・アップタイムの向上
- 世界 85 カ国以上でのサービス提供

サービス内容

- 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
- 保守部品の提供
- オンライン情報提供



基本提供されるサービス

サービス対象国	HPまたはHP認定サービス業者が対象製品に対して、保証修理サービスを提供している国
リモート障害診断およびサポート	HPは、お客様からのハードウェア障害の電話を受け付けると、お客様と共同で問題点を特定します。リモート診断だけで解決できる場合は電話にて解決します。
オンサイト・ハードウェア・サポート	HPは、お客様のハードウェア設置場所を訪問しハードウェア製品の機能を正常な状態に戻すために必要な修理、もしくは部品または製品交換を行い障害を修復します。本作業にはソフトウェア（OSまたはアプリケーション）およびデータのバックアップ、リストア作業は含まれません。HPは、部品または製品の交換作業に伴いHPが必要と判断した場合、当該ハードウェアの技術変更の実施およびファームウェアのアップデートを行います。HPは、作業終了時に作業内容と交換部品をHP規定の作業報告書に記入して提出します。
部品の提供	HPは、ハードウェア障害の修復および技術変更に必要な部品を提供します。提供される部品は新品または再生品です。交換により取り外された部品は、磁気処理等、お客様によるいずれの改変も行われられない状態でHPの所有となります。部品はHP所定の交換単位とします。
オンライン情報提供	HPは、ハードウェアの機能、仕様、設定、使用方法、トラブルシューティングに関する各種情報を蓄積したオンラインの技術情報データベースに対するアクセスを提供します。

サービスオプション

お客様が選択されたサービスオプションは本記載の他、製品名として記載されています。製品名は弊社Care Pack Webページ(日本語)、もしくは、CPC内(英語)にて確認できます。

Care Pack Webページ ▶ http://www.hp.com/jp/carepack_fixed

Care Pack Central (CPC) ▶ http://www.hp.com/jp/CarePack_CPC

サービスオプション / サービス内容

翌日対応

サービス受付時間: 月曜日-金曜日 サービス対象国時間8:00-17:00 サービス対象国のHP休日を除く

オンサイト応答時間: 翌営業日対応 HP担当者は、お客様からハードウェア障害の電話を戴いた翌営業日の8:00から17:00の間にお客様を訪問し、作業を実施します。

※サービス対象国によって、サービス受付時間及びオンサイト応答時間が異なる場合がありますので、現地での確認が必要となります。

前提条件

本サービスによるサービスの対象となるハードウェアは、HPがサービス対象としている製品であり、かつ以下の条件を満たしていることが必要です。

1. サービス契約の開始時において、当該ハードウェアが正常に稼働していること。
2. メーカーが推奨するハードウェア設置環境の条件が維持されていること。
3. 対象ハードウェアの製品仕様に定める構成と各種必要条件を備えていること。
4. サービス対象国であること。
5. トラベルのCare Pack登録が、サービス提供前に完了していること。
6. ご使用されているノートブックがサービス対象国で販売およびサービス提供されていること。
7. サービス対象ハードウェアであること。

除外規定

1. HPの承認を得ずに、HPの担当者以外の者が行った、修理、改造作業が原因で必要となったサービス。
2. HPがサービスを提供していないハードウェアが原因で必要となったサービス。
3. ソフトウェア、その設定または有害コード(ソフトウェア・ウィルス等)に起因するシステムの障害が原因で必要となったサービス。
4. 新規ソフトウェアまたはソフトウェアのアップグレードに起因するパフォーマンスの低下。
5. 事故、誤操作、電力事情、空調設備、またはメディアの不良が原因で必要となったサービス。
6. 消耗品およびアクセサリの供給。
7. HP所定の交換単位以下の部材単位での障害原因の特定および調査。
8. サードパーティ製品との相互接続および互換性に関する問題。
9. Care Packサービス(トラベルを除く)を購入した国以外でのサービスの提供。

お客様の責任範囲

1. ハードウェア製品の不具合をHPが指定するサービス受付窓口ご連絡していただきます。
2. リモート障害診断においてHPが要求するハードウェア製品の不具合に関する情報の提供、お客様にて実施可能なセルフテスト、および、診断ツールの実行を行っていただきます。
3. お客様先においてHPが作業する際、お客様は、施設への立ち入りの迅速な許可、適切な広さの作業空間および修理に必要な部材の保管場所の無償提供、ならびに備品および消耗品の使用を許可し、作業中ご担当者の立会いを行っていただきます。
4. HPが使用するサービス用ソフトウェア・ツールのインストールおよびシステム上での実行を許可していただきます。
5. オンライン・リモート・サポートご利用の際において、お客様施設の電話回線およびモデムまたはその他の通信方法をHPが利用することを許可していただきます。
6. リモート障害診断においてHPの要求により、お客様によるアップデートが可能なファームウェア（HPのダウンロードサイト等からお客様自ら入手可能なファームウェア）をHPが指定するバージョンにアップデートしていただきます。
7. 本サービスで提供されるハードウェア交換品の設置および設定。

一般条項

1. HPIは、サードパーティ製ハードウェアの欠陥については責任を負いません。
2. HPIは、ハードウェア障害に起因したデータ破壊については責任を負いません。
3. HPIは、ハードウェアのアップグレードまたは最新リビジョンのハードウェアへの交換によりもたらされる、最新バージョン以外のソフトウェアのパフォーマンスへの影響については責任を負いません。
4. お客様は、HPより提供される本サービス用ソフトウェア・ツールを複製、または譲渡してはならず、また第三者に使用させてはならないものとします。
5. HPIは、本サービスのオンサイト応答時間を確約するものではありません。地域、交通事情、天候等の諸事情により応答時間内にサービスが提供されない場合があります。
6. HPIは、本サービスまたはサービスに関わる業務を、外部に委託する権利を有します。
7. 本サービスは、サービス対象ハードウェアの品質を保証するものではありません。
8. 摩耗または劣化のために適切な修理が不可能であるとHPが判断する製品については、HPからの書面での通知から60日後に本サービスの対象から除外されます。
9. ハードウェアオンサイト修理に際して対象機器が屋外壁面または屋内高所に設置されている場合は、機器の取り外し取り付け作業をお客様にお願いする場合がございます。
10. 本サービス実施後、HPIは、データ回復についての責任を負いません。
11. 交換パーツはサービス対象国で調達可能な範囲に限定されるものとします。
12. サービス対象国によっては、日本国内と同等レベルのサービスが提供できない場合があります。
13. サービス対象国によっては、引き取り修理となる場合があります。
14. サービス対象国の諸事情により、サービス提供までにお時間をいただく場合があります。
15. サービス対象国の諸事情により、サービス提供ができない場合があります。
16. 日本語キーボード及び日本仕様のUPS、無線LANカード、ACアダプタ、その他日本仕様製品はサービス提供ができない場合があります。その場合は、日本での修理又は海外現地での有償修理となります。
17. HPIは、サービス対象国のサービスデリバリー状況の確認については、責任を負いません。
18. 海外現地での保証修理が受けられず、修理品を日本へ送付される場合は、修理品にかかわる海外往復輸送費、通関費用等についてはお客様のご負担となります。
19. 日本語によるサポートは、日本のサポート窓口のみでのご提供となります。
20. 日本語OSのサポートは、日本のサポート窓口のみでのご提供となります。
21. HPIは、自国を除くサービス対象国に訪問されているお客様へのご仲介、ご案内などのサポートについては、責任を負いません。
22. ハードウェアオンサイト修理に際して対象機器が屋外壁面または屋内高所に設置されている場合は、機器の取り外し取り付け作業をお客様にお願いする場合がございます。

対象ハードウェア製品

本HP Care Packの対象ハードウェア製品本体は以下の条件を満たしているもの1台とします。

- Care Pack Central (CPC) 上で本Care Pack製品番号を元に検索される対象ハードウェア製品であること
Care Pack Central (CPC) ▶ http://www.hp.com/jp/CarePack_CPC
- お客様情報、対象ハードウェア製品の製品番号、および、シリアル番号の登録が完了していること

本体以外で対象となる ハードウェア

対象ハードウェア製品本体(以下では本体と呼ぶ)以外でも次のハードウェアは対象となります。ただし、本体および本体以外で、対象とならないハードウェアの条件に1つ以上該当する場合は対象外となります。たとえば、あるハードウェアが、対象に含まれる条件と含まれない条件を両方満たす場合は対象外となります。対象となるものとならないものの例は、該当するもののなかの一例です。

全ハードウェアカテゴリ 共通事項

本体以外で対象となるもの

- 当該本体に常時内蔵されているHP製ハードウェア

対象とならないもの

- HP製でないハードウェア(HP製でないが便宜上HP製品型番を持つものを含む)
- 当該本体に常時内蔵されていないハードウェア
- 本体内蔵可能台数を超えたハードウェア
- 当該本体への内蔵/接続/装着について、HPが明示的に動作保証をしていないハードウェア
- 当該本体との接続性について、HPが明示的に動作保証をしていないハードウェア
- 消耗品(HPが消耗品と定めるもの。バッテリー、内蔵タイマーバッテリーなど)
- 外部メモリオプション(SDメモリなど)
- アダプタ類(ACアダプタ、カーアダプタなど)
- ペン類(ペン、スタイラスなど)
- ケース類(防塵・防滴ケース、レザーケースなど)
- その他、HPが対象外と定めるもの(今後発売の製品で、HPが対象外と定めるものを含む)

カテゴリ別追加事項

共通事項以外にカテゴリ別に追加される事項です。

サーバー製品/ストレージ製品:

対象となるもの

- 22インチ以下HP製モニター(ラックマウント型キーボード/モニターを含む)
- 1Uラックマウント型キーボード
- HP製UPS(Tシリーズ/Rシリーズ)
- KVMサーバーコンソールスイッチ
- IPコンソールスイッチ
- パワーディストリビューションユニット(PDU)

ブレードサーバー製品:

BladeSystem p-Class エンクロージャ用

対象となるもの

- パワーエンクロージャ&パワーサプライ
- パワーディストリビューション
- 診断ステーション
- ブレードスリーブ
- インターコネクト

BladeSystem c3000/c7000 エンクロージャ用

対象となるもの

- 追加用パワーサプライ
- ネットワークスイッチモジュール
- Cisco Catalyst Blade Switch 3020
- バーチャルコネクト イーサネットモジュール
- イーサネット用インターコネクトモジュール
- イーサネットパススルーモジュール
- バーチャルコネクト ファイバチャネルモジュール
- FC パススルーモジュール
- 管理モジュール
- 追加用冷却ファン

ブレードPC製品:

エンクロージャC用

対象となるもの

- Avago SX Mini-GBIC Gigabitモジュール
- G2エンクロージャアップグレードキット

対象とならないもの

- エンクロージャ空カバーキット
- エンクロージャ移動用ブランケット

ブレードPC C用

対象とならないもの

- HP Blade PC診断キット
- 当該本体に外部接続するオプション(外付けマルチベイ、モニターなど)
- 当該本体に外部接続や装着するオプションに内蔵されるオプション(外付けオプションに内蔵するオプションなど)

ブレードワークステーション製品:

なし。

デスクトップ製品:

対象となるもの

- 当該本体の標準構成部品として同梱され、当該本体に常時外部接続されているマウス 1個
- 当該本体の標準構成部品として同梱され、当該本体に常時外部接続されているキーボード 1個
- 当該本体の標準構成部品として同梱され、当該本体に常時外部接続されている電源ケーブル 1個

対象とならないものの例

- 当該本体の標準構成部品でない、別途購入のマウス
- 当該本体の標準構成部品でない、別途購入のキーボード
- 当該本体の標準構成部品でない、別途購入の電源ケーブル

シンククライアント製品:

対象とならないものの例

- 当該本体に外部接続するオプション(外付けマルチベイ、拡張キットなど)
- 当該本体に外部接続するオプションに内蔵するオプション(外付けオプションに内蔵するオプションなど)
- ブラケット類

ワークステーション製品:

対象となるもの

- 当該本体の標準構成部品として同梱され、当該本体に常時外部接続されているマウス 1個
- 当該本体の標準構成部品として同梱され、当該本体に常時外部接続されているキーボード 1個
- 当該本体の標準構成部品として同梱され、当該本体に常時外部接続されている電源ケーブル 1個

対象とならないものの例

- 当該本体の標準構成部品でない、別途購入のマウス
- 当該本体の標準構成部品でない、別途購入のキーボード
- 当該本体の標準構成部品でない、別途購入の電源ケーブル

ノートブック製品/モバイルシンククライアント製品/タブレットPC製品:

対象となるもの

- 当該本体の標準構成部品として同梱され、当該本体に常時外部接続されているACアダプタ及び電源ケーブル 1個

対象とならないものの例

- 当該本体に内蔵するHP製オプション製品(ハードディスクドライブ、FDドライブなど)のうち、同時に本体に内蔵できる台数を越えたもの、または登録されていないもの。
- 当該本体に、装着するオプション(ポータリプリケータ、モバイル拡張ユニット)、および外部接続するオプション(外付けマルチベイ、テンキーパッドなど)
- 当該本体に外部接続や装着するオプションに内蔵されるオプション(外付けマルチベイに内蔵するマルチベイオプション(DVDドライブなど))
- マウス、外付けキーボード、ペン類

モニター製品:

対象となるもの

- 当該本体の標準構成として同梱され、当該本体に常時外部接続されている電源ケーブル 1個
- 当該本体の標準構成として同梱され、当該本体に常時外部接続されているモニター信号ケーブル 1個

対象とならないものの例

- 当該本体に、装着するオプション

ハンドヘルド製品:

対象とならないものの例

- 当該本体に装着するオプション(拡張パック、拡張ベース(クレードル)など)、外部接続するオプション
- 当該本体に外部接続や装着するオプションに内蔵するオプション(拡張パックに内蔵するオプションなど)
- 外部メモリオプション(SDメモリなど)

記載のないカテゴリまたはハードウェアの対象製品はHP Information Centerにお問合せ下さい。

サービス期間

サービス提供開始日

サービス提供開始日(ポストワランティサービスを除く)

ハードウェア本体購入日からとなります。

ハードウェア本体購入日とは、ハードウェアに同梱された保証書に記載された保証開始日となります。保証書のご提示がない場合は、契約対象機器のHP出荷日を基準とさせていただきます。

サービス提供開始日(ポストワランティサービス)

契約対象機器に対する前契約サービス提供満了日、もしくは、ハードウェア製品保証満了日の翌日からとなります。ただし、同日までにHP Care Packポストワランティサービスの日本HPからの販売が完了していない場合は、当該HP Care Pack ポストワランティサービスの日本HPからの販売完了日となります。

サービス提供満了日

- サービス提供満了日は、HPの提供する契約期間が確認できるWebサイト(http://www.hp.com/jp/carepack_ref/)、HP Care Pack管理システム(CSN)で表記される日、あるいは、日本HPが発行する登録完了通知に記載の契約満了日までとします。
- 上記サービス提供満了日以前であっても、デスクトップ/ワークステーション/ノートブック/PDA/シンクライアント/ブレードPC/モニター製品用Care Packハードウェアサービス(ポストワランティを除く)については、ハードウェア本体の購入日から各サービスの定めた所定の年数(3年・4年・5年など)を経過した日、または、ハードウェア本体の販売終了日から5年(コンシューマ製品及びPDAなどの一部コマーシャル製品は3年)経過した日のいずれか日付が早い日になります。
- 上記サービス提供満了日以前であってもオプション/パーツが販売終了日から5年を経過した場合は、そのオプション/パーツについてサービスが提供できない場合があります。
- サービス提供満了日は、本サービス製品の購入日/お客様登録の送信日/登録完了通知の受信日/お客様・郵便局など輸送機関・HP等の処理の遅延や事故その他によって延長されることはありません。
- モニター用サービス製品をハードウェア本体用とともに登録した場合、ハードウェア本体用サービス製品のサービス提供満了日が全体のサービス提供満了日となります。モニター用サービス製品の対象ハードウェアのご購入日から各サービスの定めた所定の年数に満たない場合にも、サービス提供満了日が延長されませんのでご注意ください。

使用開始日

- テスト実施などなんらかの理由で使用開始日がハードウェア本体購入日以前である場合は、ハードウェア本体購入日の代わりに使用開始日が起点となってサービス提供満了日を算出します。

サービス提供期間

- 本サービスのサービス提供期間は、製品名として記載されています。製品名は弊社Care Pack Webページ(日本語)、もしくは、CPC内(英語)で確認することができます。
Care Pack Webページ ▶http://www.hp.com/jp/carepack_fixed
Care Pack Central (CPC) ▶http://www.hp.com/jp/CarePack_CPC

未登録でのサービス提供

- HP Care Packをご購入であっても登録作業が完了していない場合、修理コール受付やサービス提供はできません。速やかにご登録申請を行なってください。登録作業の完了は、HP Care Pack管理システム(CSN)でご登録内容が確認できる状態、あるいは、登録完了通知を受領した状態のことを言います。

登録の修正

登録事項に変更が生じた場合は、HP登録窓口に修正依頼を行なうか、HP Care Pack管理システム(CSN)を利用して登録内容を修正して下さい。HP登録窓口に修正依頼を行う場合には「登録の修正」と備考に記載ください。購入間違いにつきましては購入販売店にご相談ください。

登録の不適合

以下の条件に当てはまる登録が行われた場合、そのご登録を無効とさせていただきます。

- 対象ハードウェアとHP Care Packの組み合わせが適正でない場合
- HP Care Packポストワランティサービスにおいて、購入期間外にご購入いただいている場合
- ポストワランティサービス終了日を超える契約期間となってしまう場合
- その他登録内容が正しくない、あるいは、不適切な場合

無効の条件が成立する場合には、お客様がHPからの登録完了通知をお受け取り済みであっても登録は無効となります。無効登録ではサービスの提供は行なわれません。再度、適切な登録申請が完了するまで未登録に準じた扱いとなります。また、修正登録の完了前にお客様がHPIに修理依頼を行ないHPがサービスを提供した場合は、費用を請求することがあります。

対象ハードウェア製品につきましては、Care Pack Central(CPC)でご確認いただけます。

Care Pack Central (CPC) ▶http://www.hp.com/jp/CarePack_CPC

ポストワランティサービスの購入可能期間等につきましてはポストワランティサービスのご案内サイトをご参照下さい。

ポストワランティサービスご案内サイト ▶http://www.hp.com/jp/CarePack_pwp

ポストワランティサービス終了日はポストワランティサービス終了日検索サイトでご確認いただけます。

ポストワランティサービス終了日検索サイト ▶http://www.hp.com/jp/CarePack_pwp_end

その他、詳細情報につきましてはHP Care Packのホームページをご参照ください。

HP Care Packホームページ ▶http://www.hp.com/jp/carepack_fixed

その他ご注意事項

国外ハードウェアの制約

国外ハードウェアの事前のご了解

日本国外購入ハードウェアに対する日本のHP Care Packの購入・登録は、制約条件について事前の書面ご了解があった場合に限り可能です。ご了解なく購入・登録された場合はサービス提供されません。

日本国外購入ハードウェアには次の条件でサービスが提供されます。

- 原則的に日本のHP Care Packのサービス基準と購入条件に準じます。
- 原則的に日本語によるサービス提供となります。サービス基準ほかHPから提供する説明/ドキュメント/Web掲示の内容は日本語となります。ただし、日本のHP Care Packが英語で提供しているものについては英語にて提供します。
- 通常の規定の対応時間内にサービス提供が出来ない場合があります。
- 通常の規定にない対応期間が必要になる場合があります。
- 国内にないパーツが必要となる場合にはHPが選択する代替品を用いる場合があります。
- 必要な場合、別サービスにて代用する場合があります。
- 制約に起因するお客様の損害についてHPは責任を負いません。

国外持ち出し機器の制限

- ご登録ハードウェアが日本国内にない場合、サービスを提供することは出来ません。
- 日本国外にあるHPの施設からのサービス提供は行いません。

ブレードサーバーバック製品

サーバーブレード8パック、10パックなど複数台パックをご購入の場合は、台数分のCare Packのご購入が必要です。Fax登録をご希望の場合登録用紙の記入は一枚で結構ですが、正しい台数分のCare Packがご購入されていることを証明いただくため、台数分の登録用紙のFAX返送が必要になります。台数分のFAX返送がいただけない場合は、登録の不適合として登録することができませんのでご注意ください。

標準延長保証

一部のデスクトップ製品およびノートブック製品においてWeb販売される標準延長保証を選択した場合には、HP Care Packを同時購入または後付け購入することはできません。HP Care Packを購入するには標準保証を選択する必要があります。

最新のサービス仕様

本書記載の対象製品、製品名称、サービス仕様範囲、および、条件等は予告なく変更されます。最新のサービス仕様が有効となりますので、必ず最新のサービス仕様をCare Pack Centralからご確認下さい。Care Pack Central上のサービス仕様は、画面でご確認いただけるとともに、PDFファイルとしてダウンロードすることもできます。

Care Pack Central (CPC) ▶http://www.hp.com/jp/CarePack_CPC

お問い合わせはカスタマー・インフォメーションセンターへ

03-5749-8305 月～金 9:00～19:00 土 10:00～17:00(日、祝祭日、年末年始および5/1を除く)

HP Totalcareに関する情報は、<http://www.hp.com/jp/totalcare>

本書に含まれる技術情報は、予告なく変更されることがあります。

記載事項は2011年5月現在のものです。

記載されている会社名および商品名は、各社の商標または登録商標です。
本サービス仕様に関する事項の他、本サービスの内容及び提供条件は、
「お取引条件書(サポート・サービス)」および「付表SS5」、
またはお客様とHPで合意するその他の契約条件に定めるとおりました。

© Copyright 2011 Hewlett-Packard Development Company, L.P.

日本ヒューレット・パッカード株式会社

〒136-8711 東京都江東区大島2-2-1

G1D

5981-6650JPN

