

HP サービス仕様

ソフトウェアサービス
法人向け PC 用



サービス仕様 ソフトウェアサービス

目次

サービス概要.....	3
サービス対象製品.....	3
基本提供されるサービス.....	4
ソフトウェア技術支援.....	4
オンライン情報提供.....	4
契約期間に関する付帯条項.....	4
前提条件.....	4
除外規定.....	5
お客様の責任範囲.....	5
一般条項.....	5
各ソフトウェアサービスの付帯条項.....	6
HP ZCentral Remote Boost (旧 RGS) 用ソフトウェアテクニカルサポートの付帯条項.....	6
HP ZCentral Connect 用ソフトウェアテクニカルサポートの付帯条項.....	6
HP PC Converter 用ソフトウェアテクニカルサポートの付帯条項.....	6
コールセンターのご案内.....	6
ZCentral Remote Boost (旧 RGS) / HP ZCentral Connect 用ソフトウェアテクニカルサポート.....	6
HP PC Converter 用ソフトウェアテクニカルサポート.....	6
最新のサービス仕様.....	7

サービス概要

ソフトウェアサービスは、HP 製ソフトウェアおよび一部のサードパーティ製ソフトウェアに対するテクニカルサポートを提供します。

本サービスを利用することにより、お客様は HP 技術者にソフトウェアに関する各種問い合わせを行うことができます。

HP の技術者は、お客様の質問に対しソフトウェアの機能や使用方法について回答し、ソフトウェアの問題については、お客様に対して問題解決の支援を行います。

本サービスでは、サポート情報に関しオンラインでの情報提供を行います。お客様のシステム管理者は、ソフトウェア製品とサポートの情報をオンラインで検索できます。

利点

- システム管理者とオペレータの生産性向上
- ソフトウェアの問題によるダウンタイムの削減
- 経験豊富なサポート技術者による技術支援および迅速な問題解決

サービス内容

- ソフトウェアの機能および運用に関するサポート
- 問題の特定および解決のサポート
- ソフトウェアインストレーションのサポート
- ソフトウェアアップデート
- オンライン情報提供

サービス対象製品

本サービスの対象となる製品および詳細は下記 URL をご確認ください。

https://www.hp.com/jp/carepack_sw

基本提供されるサービス

サービス	サービス内容
ソフトウェア技術支援 (ソフトウェアテクニカルサポート)	<p>HP はリモートにてソフトウェア技術支援（ソフトウェアテクニカルサポート）を提供します。</p> <p><u>ソフトウェアの機能および運用に関するサポート</u></p> <p>HP は、ソフトウェアの機能に関する情報、利用方法に関する支援を提供します。</p> <p><u>問題の特定および解決のサポート</u></p> <p>HP は、再現性のあるソフトウェアの問題を解決するための支援を提供します。また、再現が困難な問題をお客様が明確にするための支援やお客様自身で問題を切り分けるための支援を提供します。既知の問題については問題解決方法を迅速に提供します。本サポートには HP 製ソフトウェアの開発元への問題解決支援要請(エスカレーション)が含まれます。</p> <p>但し、ソフトウェア開発元がサポートを終了した場合など、ソフトウェア開発元へのエスカレーションが出来ない場合は、HP が可能と判断した最善のサポートを提供します。</p> <p><u>ソフトウェアインストールのサポート</u></p> <p>HP は、お客様がソフトウェアをインストールする際に遭遇した問題や正しいインストール方法についての支援を提供します。</p> <p><u>ソフトウェアアップデート</u></p> <p>HP はお客様へソフトウェアに関する最新のバージョンアップデートへのアクセスを提供します。アップデートする際に遭遇した問題や正しいインストール方法についての支援を提供します。</p> <p>ソフトウェアテクニカルサポートはお客様が以下のひとつ以上の情報を受け取った時、完了とします。</p> <ol style="list-style-type: none">ソフトウェアの問題を解決するための情報。ソフトウェアの問題を解決するための修正モジュール（サービスパック、パッチ）の入手方法。ソフトウェアの問題は既知であるが製造元による解決がなされていない不具合によるものであるとの情報。問題がハードウェアおよび対象ソフトウェア以外の問題として特定できるとの情報。問題が対象ソフトウェアの新しいリリースで修正されているとの情報。問題がソフトウェアの開発元にエスカレーションされた後の、開発元からの応答内容。
オンライン情報提供	<p>HP は、ソフトウェアの説明、仕様、技術文献、および既知の問題とその問題に対する対処を蓄積したオンラインの技術情報データベースへのアクセスを提供します。</p>

契約期間に関する付帯条項

本サービスは契約期間においてお問い合わせ回数に制限なく本サービスが提供されます。

前提条件

- 対象となるソフトウェア・ライセンスの使用許諾が有効であること。
- 対象ソフトウェアの製品仕様に定めるハードウェア構成と各種必要条件を備えていること。
- ソフトウェアをダウンロードする対象となるハードウェアの動作確認を事前に行うこと。

除外規定

1. ハードウェアもしくはソフトウェアの不適切な使用（設定を含む）または有害コード（ソフトウェアウィルス等）による障害が原因であると HP が判断した場合のサービス。
2. ソフトウェアプログラム（マクロを含む）の開発支援およびデバッグ作業。
3. システムやネットワークなどに対する設計、構築、運用、開発の技術支援（コンサルティング）、およびパフォーマンスチューニング作業。
4. HP 製ソフトウェアの場合、特に指定がない限り、最新バージョンと1つ前のバージョン以外のバージョンに対するサービス。
5. HP の承認を得ずに、HP の担当者以外の者が行った、ソフトウェアに対する変更、改変が原因で必要になったサービス。
6. ネットワーク環境による障害が原因であると HP が判断した場合のサービス。

お客様の責任範囲

1. お客様にてソフトウェアのインストール作業およびアップデート作業を行っていただきます。
2. お客様は、ソフトウェア使用許諾書、ソフトウェア・ライセンス証書およびライセンス・キーを保管し、HP の要求に応じて提示していただきます。
3. お客様は、ソフトウェア技術支援およびオンライン情報提供を利用するためのお客様登録を行っていただきます。
4. HP の技術者が本サービス提供時に必要な全てのお客様のソフトウェアを無条件で利用できるような許可していただきます。サービス対象システムにセキュリティ上の制約が適用されている場合には、お客様は、HP の作業に支障がないように、該当するシステムおよびソフトウェアの管理を行っていただきます。
5. 本サービスの提供に必要なソフトウェアの構成情報、パラメータなどのお客様固有の情報、及びお問い合わせ事項に関する詳細情報を提示していただきます。
6. ソフトウェアに対して通信回線経由の遠隔作業を HP が必要とし、且つお客様が承諾した場合には、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。
7. データおよびソフトウェアのバックアップおよびリストア

一般条項

1. HP は、サービス対象ソフトウェアに関する情報を選択してお客様へ提供する権利を有します。
2. HP 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。
3. 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。
4. 本サービスは、サービス対象ソフトウェアの品質を保証するものではありません。
5. HP がサポートを提供している製品に関してサポート終了とする場合は、6 ヶ月前までに通知するものとします。
6. お問い合わせをいただいてから実際にサービスを提供するまでに要する時間については、お問い合わせ内容に応じてお客様と協議の上調整させていただく場合があります。
7. 他社製ハードウェアにインストールされる場合、限られたサポートの提供となります。

各ソフトウェアサービスの付帯条項

以下に記載するソフトウェアテクニカルサポートには、サービス仕様で記載する条件に加えて以下の条件が付加されます。製品の対象範囲は本書サービス仕様の項目「サービス対象製品」をご参照ください。

HP ZCentral Remote Boost（旧 RGS）用ソフトウェアテクニカルサポートの付帯条項

- 本サービスは、お客様がご購入の HP ZCentral Remote Boost（旧 RGS）ソフトウェアの入ったセnderシステムの台数分ご購入いただく必要があります。
- 本サービスを提供する前提としてセnderシステムの OS が Windows/Linux である必要があります。
- 本サービスは HP Remote Graphics ソフトウェア V7 および HP ZCentral Remote Boost の Sender と Receiver を対象とします。
- HP Remote Graphics ソフトウェア V7 のサポートは 2021 年 3 月末までとなります。
- 本サービスはコール回数に制限はありません。
- 本サービスをお受けになるためにはお客様の登録が必要です。

HP ZCentral Connect 用ソフトウェアテクニカルサポートの付帯条項

- 本サービスは、お客様がご購入の HP ZCentral Connect ライセンスソフトウェアと同数ご購入いただく必要があります。本サービスを提供する前提としてセnderシステムの OS が Windows/Linux である必要があります。
- 本サービスは HP ZCentral Connect を対象とします。
- 本サービスはコール回数に制限はありません。

HP PC Converter 用ソフトウェアテクニカルサポートの付帯条項

- 本サービスは、お客様がご購入の HP ThinPro PC Converter または HP PC Converter for Windows ライセンスソフトウェアと同数ご購入いただく必要があります。
- 本サービスは HP ThinPro PC Converter または HP PC Converter for Windows を対象とします。
- 本サービスはコール回数に制限はありません。

コールセンターのご案内

各サービスのご利用の際のコールセンターは以下にてご確認ください。

ZCentral Remote Boost（旧 RGS）/ HP ZCentral Connect 用ソフトウェアテクニカルサポート

- TEL フリーダイヤル 0120-226-493
※携帯電話からもご利用いただけます。
- 受付期間 月曜日-金曜日 8:45-17:30 祝日および年末年始（12/30-1/3）、日本 HP 指定休日を除く

HP PC Converter 用ソフトウェアテクニカルサポート

- TEL フリーダイヤル 0120-566-589
※携帯電話からもご利用いただけます。
- 受付期間 月曜日-金曜日 9:00-21:00 土曜日 9:00-17:00 祝日および年末年始（12/30-1/3）、日本 HP 指定休日を除く

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、最新情報および本書に記載されない情報については必ず最新のサービス仕様を HP サービスウェブページからご確認ください。HP サービスウェブページのサービス仕様は、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。

HP サービスウェブページ https://www.hp.com/jp/carepack_sw