

HP 保守契約 サービス仕様

ハードウェア交換サービス

型番 : HA117AC ・ HA360AC



サービス概要

ハードウェアエクステンジは、ハードウェアの障害時に、交換用のハードウェアをお客様に送付するサービスを提供します。

利点

- オンサイトサービスに代わる低コストなサービス

サービス内容

- リモート障害診断およびサポート
- 故障したハードウェアの引き取り、同一規格のハードウェアとの交換

基本提供されるサービス

サービス	サービス内容
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迅速に解決します。
ハードウェア・交換サポート	HP は、ハードウェア障害がリモートで解決できないと HP が判断した場合、故障したハードウェアを同一規格のハードウェア交換品と交換します。ハードウェア交換品は、HP がリモート障害診断にてハードウェア交換が必要と判断した翌営業日に HP の費用負担にてお客様に配送されます。
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。 ただし、HP が保証使用量または保証期限を規定している部品または製品について、そのいずれか（保証期限の設定がない場合は保証使用量）に達した場合は、部品の提供は行いません。なお、保証使用量および保証期限については HP が提供する各部品または製品のマニュアル等に記載されます。

選択可能な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、見積書および契約書明細に記載されます。

サービスオプション	サービス内容
エクステンジクーリエ	応答時間：翌営業日対応 HP はハードウェア障害がリモートで解決できないと判断した場合、故障したハードウェアと同一規格のハードウェアを HP の費用負担にて最短翌営業日に配達いたします。ただし一部地域においては、翌営業日に配達できません。詳しくは、弊社カスタマーケアセンターにてご確認ください。また、天災、事故などによる交通渋滞、異常気象などの諸事情が原因で翌営業日に配達できないこともあります。予めご了承ください。 ※ サービス受付時間は対象製品によって異なります。

サービス受付時間

対象製品：シンククライアント、モニター

- 月曜日-金曜日 8:45-17:30 祝日および年末年始（12/30-1/3）を除く

対象製品：タブレット

- 月曜日-土曜日 9:00-12:00 13:00-19:00 祝日および年末年始（12/30-1/3）を除く

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動していること。
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. 本サービス仕様に定める事項の他、本サービスの内容および提供条件は、「お取引条件書（サポート・サービス）」および「付表 S55」、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とします。

除外規定

1. HP の承認を得ずに、HP の担当者以外のものを行った、修理、改造作業が原因で必要になったサービス。
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. 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・ウイルス等）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。
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、自然災害、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. 有機 EL（OLED）の焼き付きなど部材の特性による消耗、劣化。
8. ハードウェア交換にて交換された故障品の障害原因の特定および調査。
9. 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。
10. HP が規定している保証使用量または保証期限に達した部品または製品に対する保守部品の提供。

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に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. 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。
4. 本サービスで提供されるハードウェア交換品のインストレーションを行っていただきます。
5. ハードウェアのファームウェアを、HP が指定するバージョンにアップデートしていただく場合があります。
6. 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を行っていただきます。
7. 該当ハードウェアを設置場所から取り外し引き取り可能な状態にさせていただきます。

一般条項

1. HP 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. HP 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. HP 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. 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。
6. 本サービスは、サービス対象ハードウェアおよびソフトウェアの品質を保証するものではありません。
7. 摩耗または劣化のための故障であると HP が判断した製品については、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。

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、作業含めすべて有償での修理対応となります。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 製ハードウェアオプション製品
- 当該本体と同時に購入された当該本体に内蔵される HP 製ハードウェアオプション製品
- 当該本体と同時に購入された当該本体に常時外部接続されているマウス、キーボード（トラベルキーボード、コラボレーションキーボードを含む）、電源ケーブル（AC アダプタ）各 1 個

対象とならないものの例

- 当該本体の標準構成でない別途購入の、マウス、キーボード、電源ケーブル（AC アダプタ）
- 当該本体と別途購入の当該本体に内蔵される HP 製ハードウェアオプション製品
- 本体以外で対象となるものに記載されていない当該本体に、外部接続する HP 製オプション
- 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 HP 製ハードウェアオプション製品
- 本体内蔵可能台数を超えた HP 製ハードウェアオプション製品
- 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（バッテリーなど HP が消耗品と定めるもの）
- お客様が登録の申請を完了していないもの（FAX 送信などの登録申請をまだ行っていないもの）
- HP が登録の完了通知をまだお客様にお送りしていないもの（登録中のおよび審査中のものを含む）
- 外部メモリオプション（SD メモリなど）
- 本体以外で対象となるものに記載されていないケーブル類、アダプタ類（カーアダプタなど）
- ペン類（アクティブペンなど）
- ケース類（防塵・防滴ケース、レザーケース、プロテクションケースなど）
- 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については下記 URL をご確認ください。

>>https://www.hp.com/jp/carepack_attention

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下さい。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/contractual>