

# HP Total Care 総合カタログ



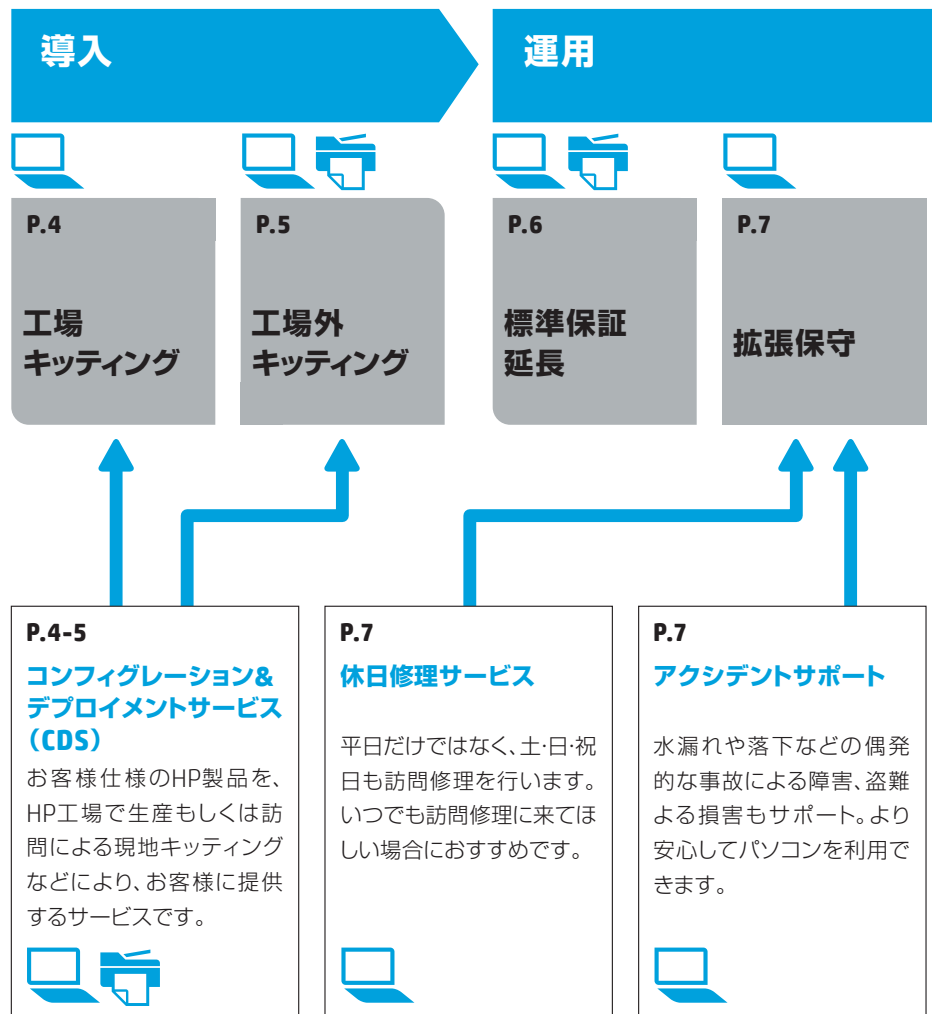
クライアントPC製品およびプリンター製品の  
製品導入から運用・保守まで、まるごとサポート

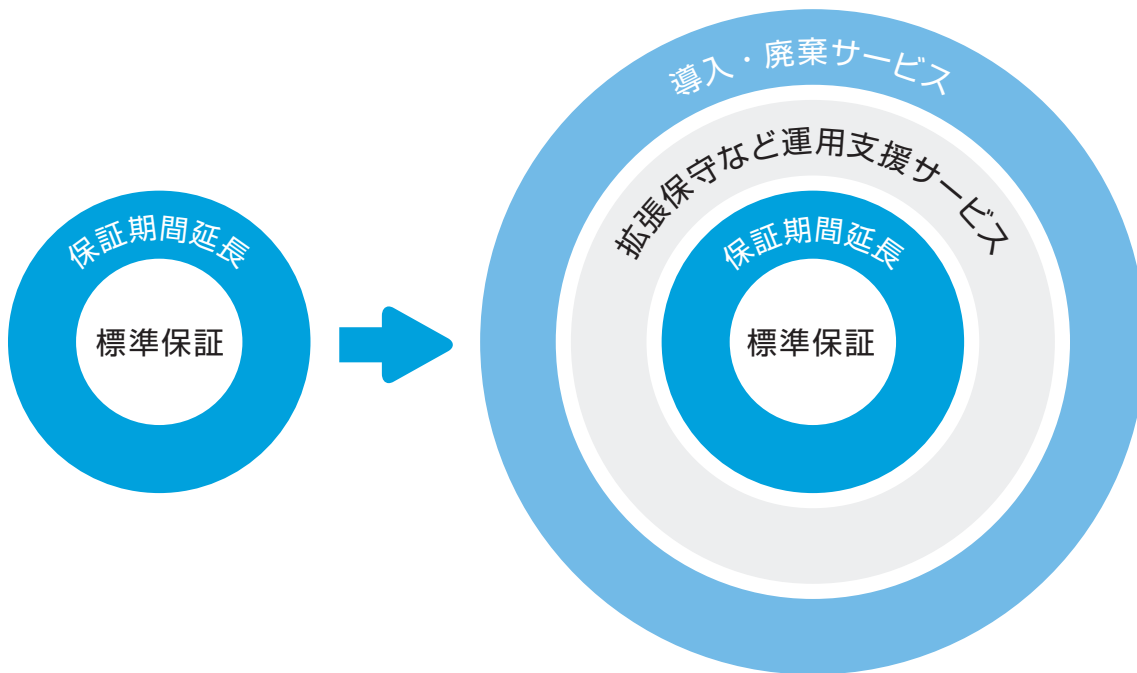


# HP Total Care

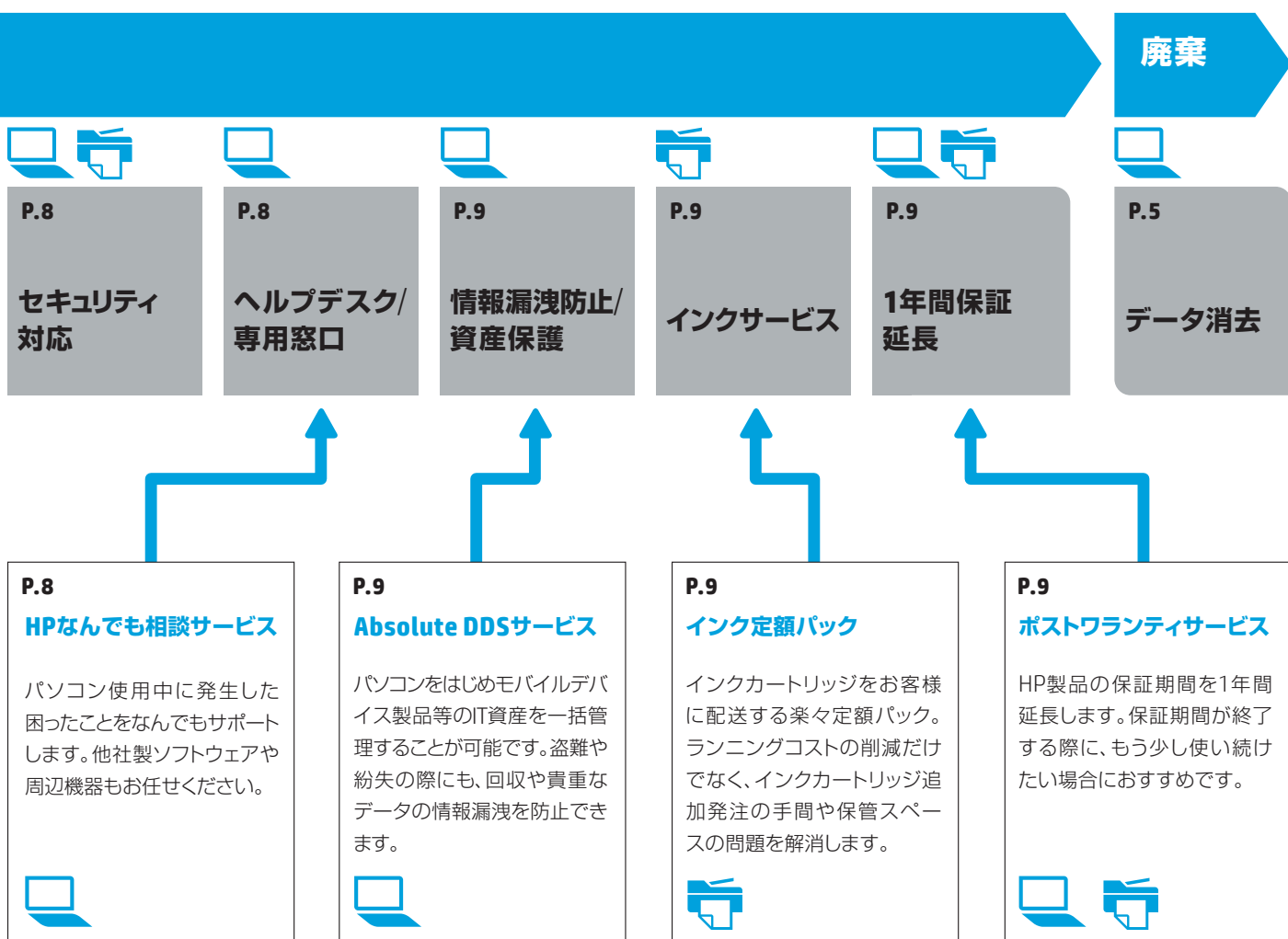
HP Total Careはお客様のビジネスに貢献するために、HP製品の付加価値の一つとして、標準保証の延長サービスだけでなくお客様のライフサイクルに合わせたさまざまなサービスを提供します。お客様は、ビジネスニーズにあったサービスを選択し購入いただくことで、安心してクライアントPC製品およびプリンター製品を最大限に活用いただくことが可能となります。

クライアントPC製品およびプリンター製品におけるライフサイクルごとの主なサービス製品をご紹介します。





HP Total Careに関する情報は、<http://www.hp.com/jp/totalcare>をご覧ください



各ページのアイコンは、サービスに対応している製品の  
カテゴリーを表しています。表示がないものは非対応になります。



パソコン・タブレット・  
モニター製品



プリンター・  
複合機

# パソコン導入時のお客様負担を軽減 コンフィグレーション&デプロイメントサービス(CDS)

コンフィグレーション&デプロイメントサービスは、お客様仕様のパソコンを、HP工場  
で生産もしくは現地作業などにより、お客様に提供するサービスです。

カスタムイメージ(OS)のローディングや、資産管理ラベルの貼り付けなど豊富な  
サービスメニューで、お客様の幅広いビジネスニーズに対応します。

サービスの詳細は <http://www.hp.com/jp/hpcis>

## コンフィグレーションサービス

パソコン・タブレット・  
モニター製品

コンフィグレーションサービスは、お客様仕様の  
パソコンをHP工場生産し、お客様に直接お届けするサービスです。HP工場  
で作業を行うため、作業場所の確保が不要となり、またコスト、作業時間  
が大幅削減となります。



## サービスメニュー

- ・マスターパソコンのコピーおよび作成
- ・各種設定(IPアドレス、ホスト名など)
- ・BIOS設定
- ・指定品同梱(マニュアルなど)
- ・バックアップメディア作成
- ・資産管理(アセットタグの添付および作成)
- ・お客様のニーズに合わせたサービスの個別提供
- ・お客様支給カスタムロゴの起動時表示設定 など

## お客様のメリット



### 1. お客様仕様の高品質なパソコンを提供

お客様仕様のパソコンをHP工場の製造ラインで製造することで、作業品質が均一化された、より故障リスクの低い高品質なパソコンを提供します



### 2. お客様仕様のパソコンを迅速に提供

お客様仕様のパソコンを、通常モデルと同様に、発注いただいてから最短5営業日で納品しますので、箱の開梱後、すぐに使用できます



### 3. お客様のご要望に柔軟に対応

お客様仕様のカスタムイメージ作成やコンフィグレーションサービスのメニューにない作業も、お客様のご要望に合わせた高いレベルのサービスを柔軟に提供します



### 4. パソコンへの投資効果を最大化

お客様のパソコン導入作業における信頼性・確実性・スピードを向上させ、TCOの大幅な削減を実現します



### 5. グローバル対応

HP工場にて、お客様仕様のパソコンを生産し、HPが展開する175カ国に対して出荷します

デプロイメントサービスは、HP製品導入時に必要なさまざまな作業を提供します。技術レベルの高い専門スタッフにより、お客様にワンストップのキッティングサービスを提供します。



## サービスメニュー

- ハードウェア設置\*
- マスターパソコンのコピーおよび作成\*
- ユーザー & ネットワーク設定\*
- BIOS設定
- 指定品同梱(マニュアルなど)
- バックアップメディア作成
- 資産管理(アセットタグの添付および作成)\*
- データ移行
- データ消去
- お客様のニーズに合わせたサービスの個別提供\*  
など

\*パソコンに加えて、プリンター製品も対象となります

## お客様のメリット



### 1. HP製品導入工数を最小化

パソコンやプリンターなどのHP製品の設置を代行します



### 2. お客様のご要望に柔軟に対応

現地でしか設定できないお客様固有情報などの設定や導入に関するプロジェクトマネージメントなど、お客様のご要望に合わせて高いレベルのサービスを柔軟に提供します



### 3. 技術レベルの高い専門スタッフによる対応

技術レベルの高い専門スタッフにより、ワンストップのキッティングサービスを提供します



### 4. セキュリティ対応

新しいパソコン導入などの際、古いパソコンの重要なデータの削除・移行を提供します

# HP Care Packサービス



標準保証では補いきれないトラブルなどに備えて、個別のサポートを追加できるサービス、それがHP Care Packです。標準保証の延長から拡張保守、ヘルプデスクなど、サポート種類も豊富。お客様の利用状況に合わせて選択でき、より大きな安心を提供します。

## 製品保証延長

### ハードウェアオンサイト(訪問修理)

パソコン・タブレット・モニター製品 プリンター・複合機

#### 翌日対応 / 当日対応

サービスマンによる訪問修理サービスです。お客様の元に訪問し、HP製品の修理、もしくは部品・製品交換を行い、障害を修復します。

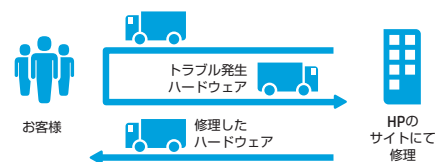
- 翌日対応:翌日訪問修理を行います。
- 当日対応:当日訪問修理を行います。



### ハードウェアオフサイト(引き取り修理)

パソコン・タブレット・モニター製品 プリンター・複合機

故障したHP製品を引き取り修理するサービスです。ハードウェアをお客様の希望される場所へ引き取りに伺い、修理後にお届けします。



### ハードウェアエクステンジ

パソコン・タブレット・モニター製品 プリンター・複合機

交換用のHP製品をお客様にお届けし、故障したHP製品をお引き取りするサービスです。



## 拡張保守

### 休日修理サービス 翌日対応 / 当日対応

パソコン・タブレット・モニター製品

平日や土・日・祝日に関わらず、お客様の元に訪問し、パソコンの修理もしくは部品・製品交換を行い、障害を修復します。

サービスの詳細は

<http://www.hp.com/jp/holiday>



### アクシデントサポート

パソコン・タブレット・モニター製品

パソコンの標準保証の対象範囲に加えて、水漏れ、落下、衝撃、サージなどの偶発的な事故による障害、盗難による損害も対象となるサービスです。

サービスの詳細は

<http://www.hp.com/jp/adp>



### トラベルサポート

パソコン・タブレット・モニター製品

- 海外でも現地電話窓口にて修理コールを行えば、その翌日には訪問修理サービスを受けることができます。
- 日本国内を含む世界85カ国以上で、HPまたはHP認定サービス業者によりサポートを提供します。対象国は[http://www.hp.com/jp/travel\\_country](http://www.hp.com/jp/travel_country)をご覧ください。

サービスの詳細は

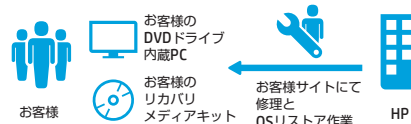
<http://www.hp.com/jp/travel>



### PC OSリストア

パソコン・タブレット・モニター製品

通常ではお客様ご自身でOSリストア作業を行う必要があります。本サービスでは翌日訪問修理時に、OSリストア作業も行います。



### POSソリューション

パソコン・タブレット・モニター製品

通常ハードウェア本体のみサポート対象となりますが、本サービスでは、ハードウェア本体に加え、HP ElitePad リテールドックなど対象外部接続オプションもサポート対象となります。



## セキュリティ対応

### HD返却不要

パソコン・タブレット・モニター製品 プリンター・複合機

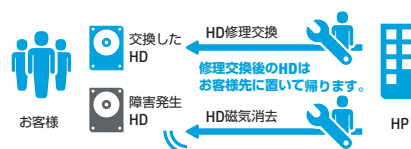
パソコンの標準保証では、修理交換により取り外された部品はサービスマンが持ち帰ります。HD返却不要サービスでは、交換により取り外されたハードディスクドライブにお客様の所有物とする権利を付与し、お客様にお渡します。



### HD返却不要データ消去付

パソコン・タブレット・モニター製品

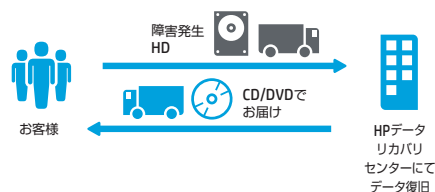
データ消去の処置はお客様の元に伺い、すべてお客様の目の前でを行います。作業終了後に証明書を発行します。専門機器と知識を必要とする作業をHPが行うため、お客様に負担がかかりません。



### データリカバリ

パソコン・タブレット・モニター製品

重要なデータを復旧し、データ損失によるビジネスリスクや機会損失を軽減します。事前に購入することで、何度でもサービスを受けることができる保険式サービスです。

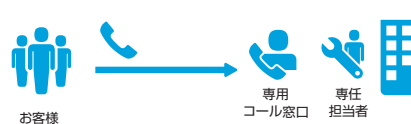


## ヘルプデスク/専用窓口

### プライオリティアカウントサービス

パソコン・タブレット・モニター製品

トラブルを迅速に解決するには、お客様の構成や過去の障害履歴などを熟知した専任担当者に相談するのが一番です。本サービスではお客様毎の専用コール窓口が用意され、スムーズな障害対応を実現します。



サービスの詳細は

[http://www.hp.com/jp/carepack\\_pas](http://www.hp.com/jp/carepack_pas)

### HPなんでも相談サービス

パソコン・タブレット・モニター製品

365日年中無休の電話サポートです。パソコン本体だけでなく、OS、周辺機器、ブラウザ、メーカーなどのソフトウェア、インターネットを利用する際の疑問やトラブルについて、機器・ソフトウェアの製造メーカーやサービス提供元を問わず、問題解決に向けた技術的な支援を行います。



サービスの詳細は

<http://www.hp.com/jp/nandemo>



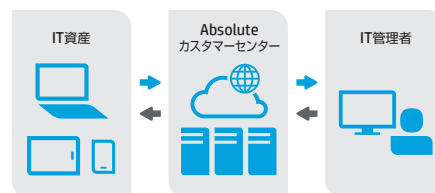
## 情報漏洩防止/資産保護

パソコン本体と、その中にあるデータを守るためには、セキュリティ対策を何重にも施すことが必要です。リスクを想定したデータセキュリティ対策をはかることで、企業や組織は、さまざまな損失を回避することができます。

### Absolute DDSサービス

パソコン・タブレット・モニター製品

IT管理者がクラウドベースのインターフェイスを通して、パソコンをはじめモバイルデバイス製品等のIT資産の一括管理を行うことができます。堅固なセキュリティソリューションを総合的に提供し、コンプライアンス遵守、デバイスの盗難時における遠隔データ保護・消去、回収サービスなどお客様の様々なビジネスニーズに対応することができます。



サービスの詳細は

[http://www.hp.com/jp/absolute\\_dds](http://www.hp.com/jp/absolute_dds)

- Absolute DDS Standardサービス
- Absolute DDS Professionalサービス
- Absolute DDS Premiumサービス

## インクサービス

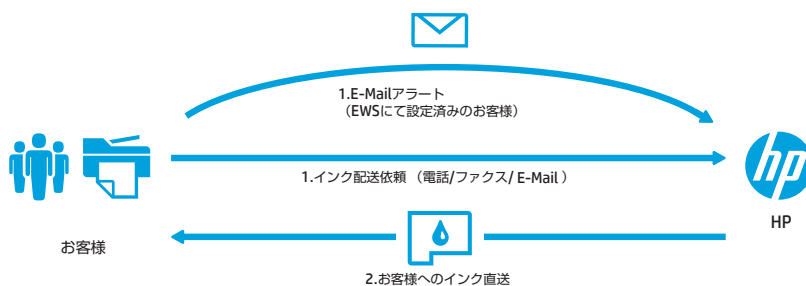
### インク定額パック

プリンター・複合機

ビジネス向けインクジェットプリンターのHP OfficeJet Pro X インク定額パックサービスは、インクカートリッジをHPが指定する上限本数まで使い放題で提供する年間契約サービスです。また、本サービスには契約期間内の保守サービスが含まれており、故障時にも無償でオンサイトサポートを利用できるなど、安心してご利用いただける環境を提供します。

#### インク追加発注の手間から解放

製品本体から送信されるE-Mailアラート機能を利用し、ご利用中の製品のインク残量をHPにお知らせいただくことでオートマチックなインク補充が可能となります。E-Mailアラート以外にも、お客様からのお電話、ファクス、E-Mailでのインク補充のご依頼方法もあり、印刷ボリュームが多いお客様はランニングコストを抑えるとともに、サプライの購買にかかる工数を削減することができます。



サービスの詳細は

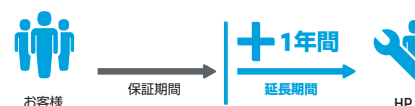
[http://www.hp.com/jp/OJProX\\_ink](http://www.hp.com/jp/OJProX_ink)

## 1年間保証延長

### ポストワランティサービス

パソコン・タブレット・モニター製品 プリンター・複合機

ポストワランティサービスは、HP製品の標準保証期間が終了またはHP Care Pack ハードウェアサービス契約期間が終了する場合に1年間延長できるサービスです。



## 標準保証と HP Care Packサービスの比較

突然のトラブルでも、充実のサポートがあれば安心です。標準保証では補いきれない場合も、HP Care Packサービスならサポート可能です。




HP Care Packサービスは、標準保証の提供期間および修理対応をアップグレードします。

### 標準保証について

標準保証は、新規で購入いただいたHP製品についている無償保証です。

標準保証は、パーツ(部品)保証/修理作業/修理方法からなります。





標準保証の内容および期間は、HP製品ごとに異なります。

パーツ(部品)保証	修理作業	修理方法
1年間または 3年間無償提供 	1年間または 3年間無償提供 	<ul style="list-style-type: none"> <li>訪問修理</li> <li>引き取り修理</li> <li>ハードウェアエクステンションなど</li> </ul> 

### 保証期間外の修理料金と HP Care Packサービス料金の比較

保証期間外のトラブルは、その度ごとに修理窓口にて有償見積り対応となり、1回の修理でも高額となる場合があります。

#### 保証期間外の場合の修理料金 (例)ビジネスノートブック

主な交換部品	代表的な現象	概算修理料金(税込)
システムボード	電源が入らない。 起動しない。	 40,000円 ~ 60,000円前後
ディスプレイ	画面が表示されない。 画面に縦線やチラつきがある。	 60,000円 ~ 70,000円前後
ハードディスクドライブ	OSが起動しない。	 40,000円 ~ 60,000円前後
光学ドライブ	読み込みや書き込みができない。 再セットアップができない。	 30,000円 ~ 50,000円前後
メモリ	再セットアップができない。 システムが停止する。	 30,000円 ~ 50,000円前後
ファン、タッチパッド、 スイッチ類、無線LAN、 モデム、カバー、小部品など	ファンが回転しないなど。	 20,000円 ~ 30,000円前後



#### HP Care Packサービスの修理料金

HP Care Packサービスを事前に購入することで、交換部品や交換回数に関わらず、最長5年間の安心定額サポートを提供します。

## 標準保証とHP Care Packサービスのサービス内容比較

	標準保証		HP Care Packサービス
保証期間	製品ごとに異なり、期間は1年間または3年間。	➔	最長5年間に延長可能。 <sup>※1</sup> 長期リース契約にも安心。
修理費用	保証期間外の障害トラブルでは突発的に高額なメンテナンス費用がかかることも考えられます。	➔	最長5年間の長期定額サポートが可能。 <sup>※1</sup> 保険式なので低価格でサービスを受けることができ、突発的な出費を発生させず、利用コストの予算化が可能。
受付時間	ビジネスデスクトップ/ ハードウェアオンサイト(訪問修理)の場合 月～金 9:00～17:00 (祝日・年末年始を除く) 翌営業日対応とするためには15:00までのトラブル診断終了が必要となります。	➔	<b>ビジネスデスクトップ/ ハードウェアオンサイト(訪問修理)の場合</b> 月～金 8:45～17:30(祝日・年末年始を除く) 17:30までにコール受付したもので、翌日対応/当日対応が可能。 <b>休日修理サービス購入時</b> 月～日 8:45～17:30でコール受付が可能
セキュリティ対策	機密情報が保存された機器であってもパソコン修理対応のみ。修理交換により取り外されたハードディスクドライブはHPの所有となりサービスマンが持ち帰ります。	➔	<b>HD返却不要購入時</b> 修理交換により取り外されたハードディスクドライブをお客様にお引き渡しし、情報漏えいのリスクを最小限に抑えることが可能です。
保証対象	通常使用におけるパソコン故障のみ。水漏れ、落下、衝撃、電圧異常などの偶発的な事故や、盗難によるトラブルは対象外。	➔	<b>アクシデントサポート購入時</b> 水漏れ、落下、衝撃、電圧異常などの偶発的な事故や、盗難によるトラブルにも対応可能。

※1 一部HP製品を除く

### 保証期間

HP Care Packサービスを購入することで、標準保証のパーツ保証および修理作業を最長5年まで延長することができます。

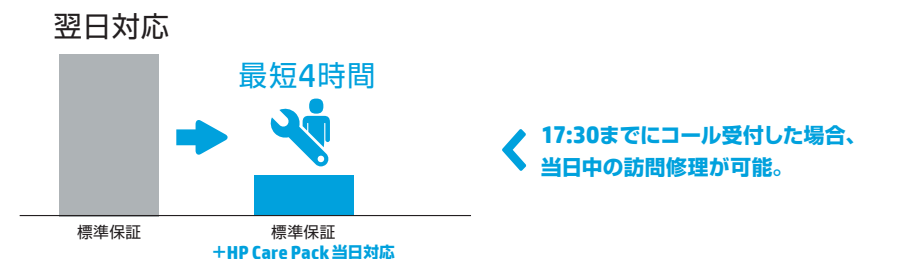
例)ビジネスノートブック(標準保証1年)にHP Care Pack ハードウェアオフサイト(引き取り修理)5年を購入する場合

サービス内容/年数	1年目	2年目	3年目	4年目	5年目
パーツ(部品)保証	無償サポート	Care Packサービス			
修理作業	無償サポート	Care Packサービス			

### ハードウェアオンサイト(訪問修理)対応時間

HP Care Packサービスを購入することで、標準保証の翌日訪問修理を、最短4時間での当日訪問修理に短縮することができます。

例)ビジネスデスクトップ(標準保証3年)にHP Care Pack ハードウェアオンサイト(訪問修理)当日対応を購入する場合



# HP Total Careサービス一覧表

	ビジネスデスクトップ ワークステーション	ビジネスノートブック	ビジネスタブレット *1	シンククライアント	POS	ビジネスモニター	個人向けパソコン	個人向けタブレット	個人向けモニター	インクジェットプリンター (OfficeJet Pro Xシリーズ) インクジェットプリンター (Photosmart、ENVY、 DeskJet、OfficeJetシリーズ)	ビジネス向けインクジェット プリンター 複合機 (OfficeJet Pro Xシリーズ)	ビジネス向けレーザー プリンター 複合機 (ColorJetシリーズ)	大判インクジェット プリンター (DesignJetシリーズ)
<b>CDS (コンフィグレーション&amp;デプロイメントサービス)</b>													
コンフィグレーションサービス	●	●											
デプロイメントサービス	●	●	●	●	●	●				●*2	●	●	●
<b>標準保証延長</b>													
ハードウェアオンサイト(訪問修理)翌日対応	●	●	●	●	●	●	●*3				●	●	●
ハードウェアオンサイト(訪問修理)当日対応	●	●		●	●	●						●	●
ハードウェアオフサイト(引取修理)		●	●				●	●*4	●	●*5			
ハードウェア交換				●			●*4			●			
<b>拡張保守</b>													
休日修理サービス	●	●			●	●							
アクシデントサポート		●	●*6				●*7	●					
トラベルサポート		●*8											
PC OSリストア	●*9												
POSソリューション			●										
<b>セキュリティ</b>													
HD返却不要	●	●											●
HD返却不要データ消去付	●	●*10											
データリカバリ*11	●	●					●						
<b>ヘルプデスク/専用窓口</b>													
プライオリティアカウントサービス	●	●	●	●	●	●							
HPなんでも相談サービス	●*9	●	●				●	●					
<b>情報漏洩防止/資産保護</b>													
Absolute DDSサービス*12	●	●	●	●	●								
<b>プリンター向けインクサービス</b>													
インク使い放題											●		
<b>1年間保証延長</b>													
ポストワランティ	●	●		●	●	●					●	●	●

\*1 HP Slate 2は、3年引き取り修理のみの提供となります \*2 OfficeJetシリーズのみ \*3 2012年春モデル以降のセパレート型デスクトップのみ対象製品となります \*4 HP Slate7は2年間アクシデントサポート付引き取り修理サービス、HP Slate7 Extremeは2年間 アクシデントサポート付クイック交換サービスのみ提供となります \*5 HP OfficeJet150 Mobile複合機のみ対象製品となります \*6 盗難サポートは対象に含まれません \*7 ノートブックのみ対象 \*8 一部製品対象外。詳しくは、Webページを参照ください。URL: [http://www.hp.com/jp/travel\\_list](http://www.hp.com/jp/travel_list) \*9 ビジネスデスクトップのみ対象 \*10 ノートブックK用/M用は対象に含まれません \*11 一部製品対象外。詳しくは、Webページを参照ください。URL: [http://www.hp.com/jp/carepack\\_drs](http://www.hp.com/jp/carepack_drs) \*12 HPは、Absolute Software社が提供する「Absolute DDS Standard」、「Absolute DDS Professional」および「Absolute DDS Premium」を使用するライセンスを販売します。関連するすべてのサービスデリバリーは、Absolute Software社より提供されます。Absolute Software社: <https://www.absolute.com/en>

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  
**03-5749-8343** 月～金 9:00～19:00 土 10:00～17:00(日曜日、祝日、年末年始および5/1を除く)  
 HP Total Careに関する情報は <http://www.hp.com/jp/totalcare>

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。  
 記載事項は2016年1月現在のものです。  
 本カタログに記載された内容は、予告なく変更されることがあります。  
 © Copyright 2016 HP Development Company, L.P.

株式会社 日本HP  
 〒136-8711 東京都江東区大島2-2-1

JCS08632-06

