

サービス仕様 ハードウェアオンサイト プラスインク定額パック

ハードウェアオンサイトは、HP製およびHPがサポートするサードパーティ製のハードウェアに対する高品質のリモート障害診断とオンサイト・サポートを提供し、システムのアップタイムと生産性の向上を図ります。お客様は、オンサイト応答時間、サービス時間帯を必要に応じて選択することができます。

利点

- システム・アップタイムの向上
- お客様のニーズに合わせたオンサイト応答時間、サービス時間の選択

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
- オンライン・リモート・サポート(指定製品のみ)
- インク定額パック



基本提供されるサービス

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、リストア作業は含みません。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。

オンライン・リモート・サポート

HPは、特定のハードウェアに対しHPが提供する診断ツールの機能を利用したリモート・サポートを提供します。

インク定額パック

HPは、お客様のハードウェア設置場所へ本サービス登録後に4本（ブラック、シアン、マゼンタ、イエロー）、その後インクカートリッジが空になった時点でご連絡をいただき次第、対象インクカートリッジの配送を行います。下記HPインク定額パック推奨印刷枚数をベースに設定した上限本数までインクカートリッジの配送を行います。

HP Officejet Pro Xシリーズ：

HPインク定額パック推奨印刷枚数

HP Officejet Pro X576dw 複合機/X551dw プリンター の場合 月間 1,000枚～ 4,200枚/月

HP Officejet Pro X476dw 複合機/X451dw プリンター の場合 月間 500枚～ 2,000枚/月

※スーパーライト3年の場合500枚～2,600枚

インクカートリッジ本数上限

HP Care Pack ハードウェアオンサイト 翌日対応+

インク定額パック 1年 (U0QV6E/U1PA1E) 18本

インク定額パック 2年 (U0QV7E/U1PA2E) 36本

インク定額パック 3年 (U0QV8E/U1PA3E) 54本

インク定額パック ライト 1年 (U0QV9E/U1PA4E) 10本

インク定額パック スーパーライト 3年 (U7SY3E/U5AG9E) 23本

HP Care Pack ポストワランティハードウェアオンサイト 翌日対応+

インク定額パック 1年 (U1PA5PE/U1PA7PE) 18本

インク定額パック ライト 1年 (U1PA6PE/U1PA8PE) 10本

HP Officejet Enterprise Xシリーズ:

HPインク定額パック推奨印刷枚数

HP Officejet Enterprise Color MFP X585シリーズの場合月間 2,000枚～ 5,000枚/月

HP Officejet Enterprise Color X555dnの場合月間 2,000枚～ 5,000枚/月

インクカートリッジ本数上限

HP Care Pack ハードウェアオンサイト翌日対応+

インク定額パック1年 (U4PP7E/ U4PQ3E) 24本

インク定額パック2年 (U4PP8E/ U4PQ4E) 51本

インク定額パック3年 (U4PP9E/ U4PQ5E) 75本

インク定額パックライト1年 (U4PQ0E/ U4PQ6E) 12本

HP Care Packポストワランティハードウェアオンサイト翌日対応+

インク定額パック (U4PQ1PE/ U4PQ7PE) 27本

インク定額パックライト1年 (U4PQ2PE/ U4PQ8PE) 15本

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、製品名として記載されています。製品名は弊社Care Pack Webページにて確認できます。

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

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 8:45-17:30 祝祭日および年末年始(12/30-1/3)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8:45から17:30の間にお客様を訪問し、ハードウェア修復作業を開始し終了するまで継続作業します。お客様からの電話は、祝祭日および年末年始(12/30-1/3)を除く月曜日から金曜日、8:45から17:30までの間に受け付けたものに限ります。

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。

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. 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。(インク定額パック対象インクカートリッジを除く)
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. 後述の[サービス期間]-[カテゴリ別追記事項]に記載の印刷枚数を超えた場合。
10. インク定額パックを登録したハードウェア1台以外に使った場合は無効となります。本契約で提供するインクカートリッジを万一流用、転用した場合はペナルティを課す場合があります。
11. サードパーティ製インク及びインクカートリッジが原因で必要となったサービス。

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させていただきます。
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. インク定額パックの場合、インクカートリッジの残量が空になった時点で、所定の窓口までご連絡いただきます。
8. インクカートリッジの装着、取り外しを行っていただきます。
9. インク定額パックご使用中に、HPからの要請により、使用状況レポートをご提示いただく場合があります。

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バー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. 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。
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. 本サービスを終了後、HPはデータ回復についての責任を負いません。
11. インク定額パックはご購入後の返金には応じられません。契約期間内にインクカートリッジ上限本数まで使用頂かなかった場合も返金処理は行いません。

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は、過去1年以内に日本国内で購入されたハードウェア製品1台です
- 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製品

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
- 当該本体の購入日と同日もしくは以降に購入されたハードウェア

本体以外で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
- 当該本体の購入日より前に購入されたハードウェア
- 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）
- 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）

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

インクジェットプリンター製品:

本体以外で対象とならないもの

- 両面印刷ユニット

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。
- 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。

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

インクジェットプリンター製品:

- サービス提供満了日は、以下のCare Pack各サービス指定の印刷枚数上限を超えた日または、上記満了日のいずれか早い日までとします。

対象製品:

HP Care Pack ハードウェアオンサイト 翌日対応+

- インク定額パック 1年(U0QV6E/ U1PA1E/ U4PP7E/ U4PQ3E)
- インク定額パック 2年(U0QV7E/ U1PA2E/ U4PP8E/ U4PQ4E)
- インク定額パック 3年(U0QV8E/ U1PA3E/ U4PP9E/ U4PQ5E)
- インク定額パック ライト 1年 (U0QV9E/ U1PA4E/ U4PQ0E/ U4PQ6E)
- インク定額パック スーパーライト 3年 (U7SY3E/U5AG9E)

HP Care Pack ポストワランティ ハードウェアオンサイト 翌日対応+

- インク定額パック 1年 (U1PA5PE/ U1PA7PE/ U4PQ1PE/ U4PQ7PE)
- インク定額パック ライト 1年 (U1PA6PE/ U1PA8PE/ U4PQ2PE/ U4PQ8PE)

印字枚数上限:

- HP Officejet Pro X576dw複合機/X551dwプリンターの場合 360,000枚
 - HP Officejet Pro X476dw複合機/X451dwプリンターの場合 240,000枚
 - HP Officejet Enterprise Color MFP X585シリーズの場合 360,000枚
 - HP Officejet Enterprise Color X555dnの場合 300,000枚
- 上記サービス提供満了日以前であっても、ハードウェア本体の購入日から各サービスが定めたサービス期間を経過した日、または、ハードウェア本体の販売終了日から各サービス期間を経過した日のいずれか早い日がサービス提供満了日となります。
- また、同一モデルの交換機が調達不可となった場合は、代替モデルへの交換をご提案させていただく場合があります。

サービス開始日

- 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)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

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HP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。

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2014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)」

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とします。

© Copyright 2014 Hewlett-Packard Development Company,L.P.

日本ヒューレット・パカード株式会社

〒136-8711 東京都江東区大島2-2-1

NBDOS

4AA4-9747JPN

