マンガでわかる

HP 延長保証サービス

ようやく
HPeSIM Connect
対応のPCを全社員へ導入する
ことができた
これで5年間
データ通信上限なしで
使い放題ですね
今後は支障なく
使えたら
いいんだけどね

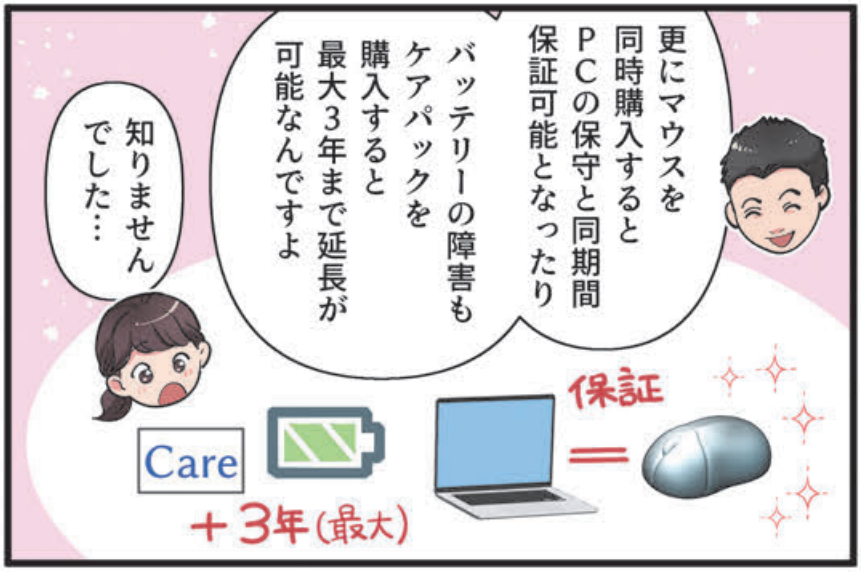
2年後―

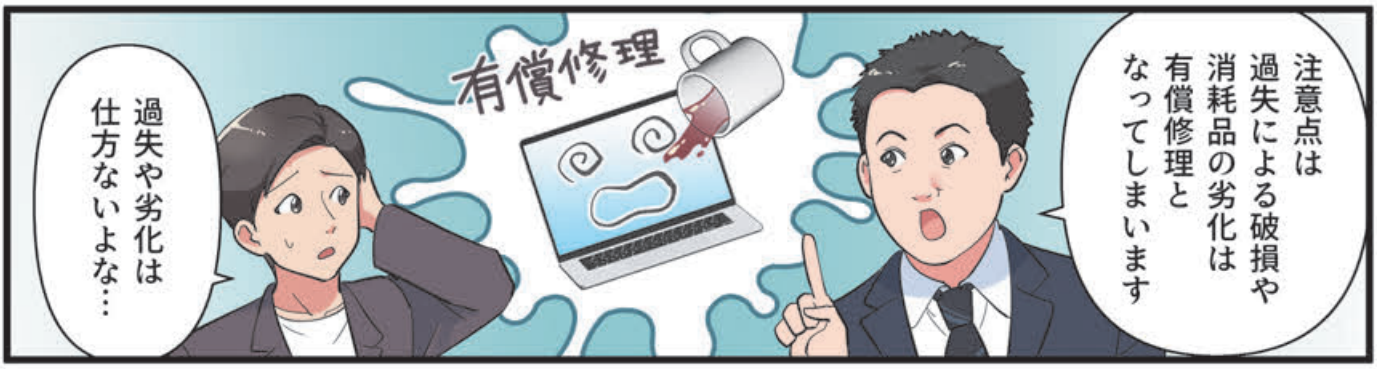
うわっ
大変だ…
どうしたん
ですか？
PCが起動しないから
HPのサポート窓口に
電話したら、
マザーボードか
ハードドライブの
故障の可能性があると
言われたよ
2年前に導入した
PCですよね
標準保証の期間は
過ぎてますね
修理費用の
見積もりを見ると
10万円以上も
修理費用がかかるって
新しいPCを
購入しますか？
それ
なんだが…

PCを購入し直すとなるとモデルが変わるからセットアップしないといけないしイメージの作り直しも必要なんだ…
セットアップしたのに…
0からのスタート…
うわ それは大変…
だろ 何か対策はないのかな…
ありますよ
え？
まずはPC購入時の2年前にタイムスリップしましょう
パチン
ギュ
わぁあああ…
ウウ
ニウ
2年前―
こ ここは？

PC購入前の時代です
あなた方の悩みを解決するには延長保証サービスHP Care Packがおすすめですよ
HP
サービス製品部
西嶋
PAS テクニカル
アカウントマネージャー
後藤
はいっ
HP Care Packってなんですか？
え
タイプスリップもう受け入れたの
早！
HP製品にはご存じの通り、ハードウェアの標準保証があります
・ノートPC、デスクトップ
…1年
・デスクトップの上位機種、ワークステーション
…3年
HP Care Packを購入すると標準保証のパーツ保証および修理作業を3年、4年、最長5年まで延長することができるんです
そうなんですかっ
無償
HP Care Packサービス保証期間延長
サービス内容 / 年数
1年目
2年目
3年目
4年目
5年目
標準保証
(引き取り修理、パーツ保証)
標準保証1年→3年まで延長
標準保証1年→4年まで延長
標準保証1年→5年まで延長

確かに検討する
価値はある
けど
注意点は
ないの？

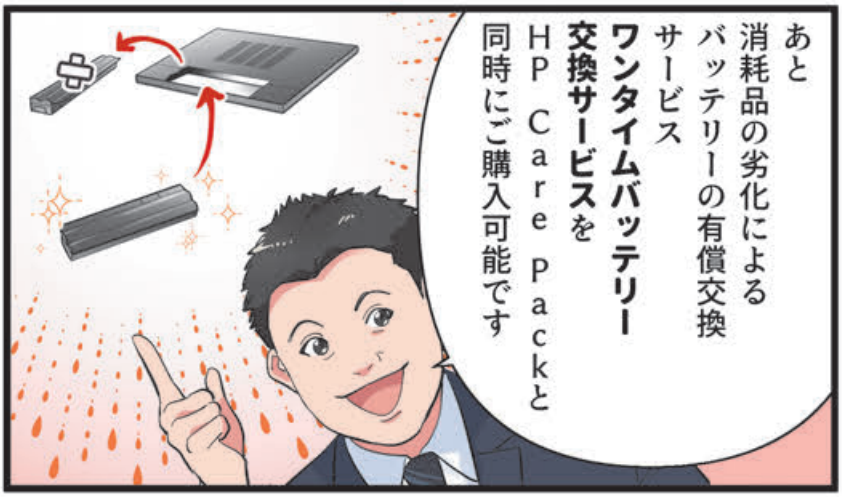

更にマウスを
同時購入すると
PCの保守と同期間
保証可能となったり
バッテリーの障害も
ケアパックを
購入すると
最大3年まで延長が
可能なんですよ
知りません
でした…
保証
Care
＋3年(最大)

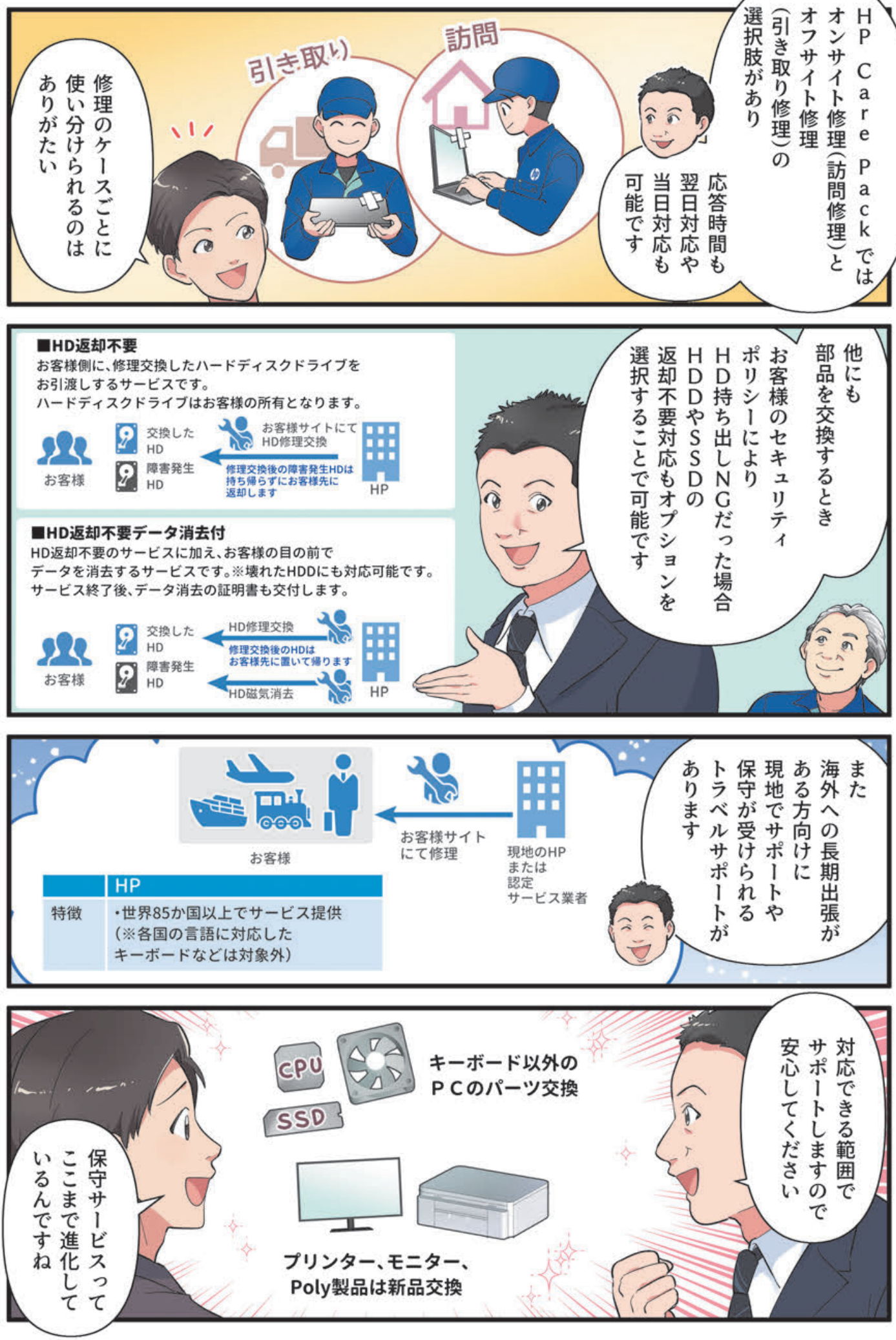

有償修理
過失や劣化は
仕方ないよな…
注意点は
過失による破損や
消耗品の劣化は
有償修理と
なってしまいます

ただ
もし過失の部分まで
保証をしたいなら
アクシデントサポートが
おすすめです
なにそれ？

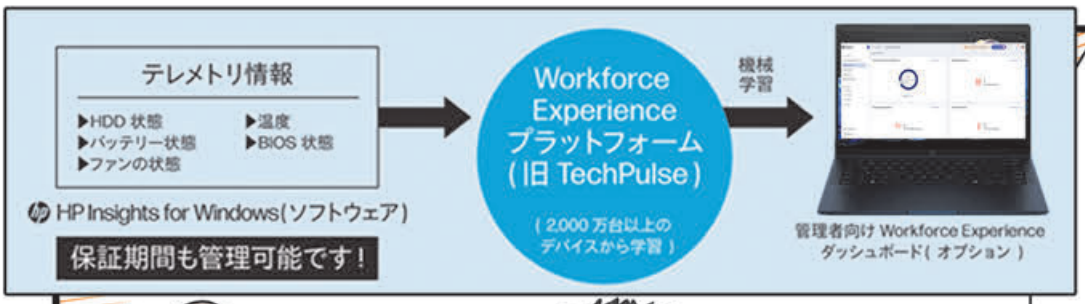
偶発的な事故
水漏れ
落下
盗難
衝撃
サージ
アクシデント
サポートでしたら
落下、お茶こぼし
などによる破損や
故障はこの対象に
なるんです
これまで
何度か起きた
事例ばかり
じゃないか

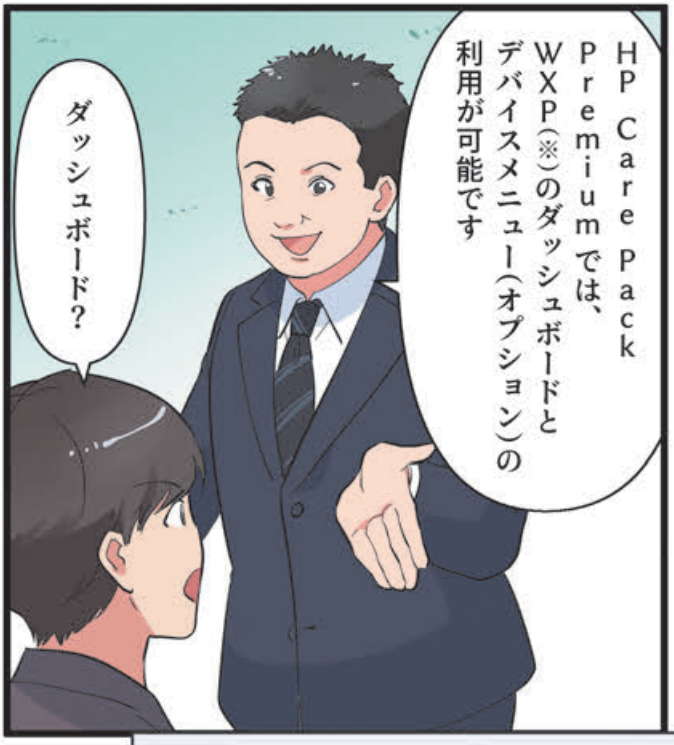
また
購入金額までの範囲
(上限15万円(税抜))まで
無償で対応可能です
素晴らしい…


あと
消耗品の劣化による
バッテリーの有償交換
サービス
ワンタイムバッテリー
交換サービス
を
HP Care Packと
同時にご購入可能です


HP Care Packではオンサイト修理(訪問修理)とオフサイト修理(引き取り修理)の選択肢があり
応答時間も翌日対応や当日対応も可能です
訪問
引き取り
修理のケースごとに使い分けられるのはありがたい
■HD返却不要
お客様側に、修理交換したハードディスクドライブをお引渡しするサービスです。
ハードディスクドライブはお客様の所有となります。
お客様
交換したHD
障害発生HD
お客様サイトにてHD修理交換
修理交換後の障害発生HDは持ち帰らずにお客様先に返却します
HP
■HD返却不要データ消去付
HD返却不要のサービスに加え、お客様の目の前でデータを消去するサービスです。※壊れたHDDにも対応可能です。
サービス終了後、データ消去の証明書も交付します。
お客様
交換したHD
障害発生HD
HD修理交換
修理交換後のHDはお客様先に置いて帰ります
HD磁気消去
HP
他にも部品を交換するときお客様のセキュリティポリシーによりHD持ち出しNGだった場合HDDやSSDの返却不要対応もオプションを選択することで可能です
また海外への長期出張がある方向けに現地でサポートや保守が受けられるトラベルサポートがあります
お客様
お客様サイトにて修理
現地のHPまたは認定サービス業者
HP
特徴
・世界85か国以上でサービス提供
(※各国の言語に対応したキーボードなどは対象外)
CPU
SSD
キーボード以外のPCのパーツ交換
プリンター、モニター、Poly製品は新品交換
対応できる範囲でサポートしますので安心してください
保守サービスってここまで進化しているんですね

さらにHP Care Pack Premiumという
AIを活用した保守サービスを
ご用意しています
AIっ？
AI
クラウドサービスの普及や
コロナ渦の影響もあり
2023年以降
在宅で仕事するお客様や、
土日に仕事をされる
お客様も増えています
HP Care Pack Premiumは
そのようなお客様のPCを
リモートでモニタリング
できる機能を持ち
土日祝日も
電話サポート
窓口を提供する
ことが可能
なんです
すごいじゃ
ないですか！
またHP Care Pack Premiumの登録デバイスの一覧が
参照可能なので
保証期間の終了日や
HP Care Pack Premium対象の故障の
インシデント情報の一覧が
表示可能なんですよ
管理が非常に
楽そうだ…
保証
残り
○月
故障
○月○日
HP交換
PCのモニタリングは
HPのクラウドサービス
HP Workforce
Experience
Platform（WXP）で
提供されていますし
HP Care Pack
PremiumはWXPの一部機能を
活用しております
さらにHP Care Pack PremiumではWXPのAIの
機能を活用し
PCの障害の
予兆を検出し
これらの予防保守を
受けることが
可能なんです
予防保守の対象
…バッテリー、ストレージ、ファン
SSD
AI
故障の原因の特定
…温度の管理、最新にアップデートされてない
BIOSのデバイスを特定
すごいっ
!!



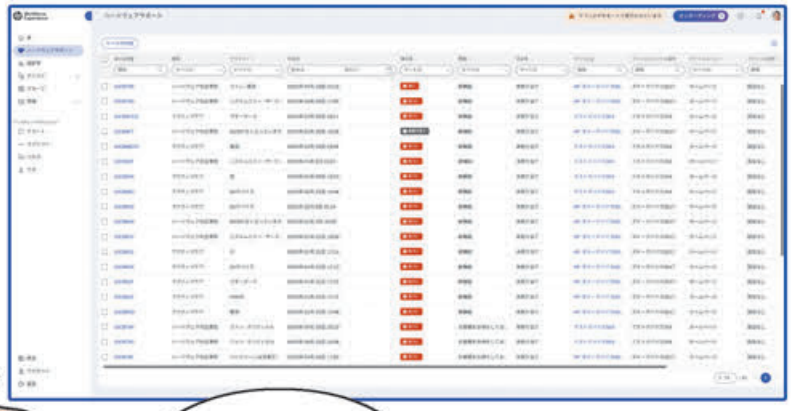


※WXPの利用はHP Care Pack Premiumの
HP Care Pack登録後に完了通知メールから申込み可能です

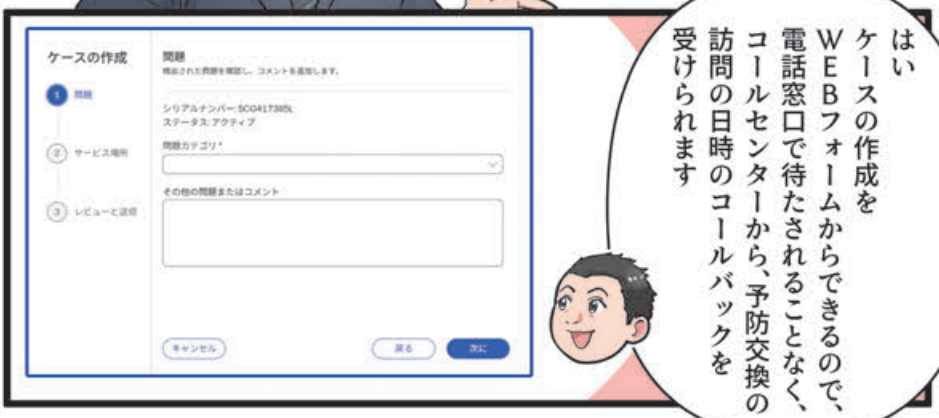
Experience Score
→総合スコア、ネットワーク、セキュリティ、OSのパフォーマンス、
　システムヘルスのスコアの総数アラート
→ハードウェアサポートインシデント
フリートインベントリ
→管理対象の総数
クラッシュが最も多いアプリ
→問題が起きているアプリケーションの発生台数順を表示

インシデント発生時には、
以下のように、
バッテリーの交換という表示と
必要なPCの台数が表示されます

一目で
わかりやすい！



インシデントは
メニューから一覧で
参照可能です



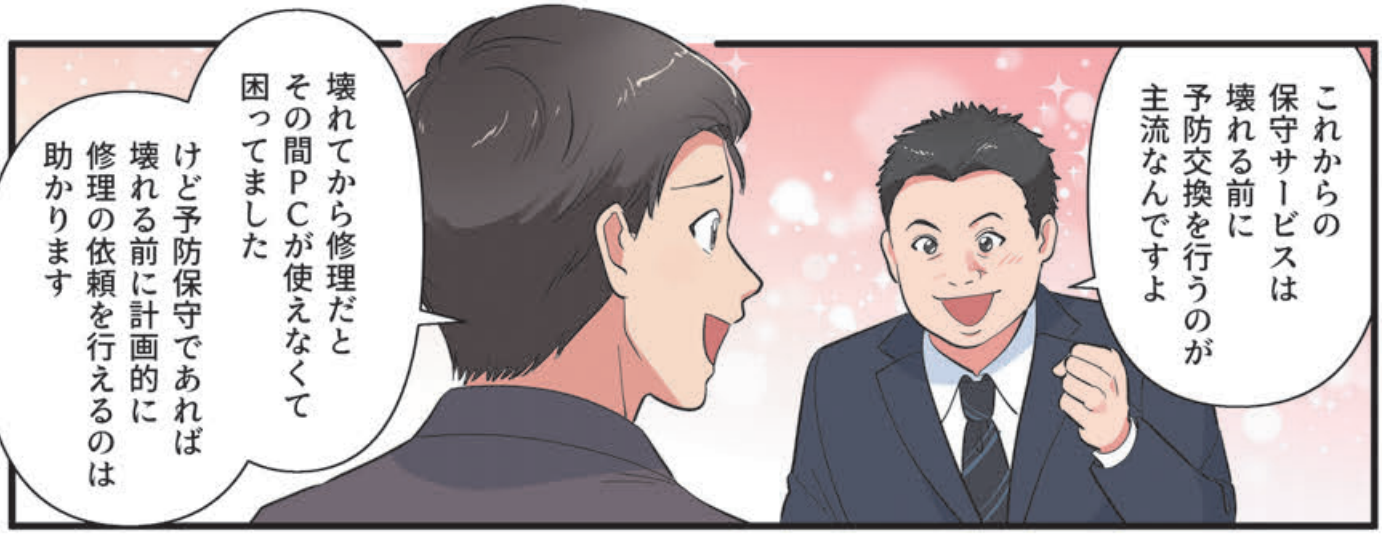
はい
ケースの作成を
WEBフォームからできるので、
電話窓口で待たされることなく、
コールセンターから、予防交換の
訪問の日時のコールバックを
受けられます

さらにバッテリー、
SSD、ファンの
インシデントについては、
下記の「ケースの作成」から、
予防交換の依頼ができます

WEBで
できちゃうんですね！

また、エンドユーザーの
PC上でも、
PCの画面左下に
このような
ポップアップが
表示され、
オンサイト修理や
引き取りの訪問先
情報を入力すれば、
エンドユーザーが
直接修理の依頼を
することが可能です

おお！
計画的に修理を
依頼できるなら
ダウンタイムを
最小化できそう
だな！

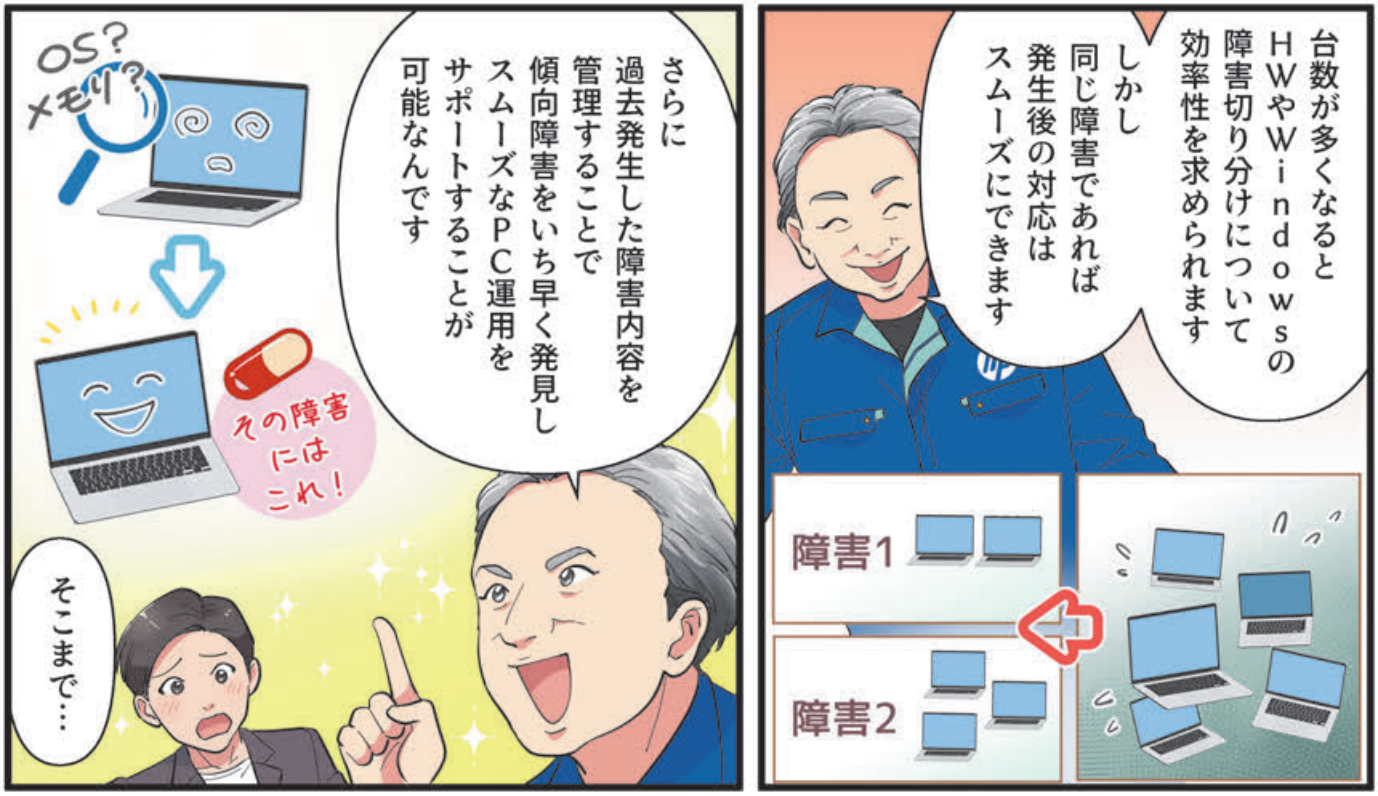

これからの
保守サービスは
壊れる前に
予防交換を行うのが
主流なんですよ
壊れてから修理だと
その間PCが使えなくて
困ってました
けど予防保守であれば
壊れる前に計画的に
修理の依頼を行えるのは
助かります

モニタリング、
予防交換ができる事は
うれしいですね！
ただうちは
台数が多いから
運用管理が大変だな

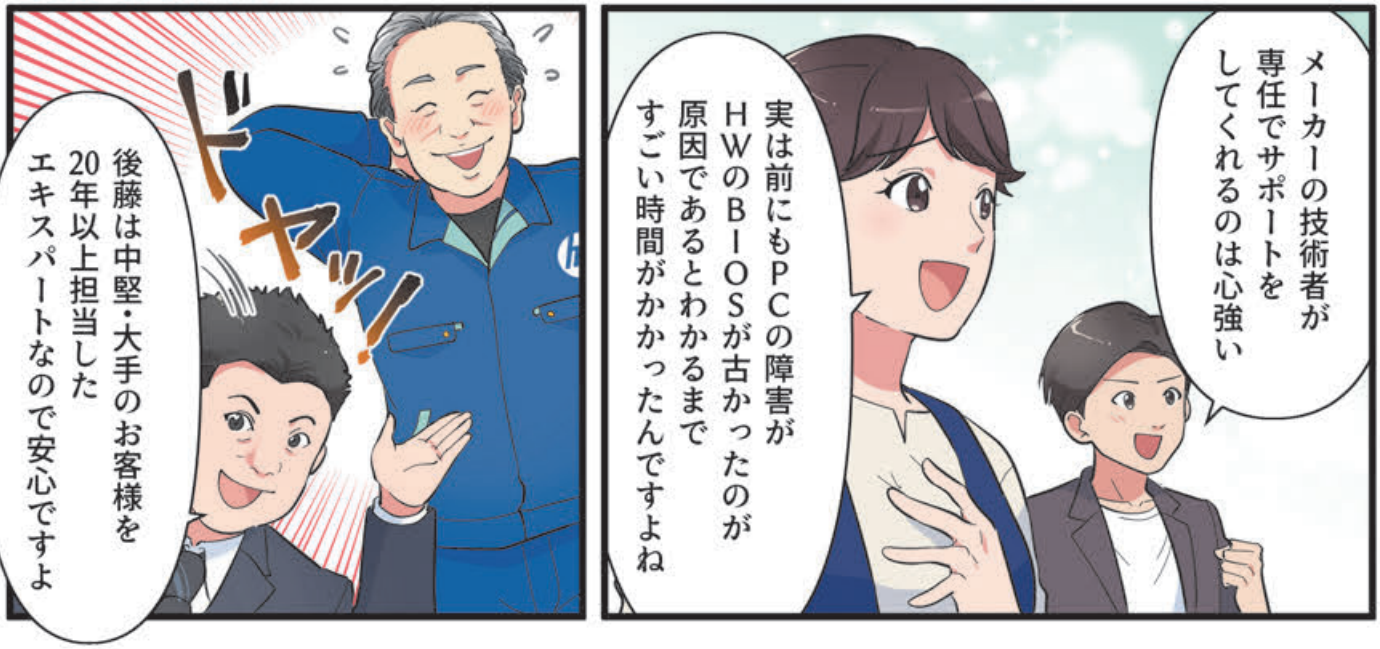
いよいよ
私の出番ですね
プライオリティ
アカウントサービス
を
説明させてください
なんですか
それは？

プライオリティ
アカウントサービスとは
お客様専用の障害受付窓口と
専任の障害対応管理者を
付けるサービスです
ええっ
そんな
至れり尽くせりな
サービスがあるの？
専任
専用

保守要件を徹底するのであれば
お客様が購入されたPCの構成を
あらかじめ把握している担当を
窓口に置いたほうが便利ですよね？
そりゃそうだ


台数が多くなると
HWやWindowsの
障害切り分けについて
効率性を求められます
しかし
同じ障害であれば
発生後の対応は
スムーズにできます
障害1
障害2
さらに
過去発生した障害内容を
管理することで
傾向障害をいち早く発見し
スムーズなPC運用を
サポートすることが
可能なんです
OS?
メモリ?
その障害には これ!
そこまで…

シルバー…顧客プロファイルを熟知した専任窓口を設置
ゴールド…専任の障害管理者(テクニカルアカウント
マネージャー)がアサインされ、月次レポートの作成と
定例会の実施、お客様独自の運用に柔軟にカスタマイズ可能
また
シルバーとゴールドなど
会社のニーズにあった
対応も可能です


メーカーの技術者が
専任でサポートを
してくれるのは心強い
実は前にもPCの障害が
HWのBIOSが古かったのが
原因であるとわかるまで
すごい時間がかかったんですよね
ドヤッ!
後藤は中堅・大手のお客様を
20年以上担当した
エキスパートなので安心ですよ

さらに保証期間を
1年間延長できる
ポストワランティサービス
もありますよ
もう
おなか一杯
なのに！
うおおお
プラス
＋一年
※購入可能期間が
保証期間終了の
90日前からになったり、
延長可能な期間は、
PCのモデル販売終了後から
最長5年になりますので
ご注意ください。
また保証内容を柔軟に
カスタイマイズできる
HP保守契約サービスが
あるのでお気軽に
ご相談ください
安心ですね！
ありがとうございます
HPの保守サービスを把握して
検討するのに十分な情報が
得られました
過去の失敗談をもとに
どれを追加したらいいか
早速検討して役員会の稟議に
あげる準備しよう！
こうして役員会議に挑み
稟議を通すことができた
これで
一安心だ！
やったー!!
それで
元の時代には
いつ戻れるん
でしょうか
すっかり
忘れてた…

Yahoo！/Googleで「HPサービス」を検索！
HPサービス 検索

HP サービス

HPハードウェア製品に安心のサービス環境をご提供します。「HP Care Packサービス 」を中心に、「デバイス管理サービス」「ソフトウェアサービス」「電話サービス」などが脇を固めたオールラウンドなサービスメニューでお客様のPC環境を支援します。

HP Care Pack サービス

※サービス対象製品は170ページ以降の価格表をご覧ください。

ハードウェア製品の標準保証をお客様の希望されるレベルにアップグレードするサービスシリーズです。

■購入可能期間

本サービスの購入可能な期間は、ハードウェア製品本体ご購入日（＝保証開始日）より数えて1年以内となります（図1参照）。ただし、ハードウェア製品本体が故障中の場合はHP Care Pack サービスのご購入はできません。

図1

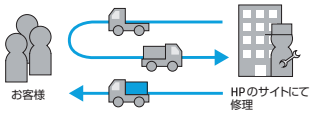
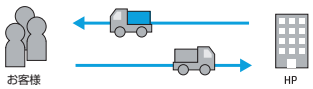
■提供開始日

本サービスの提供開始日は、ハードウェア製品本体ご購入日（＝保証開始日）となります。ユーザー登録の際に保証書がない場合は、ハードウェア製品本体の弊社出荷日を基準としてサービス提供期間を計算させていただきます。その他の例外事項などはサービス仕様書をご覧ください。サービス仕様書はHP Webページ「サービス仕様およびお取引条件のダウンロード」（https://www.hp.com/jp/carepack_tc）からご確認ください。

■応答時間

応答時間は地理的条件、交通事情、天候などにより影響を受けることがあります。また、オンサイトサービス提供可能地域については、HP Webページ「ハードウェアオンサイト対応可能地域検索」（https://www.hp.com/jp/carepack_areamap_pc）からご確認ください。なお、特定地域（離島等）のお客様については、弊社サービス拠点まで製品をお持込みいただき修理完了後にお引取りをお願いいただいております。

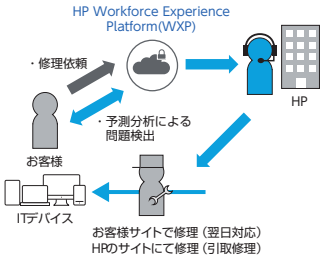
HP Care Pack サービス

サービス名			概要図	概要	サービス受付時間
Essential		翌日対応 当日対応 休日修理付翌日対応 休日修理付当日対応		エンジニアがお客様の元に訪問し、修理もしくは部品・製品交換を行うサービスです。※注1 ●9:00-17:30に修理診断完了した場合に、翌日対応または当日対応のオンサイト修理（出張訪問修理）を行います。※注2 ＊当日対応は16:00までに診断完了した場合、当日中の到着を努力します。 ●休日修理付のサービス受付時間は、月～金曜に加え土・日・祝日を含めた9:00-17:30です。 ＊標準保証に3年保証（3年間休日修理付翌日オンサイト対応）を持つワークステーションは、この期間のサービス受付時間が8:00-21:00に拡大※注3されます。 ＊POSソリューション 休日修理付 当日対応はサービス受付時間が8:45～21:00に拡大※注3されます。 ●21:00までにエンジニアまたはパーツが到着不可・終了不可の場合はその翌日の対応となります。 ●応答時間は地理的条件、交通事情、天候などにより影響を受けることがあります。 また、サービスのご提供地域および応答時間に関しては地理的制限等があります。 ※注1：モニター製品は良品交換となります。 ※注2：土・日・祝日の対応は休日修理付のみの提供となります。 ※注3：拡大された時間帯では修理電話受付のみが可能です。標準的なサービス提供時間は、9:00-17:30です。この時間に、エンジニア訪問日調整、パーツ配送調整、修理、移動等を行います。	月～金 9:00－17:30 ［祝日と年末年始（12/30～1/3）を除く］ ※注1 月～日 ［祝日を含む］ 9:00－17:30
Offsite		引取修理		お客様の希望される場所へ引き取りに伺い、修理後にお届けするサービスです。 ●サービス拠点までの運送費、および、お客様へ返送する運送費は無償となります。	月～金 9:00－19:00 土 9:00－17:00 ［祝日と年末年始（12/30～1/3）を除く］ ※注1
		引取交換		交換用のハードウェアをお客様へお届けし、障害ハードウェアをお引取りするサービスです。 ●往復の運送費は無償となります。	月～金 9:00－17:30 ［祝日と年末年始（12/30～1/3）を除く］ ※注2

※ 注 1：個人向け製品は、右記 Web ページをご参照ください。URL：https://www.hp.com/jp/personal

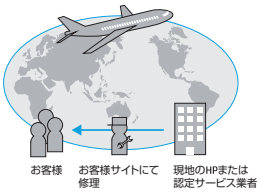
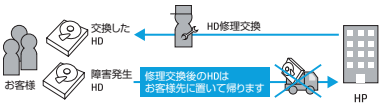
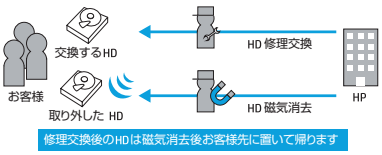
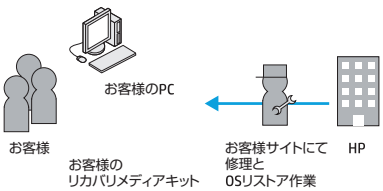
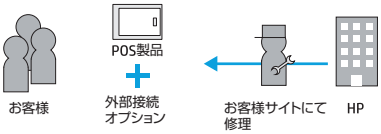
※ 注 2：引取交換タブレット K/D 用のサービス受付時間は、月～金 9:00－19:00、土 9:00－17:00［祝日と年末年始および 5/1 を除く］となります。

HP Care Pack Premium

サービス名			概要図	概要	サービス受付時間
Premium		翌日対応 休日修理付翌日対応		予測分析プラットフォーム「HP Workforce Experience Platform(WXP) 」を活用し、働く場所に関係なく最適な稼働時間と迅速な問題解決を提供するサービスです。 本サービスではHP Care Pack Essentialで提供されるサービスに加えて、障害予測の自動検出と通知および自動ケース作成による迅速な予防保守の実施などが可能となります。 ●HWインベントリと正常性監視 HP Workforce Experience Platform(WXP)のダッシュボードを使用して、お客様にてHWの構成および正常性を監視することができます。 ●問題に関する予測アラート※注1 問題が顕在化する前に、障害予測を自動検出し、お客様に通知します。 ●ケースの自動生成※注2 障害予測の検出後、HPコールセンターを介さずHPに訪問修理依頼を行うことができます。 ●予防交換※注2 障害予測の検出後、障害が発生する前に、予防交換を行うことができます。 ダッシュボードへアクセスを行い、エンドユーザー様のデバイスの管理を行うことができます。 ●その他機能、サービス詳細はWebページをご覧ください。 URL：https://jp.ext.hp.com/services/business/carepack_premium/ ※注1:HDD、バッテリー、温度、BIOSに関する情報 ※注2:HDD、バッテリーおよびファン障害のみ	月～日 ［祝日を含む］ 9:00－17:30 ※デスクトップ、ノートブック、タブレット 月～日 ［祝日を含む］ 8:00－21:00 ※ワークステーション、モバイルワークステーション
		引取修理			月～金 9:00－19:00 土 9:00－17:00 日祝 8:45－17:30 （年末年始含む） ※注1

制限事項について詳しくは ▶ www.hp.com/jp/services

サービスオプション ※注1

サービス名				概要図	概要	サービス受付時間
アクシデントサポート	Premium Essential		翌日対応		翌日対応/引取交換で提供されるサービスに加え、水漏れ、落下、衝撃、サージ等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。 ●スクリーン[LCD]、マザーボード、プロセッサー、シャーシなどの主要部品を交換した場合は、その時点で特約(盗難事故による代替品提供を除く)が終了します。 ●契約期間中の主要部品の交換の上限は、ハードウェア 本体の購入金額となります。ただし、ノートブック用/タブレット用は15万円(税抜)を超えることはできません。 ●盗難事故が発生した場合は、代替品の提供となります。免責5,000円(税抜)で、お客様の購入金額を上限(上限を超える分はお客様負担)に、代替機をHP Directplusにてご選択いただくことが可能です。 ●盗難事故による損害保証は、お客様が最寄の警察署に盗難届を提出の上、事故発生日、盗難届受理番号、届書警察署、事故発生状況をHPへご報告いただくことが条件となります。また、購入金額を証明できるものを提出していただく場合があります。	月～金 9:00－17:30 [祝日と年末年始 (12/30 ～ 1/3) を除く]
			休日修理付 翌日対応			月～日 [祝日を含む] 9:00－17:30
	Offsite		引取修理 引取交換			月～金 9:00－19:00 土 9:00－17:00※注2 [祝日と年末年始 (12/30～1/3)を除く]
トラベルサポート	Premium Essential		翌日対応		日本国内を含む世界85カ国以上で、ハードウェアオンサイト翌日対応のサービスを受けることができます。 ●各国でのサポートは、日本語によるものではありませんので、あらかじめご留意ください。 ●提供国のサービス仕様に従ってサービスが提供されます。 ●サービスをお受けになるために英語表記によるお客様のご登録作業が必要です。 URL:https://www.hp.com/jp/travel	サービス提供国の受付時間に準じます。 【日本】 月～金 9:00－17:30 [祝日と年末年始 (12/30～1/3)を除く]
HD返却不要	Premium Essential		翌日対応		出張訪問修理でハードドライブの修理交換を行った後、障害ハードドライブをお客様にお引き渡しします。通常のサービスでは、修理交換により取り外された部品はエンジニアが持ち帰りますが、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ドライブをお客様の所有物とする権利を付与し、お客様にお渡しします。 ●ハードドライブにはハードディスクドライブおよびソリットステートドライブ(SSD)などが含まれます。	月～金 9:00－17:30 [祝日と年末年始 (12/30～1/3)を除く]
			当日対応			
			休日修理付 翌日対応			月～日 [祝日を含む] 9:00－17:30
			休日修理付 当日対応			
HD返却不要 データ消去付	Essential		翌日対応		HD返却不要 翌日対応で提供されるサービスに加え、ハードドライブ障害発生後、お客様の所有となったハードドライブに対して、磁気処理もしくは物理破壊によりデータを消去するサービスです。処置はお客様の元に伺い、すべてお客様の目の前で行います。作業終了後に証明書を発行します。 ●データ消去の作業は月～金9:00－17:00の対応となります。※注3 ●作業を実施する機器は、すべて1箇所に集めていただきます。 ●設置場所への電源/ケーブルなどは確保いただき、訪問時には使用できる状態にしていただきます。 ●本サービスを実施後、HPはデータ回復の責任を負いません。 ●ハードドライブにはハードディスクドライブ及びソリットステートドライブ(SSD)などが含まれます。	月～金 9:00－17:30 [祝日と年末年始 (12/30～1/3)を除く]
			休日修理付 翌日対応			月～日 [祝日を含む] 9:00－17:30
PC OS リストア	Premium Essential ※注4		翌日対応		ハードウェアオンサイトで提供されるサービスに加え、OSリストア作業を行います。通常ハードウェアの修理交換を行う場合、OSのリストア作業はお客様ご自身で行う必要がございますが、本サービスはリストア作業までを行います。 ※リストアとは、ハードドライブの内容をPC購入時の状態に戻すため、DVD等からハードドライブにOS等をコピーする作業です。 ※RAIDおよびOS無しモデルは対象に含みません。 ● ①HP標準リカバリキット、または②HP標準手順でエンドユーザーが作成したリストアメディアが必要です。※注1上記メディアによる、Windows OSのリストアのみが対象です(対象外例:Windows OS以外、顧客アプリ/データ、カスタマイズ環境)。 ● HP標準リカバリキットを購入の上、出張訪問修理時にお客様がエンジニアにその場で提供いただく必要があります。 ①または②が光学メディアの場合、メディアを起動可能な光学ドライブをHPに提供いただく必要があります。	月～金 9:00－17:30 [祝日と年末年始 (12/30～1/3)を除く]
POSソリューション	Premium Essential		翌日対応		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、POS製品向けの外部接続オプションも最大6台までサポート対象となります。 ●POSソリューションの対象製品は価格表をご覧ください。 ●POSソリューション 当日対応は休日修理付のみの販売となります。 ●対象となる外部接続オプションは右記Webページをご覧ください。 URL:https://www.hp.com/jp/pos_solution	月～金 9:00－17:30 [祝日と年末年始 (12/30～1/3)を除く]
			休日修理付 翌日対応			月～日 [祝日を含む] 8:45－21:00 ※休日修理付のみの販売となります。

※注 1：製品により提供しているオプションサービスが異なります。最新状況は弊社 Web ページでご確認ください。URL：https://jp.ext.hp.com/services/business/carepack/price/
※注 2：製品により受付時間が異なります。最新状況は弊社 Web ページでご確認ください。URL：https://jp.ext.hp.com/services/business/carepack/offsite/
※注 3：休日修理付についてもデータ消去の作業は月～金 9：00－17：00 の実施となります。
※注 4：OS リストアに対応する製品の最新状況は弊社 Web ページでご確認ください。URL:https://jp.ext.hp.com/services/business/carepack/price/hws/additional_services/

HP Care Pack サービス／ポストワランティサービスに関するご注意事項

■お客様登録

HP Care Packをご購入後は、速やかにユーザ登録を行っていただきますようお願いいたします。ご登録の手続きについてはHP Webページ「登録のご案内」(https://www.hp.com/jp/carepack_entry_cus)をご覧ください。お客様登録が未登録の場合、または登録が完了していない場合は、サービスをお受けになることができません。標準保証期間内の場合には、標準保証のみが提供されますのでご注意ください。HP Care Pack PremiumとHP Care Pack Premium Plusは登録完了後、HP Workforce Experience Platform(WXP)へのデバイス登録が必要になります。デバイス登録は登録完了後に送信されるウェルカムメールに従い行ってください。デバイス登録が完了していない場合、全サービスをご利用いただくことができません。

■海外サポート

日本で購入したHP Care Packは、海外でのサポートを明記したサービスを除いて、日本以外の国で適用することができません。また、海外で購入したHP Care Packは、購入国外でのサポートを明記したサービスを除いて、日本で適用することができません。

■サービス範囲に含まれる対象製品

・HP Care Packサービス/ポストワランティサービスの対象ハードウェアは登録を完了している製品本体1台とします。
・ワンタイムバッテリー交換サービスの対象ハードウェアは登録を完了している製品本体に内蔵のバッテリー1台とします。

本体以外のハードウェアについて

ノートブック（ノートドッグ）製品 / タブレット PC 製品 / モバイルワークステーション製品 / モバイルシンクライアント製品

○対象となるもの　※本体と同時購入に限り対象となります。	×対象とならないものの例　※記載しているオプション品は一例になります。
・本体に内蔵されるHP製オプション製品※注1 ・本体に内蔵される高耐久性バッテリー（ハードウェアサービスに限り、最大3年間、障害時のみ※消耗は対象外） ・ドッキングステーション（オンサイトサービスに限り対象） ・マウス/キーボード（トラベルキーボードなどを含む）/ACアダプタ 各1個	・外部接続するHP製オプション（例：トラベルドック、トラベルHUB、MiniDock、外付けドライブなど） ・本体に装着するHP製オプション ・別途購入のマウス/キーボード/ACアダプタなど

デスクトップ製品 / ワークステーション製品 / シンクライアント製品

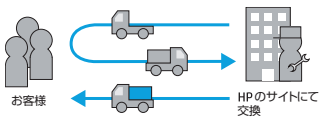
○対象となるもの　※本体と同時購入に限り対象となります。	×対象とならないものの例　※記載しているオプション品は一例になります。
・本体に内蔵されるHP製オプション製品※注1 ・マウス/キーボード/電源ケーブル各1個	・外部接続するHP製オプション（例：外付けドライブ、拡張キットなど） ・本体に内蔵される別途購入のHP製オプション ・別途購入のマウス/キーボード/電源ケーブルなど・ブラケット類など

モニター製品

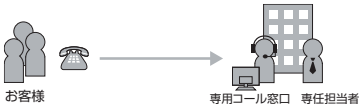
○対象となるもの　※本体と同時購入に限り対象となります。	×対象とならないものの例　※記載しているオプション品は一例になります。
・当該本体の標準構成品として同梱され、当該本体に常時外部接続されている電源ケーブル、モニタ信号ケーブル　1個	・当該本体に外部接続するHP製オプション（例：アーム、マウントブラケット等）

＊記載のないカテゴリ、対象製品の詳細はサービス仕様書、HP Web ページ「カテゴリ別追加事項」(https://www.hp.com/jp/carepack_attention) をご覧ください。
サービス仕様書は HP Web サイト「サービス仕様およびお取引条件のダウンロード」(https://www.hp.com/jp/carepack_tc) からご確認ください。
※注 1：本体および本体筐体に内蔵される HP 製オプション製品（ハードドライブなど）のうち、同時に本体内蔵できる台数を越えたものは対象となりません。

■HP Care Pack ワンタイム内蔵バッテリー交換サービス

サービス名			概要図	概要	サービス受付方法
ワンタイム内蔵バッテリー交換	Offsite	引取修理		お客様自身では取り外しできない、または取り外しが難しいバッテリー内蔵型ハードウェア製品のプライマリバッテリについてサービス提供期間中に、お客様からの要望に応じて、バッテリー交換を行います。 お客様の希望される場所へ引き取りに伺い、バッテリー交換後にお届けするサービスです。 ＊サービス拠点までの運送費、および、お客様へ返送する運送費は無償となります。 ＊本サービスの購入可能な期間は、ハードウェア製品本体ご購入日より数えて1年以内となります。 ＊本サービスの提供開始日は、ハードウェア製品本体ご購入日（＝保証開始日）となります。ユーザー登録の際に保証書がない場合は、ハードウェア製品本体の弊社出荷日を基準としてサービス提供期間を計算させていただきます。 ＊サービス提供期間は、保証開始日から3年間となります。バッテリ交換は、サービス提供期間（3年間）中、1回に限られます。 ＊サービス提供期間が満了した場合、ワンタイム内蔵バッテリー交換サービスは終了となります。 ＊サービス対象製品については右記Webページをご覧ください。 URL：https://www.hp.com/jp/carepack_battery	メール受付

■専用窓口サービス

サービス名	概要図	概要	サービス受付時間
プライオリティアカウントサービス		専用コール窓口にて迅速な障害受付を行います。 お客様から事前に提供いただいたハードウェア構成情報・障害履歴等をフル活用して最短最適に対応します。通常の障害コールのようなHP窓口への障害発生ごとの状況説明や診断の手間が大幅に削減され、極めてスムーズで迅速な問題解決が実現します。 ●シルバー：システムプロファイル管理や専用コール窓口による迅速な対応を提供します。 ●ゴールド：シルバーのサービスに加え、専任担当者による障害管理や対応を提供します。 ＊本サービス購入・登録ハードウェア台数が、ゴールドは1,000台以上、シルバーは100台以上であることが条件となります（年間）。 ＊サービス対象製品・製品番号（型番）・価格は、HP販売代理店・HP営業へお問い合わせください。	ご利用の製品本体の標準保証やHP Care Pack ハードウェアサービス（オンサイト、クーリエ等）のサービス受付時間に準じます。

マンガ内でご紹介している製品の Web サイトはこちら

HP Care Pack	HP Care Pack Premium	プライオリティアカウントサービス

ご相談・お問い合わせ

カスタマー・インフォメーションセンター

0120-436-555

受付時間：月曜日～金曜日 9:00 ～ 18:00　　休業日：土曜、日曜、祝日、年末年始

株式会社日本 HP
〒108-0075 東京都港区港南 1 丁目 2 番 70 号
品川シーズンテラス 21 階

記載事項は 2025 年 7 月現在のものです。
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 2025 HP Development Company,L.P.