

HP Care Pack サービス仕様

インストレーション ハードウェア設置
HP DesignJet プリンター用

HP Care Pack インストレーションサービス申込みについて

インストレーションサービスをご利用になるにはお客様によるサービスお申込みとご登録が必要です。

弊社にて受領後、お申込み内容の確認ご連絡を経てサービスを実施いたします。

お申込みが集中する時期は設置作業日確定に時間を要する場合がございます。

余裕をもってお手続きいただきますようお願いいたします。



サービス概要

HP DesignJet プリンター用インストレーション ハードウェア設置サービスは、HP DesignJet シリーズの新規導入時に必要なハードウェアに関する基本的な一連の導入設置作業を提供し、迅速に HP DesignJet シリーズを稼働可能とするサービスです。

利点

- HP DesignJet シリーズの新規導入におけるハードウェア関連一連の搬入設置作業実施による確実な導入
- 開梱・組み立て及び梱包材処理作業からの解放による導入時間の短縮
- お客様のニーズに合わせたサービス時間帯の選択

サービス内容

- ハードウェア設置作業計画
- ハードウェア設置作業
- 製品動作確認
- 梱包材引き取り
- ネットワークの設定（HP DesignJet XL シリーズのみ対応、設置作業日の翌営業日実施。）
- プリンタードライバー等のアプリケーションの導入（HP DesignJet XL シリーズのみ対応、設置作業日の翌営業日実施。）

基本提供されるサービス

サービス	サービス内容
ハードウェア設置作業計画	HP は、お客様と協力して作業スケジュールの調整及びオプション内容の事前確認を行い、ハードウェア設置作業を計画します。 沖縄本島を除く離島は設置サービスの対応外となりますのでご注意ください。
ハードウェア設置作業	HP は、ハードウェア設置作業計画にて確認し、お客様と合意された内容に基づき、HP DesignJet 製品本体の開梱設置作業と同時購入され納品された対応 HP DesignJet 用オプション製品の本体への組み込み作業を行います。なお、本作業にドライバーやアプリケーションの導入及びネットワークの設定は含まれません。
製品動作確認	HP は、HP 所定の確認手順による軸合わせ作業、テストプリント実施により、製品の動作検証を行います。
梱包材引き取り	HP は、HP 所定の手続きに則り、梱包材の引き取りを行います。
サービス受付時間	月曜日～金曜日 9:00～17:00 (祝祭日及び年末年始、5月1日、日本 HP 指定の休業日を除く)
ネットワークの設定 *HP DesignJet XL シリーズのみ	HP は、DesignJet XL シリーズのみ、本体設置の翌営業日に再度訪問し、ネットワークの設定を行います。
アプリケーションの導入 *HP DesignJet XL シリーズのみ	HP は、DesignJet XL シリーズのみ、本体設置の翌営業日に訪問し、PC1 台に対してプリンタードライバーの設定、HP Click ソフトウェアのインストール、HP SmartStream の導入（本体と同時購入の場合のみ）、プリンタードライバーのテストプリントを行います。なお、ネットワークフォルダーの設定は作業対象外となります。
使用方法説明 *HP DesignJet XL シリーズのみ	HP は、DesignJet XL シリーズのみ、本体設置の翌営業日に訪問し、プリンターの使用方法のガイドを提供いたします。

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、製品名として記載されたカテゴリと別途カテゴリ別追加事項に掲載されたオプション対応表でご確認ください。

サービスオプション	サービス内容
時間帯指定 ^{*1}	指定可能時間帯：9時～11時/11時～13時/13時～15時/15時～17時で指定可能 HP 担当者はお客様と事前に合意した時間帯に訪問し、ハードウェア設置作業を開始します。
階段担ぎ上げ	HP 担当者は、お客様先にて階段を利用してハードウェアの担ぎ上げが必要となった場合、事前にお伺いした階数分を担ぎ上げて運搬します。 搬入経路上に2段以上の階段、もしくは30cm以上の段差がある場合や、エレベータ内での立てかけを要する場合も階段担ぎ上げオプションが必要となります。 なお、階段担ぎ上げを利用する場合は時間帯指定オプションが必須となります。
下見 ^{*2}	下見可能時間帯：9時～11時/11時～13時/13時～15時/15時～17時で指定可能 HP 担当者はお客様と事前に合意した時間帯に訪問し、下見作業を開始します。
クレーン利用 ^{*2}	HP 担当者は、お客様先にてクレーンを利用したハードウェアの担ぎ上げが必要となった場合、事前にお伺いした階数分をクレーン利用して運搬します。なお、クレーンを利用する場合は時間帯指定及び下見オプションが必要となります。

^{*1} 時間帯指定オプション付きでない場合、設置作業はハードウェア納品日の翌営業日とさせていただきます。

^{*2} カテゴリ別追加事項に記載の DJ High、DJ MFP、DesignJet XL シリーズカテゴリの製品のみ対応します。

前提条件

本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正常稼働品であり、以下の条件を満たす必要があります。

1. サービス発注後に HP の作業依頼書にて HP へ申し込み受領され、納期確定後1ヵ月以内の設置作業日が合意の上確定されていること。
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. 設置作業場所が日本国内に限り、沖縄本島を除く離島以外であること。
5. 本サービスの内容および提供条件は、本サービス仕様に定める事項の他、「HP Care Pack お取引条件」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. 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。
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. 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. 原子力施設等立ち入り制限区域及び防護服の着用を必要とする場所への設置サービス。
10. Care Pack サービスを購入した国以外でのサービスの提供。

お客様の責任範囲

1. 本サービス依頼時まで、HP DesignJet 製品を設置するための情報を決定して本サービス実施時に決定内容を指示いただきます。
2. 本サービスにおいて依頼内容を確認いただけるお客様ご担当者様をご指定いただきます。
3. 対象 HP DesignJet 製品の使用に必要な動作・設置環境を、本サービス実施前までに本サービス実施場所に用意いただきます。
4. 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。
5. 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料提供、並びに備品及び消耗品の使用を許可し、作業中ご担当者様の立ち合いを行っていただきます。

一般条項

1. HP は善良なる管理者の注意義務をもって本サービスを提供することを保証します。
2. 本サービスは HP が本サービス仕様に記載されたサービス内容より、お客様より指示の有る項目を実施し、実施内容を HP 規定の書式でお客様に報告したときに完了します。お客様より実施指示が無かった項目もしくは実施不要との指示があった項目に関しては、HP よりお客様への確認を経て該当項目の作業は実施せず、本サービス完了扱いとします。
3. 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。
4. 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。
5. 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。
6. 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。
7. 本サービスは納期を確約するものではありません。地域、交通事情、天候、設置場所の諸事情によりお客様のご希望日及び時間帯、受付時間内にサービスが提供されない場合があります。遅延に起因する直接的及び間接的なお客様および第三者への損害については、理由の如何に関わらず HP は責任を負わないものとします。
8. 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。
9. 本サービスは、サービス対象ハードウェア本体、オプション・サプライ品、ソフトウェア製品の品質を保証するものではありません。
10. プリンターの製品動作確認作業時には、お客様の用紙及びサプライ品を使用いたします。ご了承ください。
11. お客様のパソコンに保存されているデータなどのバックアップはお客様自身で作成することとし、新規アプリケーション、プリンタードライバの導入にあたり、お客様のデータなどが紛失した場合でもいかなる責任も負いかねます。重要なデータが存在する場合はお客様にてデータのバックアップをお願いいたします。

カテゴリ別追加事項

サービス対象となるハードウェア対象製品の区分けは下記となります。(2024年4月時点)

カテゴリ	ハードウェア対象製品	型番	サービスオプション
DJ Low	Studio シリーズ、T650 シリーズ、T830 シリーズ、T850 シリーズ	U7VB8E	時間帯指定無し
		U8TE8E	時間帯指定
		U8TE9E	階段担ぎ上げ+時間帯指定
DJ Mid	T950 シリーズ、T1600 シリーズ、T1700 シリーズ、T2600、Z6 シリーズ、Z9+シリーズ	U7V89E	時間帯指定無し
		U8TF1E	時間帯指定
		U8TF2E	階段担ぎ上げ+時間帯指定
DJ High	Z6810 シリーズ、Z9+Pro、HD Pro 2 Scanner、SD Pro2 Scanner (Z9+Pro は階段担ぎ上げ対象外)	U7VC0E	時間帯指定無し
		U8TF4E	時間帯指定
		U8TF5E	階段担ぎ上げ+時間帯指定
		U8TF7E	階段担ぎ上げ+時間帯指定+下見
		U8TF8E	クレーン利用+時間帯指定+下見
DJ MFP	SD Pro 2 MFP	H4518E	時間帯指定無し
		U8ZQ9E	時間帯指定
		U8ZR0E	階段担ぎ上げ+時間帯指定
		U8ZR1E	階段担ぎ上げ+時間帯指定+下見
		U8ZR2E	クレーン利用+時間帯指定+下見
DesignJet XL シリーズ	DesignJet XL シリーズ	UC3C9E	時間帯指定
		UC3D1E	階段担ぎ上げ+時間帯指定
		UC3D0E	階段担ぎ上げ+時間帯指定+下見
		UC3D2E	クレーン利用+時間帯指定+下見
フォルダー用	F40 フォルダー	U8HS1E	時間帯指定+下見

<作業確定後のキャンセル・日程変更について>

作業日より5営業日前からは別途手数料が発生する場合があります。その際はインストレーション設置サービスを追加購入いただく場合がございますのでご注意ください。

最新のサービス仕様

記載事項は2024年4月現在のものです。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ることがあります。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_tc



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

© Copyright 2024 HP Development Company, L.P.