

HPマルチベンダーサービス用 付表

HPマルチベンダーサービスとは、日本ヒューレット・パッカー株式会社(以下「日本HP」といいます)が、HP商標の付されていないハードウェア製品(他社のハードウェア製品)に対して、日本HPのサポート・サービスを提供するというものです。

マルチベンダーサービスは、日本HPの標準サポートサービス仕様に基づいて行われますが、さらに本付表記載の内容が適用されるものとします。

1.「HPサポート・サービス契約 サービス仕様 ファウンデーションケア」について

(1)「サービスレベル」項目のうち「ファウンデーションケア 9x5(4h)」の記載内容は以下に変更されます。

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

ハードウェアオンサイト応答時間:4時間対応※

HP担当者は、お客様からハードウェア障害の電話を戴いて故障部位を特定後、4時間以内にお客様を訪問し、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の間に受け付けたものに限ります。

※ハードウェアの4時間対応可能地域についてはHP営業までお問い合わせください。

(2)「サービスレベル」項目のうち「ファウンデーションケア 24x7(4h)」の記載内容は以下に変更されます。

サービス受付時間:365日24時間※

オンサイト応答時間:4時間対応※

HP担当者は、お客様からハードウェア障害の電話を戴いて故障部位を特定後、4時間以内にお客様を訪問し、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。

※ハードウェアの4時間対応および24x7可能地域についてはHP営業までお問い合わせください。

(3)「ハードウェア製品に対するサービス」項目のうち「オンライン情報提供」は適用がないものとします。

(4)「ハードウェア製品に対するサービス」項目のうち「故障ハードディスク返却不要(オプション)」に記載されている「●データ消去あり」は適用がないものとします。

(5)「ハードウェア製品に対するサービス」項目のうち「定期点検(オプション)」は適用がないものとします。

(6)「お客様の責任範囲」項目に以下の記載を追加します。

サードパーティ製ハードウェアに対するサービスでは、お客様ご自身でファームウェアの管理及びアップデートをしていただきます。

2.「HPサポート・サービス契約 サービス仕様 ハードウェア保守オンサイト(型番:HA151AC)」について

(1)「選択可能なサービスオプション」項目のうち「定期点検」は適用がないものとします。

(2)「選択可能なサービスオプション」項目のうち「故障ハードディスク返却不要」に記載されている「●データ消去オプションあり」は適用がないものとします。

(3)「選択可能なサービスオプション」項目のうち「オンサイト応答時間4時間対応※」の記載内容は以下に変更されます。

本サービスで選択された提供日、サービス提供時間にお客様からハードウェア障害の電話を戴いて故障部位を特定後、4時間以内にお客様を訪問し、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。

※ハードウェアの4時間対応可能地域についてはHP営業までお問い合わせください。

(4)「選択可能なサービスオプション」項目のうち「サービス提供時間」に記載された以下の時間は適用がないものとします。

13時間 8:45 ~ 22:00

16時間 8:45 ~ 1:00

(5)「お客様の責任範囲」項目に以下の記載を追加します。

サードパーティ製ハードウェアに対するサービスでは、お客様ご自身でファームウェアの管理及びアップデートをしていただきます。

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2015年3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りとします。
© Copyright 2015 Hewlett-Packard Development Company, L.P.

日本ヒューレット・パッカード株式会社
〒136-8711 東京都江東区大島2-2-1

