

初年度サポートサービス (Flexible 体系) サービス仕様

HPE Complete Care サービスクレジット

HPE Complete Care サービスクレジット(以下、CC サービスクレジット)は、予防保守に必要な専門性の高いサービスをメニューから柔軟に組み合わせて選択いただけます。当社リモートクレジットアドバイザーはお客様のメニュー選択を支援しますが、購入したクレジット数でどのサービスを選択するかはお客様の判断となります。クレジットメニューはサーバ、ストレージ、ソフトウェア環境に、ビッグデータ、クラウド、ブレード、セキュリティ等の最新技術を包括して、お客様の IT 環境ニーズに適応するようデザインされています。各サービスには当社が規定するクレジット数が設定されており、サービス提供時にお客様の購入したクレジットから消費されます。本サービスは、10 クレジットの 1、3、4、5 年用パッケージから購入いただけます。

サービスの特長

- お客様の特定のニーズに適応し、予算化が容易なクレジットメニュー
- 当社の専門技術知識を活用し、お客様 IT 部門への技術および補完作業の提供
- お客様システムの安定稼働、パフォーマンス改善、課題の解決を支援
- 当社の専門技術者の助言による、IT リスクと IT 運用費用の削減
- 当社のナレッジを活用し、効率的で安全な運用を支援

サービス型番

サービス型番	提供期間	クレジット数	サービス内容
HU0R5A1	1 年	10 クレジット	サービスメニュー規定のプロアクティブサービスと交換できるクレジットを提供します。
HU0R5A3	3 年	30 クレジット	
HU0R5A4	4 年	40 クレジット	
HU0R5A5	5 年	50 クレジット	

サービス内容

1. サービスクレジット

ご購入クレジット数に応じ、規定のクレジットメニューからお客様に選択いただいたプロアクティブサービスを提供します。サービスクレジットのサービスへの交換は、クレジットの有効期限内に行う必要があります。契約期間の終了時点における未使用のクレジットは次回契約への繰越ならびに返金の対象にはなりません。

2. クレジットメニュー

クレジットメニューは以下 URL を参照してください。

▶ https://h50146.www5.hp.com/services/cs/availability/support_credit/pdfs/service_credit.pdf

選択いただいたクレジットメニューは、規定の提供方法ならびにクレジット数をもってお客様にサービス提供されます。クレジットメニューに規定がないサービスの提供については、当社との契約前合意が必要です。

サービス提供方法は以下いずれか、あるいはその組み合わせとなり、特に記載のない限り、単一サイトに対して適用されます。

オンサイト: サイト訪問を含む対応です。訪問回数には制約があります。

訪問費用は本サービスに含まれます。サイト訪問日は、依頼から 10 営業日以降にて調整します。

オフサイト: サイト訪問を含まない対応です。電話あるいはメールでのサービス提供です。

リモート: 当社推奨のリモートサポートツールが使用可能であることを前提にした、サイト訪問を含まない対応です。電話あるいはメールでのサービス提供です。

クレジットメニューは予告なく変更される可能性があり、最新のクレジットメニューが有効となります。

3. サポート体制

リモートクレジットアドバイザー

リモートクレジットアドバイザーは本サービス提供支援窓口となります。本サービス契約後、リモートクレジットアドバイザーが電話にて簡単なサービス内容の説明と、有効期間内での効率的なクレジット使用についてのアドバイスを提供します。クレジット使用の依頼ならびに使用状況のお問い合わせに関しては、リモートクレジットアドバイザーまでご連絡ください。

なお、既に当社アカウントサポートマネージャーが対応しているシステムでは、リモートクレジットアドバイザーに代わりアカウントサポートマネージャーを窓口として本サービスを提供します。アカウントサポートマネージャーが対応していないシステムにおいて支援をご要望の場合、サービスメニューからアカウントサポートマネージャーの支援を選択いただけます。

クレジットメニューに規定された提供方法ならびにクレジット数に関する調整が必要な場合は、リモートクレジットアドバイザー、もしくはアカウントサポートマネージャーへご相談下さい。

HPE サポートセンター

HPE サポートセンターはウェブベースのサポートサイトであり、お客様のアカウント情報と契約情報を紐づけることでパーソナルダッシュボードの機能を使用いただけます。お客様はサービスクレジットの管理を HPE サポートセンター上で行うことが可能です。

HPE サポートセンター URL ▶ <https://support.hp.com/connect/s/?language=ja>

クレジット数ならびにクレジットメニューについては、本書に掲載された URL 上のクレジットメニューの規定が HPE サポートセンター上の作業メニューに優先されます。不明点はリモートクレジットアドバイザー、もしくはアカウントサポートマネージャーへご連絡下さい。

4. 標準業務時間

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

※リモートクレジットアドバイザーおよびアカウントサポートマネージャーの窓口
対応時間は標準業務時間に準じます。

※上記時間外にプロアクティブサービスを提供する場合 1.5 倍のクレジットが
必要となります。

利用規約と条件

- CC サービスクレジットはメニューに定められたサービスとの交換が可能であり、カスタマイズされたサービスの提供には当社との合意が必要です。また当社は適宜メニューの改訂を行う権利を有します。
- 本サービスで定義されるサービスクレジットは以下条件で提供されます。
 - CC サービスクレジットのサービスへの交換は CC サービスクレジットの有効期限内に行う必要があります。
 - 契約期間の終了時点における未使用のクレジットは次回契約への繰越ならびに返金の対象にはなりません。
 - 当社との契約中断の場合は、残存期間に応じた未使用分の CC サービスクレジット金額を返還します。
 - お客様担当者が運用する日本国内に存在する IT 環境に対し本サービスのクレジットメニューで規定されるサービス活動と交換することができます。
 - 第三者に対してクレジットの譲渡はできません。
- 本サービス対象機器については、当社との有効な保守契約の締結が前提となり、かつ本サービス提供時に以下の条件を満たしていることが必要です。
 - 製品仕様にて定められたハードウェア設置環境の条件が維持されていること。
 - 対象ハードウェアの製品仕様で定める構成と各種必要条件を備えていること。
 - 対象となるソフトウェアライセンスの使用許諾が有効であること。
 - 変更作業前にあらかじめ構成や設計情報を決定し、本サービスの作業指示へ反映可能な状態となっていること。
- 本サービス仕様で定める事項の他、本サービスの内容および提供条件は、「クレジットメニュー」「お取引条件書(標準製品取引用)」および「データシート(SS5)」、またはお客様と当社で合意するその他の契約条件に定めるとおとりとします。
- クレジットメニューに規定がないプロアクティブサービスの提供については見積書特記事項に記載の当社との契約前合意の内容のみ有効です。

除外規定

- ハードウェアおよびソフトウェアの障害対応。
- 機器の物理的な移設作業。
- 当社の承認を得ずに、当社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。
- 当社がサービスを提供していないハードウェアまたはソフトウェアが原因で必要となったサービス。
- 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に設置されている機器に対するサービス。
- 成果物納品後のお客様からのリクエストによる付加的な作業もしくは質問への回答。
- パフォーマンスチューニングあるいはコンサルティングにおける、問題改善の保証。

お客様の責任範囲

- サービス購入時にサービス使用予定のお客様名、メールアドレス、電話番号を提供いただきます。いただいた連絡先に対し、HPE サービスクレジットの説明を行い、提供を想定されるサービスメニューについての意識合わせを実施します。
- 本サービス実施のためにお客様社内の各種調整が必要な場合、またサービス提供前提としてお客様環境の情報収集が必要な場合、お客様担当者を任命し、対応をお願いします。

- お客様先にて当社が作業する際、施設への立ち入りの許可、適切な作業場所およびシステムコンソールのアクセス、部材保管場所の無償提供、ならびに備品、消耗品の使用許可をお願いします。作業中はご担当者の立会いを行っていただきます。
- お客様は、ソフトウェア使用許諾書、ソフトウェアライセンス証書およびライセンスキーを保管し、当社要求に応じて提示していただきます。
- 当社の技術者が本サービス提供時に必要なお客様のソフトウェアを無条件で利用できるような許可していただきます。サービス対象システムにセキュリティ上の制約が適用されている場合、お客様は、作業に支障がないように、該当するシステムおよびソフトウェアの管理を行っていただきます。
- 本サービスにて提供される特定のサービス活動において通信回線経由の遠隔作業が必要となり、かつお客様が承諾した場合には、お客様施設の回線およびその他の通信方法を利用することを許可していただきます。
- データおよびソフトウェアのバックアップおよびリストアはお客様にて実施をお願いします。

一般条項

- 当社は、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。なお、本項は、法定の瑕疵担保責任を含め、本サービスに関する当社の保証責任の全てを規定したものです。
- 本サービスは当社がクレジットメニューに記載されたサービス内容よりお客様より指示のある項目を実施し、実施内容を当社所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、当社よりお客様への確認を経て該当項目の作業は実施せずに本サービス完了扱いとします。
- 当社はサードパーティ製ハードウェアおよびソフトウェアの欠陥については責任を負いません。
- 本サービスは、サービス対象ハードウェアおよびソフトウェアの品質を保証するものではありません。
- サービスクレジットの第三者への移管はできません。
- 診断ツールを使用する活動において、当社による安全なデータ転送を確保したりリモートデータ収集を許可いただきます。
- お客様の施設が離島にある場合は、出張にかかる料金を別途請求する場合があります。
- 本サービスは標準業務時間にて提供しますが、時間外の実施を希望される場合は別途規定のクレジットを追加で使用します。
- お客様は、当社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。
- 当社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。
- リモート作業もしくはお客様先でのオンサイト作業の可否判断は当社にて行います。
- 本サービスは購入した国内でのみ利用可能です。
- 最新のサービス仕様

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可能性があります。最新のサービス仕様が有効となりますので、以下 URL で最新のサービス仕様を確認してください。

▶ <https://h50146.www5.hpe.com/services/cs/availability/welcomekit/hpe/spec.html>

当社サポートサービスに関する情報はこちら hpe.com/jp/services

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 2023 年 7 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。本サービス仕様にて定める事項の他、本サービスの内容 および提供条件は、「お取引条件書(標準製品取引用)」および「データシート(SS5)」、またはお客様と当社で合意するその他の契約条件にて定めるとおとします。

© Copyright 2021 Hewlett Packard Enterprise Development LP

日本ヒューレット・パカード合同会社

〒136-8711 東京都江東区大島 2-2-1

4AA6-4611ENW-F04D