

初年度サポートサービス (Flexible 体系) サービス仕様

HPE Complete Care アドオン

HPE Complete Care アドオン(以下、CC アドオン)は、同時に購入される HPE Complete Care スターターパック(以下、CC スターターパック)または既存の CC スターターパック契約の環境に追加される製品に対して、後述する HPE Complete Care Service(以下、Complete Care)のサービス内容を提供します。

CC アドオンのサービスの提供には、追加先の Complete Care 契約の環境に対して CC スターターパックの契約が必要です。CC アドオンは、CC スターターパックのサービス内容を CC アドオンの対象機器に対して拡張して提供します。

CC アドオンは、サービス対象製品に対するリアクティブサービスを含みます。リアクティブサービスは、お客様のビジネスおよび運用上のニーズを満たすために、複数のレベルから選択することができます。

サービスの特長

- CC スターターパックの契約環境下に製品を追加し、サービスの対象製品を拡張
- 障害予防や潜在的なリスクを軽減するための支援
- お客様の IT 環境を理解したサポート
- お客様の環境を理解し、クリティカルな問題を迅速に解決できるエキスパートへの優先的なアクセス
- 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
- 先進的なサポートオートメーション技術によるダウンタイムの削減と生産性向上

サービス概要

2~4 の各項目については、サービス詳細のセクションを参照してください。

表 1. サービスの内容

サービス	内容
1. プロアクティブサービス	<p>CC アドオンは、CC スターターパックのサービス仕様に記載された以下を CC アドオンの対象機器に対して拡張して提供します。</p> <p>HPE Complete Care スターターパックスタンダード</p> <ul style="list-style-type: none">・ 担当アカウントチーム・ アカウントサポートプランの作成・ サービスインプリメンテーション管理・ インベントリー管理・ サービスプランニングとレビュー・ サポートアクティビティレポート・ 運用と技術に関するアドバイス・ HPE サポートセンター・ HPE 教育計画および支援 <p>HPE Complete Care スターターパックベーシック</p> <ul style="list-style-type: none">・ 担当アカウントチーム・ アカウントサポートプランの作成・ サービスインプリメンテーション管理・ インベントリー管理

	<ul style="list-style-type: none"> ・ サービスプランニングとレビュー ・ インシデントレポート ・ 運用に関するアドバイス ・ HPE サポートセンター ・ HPE 教育計画および支援
	<p>HPE Complete Care スターターパックエントリー</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 担当アカウントチーム ・ アカウントサポートプランの作成 ・ サービスインプリメンテーション管理 ・ インベントリー管理 ・ サービスプランニングとレビュー ・ 運用に関するアドバイス ・ HPE サポートセンター ・ HPE 教育計画および支援
2. 拡張インシデント管理	<ul style="list-style-type: none"> ・ 環境プロファイリング ・ エキスパートへの複数チャネルによるアクセス ・ 24 時間 365 日の電話サポート ・ 優先的なアクセスと対応 ・ 迅速なエスカレーション管理 ・ 担当アカウントチームとの連携 (CC スターターパックエントリーの場合を除く) ・ パーソナライズされたデジタルエクスペリエンス ・ インシデント分析およびレポート
3. ベース製品サポート	<p>全般的な内容</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ エキスパートによる電話サポート ・ エキスパートとのオンラインチャット[^] ・ エキスパートによるフォーラム対応[^] ・ 一般的なテクニカルガイダンス ・ HPE InfoSight アシスタンス* ・ HPE InfoSight 予測アラート* ・ インシデントログの自動化* ・ 技術的なヒントのナレッジライブラリ[^] <p>ハードウェアサービスの内容</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ リモート診断サポート ・ オンサイトハードウェアサポート ・ 交換用の部品およびマテリアル ・ HPE ビジュアルリモートガイダンス (VRG) ・ HPE InfoSight ダッシュボード* ・ HPE InfoSight ワークロード* ・ 一部の製品のファームウェアアップデート[^] ・ コラボサポートとコラボアシスタンス <p>ソフトウェアサービスの内容</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ ソフトウェアアップデートの使用許諾 ・ ソフトウェアサポート ・ インストールに関するアドバイザリサポート ・ ソフトウェア機能と操作のサポート ・ ソフトウェア製品とドキュメントのアップデート
4. 選択可能なサービスオプション	<ul style="list-style-type: none"> ・ ハードウェアデータセキュリティオプション (故障ドライブ返却不要)

* サービスを利用するには、当社独自のサービスツールを使用して HPE に接続する必要があります。

[^] サービスを利用するには、HPE サポートセンターへの登録とアクティブ化が必要です。

サービス内容

拡張インシデント管理

表 2. 拡張インシデント管理の内容

内容	サービス仕様
環境プロファイリング	環境プロファイルを作成することにより、当社のエキスパートは、機能停止がビジネスに与える影響、最も大きな影響がもたらされるクリティカルな期間、変更管理ポリシー、重大なインシデントが発生した際のコミュニケーションプランなどの情報に基づいてパーソナライズされたサポートエクスペリエンスを提供できます。
複数チャネルによる環境を理解したエキスパートへのアクセス	お客様を担当する当社のエキスパートは、環境プロファイルを活用してお客様の環境について把握し、使用するコミュニケーション方法にかかわらず、この情報に基づいて意思決定を行いません。
24 時間 365 日の電話サポート	お客様は、サービスレベルにかかわらず、24 時間 365 日当社にお問い合わせいただけます。お客様から重大度 1 または 2 のインシデントの連絡を受けた場合、当社はお客様をエキスパートに接続するか、15 分以内にお客様に折り返し連絡するように努めます。 重大度の説明については、インシデント重大度の定義のセクションを参照してください。
優先的なアクセスと対応	可能な場合、Complete Care 契約対象のインシデントは（サービスレベルおよび重大度のレベルが同等の）他のサポートサービスのインシデントより優先され、経験豊富なエキスパートが対応します。 お客様は、電話を使用して合理化された方法で当社のエキスパートと連絡を取ることができます。
迅速なエスカレーション管理	お客様は、複雑なサポート対象インシデントに対応し、すばやく解決するための、統合化された迅速なエスカレーションを受けることができます。重大度 1 または 2 のインシデントについては、クリティカルイベントマネージャー（CEM）を任命します。さらなるリソースやスキルが必要な場合、CEM はインシデントのエスカレーションを行ない、当社の主要なインシデント解決のエキスパートと早急に連携します。 重大度の説明については、インシデント重大度の定義のセクションを参照してください。
担当アカウントチームとの連携	お客様のインシデントを担当する当社のエキスパートは、担当アカウントチームならびに環境プロファイルによりお客様の環境を把握し、より多くの情報に基づき問題解決を行いません。 注記: インシデントを担当するエキスパートは、インシデントごとにアサインされません。契約環境に対してはアサインされません。CC スターターパックエントリーの場合は、担当アカウントチームとの連携は行なわれません。
パーソナライズされたデジタルエクスペリエンス	担当アカウントチームは、必要に応じてお客様と協力し、デジタルエクスペリエンスにより得られるお客様固有のインサイトを提供します（例えば、インシデントダッシュボードでインサイトを提示します）。 将来、Complete Care のお客様は、差別化されたデジタルカスタマーエクスペリエンスを受けることができます（ダッシュボードの環境ビュー、ダッシュボードからのデータのエクスポート、Complete Care 専用のアラートなど）。
インシデント分析およびレポート	お客様は、パーソナライズされたインシデント分析および/またはレポートを利用できます。

ベース製品サポート

ベース製品サポートは、サポート対象のテクノロジーに基づいて、製品がハードウェアかソフトウェアか、その両方かを問わず、以下で説明するとおり、一般的なサービスの内容とハードウェアおよび、またはソフトウェア固有のサービスを提供します。

一部のサービス内容は、HPE InfoSight を使用することで拡充され、遠隔からの InfoSight の機能を使用して当社がより高いレベルの技術的ガイダンスを提供できます。HPE サポートセンターを通してオンラインで登録したお客様は、高度なデジタル機能にアクセスして、より手軽な管理機能と当社による直接サポートを利用できます。リモート応答時間とオンサイト応答時間は、選択したサービスレベルによって異なります。

表 3. サービスレベルのオプションの概要

CC アドオンの対象となる当社製品については、ビジネスニーズに応じて、2 つのサービスレベルが用意されています。

Essential	電話対応 24 時間 365 日 オンサイトハードウェアサポート 24 時間 365 日 (応答時間 4 時間)
Basic	電話対応 月曜日～金曜日の 8:45～17:30 ただし、当社休日を除く オンサイトハードウェアサポート 翌営業日

すべてのサービスレベルで、オンラインセルフサービスおよび自己解決機能への 24 時間 365 日のアクセス、24 時間 365 日のインシデントログ収集、サポート対象デバイスの 24 時間 365 日の HPE InfoSight 分析および自動インシデント提出が可能です。

記載されているサービスレベルオプションは、製品によって異なります。当社は対象ハードウェア製品にハードウェアサポートを提供し、対象ソフトウェア製品にソフトウェアサポートを提供します。日本語で利用できないサービスもあります。

一般的な内容

表 4. ベース製品サポートの内容 (一般的な内容)

内容	サービス仕様
エキスパートによる電話サポート	お客様は、24 時間 365 日、当社サポートに電話連絡することができます。応答時間は、購入されたサービスレベルによって異なります。 Essential サービスレベル 重大度 1 および 2 のクリティカルインシデントの場合、当社はお客様がエキスパートと連絡を取れるようにするか、15 分以内にお客様に折り返し連絡することを目標にしています。重大度 3 のインシデントの場合、1 時間以内にお客様に折り返し連絡するように努めます。 Basic サービスレベル 重大度 1 および 2 のクリティカルインシデントの場合、当社はお客様がエキスパートと連絡を取れるようにするか、15 分以内にお客様に折り返し連絡することを目標にしています。重大度 3 のインシデントの場合、サービス対応時間中にエキスパートから 2 時間以内に電話で連絡します。
エキスパートとのオンラインチャット	お客様はエキスパートとのオンラインチャットを開始して、質問をしたり、サポートまたは一般的なテクニカルガイダンスを求めたりすることができます。エキスパートとのオンラインチャットは、お客様が当社製品についての技術的な質問に対する回答を迅速に得られるようにすることが目的です。きめ細かい対応が必要な複雑な質問は、必要に応じてサポートインシデントとして扱われる場合があります。エキスパートとのオンラインチャットは、英語のみの対応で、サービス対応時間中のみ利用できます。
エキスパートによるフォーラム対応	お客様は、当社コミュニティフォーラムで、質問や問題を投稿、使用方法についてディスカッションすることができます。当社エキスパートは、当社サポートサービスの対象製品の当社公式コミュニティフォーラムに掲載されている未解決の質問に対して 2 営業日以内に対応します。標準のサポートプロセスで対応するべきトピックがあれば、当社は正式なサポートインシデントを作成し、標準のインシデント管理プロセスに従って対応します。エキスパートは、英語でのみ対応します。また、お客様は、HPE サポートセンターへの登録とサービス契約とのリンクの設定を完了する必要があります。
一般的なテクニカルガイダンス	当社は、お客様の製品の操作と管理に関連して、以下に示すトピックについてのお客様の質問に対して一般的なテクニカルガイダンスを提供します。一般的なテクニカルガイダンスは、電話、Web、チャットのコミュニケーションチャンネルで提供されます。また、サービス契約のサービス対応時間が適用され、重大度 3 のインシデントとして処理されます。以下に列挙、記述されているトピックに関し当社はナレ

	<p>ドキュメント、ビデオ、ナレッジベース記事などを特定します。</p> <p>この仕様書に記載されているあらゆる制限または例外事項の情報とは別に、以下の事項について、一般的な技術に関する当社のガイダンスが提供されます。</p> <p>また、サポート契約中の製品のみが対象です。</p> <ul style="list-style-type: none">• 製品の各種機能の正しい使用方法またはその使用手順• 関連するドキュメントまたはナレッジベース記事を特定するためのサポート• 製品の管理および維持に役立つ当社のベストプラクティスに基づくアドバイス• 製品管理インターフェイスを使用するための基本的なナビゲーション• 製品の使用傾向に基づくキャパシティ管理オプションに関するアドバイス(該当する場合)• 製品の一般的な構成についてのガイダンス (当社の実績に基づくベストプラクティスの推奨などが含まれる)• 製品の構成をサポートされる状態にする手順に関するガイダンス <p>前述の一般的なテクニカルガイダンスは、すべてのハードウェアおよび/またはソフトウェア製品に適用されるとは限りません。</p>
HPE InfoSight アシスタンス	<p>HPE InfoSight でサポートされている当社製品 (リストは以下のリンクから入手可能) について、当社は HPE InfoSight のセットアップ、構成、使用方法に関するサポートとアドバイスを提供します。さらに、これらの関連製品について、当社は一般的なテクニカルガイダンスを拡張して、HPE InfoSight の分析、アラートおよび推奨事項も提供します。構成済みの当社製品については、お客様からの求めに応じて、お客様が問題、アラート、HPE InfoSight で提供される情報を理解できるように支援します。分析によって HPE InfoSight のワークロードに関する有益な情報に含まれる推奨事項が提供される場合、当社は、分析の適格性、推奨事項、一般的なテクニカルガイダンスに沿った次取るべき最善の行動を示すことができます。</p> <p>HPE InfoSight、対象デバイスの範囲、機能の詳細については、infosight.hpe.com にアクセスしてください。</p> <p>お問合せは、英語のみです。</p>
HPE InfoSight 予測アラート	<p>契約対象であり、HPE InfoSight に接続され、HPE InfoSight によってサポートされる当社製品に関し、お客様は当社独自のシグネチャー、ルール、決定に基づいて潜在的な問題を特定できる拡張自動監視ルーチンにアクセスできます。HPE InfoSight によって特定される問題について、HPE InfoSight は、お客様の問題に関するアラートを発信し、修正アクションを提供し、特定します。また、重大度に応じて、インシデントが診断と修理を迅速に行うための診断情報と共に当社に自動的に送信されます。機能は製品ごとに異なります。製品は HPE InfoSight によってサポートされる必要があり、HPE InfoSight への接続が必要です。</p> <p>お客様が、CC アドオンの対象となる当社製品に関して HPE InfoSight を利用する場合、お客様は、製品に関する有益な詳細情報、問題アラート、使用方法、構成の機会を提供する、HPE InfoSight の拡張分析機能にアクセスできます。</p>
インシデントログの自動化	<p>当社独自のサービスツール (HPE InfoSight を含む) を使用するサポート対象の当社製品が当社とリモート接続されている場合、デバイスは、診断と修理を迅速に行うための診断情報と共にインシデントを自動的に当社に送信することがあります。</p> <p>自動監視およびインシデント送信機能が、当社による対応が必要な重大な問題を特定した場合、当社は、購入されたサービスレベルで定義されているサービス対応時間内に、事前に確認済みのお客様連絡先に連絡します。お客様連絡先と連絡がつかない場合、またはお客様の求めに応じて、翌営業日に連絡します。また、重大度が高くない問題はすべて、翌営業日に連絡します。お客様はどの段階でも、サービスレベルに応じて、問題の診断と解決を継続するよう当社に求めることができます。</p> <p>詳細については、https://www.hpe.com/jp/ja/services/get-connected.html にアクセスしてください。</p>
技術的なヒントのナレッジライブラリ	<p>当社は、技術的なベストプラクティスと実用的なノウハウを扱ったエキスパートによる技術的なヒントに関するビデオへのアクセスを提供します。技術的なヒントに関するビデオでは、当社製品の最適な操作と管理の方法を紹介し、最新の動向や各種機能についての情報も提供しています。</p> <p>技術的なヒントに関するビデオには、HPE サポートセンターからアクセスできません。</p>

ハードウェアサービスの内容

表 5. ベース製品サポートの内容 (ハードウェアサービスの内容)

内容	サービス仕様
リモート診断サポート	<p>お客様が当社に電話で連絡し、当社がそれを認識すると、当社はサービス対応時間中にお客様と共同で、ハードウェアの問題を切り分け、リモートで問題をトラブルシューティング、改善、解決します。オンサイトで支援に先立って、当社では対象製品にアクセスするために、リモートサポートツールを使用してリモート診断テストを開始および実行するか、あるいはリモートでの問題解決に役立つ他の利用可能な手段を使用する可能性があります。</p> <p>お客様が不具合部品を当社提供の交換部品と交換すること (カスタマーセルフリペア) を選択した場合、当社は、サービス対応時間中にお客様による取り付けが可能な部品の取り付けおよび当社によってカスタマーセルフリペア (以下 CSR) 部品として分類されているファームウェアのインストールをリモートで支援します。</p>
オンサイトハードウェアサポート	<p>当社が、リモートサポートによる問題解決ができないと判断したハードウェア障害の場合、当社は対象ハードウェア製品を正常な状態に復帰させるためにオンサイトテクニカルサポートを提供します。当社の担当者をアサインし、お客様の製品設置場所に到着すると、担当者は製品の修理が完了するまで、当社の判断でオンサイトまたはリモートのいずれかでサービスを継続します。部品や他のリソースが必要になった場合、作業が一時中断することがありますが、他のリソースが利用可能となった時点で再開します。</p> <p>オンサイトサービスは、ハードウェア故障を修理したことを当社が確認した場合、あるいはハードウェアを交換したことを当社が確認した場合に完了とします。</p> <p>さらに当社は、オンサイトテクニカルサポートの提供時に以下を行います。</p> <ul style="list-style-type: none"> • お客様がハードウェア製品を適切に利用し、当社が提供するハードウェア交換部品と互換性を維持できるように、対象ハードウェア製品に対して利用可能な技術的改善を行います。 • 利用可能なファームウェアアップデートをインストールします。これは、対象ハードウェア製品を正常な状態に復帰させるため、または、当社によるサポートが可能な状態を維持するために必要だと当社が判断し、当社がお客様によるインストールが困難だと定義している場合に行われます。対象ハードウェア製品について、お客様によるインストールが困難だと当社が規定している重要なファームウェアのアップデートは、お客様のご要望に応じて当社がサービス対応時間中にインストールします。重要なファームウェアのアップデートとは、当社がすぐにインストールするよう推奨したファームウェアアップデートです。
交換用の部品およびマテリアル	<p>当社は対象ハードウェア製品の正常な状態を維持するために必要な交換用の部品およびマテリアルを提供します。これには、製品のサポートを確実にするための技術的改善部品および機器が含まれます。</p>
HPE ビジュアルリモートガイダンス (VRG)	<p>お客様は、サービス提供時間中に、HPE ビジュアルリモートガイダンス (HPE VRG) を使用して、技術リソースのエキスパートと連絡を取ることができます。HPE VRG は、HPE MyRoom (当社が提供するセキュアなエンタープライズコラボレーションアプリケーション) を、Android または iOS のスマートデバイスにインストールすることにより、ライブストリームビデオ、音声、コンテンツを共有することが可能です。</p> <p>お客様と各分野の当社エキスパートが協力し、その都度必要なガイダンスを提供することで、リアルタイムで問題を診断して解決することができます。HPE VRG は、当社指定の CSR 部品の取り付けを支援するために使用することもできます。</p>
HPE InfoSight ダッシュボード	<p>契約対象であり、HPE InfoSight に接続され、HPE InfoSight によってサポートされる当社製品の場合、お客様は、追加の分析ダッシュボードにアクセスできます。このダッシュボードでは、デバイスの健全性を確認し、推奨または必須のファームウェアアップデートやドライバー、ソフトウェアアップデート (プラットフォーム依存) を特定できます。</p> <p>HPE InfoSight の機能や HPE InfoSight の対象製品の詳細については、infosight.hpe.com にアクセスしてください。</p>
HPE InfoSight ワークロード	<p>HPE InfoSight によってサポートされており、契約対象であり、HPE InfoSight に接続されている場合は、お客様が使用法を理解し、一部のサードパーティ製ソフトウェア製品の使用方法や構成を改善するのに役立つ追加の分析が提供されることがあります。</p> <p>HPE InfoSight の機能や HPE InfoSight の対象製品の詳細については、infosight.hpe.com にアクセスしてください。</p>
一部の製品のファームウェアアップデート	<p>お客様は本サービスが対象とするハードウェア製品のファームウェアアップデートをダウンロードインストールし、使用することができます。</p>

ファームウェアベースのソフトウェア製品 (ファームウェアに実装され、別のソフトウェア使用許諾製品を購入することで有効となる機能) に対してライセンスを持つお客様は、関連するファームウェアアップデートを受信、ダウンロード、インストール、および使用するために、ファームウェアベースのソフトウェア製品の有効な HPE サポート契約 (利用可能な場合) を締結する必要があります。

当社は、本サービスにおいてサポート対象となるハードウェア製品のファームウェアアップデートを当該ハードウェア製品販売終了日から少なくとも 5 年間提供します。製品販売終了後 5 年を超える期間については本サービス提供期間にかかわらず、ファームウェアアップデートの提供を終了する場合があります。

コラボサポートとコラボアシスタンス

コラボサポートとコラボアシスタンスでは、CC アドオンの対象となるハードウェアで機能する一部のサードパーティ製ソフトウェアの電子的サポートまたは電話サポートが (サービス対応時間内中) 提供されます。コラボサポートとコラボアシスタンスは、一部のサードパーティ製ソフトウェアが当社のサポート対象ではない場合に適用されます。サードパーティ製ソフトウェアが CC アドオンの対象である場合は、ソフトウェアサポートセクションの説明に従ってサポートが提供されます。コラボサポートとコラボアシスタンスは、別々のサービスですが、コラボアシスタンスは、コラボサポートの対象となるすべてのサードパーティ製ソフトウェアに適用されます。コラボサポートまたはコラボアシスタンスの対象となるサードパーティ製ソフトウェアのリストについては、以下にアクセスしてください。

hpe.com/jp/supportlist-sw

コラボサポート

コラボサポートは、一部のサードパーティ製ソフトウェアに対して提供されており、当社は、当社が利用可能な修正または当社にとって既知の修正を適用するようにお客様に依頼することにより、問題の調査および解決を行います。場合によっては、ソフトウェアアップデートまたはパッチのインストールにより解決可能な既知の修正をお知らせするだけのサポートになることもあります。これは、既知の修正へのアクセスに各ソフトウェアベンダーとの追加のサービス契約が必要となるためです。お客様には該当するアップデートまたはパッチの入手先をご案内します。

コラボアシスタンス

当社が、当社製品に問題の原因はなく、問題はサードパーティ製ソフトウェアに関連していると判断した場合、当社はおお客様の要望に応じてコラボアシスタンスを開始します。コラボアシスタンスは、お客様がサードパーティソフトウェアベンダーとの間に有効なサポート契約を締結しており、当社がおお客様の代わりにサードパーティソフトウェアベンダーと連絡を取り合えるようにお客様が必要な手順を行っている場合のみ提供されます。当社はサードパーティソフトウェアベンダーにお客様の問題に関する情報を提供します。サードパーティソフトウェアベンダーにインシデントが引き継がれると、お客様の問題の解決はサードパーティソフトウェアベンダーとの責任となり、お客様とサードパーティソフトウェアベンダー間の契約したサービスレベルに従います。サードパーティソフトウェアベンダーが引き継いだ時点で当社は当社のインシデントをクローズしますが、お客様またはサードパーティソフトウェアベンダーが必要であれば、元のインシデント ID 番号を使用して当社のサポートを再開することができます。

ソフトウェアサービスの内容

表 6. ベース製品サポートの内容 (ソフトウェアサービスの内容)

内容	サービス仕様
ソフトウェアアップデートの使用許諾	<p>お客様は、各システム、ソケット、プロセッサ、プロセッサコアの当社ソフトウェアまたは当社がサポートするサードパーティ製ソフトウェアのソフトウェアアップデートを使用するライセンスを受けとるか、あるいはオリジナルのソフトウェアライセンスを取得している場合は、当社またはサードパーティソフトウェアベンダーのオリジナルのソフトウェアライセンス条件の許諾に従い、このサービスに含まれるエンドユーザーソフトウェアライセンスを受けとります。</p> <p>ライセンス条件は、お客様必須の基本ソフトウェアライセンス契約に準拠し、当社ソフトウェアライセンス条件に従います。サードパーティソフトウェアの場合は、サードパーティソフトウェアベンダーとのライセンス条件、ならびに本サービスの対象ソフトウェアアップデート条件、もしくは利用可能な追加ソフトウェアライセンス条件があれば、それに従います。</p> <p>特定のサードパーティソフトウェアのアップデート、ライセンス契約、およびライセンスキーについては、サードパーティソフトウェアベンダーからお客様に対して直接提供する場合があります。</p>

ソフトウェアサポート	サービス契約の対象ソフトウェア製品について、当社は、特定可能でお客様が再現可能な問題に関して修正サポートを提供し、再現の困難な問題については、問題を特定できるよう支援します。また、問題のトラブルシューティングおよびサポートされている構成のパラメーター決定も支援します。
インストールに関するアドバイザリサポート	このサポートは、ソフトウェア製品のインストール中に問題が発生した場合の基本的なアドバイス、または適切なインストール方法およびスタンドアロンアプリケーションのアップデートに関するアドバイスに限定されています。このようなアドバイザリサポートの範囲は、当社の裁量で決定します。 このアドバイザリサポートからは、完全なソフトウェアパッケージのダウンロード、またはインストールの開始から終了までのすべての手順をお客様に示すことは除外されます。
ソフトウェア機能と操作のサポート	当社は現行製品の機能、既知の問題と利用可能なソリューション、操作上のアドバイスとサポートに関する情報を提供します。
ソフトウェア製品とドキュメントのアップデート	当社が当社ソフトウェアのアップデートをリリースすると、お客様はソフトウェアの最新バージョンとリファレンスマニュアルを入手できます。一部のサードパーティソフトウェアベンダーのソフトウェアについては、サードパーティソフトウェアベンダーからソフトウェアアップデートが入手可能になった時点で当社が提供するか、お客様がサードパーティソフトウェアベンダーから直接ソフトウェアアップデートを入手する方法をお伝えします。 当社ソフトウェアや、当社がサポートする一部のサードパーティソフトウェアの多くは、HPE サポートセンターのソフトウェアアップデートおよびライセンスポータルでアップデートを利用できます。ソフトウェアアップデートおよびライセンスポータルでは、ソフトウェア製品とドキュメントのアップデートを入手し、プロアクティブに管理できます。 当社がサポートするサードパーティソフトウェアベンダーのソフトウェアであっても、お客様にベンダーの Web サイトからアップデートをダウンロードしていただく場合もあります。 このサービスが、複数の当社製品、サードパーティソフトウェア製品、またはその両方からなるソリューションに対して提供される場合、ソフトウェアサポートは、当社がソリューションに対して利用可能にしたアップデートに対してのみ提供されるものとします。

選択可能なサービスオプション

表 7. 選択可能なサービスオプション

内容	サービス仕様
ハードウェアデータセキュリティオプション	故障ドライブ返却不要サービス (DMR)対象製品の場合、ハードディスクドライブまたは SSD/フラッシュドライブ(以下、ドライブ)が故障しても、お客様はこのサービスの対象のドライブを保持することができます。お客様データ保存領域に使用されていないドライブは対象外製品の場合があります。

サービスレベル

お客様は、対象ハードウェアまたはソフトウェアに発生したインシデントを電話、Web ポータル、チャット、またはフォーラム経由で当社に連絡できます。また、当社通報サービス経由で、自動通報のイベントとして当社へ報告されます。

CC アドオンの対象となる当社製品については、ビジネスニーズに応じて、2 つのサービスレベルを提供しています。それぞれのサービスレベルは、ハードウェアとソフトウェアの両方を対象としています。

表 8. サービスレベル

サービス レベル	サービス内容	サービス対応時間および 応答時間	内容説明
Essential	電話対応	24 時間 365 日	重大度 1 および 2 のインシデントの場合はエキスパートに接続するか、15 分を目標に、重大度 3 の場合は 1 時間以内に折り返し連絡するように努めます。
	24 時間 365 日 オンサイトサポート	24 時間 365 日 4 時間	対象ハードウェアの 4 時間のオンサイトサポート
Basic	電話対応	月曜日～金曜日の 8:45～17:30 ただし、当社休日を除く	重大度 1 および 2 のインシデントの場合はエキスパートに接続するか、15 分を目標に、折り返し連絡するように努めます。重大度 3 のインシデントの場合は 2 時間以内に折り返し連絡します。サービス対応時間外に受け付けたサポートインシデントは、翌営業日のインシデントとして扱われます。
	翌営業日 オンサイトサポート	月曜日～金曜日の 8:45～17:30 ただし、当社休日を除く	対象ハードウェアの翌営業日オンサイトサポート。応答時間外に受け付けたサポートインシデントは、翌営業日にインシデントとして扱われ、その翌営業日にサービスが提供されます。

オンサイト応答時間は、お客様からの修理依頼電話連絡または通常サービス、WEB 受付で当社からの電話連絡または当社がハードウェア障害を確認した時点からの目標対応時間です。当社の担当者がお客様の現場に到着した時点、または当社がオンサイトで介入を不要と判断したと説明し、イベントがクローズされた時点で、オンサイト応答時間は終了します。

応答時間外のオンサイト対応の予定を依頼する場合は、追加費用が発生し、当社の状況に応じた対応をいたします。

応答可能時間は、地域により異なる場合があります。詳細については、当社にお問合せください。お客様が選択されたサービスレベルは、見積書に記載されます。当社は、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。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。ハードウェアオンサイトについて、24x7 対応可能地域については下記 URL を参照してください。
hpe.com/jp/onsite_areamap

インシデント重大度の定義

当社は、サポートインシデントを受け付けると、サポートケースを作成し、ケース ID の通知をお客様に行い、お客様のインシデントの重大度および対策開始の時間を確認します。

リモート応答時間および一部の拡張インシデント管理 (EIM) のサービス内容は、インシデントの重大度によって異なる場合があります。

インシデントの重大度レベルは、以下の定義にそってお客様が決定します。

- 重大度 1 – 重大なビジネス影響がある。

例えば、本番環境の機能停止、本番環境システムまたは本番環境アプリケーションの機能停止により、重大な影響が生じている状態、データの破損や損失、またはそのリスクがある状態、ビジネス継続が重大な影響を受けている状態、安全およびセキュリティ上の問題など。

- 重大度 2 – 限定的なビジネス影響またはビジネスリスクがある。

例えば、本番環境は使用可能であるが一部の機能が制限されているか低下している状態、使用が著しく制限されている状態、非本番環境またはシステムでの重大な問題など。

- 重大度 3 – ビジネス影響がない。

例えば、非本番環境システム (テスト環境、構築中のシステムなど) または重大度が低い問題、回避策の実施された問題、インストールの質問、または情報やガイダンスの依頼など。

サービス範囲

ハードウェア製品本体のサポートサービス契約に、内蔵オプション製品および外付けのハードウェア製品がサポートサービス契約対象となる場合がありますが、サポートサービス契約対象となるオプション製品は、ハードウェア製品本体のサポート契約と同じサービスレベルが適用されます。内蔵オプション製品および外付けのハードウェア製品には、別途サポートサービス契約が必要な製品もあります。危険物質とバッテリーには、製品自体の保証条件が別途適用され、サポートサービス契約には含まれず、保証のみです。別途保証が必要なコンポーネントの詳細については、当社または当社パートナーのお客様担当営業もしくは、当社問い合わせ窓口にお問い合わせください。

サプライ品および消耗部品 (リムーバブルメディア、メンテナンスキット、その他のサプライ品やユーザーメンテナンスなどを含むが、これらに限定されない) はサポートサービス契約対象となりません。サプライ品および消耗部品の修理または交換については、お客様の責任です。一部例外が適用されることがあります。詳細については、当社にお問い合わせください。消耗部品が対象になると当社が判断した場合、オンサイト応答時間は、対象となる消耗部品の修理または交換には適用されません。

一部のエンタープライズストレージレイおよびエンタープライズテープ製品に対して、対象製品の適切な運用に欠かせない故障バッテリーまたは劣化バッテリーを保証および交換します。

当社製品の最大ライフタイム/最大使用限度は、製造業者の運用マニュアル、製品の QuickSpecs、または製品のテクニカルデータシートに記載され、サポートされている最大ライフタイム、最大使用限度いずれかに達した部品およびコンポーネントは、このサービスでは提供、修理、または交換されません。

サポートサービス製品の対象ハードウェア製品本体は、当社サービス検索ツール上でサポートサービス製品番号をもとに検索される対象ハードウェア製品 1 台です。また、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を当社へ登録がされていることが必要です。

サービス検索ツール hpe.com/jp/sscentral

本体のサポート契約内で内蔵されるハードウェア製品がサポート契約対象となる製品の場合、当該本体に常時内蔵されているかつ、当該本体の購入日と同日もしくは以降に購入された当社ハードウェア製品が対象です。ただし、当社製品ではないハードウェア製品 (当社製ではないが、便宜上当社製品番号を持つものを含む)、当該本体の内蔵可能台数を越えたハードウェア製品、当社が明示的に動作保証をしていないハードウェア製品、当社が消耗品と定めているものは含みません。

本体のサポート契約内で外付けのハードウェア製品がサポート契約対象となる製品は、以下へアクセスしてください。製品販売終了から 6 年を越えた UPS 製品はサポート対象外です。

hpe.com/jp/fc_dspro

オンサイトハードウェアサポートの制限

リモートサポートでは解決できないと当社が判断したハードウェア障害の場合、当社は、対象ハードウェア製品を正常な状態に戻すためにオンサイトテクニカルサポートを行います。サービスがリモート診断、リモートサポート、または記載されているその他のサービスで解決可能な場合、オンサイト応答時間は適用されません。製品によっては、当社独自の判断で、修理ではなく交換を選択する場合があります。交換用の製品は新品か、または機能的に同等のものです。交換された製品は当社の所有です。

ハードウェアサポートでは、ユニット単位での交換、または機能的に同等の部品の提供が行われます。別途の契約がない限り、交換された部品は当社の所有物です。カスタマーセルフリペア (CSR) のための部品または交換用の製品が発送された場合、別途当社およびお客様で取り決めがない限り、お客様には故障した部品または製品を 5 日以内に返送していただきます。故障した部品または製品が指定期間内に当社に届かなかった場合、あるいは部品または製品を当社が受領時に消磁や物理的に破損されていた場合は、お客様は当社に対し、その故障した部品または製品の定価を支払う必要があります。

お客様が CSR に同意し、システムを正常な状態に戻すために CSR 部品が提供された場合、オンサイトテクニカルサポートは適用されません。その場合、当社は、製品の修理に必要な CSR 部品をお客様に送付します。CSR の詳細については、hpe.com にアクセスして、該当する当社製品のユーザーガイドおよびメンテナンスガイドを確認してください。

生産を中止した交換用の部品やコンポーネントをアップグレードする必要がある場合があります。生産を中止した部品やコンポーネントをアップグレードする場合は、お客様に対して追加料金が請求されることがあります。当社が交換を推奨する場合は、お客様と連携して対処します。日本で販売していない製品の場合、すべてのコンポーネントの交換部品を入手できるとは限りません。

次の場合、お客様は追加料金の支払いに同意したものとします。

- お客様が、お客様によるインストールが可能なファームウェアまたはソフトウェアアップデートまたはパッチ

のインストールを当社に依頼した場合

- お客様が、サービス応答時間外の出張、またはサービス応答時間外の対応を依頼した場合

当社がお客様の依頼に応じて実施した追加のサービスが購入されたサポート契約に含まれていない場合は、該当するサービス料金が請求されます。

製品のサポート契約期限が切れていた場合、当社は、サポートを再開するための追加料金を請求します。

当社が実施していない移設について、移設後にサポートを開始するには、当社に対して、妥当な期間において事前に通知を行わなければならない場合があります。

ハードウェアサポートまたは保証サービスの一環として当社の判断で代替機器が提供された場合は、お客様がその代替機器の紛失または損傷のリスクを負い、貸付期間の終了時に抵当権または負債が設定されていない状態で、その代替機器を当社に返却するものとします。

故障ドライブ返却不要(DMR)

故障ドライブ返却不要オプションは、動作不良のため当社が交換するドライブのみ適用されます。故障していないドライブの交換には適用されません。お客様データ保存領域に使用されていないドライブは対象外製品の場合があります。

当社は、お客様のデータが保持されているドライブを交換する際、交換により取り外されたドライブを当社の所有とせず、お客様の所有とします。ただし、お客様がオプションを行使する場合は、取り外された当該ドライブについてオプションを行使する旨の意思表示をその交換完了時まで当社に対して書面にて行う必要があります。取り外された当該ドライブについてオプションを行使する旨の書面による意思表示がお客様によりなされない場合は、お客様はオプションを行使しなかったものとみなされ、取り外された当該ドライブは当社所有物になります。なお、交換により取り外され、当社からお客様に引き渡されたドライブをお客様が当社に返却した場合、お客様の故意または過失にかかわらず、当該ドライブの当社への返却の時点をもってお客様が当該ドライブについてのオプション行使を放棄したとみなし、当該ドライブについては当社の所有物になります。

お客様の故障ドライブ返却不要オプションのご利用が過度であると当社が合理的に判断した場合（故障したドライブの交換回数が、関連システムの標準的な故障率を著しく上回る場合など）、当社は 30 日前までに通知した上で、本サービスを中止する権利を保有するものとします。

サードパーティ製ソフトウェアのコラボアシスタンス

当社がサードパーティ製ソフトウェアに関するコラボアシスタンスを提供するには、お客様は、当社がお客様の代わりにケースを作成するための有効なサポート契約をサードパーティソフトウェアベンダーと締結している必要があります。サードパーティソフトウェアベンダーから求められた場合、お客様は、当社がお客様の代わりにインシデントを報告します。お客様は、当社がサードパーティソフトウェアベンダーとの調査を開始するために必要となる適切な情報を、当社に提供する必要があります。これらの手順を実施しない場合、当社はサードパーティソフトウェアベンダーにケースを転送できないため、かかる不履行について一切の責任を負いません。当社の義務が、サポートインシデントを管理することのみに限定される一方、お客様はサードパーティソフトウェアベンダーとの契約によって発生する可能性がある料金など適用されるすべての料金の支払いを含む、かかる契約の義務の履行に責任を持ち続けます。サードパーティソフトウェアベンダーの履行または不履行、製品、またはサポートサービスに対して、当社は一切責任を負わないものとします。

ソフトウェアサポート

ソフトウェアアップデートは、すべてのソフトウェア製品で利用できるわけではありません。製品によっては、小規模な改善だけがソフトウェアアップデート対象の場合があります。必要に応じて新しいソフトウェアバージョンを、別途購入いただく必要があります。

このサービスの購入には、本サポート契約期間が開始する時点で、お客様がサポートを必要とされているソフトウェアのリビジョンを使用するための適切なライセンスを保持している必要があります。保持していない場合、サービス利用条件に準拠させるためにライセンスを保持いただく必要があります。

お客様の責任範囲は次のとおりです。

- ナレッジデータベースにアクセスしたり、製品の情報を取得したりすることを目的として、当社またはサードパーティベンダーの電子ファシリティを使用するための登録
- オリジナルのソフトウェアライセンス、ライセンスキー、およびサブスクリプションサービス登録
- 当社からの要望に対しての情報提供
- HPE サポートセンターから受け取ったソフトウェア製品のアップデートおよび廃止の通知に基づく対応

別途当社の書面による合意がない限り、当社は、当社ソフトウェアの現行バージョンまたは直前のバージョンに関するサポートのみを提供します。ただし、その当社ソフトウェアが、当社が指定した製品構成に含まれるハードウェアまたはソフトウェアと一緒に使用されることが条件です。バージョンとは、新しい機能、機能強化および、メンテナンスアップデートを含むソフトウェアのリリースを意味します。

お客様は、製品の適切な当社ライセンスを合法的に取得したという証拠を提示できる場合のみ、当社ソフトウェア製品の利用可能な製品サポートを購入することができ、当社によって認められない限り、製品を改変することはできません。当社サポートまたは保証のもとで提供されるか、その他の方法でお客様が利用可能になったファームウェアおよびソフトウェアアップデート（以下アップデート）を使用するお客様には、次の制限が適用されます。

- 第三者にサービスを提供するためにアップデートを使用してはなりません。
- アップデートのコピーを作成し、アップデートを第三者に配布、再販またはサブライセンスしてはなりません。
- アップデートのコピーを作成し、それを公開ネットワークまたは外部分散ネットワーク上で利用可能にしてはなりません。
- 承認されたユーザーに以外に、イントラネット上でアップデートへのアクセスを許可してはなりません。
- 当社がサポートしていない環境でアップデートのコピーを作成して配布してはなりません。
- アーカイブ目的で、または許可された使用法の必要な手順である場合は、アップデートのコピーを 1 部のみ作成できます。
- お客様は、関連する製品のドキュメントのアップデート版をコピーできる権利を購入した場合にのみ、コピーできます。コピーには、適切な当社の商標と著作権表示を含めなければなりません。
- アップデートの変更、リバースエンジニアリング、逆アSEMBル、復号、逆コンパイル、アップデートの二次的著作物を作成してはなりません。法律に基づいてそのようにする権利がある場合は、そのような変更を行う前に、当社に書面で通知する必要があります。

前提条件

- CC アドオンの提供には、CC アドオンの対象製品を含むシステム環境に対して、CC スターターパックの下記のいずれかの契約が必要です。
 1. HPE Complete Care スターターパックスタンダード
 2. HPE Complete Care スターターパックベーシック
 3. HPE Complete Care スターターパックエントリーCC アドオンの契約終了日より、CC スターターパック契約の終了日が早く、かつ契約更新されない場合、CC スターターパックの契約終了日をもって、本サービス仕様のプロアクティブサービスならびにエンハンスドコールハンドリングの提供は終了します。この場合、ご契約のサービスレベルに従い、該当するリアクティブサービスが提供されます。CC スターターパック契約が更新されないことによるサービス内容の削減については返金の対象になりません。
- CC アドオンを契約された製品の追加先となる CC スターターパックのサービス仕様的前提条件が適用されます。

本サービスの対象となるハードウェアおよびソフトウェアは、当社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。

- 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働していること
- 当社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
- 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
- サービス契約の開始日が、ソフトウェアライセンスの最新バージョン使用許諾日と同日であるか、「ソフトウェア新バージョンの使用許諾」を含む前契約の終了日の翌日であること
- 対象ソフトウェアの製品仕様に定めるハードウェア構成と各種必要条件を備えていること
- サーバーおよびストレージの、同一筐体内のすべての製品について同一のサービスレベルおよびオプション(オンサイト応答時間、サービス提供時間、故障ドライブ返却不要)が選択されていること

一般条項および除外規定

お客様は、サービスの一部として別途指定されていない限り、当社が購入国以外のリソースをサービスの提供に使用する可能性があることを承認し、同意するものとします。また、当社は、認定パートナーを活用する場合があります。

サービスは、当社の判断によって、リモート診断サポート、オンサイトのサービス提供、その他のサービス提供方法を組み合わせて提供されます。その他のサービス提供方法には、当社が CSR 部品に分類した特定のドライブおよびその他の部品、または交換用の製品全体など、お客様による交換が可能な部品を提供することも含まれます。当社は、お客様へのサポートを効果的かつタイムリーに提供するために適切な方法を決定します。

当社はおお客様に対し、特定のハードウェアおよび、ソフトウェア、ネットワーク診断、独自仕様サービスツール、さらにはシステムの一部として組み込まれている場合がある特定の診断ツールの使用を求めることがあります。独自仕様サービスツールは、当社の独占的な財産です。お客様は、適用されるサポート提供期間中に、当社が許可する方法でのみ独自仕様サービスツールを使用でき、これを販売したり、移転したり、付与したり、担保

にしたり、またはその他一切の方法で妨げたり譲渡したりしてはなりません。サポート終了時に、お客様は、独自仕様サービスツールを返却するか、または当社がこれらの独自仕様サービスツールを削除することを許可するものとします。一部のサービスの内容では、お客様に次のことが求められる場合があります。

- 当社が独自仕様のサービスツールをお客様環境で利用することを支援する
- 独自仕様サービスツールをインストールする(必要なアップデートおよびパッチのインストールを含む)
- ソフトウェアで特定されたイベントを当社に通知する
- 必要な場合は、リモート診断サポートが付帯されている、当社が指定するリモート接続ハードウェアの用意
- 通信回線を通じてリモート接続を提供する

お客様は、独自仕様サービスツールの変更、リパースエンジニアリング、逆アセンブル、復号、逆コンパイル、独自仕様サービスツールの二次的著作物を作成してはなりません。法律に基づいてそのようにする権利がある場合、お客様は、そのような変更を行う前に、当社に書面で通知する必要があります。お客様は、サービスの対象となるファームウェア含むソフトウェアすべてについて、適切に使用許諾を受ける必要があります。

お客様が、お客様の所定の責任範囲に基づいて行動いただけない場合、当社または当社認定パートナーは当社の判断により、規定のサービスを提供する義務を負わないものとする、あるいは、実費精算の費用をお客様が負担いただくことにより、サービスを実施するものとします。

当社は、すべてのサポートインシデントについて、最終的に解決したかどうかを判断する権利を保有するものとします。

以下の作業(ただし、これらに限定されない)は、本サービスの対象外です。

- サードパーティの担当者がハードウェア、ファームウェア、またはソフトウェアのインストール、修復、保守、または変更を許可なく試みたことが原因で必要になったと当社が判断したサービス
- 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
- 製品または装置の誤った取り扱いまたは使用が原因で必要になったと、当社が判断したサービス
- 事前に当社が指導した回避策をお客様が取らなかったことが原因で必要になったサービス
- オペレーティングシステム、その他のソフトウェア、およびデータのバックアップとリカバリ
- お客様によるインストールが可能なファームウェアアップデートまたはソフトウェアアップデート、あるいはその両方のインストール
- 相互接続性または互換性の問題のトラブルシューティング
- ネットワーク関連の問題のサポート
- アーキテクチャーの最適化、パフォーマンスチューニング、およびパフォーマンス関連の問題
- 当社製品上で実行されるか、当社製品に接続されているサードパーティ製ハードウェアまたはソフトウェアのサポート(コロボサポートおよびコロボアシスタンスに別途含まれている場合を除く)
- 製品の管理または運用に必要な技術的コンセプト(仮想化を含む)の公式または非公式のトレーニング
- 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
- 当社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
- 消耗品およびアクセサリの供給
- 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、当社標準外、推奨事項に反する)または有害コード(ソフトウェアウイルス等)による障害が原因であると当社が判断した場合のサービス
- ソフトウェアプログラム(マクロを含む)の開発支援およびデバッグ作業
- システムやネットワークなどに対する設計、構築、運用、開発の技術支援(コンサルティング)、およびデバッグ作業
- 当社の承認を得ずに当社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
- 当社がサービスを提供していないハードウェアおよびソフトウェアが原因で必要になったサービス
- 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低下の調査
- 当社が規定している保証使用量または保証期限に達した部品または製品に対する保守部品の提供
- お客様からのリクエストによるアプリケーションの運用テストもしくは付加的なテスト作業
- 原子力施設等立ち入り制限区域およ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
- 障害が発生していない機器への正常性確認作業
- 屋外壁面または屋内高所に設置された機器の取り外し及び取り付け作業

一般的なテクニカルガイダンスとは、お客様の特定の環境や展開固有の構成に依存しない、当社製品の一般的な使用、技術的アドバイス、および当社ベストプラクティスのアドバイスに限定されます。お客様固有の実装要件に関する具体的なアドバイスは、サービスの対象外となり、別途購入する必要があります。

当社はファームウェアアップデート作業について、お客様による作業が必要、もしくは当社によるインストールが必要かを指定します。ファームウェアアップデート作業の指定は、製品固有またはファームウェア固有、あるいはその両方です。詳細については、製品サービスおよびメンテナンスのマニュアルや、ファームウェアのリリースノートをご覧ください。

ハードウェア、ファームウェア、およびソフトウェアが相互に依存した複雑なソリューションの性質のため、当社によるソフトウェアのアップデート作業を別個に購入することを推奨します。お客様が実施するソリューションに対するファームウェアアップデートについては、お客様がそのリスクを負います。また、アップグレードプロセスまたはアップグレードに起因する問題に関連したアシスタンスは、当社の実費精算額に基づいて提供されます。詳細については、当社または当社パートナーのお客様担当営業もしくは、当社問い合わせ窓口にお問い合わせください。

お客様は、米国の HIPAA (Health Insurance Portability and Accountability Act) の対象事業者または事業提携者であってはならず、保護された医療情報の作成、受領、保守、送信を行ってはなりません。お客様が、対象事業者または事業提携者であると自ら判断する場合、お客様は当社に通知し、当事者が互いに合意できる事業提携契約の交渉を行うことに合意するものとします。当社がサービスを提供する過程でお客様に代わって個人データを処理する範囲において、当社サポートサービスデータプライバシーとセキュリティに関する契約が適用されるものとします。

hpe.com/jp/privacy

CC アドオンを契約された製品の追加先となる CC スターターパックのサービス仕様の除外規定が追加で適用されます。

お客様の責任範囲

ハードウェア製品が交換サポートサービスの対象となるためには、サービス契約の開始時においてハードウェア製品は良好に動作する状態にあると当社が合理的に判断する必要があります。また、お客様は、対象となる当社製品を当社が指定した最新の構成およびビジョンレベルに維持する必要があります。

当社から求められた場合、お客様または当社の担当者は、このサービスサービスの購入から 10 日以内に、当社が提供する資料の登録に関する手順に従って、または当社の指示に従って、当該ハードウェア製品をサポートの対象にする必要があります。対象製品の場所が変更された場合、登録変更(または既存の当社登録に対する適切な調整)を、当該変更の 10 日以内に行うものとします。

お客様は、当社に対し、サポートサービス対象製品へのアクセスを許可することとします。お客様先において当社が作業する際、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システムコンソール、部材の保管場所の無償提供、ならびに備品の使用を許可し、作業中ご担当者の立会いを行っていただきます。また、必要がある場合、製品から妥当な距離に適切な作業スペースと設備を用意、当社が製品に対するサービスを提供する際に必要な妥当であると判断された情報、お客様のリソースおよび設備へのアクセスおよび使用を許可し、本仕様書に記載されたその他のアクセス要件を満たすものとします。お客様がアクセスを提供できず、その結果として当社がサポートを提供できない場合、当社は、そのサポートサービスに対して、別途のサービス費用でお客様に請求を行う権利を有するものとします。またお客様は、当社がサポートサービスを提供できるように、サポートサービスの対象とならない製品を撤去する責任を負います。サポートサービス対象外の製品が原因でサポートの提供が困難になる場合、当社は、追加で行う作業の費用を請求します。

お客様には、お客様によるインストールが可能な重要なファームウェアアップデートを適時にインストールする責任、およびお客様に提供された CSR 部品および交換用の製品を交換する責任があります。

当社から求められた場合、お客様は当社によるリモートでの解決作業に協力する必要があります。お客様は以下を行うものとします。

- セルフテストを開始し、その他の診断ツールおよびプログラムをインストールして実行する
- お客様によるインストールが可能なソフトウェアおよびファームウェアのアップデートおよびパッチをインストールする
- 当社独自仕様サービスツールからデータ収集スクリプトを開始できない場合、当社に代わってデータ収集スクリプトを実行する
- 当社が専門的なりモートサポートを適時に提供し、適切なサポートレベルを決定するために必要な情報を提供する
- 当社から求められた場合、当社による問題の特定や解決に役立つと思われるその他の作業を実行する

当社が提供する推奨事項または一般的なテクニカルガイダンス、ベストプラクティスについての作業実施は、このサービス対象には含まれません。当社の推奨事項、当社のベストプラクティス、および一般的なテクニカルガイダンスは、一般的なものであるため、お客様自身でお客様の環境への適用性をテストする必要があります。

失われた、または変更されたファイル、データ、もしくはプログラムをリストアできるよう、お客様はサポート対象製品に依存しない独立したバックアップシステムまたは手順を維持する必要があります。リストアはお客様作業です。

他社製サーバーに接続のストレージ製品は、故障部品の交換修理後、当社ストレージ製品の単体動作確認(セルフテスト等)をもって修理完了とみなします。その後のシステムに接続しての動作確認は、お客様にて実施いただきます。

お客様は、お客様の専有情報および機密情報のセキュリティに関して責任を持つものとします。また、お客様は、お客様のデータが確実に保護されるよう、修理対応の中で交換されるか、当社に返却されることがある製品のデータを適切に取り扱う責任を負います。お客様の責任の詳細については、当社のメディアの処理に関する

るポリシー hpe.com/mediahandling をご覧ください。

当社から求められた場合、当社が恒久的な解決策の実現に取り組む間、お客様は当社から提示される一時的な手順または回避策を実施する必要があります。

当社の従業員または請負業者の健康や安全を危険にさらす可能性がある環境で製品を使用する場合、お客様は当社にその旨を通知します。当社は、当社の管理下でかかる製品を維持するようお客様に求めるとともに、すべての危険が解消されるまでサービスの提供を延期することがあります。

CC アドオンを契約された製品の追加先となる CC スターターパックのサービス仕様のお客様の責任範囲が追加で適用されます。

注文情報

サポートされる本体、オプションはすべて契約に記載されている必要があります。またそれらの本体、オプションは同じサービスレベルが利用可能な場合は、同じサービスレベルである必要があります。同じサービスレベルが購入できなくなった場合、HPE Tech Care へアップグレードとして販売される場合があります。

ソフトウェアサポートを購入する場合、ソフトウェアに関連するその他製品も同等のサポート契約を所有している必要があります。

HPE Complete Care スターターパックサービスの詳細または注文については、当社または当社パートナーのお客様担当営業もしくは、当社問い合わせ窓口にお問い合わせください。

HPE Complete Care アドオン (Flexible 体系)

HU4D8A3	CC アドオン Basic 3 年
HU4D8A4	CC アドオン Basic 4 年
HU4D8A5	CC アドオン Basic 5 年
HU4D5A3	CC アドオン Essential 3 年
HU4D5A4	CC アドオン Essential 4 年
HU4D5A5	CC アドオン Essential 5 年
HU4D9A3	CC アドオン Basic 故障ドライブ返却不要 3 年
HU4D9A4	CC アドオン Basic 故障ドライブ返却不要 4 年
HU4D9A5	CC アドオン Basic 故障ドライブ返却不要 5 年
HU4D6A3	CC アドオン Essential 故障ドライブ返却不要 3 年
HU4D6A4	CC アドオン Essential 故障ドライブ返却不要 4 年
HU4D6A5	CC アドオン Essential 故障ドライブ返却不要 5 年

HPE Complete Care スターターパック

CC アドオンとあわせて購入いただく CC スターターパックは以下のサービス型番で販売されます。

HU0R4A3	CC スターターパックスタンダード 3 年
HU0R4A4	CC スターターパックスタンダード 4 年
HU0R4A5	CC スターターパックスタンダード 5 年
HU0R4AC	CC スターターパックスタンダード
HU3V3A3	CC スターターパックベーシック 3 年
HU3V3A4	CC スターターパックベーシック 4 年
HU3V3A5	CC スターターパックベーシック 5 年
HU3V3AC	CC スターターパックベーシック
HU3V4A3	CC スターターパックエントリー 3 年
HU3V4A4	CC スターターパックエントリー 4 年
HU3V4A5	CC スターターパックエントリー 5 年
HU3V4AC	CC スターターパックエントリー

HPE Complete Care サービスクレジット

CC スターターパックとあわせて購入いただく CC サービスクレジットは以下のサービス型番で販売されます。本サービスは、年間 10 サービスクレジットを 1 購入単位として注文いただけます。例えば HU0R5A5 の場合、5 年間に合計 50 サービスクレジットを利用できます。

HU0R5A1	CC サービスクレジット 1 年 (10 サービスクレジット)
HU0R5A3	CC サービスクレジット 3 年 (30 サービスクレジット)
HU0R5A4	CC サービスクレジット 4 年 (40 サービスクレジット)
HU0R5A5	CC サービスクレジット 5 年 (50 サービスクレジット)
HU0R5AC	CC サービスクレジット (年間 10 サービスクレジット)

その他注意事項

日本国外購入ハードウェアに対する日本の当社サポートサービス製品の購入、登録は、制約条件について事前の書面合意があった場合に限り可能です。当社との合意なく購入、登録された場合はサービス提供されません。

日本国外購入ハードウェアには次の条件でサービス提供されます。

- 原則的に日本の当社サポートサービス製品のサービス基準と購入条件に準じます。
- 原則的に日本語によるサービス提供です。サービス基準ほか当社から提供する説明、ドキュメント、ウェブ掲示の内容は日本語です。ただし、日本の当社サポートサービス製品が英語で提供しているものについては英語にて提供します。
- 通常の規定の対応時間内にサービス提供できない場合があります。
- 通常の規定にない対応期間が必要になる場合があります。
- 国内にないパーツが必要となる場合は当社が選択する代替品を用いる場合があります。
- 必要な場合、別サービスにて代用する場合があります。
- 制約に起因するお客様の損害について当社は責任を負いません。

国外へ持ち出した機器は、日本でのサポート契約では、サポートを提供することはできません。また、日本国外にある当社施設からのサービス提供は行いません。

詳細情報

HPE Complete Care Service またはその他のサポートサービスの詳細については、Web サイト hpe.com/jp/operational にアクセスしてください。

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。本サービス仕様で定める事項の他、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定めるとおりました。

© Copyright 2022 Hewlett Packard Enterprise Development LP