

HPE Tech Care Service

Zertoソフトウェア製品の附則

サービス概要

このHPE Tech Care Serviceデータシートの附則では、Zerto, a Hewlett Packard Enterprise, から製品を購入した場合のHPE Tech Care Serviceについて説明します。Zerto サポートが提供するサービスの特徴について説明し、追加のサービスレベルオプションに関する情報を提供します。ここで説明するサービスを受けるには、対象となる Zerto 製品およびソフトウェア構成で HPE Tech Care Service を購入する必要があります。

サービス体制

以下の表に記載されているように、Zertoソフトウェア向けのHPE Tech Care Serviceは、ソフトウェア固有の機能とともに一般的な内容を提供します。Zerto製品のサポートで提供されるサービス内容の一部は、標準のHPE Tech Care Serviceで提供されるものとは異なります。異なるサービス機能については、表2で説明します。Zertoサポートエンジニアによるリアクティブな電話応対は、24時間365日提供されます。

表1. サービス概要

一般的なサービス内容	<ul style="list-style-type: none">エキスパートへのリモートアクセス*一般的な技術ガイダンスインシデントログの自動化**電子サポート情報およびサービスへのアクセスケースの作成とエスカレーションのためのMy Zertoサポートポータルへのアクセス
ソフトウェアサービスの機能	<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ー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およびドキュメントのアップデート
オプション機能	<ul style="list-style-type: none">ソフトウェアデータセキュリティオプション*

* サービスの提供仕様はHPE Tech Care Serviceデータシートとは異なります。Zertoソフトウェア製品のデリバリー仕様は表2に記載されています。

** サービス提供には、HPE 独自のサービスツールを使用して HPE に接続している必要があります。

表 2. サービスの特徴

特徴	Zertoサポート提供仕様
エキスパートへのアクセス	Zerto製品のサービスおよびサポートは、Zerto社が直接提供します。お客様は、以下からサポートケースを開くことができます： <ul style="list-style-type: none">Zerto Virtual Replication Graphical User Interfaceから直接問い合わせ（英語のみ）zerto.com/myzerto/support/のセルフサービスポータルから問い合わせZertoサポートラインへの電話<ul style="list-style-type: none">– 日本 +0800-111-9335ローカルで利用可能な番号のリストについては、zerto.com/myzerto/support/support-options/をご覧ください。My Zertoのセルフサービスはzerto.com/myzertoにアクセスしてください。お客様は、HPEサポートに24時間365日電話で連絡し、サポートインシデントを記録することができます。
HPEビジュアルリモートガイダンス	お客様は、ライブストリームのビデオ、音声、コンテンツの共有が可能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使用して、専門技術リソースのエキスパートに連絡を取ることができます。 お客様は、Zertoの各分野のエキスパートからその場でガイダンスと協力を得て、リアルタイムで問題の診断と解決を実行することができます。

コラボサポート

Zertoサポートは、サポート対象となる構成や用途については、他のHPE製品やサードパーティのハードウェアおよびソフトウェアのサポートチームと協力して、Zertoソフトウェア製品との相互作用に関する問題を調査し、解決することができます。

HPE製品が問題の原因ではなく、問題がサードパーティのハードウェアおよび/またはソフトウェアに関連している可能性がある場合、顧客は、解決のためにサードパーティベンダーに連携し、要求に応じて当社の支援を受けるものとします。関連するサードパーティ（独立系ソフトウェアベンダーなど）は、これらの当事者の要件および手続きに従うものとします。サードパーティによっては、エンドユーザーに対して、コンタクトの開始、資格の確認、サポートケースの開設、データ収集、またはアクションプランの実行を要求する場合があります。

サードパーティの製品またはコンポーネントについては、ユーザーは関連する資格（例えば、ライセンスまたはサブスクリプション）を取得し、維持する必要があります。

サービスレベルオプション

当社では、Zerto製品に対してHPE Tech Care Service Essentialレベルのサポートのみを提供しています。

対象となるソフトウェアに関するインシデントは、ローカルで利用可能な電話またはWeb経由で当社に報告することができます。またHPE電子リモートサポートソリューション（24時間365日）を利用して、自動通報のイベントとして当社に報告することができます。

すべてのサービスは、ローカルで利用可能であることが条件となります。サービスの可用性と製品資格の詳細については、当社までお問い合わせください。

表3. サービスレベル

サービスレベル	サービス機能	対応時間	説明
Essential	リアクティブな電話での対応	24時間365日のリモート対応、 HPEの休日を含む24時間365日のサービス提供	製品エキスパートに直接連絡可能な電話

表4. インシデントの優先レベルと応答時間

サービスレベル	ビジネスインパクト	対応時間
重大度1: 危機的なダウン状態	既存の本番環境からのレプリケーションを妨げる深刻な問題または劣化。レプリケーションがダウン。業務が行えず、生産性に深刻な影響が出る。アプリケーションの復旧または移行ができず、回避策がない。本番環境に影響があるか、利用できない。	1時間以内
重大度2: 危機的な機能劣化	ZVRがフル稼働ではないが、レプリケーションは利用可能な部分的な障害または劣化。生産性が部分的に影響を受けている。復旧は可能だが、RPOまたはRTOがSLAを満たしていない。	5時間以内
重大度3: ノーマル	軽度の、重大ではない影響。限定的な状態が発生しているが、回避策で容易に回避できる。	1営業日以内（月～金曜日）
重大度4: 低い	ZVRが影響を受けない場合の、製品機能に関するすべての問い合わせ	3営業日（月～金曜日）

*すべての優先レベルには、必要に応じて24時間365日のエンジニアリング・エスカレーション・サポートが含まれます。

前提条件

定義されたサービス機能を利用するには、Zertoソフトウェア製品向けのHPE Tech Care Serviceを購入する必要があります。

お客様の責任

HPE Tech Care Service データシートに記載されていることに加え、お客様は以下の責任を負います。

- お客様および関係者は、連絡先情報、サービス/配送先住所など、関連するインストールベースデータを保持する必要があります。そのような情報を（セキュリティ上の理由などで）非公開または隠蔽しなければならない場合、サポートおよびサービス機能は制限されます。

- お客様および関係者は、ソフトウェアを含むサポート可能な構成を維持する必要があります。Zerto 製品でサポートされていないコンポーネント、サードパーティ製コンポーネント、または非公式なマーケットコンポーネントが見つかった場合は、サポート対象外となり、Zerto サポートの義務は無効になります。HPE 製品をサポート対象構成に戻した時には、サポートが再開される場合があります。構成を復元することで、サポート資格を再確立する事ができます。

サービス制限

当社の合理的な判断により、当社またはリセラーから最初に不正な手段でZerto製品が取得された場合、当社は、当該製品に関する顧客サービスまたは顧客に対するサポートサービスを提供する義務、または関連するソフトウェアライセンスを継続させる義務を負いません。

Zertoサポート契約および関連する資格は譲渡できません。権利のあるZerto製品を他者に譲渡または売却する場合は、譲渡先がHPEに連絡して最新のサポート契約を購入する必要があります。これらのサービスの機能は、特定のデバイスやソフトウェアによって異なったり、制限されたりする場合があります。具体的な制限や地域での利用可能性については、当社にご確認ください。24時間365日の電話対応は、英語で提供されます。日本語による電話対応時間は決められた時間(平日7:00~18:00)のみ提供され、受付時は英語対応の可能性がります。

サービス対象

Zertoソフトウェアは、サポート対象のZerto構成であり、有効なHPE Tech Care Service契約が適用されている必要があります。HPE Tech Care Service(HPE Tech Care Service for Zertoを含む)は、サービス提供物の統合的な性質のため、ソフトウェアのみの構成で購入するようには設計されていないため、ソリューション内のすべてのソフトウェアとハードウェアを同じHPE Tech Care Serviceレベルで購入する必要があります。

一般規定／その他の除外規定

- 顧客は、サービス機能の説明の一部として別段の指定がない限り、当社がこれらのサービスの提供のために購入国以外のリソースを使用する可能性があることを認め、これに同意するものとします。
- 当社は、法令遵守、法令の改廃・制定、公権力による命令・処分、労働争議(ストライキ、ロックアウト等)、製品・部品の供給不足、国際貿易政策の変更、電気通信またはネットワーク障害、戦争行為(宣言されているか否かを問わない)、テロ行為、地域または世界のパンデミック、天災、および当社の合理的管理を超える原因により生じた本書に基づく義務の履行遅延または不履行につき責任を負いません。これら原因による義務の履行遅延または不履行に関して、状況に応じて合理的な範囲で、履行が延長されること、または履行の全部または一部を免除されることについて、お客様は予め了承するものとします。

ご注文について

Zertoサポートサービスの詳細やご注文については、以下の製品番号について当社の営業担当者またはHPE認定パートナーにお問い合わせください。(xは、サービス提供期間を表します。1, 3, 4, 5年が選択可能です。)

- HPE Tech Care Essential SVC (HU4A6Ax)

一部のサービス、機能、補償内容(および関連商品)は、国や地域によってはご利用いただけない場合があります。購入場所および要求されたサービスレベルオプションによっては、他の製品番号が適用される場合があります。お客様固有のニーズに最適な製品番号については、HPE営業担当者またはHPE認定パートナーにご相談ください。

詳細はこちら

[HPE.com/services/techcare](https://www.hpe.com/services/techcare)

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2024年1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。本書には、当社の現在の標準販売条件(「お取引条件書」及び「データシート(SS5)」)、または当社とお客様とが別途締結した購入契約が適用されません。