

HPE Pointnext Tech Care

HPE Alletra 5000/6000 及び HPE Nimble Storage 補遺

サポートサービス契約 サービス仕様

サービスの概要

HPE Alletra 5000/6000及びHPE Nimble Storageでは、ITの今日の需要を満たし、将来に向けて進化するために役立つサポートを提供します。HPE Alletra 5000/6000及びHPE Nimble Storageのサポートポートフォリオでは合理化された4つのサービスレベルが提供され、分かりやすく、購入が容易で、ビジネスニーズに合わせやすくなっています。サポートはさらにパーソナライズされており、必要な情報をいつでもどこでも入手することができます。HPE Alletra 5000/6000及びHPE Nimble Storageを使用すると、ストレージへの投資を最大限に活用することができます。

簡単に安全に接続 - IT資産およびサポートステータスへの可視性が場所を問わず提供され、支援が必要なときに豊富なナレッジリソースを利用することができます。役立つ情報へのオンラインでの可視性と、アラートが送信されることにより、問題にすぐに対処できるという安心感を得ることができます。

必要な支援を必要なときに - ブレイクフィックス型以上のサービスを利用することができます。HPE Alletra 5000/6000及びHPE Nimble Storageのサービスは、パーソナライズされたワンストップのサポートデスクと、HPE InfoSightの自動化機能によって強化されています。これらのツールは、ダウンタイムを削減し、必要なときに必要な支援を提供するように設計されています。

複雑さを軽減 - 素早く正確な、診断、自動のケース作成、部品交換を提供するように設計された24時間365日のシステム監視により、日々のシステムサポートが簡素化されます。

ITの信頼性と一貫性を向上 - 簡単で使いやすいサポートで効率を上げ、IT全体のエクスペリエンスを豊かにし、問題をより早く解決できるようにします。また、ビジネスがエンタープライズ規模であるか中小企業規模であるかを問わず、IT環境全体で信頼性および一貫性を得ることができます。サポート契約により利用可能なテクニカルリソース、パッチ、およびソフトウェアアップデートを使用して、システムを最新の状態に保つことができます。これらの機能は、問題がどこで発生しても解決に役立つように設計されています。

アップタイムの可用性 - 「HPEの99.9999%保証プログラム条項」で詳しく説明されているHPE Alletra 5000/6000及びHPE Nimble Storageに対する、**HPEの99.9999%保証**を参照してください。

サービスのメリット

HPE InfoSight Engine

- 強力な分析機能、システムモデリング機能、および予測アルゴリズムからなるデータ収集および分析エンジン

HPE InfoSight Portal

- HPE InfoSight Engineの窓口として機能する、セキュリティ機能を備えたオンラインポータル

Proactive Wellness

- 最適な操作のために、特定のシステムパラメーターを常に監視し分析する、プロアクティブな健全性評価（組み込み式）
- 24時間体制のサポートリソースを必要とするお客様に対する24時間365日のサービス
- システムのヘルス、パフォーマンス、および保護ギャップに関するプロアクティブなアラート

Self Help Library

- 最適な環境構成または問題解決を支援する、ナレッジベースの記事、統合ガイド、および関連ドキュメント

サービスの主な機能

- 経験豊富なテクニカルサポートエンジニアによるサポート
- HPE InfoSightによる、ストレージ全体のヘルスの詳細な可視性、実行可能な自動化されたレポート、および問題に対するプロアクティブなトラブルシューティングの提供
- 最適な操作のために、パフォーマンスおよびヘルスのシステムパラメーターを常に監視し分析する、プロアクティブな健全性評価（組み込み式）
- 4時間の部品送付およびオンサイト部品交換サービスを含む、24時間体制のサポートリソースを必要とするお客様に対する24時間365日のサービス

- オプションの故障メディア返却不要(DMR)サービス。DMRを使用すると、サポート下でハードドライブが故障し、交換が必要となった場合に、お客様がハードドライブを保管することができます。機密データをお客様が引き続き制御できるため、故障したメディアを、お客様のセキュリティ基準を満たす方法で処分することができます。

表 1. HPE Alletra 5000/6000 及び HPE Nimble Storage のサポート概要

サポートサービス	4 時間の オンサイト 部品交換	4 時間の 部品送付	翌営業日の 部品送付	翌営業日の オンサイト 部品交換 ¹
テクニカルサポート² 24 時間 365 日の電話および電子メールでの支援 ¹⁵ P1³: 30 分以内の電話での応答と、必要であれば エンジニアリングへの即時のエスカレーション P2⁴: 2 営業時間以内に電話または電子メールで応答 P3⁵: 8 営業時間以内の電話または電子メールで応答 P4⁶: 翌営業日 (月曜～金曜) 24 時間 365 日のエンジニアリングへのエスカレーション サポート ¹⁵	あり	あり	あり	あり
オンラインサポートポータルへのアクセス インストールガイド、ユーザーガイド、および関連する ドキュメントへのアクセス	あり	あり	あり	あり
ソフトウェアアップデートへのアクセス サポート下のお客様に提供される、HPE により一般に リリースされたソフトウェアアップデートへのアクセス	あり	あり	あり	あり
パーツ先出し交換 故障した部品を受け取る前に、HPE から交換パーツを送付	該当なし	4 時間以内 ⁷	翌営業日まで ⁸	該当なし
4 時間のオンサイト部品交換 サービスレベル以内で HPE が部品を交換	4 時間以内 ^{9, 10}	利用不可	利用不可	利用不可
オンサイトスペアサービスオプション - (オプションのサービ ス機能) すみやかに交換できるように、個々の部品または キット全体をサイトに準備。パーツ先出し交換が利用できな い場所向けに理想的です。(詳細は HPE 認定セールス担当 者にお問い合わせください)	オプション、 個別発注部品	オプション、 個別発注部品	オプション、 個別発注部品	オプション、 個別発注部品
故障メディア返却不要サービス(オプションのサービス機能) お客様から HPE への、故障した HDD または SSD の返却 が不要	あり ¹¹	あり ¹²	あり ¹³	あり ¹⁴

注記:

- 日本でのみ利用可能です。
- すべての応答時間は、お客様がアレイ DNA アラート、ハートビート、および外部ネットワークアクセスを有効にしていることを前提としています。詳細は、「サービスの制限事項」を参照してください。
4. 5. 6. 深刻度/優先度レベルの定義は以下のとおりです。
 P1: データサービス不可または深刻なパフォーマンス低下
 P2: パフォーマンスの低下、断続的なソフトウェア障害、ネットワークの劣化、または 1 つのコントローラーの運用停止
 P3: ビジネスへの影響が最小限の問題または故障
 P4: 情報の要求、管理上の要求
7. 9. 対応地域については HPE 認定セールス担当者にお問い合わせください。現在対象外のエリアに対してはオンサイトスペアサービスオプションによる、オンサイトスペア部品/キットを購入いただけます。
8. ハードウェアの問題が確認され、当日の午後 3 時までハードウェア部品要求を受け取った場合、翌営業日にスペア部品を提供します。対応地域については HPE 認定セールス担当者にお問い合わせください。現在対象外のエリアに対してはオンサイトスペアサービスオプションによる、オンサイトスペア部品/キットを購入いただけます。
10. 4 時間のオンサイト部品交換サービスは、根本原因の特定が完了した時点を開始時刻とします。
11. 12. 13. 14. 故障メディア返却不要サービスオプションを含むサポートパッケージを購入した場合だけ利用可能です。
15. 翌営業日対応のご契約の場合、午後 5 時以降はケース番号の発番のみで、回答や応答は翌営業日になります。

HPE Alletra 5000/6000 及び HPE Nimble Storage サービスレベルオプションは、製品に依存し、以下の通りです。ハードウェアサポート対応時間および応答時間は、対象のハードウェア製品に適用されます。また、ソフトウェアサポート対応時間および応答時間は、対象のソフトウェア製品に適用されます。また、HPE Alletra 5000/6000 及び HPE Nimble Storage の各サービスレベルは、HPE InfoSight によるインターネット経由のリモートサポートを利用していただくことが必須事項となります。インターネット回線に接続できず、HPE InfoSight にアクセスできない場合は、以下のサービス内容を提供出来ません。

対応時間はすべて、各地域の状況によっては変動することがあります。利用可能なサービスおよび対象となる製品の詳細については HPE 認定セールス担当者までお問い合わせください。

その他の機能および説明については、表 2 に記載されています。

表 2. サービスの詳細

機能	サービスの詳細
サービスレベルオプション	<p>HPE は HPE Alletra 5000/6000 及び HPE Nimble Storage サポートに対して、以下の 4 つのサービスレベルを提供しています。</p> <ul style="list-style-type: none"> Basic parts exchange (翌営業日部品送付サービス) Basic (翌営業日オンサイト部品交換サービス) Essential parts exchange (4 時間部品送付サービス) Essential (4 時間オンサイト部品交換サービス) <p>サポートポートフォリオでは、上記の 4 つのサービスレベルに、故障メディア返却不要 (DMR) サービスが追加のコア機能として含まれているものも提供しています。DMR サービスについての詳細は、表 3 を参照してください。</p> <p>HPE Alletra 5000/6000 及び HPE Nimble Storage のサポートのサービスレベルの概要については、以下の説明を参照してください。</p>
<p>Basic parts exchange (翌営業日部品送付サービス)</p> <p>および</p> <p>Basic (翌営業日オンサイト部品交換サービス)</p>	<p>対応時間: ハードウェアおよびソフトウェアのサポートに関しては、HPE Alletra 5000/6000 に関しては電話で、HPE Nimble Storage は電話もしくは電子メールで受け付けます。電話は、月曜～金曜の午前 9:00～午後 5:00 (HPE の休業日を除く)、電子メールまたは InfoSight を介して、24 時間 365 日、HPE ストレージ サポートチームに要求することができます。サポート要求の応答時間は、割り当てられた深刻度レベル (上記のサポートサービスの表を参照) に基づきます。</p> <p>ハードウェアサポート:</p> <ul style="list-style-type: none"> 対応時間: ハードウェアの問題が確認され、当日の午後 3 時までにハードウェア部品要求を受け取った場合、翌営業日にスペア部品を提供します。 部品の送付は、現地時間の月曜～金曜の午前 9:00～午後 5:00 (HPE の休業日を除く) に行います。 <p>ソフトウェアサポート:</p> <ul style="list-style-type: none"> 対応時間: ソフトウェアサポートは、24 時間 365 日いつでもご利用いただけます。ただし、翌営業日対応のご契約の場合、午後 5 時以降はケース番号の発番のみで、回答や応答は翌営業日になります。 ソフトウェアサポートの詳細については、以下の「ソフトウェアサポート」の機能のセクションを参照してください。 <p>オンサイトハードウェアサービスの応答時間 (該当する場合):</p> <ul style="list-style-type: none"> 翌営業日オンサイト応答: 対象ハードウェアにリモートでは解決できないインシデントが発生した場合、商業上の合理的な取り組みにより、翌営業日にオンサイトでの対応を行います。HPE 認定担当者が部品の提供対応時間内にお客様のサイトに訪問し、ハードウェアのメンテナンスサービスを行います。 オンサイト応答時間とは、「全般的な規定/その他の除外事項」のセクションで説明しているように、サポート担当者が最初の要求を受け付けたときから始まる時間帯を指します。 <p>オンサイト応答時間は、HPE 認定担当者がお客様のサイトに到着したとき、または報告されたイベントにはオンサイトの介入が不要であるとサポート担当者が判断した説明をもってクローズされたときまでの時間とします。</p>

**Essential parts exchange
(4 時間部品送付サービス)**

および

**Essential
(4 時間オンサイト部品交換
サービス)**

対応時間: ハードウェアおよびソフトウェアのサポートに関しては、HPE Alletra 5000/6000 に関しては電話で、HPE Nimble Storage は電話もしくは電子メールで 24 時間 365 日、HPE ストレージ サポートチームに要求することができます。サポート要求の応答時間は、割り当てられた深刻度レベル(上記のサポートサービスの表を参照)に基づきます。

ハードウェアサポート:

- **対応時間:** ハードウェアの問題が確認され、ハードウェアの要求があった場合、HPE の休業日を含む、24 時間 365 日、4 時間以内にお客様のサイトに部品を送付します。

ソフトウェアサポート:

- **対応時間:** ソフトウェアサポートは、24 時間 365 日いつでもご利用いただけます。ソフトウェアサポートの詳細については、以下の「ソフトウェアサポート」の機能のセクションを参照してください。

オンサイトハードウェアサービスの応答時間 (該当する場合):

- **4 時間のオンサイト応答:** 対象ハードウェアにリモートでは解決できないインシデントが発生した場合、商業上の合理的な取り組みにより、4 時間以内にオンサイトでの対応を行います。HPE 認定担当者は、要求を受け付けてから 4 時間以内にお客様のサイトに到着し、ハードウェア保守サービスを開始します。
- オンサイト応答時間とは、「全般的な規定/その他の除外事項」のセクションで説明しているように、サポート担当者が最初の要求を、オンサイトのハードウェアサポートが必要であるとして受け付けたときから始まる時間帯を指します。
- オンサイト応答時間は、HPE 認定担当者がお客様のサイトに到着したとき、または報告されたイベントにはオンサイトの介入が不要であるとサポート担当者が判断した説明をもってクロージングされたときまでの時間とします。

エスカレーション管理

サポートは複雑な問題の解決を促進できるように、正式なエスカレーション手順を構築してきました。HPE マネージメントは、お客様の問題解決をサポートするために、適切な HPE リソースのスキルを集めてインシデントのエスカレーションを計画します。

**HPE InfoSight
リモートサポートソリューション**

HPE InfoSight の電子的なリモートサポートソリューションにより、着実なトラブルシューティング、および処方的な問題解決機能が提供されます。このソリューションには、リモートシステムアクセスソリューションを含めることができ、使いやすい一元管理機能と、オープン中のインシデントおよび履歴のエンタープライズビューを提供することができます。サポート担当者は、お客様の承認を得たりリモートシステムアクセスのみを使用します。リモートシステムアクセスにより、より効率的にトラブルシューティングを行い、問題をより早く解決できます。

**電子的なサポート情報および
サービスへのアクセス**

このサービスの一環として、HPE はお客様が InfoSight Portal を介して、特定の市販のツールおよび Web ベースのツールにアクセスできるようにします。お客様は、以下にアクセスできます。

- 選択したソフトウェアのダウンロード、ハードウェア関連のプロアクティブサービス通知の購読など、権限が結びついた登録済みユーザーが利用できる特定の機能
- 問題を短時間で解決できるようにするための、テクニカルサポートドキュメントの Web ベースでの拡張検索
- HPE 独自の特定のサービス診断ツールへのアクセス
- 質問を直接 HPE に提出するための、Web ベースのツール。このツールは、質問の回答に適切なリソースへサポート要求またはサービス要求をルーティングする適格性事前確認プロセスを使用して、問題を素早く解決できるように支援します。また、電話および電子メールで提出されたケースを含め、提出された各サポート要求またはサービス要求のステータスを表示することもできます
- お客様が製品の情報を検索および取得でき、サポートに関する質問への回答を見つけ、ソフトウェアのアップデートをダウンロードできる、特定のサードパーティ製品の、HPE およびサードパーティが運営するナレッジデータベース。このサービスは、サードパーティのアクセス制限によって制限される可能性があります

リモートの問題診断およびサポート

お客様がインシデントを記録し、日本ヒューレット・パッカード ストレージ サポートデスクが「全般的な規定/その他の除外事項」の項に記載されているようにコールの受理を承認した場合、サポート担当者はリモートでお客様と共にハードウェアインシデントを切り分け、インシデントのトラブルシューティング、修理、および解決ができるように作業します。オンサイトでの支援に先立ち、HPE では対象製品にアクセスするために、電子的なリモートサポートソリューション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、またはリモートでのインシデント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。

インシデントは、電話、電子メール、InfoSight Portal を使用するか、または HPE InfoSight リモートサポートソリューションによる自動化された機器報告イベントとして、24 時間 365 日、日本ヒューレット・パッカード ストレージ サポートデスクに報告することができます。報告されたすべてのインシデントについて、最終的な解決策を決定する権利は、日本ヒューレット・パッカード ストレージ サポートデスクにあります。

オンサイトハードウェアサポート

HPE がリモートでの解決ができないと判断したハードウェアインシデントの場合、HPE 認定担当者は、対象ハードウェア製品を運用できる状態に戻すためのオンサイトテクニカルサポートを提供する場合があります。製品によっては、サポート担当者独自の判断で、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、または機能的に新品と同等のものです。交換済みの製品は、お客様が DMR レベルのサポートオプションを購入していない限り、HPE の所有物になります。

HPE 認定担当者がお客様のサイトに到着してからは、担当者は製品の修理が完了するまで、HPE の判断によりオンサイトまたはリモートのいずれかでサービス提供を継続します。部品や他のリソースが必要な場合は作業が一時的に中断する場合がありますが、利用可能となった時点で再開します。ハードウェアの動作不良が修正されたこと、またはハードウェアが交換されたことをサポート担当者が確認した時点で、修理は完了したとみなされます。

故障発生後の修理: オンサイトテクニカルサポートの提供時に、サポート担当者は以下のことを行う場合があります。

- お客様がハードウェア製品を適切に運用し、HPE が提供するハードウェア交換部品との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エンジニアリング向上機能をインストールします。
- 対象製品を運用可能な状態に戻すため、または HPE によるサポートが可能な状態を維持するために必要であると HPE が判断したソフトウェアアップデートをインストールします。

交換用の部品およびマテリアル

HPE は対象ハードウェア製品が運用状態を維持するために必要な、HPE がサポートする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行うためにサポート担当者が必要とする、利用可能なエンジニアリング向上機能用の部品および機器が含まれます。HPE が提供する交換用の製品は新品か、または機能的に新品と同等のものです。交換済みの部品は、お客様が DMR レベルのサポートオプションを購入していない限り、HPE の所有物になります。

サプライ品および消耗部品はサポートされておらず、このサービスの一部としては提供されません。サプライ品および消耗部品には、標準的な保証条件が適用されます。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、お客様の責任となります。一部例外が適用されることもあります。詳細については、HPE にお問い合わせください。

サポートされている最大ライフタイム/最大使用限度: 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、またはその両方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。

ソフトウェア製品およびドキュメントのアップデート	<p>HPE は、サポートサービス下のお客様に、HPE Alletra 5000/6000 及び HPE Nimble Storage ソフトウェア製品へのアップデートを一般的にリリースするため、お客様はアップデートを入手して使用する権利があります。ソフトウェアのアップデートを入手するには、グループ内のすべての HPE Alletra 5000/6000 及び HPE Nimble Storage 製品について、サポートサービスを現在受けている必要があります。「グループ」とは、1 つのエンティティとしてお客様が管理している、最大 4 つのアレイの集まりです。HPE Alletra 5000/6000 及び HPE Nimble Storage はこのようなアップデートを、電子的なダウンロードか、光学式、磁気式、またはその他のリムーバブルメディアでお客様に提供することがあります。アップデートによっては、新しいまたはアップグレードされたハードウェアを必要とすることがあります。これらのサポートサービスにはこのようなハードウェアは含まれないため、別途購入する必要があります。お客様へのアップデートの提供により、HPE Alletra 5000/6000 及び HPE Nimble Storage ハードウェア製品の保証期間が延長されることはありません。</p> <p>書面による HPE の同意がない限り、HPE Alletra 5000/6000 及び HPE Nimble Storage は現在の機能リリースおよび以前のバージョンのソフトウェアサポートを、以下のうちの最新のルールに基づいて提供します(メンテナンスレベルリリースおよびパッチリリースは、これらのルールには従いません)。</p> <ul style="list-style-type: none"> • General Availability (GA) として機能リリースを指定してから 1 年間 • GA として次の機能リリースを指定してから 1 年間 <p>リリースの定義の詳細については、HPE セールス担当者にお問い合わせください。</p>
ソフトウェアサポート	<p>ソフトウェアの問題が記録されると、テクニカルサポートエンジニアは、割り当てられた深刻度レベル(上記のサポートサービスの表を参照)に基づいてコールに応答します。</p> <p>HPE は、特定可能でお客様が再現可能なソフトウェア製品の問題に関して修正サポートを提供します。再現の困難な問題をお客様が特定できるように支援するサポートも提供しています。お客様はさらに、問題のトラブルシューティング時およびサポートされている構成の構成パラメーターを決定する際にもサポートを受けることができます。</p>
テクニカルリソースへのアクセス	<p>お客様は、電話、電子メールを使用して、HPE Alletra 5000/6000 及び HPE Nimble Storage のテクニカルサポートにアクセスできます。</p>
インストールに関するアドバイザリサポート	<p>限定的なアドバイザリサポートが提供されます。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お客様、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が必要なお客様に対する、基本的なアドバイザリ支援に限定されています。ネットワーク環境にインストールされているソフトウェア製品の限定的なアドバイザリサポートも提供されます。このようなアドバイザリサポートの範囲は、HPE が決定します。</p> <p>このアドバイザリサポートから除外されるものとしては、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が含まれますが、それらに限定されるものではありません。これらのサービスは追加料金で利用でき、HPE から別途購入することができます。</p>
表 3. オプションサービスの機能	
機能 故障メディア返却不要(DMR)サービス	<p>サービスの詳細</p> <p>HPE Alletra 5000/6000 及び HPE Nimble Storage の HPE Tech Care ポートフォリオでは、以下の追加のサービスレベルも提供しています。</p> <ul style="list-style-type: none"> • Basic parts exchange (翌営業日部品送付サービス) と DMR サービス • Basic (翌営業日オンサイト部品交換サービス) と DMR サービス • Essential parts exchange (4 時間部品送付サービス) と DMR サービス • Essential (4 時間オンサイト部品交換サービス) と DMR サービス <p>対象製品の場合、故障メディア返却不要サービス機能オプションを利用すると、機密データが含まれているためお客様が手放したくないディスク(「ディスクまたは SSD/フラッシュドライブ」)が故障しても、お客様はこのサービスの対象ハードディスクまたは対象 SSD/フラッシュドライブコンポーネントを保持することができます。故障メディア返却不要サービスは、対象システム上のすべてのディスクまたは対象 SSD/フラッシュドライブに適用されている必要があります。</p>
オンサイトスペアオプション	<p>対象製品の場合、スペアをオンサイトで保管して素早く交換できるように、お客様は個々のハードウェアコンポーネント部品またはハードウェアコンポーネントキット全体を購入することができます。お客様が部品の拠点から遠く、4 時間の部品交換が必要でも利用できない場合に最適です。</p>

お客様の責任範囲

お客様は、HPE がサービス提供に必要とする正確かつ完全な情報を、適切なタイミングで提供する必要があります。

アレイの自動サポートアラートとハートビート、および DNA を有効化し、InfoSight の機能を最適化するようにこれらを構成して、タイムリーに問題解決ができるようにする必要があります。InfoSight への接続は必須となります。また、HPE Alletra 5000/6000 に関しては Data Services Cloud Console (DSCC) への接続も必須となります。

HPE の要請に応じて、お客様は HPE がリモートからの問題を解決する作業を支援する必要があります。お客様の責任範囲は以下のとおりです。

- 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
- お客様側でインストール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
- HPE が専門的なりモートサポートをタイムリーに実行したり、適切なサポートレベルを決定したりするために必要なあらゆる情報を提供する
- HPE Alletra 5000/6000 及び HPE Nimble Storage のサポートデスク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対処する
- 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

お客様には、お客様側でインストール可能な重要なソフトウェアアップデートをタイムリーにインストールする責任、およびお客様に提供されたカスタマーセルフリペア (CSR) 部品および交換用の製品をタイムリーに設置する責任があるものとします。

お客様が、お客様の所定の責任範囲に基づく行動を行わない場合、HPE または HPE 認定サービスプロバイダーは HPE の判断によって、i) 規定された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 ii) 一般的な実費精算ベースの費用をお客様が負担することによりそのようなサービスを実施するものとします。

お客様側でインストール可能なソフトウェアアップデートまたはパッチを、お客様の要求により HPE がオンサイトでインストールした場合、お客様は追加料金の支払いに同意するものとします。HPE とお客様の間で事前に書面による合意がない場合は、お客様の追加費用は実費精算ベースとします。

問題解決のために CSR 部品または交換用の製品が発送された場合、お客様は故障した部品または製品を、交換用のハードウェアを受け取ってから 45 日以内に責任を持って返送するものとします。故障した部品または製品を HPE が指定期間内に受領しない場合、あるいは部品または製品が受領時に消磁されているか、物理的に破壊されている場合は、HPE の定めるとおり、お客様は HPE 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。お客様は、修理プロセスの一環として、交換されて HPE に返却される可能性がある製品からデータを適切にサニタイズまたは削除し、お客様のデータを確実に保護する責任を負うものとします。Healthcare のお客様用の HPE Media Sanitization Policy および Media Handling Policy を含む、お客様の責任範囲の詳細については、<http://www.hpe.com/mediahandling> を参照してください。

故障メディア返却不要サービス (DMR) 機能オプションの対象となる修理部品を保持することをお客様が選択した場合、以下の事項についてはお客様の責任となるものとします。

- サポート提供時に交換された対象データ記憶メディアコンポーネントを保持する
- 保持されたコンポーネント上の、お客様の機密データを確実に破壊または保護する
- 保持されたデータ記憶コンポーネントを破壊する、再使用しないことを保証する、またはその両方を行う
- 保持されたデータ記憶コンポーネントをすべて、適用される環境法規制に従い廃棄する

HPE からお客様に代替製品、レンタル製品、またはリース製品として貸与されているデータ記憶コンポーネント (代替製品、レンタル製品、またはリース製品に適用されるその他の HPE 契約条件も対象となることがあります) については、HPE のサポート期限切れ時または終了時に、交換用のコンポーネントをお客様がすみやかに返却するものとします。上記に記載されているように、お客様の専有情報および機密情報のセキュリティは、お客様が責任を負うものとします。このような代替、レンタル、またはリースのコンポーネントまたは製品を HPE に返却する前にすべての機密データを削除する責任は、お客様のみにあるものとします。

サービスの制限事項

すべてのサービス要求に対する最終的解決策の決定権は、HPE にあるものとします。

お客様はさらに、すべての応答時間が、適用される HPE Alletra 5000/6000 及び HPE Nimble Storage 製品のアラート、ハートビート、および DNA ペイロードが HPE サポートチームに対して有効になっていること、および HPE Alletra 5000/6000 及び HPE Nimble Storage 製品に外部ネットワークから HPE サポートチームがセキュアトンネル/Zoom でアクセス可能であることを条件としていることに同意するものとします。お客様が上記の事項を実施できないかまたは実施しようとしなない場合は、HPE がサポートサービスを行ったとしても、タイムリーに提供する能力を著しく損なう可能性があるものとします。応答時間は、アラート通知が日本ヒューレット・パッカード ストレージ サポートデスクに記録された時点から開始されるものとします。

サービスは、HPE の判断によって、リモート診断およびサポート、オンサイトのサービス提供、およびその他のサービス提供方法を組み合わせて提供されるものとします。その他のサービス提供方法には、HPE が CSR 部品に分類したハードディスク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、お客様側で交換可能な部品を宅配便で提供することも含まれるものとします。HPE は、お客様へのサポートを効果的かつタイムリーに行うために適切な提供方法を決定するものとします。

以下のようなアクティビティ(ただし、これらに限定されない)は、本サービスから除外されるものとします。

- HPE からお客様に提供したシステムフィックス、修理、パッチ、または変更の組み込みをお客様が行わなかったことにより必要となったサービス
- お客様の要求によるまたはお客様が必要とするアプリケーションの運用試験または追加試験
- 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 HPE が判断したサービス
- 事前に HPE が指導した回避行動をお客様が取らなかったことにより必要となったサービス
- 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
- お客様側でインストール可能なファームウェアアップデート、ソフトウェアアップデート、また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

故障メディア返却不要サービス

故障メディア返却不要 (DMR) サービス機能オプションは、動作不良のため交換された、故障した対象メディアにのみ適用されるものとします。障害が発生していない故障メディアの交換には適用されないものとします。

HPE が消耗部品として指定するか、製造業者の運用マニュアル、HPE Alletra 5000/6000 及び HPE Nimble Storage の QuickSpecs、またはテクニカルデータシートに記載のサポートされている最大ライフタイム、最大使用制限、またはその両方を経過したデータ記憶コンポーネントは、本サービスの対象とはならないものとします。

個別の保証対象とする必要があると HPE が指定した複数のオプションに対しては、利用可能な場合、故障メディア返却不要サービス (DMR) を個別に構成および購入する必要があります。

これらのコンポーネントの故障率は常に監視されています。お客様の DMR サービス機能オプションのご利用が過度であると HPE が合理的に判断した場合 (故障したデータ記憶コンポーネントの交換が、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)、HPE 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。

全般的な規定/その他の除外事項

お客様は、サービス機能の説明の一部として別途明記されていない限り、HPE 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承認し、同意するものとします。

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、該当する場合、サードパーティベンダーからお客様に対して直接行われる場合があります。

このサービスが、複数の HPE 製品、サードパーティ製品、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、HPE によってソリューションで利用可能になったアップデートに対してのみ提供されるものとします。HPE はコールを受付ると、ケースを記録して、ケース ID をお客様に通知し、お客様のインシデントの深刻度および対策開始の時間要件を確認するものとします。

注記: HPE InfoSight のケース自動化を介して受け取ったイベントの場合、そのケースの優先度は InfoSight によって自動生成されます。

注文情報

HPE Alletra 5000/6000 および HPE Nimble Storage Tech Care サポートサービスの詳細については、地域の HPE セールス担当者または HPE 認定販売代理店に、以下の製品番号でお問い合わせください(x はサービスの年数を示しており、オプションは 3、4、5 年です)。

- HU4B2Ax HPE Pointnext Tech Care Basic SVC
- HU4B3Ax HPE Pointnext Tech Care Basic wDMR SVC
- HU4A6Ax HPE Pointnext Tech Care Essential SVC
- HU4A7Ax HPE Pointnext Tech Care Essential wDMR SVC
- HU4A9Ax HPE Pointnext Tech Care Essential Exchange SVC
- HU4B0Ax HPE Pointnext Tech Care Essential Exchange wDMR SVC
- HU4B5Ax HPE Pointnext Tech Care Basic Exchange SVC
- HU4B6Ax HPE Pointnext Tech Care Basic Exchange wDMR SVC

ご購入の時期と必要なサービスレベルオプションに応じて、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の番号については、各地域の HPE 担当者または HPE 販売代理店にお問い合わせください。