



初年度サポートサービス(Fixed 体系) サービス仕様

HPE ファウンデーションケア エクステンジ

HPE ファウンデーションケアエクステンジは、サポート対象となるハードウェア製品に対して、ハードウェアの障害時に交換用のハードウェアをお客様へ送付するサービスを提供します。

サポート対象となるソフトウェア製品については、ソフトウェアサポートを提供します。当社または正規メーカーのソフトウェアライセンス契約で許諾された範囲においてサポートを提供します。

また、本サービスは入手可能な重要な情報を見つけるために関連製品およびサポート情報へのオンラインアクセスを提供します。

注意事項: このサービス仕様はハードウェア製品向けのサービス内容とソフトウェア製品向けのサービス内容、およびジョイントウェア製品(ハードウェア製品とソフトウェア製品が一体となって提供される製品)向けのサービス内容を併記しております。ご契約されたサービス対象製品によって提供されるサービス内容は異なります。ハードウェア製品向けに本サービスをご契約された場合は「ハードウェアサポート」の項に記載されたサービスが提供されます。ソフトウェア製品向けに本サービスをご契約された場合は「ソフトウェアサポート」の項に記載されたサービスが提供されます。ジョイントウェア製品向けに本サービスをご契約された場合は「ハードウェアサポート」の項、および「ソフトウェアサポート」の項両方に記載されたサービスが提供されます。

サービスの特長

- オンサイトサービスに代わる低コストなサービス
- システム・アップタイムの向上
- システム管理者とオペレータの生産性向上
- ソフトウェアの問題によるダウンタイムの削減
- 予測可能なコストでの当社製ソフトウェアおよび一部サードパーティ製ソフトウェアのアップデート
- 当社製ソフトウェアおよび一部のサードパーティ製ソフトウェアの最新バージョンを使用する権利
- 経験豊富なサポート技術者による技術支援および問題解決

サービスレベル

HPE ファウンデーションケアエクステンジのサービスレベルのオプションは、製品によって異なります。ハードウェアサポートのサービス提供時間と応答時間は、対象のハードウェア製品に適用され、ソフトウェアサポートのサービス提供時間は、対象ソフトウェア製品に適用されます。すべてのサービス提供時間は、地域の状況によります。詳細については当社にお問い合わせください。

お客様が選択されたサービスオプションは本記載の他、製品名として記載されています。製品名は当社初年度保守サービス Web ページ(日本語)、もしくは、当社サービス検索ツール内(英語)にて確認できます。

初年度保守サービス Web ページ ▶ hpe.com/jp/supportservices-fixed

当社サービス検索ツール ▶ hpe.com/jp/sscentral

ファウンデーションケア エクステンジ 4 時間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/networking/supportservices

以下、2 つの異なるサービスレベルを提供しています。

・HPE ファウンデーションケア エクステンジ

ハードウェア製品に関するサポート

サービス提供時間: 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

交換品配送時間: 翌営業日

ソフトウェア製品に関するサポート

24 時間、年中無休

お客様からの修理依頼電話連絡後、当社がリモート障害調査にてハードウェア交換が必要だと判断した翌営業日にハードウェア交換品をお届けし、故障品をお引き取りします。上記サービス提供時間帯にてソフトウェアテクニカルサポートを提供します。

・HPE ファウンデーションケア エクステンジ 4 時間対応

ハードウェア製品に関するサポート

サービス提供時間: 24 時間、年中無休

交換品配送時間: 4 時間(目標)

ソフトウェア製品に関するサポート

24 時間、年中無休

お客様からの修理依頼電話連絡後、当社がリモート障害調査にてハードウェア交換が必要だと判断した時点から 4 時間以内を目標にハードウェア交換品をお届けし、故障品をお引き取りします。

上記サービス提供時間帯にてソフトウェアテクニカルサポートを提供します。

サービス概要

各項目については次項[サービス詳細]を参照してください。

サービス	内容
1.ハードウェアサポート	1-1.リモート障害調査およびサポート 1-2.ハードウェア交換
2.ソフトウェアサポート	2-1.ソフトウェアアップデート 2-2.ソフトウェアテクニカルサポート

サービス詳細

1. ハードウェアサポート

1-1.リモート障害調査およびサポート

当社は、お客様からの障害連絡を受付後、お客様の協力により調査を開始します。リモート調査だけで解決できる場合は電話、電子メールなどの方法により、リモートにて解決します。

1-2.ハードウェア交換

当社は、ハードウェア障害がリモートで解決できないと当社が判断した場合、故障したハードウェアを同等のハードウェア交換品と交換します。

当社がリモート障害調査にてハードウェア交換が必要だと判断した後にハードウェア交換品をお客様へお届けし、故障品をお引取りします。

ハードウェア交換品は、新品または再生品です。本サービスで交換される故障品は、磁気処理等、お客様によるいずれの改変も行われない状態で当社の所有となります。

2. ソフトウェアサポート

サービス対象となるソフトウェア製品の詳細は、下記 URL を参照してください。

▶ hpe.com/jp/supportlist-sw

一部の製品に関してサポート内容に制約があります。

2-1.ソフトウェアアップデート

-ソフトウェア新バージョンの使用許諾

当社は、本サービスのサービス対象となる各システムおよびソフトウェアについて、ソフトウェア新バージョンを使用する権利をお客様に許諾します。サードパーティ製ソフトウェアによってはサードパーティから直接お客様に使用権が許諾される場合があります。

-ソフトウェアとマニュアルの提供

当社は、当社製ソフトウェアおよびサードパーティ製ソフトウェアの新バージョンがリリースされると、お客様に新バージョンのソフトウェアおよび付随するドキュメント、マニュアルを提供します。特定のソフトウェアにおいては、お客様はメディアの種類を選択できます。ソフトウェア新バージョンをインストールの際に必要なライセンスキーまたはアクセスコードの提供、あるいはライセンスキーまたはアクセスコードを入手する手順を提供します。

2-2.ソフトウェアテクニカルサポート

当社は、登録された 3 名のお客様に対し、電話、電子メールなどの方法によりリモートにて以下を提供します。

-ソフトウェアの機能および利用方法に関するサポート

当社は、ソフトウェアの機能に関する情報、利用方法に関する支援を提供します。

-問題の特定および解決のサポート

当社は、再現性のあるソフトウェアの問題を解決するための支援を提供します。また、再現が困難な問題をお客様が明確にするための支援やお客様自身で問題を切り分けるための支援を提供します。既知の問題については問題解決方法を提供します。本サポートには当社製ソフトウェアの開発元への問題解決支援要請および当社が有するサードパーティとの技術支援関係に基づいたサードパーティ製ソフトウェアの開発元ベンダーへの問題解決支援要請も含まれます。ただし、ソフトウェア開発元ベンダーがサポートを終了した場合など、ソフトウェア開発元ベンダーへのエスカレーションができない場合は、当社が可能と判断した最善のサポートを提供します。

-ソフトウェアインストールのサポート

当社は、お客様がソフトウェアをインストールまたはバージョンアップする際に遭遇した問題や正しいインストール方法についての支援を提供します。

-オンライン情報提供

当社は、ソフトウェアの説明、仕様、技術文献、および既知の問題とその問題に対する対処を蓄積したオンラインの技術情報データベースへのアクセスを提供します。

ソフトウェアテクニカルサポートはお客様が以下の情報を受け取った時、完了とします。

- ・ ソフトウェアの問題を解決するための情報。
- ・ ソフトウェアの問題を解決するための修正モジュール(サービスパック、パッチ)の入手方法。
- ・ ソフトウェアの問題は既知であるが製造元による解決がなされていない不具合によるものであるとの情報。
- ・ 問題が対象ソフトウェア以外の問題として特定できるとの情報。
- ・ 問題が対象ソフトウェアの新しいリリースで修正されているとの情報。
- ・ 問題がソフトウェアの開発元にエスカレーションされた後の、開発元からの対応内容。

前提条件

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。
- ・ メーカー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。
- ・ 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「初年度保守サービス/ポストワランティサービス (Fixed 体系) お取引条件」に定めるとおりとします。

除外規定

- 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の低下。
- 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。
- 消耗品およびアクセサリの供給。
- ハードウェア交換にて交換された故障品の障害原因の特定および調査。
- 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。
- 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)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)、およびパフォーマンスチューニング作業。
- 当社製ソフトウェアの場合、特に指定がない限り、最新バージョンと1つ前のバージョン以外のバージョンに対するサービス。また、サードパーティ製ソフトウェアの場合、当該サードパーティが日本国内でサポートしていないバージョンへのサービス。
- 当社の承認を得ずに当社の担当者以外の者が行った、ソフトウェアに対する変更、改変が原因で必要になったサービス。
- 本サービスの「ソフトウェア新バージョンの使用許諾」および「ソフトウェアとマニュアルの提供」が該当しないソフトウェアに対する「ソフトウェア新バージョンの使用許諾」および「ソフトウェアとマニュアルの提供」のサービス。
- 「ソフトウェア新バージョンの使用許諾」の使用許諾範囲がマイナーリリースに限られる特定のテレコミュニケーションソフトウェアに対するメジャーリリースの新バージョンの使用許諾。
- 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。
- ネットワーク通信が原因となる問題のサポート
- 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。

お客様の責任範囲

- ハードウェア製品の不具合を当社が指定するサービス受付窓口ご連絡していただきます。
- リモート障害診断において当社が要求するハードウェア製品の不具合に関する情報の提供や、お客様にて実施可能なセルフテストおよび診断ツールの実行を行っていただきます。
- 当社が使用するサービス用ソフトウェアツールのインストールおよびシステム上での実行を許可いただきます。
- 本サービスで提供されるハードウェア交換品の設置および設定。
- リモート障害診断において当社の要求により、お客様によるアップデートが可能なファームウェア(当社のダウンロードサイト等からお客様自ら入手可能なファームウ

ウェア)を当社が指定するバージョンにアップデートいただきます。

- 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、当社の要求に応じて提示いただきます。
- お客様は、当社からソフトウェアの新バージョンに関する書面または電子メールによる通知があった場合、これらの新バージョンの送付を受ける旨の返信を行っていただきます。
- お客様は、ソフトウェア技術支援およびオンライン情報提供にアクセスするためのお客様登録を行っていただきます。
- ソフトウェアに対して通信回線経由の遠隔作業を当社が必要とし、かつお客様が承諾した場合には、お客様施設のインターネット回線またはその他の通信方法を当社が利用することを許可いただきます。
- 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。
- 本サービスの提供に必要なソフトウェアの構成情報、パラメータなどのお客様固有の情報、およびお問い合わせ事項に関する詳細情報を提示いただきます。
- ハードウェア交換品の受領から当社指定の期日以内にハードウェア交換で交換された故障品が当社に返送いただけない場合、当社はハードウェア交換品の料金をお客様に請求させていただきます。
- 該当ハードウェア故障品を設置場所から取り外し引取り可能な状態にしていただきます。
- お客様がコンフィギュレーションファイルまたはソフトウェア(ファームウェア)を再実装する際にライセンス再登録が必要になった場合、お客様はライセンス再登録作業を行うものとします。

一般条項

- 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。
- 当社は、ハードウェアおよびソフトウェア障害に起因したデータ破壊については責任を負いません。
- 当社は、ハードウェアのアップグレードまたは最新バージョンのハードウェアへの交換によりもたらされる、最新バージョン以外のソフトウェアのパフォーマンスへの影響については責任を負いません。
- 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。
- 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。
- サードパーティ製ソフトウェアの使用許諾はそのサードパーティから許諾されている範囲にお客様の権利が限定されます。
- お客様に直接当社もしくはサードパーティのウェブサイトからソフトウェアおよびマニュアルをダウンロードしていただく場合があります。
- 同一場所に複数のシステムを保有されているお客様の場合、ソフトウェアおよびマニュアルの提供に関して配布物を統合させていただく場合があります。
- 当社は、サービス対象ソフトウェアに関する情報を選択してお客様へ提供する権利を有します。
- 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。
- 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。

▶ hpe.com/jp/supportservices-tc

対象ハードウェア製品

本サポートサービス製品の対象ハードウェア製品本体は以下の条件を満たしているもの 1 台とします。

- 当社サービス検索ツール上で本サポートサービス製品の製品番号を元に検索される対象ハードウェア製品であること
サービス検索ツール ▶ hpe.com/jp/sscentral
- 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の登録が完了していること

本体以外で対象となるハードウェア

対象ハードウェア製品本体(以下本体と呼ぶ)以外で対象ハードウェアとなる条件を次に示します。対象外条件に 1 つ以上該当する場合は対象外となります。これは、全ハードウェアカテゴリでの共通条件です。

-本体以外で対象となる条件

- 当該本体に常時内蔵されている当社製ハードウェア
- 当該本体の購入日と同日もしくは以降に購入されたハードウェア

-本体以外で対象とならない条件

- 当社製でないハードウェア(当社製でないが便宜上当社製品型番を持つものを含む)
- 当該本体に常時内蔵されていないハードウェア
- 当該本体の購入日より前に購入されたハードウェア
- 本体内蔵可能台数を越えたハードウェア
- 当該本体への内蔵/接続/装着について、当社が明示的に動作保証をしていないハードウェア
- 当該本体との接続性について、当社が明示的に動作保証をしていないハードウェア
- 製品販売終了から 6 年を越えた UPS 製品
- 消耗品(当社が消耗品と定めるもの。バッテリー、内蔵タイマーバッテリーなど)
- その他当社が対象外と定めるもの(今後発売の製品で当社が対象外と定めるものを含む)

カテゴリ別追加事項

共通事項以外にカテゴリ別に追加される事項については下記 URL を参照して下さい。

▶ hpe.com/jp/fc_dspro

サービス期間ならびに保守登録

サービス提供期間ならびに保守登録についての規定を以下に記します。

・サービス提供開始日

－サービス提供開始日(ポストワランティサービスを除く)

ハードウェア製品の場合、ハードウェア本体購入日からとなります。

ハードウェア本体購入日とは、ハードウェアに同梱された保証書に記載された保証開始日もしくは納品書等に記載された日付となります。保証書もしくは納品書等の提示がない場合は、契約対象機器の当社出荷日を基準とします。

ソフトウェア製品の場合、当社登録日からとなります。

－サービス提供開始日(ポストワランティサービス)

契約対象機器に対する前契約サービス提供満了日、もしくは、ハードウェア製品保証満了日の翌日からとなります。ただし、同日までにポストワランティサービスの当社受注処理が完了していない場合は、当該ポストワランティサービスの当社の受注日となります。

・サービス提供満了日

- サービス提供満了日は、当社の提供する契約満了日が確認できるウェブサイト、当社オンライン契約管理システム(CSN)で表記される日(ソフトウェア製品は除きます)、あるいは当社が発行する登録完了通知に記載の契約満了日までとします。

契約満了日確認サイト ▶ hpe.com/jp/supportservices-ref

- 上記サービス提供満了日以前であってもオプション/パーツが販売終了日から5年を経過した場合は、そのオプション/パーツについてサービスが提供できない場合があります。
- サービス提供満了日は、本サービス製品の購入日/お客様登録の送信日/登録完了通知の受信日/お客様・郵便局など輸送機関・当社等の処理の遅延や事故その他によって延長されることはありません。

・使用開始日

テスト実施などなんらかの理由でハードウェアの使用開始日がハードウェア本体購入日以前である場合は、ハードウェア本体購入日の代わりに使用開始日が起点となってサービス提供満了日を算出します。

・サービス提供期間

本サービスのサービス提供期間は、製品名として記載されています。製品名は当社初年度保守サービスウェブページ、もしくは当社サービス検索ツール内で確認することができます。

初年度保守サービスウェブページ ▶ hpe.com/jp/supportservices-fixed

サービス検索ツール ▶ hpe.com/jp/sscentral

・未登録でのサービス提供

当社サポートサービス製品をご購入であっても登録作業が完了していない場合、コール受付やサービス提供はできません。速やかにご登録申請を行なってください。登録作業の完了は、当社オンライン契約管理システム(CSN)でご登録内容が確認できる状態、あるいは登録完了通知を受領した状態のことを言います。

・登録の修正

登録事項に変更が生じた場合は、当社登録窓口に修正依頼を行なうか、当社オンライン契約管理システム(CSN)を利用して登録内容を修正して下さい。当社登録窓口に修正依頼を行う場合には「登録の修正」と件名に記載ください。購入間違いにつきまして

は購入販売店にご相談ください。

・登録の不適合

以下の条件に当てはまる登録が行われた場合、その登録を無効とします。

- 対象ハードウェアならびに対象ソフトウェアと当社サポートサービス製品の組み合わせが適正でない場合
- ポストワランティサービスにおいて、購入期間外にご購入いただいている場合
- ポストワランティサービス終了日を超える契約期間となる場合
- その他登録内容が正しくない、あるいは不適切な場合

無効の条件が成立する場合には、お客様が当社からの登録完了通知を受け取り済みであっても登録は無効となります。無効登録ではサービスの提供は行われません。再度、適切な登録申請が完了するまで未登録に準じた扱いとなります。また、修正登録の完了前にお客様が当社に修理依頼を行ない当社がサービスを提供した場合は、費用を請求することがあります。

・その他

- サポート対象製品については、当社サービス検索ツールで確認可能です。
サービス検索ツール ▶ hpe.com/jp/sscentral
- ポストワランティサービスの購入可能期間等についてはポストワランティサービス案内サイトを参照して下さい。
ポストワランティサービス案内サイト ▶ hpe.com/jp/pws
- ポストワランティサービス終了日はポストワランティサービス終了日検索サイトで確認可能です。
▶ hpe.com/jp/supportservices-pwp-end

その他、詳細情報につきましては初年度保守サービスウェブページを参照してください。

初年度サポートサービスウェブページ ▶ hpe.com/jp/supportservices-fixed

その他注意事項

・国外ハードウェアの制約

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。当社の了解なく購入/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が提供されます。

- 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となります。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となります。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が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。

・**国外持ち出し機器の制限**

- 登録済みのハードウェアが日本国内にない場合サービスを提供することはできません。
- 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。

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 2021 年 11 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とりします。

© Copyright 2021 Hewlett Packard Enterprise Development LP

日本ヒューレット・パッカード合同会社

〒136-8711 東京都江東区大島 2-2-1

4AA4-8877JPN