

更新お手続きにご不明な点はございませんか？

サポートサービス契約更新お手続きクイックガイド

サポートサービス契約更新の窓口と標準的なお手続きの流れ



更新お手続きにおけるご相談、御見積書の問合せ・修正依頼窓口：

コンタクトセンター：eMail. apj-JP.supportcontracts@hpe.com

平日 9:00 - 12:00 / 13:00 - 17:30（土日、祝祭日、弊社指定休業日を除く）



サービス内容の詳細が分かるサービス仕様書やお取引条件書等のダウンロード先：

<http://www.hpe.com/jp/datasheet>

1. 御見積書のご案内

ご契約満了の3ヶ月前を目安に以下の書面をお客様へ送付いたします。

- － 御見積書
- － 保守契約注文・回答用紙

御見積書の見方については次ページをご確認ください。

ご質問や修正依頼につきましては、弊社コンタクトセンターまでご連絡ください。なお、内容によってはお時間を頂戴する場合がございます。その際は別途、納期のご相談をさせていただきます。

※見積内容やご発注方法により上記案内書類や送付時期が変わる場合もございます。

2. ご発注手続き

御見積書に同封の『保守契約注文・回答用紙』または、貴社様式のご発注書を弊社コンタクトセンター（上記email 又は FAX. 03-6888-5461）までご送付ください。

※保守契約注文・回答用紙でご発注の場合、社印または役職印の捺印をお願いいたします。

※貴社様式のご発注書の場合、御見積書番号・対象シリアル・サービスIDのいずれかを必ず記載して下さい。

※ご契約には、原則、当社所定の「お取引条件書」が適用されます

貴社様式のご発注書にお客様取引条件が添付/記載されている場合、当社所定の「お取引条件書」を適用する旨記載して下さい。

当社所定の「お取引条件書」以外をご希望の場合は、事前にご相談ください。

※ご注文書と弊社見積書の支払い条件が一致しているか、ご発注前にご確認下さい。

御見積書に記載のお支払い条件以外をご希望の場合は、必ず事前にご相談下さい。

契約開始日前日までにご契約締結完了するようお早目にご発注をお願いいたします。更新されない場合もご連絡いただけますと幸いです。

※更新可否確認のご連絡をさせていただく場合がございます。

3. 契約締結後のご案内

契約締結手続き完了後、下記書類をご契約先のお客様へ送付いたします。

- － サポートお問い合わせ窓口のご案内
- － 御注文請書（機器明細書/お取引条件書）
- － 請求書



請求書は契約開始日以降に順次発送いたします。（その他書類と別送となる場合がございます。）

請求書発行時期についてご指定がある場合は、その旨ご発注の際にご連絡ください。

※契約形態により送付物が上記と異なる場合がございます。

オンラインツール（Service360）でも、より便利に！
御見積のご確認からご発注までのお手続きができます。
御見積やご契約一覧のダウンロードも可能です。
ご興味のあるお客様は左記サイトよりユーザー登録をご依頼ください。
https://s360.hpe.com/index.do?city_id=ap5
※契約形態により「登録頂けない場合もございますので、予めご了承ください。」

御見積書クイックガイド

[illegible]

主要項目

①御見積番号

御見積を特定するIDです。御見積問合せ時や
再見積依頼時にはこちらをお知らせください。

② 御支払条件※1

お支払期日とお支払方法です。

③ サービス ID

お客様のサポートサービス契約を特定する ID です。
サポート窓口にはこちらをお知らせください。

④ 合計金額

御見積の合計金額です。複数の御見積がまとめられている場合は表紙に合算金額があります。

⑤ 補足コメント

契約時の注意事項や、システムに関する情報等が記載されています。

⑥ サポートサービス契約

サポートサービス名称と型番です。

⑦ サポート詳細

サポートの詳細が記載されています。さらなる詳細はサービス仕様書にてご確認ください。

⑧ シリアル No

ハードウェアを特定する ID です。

⑨ 機器内容補足 ※2

保証期間、保守サポート期間、販売終了製品のサポート終了日(EOSL)などが分かります。

※1 御支払条件【例】

御契約開始日:20yy 年 10 月 1 日で御支払条件:【末日締 30 日据え置き 末日支払い 振込み】の場合

→ 御契約開始月の末日締め(20vy 年 10 月 31 日)、30 日据え置きのため、20vy 年 11 月 30 日までにお振込みください。

※2 機器内容補足 【例】表示内容

<p>保証期間中のサポート料金です。保証期間終了後には、差額が発生する場合がございます。</p>	<p>対象製品が保証期間中の場合のお知らせです。保証期間中に発生している金額は、ご契約のサービスレベルとの差額になります。</p>
<p>**** 20XX 年 07 月 31 日までのサポート料金となります。 **** **** 20XX 年 08 月 01 日よりサポートが開始されます。 ****</p>	<p>保証期間終了後、保守サポートが開始されるお知らせです。 例:20XX 年 07 月 31 日まで保証期間で、20XX 年 08 月 01 日から保守サポートが開始される場合、左記のように記載されます。</p>

製品ライフサイクルについて

弊社では部品供給が可能な限り製品の保守サポートを提供しておりますが、製品ライフサイクルの終了期が近づき、部品の調達・修理が困難となった製品につきましては、保守サポートのご提供を終了させていただきます。

御見積書内にて、見積期間の終了日から2 年以内に保守契約提供終了日の確定している製品につきましてご案内しておりますので、下記【表記例】を参考に該当製品の有無をご確認下さい。

なお、保守サポート終了日につきましては、遅くとも 12 ヶ月前までに設定するよう努めておりますが、場合によっては御見積提示後に 設定されるケースもございます。

【表記例】 見積書契約期間が 20xx年 4 月 1 日～20yy年 3 月 31 日の場合

20xx年 12 月 31 日にサポートが終了する製品です。 (日付がお見積期間中の場合の例)	保守サポート契約期間中ではありますが、該当製品についてのみ期日を持ってサポート契約対象外となります。
期間終了と同時にサポートが終了する製品です。	本保守サポート契約期間終了日をもって、該当製品についてのみ次回のサポート契約の対象外となります。 (この例では 20yy 年 3 月 31 日)
20yy 年 9 月 30 日にサポートが終了する製品です。 (日付がお見積期間後 2 年以内の場合の例)	該当製品についてのみ、本保守サポート契約期間終了日の 2 年以内に保守サポート契約の対象外となる予定です。

保守サポート終了日以降故障が発生した際は、修理用部品の在庫がある限り、その都度有償修理(パージョールサービス)にて対応させていただきますが、部品の調達・修理が困難であることから有償修理を提供できない場合がございます。

また、お早めに後継機種への移行をご検討頂きたく、弊社担当営業あるいは製品をご購入された販売代理店にご相談下さい。

よくあるご質問

Q: 「サポートサービス契約(個別保守契約)」と「初年度サポートサービス(Fixed 体系)」「ポストワランティサービス(PWS)」の違いは何ですか？

A: 弊社がご提供する保守サービスには、以下 2 種類がございます。

「サポートサービス契約(個別保守契約)」・・・弊社とご契約先様で契約を取り交わす形態

「初年度サポートサービス(Fixed 体系)」「初年度サポートサービス(Flexible 体系)」・・・パッケージサービスの形態

通常、「初年度サポートサービス(Fixed 体系)」の更新には「ポストワランティサービス(PWS)」をご購入いただいております。

今回ご案内しておりますのは、『サポートサービス契約(個別保守契約)』の御見積書でございます。

※「サポートサービス契約(個別保守契約)」の再更新、「初年度サポートサービス(Flexible 体系)」の更新は、
『サポートサービス契約(個別保守契約)』でご契約頂いております。

【参考】「初年度サポートサービス(Fixed体系)」、「ポストワランティサービス (PWS)」は、下記へお問い合わせ下さい

「初年度サポートサービス(Fixed 体系)」、ポストワランティサービス (PWS) ご購入に関する問合せ：

カスタマーインフォメーションセンター: Tel. 03-5749-8279

月曜日～金曜日 9:00 - 19:00 土曜日 10:00 - 17:00 (日、祝祭日、弊社指定休業日を除く)

※サポートサービス、PWS につきましては裏面、よくあるご質問をご参照ください。

「初年度サポートサービス(Fixed 体系)」、ポストワランティサービス (PWS) ご登録に関する問合せ：

サポートサービス (初年度保守サービス) 登録センター:

eMail. toroku_center@hpe.com Tel. 03-6404-2829

平日 9:00 - 12:00 / 13:00 - 17:30 (土日、祝祭日、弊社指定休業日を除く)

Q: 御見積有効期限までに、発注できなかった場合どうなりますか？

A: 有効期限内にご注文書が届かない場合、本御見積書のご提示内容のままではご契約手続きを承ることができなくなる場合がございます。

詳しくは、御見積書の最終ページに記載されておりますのでご参照ください