

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](mailto: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持てます。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。

オンラインセンター (Services360) やりとり便利に！

御見積の「確認から」発注までの手順ができます。

御見積や「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「依頼ください。

[https://s360.hpe.com/index.do?cty\\_id=ap5](https://s360.hpe.com/index.do?cty_id=ap5)

※契約形態により登録頂けない場合もありますので、予めご了承ください。

### 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ことがございます。

### 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。



## 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](mailto: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: 有効期限中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