



**Hewlett Packard**  
Enterprise

# パートナー様向け サポートサービス ハンドブック

**2025年1月版**



本書は日本ヒューレット・パッカード合同会社が販売する有償サービス「サポートサービス」をお取り扱いの際に寄せられたお問い合わせをまとめたFAQ集です。

HPEサイトにもFAQを公開しております。合わせお役立てください。

[hpe.com/jp/supportservices-faq](https://hpe.com/jp/supportservices-faq)



# インデックス

<b>サポートサービスとは</b>	Q1	サポートサービスとはどのような商品ですか？	..... 3
	Q2	サポートサービスを購入すると何が変わりますか？	..... 4
	Q3	標準保証とサポートサービスの違いは？	..... 4
	Q4	製品標準保証について教えてください	..... 5
	Q5	サポートサービスのサービス範囲について教えてください	..... 6
	Q6	UPSのバッテリー交換はサポートサービスのサービス範囲に含まれますか？	..... 6
	Q7	修理時にお客様のデータが保存されたHDDやSSDを持ち出せない場合、対応可能なサポートサービスはありますか？	..... 6
<b>購入前のFAQ</b>	Q8	サポートサービスの全体の流れを教えてください	..... 7
	Q9	サポートサービスはいつまで購入できますか？	..... 7
	Q10	どのようなものが納品されますか？	..... 7
	Q11	サポートサービスの製品番号を調べたい	..... 8
	Q12	オンサイト対応地域に制限はありますか？	..... 9
	Q13	サービスの仕様を購入前に確認できますか？	..... 10
	Q14	HPE Synergyのようなノードが保守を持っている製品で、保守が混在する場合はどのような保守対応になりますか？	..... 10
	Q15	プロアクティブケア ファームウェアアップデートオプションはTech Careでも利用可能ですか？	..... 10
	Q16	Complete Careスターターパックは、どのように購入できますか？	..... 11
	Q17	Complete Careスターターパックは、Tech Careやファウンデーションケアを契約中の製品に対しても販売できますか？	..... 11
<b>購入後 ～登録についてのFAQ</b>	Q18	登録方法を教えてください	..... 12
	Q19	オンライン契約管理システム（通称CSN）で登録	..... 13
	Q20	Eメール送信による登録	..... 14
	Q21	登録が完了したら通知は来ますか？	..... 15
	Q22	登録完了通知が届いたが、トラブルコール時の電話番号が見当たりません	..... 15
	Q23	登録完了証明書と一緒にポップアップ表示される情報（電話番号、取引条件書、サービス仕様書）の画面を再表示させたい	..... 16
	Q24	保守開始日の考え方について教えてください	..... 16
	Q25	「サポートサービス登録シート」を紛失した場合は？	..... 17
	Q26	Tech Care購入後に必要な手続きはありますか？	..... 17
	Q27	インストレーションサービス、スタートアップサービスの購入後手続きを教えてください	..... 18
	Q28	テクニカルサポート付きソフトウェア製品の場合も保守登録手続きは必要ですか？	..... 18
<b>契約が終了するときのFAQ</b>	Q29	サポートサービスや製品保証は延長できますか？	..... 19
	Q30	ポストワランティサービスはいつまで契約期間を持てますか？	..... 20
	Q31	ポストワランティサービスが購入できない製品の保守を購入したい場合は？	..... 21


HPE サポートセンター 簡易ユーザーガイド .....22

各種ツールウェブサイト情報 .....29

お問い合わせ窓口情報 .....裏表紙

## Q1 サポートサービスとはどういう商品ですか？

**A1** HPEが販売する有償サービスメニューの総称です。  
用途、対象製品、サービス内容に応じ、あらかじめパッケージされたサービスです。以下に主なラインアップを販売しています。(2023年6月現在)

サービスの種類と概要		期間・オプション
<b>□ HPE Tech Care Service</b>		
<p><b>・Essential</b>    ハードウェアサポート                      ▶ 24時間 365日、オンサイト                      ソフトウェアサポート                      ▶ 24時間 365日                      ▶ ソフトウェア技術支援、アップデート情報提供</p>	<p><b>・Basic 4H</b>    ハードウェアサポート                      ▶ 9時間×週5日、当日オンサイト</p> <p><b>・Basic</b>    ハードウェアサポート                      ▶ 9時間×週5日、翌営業日オンサイト</p> <p><b>・Basic, Basic 4H 共通</b>                      ソフトウェアサポート                      ▶ 標準時間(8:45~17:30 月~金)                      ▶ ソフトウェア技術支援、アップデート情報提供</p>	<p><b>期間</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 3,4,5年</li> <li>• 機種により6,7年まで</li> </ul> <p>※対象製品は<a href="#">サポートサービス価格表</a>をご確認ください。</p>  <p><b>選択可能なオプション</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 故障ドライブ返却不要</li> </ul>
<b>□ ポストワランティサービス HPE Tech Care Service</b>		延長1年(機種により2年)

### □ HPE Complete Care スターターパック

<p><b>・エントリー</b>    ハードウェア                      ▶ 24時間 365日、4時間or 翌営業日オンサイト</p> <p><b>・ベーシック</b>    ソフトウェアサポート                      ▶ 24時間 365日</p> <p><b>・スタンダード</b>    ▶ ソフトウェア技術支援、アップデート情報提供                      担当アカウントチームによるサポートプランとレビュー</p>	<p><b>期間</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 3,4,5年</li> <li>• 長期間のご希望の場合はHPE営業にご相談ください。</li> </ul>
---	--

### □ HPE インストールサービス(ハードウェア設置)

#### □ HPE スタートアップサービス

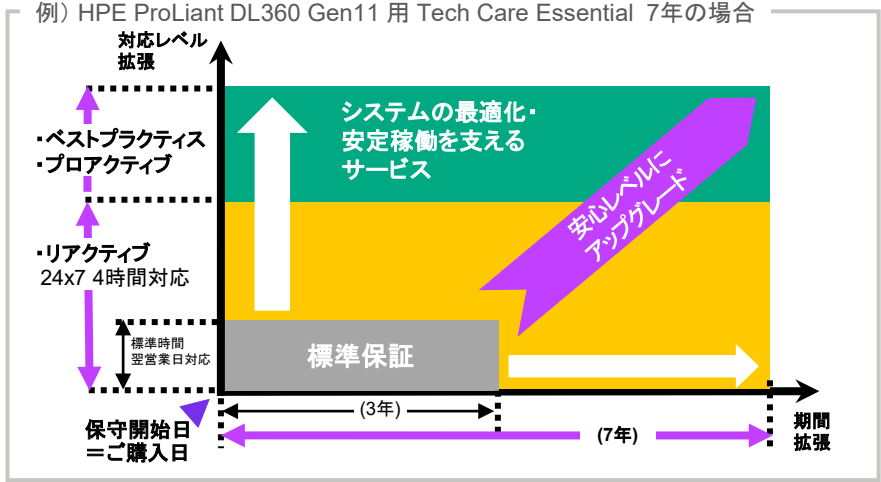
設置、導入作業実施	作業実施時間：標準時間(8:45~17:30 月~金)
-----------	-----------------------------

### □ HPE ファウンデーションケア

対象製品	<ul style="list-style-type: none"> <li>• HPE ProLiant DX</li> <li>• <b>HPE Nimble Storage</b>シリーズ(dHCI含む)</li> <li>• Aruba製品</li> </ul>
------	---

## Q2 サポートサービスを購入すると何が変わりますか？

**A2** もっとも需要の多いハードウェアサービスについてご説明します。サポートサービスを購入することで、標準保証から期間やサポート内容をアップグレードすることができます。下図でご説明します。



## Q3 標準保証とサポートサービスの違いは？

**A3** 大まかな違いは以下のとおりです。

サポート内容	標準保証	Tech Care	Complete Care スターターパック
サービス 電話受付	×	○	○
サービス 受付時間	9:00~17:00	・ 8:45~17:30 ・ 年中無休24時間	年中無休24時間
ハードウェアオンサイト応答時間	翌営業日	・ 翌営業日 (一部機種) ・ 当日4時間対応	・ 翌営業日 (一部機種) ・ 当日4時間対応
ベストプラクティスに基づいたアドバイス	×	○	○
インシデントダッシュボード	×	○	○
インシデントダッシュボード	×	○	○
ソフトウェアダッシュボード	×	○	○
エキスパートチャット	×	○	△
ベーシックソフトウェア電話サポート	×	○	○
担当アカウントチームの任命	×	×	○
定期的なレビューと運用に関するアドバイス	×	×	○年2回・4回
チケット制のテクニカルサービス	×	×	○
専用コール窓口による拡張インシデント管理	×	×	○

## Q4 | 製品標準保証について教えてください

**A4** 各製品の保証規定は以下サイトをご参照ください。  
個別の製品の保証内容については、各製品カタログ、プロダクトセレクション等をご参照ください。

サーバー製品の保証規定:

[hpe.com/jp/hosho-server](https://hpe.com/jp/hosho-server)



ストレージ製品の保証規定:

[hpe.com/jp/hosho-storage](https://hpe.com/jp/hosho-storage)



ネットワーク製品の保証規定:

<https://www.arubanetworks.com/support-services/product-warranties/>



導入済みハードウェア製品の保証状況をシリアルナンバーから確認できます。  
巻末「[各種ツール、ウェブサイト情報](#)」の「保証・保守状況の確認」をご利用ください。

## Q5 サポートサービスのサービス範囲について教えてください

**A5** ハードウェア本体製品および本体と同時にもしくは本体購入後に購入された、本体筐体に常時内蔵される当社製オプション製品と、本体に接続される以下の製品は、本体用のサポートサービスのサービス範囲に含まれます。

- ラックマウント型キーボード/モニター
- IP コンソールスイッチ
- 1U ラックマウント型キーボード
- UPS (Tシリーズ/Rシリーズ)※
- KVM サーバーコンソールスイッチ
- パワーディストリビューションユニット (PDU)
- 22インチ以下のデスクトップモニター



UPS製品は製品販売終了から6年を越える場合、サービス対象外となります。

## Q6 UPSのバッテリー交換はサポートサービスのサービス範囲に含まれますか？

**A6** UPSバッテリーは消耗品の扱いとなるためサポートサービスのサービス範囲に含まれません。作業費用、部品代は別途有償となります。作業依頼、見積依頼は巻末のレスポンスセンター（サーバー、ストレージ製品用）までご連絡ください。

UPSの保証、保守に関する詳細は以下の資料をご参照ください。

### UPSの保証・保守内容

<https://h50146.www5.hpe.com/products/servers/proliant/options/pdfs/ups-warranty.pdf>



## Q7 修理時にお客様のデータが保存されたHDDやSSDを持ち出せない場合、対応可能なサポートサービスはありますか？

**A7** 「故障ドライブ返却不要オプション」をご提案ください。

Tech Careで選択可能なオプションです。

交換により取り外されたハードディスクをお客様の所有としてお渡します。

「故障ドライブ返却不要オプション付」のサポートサービス製品番号でご発注ください。

「故障ドライブ返却不要オプション」紹介ページ

[hpe.com/jp/dmr](https://hpe.com/jp/dmr)



### Q8 サポートサービスの全体の流れを教えてください

**注意**  
HPEは受注登録システムの刷新を行い、2022年2月21日HPE受注分より、登録作業はHPEが行うこととなり、お客様による手続きは不要となりました。2022年2月20日以前のHPE受注分については、引き続きお客様による登録手続きが必要です。サービスが正しく提供されるために速やかにご登録いただくよう、お客様にご案内ください。

### A8 サポートサービスを購入、登録完了することでサービス提供を開始します。



### Q9 サポートサービスはいつまで購入できますか？

**A9** サポートサービスの購入可能期間は、販売終了にならない限りにおいて標準保証開始日から90日間です。  
ポストワランティサービスの購入可能期間に関しては[Q30](#)をご参照ください。

### Q10 納品物がありますか？

**A10** **2022年2月21日以降HPE受注分については納品物はありません。**  
HPE登録完了後にご指定のEメールアドレス宛てに登録完了のご案内が届きます。詳しくは[Q21](#)をご参照ください。

**2022年2月20日以前HPE受注分の場合は**下図の書面がA4サイズの透明袋にパッケージされた状態で納品されます。

■サポートサービス 納品物イメージ



(表紙)「登録に関する重要なお案内」

(裏面)「対象サービス固有の情報および各種登録方法のご紹介」

### **注意**

- ・ 納品物を受け取るだけではサービスは受けられません。納品から一ヶ月以内にサービスの登録が必要です。
- ・ 「ご案内」には登録時に必要な固有の「管理番号」が印字されています。万一の紛失に備えて、ご販売時には「管理番号」を控えておくことをおすすめします。

## Q11 サポートサービスの製品番号を調べたい

A11 以下のa,bいずれかで確認できます。

### a) サポートサービス価格表から調べる



プロダクトセレクション別冊  
サポートサービス価格表

[hpe.com/jp/support-pricelist](http://hpe.com/jp/support-pricelist)



※ 価格表PDFファイルをダウンロードしてご使用ください。  
※ プロダクトセレクション本誌の発行時期にかかわらず、原則毎月更新。

### b) サポートサービスセントラルから調べる

対象製品やサポートサービス製品番号などから検索できるウェブサイトです。  
以下にアクセスし、注意事項をご確認のうえ下図をクリック。

サポートサービスセントラル  
検索サイト

サポートサービスセントラル

[hpe.com/jp/sscentral](http://hpe.com/jp/sscentral)



以下検索方法

#### 1. 国、言語の選択 ※初期設定です

初めて使用する場合に設定します。  
国の選択、言語の選択をそれぞれ、  
Japan、日本語に変更することで表示が日本語に変わります。

次回からはこの作業は不要です。それぞれ選択通りになっていることをご確認ください。



#### 2. 検索する

以下のいずれかで検索が可能です。  
・ハードウェア・ソフトウェア 製品番号、シリアル番号  
・製品名、モデル名  
・サポートサービス製品番号

製品番号の末尾が #xxx の場合#xxx を除いて検索してください。  
SKUとは製品番号のことを指します。





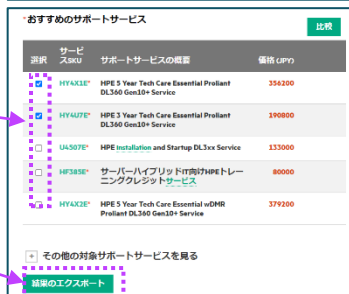
### 3. 検索結果画面

検索結果が表示され、最上段にはおすすめのサポートサービスが表示されます

その他のサポートサービスが閉じられている場合は、【+その他の対象サポートサービスを見る】をクリック

選択ボックスにチェックを入れ、表右上の【比較】をクリックすることで複数のサポートサービスの内容を比較することが可能です

結果をExcelにエクスポートすることが可能です



## Q12 オンサイト対応地域に制限はありますか？

A12 基本的に離島はオンサイトサービスに対応しておりません。



- ・ 離島の定義: 本土(本州・北海道・四国・九州・沖縄本島)および淡路島以外の島 (例: 利尻島、礼文島、伊豆七島、佐渡島、屋久島、石垣島など)
- ・ 離島以外の一部地域についても、お電話を頂いてから4時間以内の訪問や24時間年中無休受付などのオンサイトサービスは、地理的な関係で対応できない地域があります。(翌営業日対応については離島を除く全地域で対応可能です。)
- ・ 4時間対応や24時間年中無休受付のサービスをご希望の場合は、サービス対象製品の設置場所がサービス提供可能地域かどうかを、以下の検索ページからご確認ください。
- ・ 4時間対応、24x7(24時間365日)対応は地域によって「可」「不可」があります。購入前に必ずご確認ください。

### 対応地域検索ページ

[hpe.com/jp/onsite\\_areamap](http://hpe.com/jp/onsite_areamap)



#### ■検索画面



#### ■検索結果画面

ご利用地域: 東京都 江東区 - 応答時間検索			
製品	4時間対応	24x7	
HPEミッドレンジリアライズサーバー	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
HPE統合システム/高密度サーバー	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
HPE ProLiant DL/MLライン	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
HPEストレージ	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
HPEネットワーク	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

### Q13 サービスの仕様を購入前に確認できますか？

A13 HPEウェブサイトにて、各サポートサービス製品のサービス仕様書が参照可能です。

HPE サポートサービス製品 サービス仕様書 検索

[hpe.com/jp/supportservices-tc](http://hpe.com/jp/supportservices-tc)



- Tech Care用のサービス仕様書は、対象製品やサービス期間にかかわらず、すべて統一されています。
- その他サポートサービス用サービス仕様書はプルダウンメニューから選択ください。
- 販売終了済サービス用の仕様書は掲載が終了している場合があります。

### Q14 HPE Synergyのようなノード単位で保守を持っている製品で、保守が混在する場合はどのような保守対応になりますか？

A14 それぞれの保守レベルに準じますが、フレームとノードなど関連したトラブルに対応するため、同じサービスレベルをお求めください。



### Q15 プロアクティブケア ファームウェアアップデートオプションは Tech Careでも利用可能ですか？

A15 プロアクティブケア ファームウェアアップデートオプションは販売終了しました。Tech Careまたは標準保証でファームウェアアップデートのご依頼の場合、HPE サービスクレジットをご提案ください。

HPE サービスクレジットは、HPEが提供する様々なプロアクティブサービスメニューから、お客様に必要なものを必要な時に選択いただけるプリペイド式のサービスパッケージです。詳細はこちらをご参照ください。メニュー一覧(PDF)もご確認いただけます。

HPE サービスクレジット ページ

[hpe.com/jp/service-credit](http://hpe.com/jp/service-credit)



**Q16** Complete Care スターターパックは、どのように購入できますか？

**A16** Complete Care スターターパックは、型番ベースで見積でき、初年度保守サービス(Flexible体系)にて3年、4年、5年のパッケージを用意しております。詳細は、貴社担当のHPE営業員までお問い合わせください。

**Q17** Complete Care スターターパックは、Tech Careやファウンデーションケアを契約中の製品に対しても販売できますか？

**A17** 更新のタイミングや契約中の製品に対して、サポートサービスをアップグレードできます。契約中の製品に対してアップグレードされる場合は、追加費用は日割りで算出いたします。アップグレード後の契約終了日は、既存契約に合わせることも、延長も可能です。詳細は、貴社担当のHPE営業員までお問い合わせください。

## Q18 登録方法を教えてください



HPEは受注登録システムの刷新を行い、2022年2月21日HPE受注分より、登録作業はHPEが行うこととなり、お客様による手続きは不要となりました。2022年2月20日以前のHPE受注分については、引き続きお客様による登録手続きが必要です。サービスが正しく提供されるために速やかにご登録いただくよう、お客様にご案内ください。

## A18 納品物「登録に関する重要なお案内」(Q10参照)が納品された場合は登録を行ってください。登録方法には以下の方法があります。

以下のような方へ	登録方法	詳細
販売特約店様/販売店様向け	オンライン契約管理システム(通称CSN)	Q19
エンドカスタマー様向け	ダウンロードPDF登録シートによる登録(Eメール)	Q20



スマート登録およびFAXによる登録ご依頼の受付は、2023年5月18日をもって終了いたしました。



以下のサポートサービスは登録方法が指定されています。

HPE DirectPlusのカスタマイズ画面を経由して購入された場合	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 詳細は納品物に同梱されるレターをご参照ください。</li> </ul>
Tech Care	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ CSN登録はご利用いただけません。</li> <li>・ サービス登録の他に、HPEサポートセンターへの登録が別途必要となります。詳細はQ27参照。</li> </ul>
インストラクション&スタートアップ	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ CSN登録はご利用いただけません。</li> <li>・ ウェブフォームからの登録も可能。詳細はQ28参照</li> </ul>
・ ソフトウェアサービス	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ CSN登録はご利用いただけません。Q20の方法にて登録を行ってください。</li> </ul>

## Q19 オンライン契約管理システム (CSN<sup>※</sup>)で登録

※ HPE Channel Services Network



HPEは受注登録システムの刷新を行い、2022年2月21日HPE受注分より、登録作業はHPEが行うこととなり、お客様による手続きは不要となりました。2022年2月20日以前のHPE受注分については、引き続きお客様による登録手続きが必要です。サービスが正しく提供されるために速やかにご登録いただくよう、お客様にご案内ください。

## A19 下記の手順でご登録ください。

### Step 0 IDの取得

初回のみCSN利用のためのIDを取得する必要があります。

以下サイトご参照いただき、CSNIDを取得ください。

<https://h50146.www5.hpe.com/services/ps/carepack/fixed/hpe/register/ols.html#csn>



### Step 1 登録前作業

CSNへ登録する前に、登録前作業が必要です。

1. 「サポートサービスに関する重要なご案内」裏面の「サポートサービス固有情報」に記載の情報を、規定のテンプレート(Excel)に入力し、当社へ送付いただきます

2. 翌営業日中に当社にて作業後、Eメールにて完了連絡をお送りします

- テンプレート入手先: <https://www.hpe.com/jp/supportservices-csn>
- テンプレート送付先: [csn\\_sup\\_jp@hpe.com](mailto:csn_sup_jp@hpe.com)

### Step 2 CSNに登録

1. CSNにログインし、該当のサポートサービスを検索してください

2. Step 1でお送りいただいた情報が正しく反映されているかご確認のうえ、設置先、担当者、機器情報をご入力いただきご登録ください。登録完了と同時に、ご契約が有効になります

### 登録完了

- 登録完了通知は送付されません。(Q21参照)
- 登録内容はCSNでご確認いただけます。
- 万一登録内容に不備が見受けられた場合、登録センターより登録者様へEメールにてご連絡いたします。

#### 登録方法の詳細

[hpe.com/jp/supportservices-webr](https://hpe.com/jp/supportservices-webr)

※ マニュアル(PDF)もこちらのサイトから入手いただけます



- 登録画面上に「製品購入日」欄が表示されます。(ポストワランティサービスは除く) 入力した日付がハードウェア製品の当社出荷日から一定期間内の場合に限り、その日付をサポートサービスの開始日として登録が完了します。この場合、保証書提出は不要です。
- 登録後に契約期間の変更をご希望の場合は、サポートサービスシリアルナンバー、ハードウェア製品番号、シリアルナンバーとともに保証書(ご購入日および販売店印入り)を当社までお送りいただけます。
- CSNをお使いのパートナー様専用サポートデスクをご用意しております。CSNに精通したスタッフのサポートにより、安心してご利用いただけます。サポートデスクの連絡先は、ID作成時にご案内させていただきます。

## Q20 Eメール送信による登録



HPEは受注登録システムの刷新を行い、2022年2月21日HPE受注分より、登録作業はHPEが行うこととなり、お客様による手続きは不要となりました。2022年2月20日以前のHPE受注分については、引き続きお客様による登録手続きが必要です。サービスが正しく提供されるために速やかにご登録いただくよう、お客様にご案内ください。

**A20** ダウンロード版PDF「サポートサービス登録シート」をご使用いただくことで、Eメールにてご登録が可能です。

- PDF版登録シートの入手先は、「登録に関する重要なご案内」([Q10](#)参照)に記載されています。
- Eメール送信の際には対象製品の「保証書」(販売店様情報と購入日記載のあるもの)をスキャンしたのも添付いただきます。
- 「登録に関する重要なご案内」の裏面に記載の「サポートサービス製品固有情報」(3種)を、PDF登録シートに転記してください。
- 入力が完了すると、右上にある「メール送信」ボタンが使用可能になりますのでボタンをクリックしてください。
- PDF登録シートが添付されたEメールが作成されますので、保証書スキャンファイルを添付のうえ送信してください。



- 保守開始日のご指定はできません。保証書に記載された購入日で設定されます。
- 販売店様印と購入日の記載がない保証書、または保証書の添付がない場合は、当社出荷日を元に算出された日が保守開始日として自動登録されます。
- 手書きされた登録シートを送付された場合は、登録完了までにお時間が掛かる場合がございます。

## Q21 登録が完了したら通知は来ますか？



HPEは受注登録システムの刷新を行い、2022年2月21日HPE受注分より、登録作業はHPEが行うこととなり、お客様による手続きは不要となりました。2022年2月20日以前のHPE受注分については、引き続きお客様による登録手続きが必要です。サービスが正しく提供されるために速やかにご登録いただくよう、お客様にご案内ください。

**A21** お客様にて登録手続きをいただいた場合も、HPEにて登録を行った場合も、ご指定メールアドレス宛てに登録完了通知を送付します。通知から「登録完了証明書」を入手いただけます。



オンライン契約管理システム(CSN)による登録の場合は、登録完了通知は送付されません。(Q17参照)



## Q22 登録完了通知が届いたが、トラブルコール時の電話番号が見当たりません。

**A22** 登録完了通知メール内の「登録完了証明書を印刷する」をクリック後に、ブラウザ表示される画面(図1・Fixed Support Services証明書)内の「証明書の表示」ボタンをクリックすることで、2つのポップアップ画面が表示されます。

- ・登録完了証明書(Fixed Support Services証明書)
- ・Fixed Support Servicesの登録

「Fixed Support Servicesの登録」画面に以下へのリンクが表示されます。(図2)

- ・お取引条件: お取引条件書
- ・お問い合わせ詳細: 電話番号情報
- ・Fixed Support Services 内容: サービス仕様書



図1

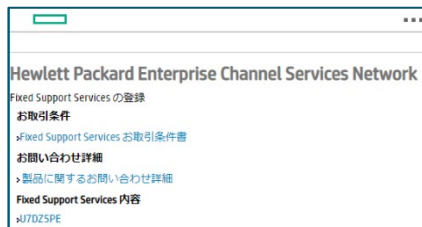


図2

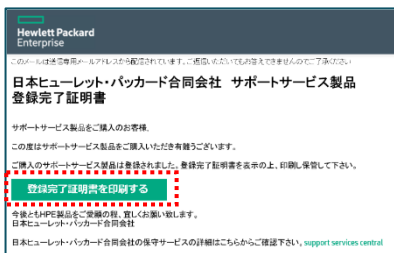
※ご使用ブラウザのポップアップブロックは解除してご使用ください。

## Q23 登録完了証明書と一緒にポップアップ表示される情報(電話番号、取引条件書、サービス仕様書)の画面を再表示させたい



HPEは受注登録システムの刷新を行い、2022年2月21日HPE受注分より、登録作業はHPEが行うこととなり、お客様による手続きは不要となりました。2022年2月20日以前のHPE受注分については、引き続きお客様による登録手続きが必要です。サービスが正しく提供されるために速やかにご登録いただくよう、お客様にご案内ください。

## A23 登録完了通知メールから再度「登録完了証明書を印刷する」をクリックしてください。



## Q24 ハードウェア製品用のサポートサービス製品の開始日の考え方について教えてください

A24 ハードウェア製品用のサポートサービス製品は、弊社工場出荷日を起点として開始し、在庫期間など一定期間を考慮した契約終了日となっています。お客様指定の契約終了日へ変更をご希望の場合は以下窓口へご連絡ください。その際、保証書または納品書のご提出をお願いする場合がございます。

サポートサービス製品登録センター

Eメール: [toroku\\_center@hpe.com](mailto:toroku_center@hpe.com)



## Q25 「サポートサービス登録シート」を紛失した場合は？



HPEは受注登録システムの刷新を行い、2022年2月21日HPE受注分より、登録作業はHPEが行うこととなり、お客様による手続きは不要となりました。2022年2月20日以前のHPE受注分については、引き続きお客様による登録手続きが必要です。サービスが正しく提供されるために速やかにご登録いただくよう、お客様にご案内ください。

**A25** サポートサービス登録シートの再発行は行っておりません。  
以下のサポートサービス製品登録センターまでご相談ください。  
その際サポートサービス登録シートに記載の「**サポートサービス管理番号**」が必要ですので、納品時に管理番号を控えておくことをお勧めします。  
なお、紛失の場合も登録可能期間はHPE出荷から1年間です。迅速にサービスをお受けになるためにも、紛失を避けるためにも、納品後速やかにご登録ください。

サポートサービス登録センター

Eメール: [toroku\\_center@hpe.com](mailto:toroku_center@hpe.com)

## Q26 Tech Care購入後に必要な手続きはありますか？

**A26** Tech Careはデジタルテクノロジーの活用により、通常の保守、障害予防だけでなく、お客様がHPE製品をご利用いただくための様々なサポート情報を提供するサービスです。  
ご利用の前にHPEサポートセンターとHPE InfoSightへの登録が必要です。

HPEサポートセンター  
の登録


[こちら](#)の「アカウントへのサポートサービス契約、製品(標準保証)の追加方法」をご参照ください。

HPE InfoSight  
の設定

[こちら](#)より対象製品向けユーザーガイドをご参照ください。

## Q27 インストレーションサービス、スタートアップサービスの購入後手続きを教えてください

**A27** 作業内容や日程調整のためのサービス申し込みを専用のサイトより行ってください。HPE受注完了後にディストリビューター様(DirectPartnerの場合はご購入者様)にお送りするご案内のメールが作業をお申込みされるご担当者様へ転送されます。

 申し込み時にはHPEが発行するHPEオーダー番号の入力が必要です。HPEオーダー番号は、上記ご案内のメール本文に記載されております。

### サービス受付サイトのご案内メール

#### ■登録完了証明書

このメールは送信履歴メールアドレスから配信されています。ご返信はいたしませんのでご了承ください。

#### 日本ヒューレット・パッカド合同会社 サポートサービス製品 登録完了証明書

サポートサービス製品をご購入のお客様

この度はサポートサービス製品をご購入いただきありがとうございます。

ご購入のサポートサービス製品は登録されました。登録完了証明書を表示の上、印刷し保管して下さい。

#### 登録完了証明書を印刷する

サポートサービス製品は、ご注文後出荷日より約1週間、お客様のご都合により一部期間延長が認められています。お客様のご都合により、変更を希望の場合は以下窓口へご連絡ください。その際、保証書は別途発行いたします。印刷サービスセンター [hpe\\_center@hpe.com](mailto:hpe_center@hpe.com)

HPEのソフトウェア登録サービスおよびスタートアップサービスは、以下URLから「製品登録」メニューより申し込みの手続きが可能です。  
[HPE.com](#)

なお、現在システム不具合により、登録完了証明書のお客様情報の一部印刷が滞りかかっております。保証書印刷には影響ありませんのでご安心ください。

#### ■申し込みサイト

#### HPE インストレーション & スタートアップ サービス 申し込み

サポートサービス シリウス

以下のフォームにご入力の上、送信してください。  
\*約のついていない項目は入力必須です。空白の項目は入力不要です。

\*送信ボタンをクリックされた際、完了画面へ切り替わらない場合は、作業が完了した旨のメールが届きます。作業が完了するまでお待ちください。


#### 申請者情報

氏名(姓)

氏名(名)


法人名

他の情報詳細を入力してください。

-  サービスお申し込み日から作業実施日までのサービス提供日に関しましては、随時お問い合わせください。
- サービス申し込み受付から10営業日以降にサービス提供をご希望の場合は、ご希望日を承ります。
  - 申し込みサイトでは一度に10台まで同時に申し込みが可能です。
  - インストレーションサービス、スタートアップサービスは、対象製品に同時購入された保守サポートサービスがある場合に登録作業の代行も行っています。ご希望の場合は申込サイトで「希望する」を選択してください。

## Q28 テクニカルサポート付きソフトウェア製品の場合も保守登録手続きは必要ですか？

**A28** 登録手続きは不要です。対象ソフトウェアのライセンスキー取得を行うことで、テクニカルサポートの登録も行われます。別途サポートサービス(Tech Care)を購入した場合は、サポートサービス所定の登録が必要です。(Q18参照)

 その他詳細は以下ウェブサイトをご参照ください。

ソフトウェアサポート

[hpe.com/jp/swsonline](http://hpe.com/jp/swsonline)



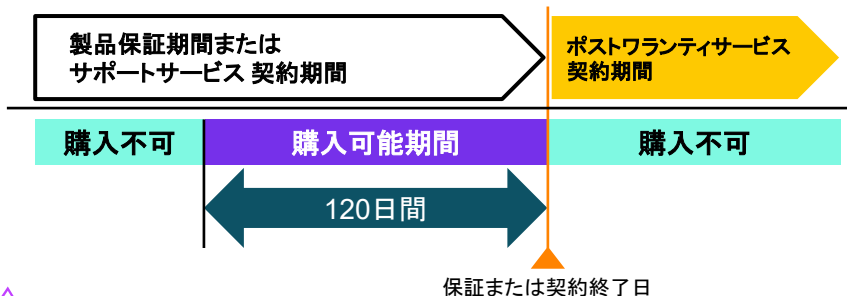
## Q29 サポートサービスや製品保証は延長できますか？

**A29** サポートサービス契約または製品標準保証の終了前に、保守更新として1年または2年単位で**ポストワランティサービス**をご購入いただけます。  
なお旧サービス(ファウンデーションケア、プロアクティブケア)をご契約中の場合も、Tech Care ポストワランティサービスをご販売ください。

⚠️ ポストワランティサービスは購入可能期間があります。以下の条件を満たしている必要があります。必ず事前にご確認のうえ、ご発注ください。

### ① 購入可能期間

対象製品の標準保証期間またはサポートサービス契約期間の**終了日の120日前から終了日当日までの当社受注分**(下図)となります。



### ⚠️ ご注意

- 保証、サポートサービス契約が終了するまでの上記「購入可能期間」内に、ポストワランティサービスをご提案、ご販売下さい。
- 終了日間際のご注文に対応するため、終了日から30日間をパートナー様の発注手続き期間として設けておりますのでお早めにご発注ください。

### ② 購入可能最終日

ポストワランティサービスは1年または2年単位の期間固定サービスです。サービス提供の最終日がハードウェア製品単位で設定されますので、ポストワランティサービス終了日まで、**1年以上(2年パッケージの場合は2年以上)**期間が残っている製品が購入可能となります。  
対象ハードウェアの「**ポストワランティサービス終了日**」を、[Q31](#)記載の検索サイトにて事前にご確認の上、お客様にご販売ください。

⚠️ ライフタイム保証のAruba製品の場合、サポートサービス(ファウンデーションケア)のご契約期間終了時にのみポストワランティサービスの購入が可能です。ライフタイム保証のみの製品に対してポストワランティサービスを購入いただくことは出来ません。

### Q30 ポストワランティサービスはいつまで契約期間を持てますか？

**A30** 対象のハードウェア製品によって異なります。以下サイトにてご確認ください。

ポストワランティサービス 終了日確認サイト

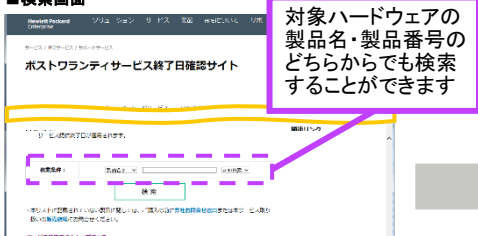
[hpe.com/jp/supportservices-pwp-end](http://hpe.com/jp/supportservices-pwp-end)



ポストワランティサービスは1年または2年単位の期間固定サービスのため、**1年以上(2年パッケージの場合は2年以上)期間が残っている製品が購入可能**となります。サービス提供の最終日がハードウェア製品単位で設定されますので、対象ハードウェア製品の「**ポストワランティサービス終了日**」を、事前にご確認の上、お客様にご販売ください。

### ポストワランティサービス 終了日確認サイト ご利用方法

#### ■検索画面



#### ■検索結果画面

製品番号	製品名	2年パッケージ HPE販売状況・ 受注最終日	ポストワランティ サービス終了 予定日	終了予定日の ステータス
579237-821	DL360 G7 ベースユニ ット	2019/12/04	2023/04/30	暫定
579238-201	DL360 G7 Xeon X5550 2.66GHz 2012C 12GB メモリ 8GB P410i/1G FBWC Rモデル	2019/12/04	2023/02/28	暫定
DL360 G7 Xeon L5630				

ポストワランティサービス購入の可否を示す状態は、製品単位で段階的に備考欄に表示されます。以下参照のうえご確認ください。

2年パッケージ HPE販売状況・ 受注最終日		2年パッケージの販売状況またはHPE受注最終日を表します。日付が表示されている場合、2年パッケージはこの日以降ご購入いただけません。1年パッケージを購入ください。
ポストワランティ サービス 終了予定日		ポストワランティサービスを提供する最終日を示します。1年パッケージはこの日から遡って1年以上期間がある場合に購入いただけます。
終了 予定日の ステータス	空欄	ポストワランティサービスを購入いただけます。
	暫定	「ポストワランティサービス終了予定日」が仮設定された状態です。表示された「予定日」を超える期間の契約も購入できます。ただし、今後「確定」する可能性がありますので、購入期間(Q30参照)内に再度確認してください。
	確定	「ポストワランティサービス終了予定日」が「終了日」として確定しました。この日を超える契約期間のポストワランティサービスは購入できません。

**!** ポストワランティサービス終了日まで1年未満の場合はポストワランティサービスをご購入頂くことができません。詳しくはQ32参照。

**Q31** | **ポストワランティサービスが購入できない製品の保守を購入したい場合は？**

**A31** 以下のような場合はポストワランティサービスの取り扱いがありませんが、個別の保守契約をご利用いただける場合があります。個別の保守契約は予めパッケージ化されたサポートサービスとは異なり、対象製品、期間等をもとにした見積書ベースで販売しています。ご希望の場合には、弊社コンタクトセンターにご相談下さい。

- ポストワランティサービス終了日まで1年未満の場合
- ポストワランティサービスを販売していない製品の場合  
例) VMware, 3PAR StoreServ 等

HPE コンタクトセンター

Eメール: [apj-JP.supportcontracts@hpe.com](mailto:apj-JP.supportcontracts@hpe.com)

(受付時間: 9:00~12:00, 13:00~17:30 土日祝日、弊社休業日をのぞく)

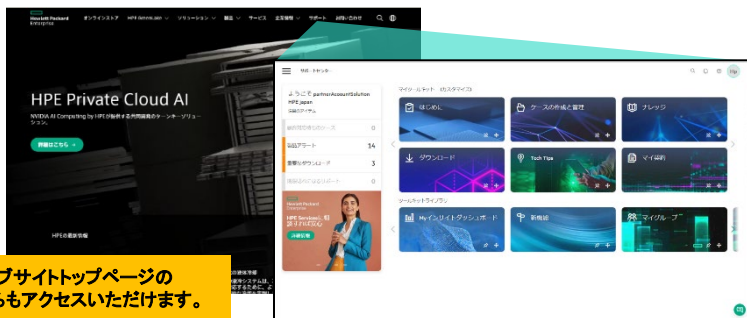


個別の保守契約の場合も、契約可能期間は対象製品の「ポストワランティサービス終了日」と同日になります。

HPEサポートセンターは、HPE製品サポートに特化した無償の専用ポータルサイトです。トラブルコールからハードウェア機器構成、保守契約状況、ファームウェア情報など、保守管理に必要な情報をリモートからでも一元管理出来ます。

## HPE サポートセンター 簡易ユーザーガイド

<https://support.hpe.com>



以下に代表的な操作をご紹介します。

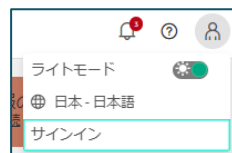
(本書掲載の情報は2023年5月1日現在のものです。最新の情報はオンラインヘルプをご参照ください。 <https://www.hpe.com/jp/hpesc-JapaneseHelp>)

### サインイン

1.HPE サポートセンターへアクセス

<https://support.hpe.com>

2.画面右上の人型のボタンをクリックして「サインイン」を選択し、HPE パスポートアカウントでサインインします。



### アカウント作成

HPEサインイン画面が表示されます。

[アカウントがありませんか?] の右側にある [サインアップ] のリンクから、アカウントを作成してください。

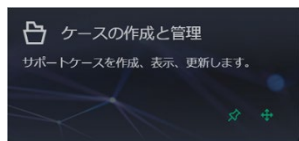
**NOTE:** 上記サインイン画面から、アカウントの作成が失敗する、サインインできない、パスワードのリセットが失敗する等でサポートを依頼したい場合、[お問い合わせはこちら] のリンク先から、お問い合わせ用のフォーム(英語)を開いて、サポートをリクエストしてください。次の URL から直接フォームを開くことができます。

<https://h41390.www4.hpe.com/support/index.html?form=loginsupport>

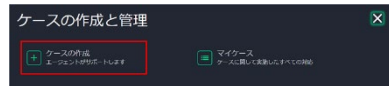


## 「ケースの作成と管理」からのお問い合わせケース作成手順

1. サイトのトップページから [ケースの作成と管理] をクリックします。



2. [ケースの作成] をクリックします。



3. ご連絡を頂く対象に応じて、[サーバー]、[ストレージ]、[ネットワークング]、[ソフトウェア] の何れかをクリックします。



どの対象をクリックしていても、以降の手順は、ほぼ共通ですが、ネットワークングかソフトウェアをクリックしていた場合には、更に種類の選択を行います。



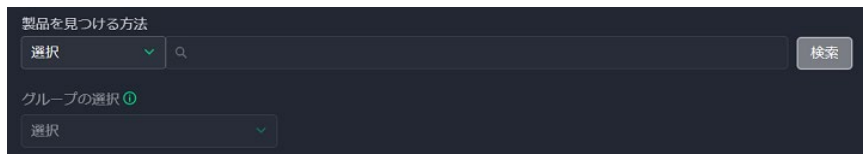
**NOTE:** Aruba製品の場合、次のURLをご参照頂き、別の方法 (電話でテクニカルサポートに連絡、または Aruba Support Portal(ASP)) でサポートケースを作成してください。

<https://www.arubanetworks.com/ja/support-services/contact-support/>

<https://asp.arubanetworks.com/>

4. [製品を見つける方法] で、お問い合わせの対象製品を特定します。

以下、製品に応じて、＜ハードウェアの場合＞または＜ソフトウェアの場合＞の説明を参照してください。



＜ハードウェアの場合＞

「シリアル番号」を選択して、シリアル番号を入力し、[検索] します。

製品が見つかりましたら、グループを選択し(他にグループを作成していない場合はマイグループが選択された状態で)、[次へ] をクリックします。

契約・保証をアカウントプロフィールへ追加済みの場合は、「契約ID」や「ニックネーム」を選択して検索することもできます。

(※ アカウントへの契約または標準保証の追加につきましては、[こちら](#)をご参照ください。)



## NOTE:

- ・「契約または標準保証が無効です」と表示された場合は、「次へ」をクリックして続行可能です。
- ・「このシリアル番号が見つかりません。」と表示された場合は、「サイトのサポート」より、「サイトへのログインの問題またはサポート対象製品の技術サポートケースの作成に関する問題の場合」にチェックし、製品のシリアル番号・問題詳細等を記入して、送信してください。「サイトのサポート」のアクセス方法については [こちら](#) をご参照ください。
- ・「このシリアル番号が見つかりません。」と表示された場合は、「サイトのサポート」より、「サイトへのログインの問題またはサポート対象製品の技術サポートケースの作成に関する問題の場合」にチェックし、製品のシリアル番号・問題詳細等を記入して、送信してください。「サイトのサポート」のアクセス方法については [こちら](#) をご参照ください。

## <ソフトウェアの場合>

「契約ID」で、サービスID または御契約番号(コントラクトID)を入力し、[検索] します。

※契約ID欄への入力、スペースなしでー続きでお願いいたします。

更に、製品番号を入力し、グループを選択してから(他にグループを作成していない場合はマイグループが選択された状態で)、[次へ] をクリックします。

なお、契約をアカウントプロフィールへリンク済みの場合は、製品名(一部でも可)や製品番号を入力して、表示される候補の中から製品を見つけることができます。

5. 「問題の説明」ページで、必要な事項の入力、選択等を行ってから [次へ] ボタンをクリックします。赤いアスタリスクが付いている項目は必須です。必須ではない項目も、できる限り入力または選択を行って頂きますと、発生している事象の速やかな解決に向け、弊社サポート担当者の対応の参考となる場合があります。

システムやサービスの停止等、業務影響を伴う現象の場合には、「この問題はシステムやサービスの停止を伴います。」にチェックを入れてください。更に停止時間等の入力も必要となります。「問題の説明」ページで、必要な事項の入力、選択を行ってから [次へ] ボタンをクリックします。

問題の説明

必須情報

件名

重大度 ①

～なし～

問題のタイプ

～なし～

問題の説明 ①

確認された症状に関する詳細な説明、正確なエラーメッセージ(可能であればコピーして貼り付け)、関連する製品番号、ログ、プログラム、コマンド、デバイスを入力してください。

その他の情報

実行したトラブルシューティングの概要 ①

実施した修正策とその結果について詳しくご説明ください。

オペレーティングシステム

～なし～

顧客名 ①

停止

この問題はシステムやサービスの停止を伴います。

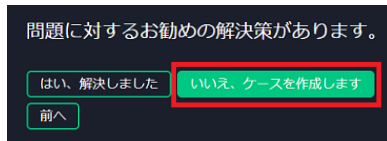
新バージョンインストール ①

～なし～

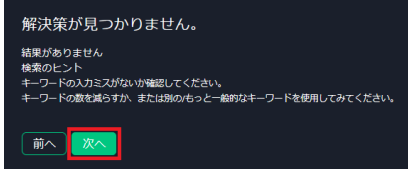
前へ 次へ



6. 選択されている機種や、問題の説明として入力頂いた内容を基に、今回の事象と関連する可能性のあるサポート情報が自動的に表示される場合がございます。お問い合わせを送信頂く前の確認として、ご活用頂けます。  
 ケースの作成を進める場合は、[いいえ、ケースを作成します] のボタンをクリックします。



あるいは、お勧めの解決策が表示されない場合で、ケースの作成を進める際は、[次へ] ボタンをクリックします。



7. 次のページで連絡先、住所情報について入力、または選択します。  
 「基本連絡先」の情報は、現在サインインしているHPEパスポートアカウントのプロファイル情報から自動的入力、選択されています。こちらで自動的に表示される名前、メールアドレス、携帯電話番号、通常の電話番号は、この場面で変更することはできません。(自動的に表示される情報を変更したい場合には、プロファイル情報の編集が必要です。)

但し、希望する連絡方法で、携帯または電話を選択した場合には、編集の機能により、その下に電話番号を入力できる項目が表示され、このケースのみに対する連絡先として、別の電話番号を入力することもできます。

このケースに対して、希望する連絡時間帯の指定も行うことができます。必要に応じて、画面右側で予備の連絡先を入力することもできます。  
 更に、特に修理の際に必要な住所情報の確認、追加/編集、選択を行います。



製品の場所	エンジニアによるオンサイト修理をご希望の場合のオンサイト先住所として認識されます。
希望するサービス方法	パーツの送付のみで、お客様ご自身によるパーツ交換を希望される場合は「カスタマーセルフリペア」を選択します。その場合、部品の返却方法につきましては <a href="#">こちらのページ</a> をご参照ください
カスタマーセルフリペア出荷先	「希望するサービス方法」としてカスタマーセルフリペアを選択時に表示され、修理用パーツの送付先として認識されます。
サイトアクセス	サポートエンジニアによるオンサイト修理を希望される場合、チェックボックスをオンにして頂き、入館方法をご指示ください。
現地の連絡先	もし現地の連絡先として別の情報がある場合には、チェックボックスをオンにして、記載をお願いいたします。

## HPE サポートセンター 簡易ユーザーガイド


8. 「概要」の画面で、これまでの入力・選択情報が正しいことを確認し、「入力したすべての情報が正しいことを確認しました。」にチェックを入れ、[送信] ボタンをクリックします。



9. 画面上にケース番号が表示された場合、受付は正常に行われています。弊社サポート担当者からのご連絡をお待ちください。

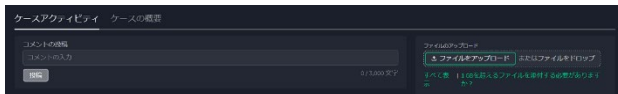
弊社へ送信したいログファイル等をお持ちの場合には、この場面でファイルの指定、またはドラッグアンドドロップにより、アップロードして頂くことが可能です。(後からのアップロードも可能です。)

1つのファイルの最大サイズは1GBまでですが、ネットワークの状況等により、大きなファイルのアップロードには時間を要する場合がございます。



10. ケース作成後、「マイケース」にて対象のケース番号をクリックし、ケースに関してコメントの入力を頂くことが可能です。

この項目には、ケース作成時に入力した希望する連絡方法、サービス方法なども記録されています。



**NOTE:** 「ケースに関するコメント」はお客様ご自身のメモとしてご利用頂ける機能ではなく、内容は弊社側からも参照可能です。

また入力頂いたケースコメントは弊社側にてリアルタイムでは確認させて頂いておりませんので、一旦ケースを送信して頂いた後は"希望する連絡方法"でご選択頂いた方法で継続のご連絡を頂けますようお願いいたします。

## アカウントへのサポートサービス契約、製品(標準保証)の追加方法

HPEサポートセンターにおけるファームウェアのダウンロードなど特定の権限が必要なページへのアクセスや、サポートケース管理など、弊社が提供するオンラインサポートサービスの機能を全てご利用いただくには、お客様のアカウントへお持ちのサポートサービス契約、または製品(標準保証)の追加が必要になります。

### マイ契約

・ [\[c04070658\] アカウントへのサポートサービス契約、製品\(標準保証\)の追加方法](#)

追加する対象に応じて、詳細のリンク先をご参照ください。

#### ・ サポート契約の追加

御契約番号(コントラクトID)、またはサービスID (SAID) が発行されているサポートサービス契約の場合は、こちらの方法で追加します。一般的にソフトウェアサポートを含むご契約の場合、これらのID情報が発行されています。Fixed Support Servicesシリアルナンバ、またはサポートサービス製品管理番号をお持ちの場合でも、御契約番号(コントラクトID)、またはサービスID (SAID)が発行されている場合は、こちらの方法で追加します。

#### ・ パッケージサポートの追加

御契約番号(コントラクトID)、またはサービスID (SAID) が発行されていないサポートサービス契約の場合は、こちらの方法で追加します。

#### ・ 製品の追加(標準保証期間内の製品)

サポートサービス契約をお持ちでない場合は、こちらの方法で追加します。



HPE サポートセンターのメニュー(サポート>サイトのヘルプ)からヘルプ画面にアクセスした場合、現在は英語版のヘルプが表示されます。

ご利用が多いと想定されるヘルプについては日本語版を別途ご用意しています。以下よりご利用ください。

## 新しいHPEサポートセンターサイトのご利用について

<https://www.hpe.com/jp/hpesc-JapaneseHelp>

## インデックス

ホーム	<ul style="list-style-type: none"><li>• <a href="#">[a00108818ja_jp]</a> HPEサポートセンターの表示を日本語に変更する方法(サイト表示言語の変更)</li><li>• <a href="#">[a00114660ja_jp]</a> 新しいHPEサポートセンターで対象のアイテムの種類を特定せずに任意のキーワードからすべての情報を検索する方法</li><li>• <a href="#">[a00119506ja_jp]</a> 新しいHPEサポートセンターのトップページに表示される「顧客対応待ちのケース」「製品アラート」「重要なダウンロード」「サポート期限切れ」について</li></ul>
ケースの管理 (質問、修理受付)	<ul style="list-style-type: none"><li>• <a href="#">[a00108681ja_jp]</a> 新しいHPEサポートセンターから弊社サポート窓口へお問い合わせを頂く手順について</li></ul>
マイ契約	<ul style="list-style-type: none"><li>• <a href="#">[c04070658]</a> アカウントへのサポートサービス契約、製品(標準保証)の追加方法</li></ul>
ダウンロード	<ul style="list-style-type: none"><li>• <a href="#">[a00109475ja_jp]</a> 新しいHPEサポートセンターからダウンロードアイテムを検索する方法</li><li>• <a href="#">[a00109599ja_jp]</a> 新しいHPEサポートセンターでService Pack for ProLiant(SPP)などのダウンロード制限があるアイテムを入手する方法</li></ul>
ナレッジ	<ul style="list-style-type: none"><li>• <a href="#">[a00109469ja_jp]</a> 新しいHPEサポートセンターからドキュメントを検索する方法</li><li>• <a href="#">[a00110153ja_jp]</a> 新しいHPEサポートセンターでセキュリティ情報を確認する方法</li><li>• <a href="#">[a00110183ja_jp]</a> HPEサポートセンターで部品の交換方法の動画へのアクセス手順</li></ul>
リソース	<ul style="list-style-type: none"><li>• <a href="#">[a00109567ja_jp]</a> 新しいHPEサポートセンターでハードウェア製品の標準保証とサポート契約の有効期間を確認する方法</li><li>• <a href="#">[c02985368]</a> コミュニティフォーラムへのアクセスと投稿を行う方法</li></ul>
サポート、その他	<ul style="list-style-type: none"><li>• <a href="#">[a00111275ja_jp]</a> 新しいHPEサポートセンターのサポートチャット利用方法</li><li>• <a href="#">[c02985185]</a> HPEサポートセンターサインインのためのアカウント</li><li>• <a href="#">[a00111011ja_jp]</a> 新しいHPEサポートセンターへ初めてサインインする</li><li>• <a href="#">[a00111863ja_jp]</a> HPEサポートセンターのユーザープロフィール変更方法</li><li>• <a href="#">[a00110573ja_jp]</a> HPEサポートセンターへのログインまたはソフトウェアのダウンロード時に、「アカウントに管理者権限の問題がある」との要求エラーが表示される</li><li>• <a href="#">[a00121187ja_jp]</a> HPEサポートセンターWebサイトご利用に関するお問い合わせ(Webサイトヘルプ依頼)</li></ul>

サポートサービスに関する各種情報のまとめサイト  
HPEまるごと情報局 (旧称 HPE Support HUB)

[hpe.com/jp/support-hub](https://hpe.com/jp/support-hub)



代表的なサイト

オンサイト 4時間応答および  
24x7対応可能地域検索

[hpe.com/jp/onsite\\_areamap](https://hpe.com/jp/onsite_areamap)



登録内容照会方法のご案内

[hpe.com/jp/supportservices-ref](https://hpe.com/jp/supportservices-ref)



サービス仕様書および  
お取引条件のダウンロード

[hpe.com/jp/supportservices-tc](https://hpe.com/jp/supportservices-tc)



オンライン契約管理システム (CSN)

<https://csn.hpe.com/hpcsn/?hpp>



サポートサービスセントラル

[hpe.com/jp/sscentra](https://hpe.com/jp/sscentra)

製品番号から対象のサポートサービスを  
検索できるツール



サポートサービス価格表

[hpe.com/jp/support-pricelist](https://hpe.com/jp/support-pricelist)



ポストワランティサービス  
終了日確認サイト

[hpe.com/jp/supportservices-pwp-end](https://hpe.com/jp/supportservices-pwp-end)



総合カタログ「プロダクトセレクション」

[hpe.com/jp/selection](https://hpe.com/jp/selection)



保証・保守状況の確認

[hpe.com/jp/hosho-check](https://hpe.com/jp/hosho-check)

HPE サポートセンター内にサインインします。  
サインインについては22ページをご参照ください。



サポートサービス全般の説明

[hpe.com/jp/supportservices-fixed](https://hpe.com/jp/supportservices-fixed)





A series of horizontal dashed lines spanning the width of the page, providing a template for writing.



A series of horizontal dashed lines spanning the width of the page, providing a template for writing.

# お問い合わせ窓口情報

## 購入前

対象	名称	電話番号 (下段:IP phone, 携帯等)	営業日	受付時間
お問い合わせ全般 ▶お客様向け	カスタマー・インフォメーション・センター(CIC)	0120-268-186 03-6743-6370	月～金	9:00～19:00
▶パートナー様向け	パートナー・インフォメーション・センター(PIC)	03-6743-9848 <a href="mailto:jp.partner-IC@hpe.com">jp.partner-IC@hpe.com</a>	月～金	9:00～12:00 13:00～19:00
ダイレクトプラスでのご購入について	HPE DirectPlus	0120-215-542 03-6743-6355	月～金	9:00～19:00

## 購入後

- ▶欠品や初期不良
- ▶製品使用方法
- ▶修理(標準保証・保証外)

### サーバー、ストレージ製品

**HPE サポートセンター**  
[support.hpe.com](https://support.hpe.com)



HPEサポートセンターは、HPEサポートに特化した専用ポータルサイトです。お問い合わせや修理依頼だけでなく、契約内容の確認、契約終了時の自動通知をはじめ、ハードウェア機器構成、ファームウェア入手など、保守・管理に必要な情報を一元管理いただけます。

- ※ HPE サポートセンターの使用方法は[簡易ユーザーガイド](#)をご参照ください。(22ページ参照)
- ※ 電話受付は2022年6月30日をもって終了いたしました。
- ※ サポートサービスをご契約の場合、上記に加え電話受付窓口がございます。詳しくはご契約時にお送りする「登録完了通知」をご確認ください。(Q21参照)

### ネットワーク製品

レスポンスセンター	0120-101-589 / 0570-064-235	月～金 9:00～21:00
-----------	-----------------------------	----------------

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2025年1月15日現在のものです。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。  
© Copyright 2025 Hewlett Packard Enterprise Development LP

日本ヒューレット・パッカード合同会社  
〒136-8711 東京都江東区大島二丁目2番1号

A00124911JPN - MCS09201-06