

サービス仕様

# リモートアップデートサービス

## HPE SimpliVity ソフトウェア/ファームウェア(1 ホップ)

HPE SimpliVity ソフトウェア/ファームウェア(1 ホップ)リモートアップデートサービスは、HPE SimpliVity ハイパーコンバインドインフラストラクチャ(HCI)製品のアップデート作業を遠隔地(リモート)より提供します。

このサービスは、HPE SimpliVity 製品のアップデートを容易にする作業前準備、リモートアップデート、作業後確認、および簡易オリエンテーションセッションを提供します。

※1 ホップの定義: 製品仕様上 1 回のアップデートの実行で更新可能なバージョンの範囲

---

### 利点

- サービス専門技術者による HPE SimpliVity を構成するソフトウェア、およびファームウェアの安全なアップデート
- 計画的で効率的なアップデート
- アップデート時間の短縮
- お客様の IT スタッフがよりビジネス的に優先順位の高い作業に集中するための支援
- アップデート作業中に生じる製品の基本的な質問への応答

---

### サービス内容

- 作業前準備
- リモートアップデート
- 作業後確認
- 簡易オリエンテーション

## サービス提供範囲

本サービスは HPE SimpliVity HCI ノードにおける下記ソフトウェア、およびファームウェアに対する1ノード単位でのリモートからのアップデート(1 ホップ)に限られます。

HPE SimpliVity ファームウェア
HPE SimpliVity 用 System Firmware Packages LSI Array Controller Firmware (Gen9 モデルのみ)
HPE SimpliVity ソフトウェア
HPE SimpliVity OmniStack Software HPE SimpliVity Arbiter Software HPE SimpliVity Plug-in for vSphere Web Client HPE SimpliVity Deployment Manager (ご希望の場合)
VMware® ソフトウェア
VMware® ESXi™ ※HPE SimpliVity 筐体内の ESXi™のみ ※バージョンは Upgrade Manager でサポートされる範囲内

(注) VMware® vCenter™、および HCI コンピュータノードは含まれません。

HCI コンピュータノードの定義: NFS 経由で HPE SimpliVity データストアに接続されたシステム

- アップデート先のバージョンはアップデート前のバージョンから製品仕様上 1 回のアップデート(1 ホップ)の実行で更新可能な範囲に限られます。古いバージョンの HPE OmniStack ソフトウェア(3.0.8 / 3.0.10)を使用しているお客様は、最新の HPE OmniStack ソフトウェアバージョンにするために 2 回以上のアップデート(2 ホップ)が必要になる場合があります。HPE SimpliVity のドキュメントを参照して、必要なアップデート回数(ホップ数)を確認してください。本サービスは必要なアップデート回数分のご購入が必要です。
- アップデート元のバージョンは HPE OmniStack ソフトウェアバージョン 3.0.8 以降です。
- アップデート作業実施にあたり Upgrade Manager を実行するサーバーをお客様にてご準備ください。
- 当社がリモートからアップデートを行うために必要な、お客様側のリモートアクセス環境はお客様にてご準備ください。
- VMware® vCenter™ のアップデートは本サービスの範囲外です。
- お客様のネットワーク環境/システム構成でのアップデート影響度評価、製品仕様に基づくお客様環境の適合性調査、適合化の対応、および DR(災害復旧)、ネットワーク設定変更等お客様固有の環境への考慮は本サービスの範囲外です。
- 作業手順、計画書の作成、構成ドキュメント、お客様運用ドキュメントへの変更は本サービスの範囲外です。
- サービス無停止のためのお客様仮想マシンの移動/退避はお客様作業となります。移動および退避において当社の立ち合いが 30 分以上必要な場合には追加の料金が必要となります。
- サービス提供は当社標準営業時間中に当社エンジニア1名での実施となります。
- 上記本サービス提供範囲外の対応を当社に希望される場合は、当社営業担当者にお問い合わせください。

## 基本提供されるサービス

### 作業前準備

当社エンジニアがリモートにて、お客様がすべての作業実施前要件と前提条件を満たされていることを再度確認し、アップデート作業前準備、および作業日程の調整を行います。

- ターゲットバージョン確認
- 既存構成確認（当社パラメーターシート相当での情報提供）
- 製品仕様内での手順の検討
- お客様と当社エンジニアの作業分担の調整、及び合意
- 作業日程調整

### リモートアップデート

当社エンジニアがリモートよりサービス提供範囲のソフトウェア、およびファームウェアのアップデートを行います。

1 ノードあたり下記作業工程がアップデート項目に合わせスケジュールリングされます。

- アップデート対象ノードの仮想マシンを他ノードに退避（お客様作業）
- ノードアップデート
- ノードの正常アップデート確認
- 退避していた仮想マシンの戻し（お客様作業）
- ノードの動作確認

### 作業後確認

アップデート作業を実施した各アップデート項目について各コンポーネントのバージョンを確認し、VMware® vCenter™ と HPE SimpliVity OmniStack が正常な状態で稼働中であることを確認します。

### 簡易オリエンテーション

アップデート完了後、当社は HPE SimpliVity 製品の新機能に関する 30 分程度の簡単な説明を行い、必要に応じて質問に回答します。

この簡易オリエンテーションは製品のご利用にあたっての必要最低限の内容となっています。本格的なシステム運用のための正式な製品トレーニングの代用とはなりません。ハードウェア管理、セキュリティ、ボリューム管理、スナップショットなどについては、当社教育サービスのトレーニングコースで提供いたします。

この簡易オリエンテーションを有意義にご活用頂くためには当製品を構成するコンポーネントの管理に精通している必要があります (VMware® vSphere™、VMware® vCenter™、HPE iLO、および HPE ProLiant DL ハードウェア)。

## サービス提供時間帯

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

## サービス型番とサービス対象製品

HPE SimpliVity 1 台ごとに本サービス型番 1 個が必要です。

サービス対象製品	サービス製品名	サービス型番
HPE SimpliVity	HPE SimpliVity ソフトウェア/ファームウェア(1 ホップ) リモートアップデートサービス	HA124A1#5MK

## 前提条件

お客様は「作業前準備」中に特定されるすべての作業実施前の要件を満たしていただく必要があります。それには以下が含まれます。

- 「サービス型番とサービス対象製品」の項に記載されている正しいサービスと数量が購入されていること
- 当社による保守サービス提供が可能な期間中である本サービス対象製品が用意されていること。
- HPE SimpliVity ハードウェアがラックに搭載され、電源が供給され、LAN ケーブルが接続され、HPE iLO が構成されていること。
- 開発元でサポート期間中のバージョンの VMware® ソフトウェアを使用するための適切なライセンスがあること。
- 地理的に離れた拠点で構成されている場合、ネットワークゲートウェイが拠点間で完全に動作していること。
- 各サーバーノードのネットワークアドレスが使用可能であること。
- 製品仕様にて定められたハードウェア設置環境の条件が維持されていること。
- サービス対象製品の製品仕様にて定める構成と各種必要条件を備えていること。
- サービス対象製品にネットワークサービスを供給するサーバー及び全てのサービス対象製品を接続するネットワーク環境が準備されていること
- 本サービス仕様にて定める事項の他、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)」またはお客様と当社で合意するその他の契約条件にて定めるとおとりします。

## 除外規定

- 本サービスは、当社の休日を除いて、当社の営業日および時間帯に実施されます。
- 本サービスは一台の HPE SimpliVity 製品上に対して一つの拠点で単一の作業として提供されます。複数の拠点にわたる作業が必要な場合は追加のサービスを注文する必要があります。詳細については、当社営業担当者にお問い合わせください。
- また、これらに限定されませんが以下のような作業はこのサービスから除外されています。
- 当社の保証および当社のサポートサービス契約の対象外ハードウェアに対するサービス
- ハードウェア障害に対するサービス
- 当製品導入に関する技術支援(コンサルティング)、お客様のシステムやネットワークなどに対する調査、評価、設計、構築、運用、開発の技術支援(コンサルティング)、パフォーマンスチューニング作業
- 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および改変、ハードウェアに対する修理および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が原因で必要となったサービス
- 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
- 仮想マシンの作成、ならびにそれらに対する OS インストール作業
- アプリケーションシステムの統合またはシステムに含まれていないサードパーティ製品、周辺機器との統合
- 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、リカバリ、およびサポート
- アプリケーションの動作テスト、または顧客が要求する追加のテスト
- 顧客の全体的なネットワーク基盤/アーキテクチャの計画、設計、または実装
- スイッチ、ルータ、またはネットワークゲートウェイのインストールと設定
- 当製品でサポートされていないハードウェアまたはソフトウェアコンポーネントとの統合
- ソフトウェアトレーニング、トラブルシューティング、修理、チューニング、またはカスタマイズ
- 本書に明記されていないサービス

## お客様の責任範囲

- 「サービス提供範囲」、および「前提条件」の項で特定されたすべてのサービス要件を満たしていただきます。
- 更新を開始する前に、VMware® vCenter Server™ が HPE SimpliVity のファームウェアおよびソフトウェアでサポートされているバージョンで稼働していることを確認してください。お客様にはすべての VMware® vCenter Server™ の更新を実施いただきます。
- HCI コンピュートノードが HPE SimpliVity HCI ノードの最新バージョンでサポートされているハイパーバイザーのバージョンに更新されていることを確認していただきます。
- アップデート作業に必要なすべてのハードウェア、ファームウェア、およびソフトウェアが作業予定日に入手可能であることを確認し、ソフトウェアについては、すべてのソフトウェア製品のライセンスが適切に適用されていることを確認していただきます。
- このサービスの提供を容易にするために使用される当社サービスツールに関するライセンス条項を遵守していただきます。
- 本サービス実施前にあらかじめ機器構成や設計情報を決定し当社所定書式の形でご提供いただきます。
- 本サービスにおいて依頼内容や設計情報を確認いただけるお客様ご担当者をご指定いただきます。
- アップデートの前に、当社指定のアップデート前チェックリストを確認し、完了し、当社に提出してください。
- すべてのデータの SimpliVity Federation 外へのバックアップおよびリストア操作を担当いただきます。
- サービスが実行されるすべての場所への当社エンジニアからのリモート接続を許可していただきます。
- サービス対象のすべての製品への完全かつ無条件のアクセスを当社エンジニアに許可いただきます。

## 一般規定/その他の除外規定

- 当社は、サービスの前提条件や顧客が満たしていないその他の要件に対処するために必要な作業に起因するサービス価格以上の追加作業について、時間計算で請求する権利を留保します。
- 当社は、お客様が購入日から 90 日以内に当社サービス担当者に連絡して、サービスの提供スケジュールを設定いただけない場合、サービス料金を再設定する権利を留保します。
- 当社は、善良なる管理者の注意義務をもって本サービスを提供することを保証します。尚、本項は、法定の瑕疵担保責任を含め、本サービスに関する当社の保証責任の全てを規定したものです。
- このサービスは、一連の作業として提供されます。長期間にわたる複数の作業の調整が必要な環境はこのサービスには含まれません。
- 本サービスは当社が本サービス仕様に記載されたサービス内容よりお客様より指示のある項目を実施し、実施内容を当社所定の書式でお客様に報告したときに完了します。お客様より実施指示が無かった項目もしくは実施不要との指示があった項目に関しては、当社よりお客様への確認を経て該当項目の作業は実施せずに本サービス完了扱いとします。
- 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またはソフトウェアの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、環境を複製、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。

当社サービスに関する情報は <http://www.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 2020 年 9 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。本サービス仕様に定める事項の他、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)」、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りとします。

© Copyright 2020 Hewlett Packard Enterprise Development LP