

HPE Telco サポートサービス ソフトウェア製品サポートサービス

サポートサービスの概要

HPE Telcoが提供するソフトウェア製品/ソリューションのポートフォリオでは、一連のデータシートに記載されている該当サポートサービスがそれぞれに付帯しています。

システムにはさまざまな問題が発生しますが、企業は投資からの価値創出と同時に、テクノロジー アップタイムへのコミットメント遵守も求められます。

HPE Telcoサポートサービス ポートフォリオは、HPE Telcoが提供するエンドツーエンド ソリューションに対応する特別設計となっており、包括的なリアクティブ/プロアクティブサービスによってソリューションのあらゆる側面をサポートし、エンドツーエンドソリューションの優れた安定性と運用を確保して高いビジネス成果へと導きます。

HPEのポートフォリオとサポートサービスは過去25年間にわたって絶えず進化しながら継続的にイノベーションを進め、お客様の新たなニーズに対応しています。各種ソリューションによって最大限の成果を達成してきたHPEの実績は、数百社にのぼる世界中のお客様の成功事例から実証されています。

HPEのサポートサービス ポートフォリオは、以下を実現するべく設計された機能により、Telco環境におけるROIを大幅に高めます。

- 特別な訓練を受け、障害ケースを最初から最後まで管理する解決志向型エキスパートが迅速に解決。
- 高い安定性 - システムパフォーマンスを向上させ、ダウンタイムを削減。
- 総所有コスト (TCO) を削減 - 問題解決までの所要時間を短縮し、リソース消費量も抑制。
- 稼働時間を拡大 - 技術リソースとHPEのエキスパートへのアクセスが可能。
- 大胆な目標応答時間 - 最長15分の応答時間。

HPE Telcoサポートサービス ポートフォリオでは、HPE Telcoソフトウェア製品・ソリューション向けの基幹サポートサービス、また高コスト効率の付加価値サービスはもちろん、お客様が希望する各テクノロジー固有のニーズに応じた専用サービスも提供しており、お客様のビジネスと運用におけるニーズに的確に対応します。

HPE Telcoソフトウェア製品サポートサービス

HPE Telcoソフトウェア製品サポートサービスは、HPE Telcoサポートサービス ポートフォリオに含まれており、当社ソフトウェア製品向けの包括的テクニカルサポートを提供します。HPEの技術リソースがサポートを提供し、お客様のサポートチームと連携して、HPE Telco製ソフトウェアの問題解決を支援します。

各HPE Telcoソフトウェア製品のプロファイルはそれぞれ異なり、個別の運用留意事項を備え、それらのニーズに対応するサポートサービスを提供します。本データシートでは、一部のHPE Telcoソフトウェア製品の運用サービスおよび目的について解説しています。¹

Telcoのお客様それぞれに固有の運用ニーズがあることから、HPE Telcoソフトウェア製品サポートサービスには、以下の注目すべき8つのサービスが含まれています。

- HPE Telco製品サポート ファウンデーションおよびHPE Telco製品サポート アジャイル ファウンデーション、Athonet製品サポート アジャイル ファウンデーション: 重要度の低い環境を対象とする9時間週5日対応サポートサービス。
- HPE Telco製品サポート プレミアムおよびHPE Telco製品サポート アジャイルプレミアム、Athonet製品サポート アジャイル プレミアム: 比較的ビジネスクリティカルではない本番環境を対象とする24時間365日対応サポートサービス。
- HPE Telco製品サポート ビジネスクリティカルおよびHPE Telco製品サポート アジャイル ビジネスクリティカル、Athonet製品サポート アジャイル ビジネスクリティカル: ビジネスクリティカルな本番環境を対象に厳格なサービスレベル目標を掲げた24時間365日対応サポートサービス。
- HPE Telcoビジネスクリティカル製品サポートの提供で十分でないビジネスシナリオでは、HPE Telco製品サポート ミッションクリティカルおよびHPE Telco製品サポート アジャイル ミッションクリティカルが合意より提供される場合があります。

¹ HPE Telco運用サポートサービスの概要およびポリシーガイドラインのデータシートをご覧ください

お客様はビジネスおよび運用上のニーズに応じて、複数のリアクティブ サポートレベルから最適なサービスを選択できます。一連のHPE Telco製品サポート アジャイル、Aithon製品サポート アジャイルサービスでは、アジャイルフレームワークで開発、提供されるHPE Telcoソフトウェア製品特有のニーズに確実に対応し、短期間の展開サイクルで頻繁なリリースを必要とするお客様に対応します。対象のソフトウェア製品、それぞれに利用できるサポートサービスの詳細については、[HPE Telco運用サポートサービスの概要およびポリシーガイドラインのデータシート](#)をご覧ください。

HPE Telcoソフトウェア製品サポート契約の対象となる製品については、問題解決に向けたリモート診断とサポートがサービスに含まれています。あらゆるHPE Telcoソフトウェア製品サポート契約にて、ソフトウェア メンテナンスリリースへのアクセスが可能です。新バージョンへのアップグレード権限 (RTNV) を付帯するHPE Telcoソフトウェア製品サポート契約では、新しいソフトウェアバージョンを入手できます。HPEのサポート対象となるサードパーティ製ソフトウェア製品についても、ソフトウェア製造元から提供され次第更新可能な場合もあります。

また、HPEでは関連製品やサポート情報への電子アクセスを提供しており、お客様側のスタッフは誰でも公開情報を入手できます。

サービス障害の発生時には、ビジネスへの影響を最低限に抑制することを念頭に置き、最初から最後まで障害ケースを管理する製品技術スペシャリストとの極めて効率的な電話対応によって、お客様の迅速な問題解決をサポートします。HPEでは、複雑な障害ケースを迅速に解決するべく高度なインシデント管理手順を採用しています。さらにHPE Telcoソフトウェア製品サポートサービスを提供する製品技術スペシャリストは、自動化テクノロジーおよびツールによってダウンタイムの削減と生産性の向上を実現します。

ソフトウェアサポート、エスカレーション管理

表1. サービスの内容

内容	説明
ソフトウェア サポート	
リモートでの問題診断およびサポート	お客様がリクエストしたインシデントケースをHPEが受け取って承認すると、そのインシデントケースを切り分け、お客様とリモートで連携しながらトラブルシューティング、修正、解決を規定の対応時間内に行います。HPEは、契約対象の製品にアクセスできる電子リモートサポート ソリューションでリモート診断を開始、遂行します。また他にも利用可能なリモート手法で障害を解決する場合もあります。
ソフトウェアサポートにおける言語	大半の主要国において、初回サポートは英語および現地語で提供されます。現地語サポートの提供は、スタッフの言語知識によって営業時間内において提供可能な場合もあります。
ソフトウェアサポート	HPEは、特定可能でお客様が再現できるソフトウェア製品の問題に関して修正サポートを提供し、再現困難な問題については、その問題の特定をサポートします。さらにトラブルシューティング、また対応する構成に最適な構成パラメーターの見極めにおいてもサポートします。 ソフトウェアのインシデントケースがログに記録されると、契約された応答時間内にHPE Telcoサポートエンジニアが対応します。
ソフトウェアアップグレードの使用許諾	このライセンス条項は、お客様に必ず求められる基本ソフトウェアライセンス契約に該当するHPEソフトウェア ライセンス条項に準じるものとし、サードパーティ ソフトウェアの製造業者との現行ライセンス条項、ならびに本サービスの対象ソフトウェアアップグレードに付随もしくは利用可能な追加ソフトウェア ライセンス条項があれば、それに準じるものとします。特定サードパーティ ソフトウェアのアップデート、ライセンス契約、およびライセンスキーについては、そのサードパーティ ベンダーから直接施行、提供される可能性があります (該当する場合)。
ソフトウェアサポートの提供	HPEでは、複雑な問題を迅速かつ効率的に解決するべく、グローバルに一貫したサポート提供モデルを備えています。HPE Telcoサポートエンジニアは、次の大陸からサポートを提供しています: アジア、オーストラリア、ヨーロッパ、北米、南米。サポートを提供する地域は、タイムゾーンと可用性によってHPEが決定しています。
ソフトウェア機能と操作のサポート	お客様が活用する、現在市販されている製品の機能、既知の問題と可能な解決方法、操作上のアドバイスとサポートに関する情報を提供します。
ソフトウェア製品およびドキュメントのアップグレード	HPEがHPE Telcoソフトウェアのアップグレードをリリースする際、(契約条件によっては) ソフトウェアの最新リビジョンとリファレンスマニュアルを提供します。HPEのサポート対象サードパーティ ソフトウェアについては、サードパーティがリリースするソフトウェアアップグレードをHPEが提供するか、お客様がサードパーティから直接ソフトウェアアップグレードする方法をお伝えします。 最新ソフトウェア リビジョンのダウンロード、インストール、実行の際必要な場合には、ライセンスキーまたはアクセスコードそのもの、そしてライセンスキーまたはアクセスコードの入手方法をお客様に提供します。 HPE Telcoソフトウェア、およびHPEがサポートするサードパーティ ソフトウェアの大半は、HPEサポートセンター経由でソフトウェア アップデート、ライセンス ポータルからアップグレードできます。ソフトウェア アップデートおよびライセンス ポータルの電子アクセスによって、ソフトウェア製品とドキュメントのアップグレードを入手し、プロアクティブに管理できます。 HPEがサポートする他のサードパーティ ソフトウェアについては、ベンダーのWebサイトから直接ダウンロードしてアップグレードすることが必要になる場合があります。 このサービスが、複数のHPE製品、サードパーティ製品、またはその両方から成るソリューションに対して提供される場合、ソフトウェアサポートの対象は、HPEによって可能なソリューション アップグレードのみに限定されます。
エスカレーション管理	HPEは、複雑なインシデントの解決も可能にするエスカレーション プロシーチャーを整備しています。HPE管理部門が、インシデントのエスカレーションを調整し、問題解決に適切なHPEリソースのスキルセットを見極めます。HPEがソフトウェアサポートや更新サービスを提供する、HPEのサポート対象サードパーティ ソフトウェアについては、HPEはそのサードパーティベンダーとの間で合意したエスカレーション プロセスに従って問題解決に取り組みます。 エスカレーション管理では、HPEのエスカレーション プロシーチャーに加え、そのエスカレーションに沿った問題解決での主要エキスパートをHPE全体で調整するHPEプロフェッショナル エスカレーション マネージャーを採用しています。

サービスレベル目標

製品サポートは主に、応答、解決、修正サービスのレベル目標によって区別されています。

表2. サービス目標時間

内容	サービスの詳細
応答時間	応答時間とは、お客様がHPE Telcoサポートサービスにサポートをリクエストしたとき、つまりHPEが初回の電話を受けて承認してから、HPE Telcoサポートエンジニアがお客様に対応するまでに経過した時間を指します。目標応答時間は、通常初回の応答時間としています。目標応答時間の達成に向け、HPEは該当ビジネス環境に妥当な努力を尽くします。目標応答時間を提示することで、その時間内に必ず対応するという法的要件や義務をHPEが負うことは一切ありません。
解決時間	解決時間とは、お客様がHPE Telcoサポートサービスにサポートをリクエストした時点から、HPE Telcoによる回避策の提供、もしくはソフトウェア修正を伴わない問題解決までに経過した時間を指します。HPE Telcoサポートエンジニアがお客様によるアクション実行を待つ時間は、解決時間に含まれないものとします。目標解決時間は、通常の応答時間としています。目標解決時間の達成に向け、HPEは該当ビジネス環境に妥当な努力を尽くします。目標解決時間を提示することで、その時間内に必ず解決するという法的要件や義務をHPEが負うことは一切ありません。
修正時間	修正時間とは、お客様がHPE Telcoサポートサービスにサポートをリクエストした時点から、HPE Telcoがソフトウェアのホットフィックス、パッチ、またはリリースによって不具合を解決するまでに経過した時間を指します。HPE Telcoサポートエンジニアがお客様によるアクション実行を待つ時間は、修正時間に含まれないものとします。目標修正時間の達成に向け、HPEは該当ビジネス環境に妥当な努力を尽くします。目標修正時間を提示することで、その時間内に必ず修正するという法的要件や義務をHPEが負うことは一切ありません。

お客様または第三者による行為、または何も行わないことでサポートプロセスに影響があった場合、そのプロセスの完了または問題解決まで時間計上（該当する場合）は停止します。

表3. インシデントの深刻度レベル

深刻度	サービスの詳細
深刻度1 - クリティカルな機能停止	<p>クリティカルな機能停止または重大なビジネスインパクト（障害またはクリティカルな機能停止状況）。本番環境またはアプリケーションの停止、大きな危険性。</p> <p>本番環境データにアクセス不可、回復不能な破損または損失の危険性。</p> <p>本番環境システムのパフォーマンスが使用不可レベルまで低下。</p> <p>解決策もしくは回避策がないか、適用できないため機能停止が直ちに再発する危険性。</p> <p>冗長なコンポーネント/システムの障害により、本番環境システムに深刻なビジネスリスク。</p> <p>上記には、サービス運用、キャパシティ、データ通信、課金システム、メンテナンス、管理機能に深刻な影響を与えたり、法的および/またはセキュリティ要件もしくはリスク対応における不適合を引き起こしたり、さらに本番環境での回避策や冗長性がなく、早急な対応が求められる状況も含まれます。</p> <p>例:</p> <ul style="list-style-type: none"> スイッチングまたはトランスポート ネットワークの有効な機能性能の完全喪失、または85%を上回る契約者に障害を引き起こす機能障害に相当するサービスの損失。 想定される負荷に対処できないほど深刻なキャパシティまたはトラフィック処理性能の低下。 課金レコードの喪失または破損。 安全対策または緊急対応（緊急通報）の機能を喪失。 重度のセキュリティ不具合: CVSSv3（共通脆弱性評価システム）深刻度評価9～10。
深刻度2 - クリティカルな劣化	<p>クリティカルな劣化（ビジネスへの影響またはビジネスリスクは限定的）。</p> <p>本番環境は稼働できるものの、一部の機能に著しい制限、劣化、低下の可能性があり、迅速な対応が必要。</p> <p>パフォーマンスが一部劣化しているものの、システムは依然使用可能で本番環境を脅かす危険性はなし。</p> <p>機能停止再発の回避策は実施しているものの、最終的な修正は保留中。</p> <p>冗長性によってビジネスへの影響は限定的な障害。</p> <p>収益への影響を伴う概念実証。</p> <p>システムパフォーマンス、ユーザー、通信サービス契約者、お客様の運用および収益に与える影響の即時性や切迫性が低いことから、クリティカルな状況より緊急度は低い。</p> <p>例:</p> <ul style="list-style-type: none"> サービス劣化の検知につながる、システムの一部停止または限定的なシステムアクセス。65%を上回る契約者に障害を引き起こす機能障害。 大規模な機能障害、法的および/またはセキュリティ要件、規格、仕様との不適合。 ネットワーク運用への大幅な制限、またはネットワークリソース（CPUとメモリの使用率）での短期間の劣化。 収益管理システムやネットワーク管理システムに影響を及ぼす障害。 Exchange/ノードの再起動によるエンドユーザー機能の損失。 重要ドキュメントのエラーまたは不整合。 中程度のセキュリティ不具合: CVSSv3（共通脆弱性評価システム）深刻度評価7～8.9。



表3. インシデントの深刻度レベル(続き)

深刻度	サービスの詳細
深刻度3-標準	<p>標準: ビジネスへの影響なし。</p> <p>非本番環境システム(例えばテストシステム)の停止または劣化。</p> <p>本番環境システムまたは本番環境アプリケーションが劣化して回避策あり、もしくは重要度の低い機能の喪失または低下。</p> <p>例:</p> <ul style="list-style-type: none"> システムまたはアプリケーションの仕様を下回るが、システム機能または顧客サービスを大きく損なわない劣化。 低カテゴリ機能の動作不良、またはシステムに影響を及ぼさないエラー。 システムまたはその一部のパフォーマンスに軽微な影響を与える障害。 何らかの機能に断続的な障害を引き起こす可能性のある、ビジネスクリティカルではないシステムの不具合。 ドキュメントのエラーまたは不整合。 運用には影響を与えず、信頼性の高い代替解決策を施行。 購入者の顧客またはパートナーがサービス劣化を検知しない程度の軽微な劣化。 一部の機能の喪失を引き起こす小規模な再起動またはリセット。 運用上の軽微な制限。 何らかの機能の断続的な障害。 軽度のセキュリティ不具合: CVSSv3(共通脆弱性評価システム) 深刻度評価0~6.9。

HPE Telcoソフトウェア製品サポートのサービスレベル目標

表4. HPE Telco製品サポート ファウンデーションおよびHPE Telco製品サポート アジャイル ファウンデーション、Athonet製品サポート アジャイル ファウンデーション(9時間週5日対応)のSLOs

9時間週5日対応 ファウンデーション	深刻度レベル1 クリティカルな機能停止	深刻度レベル2 クリティカルな劣化	深刻度レベル3 標準
目標応答時間	2営業時間	6営業時間	1営業日
目標解決時間*	5日	14日	なし
目標修正時間*	60日	120日	180日

注記:

*9時間週5日対応サービスは、ビジネス環境によっては適用できない場合があります。HPEの営業担当者にお問い合わせください。

*9時間週5日対応の成果物は、HPEの休日を除き、当該地域のHPEの標準営業時間帯にHPE担当者が提供します。

*延長サポート期間には適用されません。

表5. HPE Telco製品サポート プレミアムおよびHPE Telco製品サポート アジャイル プレミアム、Athonet製品サポート アジャイル プレミアム(24時間365日対応)のSLOs

24時間365日対応 プレミアム	深刻度レベル1 クリティカルな機能停止	深刻度レベル2 クリティカルな劣化	深刻度レベル3 標準
目標応答時間	1時間	4時間	1営業日
目標解決時間*	24時間	5日	なし
目標修正時間*	60日	120日	180日

*延長サポート期間には適用されません。

表6. HPE Telco製品サポート ビジネスクリティカルおよびHPE Telco製品サポート アジャイル ビジネスクリティカル、Athonet製品サポート アジャイル ビジネスクリティカル(24時間365日対応)のSLOs

24時間365日対応 ビジネスクリティカル	深刻度レベル1 クリティカルな機能停止	深刻度レベル2 クリティカルな劣化	深刻度レベル3 標準
目標応答時間	15分	30分	1営業日
目標解決時間*	4時間	8時間	なし
目標修正時間*	28日	56日	120日

*延長サポート期間には適用されません。



ソフトウェアアップグレードおよびオプション

表7. ソフトウェアアップグレードおよびオプション

内容	サービスの詳細
ソフトウェアアップグレード	ソフトウェア アップグレードは、通常HPE Telcoによって市場にリリースされて利用可能となる、新規または改良された機能と性能を提供することでソフトウェアを強化します。またソフトウェア アップグレードには、マイナーまたはメジャーバージョンがあります。 HPEでは、ソフトウェア アップグレードによる的確な運用を実現するために、ソフトウェアおよび/またはハードウェア要件のリストを提供する場合があります。このサポートは、利用可能な最新製品バージョンのインストール状況で異なります。 HPEのサポート対象サードパーティ ソフトウェアについては、本サービスでHPEまたは直接サードパーティが提供するアップデート方法をお伝えします。
メンテナンスリリース	HPE Telcoソフトウェア メンテナンスリリースは、HPE Telcoソフトウェア製品サポートサービスの契約で無料提供されます。その時点でHPE Telcoソフトウェア製品の有効かつ継続的なサポート契約のあるお客様が、本ソフトウェア メンテナンスリリースにアクセスできます。
新バージョンへのアップグレード権限 (RTNV)	アジャイル製品サポートでサポートされるすべての HPE Telco ソフトウェア製品には、従量制またはサブスクリプションがあり、RTNV はオプションではなく標準で含まれております。 HPE Telcoの他すべてのソフトウェア製品については、製品サポートの購入時、お客様が新バージョンへのアップグレード権限 (RTNV) の有無を選択できます。 RTNVでは、アップグレード、マイナーおよびメジャーバージョンへの無料アクセスで、前製品バージョンの任意機能の1ライセンスを新規バージョンの当該機能の1ライセンスへと置き換え可能です。もしくは、リリース日が確定された時点で、オプション機能を含め、個々のアップグレード、マイナーおよびメジャーバージョンの個別見積も可能です。 HPEまたはHPEがサポートするサードパーティ ソフトウェアおよびドキュメントのアップグレードの提供方法については、HPEが推奨します。ソフトウェア アップグレードおよびドキュメント アップグレードの提供方法は、ソフトウェア アップデートおよびライセンスのポータル、またはサードパーティが運営するWebサイトからのダウンロードが基本となります。

サポート対象となる製品の範囲

HPE Telco製品サポート契約は、HPE製品もしくはサードパーティ製品も対象になる場合があります。サードパーティ製品には、HPEもしくはHPE関連会社の商標またはサービスマークが付いていない製品またはサポートサービスも含まれます。特定サードパーティ製品のアップデート、アップグレード、ライセンス契約、およびライセンスキーについては、そのサードパーティベンダーから直接提供される可能性があります。

対象のソフトウェア製品、それぞれに利用できるサポートサービスの詳細については、[HPE Telco運用サポートサービスの概要およびポリシーガイドラインのデータシート](#)をご覧ください。

各地域の提供状況: お客様は、HPEが現在提供しているサポートサービスからサポートを選択して注文できます。国や地域によってはご利用いただけないサービス、機能、および対象製品 (および関連製品) があります。

サポートとのコミュニケーション

インシデントレポート

HPEのTelcoが提供するサポートサービスでは、お客様のサポートニーズにワンストップのリソースで対応します。24時間365日対応のHPE Telcoソフトウェア製品サポートでは、強固かつセキュアな環境でサポートケースを電子的に記録、追跡、更新してお客様のプライバシーを保護します。

表8. HPE Telcoサポートとのコミュニケーションの仕方

内容	サービスの詳細
直接アクセス	HPE Telcoソフトウェア製品サポートサービス: HPE Telcoソフトウェア製品サポートサービスには、HPEサポートセンター経由または電話でアクセスできるほか、ソフトウェアの問題解決を支援する有人サポートラインへの電話でのアクセスも可能です。 ヘルプデスクへの問い合わせ時に対話型音声認識メニューが使用されている場合は、「通信ソフトウェア ソリューション」と言ってください。対話型音声認識メニューでない場合は、「ソフトウェア」または「その他」を選択します。
統合型アクセス	HPEケース交換 (GSEM) は、お客様とHPEのワークフローシステム間で、SIS準拠のセキュアな電子接続を提供します。本ケース交換の実装には、該当の実装プロジェクトが必要となります。



表8. HPE Telcoサポートとのコミュニケーションの仕方 (続き)

内容	サービスの詳細
HPEサポートセンター (HPE SC) アクセスおよび機能	<p>HPEサポートセンター (HPE SC) では、サポートフォーラム、サポートケース送信、バッチ管理、ソフトウェア アップグレード、および保証/契約カバレッジへのアクセスをカスタマイズできます。</p> <p>HPE SCへのアクセスおよびその機能は、HPEパスポートへの登録またはサインインすることで有効化されます。また、顧客サービス契約とサポート アカウント リファレンスをリンクさせると、利用可能な機能がすべて有効になります。</p> <p>HPE SC経由で、以下が可能になります。</p> <ul style="list-style-type: none"> オンラインWebページでのサポートケースの作成 製品関連のサービス通知のサブスクリプション 問題解決を迅速化するテクニカルドキュメントおよびマニュアルの拡張Webベース検索へのアクセス 製品情報やサポートに関する質問への回答入手、サポートフォーラムへの参加を希望する場合など、特定サードパーティ製品について情報検索できる、HPEおよびサードパーティが運営するナレッジデータベースへのアクセス。本サービスは、サードパーティ固有によるアクセス制限が適用される場合もあります。 HPE Telcoソフトウェア製品向け最新ソフトウェアパッチの電子ダウンロード <p>詳細については、support.hpe.com/portal/site/hpsc/scm/home にアクセスするか、HPEの営業担当者までお問い合わせください。</p>
高度な電話対応	<p>HPE Telcoサポートに24時間365日、英語での問い合わせが可能です。</p> <p>HPE TelcoサポートではケースIDをお客様に通知し、ケースを受け付けるにあたってインシデントの深刻度と時間要件を確認し、解決策を開始します。HPE Telcoソフトウェア製品サポートサービスの応答時間は、インシデントの深刻度およびSLOによって異なることがあります。最初のインシデント深刻度レベルは、お客様が判断します。詳細については表2～表6を参照してください。</p> <p>サービスリクエストが申請されてHPEがケースを受け付けると、HPEではその障害の切り分けからトラブルシューティング、修正までを行い、お客様とリモートで連携しながら問題解決を図ります。HPE Telcoサポートエンジニアは、対象製品にアクセスする最先端の自動ツールでリモート診断テストを開始、遂行し、他の利用可能な手段を活用してリモートで問題解決する場合があります。</p>
ケースの深刻度評価	<p>サポートリクエストの深刻度は、お客様による説明に基づいてHPE Telcoサポートエンジニアが評価し、表3に示される深刻度レベルを確定します。</p> <p>HPE Telcoサポートエンジニアがお客様と連絡を取れない場合は、HPEではケース深刻度を少なくとも一時的に下げることが認められています。</p> <p>HPE Telcoソフトウェア製品サポートサービスが目標とする応答時間、解決時間、修正時間も表4～表6に表示されています。これらの表は、HPE Telcoソフトウェア製品サポートサービスにのみ適用されます。HPEがサポートするサードパーティ ソフトウェアについては、目標SLOがある場合はお客様との契約に別途定められています。</p>
ケースのクローズ	<p>根本原因が提示された場合や問題が解決した場合は、お客様との合意の下でHPE Telcoサポートエンジニアがケースをクローズします。お客様から報告された問題の根本原因の簡単なサマリーがケースのクローズメモに記載されます。HPE SCポータル経由でケースのクローズメモを確認できます。</p>

サポートの専門知識

表9. 詳細: HPEサポートリソース

内容	サービスの詳細
HPE Telcoサポートデスク ビジネスマネージャー	<p>割り当てられた場合、HPEの標準営業時間帯内にお客様に最高の価値をもたらす、差別化を実現する最適なサービスを提案し、お客様のリクエストに応じて定期的なレビューおよび推奨を提供します。お客様を確実にサポートするべく、サポートデスク ビジネスマネージャーは、サポート対応においてエンドツーエンドの管理と責任を担います。</p>
HPE Telcoサポートデスク テクニカルリード	<p>割り当てられた場合、以下の役割を担います。</p> <ul style="list-style-type: none"> あらゆるリアクティブ/プロアクティブサポートの主要技術サポート窓口。 お客様環境に精通。 お客様と緊密に連携し、お客様環境に影響を与える可能性のある問題に関するケースレビュー、優先度判定、プロアクティブなアドバイスを提供。
HPE Telcoサポートサービス デリバリアマネージャー	<p>HPE Telcoサポート エンジニアチームの責任者および一連のHPE Telcoソフトウェア製品の担当者であるHPE Telcoサポートサービス デリバリアマネージャーが、HPE Telco製品サポートサービスにおけるエンドツーエンドのデリバリ、また卓越した顧客サービスへの尽力とお客様からの期待に応える任務を担います。</p>
HPE Telcoサポートエンジニア (HPE Telco SE)	<p>リモートでのインシデントサポートの提供、およびケースの受け付けからクローズまでの電話対応は、HPE Telcoサポート エンジニアが行い、以下の業務が含まれます。</p> <ul style="list-style-type: none"> HPE Telcoサポートサービスの技術インターフェイスであり、ケースに関するサポート活動における問題処理の主要担当。 お客様リクエストに該当するSLOに準じて対応するためのアクションにおける責任と先導。 ケースの作成からクローズまで継続的な対応で、お客様にエンドツーエンドで整合性のあるサポートエクスペリエンスを確実に提供。 <p>解決に向け、HPE Telcoサポート エンジニアが必要に応じて別のスペシャリストを関与させる場合があります。</p>
エスカレーション マネージャー	<p>エスカレーション マネージャーは、お客様ケースのエスカレーションに対応して解決に導くエキスパート/マネージャーチームを調整するプロフェッショナルです。</p>
HPE Telcoカスタマーエクスペリエンスおよび品質チーム	<p>以下のカスタマーエクスペリエンス品質の監視と管理は、HPE Telcoカスタマーエクスペリエンスおよび品質チームが担当します。</p> <ul style="list-style-type: none"> HPE Telcoビジネス全般で強固な顧客指向型文化を徹底。 お客様からのフィードバックを受け付け、対応し、優れたカスタマーエクスペリエンスを構築。



製品ライフサイクルおよびバージョン付け

製品ライフサイクル

表10. HPE製品ライフサイクル

内容	サービスの詳細
HPE Telcoソフトウェア製品の分類	<p>各HPE Telcoソフトウェア製品は、「ソフトウェア プラットフォーム」、「ソフトウェア アプリケーション」、「SaaS」、「サードパーティソフトウェア」のいずれかに分類されます。ライフサイクルと適用される製品サポートサービスは、それぞれ異なります。HPE Telcoソフトウェア プラットフォームのライフサイクルは、たとえば有効なサポートおよび販売終了期間におけるサポートポリシーが異なるなど、HPE Telcoソフトウェア アプリケーションのライフサイクルとは異なっています。</p> <p>Telcoをご利用のお客様、およびそれぞれの製品サポートサービスで利用できる、HPE Telcoソフトウェア プラットフォーム、HPE Telcoソフトウェアアプリケーション、およびHPE Telco SaaSのリストについては、HPE Telco運用サポートサービスの概要およびポリシーガイドラインのデータシートのデータシートをご覧ください。</p> <p>HPE Telco運用サポートサービスの概要およびポリシーガイドラインのデータシートに明示されていない限り、サードパーティソフトウェアには、サードパーティ サプライヤーが公開している独自のライフサイクル ポリシーが適用されます。</p>
有効サポート期間	<p>HPE Telcoソフトウェア プラットフォームまたはHPE Telcoソフトウェア アプリケーションのソフトウェアバージョンの一般提供 (GA) の開始から、HPE Telcoソフトウェア プラットフォームまたはHPE Telcoソフトウェア アプリケーションのソフトウェアバージョンのサポート終了日前まで、HPE Telcoソフトウェア プラットフォームまたはHPE Telcoソフトウェア アプリケーションをサポートする期間をサポート有効期間とします。</p>
販売終了日	<p>販売終了日とは、HPE Telcoソフトウェア製品のバージョンが市販されなくなる日付、または現在のHPE Telco製品カタログから注文できなくなる日付です。メジャーバージョンの販売終了日はHPE Telcoによって告知します。</p> <p>標準製品でサポートされているHPE Telcoソフトウェア製品の場合、マイナーバージョンの販売終了日はHPE Telcoによって告知します。パッチは、サポート対象となるバージョンの直近のメンテナンスバージョンに提供されます。</p> <p>アジャイル製品サポートでサポートされているHPE Telcoソフトウェア製品の場合、バージョンの販売終了日は、次のいずれかです。</p> <ul style="list-style-type: none"> • 同じメジャーバージョンに属す次のマイナーバージョンが利用可能になる日付 • 関連するメジャーバージョンの販売終了日 <p>パッチは、同じマイナーバージョンに属す次のパッチが利用可能になるまで、または次のマイナーバージョンがリリースされるまで有効です。</p> <p>サポートケースは、サポート対象となるメジャーバージョンに対応するマイナーバージョンすべてにおいて受け付けますが、アジャイル製品サポートサービスでサポートされているHPE Telcoソフトウェア製品のパッチについては、サポート対象となるメジャーバージョンの直近マイナーバージョンのみに対応した開発となります。新規パッチにアクセスするには、お客様による最新マイナーバージョンへのアップグレードが必要です。</p>
販売が終了した製品バージョン	<p>製品のバージョンが販売終了日に達すると、そのバージョンのは販売終了となり、販売終了製品バージョンとして 購入できなくなります。ただし、そのバージョンの廃止まで、既存のお客様による追加容量ライセンスの購入が可能な場合もあります。</p> <p>HPE Telcoソフトウェア製品が、サポートが終了したオペレーティングシステム、サードパーティ製品、ハードウェアを基盤としている、もしくは必要とする場合、HPE Telcoソフトウェア製品サポートにおける期間短縮また制限が適用される可能性があります。</p>
サポート終了日	<p>サポート終了日とは、製品のバージョンがサポートされなくなる日付です (表14)。</p> <p>サポート契約中に製品がサポート終了日に達すると、その契約終了まで、またはサポート対象バージョンがアップグレードされるまで、その契約に該当するサービスレベル目標は延長サポートのサービスレベル目標に自動で置き換わります。</p> <p>製品がサポート終了になると、延長サポートが利用可能になる場合があります (表11)。</p>
HPE Telcoソフトウェア製品の廃止されたバージョン	<p>HPE Telcoソフトウェア製品のバージョンがサポート終了日に達すると、そのバージョンは廃止され、HPE Telcoソフトウェア製品の廃止バージョンとして扱われます。</p>
延長サポート	<p>延長サポートは、お客様がHPE Telcoソフトウェア製品のサポート対象バージョンへの移行を遂行するために提供されます。ただし、重量型およびサブスクリプション型のオファーでは利用できません。</p> <p>廃止されたHPE Telcoソフトウェア製品の延長サポートは、特定ケースで提供可能ですが追加コストがかかります。</p> <p>可能な場合、延長サポートは、有効サポートの期限満了日 (サポート終了日) から最長2年間まで提供される可能性があり、毎年レビューが必要になります。</p> <p>HPE Telcoは、地域および/または期間を限定することで、延長サポートサービスを制限する権利を留保するものとします。</p> <p>延長サポート対象のHPE Telcoソフトウェア製品のバージョンでは、以下を行えません。</p> <ul style="list-style-type: none"> • 新規機能強化リクエストの受け付け。 • 新規セキュリティパッチの提供。 • 新規パッチまたは修正の提供。 • ドキュメント アップグレードの作成。 <p>以前から利用できる修正サービスは提供可能です。HPE製品とサードパーティ コンポーネントとの連携で問題が発生した場合、HPEは問題解決に向けて該当ビジネス環境に妥当な努力はしても、サポート提供の責任は負いません。</p> <p>サポートが終了したサードパーティ コンポーネントによっては、そのソフトウェアベンダーによるサポートが提供されない場合もあります。その際には、サポートが終了しているサードパーティ製品に対し、HPEは該当ビジネス環境に妥当な対応をします。</p>

表11. 延長サポートにおける一般的なサービスレベル

延長サポートにおける一般的なサービスレベル	深刻度レベル1 クリティカルな機能停止	深刻度レベル2 クリティカルな劣化	深刻度レベル3 標準
問題の調査	あり	あり	あり
ソリューションの提供	あり	あり	なし
新規修正の実装	なし	なし	なし

注記: HPE Telcoソフトウェア製品が、サポートが終了したオペレーティングシステム、サードパーティ製品、ハードウェアを基盤としている、もしくは必要とする場合、HPE Telcoソフトウェア製品サポートにおける期間短縮または制限が適用される可能性があります。

ソフトウェアのバージョン付け

表12. ソフトウェアのバージョン付け

バージョン付け	定義
メジャーバージョン	HPE Telcoソフトウェア製品における大規模な機能強化や新機能の搭載などを指し、通常、1つ目の小数点の左側の数値を(たとえば、6.0から7.0に)変更することで表示されます。
マイナーバージョン	HPE Telcoソフトウェア製品における既存機能の改良や機能拡張を行うための技術強化を指し、1つ目の小数点の右側の数値を(たとえば、6.1から6.2に)変更することで表示されます。可能となる修正すべてを含んでいます。特に記載のない限り、同じメジャーバージョンのマイナーバージョンにソフトウェアをアップグレードしても、文書化済みのインターフェイスと構成はすべて完全下位互換であり、公開APIや文書化済み機能によって製品に追加実装した構成やカスタマイズには全く影響しません。
メンテナンスリリース/パッチ	HPE Telcoソフトウェア製品バージョンの小数点右側の2つ目の数値を(たとえば6.0.1から6.0.2に、D.60.05からD.60.06に)変更することで表示される、修正コレクションです。あらゆるメンテナンスリリース/パッチには修正が1つ以上含まれており、サポート有効期間であれば、次のマイナーリリースが随時提供されて利用可能になるまで、その間の修正すべてが対象となります。パッチを適用しても、文書化済みのインターフェイスと構成はすべて完全下位互換であり、公開APIや文書化済み機能によって製品に追加実装した構成やカスタマイズには全く影響しません。
HPE Telcoソフトウェアアップグレード	通常HPE Telcoによって市場にリリースされて利用可能となる、新規または改良された機能と性能を提供することで強化します。またHPE Telcoソフトウェア製品のアップグレードには、マイナーまたはメジャーバージョンがあります。

表13. HPE Telcoソフトウェア製品の定義

HPE Telcoソフトウェア製品	定義
HPE Telcoアプリケーション	HPE Telcoがブランド化して販売するアプリケーションです。HPE Telcoアプリケーションのリストについては、 HPE Telco運用サポートサービスの概要およびポリシーガイドラインのデータシート をご覧ください。
HPE Telcoプラットフォーム	HPE Telcoがブランド化して販売するソフトウェアプラットフォームです。HPE Telcoプラットフォームのリストについては、 HPE Telco運用サポートサービスの概要およびポリシーガイドラインのデータシート をご覧ください。
サードパーティ製品	サードパーティ製品とは、HPEもしくはHPE関連会社の商標またはサービスマークが付いていないあらゆる製品またはサポートサービスなどを指します。特定サードパーティ製品のアップデート、アップグレード、ライセンス契約、およびライセンスキーについては、そのサードパーティベンダーから直接提供される可能性があります。

表14. HPE Telcoソフトウェア製品の有効サポート期間

内容	有効サポート期間
右記併用で販売する全HPE Telcoソフトウェアを対象:	<ul style="list-style-type: none"> • HPE Telco製品サポート ファウンデーション • HPE Telco製品サポート プレミアム • HPE Telco製品サポート ビジネスクリティカル
HPE Telcoアプリケーション	各バージョン(メジャー/マイナー)は、販売終了後24カ月間サポートされます。
HPE Telcoプラットフォーム	各バージョン(メジャー/マイナー)は、販売終了後36カ月間サポートされます。
右記併用で販売する全HPE Telcoソフトウェアを対象:	<ul style="list-style-type: none"> • HPE Telco製品サポート アジャイル ファウンデーション、Athonet製品サポートアジャイルファウンデーション • HPE Telco製品サポート アジャイル プレミアム、Athonet製品サポートアジャイルプレミアム • HPE Telco製品サポート アジャイル ビジネスクリティカル、Athonet製品サポートアジャイルビジネスクリティカル
HPE Telcoアプリケーション	各メジャーバージョンは、販売終了後24カ月間サポートされます。
HPE Telcoプラットフォーム	各メジャーバージョンは、販売終了後36カ月間サポートされます。

注記: HPE Telcoソフトウェア製品が、サポートが終了したオペレーティングシステム、サードパーティ製品、ハードウェアを基盤としている、もしくは必要とする場合、HPE Telcoソフトウェア製品サポートにおける期間短縮または制限が適用される可能性があります。



サービスの前提条件

サポート提供は、HPEが推奨するオペレーティングシステム バージョンおよびソフトウェア パッチレベルのインストール状況次第で変わります。HPEが推奨するオペレーティングシステム バージョンおよびソフトウェア パッチレベルがインストールされていることを、お客様側で必ず確認してください。

またサポート対象システムにおいて、HPE推奨バージョンのサードパーティ製品がインストールされていることも、必ず確認してください。サードパーティ製品の適切なバージョンは、HPE Telcoソフトウェア製品のバージョンとパッチレベルで決まります。

HPE Telcoソフトウェア製品のアップグレードは、HPE Telcoソフトウェア製品に対応しています。統合/移転/移行サービス、ハードウェアまたサードパーティ製品、関連のアップグレード遂行に必要な改善業務は含まれません。

HPEは、独自の判断で対象製品の監査を求める場合があります。そのような監査が必要な場合、HPEの認定担当者がお客様に連絡し、その日から30日以内に監査実施に関する合意をするものとします。監査期間中に主要なシステム構成情報が収集され、対象製品のインベントリが作成されます。監査は、HPE独自の判断でオンサイト、リモート システムアクセス、リモート監査ツール、または電話で行われます。

HPEに起因する遅延がなく、所定スケジュールに沿って監査による重要提案が順守されない場合や監査が行われない場合は、HPEはサービスをダウングレードするか、サービス契約を解消する権利を保有するものとします。

パッチ、メンテナンスリリース、または新規ソフトウェアバージョンのインストールは、お客様の責任となります。インストールをHPEに依頼した場合は、別途料金がかかります。

お客様の責任範囲

サポートサービスによる高い成果を達成するには、サポートサービス プロバイダーとお客様とのパートナーシップが極めて重要になります。HPEがサポート業務を確実に遂行するために、お客様には以下を実行することが求められます。

- ソリューション サポート契約期間内に、正当かつ有効なHPE Telcoソフトウェア製品サポートサービス契約を保持。
- IT環境の一環として、全システム（本番環境およびテストシステム）への高速リモートアクセス、適切なレベルのセキュリティ（アクセス権）、HPEに対応できる専門スキルを有する担当者を提供。
- 本番環境への実装前に修正やパッチを試すためのテスト環境を整備。
- 本HPE Telcoソフトウェア製品サポートサービスの対象となる本番およびテスト環境へのアクセスをHPE Telcoサポート担当者に提供。
- 実装時に定義されるポリシーに従ってバックアップおよびリストア アクティビティを実行。
- お客様のビジネスにおいて、HPE Telcoサポートサービス自体またはHPE Telcoソフトウェア製品サポートサービスを提供するHPEの能力に影響や変化が及ぶ可能性のある変更があった場合は、HPEにその旨をタイムリーに通知。
- サービスの中断、および想定内外のメンテナンス業務をHPEに通知。
- HPEが義務を遂行できるよう、必要に応じてHPEとのコンサルティングに対応可能。
- HPEが提供するガイドラインに従ってサポートケースに関連する修正やパッチを実装。
- すべての運用タスク（メンテナンス、リリース/修正の展開、データベース管理）の責任を負う。
- ソリューションの変更管理プロセス（リリース、構成など）の責任を担い、必要な情報をHPEのサポート担当と共有。

お客様が、お客様所定の責任範囲に沿って行動しなかった場合、HPEの判断によってHPEまたはHPE認定サービスプロバイダーは、i) 規定のサービスを提供する義務を負わないものとする、あるいはii) お客様が費用を負担することでそのサービスを実施するものとします。

お客様は、HPEがサポートサービス提供に必要とする正確かつ完全な情報を、適切なタイミングで提供するものとします。



HPEからリクエストがあった場合、お客様はHPEによるリモートでの問題解決作業に協力する必要があるため、以下を実施するものとします。

- セルフテストを開始し、その他の診断ツールおよびプログラムをインストールして実行。
- お客様によるインストールが可能なソフトウェア アップグレードおよびパッチのインストール。
- リモートサポート テクノロジーからデータ収集「スクリプト」を開始できない場合はHPEに代わって実行。
- HPEによる専門リモートサポートの適時提供、適切なサポートレベルの決定に必要なあらゆる情報を提供。
- HPEが問題の特定や解決の目的でリクエストした場合、その他の作業を実行。

本番環境実装前の予防的推奨事項のテスト施行は、お客様環境における相互運用性を確保、確認する目的であり、お客様の責任となります。前提条件、手順、前提要件については、アップグレードのサポート ドキュメントに記載のとおり、推奨事項を実装する前に目を通し、ご確認ください。

お客様は以下を実施する必要があります。

- HPEまたはサードパーティ ベンダーの電子ファシリティでナレッジデータベースへのアクセス、製品情報の取得を行うための登録をする責任があります。(HPEは、お客様に対して必要に応じて登録情報を提供します) また製品によっては、電子ファシリティの使用にベンダー固有の利用規約に同意することも求められます。
- 最新かつ正確な担当者情報を、HPEまたはサードパーティの電子ファシリティで保持。
- 本サービスに該当するオリジナルのソフトウェア ライセンス、ライセンス契約、ライセンスキー、サブスクリプションサービス登録情報をすべて保持し、HPEからの要望に応じて提供。
- ソフトウェア アップグレードをダウンロードする際、または本オプションで利用可能なメディアでの新規ソフトウェア アップグレードを依頼する際に受け取る可能性のあるハードコピーやメールに対して責任を持って対応。
- あらゆるソフトウェア製品の活用において、ソフトウェアライセンス契約の基盤となるお客様の前提条件に対応する現行 HPEソフトウェアライセンス条項、もしくは(該当する場合には) サードパーティ ソフトウェア製造業者との現行ライセンス条項(本サービスで提供されるソフトウェア アップグレードに伴って追加されるソフトウェア ライセンス条項も含め)に準拠。

お客様は、お客様の専有情報および機密情報のセキュリティに関して責任を持つものとします。サポートプロセスの一環として、HPEに送信された電子ファイルからデータを適切にサニタイズまたは削除し、お客様のデータを確実に保護する責任は、お客様が担います。

サポートに関する用語

表15. サポートに関する用語

内容	サービスの詳細
サポート契約の開始	HPE Telcoソフトウェア製品サポート契約は、お客様への製品またはライセンス権利付与証明書の提供時に開始されます。
サポート契約のアサインメント	HPE は、いつでも当サポート契約を第三者企業に譲渡する権利を留保します。
サポートのキャンセル*	いずれの当事者も、サポート契約の年度開始日の後に有効日がある場合、60日前までの書面通知でサポート契約のキャンセルまたは修正(たとえば製品の撤去)が可能です。料金調整は、HPE Telcoソフトウェア製品サポート契約の次回更新日から反映されます。
サポートへの復帰*	お客様がサポートを失効させてしまった場合は、過去のサポート料金の全額に加え、サポート再開までに発生した過去のサポート料金の合計に対する50%の違約金をHPEが請求します。さらに、ハードウェアまたはソフトウェアのアップグレードをHPEがお客様に求める場合もあります。お客様の再登録は、次の未払い額の支払い後に可能になります。 <ul style="list-style-type: none"> • 更新期間中の年間サポート料金 • 以前に期限が切れたサポート期間の未払い料金全額(アカウント更新として) • 50%の管理費(該当する場合)
同時サポート	同時サポート期間とは、HPE Telcoソフトウェア製品のあるバージョンから次のバージョンに移行する際、お客様が(アプリケーション/ソリューションに同一容量を維持したまま)2つのバージョンを同時実行できる期間と定義されています。同時サポート期間と呼ばれる6か月間の移行期間は、アップグレード バージョンが1つリリースされるたびに、当該アップグレードの提供日から始まります。同時サポート期間中は、HPE Telcoソフトウェア製品の新バージョンへの移行、および現在、旧バージョン管理下にある同一環境の管理に必要な作業を行う目的に限定し、お客様による旧バージョンとアップグレード バージョンの両方の使用をHPEが認可します。同時サポート期間が終了すると、旧バージョンに対するライセンスおよびサポート義務は終了します。



表15. サポートに関する用語 (続き)

内容	サービスの詳細
制限事項	<p>HPEは、以下に起因するいかなる請求に対しても、保証サービス、またはサポートを提供する義務を負いません。</p> <ul style="list-style-type: none"> 不適切なソフトウェアの実装、もしくはHPEの仕様に準拠しないハードウェア、オペレーティングシステム、または環境条件。 お客様がHPEの仕様、作業範囲記述書、または本データシートを順守しない場合。 誤った、または不適切な保守や設定。 お客様またはサードパーティのメディア、ソフトウェア、インターフェイス、調達品、またはその他の製品。 HPEが実行、推奨、許可していない修正や変更。 HPEによって持ち込まれたものでないウイルス、ワーム感染、または類似の悪意あるコード。 <p>CI/CDフレームワークの実装と管理 (つまりパッチおよび新規バージョンに対する構成の確認) に関するサポートは、HPE Telco ジャイル ソフトウェア サポートサービスに含まれていませんが、別途契約にて可能です。</p>
正当利用	<p>お客様によるHPE Telcoサポートサービスの不正利用への関与は認められず、担当者による不正利用への関与がないことも徹底することが求められます。</p> <p>不正利用には、HPE Telcoサポートサービスを利用して、通常では料金請求が発生するスタンドアロン コンサルティング サービスとして提供されるプロフェッショナルサービスおよびコンサルティングを受けようとするなどがありますが、これに限定はされません。</p>
HPE Telcoサポートサービスの利用規約	<p>本サポートサービスは、サポートサービスの見積書で参照される契約に準拠します (「利用規約」)。本データシートにおけるかぎっこ (「」) 付きの「利用規約」は、特記されない限り、すべて「利用規約」にて定められた意味を持ちます。本データシートと「利用規約」との間で矛盾がある場合、本データシートが優先されます。</p> <p>HPE Telco製品サポートサービスは、HPE Telcoアプリケーションおよび/またはHPE Telcoプラットフォームを対象としており、ハードウェアに伴うファームウェアおよびオペレーティングシステム ソフトウェアは対象となりません。サポート対象の製品は、すべてサポート契約に記載されます。</p>
保証およびサポートサービス*	<p>HPEの標準ソフトウェア保証では、お客様に90日間の保証を提供します。製品の技術仕様に準拠しないことが判明したエレメントについては、この期間内に限り、HPEの裁量で修理または交換します。お客様には、保証期間と同期間のサポートサービスの購入が義務付けられています。故障修理サポート、電話でのサポートなどのサポートサービスの提供は、保証の対象ではありません。</p>
一般的な留意/例外事項	<p>お客様は、サービス機能説明に特記されていない限り、HPEによるHPE Telco製品サポートサービスの提供において、お客様が購入した国以外のリソースが使用される可能性があることを承認し、それに同意するものとします。</p> <p>本HPE Telco製品サポートサービスを購入するには、HPE Telco製品サポートサービスの契約期間の開始時点で、現在サポート対象となっているHPE Telcoソフトウェア製品のレジジョンを使用するための適切なライセンスを保持している必要があります。そうでない場合、サービス利用条件を満たすための追加料金が発生する可能性があります。</p> <p>HPEは、特定の国において直接の現地拠点がない場合、認定サービスデリバリーパートナーを活用する場合があります。</p> <p>HPEは、すべてのインシデントについて、最終解決の遂行を判断する権利を保有するものとします。</p> <p>以下の作業 (ただし、これらに限定されず) は、このサービスの対象外となります。</p> <p>HPEは通常、お客様から提出された「テスト チケット」を当社の標準プロセスおよびレポートから除外します (たとえば、「これはテスト チケットです」などの説明とともに提出されたカスタマー サポート チケット)。 ただし、両当事者が相互に合意し、スケジュールを設定した場合は、テスト チケットを使用して、サポート フローと契約上の義務をテストおよび検証できます。</p> <ul style="list-style-type: none"> HPEによって提供または推奨されたシステム修正、修理、パッチ、変更をお客様が実行しないことで必要となったサービス。 HPEの見解にて、HPE以外の担当者がハードウェア、ファームウェア、ソフトウェアで許可されていないインストール、修復、保守、変更を試みたことで必要となったサービス。 お客様のリクエストによる、もしくはお客様が必要とするアプリケーションの運用テストまたは追加テスト。 HPEの見解にて、製品や装置の誤った取り扱い、もしくは使用が原因で必要となったサービス。 HPEが事前にアドバイスした回避策をお客様が怠ったことで必要となったサービス。 ソフトウェア アップグレードのインストール 相互接続性または互換性に関する問題のトラブルシューティング ネットワーク関連の問題のサポート

*重量型、サブスクリプション型には適用されません。



データシート

詳細情報

HPE Telcoソフトウェア製品サポートサービス、またその他のHPEサポートサービスの詳細は、各地域のセールスオフィスにお問い合わせいただくか、Webサイト (hpe.com/services/support) でご確認ください。

関連情報

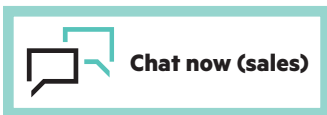
HPEサポートセンター: support.hpe.com/portal/site/hpsc

通信事業者: hpe.com/us/en/solutions/communications-industry-transformation

さらに

hpe.com/us/en/solutions/telecom-support-services

お客様のニーズに最適な製品をお選びください。
HPEのプリセールススペシャリストにお問い合わせください。



Learn more at

HPE.com/us/en/solutions/telecom-support-services.html