

2023 年 7 月 吉日

お客様各位

日本ヒューレット・パカード合同会社
〒136-8711 東京都江東区大島 2-2-1
カスタマーサクセス事業統括本部
事業統括本部長 土屋美恵

次年度体系個別保守契約からのサポートレベルアップグレード方法について

拝啓 時下ますますご清栄のこととお慶び申し上げます。

平素は、格別のご高配を賜り、厚く御礼申し上げます。

現在、ヒューレット・パカード エンタープライズ (HPE) は、全世界で統一のオペレーションプロセスを推進しており、これに伴い、次年度体系個別保守契約からのサポートレベルアップグレード方法が変更されます。

概要

- これまで、サポートレベルのアップグレードをご希望の場合、アップグレード後の新サポートレベル契約と既存契約の差額見積を作成し、既存契約はそのまま継続しておりました。
- 今後は、既存契約を中途解約し、新たに新サポートレベル契約を締結する、という方式に変更させていただきます。
- 追加の保守費用は既存契約との差額のみであることに変更ございませんが、新サポートレベル契約を締結いただくと同時に、既存契約を新サポートレベル契約の開始日前日にて中途解約致します。
- 次年度体系個別保守契約からのサポートレベルアップグレードをされる場合に、新プロセスが適用されます。初年度サポートサービス (Fixed 体系) および初年度サポートサービス (Flexible 体系) からのサポートレベルアップグレード方式はこれまでと変わらず、差額のみを見積を提示し、既存契約はそのまま継続します。
- 次年度体系個別保守契約とは、更新契約、及び初年度契約に初年度サポートサービス (Flexible 体系) で購入できないサービス内容 (5 年以上の長期保守契約、HPE Complete Care 等) の場合に利用している保守契約体系となります。

見積、発注、請求について

- 新サポートレベル契約の御見積書の契約条件欄に、既存契約情報、相殺後金額が記載されます。
- 新サポートレベル契約の御見積番号に対し、ご発注をお願いします。
- 貴社注文書上に記載いただく発注金額は、新サポートレベル契約の金額 または 相殺後金額 どちらでも可能です。どちらでご発注いただいても、御支払い金額は相殺致します。
- 御請求は、新サポートレベル契約の金額でご発注頂いた場合は、新サポートレベル契約の「請求書」と、既存契約の中途解約に伴う「返金通知書」を、セットにてお送り致します。相殺後金額でご発注頂いた場合は、「相殺後金額の請求書」をお送りします。
- 下記の対応をご希望される場合は、ご発注時に HPE 担当窓口までお知らせください。



- 「相殺」ではなく、「新サポートレベル契約金額の御支払い」と、中途解約の「返金」を希望する場合。返金先のお客様指定口座情報もお知らせください。
- 新サポートレベル契約の金額でご発注に対し、「新サポートレベル契約の請求書+返金通知書」ではなく、「相殺後金額の請求書」発行を希望する場合

S360、S360Pro をご利用のお客様へ

- S360、S360Pro 上に表示される金額は、新サポートレベル契約の金額です。相殺後金額は、御見積書 PDF の契約条件欄でご確認いただけます。
- S360、S360Pro の e-Purchase 機能でご発注いただく場合、新レベル契約の金額にてご発注となります。
- 相殺後金額をご発注金額にしたい場合は、e-Purchase はご利用いただけません。御注文書を HPE までお送り願います。

今後とも、弊社への変わらぬご愛顧を賜りますよう、よろしくお願い申し上げます。

敬具