Hewlett Packard
Enterprise

サポートサービス契約　サービス仕様

ソフトウェアテクニカルサポート

（型番：HA158AC、HA159AC）

ソフトウェアテクニカルサポートは、当社製ソフトウェアおよび一部のサードパーティ製ソフトウェアに対する技術支援を提供します。本サービスを利用することにより、お客様は、当社の技術者にソフトウェアに関する各種問い合わせを行う事ができます。
当社の技術者は、お客様の質問に対しソフトウェアの機能や使用方法について、回答し、ソフトウェアの問題については、お客様に対して問題解決のための支援を行います。本サービスでは、サポート情報に関しオンラインでの情報提供を行います。お客様のシステム管理者は、ソフトウェア製品とサポートの情報をオンラインで検索できます。

本サービスのサービス対象製品は見積書に記載されますが、一部制限のある製品については右記Webに詳細を掲載しております。▶http://www.hpe.com/jp/supportlist_sw

利点

- システム管理者とオペレータの生産性向上
- ソフトウェアの問題によるダウンタイムの削減
- 経験豊富なサポート技術者による技術支援および問題解決

サービス内容

- ソフトウェアの機能および運用に関するサポート
- 問題の特定および解決のサポート
- ソフトウェア・インストレーションのサポート
- オンライン情報提供
- クリティカルオンサイト（オプション）
- 旧バージョンサポート（オプション）
- サービス提供時間の選択
  標準時間、13時間、16時間、24時間
- サービス提供日の選択
  標準営業日、土曜日、日曜日、祝祭日および年末年始

基本提供されるサービス

ソフトウェア技術支援

■ソフトウェアの機能および運用に関するサポート

当社は、ソフトウェアの機能に関する情報、利用方法に関する支援を提供します。

■問題の特定および解決のサポート

当社は、再現性のあるソフトウェアの問題を解決するための支援を提供します。また、再現が困難な問題をお客様が明確にするための支援やお客様自身で問題を切り分けるための支援を提供します。既知の問題については問題解決方法を提供します。本サポートには当社製ソフトウェアの開発元への問題解決支援要請（エスカレーション）および当社が有するサードパーティとの技術支援関係に基づいたサードパーティ製ソフトウェアの開発元へのエスカレーションも含まれます。但し、ソフトウェア開発元がサポートを終了した場合など、ソフトウェア開発元へのエスカレーションが出来ない場合は、当社が可能と判断した最善のサポートを提供します。

■ソフトウェア・インストレーションのサポート

当社は、お客様がソフトウェアをインストールまたはバージョンアップする際に遭遇した問題や正しいインストール方法についての支援を提供します。

当社は、登録された3名のお客様に対し、電話、電子メールなどの方法によりリモートにてソフトウェア技術支援を提供します。ソフトウェア技術支援はお客様が以下のひとつ以上の情報を受け取った時、完了とします。

- ソフトウェアの問題を解決するための情報。
- ソフトウェアの問題を解決するための修正モジュール（サービス・パック、パッチ）の入手方法。
- ソフトウェアの問題は既知であるが製造元による解決がなされていない不具合によるものであるとの情報。
- 問題がハードウェアおよび対象ソフトウェア以外の問題として特定できるとの情報。
- 問題が対象ソフトウェアの新しいリリースで修正されているとの情報。
- 問題がソフトウェアの開発元にエスカレーションされた後の、開発元からの応答内容。

オンライン情報提供

当社は、ソフトウェアの説明、仕様、技術文献、および既知の問題とその問題に対する対処を蓄積したオンラインの技術情報データベースへのアクセスを提供します。一部の製品に関して当サービスは提供されません。

選択可能なサービスオプション

お客様が選択されたサービスオプションは、見積書に記載されます。

追加お客様登録

本オプションの選択により、本サービスにて登録される3名のお客様に追加してお客様連絡者を登録できます。

クリティカルオンサイト

当社は、当社がクリティカルオンサイトのサービス提供対象としているソフトウェアに対し、基本提供されるソフトウェア技術支援の「問題の特定および解決のサポート」をオンサイト（お客様先に訪問）して提供します。オンサイトにて提供されるサービスは以下となります。

- 問題解決の為の情報収集（ダンプファイルや構成情報）およびパラメータ設定作業。オンサイトで収集した情報は解析の為、当社またはサードパーティの製品開発元にエスカレーションする場合があります。
- ソフトウェアのパラメータ設定に関する問題解決支援。
- ソフトウェアの再インストレーション。問題の解決にソフトウェアの再インストレーションが必要な場合、お客様と合意の上その作業を代行します。ソフトウェアの構成情報およびパラメータなどのお客様固有の情報は、お客様の責任でご提供いただく必要があります。
- 修正モジュール（サービス・パック、パッチ）のインストレーション。問題の解決に当社またはサードパーティからリリースされた修正モジュールのインストレーションが必要な場合、その作業を代行します。インストレーション作業代行はお客様の判断・指示により実施します。
- システムを復旧させる為に必要なバックアップ・データのリストア作業。ソフトウェアのバックアップ作業はオペレーティングシステム標準のバックアップツールを使用し、お客様の責任範囲で実施いただきます。

クリティカルオンサイトは前述のソフトウェア技術支援の完了条件を満たすか、以下の条件のひとつ以上が満たされた場合、本サービスオプションにて提供するサービスが達成されたものとします。

- ソフトウェアの問題が製造元による解決がなされていない不具合であると判明し、解決するための以下の作業を行った場合。
  - ・公表されている既知の問題に対して公表されている回避策（ワークアラウンド）を行った場合。
  - ・未発表の問題を当社またはサードパーティの開発元にエスカレーションした場合。
- ソフトウェアの再インストレーション作業が完了した場合。
- 修正モジュールのインストレーション作業が完了した場合。
- バックアップ･データのリストア作業が完了した場合。

旧バージョンサポート

除外規定に定められるソフトウェアのバージョンに対してソフトウェア技術支援を提供します。本オプションはサービス対象となるソフトウェアとそのバージョンによりサービス内容に以下の制限があります。

●サステイニングエンジニアリングあり

当社またはサードパーティの製品開発元へのエスカレーションを含みます。当社およびサードパーティが必要と判断した場合には新たに発見された問題についての修正モジュールや回避策を提供します。

●サステイニングエンジニアリングなし

当社またはサードパーティの製品開発元へのエスカレーションを含みません。ソフトウェアの問題に対して利用可能な解決策および回避策を提示します。

サービス提供時間

標準時間	8:45 ～ 17:30
13時間	8:45 ～ 22:00
16時間	8:45 ～ 1:00
24時間	8:45 ～ 8:45

サービス提供日

標準営業日	月曜日～金曜日　祝祭日および年末年始（12/30 ～ 1/3）を除く
土曜日	土曜日　祝祭日および年末年始（12/30 ～ 1/3）を除く 「土曜日」の選択は標準営業日の選択が前提条件となります。
日曜日	日曜日 「日曜日」の選択は「土曜日」と「祝祭日、年末年始」の両方が選択されていることが前提条件となります。
祝祭日、 年末年始	祝祭日（祝日、国民の休日、振替休日）および12/30 ～ 1/3 「祝祭日、年末年始」の選択は標準営業日の選択が前提条件となります。

※特定のサードパーティ製ソフトウェアについては本サービス提供時間と異なる時間帯でサービス提供されます。当該サードパーティ製ソフトウェアおよびサービス提供時間帯は http://www.hpe.com/jp/supportlist_swに記載されます。

前提条件

本サービスによるサービスの対象となる製品は、当社がサービス対象としている製品であり、かつ本サービス提供時に以下の条件を満たしていることが必要です。

- 対象となるソフトウェア･ライセンスの使用許諾が有効であること。
- 以下の場合を除きサービス対象の該当製品に対するソフトウェアアップデートまたはライセンス更新が同時に契約されていること。
  - ・旧バージョンサポートをオプションとして購入される場合
  - ・ソフトウェアアップデートまたはライセンス更新が提供されていない製品の場合
  - ・ソフトウェアテクニカルサポートの前提条件にソフトウェアアップデートまたはライセンス更新が不要であると当社が規定している製品の場合
- 対象ソフトウェアの製品仕様に定めるハードウェア構成と各種必要条件を備えていること。
- 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（サポートサービス）」および「データシート（SS5）」、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。

契約期間に関する付帯条項

ソフトウェアテクニカルサポートはコール回数無制限またはインシデント*数固定で提供されます。インシデント数固定の場合、インシデント数は契約書明細に記載されます。

＊ 1インシデントは1つの案件を指します。1つのお問い合わせ案件が発生してから終了するまで、電話、電子メール等でお客様とのやりとりが複数回あった場合でも1インシデントとします。ただし、1回のお問い合わせであっても、その中に複数の案件が含まれる場合には、案件数をインシデント数とします。

コール回数無制限

契約期間において問い合わせ回数に制限なく本サービスが提供されます。

インシデント数固定

契約期間において購入されたインシデント数を上限に本サービスが提供されます。契約期間の終了時点における未消費のインシデントは次回契約への繰越ならびに返金の対象にはなりません。また、契約を中途解約する場合、未消費のインシデントの有無にかかわらず返金の対象にはなりません。

除外規定

- ハードウェアもしくはソフトウェアの不適切な使用（設定を含む）または有害コード（ソフトウェア・ウィルス等）による障害が原因であると当社が判断した場合のサービス。
- ソフトウェア・プログラム（マクロを含む）の開発支援およびデバッグ作業。
- システムやネットワークなどに対する設計、構築、運用、開発の技術支援（コンサルティング）およびパフォーマンスチューニング作業。
- 当社製ソフトウェアの場合、特に指定がない限り、最新バージョンと1つ前のバージョン以外のバージョンに対するサービス。また、サードパーティ製ソフトウェアの場合、当該サードパーティが日本国内でサポートしていないバージョンへのサービス。
- 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、改変が原因で必要になったサービス。
- お客様からのリクエストによるアプリケーションの運用テストもしくは付加的なテスト作業。
- ネットワークに関連した問題へのサポート。
- クリティカルオンサイトを選択された場合、原子力施設等立ち入り制限区域及び防護服の着用を必要とする場所に設置されている機器に対するサービス。

お客様の責任範囲

- お客様は、ソフトウェア使用許諾書、ソフトウェア・ライセンス証書およびライセンス・キーを保管し、当社の要求に応じて提示していただきます。
- お客様は、ソフトウェア技術支援およびオンライン情報提供を利用するためのお客様登録を行っていただきます。
- 当社の技術者が本サービス提供時に必要な全てのお客様のソフトウェアを無条件で利用できるよう許可していただきます。サービス対象システムにセキュリティ上の制約が適用されている場合には、お客様は、当社の作業に支障がないように、該当するシステムおよびソフトウェアの管理を行っていただきます。
- ソフトウェアに対して通信回線経由の遠隔作業を当社が必要とし、且つお客様が承諾した場合には、お客様施設の電話回線およびモデムまたはその他の通信方法を当社が利用することを許可していただきます。
- データおよびソフトウェアのバックアップおよびリストア。
- クリティカルオンサイトを選択された場合、お客様先において当社が作業する際、お客様は、施設への立ち入りの迅速な許可、適切な広さの作業空間の提供、作業中ご担当者の立会いを行っていただきます。
- 本サービスの提供に必要となるソフトウェアの構成情報、パラメータなどのお客様固有の情報、及びお問い合せ事項に関する詳細情報を提示していただきます。

一般条項

- 当社は、サービス対象ソフトウェアに関する情報を選択してお客様へ提供する権利を有します。
- 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。
- 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・ツールを複製、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。
- 本サービスは、サービス対象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2021年6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（サポートサービス）」および「データシート（SS5）」、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 2021 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2-2-1

Hewlett Packard Enterprise

JCS03326-07