



初年度保守サービス(Flexible体系) サービス仕様

## プロアクティブ24

プロアクティブ24(P24)サービス(以下、「本サービス」という)は、IT投資をより有効に活用するために考案されたハードウェアとソフトウェアの統合サポート・ソリューションです。予防保全活動(プロアクティブ・サービス)についてのノウハウと、お客様の要求に対応する業界最高の当社の技術サポートを組合せた本サービスは、ITインフラストラクチャを構成するすべてのテクノロジーを熟知し、当社とお客様との良好な関係を築いてお客様のITチームの能力を強化し、問題が発生した場合は必要な技術サポートを提供します。本サービスでは、アカウント・サポート・エンジニアが任命されます。アカウント・サポート・エンジニアは、お客様のIT管理者との緊密な協力関係を築き、お客様のITインフラストラクチャとIT目標を把握し、連携して対処すべき課題の解決を図ります。アカウント・サポート・エンジニアは、サポート計画とサポート活動でお客様を支援するほか、プロアクティブ・サービスに関するお客様担当の窓口として当社の広範な技術サポートと技術情報を提供します。本サービスの目標はプロアクティブな活動による課題の解決ですが、本サービスにはハードウェアやソフトウェアの問題が発生した場合の総合的なサポートも含まれ、本サービス専用のコール受付窓口にて対応いたします。本サービスはモジュール構造になっており、異なるテクノロジー(サーバ、ストレージ、SAN、ネットワーク)・モジュールをお客様のシステムにあわせて選択できます。

### 利点

- プロアクティブ・サービスにより、システム環境の容易な維持と安定稼動が可能となります。
- 当社の専門知識を利用することにより、効果的な運用ができるようになります。
- システム構成情報をリアクティブ・サービスに活用することにより、障害解決までの時間が短縮されます。

## サービス型番とサービス提供期間および提供されるサービス

サービス型番	サービス提供期間	提供されるサービス
HA111A1	1年	プロアクティブ 24
HA111A3	3年	
HA111A4	4年	
HA111A5	5年	
HG931A1	1年	
HG931A3	3年	
HG931A4	4年	
HG931A5	5年	

## サービス内容

### プロアクティブ・サービス

購入したサービス・モジュールに対して標準で提供します。

#### ■コア・サービス(ベース・モジュール)および、各テクノロジー(サーバ、ストレージ、SAN、ネットワーク・サービス)モジュールに提供されるサービス

- アカウント・サポート・エンジニア(以下、「ASE」という)の任命
- 運用と技術に関するアドバイス
- アカウント・サポート・プランの作成
- サポート・プランニングとレビュー
- アクティビティ・レビュー
- 顧客運用環境プロファイルの作成
- 設置環境の調査
- オンライン情報提供
- 教育計画策定の支援とコースの紹介

#### ■サーバ・サービス・モジュールのみに提供されるサービス

- プロアクティブ・パッチ管理支援:指定のサーバ・システム1台に対して年2回
- ファームウェア管理支援:1台目のサーバ・システムに対して年2回
- システム・ヘルスチェック:指定のサーバ・システム1台に対して年1回
- プロアクティブサービスクレジット

#### ■ストレージ・サービス・モジュールのみに提供されるサービス

- ファームウェア管理支援:1台目のストレージRAIDサブシステムに対して年2回
- ストレージ・ハイアベイラビリティ・エバリュエーション:1台目のストレージRAIDサブシステムに対して年1回
- 予防メンテナンス:1台目の当社StorageWorks Disk Array P9000/XP製品(P9000/XP製品)に対して年1回

#### ■SANサービス・モジュールのみに提供されるサービス

- ファームウェア管理支援:SANデバイスに対して年2回
- SANサポートバリティ・アセスメント:SANデバイスに対して年1回

#### ■ネットワーク・サービス・モジュールのみに提供されるサービス

- ファームウェア管理支援:ネットワークデバイス50台に対して年2回
- クリティカルな問題の通知

## リアクティブ・サービス

購入したサービス・モジュールに対して標準で提供します。

- リモート障害診断およびサポート
- 24時間365日受付オンサイトハードウェアサポート
- 部品の提供
- オンライン・リモート・サポート(指定製品のみ)
- ソフトウェア新バージョンの使用許諾
- ソフトウェア・メディアとマニュアルの提供
- 24時間365日受付ソフトウェア技術支援

## 追加サービス

標準で提供されるサービスの他に、以下のサービスを別途有償にて選択できます。

- 追加プロアクティブサービスクレジット
- 拡張OS/OEサービス・モジュール
- 拡張サーバ・サービス・モジュール
- 拡張ストレージ・サービス・モジュール
- 拡張SANサービス・モジュール
- 拡張ネットワーク・サービス・モジュール

---

## プロアクティブ・サービス

■ コア・サービス(ベース・モジュール)および、各テクノロジー(サーバ、ストレージ、SAN、ネットワーク・サービス)モジュールに提供されるサービス

### アカウント・サポート・エンジニア(ASE)の任命

当社は、お客様のシステムの機能や構成を熟知したASEを任命します。担当ASEは、お客様のIT管理者と緊密に連携して、技術、運用面で、お客様の課題解決の支援を行います。ASEは、お客様にとって有益な製品およびサービスに関する事柄(技術サポートや教育計画など)について助言します。また、ASEは、より専門のスキルが必要な場合に当社のリソースを有効に活用します。ASEは、お客様と連携して、合意のうえで策定されたアカウント・サポート・プランをレビューし、テクニカルサービス等の進捗状況を管理し、アクティビティ・レビュー、ソフトウェア・アップデートの実施計画の支援を行います。

サービス提供時間: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

### 運用と技術に関するアドバイス

ASEは、お客様のIT目標の達成に向けて運用ならびに技術的側面から支援し、IT環境の機能を最適化するようなアドバイスをします。

サービス提供時間: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

### アカウント・サポート・プランの作成

ASEは、お客様のIT担当者と緊密に連携し、お客様のビジネスにおける最優先事項やコンピューティング環境に関する最新の情報を基にアカウント・サポート・プランを作成します。アカウント・サポート・プランには、お客様および当社の役割と責任の定義、当社が提供するサービス、お客様のIT構成等が記述されます。アカウント・サポート・プランはサービス開始時にお客様の協力のもとで作成されます。アカウント・サポート・プランには特定テクノロジーのサービス・モジュールが購入されている場合には、上記内容に加えて特定テクノロジーに関するサポート事項も含まれます。

### サポート・プランニングとレビュー

ASEは、お客様とともにアカウント・サポート・プランのレビューを年2回実施します。レビューにおいて、ASEは計画通りに活動が行われているかを確認し、必要に応じてお客様と協議のうえアカウント・サポート・プランの見直しを行います。

サービス提供時間: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

### アクティビティ・レビュー

ASEは、プロアクティブ・サービス、リアクティブ・サービスに関する内容を年4回報告し、お客様と共にレビューします。報告書には、ソフトウェアおよびハードウェアに関する問合せ履歴、実施されたテクニカル・サービスに関する内容が記載されます。当該報告は電子メールにて、あるいはサポート・プランニングとレビューの実施と併せて実施されることがあります。

サービス提供時間: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

### 顧客運用環境プロフィールの作成

当社はお客様から提供された情報に基づいて、お客様のビジネス環境や構成情報、および技術情報の電子プロフィールを作成して保持します。ASEとお客様をサポートするエンジニアはこの情報を共有しアカウント・サポート・プランで規定されたサポート・サービスやリアクティブ・サービスをより効率的に提供します。

### 設置環境の調査

当社の製品は、定められた電力、温度、設置場所、湿度範囲で動作するように設計されています。環境がこれらの仕様に適合していることを確認するのはお客様の責任となりますが、当社は、本サービス開始時にお客様の設置環境の条件を調査し、改善が必要な場合にはそれをお客様に提案します。

サービス提供時間: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

### オンライン情報提供

当社は、ハードウェアとソフトウェアに関する説明、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。

### 教育計画策定の支援とコースの紹介

当社は、お客様のITスタッフの技術とプロセスに関する知識を強化するために、推奨トレーニングコースを提案します。ASEは、当社カスタマ教育センタと連携しお客様に最適なトレーニングコースを助言します。

サービス提供時間: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

## ■サーバ・サービス・モジュールのみに提供されるサービス

### プロアクティブ・パッチ管理支援

当社は、指定されたサーバ・システム1台に搭載された1つのオペレーティングシステムまたは仮想化ソフトウェアに対して新しいパッチの解析と管理をおこないます。当社は、年2回、推奨されるパッチならびに変更管理における考慮点と推奨事項をお客様に報告します。

- HP-UXおよびOpenVMSについては、最適にカスタマイズされたパッチのリストならびにパッチメディアを提供します。オペレーティングシステムならびに過去にリリースされたパッチに関してクリティカルな不具合が発見された場合には、サービス対象となるシステム環境への影響を調査し、必要な場合、取り得る対策についてお客様に報告します。
- Microsoft® オペレーティングシステムについては、オペレーティングシステムとサーバアプリケーション製品の最新のサービスパックに関するレポートを提供します。加えて、月1回、セキュリティリリースの情報を通知します。また年2回、Microsoft製品のサポートバージョン情報を提供します。
- Red Hat Enterprise LinuxおよびSUSE Linux Enterprise Server、仮想化ソフトウェアについては、供給元から通知されるパッチ情報をもとにお客様のシステム環境へ適用可能なパッチ情報と推奨事項を提供します。

プロアクティブ・パッチ管理支援は追加のオプションを購入することにより、提供回数や対象サーバの台数、対象バージョンを追加することができます。

サービス提供時間: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

### ファームウェア管理支援

当社は、1台目のサーバ・システムに対してインストール可能なファームウェアのアップデートに関する推奨事項を年2回提供します。

サービス提供時間: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

## システム・ヘルスチェック

当社は、年1回、診断ツールであるシステム・ヘルスチェックを使用して、指定されたサーバ1台または1つのパーティション上に搭載されたコンピューティング環境を評価します。一連の診断テストを実行して、お客様のコンピューティング環境と許容されるシステム管理基準を比較します。当社は、迅速な改善や調査が必要な条件を明記し、適切な処置を推奨する所見を記載したレポートを提出し、電話でレポートの所見と推奨事項についてお客様に報告します。

システム・ヘルスチェックはVMware製品には提供されません。

サービス提供時間: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

## プロアクティブ サービスクレジット

お客様は、年間30サービスクレジット分のテクニカルサービスを選択できます。テクニカルサービスは、サーバー、ストレージ、SAN、ソフトウェア、仮想化技術、ITSMなど広範な分野にわたり予め用意されたプロアクティブサービスメニューから選択できます。担当ASEは、お客様のニーズにあわせてテクニカルサービスを選択する支援を行いません。担当ASEとともにお客様固有のテクニカルサービスを定義することもできます。

プロアクティブサービスメニューの詳細は以下のWebをご参照ください。

[http://www.hpe.com/jp/cs\\_tlist](http://www.hpe.com/jp/cs_tlist)

## ■ストレージ・サービス・モジュールのみに提供されるサービス

### ファームウェア管理支援

当社は、1台目のストレージRAIDサブシステムについて、インストール可能なファームウェアやソフトウェアのアップデートに関する推奨事項を年2回提供します。一部のデバイスについては、ファームウェアやソフトウェアのオンサイト・インストールも提供します。

サービス提供時間: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

### ストレージ・ハイアベイラビリティ・エバリュエーション

当社は、1台目のストレージRAIDサブシステムについて、年1回、可用性に関する調査を行います。この調査には、物理環境、アレイの構成、ストレージRAIDサブシステムのファームウェアおよびソフトウェアのバージョンを調べます。調査完了後、当社は、調査結果と推奨事項を検討するためのレポートと資料を提供します。

サービス提供時間: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

### 予防メンテナンス

当社Storage Works Disk Array P9000/XP(P9000/XPストレージ)製品ファミリーに対し、年1回お客様サイトを訪問し、定期点検を実施します。定期点検では、各コンポーネントが仕様に適合しているかを調査します。その他各種ログ情報の確認、標準診断チェックを行います。

サービス提供時間: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

## ■SANサービス・モジュールのみに提供されるサービス

### ファームウェア管理支援

当社は、SANスイッチについて、インストール可能なファームウェアや、ソフトウェアのアップデートに関する推奨事項を年2回提供します。

サービス提供時間: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

### SANサポータビリティ・アセスメント

担当ASEは、初期評価時にSANトポロジ、ファイバ・チャネル・スイッチのファームウェア・レベル、ホストのOSバージョンとパッチ・レベル、SAN管理ソフトウェアのバージョンなど、お客様のSAN環境に関する情報を集めて文書化します。お客様SAN環境において可用性または保守性に影響を与える可能性がある点を明らかにし改善案を提供します。お客様のSAN環境が、当社SAN実装サービスなどにより、構築されて間もない場合は、SANサポータビリティ・アセスメントは必要ない場合があります。

サービス提供時間: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

## ■ネットワーク・サービス・モジュールのみに提供されるサービス

### ファームウェア管理支援

当社は、ネットワーク機器50台について、インストール可能なファームウェアや、ソフトウェアのアップデート(マイナー・リリース)に関する推奨事項を年2回提供します。

サービス提供時間: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

### クリティカルな問題の通知

Cisco IOSおよび当社のネットワーク・ソフトウェアに関して、ネットワークの運用に致命的な悪影響を及ぼす可能性があるクリティカルなソフトウェア上の問題について、お客様に通知します。

サービス提供時間: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

---

## リアクティブ・サービス

### リモート障害診断およびサポート

当社は、お客様からのハードウェア障害の電話を受け付けると、お客様と共同で問題点を特定します。リモート診断だけで解決できる場合は電話にて解決します。

### オンサイトハードウェアサポート

当社は、お客様のハードウェア設置場所を訪問しハードウェア製品の機能を正常な状態に戻すために必要な修理、もしくは部品または製品交換を行い、障害を修復します。本作業にはソフトウェア(OSまたはアプリケーション)およびデータのバックアップ、リストア作業は含みません。当社は、部品または製品の交換作業に伴い当社が必要と判断した場合、当該ハードウェアの技術変更の実施およびファームウェアのアップデートを行います。

当社は、作業終了時に作業内容と交換部品番号等を当社規定の作業報告書に記入して提出します。

修理時間を短縮し、お客様の利便性を向上するために、当社は顧客交換可能部品に対してその交換をお客様をお願いする場合があります。当社に返送する必要がある故障部品は、指定期限内に返送していただきます。

オンサイト応答時間:4時間対応

サービス提供時間:年中無休24時間

当社担当者は、お客様からハードウェア障害の電話を受け付けてから4時間以内にお客様を訪問し、ハードウェア修復作業を開始し、終了するまで継続作業します。

4時間および24時間対応可能地域については右記のWebをご参照ください。

[http://www.hpe.com/jp/carepack\\_areamap](http://www.hpe.com/jp/carepack_areamap)

### 障害対応状況の管理とエスカレーション

当社は、お客様システムの障害発生から、修復完了まで障害対応状況の管理を行い、より迅速な障害解決のための支援をします。また、エスカレーションの発動により、適切な対応がされることを支援します。

### 保守部品の提供

当社は、ハードウェア障害の修復および技術変更に必要な保守部品を提供します。提供される保守部品は新品または再生品です。本来の保守部品が製造中止になっている場合には、提供される保守部品は代替部品となる場合があります。交換により取り外された部品は、磁気処理等、お客様によるいずれの改変も行われない状態で当社の所有となります。保守部品は当社所定の交換単位とします。

ただし、当社が保証使用量または保証期限を規定している部品または製品について、そのいずれか(保証期限の設定がない場合は保証使用量)に達した場合は、保守部品の提供は行いません。なお、保証使用量および保証期限については当社が提供する各部品または製品のマニュアル等に記載されます。



## ファームウェアアップデートへのアクセス

当社は、当社ハードウェア製品に対してアクセス権限を指定したファームウェアをリリースしており、アクセス権限を付与する有効な契約を結んでいるお客様のみがこれらを利用できます。

本サービスをご契約のお客様は、本サービスの対象ハードウェア製品のファームウェアアップデートをダウンロード、インストール、および使用する権限があります。

当社は、合理的な手段(アクセスコードなどの識別子)でお客様のアクセス権限を検証することがあります。お客様は、本サービス仕様や当社との他の契約条件に従い、それらアクセスツールの使用に責任を持ちます。

ファームウェアベースのソフトウェア製品(別途ソフトウェア使用許諾製品を購入することで有効となるファームウェアに実装される機能)に対してライセンスを持つお客様の場合、関連するファームウェアアップデートをダウンロード、インストールおよび使用するためには、有効なソフトウェアサポート契約(利用可能な場合)も必要です。

当社では、前述した、ファームウェアアップデートのインストール時にお客様の支援を行います。これはお客様が、各システム、ソケット、プロセッサ、プロセッサコアの関連するソフトウェアアップデートの使用権、あるいは、当社もしくはオリジナルの製造業者のソフトウェアライセンス条件で許諾されているエンドユーザーソフトウェアライセンスを持つ場合に限りです。

## オンラインリモートサポート

当社は、特定のハードウェアに対し当社が提供する診断ツールの機能を利用したリモート・サポートを提供します。

## ソフトウェア新バージョンの使用許諾

当社は、本サービスのサービス対象となる各システム、ソフトウェアについて、ソフトウェア新バージョンを使用する権利をお客様に許諾します。サードパーティ製ソフトウェアによってはサードパーティから直接お客様に使用権が許諾される場合があります。一部の製品に関して当サービスは提供されません。

## ソフトウェアとマニュアルの提供

当社は、当社製ソフトウェアおよびサードパーティ製ソフトウェアの新バージョンがリリースされると、お客様に新バージョンのソフトウェアおよび付随するドキュメント、マニュアルを提供します。特定のソフトウェアにおいては、お客様はメディアの種類を選択できます。ソフトウェア新バージョンをインストールする際に必要となるライセンス・キーまたはアクセスコードの提供、あるいはライセンス・キーまたはアクセスコードを入手する手順を提供します。一部の製品に関して当サービスは提供されません。

## ソフトウェア技術支援

### ■ソフトウェアの機能および利用方法に関するサポート

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問題解決支援要請も含まれます。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・インストールのサポート

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IT管理者に対し、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。

サービス提供時間:年中無休24時間

#### ■ソフトウェアの問合せに対する優先応答(HP-UX、Windows、Linux限定)

当社は、お客様からの、クリティカルなソフトウェアの問合せに対する電話による応答を、標準30分以内とし、迅速化を図ります。

サービス対象となるLinuxディストリビューション、マイクロソフト社およびヴェイムウェア社の製品の詳細は、以下のWebをご参照ください。

[http://www.hpe.com/jp/cs\\_tlist](http://www.hpe.com/jp/cs_tlist)

## 追加サービス

### 追加プロアクティブサービスクレジット

10サービスクレジットのテクニカルサービスを提供します。お客様は予め用意されたプロアクティブサービスメニューからテクニカルサービスを選択するか、または担当ASEとともにお客様固有のテクニカルサービスを定義することができます。

### 拡張OS/OEサービス・モジュール

当社は、追加のOS/OEまたは追加の仮想化ソフトウェア1つに対して、アカウント・サポート・プラン、顧客運用環境プロファイル、サポート・プランニングとレビュー、アクティビティ・レビューを補完します。加えて、対象のOS/OEまたは仮想化ソフトウェアが稼動するシステム1台に対して、年2回のプロアクティブ・パッチ管理支援、ならびに年1回のシステム・ヘルスチェック(VMware製品を除く)を提供します。

サービス提供時間: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

### 拡張サーバ・サービス・モジュール

当社は、追加サーバ・システム1台に対して、アカウント・サポート・プラン、顧客運用環境プロファイル、サポート・プランニングとレビュー、アクティビティ・レビューならびにファームウェア管理支援を補完します。

サービス提供時間: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

### 拡張ストレージ・サービス・モジュール

当社は、追加ストレージRAIDサブシステム1台に対して、アカウント・サポート・プラン、顧客運用環境プロファイル、サポート・プランニングとレビュー、アクティビティ・レビュー、ファームウェア管理支援、予防メンテナンス(P9000/XP製品のみ)ならびにストレージ・ハイアベイラビリティ・エバリュエーションを補完します。

サービス提供時間: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

### 拡張SANサービス・モジュール

当社は、追加SANスイッチに対して、アカウント・サポート・プラン、顧客運用環境プロファイル、サポート・プランニングとレビュー、アクティビティ・レビュー、ファームウェア管理支援ならびにSANサポートタビリティ・アセスメントを補完します。

サービス提供時間: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

### 拡張ネットワーク・サービス・モジュール

当社は、追加ネットワーク機器50台に対して、アカウント・サポート・プラン、顧客運用環境プロファイル、サポート・プランニングとレビュー、アクティビティ・レビュー、ファームウェア管理支援ならびにクリティカルな問題の通知を補完します。

サービス提供時間: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



# 故障ハードディスク返却不要

## 提供されるサービス

### 故障ハードディスク返却不要

当社は、「プロアクティブ24」で基本提供される「保守部品の提供」に加え以下内容を提供します。

本故障ハードディスク返却不要サービスにおいて、当社は、お客様のデータが保持されているハードディスクまたはソリッドステートドライブを交換する際、交換により取り外された当該ハードディスクまたはソリッドステートドライブを当社の所有とせず、お客様の所有とするオプションをお客様に付与します。但し、お客様がオプションを行使する場合は、取り外された当該ハードディスクまたはソリッドステートドライブについてオプションを行使する旨の意思表示をその交換完了時までに当社に対して書面にて行う必要があります。取り外された当該ハードディスクまたはソリッドステートドライブについてオプションを行使する旨の書面による意思表示がお客様によりなされない場合は、お客様はオプションを行使しなかったものとみなされ、取り外された当該ハードディスクまたはソリッドステートドライブは当社の所有となります。

尚、本サービス提供時、交換により取り外され、当社からお客様に引き渡されたハードディスクまたはソリッドステートドライブをお客様が当社に返却した場合、お客様の故意であるかまたは過失であるかにかかわらず、当該ハードディスクまたはソリッドステートドライブの当社への返却の時点をもってお客様が当該ハードディスクまたはソリッドステートドライブについてのオプション行使を放棄したとみなし、当該ハードディスクまたはソリッドステートドライブについては当社の所有となります。

## 前提条件

本サービスによるサービスの対象となるハードウェアおよびソフトウェアは、当社がサービス対象としている製品であり、かつ以下の条件を満たしていることが必要です。

- サービス契約の開始時において、当該ハードウェアが正常に稼働していること。
- メーカーが推奨するハードウェア設置環境の条件が維持されていること。
- 対象ハードウェアの製品仕様に定める構成と各種必要条件を備えていること。
- サービス契約の開始日が、ソフトウェア・ライセンスの最新バージョン使用許諾日と同日であるか、「ソフトウェア新バージョンの使用許諾」を含む前契約の終了日の翌日であること。
- 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。
- サーバおよびストレージ同一筐体内のすべて製品は同一のサービスオプション(オンサイト応答時間、サービス提供時間、故障ハードディスク返却不要)が選択されていること。
- 本サービス仕様に定める事項の他、本サービスの提供条件は、「お取引条件書(標準製品取引用)」、「データシート(SS5)」およびアカウント・サポート・プラン、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。
- 本サービス仕様に定める各サービスの契約は以下の条件を満たしていることが必要です。
  - ・ サーバ・サービス・モジュール、ストレージ・サービス・モジュールの契約にはコア・サービスが一つ、同時に契約されていること。
  - ・ SANサービス・モジュール、ネットワーク・サービス・モジュールの契約にはサーバ・サービス・モジュールまたはストレージ・サービス・モジュールのいずれか一つ、およびコア・サービスが一つ、同時に契約されていること。
  - ・ 拡張サーバ・サービス・モジュール、拡張OS/OEサービス・モジュールの契約には、サーバ・サービス・モジュールが一つ、同時に契約されていること。
  - ・ 拡張ストレージ・サービス・モジュールの契約には、ストレージ・サービス・モジュールが一つ、同時に契約されていること。
  - ・ 拡張SANサービス・モジュールの契約には、SANサービス・モジュールが一つ、同時に契約されていること。
  - ・ 拡張ネットワーク・サービス・モジュールの契約には、ネットワーク・サービス・モジュールが一つ、同時に契約されていること。
  - ・ 追加プロアクティブサービスクレジットの契約にはコア・サービスが一つ、同時に契約されていること。
  - ・ 本サービス対象となるハードウェアならびにソフトウェアに対するリアクティブ・サービスの契約には、コア・サービスが一つ、ならびにサーバ・サービス・モジュールまたはストレージ・サービス・モジュールのいずれかが同時に契約されていること。

## 除外規定

- 当社の承認を得ずに、当社の担当者以外の者が行った、修理、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およびソフトウェアが原因で必要となったサービス。
- 新規ソフトウェアまたはソフトウェアのアップグレードに起因するパフォーマンスの低下。
- 事故、誤操作、電力事情、空調設備、自然災害、またはメディアの不良が原因で必要となったサービス。
- 消耗品およびアクセサリの供給。
- 当社所定の交換単位以下の部材単位での障害原因の特定および調査。
- 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。
- 当社が規定している保証使用量または保証期限に達した部品または製品に対する保守部品の提供
- 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・ウイルス等)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。
- ソフトウェアによっては本サービスの「ソフトウェア新バージョンの使用許諾」および「ソフトウェア・メディアとマニュアルの提供」が該当しない場合があります。その場合そのソフトウェアに対する「ソフトウェア新バージョンの使用許諾」および「ソフトウェア・メディアとマニュアルの提供」のサービス。
- 「ソフトウェア新バージョンの使用許諾」の使用許諾範囲がマイナーリリースに限られる特定のテレコムコミュニケーションソフトウェアに対するメジャーリリースの新バージョン使用許諾。
- 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。
- 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

- 本サービスで提供されるアカウント・サポート・プランの作成、遂行、レビューの実施に協力していただけるお客様担当者を任命していただきます。
- ハードウェア製品の不具合を当社が指定するサービス受付窓口に連絡していただきます。
- リモート障害診断において当社が要求するハードウェア製品の不具合に関する情報の提供、お客様にて実施可能なセルフテストおよび診断ツールの実行を行っていただきます。
- 本サービスの提供に必要な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、及びお問い合わせ事項に関する詳細情報を提示していただきます。
- 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および修理に必要な部材の保管場所の無償提供、ならびに備品および消耗品の使用を許可し、作業中ご担当者の立会いを行っていただきます。
- 当社が使用するサービス用ソフトウェア・ツールのインストールおよびシステム上での実行を許可していただきます。
- オンライン・リモート・サポートご利用の際において、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。
- リモート障害診断において当社の要求により、お客様によるアップデートが可能なファームウェア(当社のダウンロードサイト等からお客様自ら入手可能なファームウェア)を当社が指定するバージョンにアップデートしていただきます。
- 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、当社からソフトウェアの新バージョンに関する書面または電子メールによる通知があった場合、これらの新バージョンの送付を受ける旨の返信を行っていただきます。
- 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にアクセス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。

## 一般条項

- 当社は、サードパーティ製ハードウェア及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、ハードウェア又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リビ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・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。
- 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。
- ハードウェアオンサイト修理に際して対象機器が屋外壁面または屋内高所に設置されている場合は、機器の取り外し取り付け作業をお客様にお願いする場合がございます。
- サードパーティ製ソフトウェアの使用許諾はそのサードパーティから許諾されている範囲にお客様の権利が限定されます。
- お客様が直接サードパーティのWebサイトからソフトウェア及びマニュアルをダウンロードしていただく場合があります。
- 同一場所に複数のシステムを保有されているお客様の場合、ソフトウェア・メディアおよびマニュアルの提供に関して配布物を統合させていただく場合があります。
- 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、本サービスのオンサイト応答時間を確約するものではありません。地域、交通事情、天候等の諸事情により応答時間内にサービスが提供されない場合があります。お客様の施設が離島にある場合は、出張にかかる料金を別途請求する場合があります。

# ネットワーク製品用 付表

(標準サービスに関する追加サービスおよび付帯条項)

本付表は当社ネットワーク製品に対し、プロアクティブ24のサービス仕様に記載されるサービス内容に追加して基本提供されるサービスとその付帯条件が記載されます。

## 基本提供されるサービス

### ハードウェア設定情報再実装

当社は、お客様指定のコンフィギュレーションファイル\*とお客様指定のソフトウェア(ファームウェア)を、オンサイトハードウェアサポートにて修理、もしくは部品または製品交換された当社ネットワークハードウェア製品に再実装します。

※コンフィギュレーションファイル

当社ネットワーク製品仕様に定められる方法にて設定済みの当社ネットワーク製品から抽出されたハードウェア設定情報の電子ファイル

## 前提条件

本付表によるサービスの対象となるハードウェアはハードウェアサポートでサービス提供される当社ネットワーク製品であり、かつ以下の条件を満たしていることが必要です。

- 当社担当者のオンサイトハードウェアサポート提供時に当該当社ネットワーク製品に有効なお客様指定のコンフィギュレーションファイルとお客様指定のソフトウェアまたはファームウェアが利用可能な形態(作業場所に用意されたDVD/CDメディアまたは作業場所から接続可能なファイルサービス)にて提供されること。

## 除外規定

- 当社ネットワーク製品のハードウェア設定に関する技術支援(コンサルティング)。
- お客様指定のコンフィギュレーションファイルを格納したメディアの不具合およびコンフィギュレーションファイルを格納したファイルサービスの不具合により必要となったサービス。
- お客様指定のコンフィギュレーションファイル内の設定情報の不具合により必要となったサービス。
- 代替部品または代替製品による修理交換作業に伴うハードウェア設定情報のマイグレーション作業

## お客様の責任範囲

- お客様は、本サービスを提供するために必要なコンフィギュレーションファイルを作成し、当該コンフィギュレーションファイルを最新の状態で維持するものとします。
- お客様は、コンフィギュレーションファイルまたはソフトウェア(ファームウェア)を再実装する際にライセンス再登録が必要になった場合、ライセンス再登録作業を行うものとします。

お問い合わせはカスタマー・インフォメーションセンターへ

03-5749-8279 月～金 9:00～19:00 土 10:00～17:00(日、祝祭日、年末年始および5/1を除く)

当社サポート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2015年10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)」および「データシート(SSS)」、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しします。

© Copyright 2015 Hewlett Packard Enterprise Development LP