

初年度保守サービス (Flexible体系) サービス仕様

クリティカル・サービス

クリティカル・サービス(CS)は、ダウンタイムがビジネスに重大な影響を与えるシステムを運用している企業向けのサポート・サービスです。CSは、障害の発生を未然に防止するプロアクティブ・サービスと障害発生時、最優先で障害を復旧するリアクティブ・サービスをお客様のニーズに適した組合せで提供し、IT環境全体の高い可用性とパフォーマンスを実現します。ダウンタイムを低減することで、コストが削減されるだけでなく、市場における競争で優位に立つことができます。ハイアベイラビリティを熟知したエンジニアで構成される当社アカウント・サポート・チームは、お客様の成功に欠かせないものです。まず、お客様のITインフラストラクチャのアセスメントを行います。このアセスメントの結果を踏まえ、お客様のITに関する取組とビジネス目標を合致させる戦略を策定します。年間を通して実施予定のサポート内容は、アカウント・サポート・プランに記述され、定期的なレビューを実施して、常にお客様との調整を図りながら、お客様の目標を確実に達成できるようにします。これらの最新のプロアクティブ・サービスは障害の発生を未然に防止するのに役立ちます。また万一重大な問題が発生した場合には、当社のミッションクリティカル・サポートセンタ(MCSC)に直接コンタクトして、障害を迅速に解決するためのサポートを受けることができます。さらに、当社はリモート・サポート・ツールを有効に活用し、ハードウェア障害の連絡を受けてから、6時間以内にハードウェアを修復いたします。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、ネットワーク等)・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、障害発生頻度を低減することができます。
- システム復旧専門チームの活動により、重大かつ致命的な障害発生の際、迅速に復旧することができます。
- システムの稼働時間を最大限にすることで、エンドユーザの生産性向上が図れます。

サービス型番とサービス提供期間

サービス型番	サービス提供期間	提供されるサービス
HA112A1	1年	クリティカル・サービス
HA112A3	3年	
HA112A4	4年	
HA112A5	5年	
HG932A1	1年	
HG932A3	3年	
HG932A4	4年	
HG932A5	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

- 担当アカウント・サポート・チーム
- 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
- リモート・サポート・ツールによる構成情報の収集と管理
- 設置環境の調査
- 教育計画策定の支援とコースの紹介
- ビジネスと運用に関するアドバイス
- 顧客運用環境プロファイルの作成
- アクティビティ・レビュー
- プロアクティブサービスクレジット
- オンライン情報提供

■サーバ・サービス・モジュールのみに提供されるサービス

- ITSMアセスメント:1年目のみ年1回
- 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4回
- ファームウェア管理支援と実装:1台目のサーバ・システムに対して年4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

■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と実装:1台目のストレージ RAID サブシステムに対して年4回
- ストレージ・ハイアベイラビリティ・アセスメント: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と実装:SANデバイスに対して年4回
- SANサポータビリティ・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4回
- ネットワーク・アセット・レポート:ネットワークデバイス50台に対して年1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。

- 6時間ハードウェア修復
- 重大障害に対する最優先の対応
- 障害の自動通報とリモート・サポート
- 迅速なエスカレーション管理
- クリティカル・サービス用拡張部品在庫管理
- 部品の提供
- リモート障害診断およびサポート
- ソフトウェア技術支援
- ソフトウェア新バージョンの使用許諾
- ソフトウェアとマニュアルの提供

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。

- ITSMアセスメント
- 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

拡張サービス

■ITSM導入バック

- ビジネス・クリティカル・コンサルタント(BCC)
- 現状調査およびサービスレベル目標の決定
- プロセス設計(インシデント管理/問題管理)
- レビュー会議計画の作成
- レビュー会議への参加

担当アカウント・サポート・チーム

当社は、お客様を担当する、専門的な訓練を受けたエンジニア・チームを編成して、お客様の環境に必要なサービスを提供することにより、お客様のビジネス目標を支援します。このチームは、以下のエンジニアで構成されます。

- 担当アカウント・サポート・エンジニア(ASE)
- 担当レスポンス・センタ・エンジニア(RCE)
- 担当カスタマ・エンジニア(CE)

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・エンジニア(ASE)

担当ASEは、お客様から見た当社のサポート窓口であるとともに、技術面や運用面に関するさまざまな課題に中心となって取り組みます。ASEは、お客様のビジネス目標とITの整合性が保たれるように、お客様と緊密に協力し、お客様のシステムが高い可用性を維持できるように支援します。ASEは、お客様と合意の上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。加えて、製品機能、コンサルティング・サービス、教育サービス等のサービスの必要性をお客様に紹介します。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。たとえば、さまざまなテクノロジーのエキスパートが、異なるテクノロジー(サーバ、ストレージ、SAN、ネットワーク)・モジュールに応じたサービスを提供します。

レスポンス・センタ・エンジニア(RCE)

担当RCEは、お客様のソフトウェア環境を理解した上で、当社ミッションクリティカル・サポートセンタからのリモート・サポートがシステムの可用性維持に効果的であるよう、さまざまな活動を行います。RCEは、お客様サイトに年1回の訪問を行います。お客様サイトへの訪問によって、ハードウェアおよびソフトウェア環境と運用ニーズを適切に把握することに努めます。お客様からのコール内容を検討し、その傾向と潜在的な問題を識別して、コールが速やかに処理されていることを確認します。ソフトウェア関連の障害が判明した場合は、お客様のシステム環境と運用ニーズに基づき、システムの停止を最小限に抑えるための解決策の実現に向けてお客様と一緒に取り組みます。また、RCEは、システムダウンのリスクを最小限に抑えるために、お客様と共にお客様のシステム環境に応じたプロアクティブ・パッチ分析を行い、パッチのカスタマイズ・セットを提供します。

カスタマ・エンジニア(CE)

担当CEは、ハードウェア面のさまざまな活動の中心的な役割を果たします。CEは、ハードウェアを修理するだけでなく、基幹業務の重要性を理解し、その環境について訓練されているので、ハードウェア上の多くの障害に対して解決策を助言、提案することができます。CEは、環境調査のプランニングや、当社サーバ、ネットワーク、ストレージ、SANに関するファームウェア情報をお客様と共にレビューします。同時に、アカウント・サポート・プランの遂行を手助けします。

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

ビジネスと運用に関するアドバイス

当社アカウント・サポート・チームは、お客様のチームと緊密に協力して、良好な関係を構築します。当社は、お客様のITインフラストラクチャの性能、お客様のビジネス目標とIT環境の理解に努め、可用性の継続的な改善を容易にするための適切な運用上のアドバイスを行います。さらに、当社は、お客様と緊密に協力することによって、強力な変更管理プロセスおよび手順を構築します。

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管理者と緊密に連携し、お客様のビジネスにおける最優先事項やITインフラストラクチャ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、当社とお客様の役割と責任の定義、当社が提供するサービス、お客様のシステム構成等が記述されます。また、アカウント・サポート・プランには、当社または当社のパートナーが将来的に提供する可能性がある追加サービスについても記載します。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、定期的にお客様と共にレビューを行い、進捗状況や、お客様の現在のニーズを満たすために必要な調整について協議します。アカウント・サポート・プランには特定テクノロジー・モジュールのサービス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・モジュールに関するサポート事項も含まれます。例えば、ホストのハードウェアとOS、ストレージLUNマップ、SANおよびIPネットワーク・トポロジなどの情報管理に関する活動内容について記述されます。

顧客運用環境プロファイルの作成

当社はお客様が提供された情報に基づいて、お客様のビジネスおよびシステム環境の電子プロファイルを作成して保持します。この構成情報は担当アカウント・サポート・チーム内で共有され、アカウント・サポート・プランで規定されたサポート・サービスをより効率的に提供するのに利用されます。

サポート・プランニングとレビュー

ASEは、お客様と共にサポート・プランニングに関するミーティングを年4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

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述されます。

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

リモート・サポート・ツールによる構成情報の収集と管理

特定のハードウェアに対し当社が提供するリモート・サポート・ツールは、システム構成に関する重要なデータを自動的に収集して、システム構成の変更を迅速に識別します。

リモート・サポート・ツールをインストールされている場合に限り、有効です。

サービス提供時間:年中無休 / 24時間

プロアクティブサービスクレジット

お客様は、年間60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

設置環境の調査

当社製品は、電力、温度、設置場所、湿度が定められた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オンサイトで調査し、調整が必要な場合にはそれら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

ITSMアセスメント

お客様のシステムのオペラビリティ向上を目標に、IT組織、運用管理プロセス、利用技術等、20分野に関して業界標準のITILや当社のITSMに基づき調査します。調査結果から報告書を作成し報告会を実施します。調査報告書には、システムの可用性をより向上するための改善案、運用管理プロセスの成熟度などが記載されます。ITSMアセスメントは1年目のみ年1回提供されます。追加サービスとして購入することも可能です。

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

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4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4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と実装

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4回提供します。当社は、お客様システムの可用性を維持するために必要なファームウェアに関して、お客様と合意の上、必要に応じてアップデートのインストールをオンサイトで実施します。

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

■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と実装

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4回提供します。当社は、お客様ストレージRAIDサブシステムの可用性を維持するために必要なファームウェアに関して、お客様と合意の上、必要に応じてアップデートのインストールをオンサイトで実施します。

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・ハイアベイリティ・アセスメント

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の詳細な分析が含まれます。加えて、サポートの準備体制、ホストの接続性、およびSANの構成を調査します。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(P9000/XP製品)

当社StorageWorks Disk Array P9000/XP製品ファミリに対し、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と実装

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4回提供します。当社は、お客様SANスイッチの可用性を維持するために必要なファームウェアに関して、お客様と合意の上、必要に応じてアップデートのインストールをオンサイトで実施します。

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4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

ネットワーク・アセット・レポート

お客様からいただいた情報をもとに、サービス対象となるネットワーク機器50台のインベントリ、ネットワークトポロジーマップ、ネットワークOSのインベントリ、レビジョン、パッチレベルなど、お客様のネットワーク環境に関する情報を最新情報に変更します。

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

オンサイトハードウェアサポート 6時間ハードウェア修復

当社のハードウェアに関する重大な障害を早期解決するためにエンジニアをお客様のハードウェア設置場所に緊急派遣します。当社はお客様からミッションクリティカル・サポートセンタ(MCSC)に最初の連絡を受けてから6時間以内に、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。オペレーティング・システムまたはオペレーティング環境およびその他のソフトウェアの復旧およびデータのバックアップ、リストア作業は、6時間ハードウェア修復の対象外となります。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を当社規定の作業報告書に記入して提出します。

サービス提供時間: 年中無休 / 24時間

6時間ハードウェア修復対応可能地域については以下のWebをご参照ください。

http://www.hpe.com/jp/carepack_areamap_cs

重大障害に対する優先対応

当社は、「重大な障害」発生の連絡を受けた場合、ミッションクリティカル・サポートセンタのシステム復旧専門チームが即座に障害対応を開始します。システム復旧専門チームは、担当アカウント・サポート・チームが管理する顧客運用環境プロファイルを利用し、障害復旧を最優先と考え、エンジニアの派遣、必要なパーツの輸送、当社開発部門への照会、代替手段の検討等、あらゆる手段を尽くしお客様のシステムの復旧にあたります。また、当社は、一時的な復旧が行われた後、障害原因の究明を通じて障害再発防止の手段を提示します。

「重大な障害」とは、当社クリティカル・サービスの対象システムにおいて「当社が重大かつ致命的と判断した障害」のことであり、例としては以下のような現象があります。

- OSが起動しない
- システムの強制終了ならびに無応答化
- 重要なプロセスの強制終了
- データの破壊
- 当社製ハードウェア故障
- あらかじめお客様と合意した特定の障害

サービス提供時間: 年中無休 / 24時間

障害の自動通報とリモート・サポート

システムが自動検出したハードウェア故障によるクリティカルな障害ならびに潜在的な問題に関して、当社に通報します。当社が通報を受信した際には、セキュリティが確保されたリモート・アクセスにて迅速に問題解決にあたります。リモート・サポート・ツール、リモート・アクセスをインストールされている場合に限り、有効です。

障害の自動通報を提供可能な製品は、P9000/XP製品、および下記URLに管理対象として記載された製品となります。

<http://www.hpe.com/jp/rsp>

サービス提供時間: 年中無休 / 24時間

迅速なエスカレーション管理

複雑なハードウェア、ソフトウェア問題に対して、統合化されたエスカレーション手順を用いて、迅速に解決します。エスカレーション時にはエスカレーション全体を調整する担当者がアサインされ、世界各国に広がるリソースから、その問題を迅速に解決するのに最も適した体制でお客様の問題解決を図ります。

クリティカル・サービス用拡張部品在庫管理

当社はCSをご利用のお客様向けに、重大なハードウェア障害を解決するために必要となる交換用部品をあらかじめ確保しています。これらの部品はいつでも利用できるように管理されているため、重大なハードウェア障害を迅速に解決することができます。

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。

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。

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

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

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。

追加サービス

ITSMアセスメント

お客様のシステムのアベイラビリティ向上を目標に、IT組織、運用管理プロセス、利用技術等、20分野に関して業界標準のITILや当社のITSMに基づき調査します。調査結果から報告書を作成し報告会を実施します。調査報告書には、システムの可用性をより向上するための改善案、運用管理プロセスの成熟度などが記載されます。

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

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働するシステム1台に対して、年4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と実装を補完します。

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と実装、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・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と実装ならびに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、ネットワーク・アセット・レポート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

拡張サービス

ITSM導入パック

本拡張サービスは、お客様が提供しているITサービスのサービスレベル目標の達成に向けた4つの重要なステップ①目標設定 ②プロセス整備 ③モニタリング・レビューのしくみづくり ④レビューと改善の実行を支援します。当社は、ITサービスマネジメントの世界標準であるITILを効果的に活用し、サービスレベルに基づいたプロセスを再設計する支援をします。お客様は、本サービスを利用することで、潜在する運用課題を根本的に解決するための糸口を見つけることができます。また、継続的に運用改善を行っていくための基盤とその実行ノウハウを手に入れることができます。

ビジネス・クリティカル・コンサルタント(BCC)

当社は、ITサービスマネジメント(ITSM)分野の専門家をお客様担当のビジネス・クリティカル・コンサルタント(BCC)としてアサインします。BCCは、お客様の運用プロセスや運用環境を理解し、継続的な運用改善の仕組みを構築するための活動を支援します。

現状調査およびサービスレベル目標の決定

BCCはお客様と協力し、お客様のIT運用環境におけるインシデント管理プロセスならびに問題管理プロセスに関する現状の明確化、およびサービスレベル目標を決定するためのワークショップを企画、実施します。BCCはお客様と協力し、お客様と合意に基づいた本拡張サービスの対象範囲におけるインシデント管理プロセス、問題管理プロセスに関して、現状の問題点の洗い出しを行います。BCCは、本拡張サービスの対象範囲となるITサービスのサービスレベル目標の決定が出来るように支援します。

成果物として、現状調査報告書を作成します。

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

プロセス設計(インシデント管理/問題管理)

BCCは、インシデント管理プロセス、問題管理プロセスに関して、サービスレベル目標を達成するためあるべき姿や現行プロセスの変更すべき点を決定できるように支援します。お客様は、BCCのアドバイスや当社のテンプレートを活用することで、改善点を反映した新プロセスを定義することができます。

成果物として、プロセス規定書を作成します。

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

レビュー会議計画の作成

BCCは、業績評価指標(KPI)の項目、目標値、測定方法、レポート方法等、達成度評価のやり方を決定できるように支援します。また、定期的に達成度を確認し、改善すべき点を検討していくための、定期的なレビューを行う会議体を定義(議題、参加者等)します。成果物として、KPI定義書、レビュー会議仕様書を作成します。

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

レビュー会議への参加

BCCとASEは、「レビュー会議計画の作成」において作成したレビュー会議仕様書に従って、隔月でレビュー会議に参加します。レビュー会議においては、BCC及びASEが、サービスレベル目標の達成に向けた継続的な改善のためのアドバイスをを行います。

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

実施スケジュール

【1～2ヶ月目】

①現状調査および サービスレベル目標の決定

形式/回数 :キックオフミーティング/1回、ワークショップ/5回
お客様の役割 :キックオフミーティング/ワークショップへ参加
HPの役割 :キックオフミーティング/ワークショップのリード、成果物の作成
成果物 :現状調査報告書



【3～5ヶ月目】

②プロセス設計 ・インシデント管理 ・問題管理

形式/回数 :ワークショップ/7回
お客様の役割 :ワークショップへ参加、成果物の最終化
HPの役割 :ワークショップのリード、成果物のたたき台の作成
成果物 :プロセス規定書(インシデント管理、問題管理)



【6ヶ月目】

③レビュー会議計画の作成

形式/回数 :ワークショップ/2回
お客様の役割 :ワークショップへ参加、成果物の最終化
HPの役割 :ワークショップのリード、成果物のたたき台の作成
成果物 :KPI定義書、レビュー会議仕様書



【7～12ヶ月目】

④レビュー会議への参加

形式/回数 :レビュー会議/3回(隔月)
お客様の役割 :レビュー会議主催
HPの役割 :改善に向けたアドバイス
成果物 :レビュー会議報告書

本拡張サービスの適用範囲

契約対象のサーバが提供している1つのITサービス(CRM、SFA、ウェブサービス等)内のインシデント管理プロセス、問題管理プロセス

お客様の責任範囲

- 本拡張サービスのお客様担当者を指名していただきます
- 本拡張サービス実施に必要な情報を提示していただきます
- 適切なメンバを選出し、ワークショップに参加していただきます
- 当社が作成する成果物の確認、承認、提出した文書の更新を行っていただきます
- レビュー会議の実施にあたっては、「レビュー会議計画の作成」にて決定したレビュー会議仕様書に従って、会議の準備及び会議への参加をしていただきます

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、「クリティカル・サービス」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で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動していること。
- 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。
- 6時間ハードウェア修復をご利用になるには、サービス契約の対象となっているすべての機器について、年4回以上のプロアクティブ・パッチ管理支援ならびにファームウェア管理支援が実施されていること。
- 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が一つ、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。
 - ・ ITSMアセスメント、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。
- 以下は、6時間ハードウェア修復の対象外となります。
 - ・ オペレーティング・システム、その他のソフトウェア、およびデータのリカバリ
 - ・ RAIDセット内ディスク障害時のリビルドおよびスペアリング
 - ・ データ整合性を優先するためRAIDセットの論理ユニット(LUN)へのアクセスが制限された場合
 - ・ お客様が、当社から提供される修理、パッチ、または修正をシステムに組み込んでいない場合
 - ・ お客様が、当社から事前にアドバイスされた回避策を講じていない場合
 - ・ お客様が、推奨されるサーバ・リカバリ手順を実行しないで、根本原因の分析を当社に依頼される場合
- 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。
- 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ご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。
- 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。
- リモート・アクセス・サービスをご利用いただく場合、当社はリモート・アクセスによりお客様のシステム上の情報を参照し障害解析を行います。より詳細な解析が必要な場合は、お客様のシステム内のログ情報をリモート・アクセスにより取得し当社内システムにて解析を行うことがありますが、お客様は予めこれに同意の上、リモート・アクセスをご利用いただくものとします。
- 6時間ハードウェア修理を完了するためには、リモート・アクセスが必要です。システムに対する物理的なアクセスまたはリモート・アクセスが遅れた場合、あるいは拒否された場合、受付から規定の時間内での修復が完了できない場合があります。
- 6時間ハードウェア修復で規定している時間は、最初に当社MCSCがお客様からの電話による障害の連絡を受けた時点、P9000/XPストレージについては電話による連絡に加え当社が規定する障害通報ツールによる障害の連絡を当社が受けた時点、ネットワーク機器については電話による連絡をいただき問題箇所を特定した時点から、当社がハードウェアの修理完了を確認するまでの時間です。ただし障害通報ツールにより当社に通知された障害の場合、規定の時間内でのハードウェアの修理完了を確認ができない場合があります。修理は当社が診断機能またはその他の手段を利用して誤動作が修復されたことを確認した時点で完了します。当社は規定の時間内に修理を完了するために、独自の判断で一時的または永久的に製品を交換する場合があります。
- 本サービスの6時間ハードウェア修復は、地域、交通事情、天候等によっては時間内に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。
- 6時間ハードウェア修復、または他の各種契約が完全に有効になるまでには、最初の購入契約締結日またはシステム納入日から最大30日(いずれか長い方)かかる場合があります。CSの初期段階で、アカウント・サポート・チームは、部品在庫管理ならびにサポート・プロセスの準備を行います。この初期セットアップ段階に重大な問題が発生した場合、当社は、可能な範囲で迅速に問題解決にあたります。

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、クリティカル・サービス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。本サービス仕様に関する事項の他、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

日本ヒューレット・パカード株式会社

〒136-8711 東京都江東区大島2-2-1

JCS08312-08