

# HPE ファウンデーションケア

HPE ファウンデーションケアは IT インフラストラクチャの可用性を高めることを目的として、包括的なハードウェアおよびソフトウェアのサービスで構成されています。当社の技術者は当社および特定のサードパーティ製のハードウェアとソフトウェアの問題をお客様のシステム管理者が解決することを支援します。

サポート対象となるハードウェア製品に対して、問題を解決するために必要とされる場合、リモート診断や支援だけでなく、オンサイトのハードウェアの修理をご提供します。当社製ハードウェアをご使用の場合、特定のサードパーティ製ソフトウェアに対するベーシックソフトウェアサポートとコラボラティブコールマネージメントをご提供します。

サポート対象となるソフトウェア製品については、ソフトウェアサポートを提供します。当社または正規メーカーのソフトウェアライセンス契約で許諾された範囲においてサポートをご提供します。

また、HPE ファウンデーションケアは入手可能な重要な情報を見つけるために関連製品およびサポート情報へのオンラインアクセスを提供します。サードパーティ製の場合は、アクセス元の製造業者からの情報の提供ポリシーによりご利用可能です。

お客様のビジネスおよび運用上のニーズを満たすために、サポートレベルを選択することができます。

**注意事項**このサービス仕様はハードウェア製品向けのサービス内容とソフトウェア製品向けのサービス内容、およびジョイントウェア製品（ハードウェア製品とソフトウェア製品が一体となって提供される製品）向けのサービス内容を併記しております。ご契約されたサービス対象製品によって提供されるサービス内容は異なります。ハードウェア製品向けに本サービスをご契約された場合は「ハードウェアサポート」の項に記載されたサービスが提供されます。ソフトウェア製品向けに本サービスをご契約された場合は「ソフトウェアサポート」の項に記載されたサービスが提供されます。ジョイントウェア製品向けに本サービスをご契約された場合は「ハードウェアサポート」の項、および「ソフトウェアサポート」の項両方に記載されたサービスが提供されます。

---

## サービスの特長

- システムアップタイムの向上
- お客様のニーズに合わせたオンサイト応答時間、サービス時間の選択
- 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
- 予測可能なコストでの当社製ソフトウェアおよび一部サードパーティ製ソフトウェアのアップデート
- 最新バージョンが利用可能になったときのシステム管理者への通知
- 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の最新バージョンを使用する権利
- 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
- 特定の当社製 x86 サーバー上の特定のソフトウェアに対するベーシックソフトウェア電話サポートおよびコラボラティブコールマネージメント

## サービス型番

サービス型番	サービスレベル	提供されるサービス
H7J32AC	9×5 オンサイト翌日対応	HPE ファウンデーションケア
H8B30AC	9×5 オンサイト4時間対応	
H7J34AC	24×7 オンサイト4時間対応	
H7J33AC	9×5 オンサイト翌日対応	HPE ファウンデーションケア +故障ハードディスク返却不要
H8B39AC	9×5 オンサイト4時間対応	
H7J35AC	24×7 オンサイト4時間対応	

## サービスレベル

HPE ファウンデーションケアのサービスレベルのオプションは、製品によって異なります。ハードウェアサポートのサービス提供時間と応答時間は、対象のハードウェア製品に適用され、ソフトウェアサポートのサービス提供時間は、対象ソフトウェア製品に適用されます。すべてのサービス提供時間は、地域の状況によります。詳細については当社にお問い合わせください。お客様が選択されたサービスレベルは、見積書に記載されます。

ハードウェアオンサイト応答4時間対応および24×7可能地域については下記URLを参照してください。

▶ [www.hpe.com/jp/onsite\\_areamap](http://www.hpe.com/jp/onsite_areamap)

以下、3つの異なるサービスレベルを提供しています。

### ・HPE ファウンデーションケア 9×5、オンサイト翌日対応

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  
ハードウェアオンサイト応答時間: 翌営業日

お客様からの修理依頼電話連絡または通報サービスによる当社からの電話連絡後、翌営業日の8:45から17:30の間にお客様を訪問し、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。  
上記サービス提供時間帯にてソフトウェアテクニカルサポートを提供します。オンライン情報提供は24時間、年中無休にて提供されます。

### ・HPE ファウンデーションケア 9×5、オンサイト4時間対応

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  
ハードウェアオンサイト応答時間: 4時間

お客様からの修理依頼電話連絡または通報サービスによる当社からの電話連絡後、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。お客様からの電話は、祝祭日および年末年始(12/30～1/3)を除く月曜日～金曜日、8:45から17:30の間に受け付けたものに限ります。  
上記サービス提供時間帯にてソフトウェアテクニカルサポートを提供します。オンライン情報提供は24時間、年中無休にて提供されます。

### ・HPE ファウンデーションケア 24×7、オンサイト4時間対応

サービス提供時間: 365日 24時間  
ハードウェアオンサイト応答時間: 4時間

お客様からの修理依頼電話連絡または通報サービスによる当社からの電話連絡後、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。ソフトウェアテクニカルサポートおよびオンライン情報提供は 24 時間、年中無休にて提供します。

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については下記 URL を参照してください。

▶ [www.hpe.com/jp/supportlist\\_sw](http://www.hpe.com/jp/supportlist_sw)

## サービス概要

各項目については次項[サービス詳細]を参照してください。

サービス	内容
1.ハードウェアサポート	1-1. リモート障害調査およびサポート 1-2. オンサイト修理 1-3. 保守部品の提供 1-4. コラボリモートサポート 1-5. 通報サービス 1-6. オンラインリモートサポート 1-7. オンライン情報提供
2.ソフトウェアサポート	2-1.ソフトウェアアップデート 2-2.ソフトウェアテクニカルサポート
3.選択可能なサービスオプション	3-1. 故障ハードディスク返却不要 3-2. 故障コンポーネント返却不要 3-3. 定期点検

## サービス詳細

### 1.ハードウェアサポート

#### 1-1.リモート障害調査およびサポート

当社は、お客様からの修理依頼電話連絡または通報サービスによる当社からの電話連絡後、お客様の協力により調査を開始します。リモート調査だけで解決できる場合は電話、電子メールなどの方法によりリモートにて解決します。

#### 1-2.オンサイト修理

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の交換を行い、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に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。

### 1-3.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う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。

### 1-4.ファームウェアアップデートへのアクセス

当社は、当社製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、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、および使用する権利があります。

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も必要です。

当社では、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が、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。

本サービスにおいてサポート対象となるハードウェア製品の販売終了後、サービス提供期間中にファームウェアアップデートの提供が終了する場合があります。

### 1-5.通報サービス

HPE サポートセンターへお客様のアカウント登録を行い、かつお客様のシステムにリモートサポートツールを導入した場合、直接当社に対象機器からのハードウェアイベントを通報することが可能になります。発生したイベントは HPE サポートセンターのパーソナルダッシュボードを通じて 24 時間どこからでも確認可能であり、当社はサービスレベルに応じた時間でお客様にご連絡の上、対応を開始します。

### 1-6.オンライン情報提供

当社は、ハードウェアの機能、仕様、設定、使用方法、トラブルシューティングに関する各種情報を蓄積したオンラインの技術情報データベースに対する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。

### 1-7.コラボリモートサポート

お客様が HPE ファウンデーションケアでサポートされる特定の当社製 x86 サーバー上で特定のソフトウェアをご使用の場合、リモートからベーシックソフトウェアサポートおよびコラボティブコールマネージメントを提供します。

コラボリモートサポートは特定のソフトウェアのサポート契約をソフトウェア開発元(以下、開発元ベンダー)と契約されたお客様向けのサービスです(当社製品の場合は当社が開発元ベンダーとなります)。コラボリモートサポートはハードウェアおよびソフトウェアにおける問題の一次切り分け窓口を提供します。当社は蓄積された豊富な技術知識により、ハードウェアおよびサポート対象ソフトウェアに関する基本的な問題の解決支援を提供します。

サービス提供時間はハードウェアサポートと同一の時間帯となります。コラボリモートサポ

ートの対象となるソフトウェア製品は下記 URL を参照してください。

▶ [www.hpe.com/jp/supportlist\\_sw](http://www.hpe.com/jp/supportlist_sw)

コラボリモートサポートにはベーシックソフトウェアサポートとコラボラティブコールマネージメントが含まれます。

### <ベーシックソフトウェアサポート>

ベーシックソフトウェアサポートは、問題の切り分け支援、および既知問題である場合の解決策あるいは問題に関連する情報を提供します。

お客様からのお問い合わせ受付後、当社は問題がサポート対象ソフトウェアに起因するものか当社製ハードウェアに起因するものかの切り分けを実施します。

問題がサポート対象ソフトウェアに起因すると判断された場合、当社は既知の解決策およびその適応方法を提供します。解決策として、修正モジュール(サービスパック、パッチ)の情報を提供する場合もあり、その場合、修正モジュールの入手については、お客様と開発元ベンダーとの間のサポート契約からの提供となります。

このサービスにはソフトウェアのインストール、バージョンアップ、構成や設定、パフォーマンスチューニング、その他お客様の開発元ベンダーとのサポート契約で解決されるべき複雑な問題の支援は含まれません。

このサービスは開発元ベンダーとのサポート契約を代替するものではありません。複雑な問題解決において、開発元ベンダーによる解決が必要かの判断は当社が有するものとします。

### <コラボラティブコールマネージメント>

当社がお客様の問題はサポート対象ソフトウェアに起因し、ベーシックソフトウェアサポートにて提供可能な既知の情報では解決されないと判断した場合、当社はお客様の意向に基づき、開発元ベンダーへの対応依頼を代行します。

当社からの対応依頼の代行は開発元ベンダーに対してのみ可能であり、該当しない場合、当社が実施したトラブルシューティングの詳細情報をお客様に提供します(“前提条件”参照)。

当社がお客様の代行で開発元ベンダーに対応依頼する場合、お客様は開発元ベンダーとの間に有効なサポート契約を保持している必要があります。また代行の承認および契約情報を当社に提供する必要があります。それらが提供された場合のみ当社はお客様の代行で開発元ベンダーにコールを実施します。

開発元ベンダーに対応が引き継がれると、当社は当社でのコール対応を終了します。以降、開発元ベンダーとお客様間の連絡となります。お客様は必要に応じて、元のケース ID を用い、当社への問い合わせを再開することが可能です。

## 2. ソフトウェアサポート

サービス対象となるソフトウェア製品の詳細は、下記 URL を参照してください。

▶ [www.hpe.com/jp/supportlist\\_sw](http://www.hpe.com/jp/supportlist_sw)

一部の製品に関してサポート内容に制約があります。

### 2-1. ソフトウェアアップデート

#### 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および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。

-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の際に必要な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。

2-2.ソフトウェアテクニカルサポート

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以下を提供します。

-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ベンダーへの問題解決支援要請も含まれます。ただし、ソフトウェア開発元ベンダーがサポートを終了した場合など、ソフトウェア開発元ベンダーへのエスカレーションができない場合は、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。

-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。

ソフトウェアテクニカルサポートはお客様が以下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、開発元からの対応内容。

3.選択可能なサービスオプション

3-1.故障ハードディスク返却不要

当社は、ハードウェアサポートで基本提供される「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。ただし、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。

なお、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、お客様の故意または過失にかかわらず、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。

本サービスにおいては以下 2 種類の方法を選択できます。

●データ消去なし

当社は、上記のオプション行使によりお客様の所有となったハードディスクおよびソリッドステートドライブに対するデータ消去を行いません。

●データ消去あり

当社は、上記のオプション行使によりお客様の所有となったハードディスクに対し当社が提供する磁気処理、ソリッドステートドライブに対し当社が提供する破壊処理によるデータ消去作業を後日受ける権利をお客様に付与します。

データ消去作業において、ハードディスクまたはソリッドステートドライブ内のデータにはアクセスしません。データ消去作業はお客様からのご依頼の 5 営業日以降にお客様先にて提供されます。サービス提供終了時、データ消去作業完了証明書を発行します。

データ消去オプションありを選択された場合以下を行なっていただきます。

- ーハードディスクおよびソリッドステートドライブ交換作業後データ消去作業の当社への依頼および保管管理。
- ーデータ消去作業の前に作業依頼書に作業対象ハードディスクおよびソリッドステートドライブのシリアルナンバ記入およびお客様の署名。
- ー本サービス提供に必要な磁気処理可能な作業実施場所および電源の提供。

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

### 3-2.故障コンポーネント返却不要

当社は、ハードウェアサポートで基本提供される「保守部品の提供」に加え以下内容を提供します。

故障コンポーネント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部品を交換する際、交換により取り外された当該部品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。ただし、お客様がオプションを行使する場合は、取り外された当該部品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。

取り外された当該部品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、取り外された当該部品は当社の所有となります。

なお、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部品をお客様が当社に返却した場合、お客様の故意または過失にかかわらず、当該部品の当社へ

の返却の時点をもってお客様が当該部品についてのオプション行使を放棄したとみなし、当該部品については当社の所有となります。

故障コンポーネント返却不要対象部品については下記 URL を参照してください。

▶ [www.hpe.com/jp/cdmr](http://www.hpe.com/jp/cdmr)

故障コンポーネント返却不要(オプション)を選択する場合には、故障ハードディスク返却不要(オプション)が選択されていることが前提となります。

### 3-3.定期点検

当社は、本サービスの契約期間において、年 1 回お客様を訪問しサービス対象ハードウェア製品に対して以下の点検作業を行います。

項目	点検作業内容
外部点検	ケーブル接続(緩み、外傷)、各 LED(異常点灯、点滅)その他外見上の異常の有無確認
清掃	ファン、フィルター等のほこりによる目詰まり清掃
ログ確認	エラーログやシステムログ等によるハードウェア障害のログ確認(事前にログツールがインストールされている必要があります)
システム 起動確認	各デバイスを OS のレベルで確認 (システムの再起動が可能な場合のみ)
点検終了報告	点検後、お客様に運用上問題がないことをご確認頂いた後、結果を当社規定の作業報告書の提出

- 本作業項目はシステム停止を前提とします。お客様のご都合により、システムを停止できない場合、一部作業項目を省略させていただく場合があります。
- 点検実施前までに、お客様側にてバックアップをお取りください。
- 点検開始後、お客様の都合により、作業の中断を余儀なくされた場合には、本サービスは提供されたものとさせていただきます。
- 定期点検時に新たに見つかった障害の修理作業、および交換が必要と判断された消耗品交換作業は、お客様がご契約の当社サポートサービス契約のサービス内容に基づき対応します。

#### ・サービス提供時期

本サービスは契約締結時にお客様が指定される点検実施月に提供します。指定がない場合には、当社が指定させていただきます。

#### ・サービス提供時間

本サービスにおいては以下 2 種類の時間を選択できます。

- 年中無休 24 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

#### ・対象製品、型番

下記 URL を参照してください。

▶ [www.hpe.com/jp/hwmpm](http://www.hpe.com/jp/hwmpm)



## 前提条件

本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必要があります。

- 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。
- サーバーおよびストレージの、同一筐体内のすべての製品について同一のサービスレベルおよびオプション（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。
- 当社がコラボラティブコールマネージメントを提供するために、お客様は開発元ベンダーとの間に有効なサポート契約を持っていること。そのサポート契約は顧客が開発元ベンダーに直接電話し、サポートを受けることができるサービスレベルとサービス内容を含んでいること。もし開発元ベンダーが求める場合、お客様は当社がお客様の代行として開発元ベンダーにコールするのに必要な手順および情報を当社に提供すること。
- 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。

## 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になったサービス。
- 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。
- 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「ソフトウェアとマニュアルの提供」が該当しない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の使用許諾。
- 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。
- ネットワーク通信が原因となる問題のサポート
- 原子力施設等立ち入り制限区域およ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。
- 障害が発生していない機器への正常性確認作業。

## お客様の責任範囲

- リモートサポートツールご使用の場合、インストールならびに設定はお客様自身にて実施いただきます。当社との安全な接続が保たれ、サービスが有効に維持されるよう必要となる管理ならびにアップグレードの適用、追加された機器の設定を実施いただきます。機器によってはハードウェアおよびソフトウェアの構成情報ならびに当社の規定するツールにより収集したデータを FTP または電子メールにて当社へ送付いただく場合があります。  
リモートサポートツールのサポート対象機器については以下を参照してください。  
▶ [hpe.com/services/getconnected](https://hpe.com/services/getconnected)
- 当社リモートサポートツールを正しく利用するには、お客様が当社へのデータ転送を有効にし、デバイスを正しく構成に追加し、最新状態を維持し、また、当社リモートサポートツールで設定したお客様の連絡先情報を維持していただく必要があります。
- 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や、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、およ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システムコンソール、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。
- 当社のエンジニア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、かつお客様が

承諾した場合には、お客様施設のインターネット回線またはその他の通信方法を当社が利用することを許可いただきます。

- 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。
- 本サービスの提供に必要な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、およびお問い合わせ事項に関する詳細情報を提示いただきます。
- 他社製サーバーに接続のストレージ製品は、故障部品の交換修理後、当社ストレージ製品の単体動作確認(セルフテスト等)をもって修理完了とみなします。その後のシステムに接続しての動作確認は、お客様にて実施いただきます。

---

## 一般条項

- 当社は、サードパーティ製ハードウェアおよ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、ハードウェアおよびソフトウェア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。
- 当社は、本サービスの提供において、ソフトウェア開発元ベンダーとお客様との契約に基づく代行行為等の契約上の責任を負いません。
- 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あります。
- 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。
- お客様に直接当社もしくはサードパーティのウェブサイトからソフトウェアおよ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。
- 最新のサービス仕様

本書記載の対象製品、製品名称、サービス仕様範囲、および、条件等は予告なく変更される可能性があります。最新のサービス仕様が有効となりますので、以下 URL で最新のサービス仕様を確認してください。

▶ [h50146.www5.hpe.com/services/cs/availability/welcomekit/hpe/datasheet.html](https://h50146.www5.hpe.com/services/cs/availability/welcomekit/hpe/datasheet.html)

## 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(Aruba AirWave Appliance 製品、Aruba ClearPass Appliance 製品、Arista 製品および Altoline 製品を除く)に対し、HPE ファウンデーションケア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

※1 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

当社は、お客様指定のコンフィギュレーションファイル<sup>※1</sup>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。

### 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に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。

# Arista 製品サービス用 付表

Arista 製品に対しては、HPE ファウンデーションケアのサービス仕様に記載されるサービス内容に加え、本付表記載の内容が適用されるものとします。

## 「サポートサービス契約 HPE ファウンデーションケア」について

- (1)「サービスレベル」項目のうち「HPEファウンデーションケア 9×5、オンサイト翌日対応」の記載内容は以下に変更されます。

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  
ハードウェアオンサイト応答時間: 翌営業日<sup>※2</sup>

※2 サービス提供可能地域については当社営業までお問い合わせください。

当社担当者は、お客様からハードウェア障害の電話をいただいて故障部位を特定し、Arista 社のハードウェア交換承認後、翌営業日にお客様を訪問し、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。お客様からの電話は、祝祭日および年末年始(12/30～1/3)を除く月曜日から金曜日、8:45 から 17:30 の間に受付けたものに限ります。なお、15:00 から 17:30 に Arista 社のハードウェア交換が確定された場合、翌々営業日の訪問となります。

上記サービス受付時間帯にてソフトウェアテクニカルサポートを提供します。オンライン情報提供は 24 時間、年中無休にて提供されます。

- (2)「サービスレベル」項目のうち「HPEファウンデーションケア 24×7、オンサイト4時間対応」の記載内容は以下に変更されます。

サービス受付時間: 365 日 24 時間  
ハードウェアオンサイト応答時間: 4 時間対応<sup>※2</sup>

当社担当者は、お客様からハードウェア障害の電話をいただいて故障部位を特定し、Arista 社のハードウェア交換承認後、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。

上記サービス受付時間帯にてソフトウェアテクニカルサポートを提供します。オンライン情報提供は 24 時間、年中無休にて提供されます。

- (3)「ハードウェア製品に対するサービス」項目のうち「オンサイトハードウェアサポート」の以下記載内容は適用がないものとします。

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。

## 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<sup>※1</sup>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。

## 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に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。
- Arista 製品に対するサービスでは、お客様ご自身でファームウェアの管理及びアップデートをしていただきます。
- 本サービスの提供に必要となるハードウェアの構成情報を当社指定の方法にて収集し提示していただきます。

---

当社サポートサービスに関する情報はこちら [www.hpe.com/jp/services](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 2017 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。本サービス仕様で定める事項の他、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(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 2017 Hewlett Packard Enterprise Development LP

**日本ヒューレット・パッカード株式会社**

〒136-8711 東京都江東区大島 2-2-1