

サポートサービス契約 サービス仕様

HPE プロアクティブケア アドバンスト

HPE プロアクティブケア アドバンストは、HPE プロアクティブケアをさらに進化させたサービスです。

-HPE プロアクティブケア

HPE プロアクティブケアは障害対応(リアクティブ)のサポートに加え、障害予防(プロアクティブ)のサポートも提供する保守サービスです。

HPE 独自のテクノロジーとハイスキルなサポートエンジニアチームが連携し、障害予兆の事前把握と、問題発生の未然防止をめざします。また安全なリモートサポートツール^{※1}の活用により構成情報および障害発生をクラウドベースのパーソナルダッシュボード上で可視化し、お客様の運用・障害対応の負荷を大幅に軽減することが可能です。

※1 リモートサポートツールの導入なしでも本サービスをご利用いただけますが、提供内容に一部制約が生じます。

-HPE プロアクティブケア アドバンスト

HPE プロアクティブケアに加え、お客様の担当アカウントサポートマネージャーが、当社の広範なサポート経験に基づくベストプラクティス、および技術や運用に関するアドバイスをお客様の IT ニーズに合わせて提供します。また機器毎に付随するサポートクレジットによって、広範なサービスメニューからお客様に合わせた障害予防活動を行います。

サービスの特長

- 海外 170 ヶ国以上での運用実績に基づくサポート技術情報の提供
- 先進的なサポートオートメーション技術
- ハードウェア製品、ソフトウェア製品の両方をアドバンストソリューションセンターにてシームレスに受付
- ファームウェアとソフトウェアのバージョン情報を自動収集し、アップデート推奨レポートにより障害予防を支援
- 各機器のステータスと設定を自動収集し、潜在的な問題とその対処方法を記載したヘルスチェックレポートを提供
- 十分な経験を身につけた担当アカウントサポートマネージャーがお客様を訪問し、定期レビューによってお客様固有の IT 課題の達成を支援
- 高い技術力を持つテクニカルソリューションスペシャリストによる迅速な障害対応
- クリティカルイベントマネージャーによる重大障害の対応加速支援
- 機器毎に付随したサポートクレジットにより、パフォーマンス分析やファームウェアアップデート等、必要なプロアクティブサービスを必要ときに選択し受けることが可能

サービス型番とサービス対象製品

| サービス型番 | 提供されるサービス |
|---------|---|
| H8B35AC | HPE プロアクティブケア アドバンスト 24x7、オンサイト 4 時間対応 |
| H8B36AC | HPE プロアクティブケア アドバンスト 24x7、オンサイト 4 時間対応 + 故障ハードディスク返却不要 |

サービスレベル

※2 ネットワーク製品および一部のストレージ製品においては、ソフトウェアとハードウェアが一体となっている製品があり、サービスレベルは製品毎の設定に応じます。

後述の、一部のプロアクティブサポートに関しては月曜日～金曜日 8:45～17:30での受付となります。

ハードウェア製品に関するサポート ※2

-HPE プロアクティブケア アドバンスト 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
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 時間以内に訪問修理します。

オンサイト応答 4 時間対応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

ソフトウェア製品に関するサポート ※2

-HPE プロアクティブケア アドバンスト 24 × 7

サービス提供時間: 365 日 24 時間

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.サポート体制 | アドバンストソリューションセンター ・アカウントサポートマネージャー ・クリティカルイベントマネージャー ・テクニカルソリューションスペシャリストチーム ・カスタマーエンジニアチーム |
| 2.プロアクティブサポート (障害予防) | 2-1.プロアクティブレポートの提供 ・ファームウェアとソフトウェアの分析と推奨レポート ・プロアクティブスキャンレポート ・インシデントレポート 2-2.サポートプランニングとレビュー 2-3.リモートサポートツール導入支援 2-4.オンライン情報提供 2-5.ファームウェアアップデートへのアクセス 2-6.サポートクレジット |
| 3.リアクティブサポート (障害対応) | 3-1.重大度に応じたコール対応 3-2.重大イベントのマネジメント 3-3.通報サービス 3-4.ハードウェアサポート ・リモート障害調査およびサポート ・オンサイト修理 ・保守部品の提供 ・コラボリモートサポート 3-5.ソフトウェアサポート ・ソフトウェアアップデート ・ソフトウェアテクニカルサポート |
| 4.選択可能な サービスオプション | 4-1.故障ハードディスク返却不要 4-2.故障コンポーネント返却不要 4-3.HPE サポートクレジット |

サービス詳細

1.サポート体制

アドバンストソリューションセンター

アドバンストソリューションセンターでは、以下のエンジニアあるいはエンジニアチームがサポートサービスを提供します。

・アカウントサポートマネージャー

アカウントサポートマネージャーは、お客様の担当としてお客様と協力し、お客様の IT ニーズを理解してお客様に適したプロアクティブサポートを提供します。アカウントサポートマネージャーは定期的に提供されるレポートや推奨事項について、お客様と協議します。アカウントサポートマネージャーによる支援は、オンサイトまたはリモートにて提供します。

サービス提供時間: 月曜日～金曜日 8:45 ~ 17:30

ただし 祝祭日および年末年始(12/30 ~ 1/3)を除く

・クリティカルイベントマネージャー

重大度 1 の障害に対し、対応加速を支援します。

クリティカルイベントマネージャーによる支援はリモートにて提供します。

サービス提供時間:ご契約サービスレベルに準ずる

・テクニカルソリューションスペシャリストチーム

リアクティブサポートを担当するチームです。サポート対象となるハードウェア製品、ソフトウェア製品の障害調査を実施します。必要に応じ各製品の上位エンジニアのリソースを活用しながら、早期解決に向けてケース管理を行います。

サービス提供時間:ご契約サービスレベルに準ずる

・カスタマーエンジニアチーム

オンサイト修理を担当するチームです。テクニカルソリューションスペシャリストと連携をとりながら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、部品または製品の交換を行い、障害を修復します。

サービス提供時間:ご契約サービスレベルに準ずる

2.プロアクティブサポート (障害予防)

2-1.プロアクティブレポートの提供

※3 ファームウェアとソフトウェアの分析と推奨、およびプロアクティブスキャンのレポート提供にはリモートサポートツールの導入が必要です。

障害予防に役立つレポートとして、ファームウェアとソフトウェアの分析と推奨、プロアクティブスキャン、およびインシデントレポートを提供します。^{※3}

・ファームウェアとソフトウェアの分析と推奨

年 2 回、契約対象製品について、ご使用中のリビジョンが当社の推奨するレベルであるかを確認し、適用可能なソフトウェアのバージョン、パッチ、ファームウェアのリビジョンに関する推奨レポートを提供します。

本サービスの提供にはリモートサポートツールの導入が必要です。

-ファームウェアバージョン推奨

契約対象機器に対しファームウェアバージョンの推奨を行います。

-ソフトウェアバージョン推奨

契約対象ソフトウェアに対しパッチの推奨を行います。

お客様が HPE プロアクティブケア アドバンストを購入されたサーバー上に搭載した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 HPE プロアクティブケア アドバンストを購入されていない場合、ソフトウェアのアップデート情報のみを年 1 回提供します。

ファームウェアとソフトウェアの分析と推奨のサービス対象となるオペレーティングシステムおよび仮想化ソフトウェアについては下記 URL を参照してください。

▶ www.hpe.com/jp/proactivecare-tlist

・プロアクティブスキャン

年 2 回、契約対象機器に対してヘルスチェックを実施。お客様環境と当社の推奨を比較し、機器の状態、および構成と設定の問題と対処方法をレポートします。

対象となる製品は以下のとおりです。

-HPE 製サーバー

(Microsoft Windows Server、Red Hat Enterprise Linux、SUSE Linux Enterprise Server、HP-UX、または VMware ESXi の搭載が必要となり、解析は全ての物理サーバーまたはパーティション上の 1 つのオペレーティングシステムに対して行いません。)

- HPE 製ストレージ機器
- HPE 製 SAN スイッチ機器
- HPE 製ネットワーク機器

・インシデントレポート

年 4 回障害の履歴および傾向に関するレポートを提供します。

2-2. サポートプランニングとレビュー

アカウントサポートマネージャーは、当社のベストプラクティスをお客様と共有し、IT の運用や技術に関するアドバイスを提供します。

サービス開始時にアカウントサポートマネージャーはお客様 IT 環境の優先課題についてお客様と相談しサポートプランを作成。プロアクティブレポートやサポートクレジットをどのように利用するか計画します。

その後半年ごとのレビューミーティングで、プロアクティブレポートの内容を踏まえ、成果のレビューや計画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

2-3. リモートサポートツール導入支援

リモートサポートツールとは、契約対象機器から直接当社に通信を行うことで障害診断、通報サービスおよび各種レポートの提供を可能にするツール群の総称です。

詳細は下記 URL を参照してください。

▶ www.hpe.com/jp/hpalert

当社のお客様に HPE プロアクティブケア アドバンストを活用いただくために、リモートサポートツールの導入を推奨しています。

リモートサポートツールのインストールは、お客様にて実施いただきます。リモートサポートツールのインストールおよび構成に関する技術的アドバイスは、お客様の依頼に応じてリモートで提供します。当社リモートサポートツールの特長と利点について説明し、お客様の環境でサポートされる機器の種類や数に基づき適切な設定を推奨します。

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

2-4. オンライン情報提供

HPE サポートセンターはウェブベースのサポートサイトであり、お客様のログイン情報と契約情報を紐づけることでパーソナルダッシュボードの機能をご使用いただけます。HPE サポートセンターを通じて、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。ただし一部の製品に関して当サービスは提供されません。

お客様は HPE サポートセンターを通じて次の機能を利用できます。

- ハードウェア技術情報の購読
- 技術情報の検索とテクニカルドキュメントの入手
- サポートケースの登録と管理 ※4
- 契約管理 ※4
- 各種レポートの作成 ※5

※4 アカウント登録が必要です。

※5 リモートサポートツールの導入が必要な機能を含みます。

- パッチ情報、ファームウェア情報を含む構成管理 ※5
- サービスイベントの検出と管理 ※5

詳細は下記URLを参照してください。

▶ www.hpe.com/jp/hpsc

2-5.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、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。

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ません。

当社は、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ファームウェアアップデートを当該ハードウェア製品販売終了日から少なくとも 5 年間提供します。製品販売終了後 5 年を超える期間については本サービス提供期間にかかわらず、ファームウェアアップデートの提供を終了する場合があります。

2-6.サポートクレジット

HPE プロアクティブケア アドバンストのサポート契約には各構成機器 1 台毎に、1 年 10 クレジットが含まれています。

サポートクレジット付きの構成機器については、下記 URL を参照してください。

▶ www.hpe.com/jp/procare_adv_list

サポートクレジットは、専門知識を持ったエンジニアによるプロアクティブ作業をメニューから柔軟に組み合わせて提供します。このサポートクレジットは技術的なアドバイスやファームウェアアップデート作業に利用できます。

提供可能なサービスメニューについては、下記 URL を参照してください。

▶ h50146.www5.hpe.com/services/cs/availability/support_credit/pdfs/HPE-SupportCreditMenu.pdf

HPE プロアクティブケア アドバンストに含まれるサポートクレジットは、HPE プロアクティブケア アドバンストのサポート対象製品およびシステムに対する技術的なサービスと支援のために、本サービス契約の年度単位で利用できます。年間サポートクレジットは、年度末に失効します。契約期間の終了時点における未使用のサポートクレジットは、次回契約への繰越ならびに返金の対象にはなりません。

サポート契約期間中に、追加の HPE サポートクレジットを購入できます。

3.リアクティブサポート(障害対応)

3-1.重大度に応じたコール対応

テクニカルソリューションスペシャリストはお客様の宣言による重大度に応じて対応優先度を定めます。商用システムまたは商用アプリケーションの停止を伴う障害が発生した場合、またはデータの破壊もしくはその危険性、ビジネスへの重大な影響、安全性を損なう障害が発生した場合、受付終了後 15 分以内を目標にテクニカルソリューションスペシャリストが対応を開始します。またテクニカルソリューションスペシャリストは必要に応じ当社エスカレーションプロセスにて追加の技術支援を要請します。

重大度の定義については後述の[一般条項]を参照してください。

3-2.重大インシデントのマネジメント

当社は統合マネジメントツールとエスカレーションプロセスによって複雑な問題の解決を支援します。重大度 1 の障害に対し、クリティカルイベントマネージャーが進捗を管理し、問題解決を加速します。

重大度の定義については後述の[一般条項]を参照してください。

3-3.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。

3-4.ハードウェアサポート

・リモート障害調査およびサポート

当社は、お客様からの障害連絡を受付後、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。

・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、お客様の利便性向上のために、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。

・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ら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。

・コラボリモートサポート

お客様が HPE プロアクティブケア アドバンストでサポートされる特定の当社 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ラ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

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する必要があります。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。

3-5.ソフトウェアサポート

ソフトウェアサポートではお客様がソフトウェアのライセンスを購入し、対応する HPE プロアクティブケア アドバンストを当社から購入している必要があります。

一部の製品に関してサポート内容に制約があります。
詳細は、下記 URL を参照してください。

▶ www.hpe.com/jp/proactivecare-tlist

一部の製品に関してサポート内容に制約があります。

重大度 2 から 4 のお問い合わせについては、2 時間以内に対応を開始します。
重大度 1 のお問い合わせについては前項[重大度に応じたコール対応]を参照してください。

・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。

・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。

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。

4. 選択可能なサービスオプション

4-1. 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

4-2.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

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。

4-3.HPE サポートクレジット

専門的なサービスを柔軟に提供することによって、お客様の IT ニーズに応じたプロアクティブな活動を支援するオプションです。

HPE サポートクレジットは、HPE プロアクティブケア アドバンストをご契約のお客様が、追加クレジットを購入することによって利用できます。

詳細な仕様については別添の付表を参照してください。

▶ h50146.www5.hpe.com/services/cs/availability/welcomekit/hpe/datasheet.html

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ことが必要です。

- 追加デバイスに対して、新たに購入した HPE プロアクティブケア アドバンストのプロアクティブサービスは、既存のサービス契約と共に提供されます。
- 保守登録あるいは HPE サポートセンターへの登録にて、弊社からの連絡先となるシステム管理者を明確にいただく必要があります。連絡先が不明となる場合には、プロアクティブレポートならびに通報サービスの提供に制約が生じます。
- 当社が規定するリモートサポートツールのインストレーションおよび設定が適切に行なわれ、利用可能な状態であること。リモートサポートツールが利用可能ではない場合、ファームウェアとソフトウェアの分析と推奨、ならびにプロアクティブスキャンは提供されません。
- 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。
- 本サービスはソフトウェアのみでの契約はできません。ソフトウェアが搭載されたハードウェアの HPE プロアクティブケア アドバンスト契約が必須となります。
- 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出来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。

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。
- 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。

サポートサービス契約 サービス仕様
HPE プロアクティブケア アドバンスド

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
- 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に関連していただきます。
- 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。
- 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、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。
- 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。
- 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。
- お客様が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ご確認ください。
▶ h50146.www5.hpe.com/services/cs/availability/welcomekit/hpe/datasheet.html
- インシデントの重大度レベルは次のように定義します。

| | | |
|----------|-------------|--|
| 重大度レベル 1 | システムダウン | 例) 商用システムもしくは商用アプリケーションのダウン、もしくはその危険性。データの破壊、もしくはその危険性。 |
| 重大度レベル 2 | クリティカルな縮退 | 例) 商用システム、もしくは商用アプリケーションの機能低下、もしくは中断。再発の危険性。中程度のビジネスへの影響。 |
| 重大度レベル 3 | 通常障害 | 例) 非商用システム(テスト機等)のダウン、もしくは縮退。商用システム、もしくはアプリケーションの縮退への回避策を実施中。クリティカルでない機能の障害。軽度のビジネスへの影響。 |
| 重大度レベル 4 | 低影響度の障害、問合せ | 例) ビジネスやユーザーへの影響は無い |

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 プロアクティブケア アドバンスト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^{※6}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。

※6 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。

HPE 3PAR StoreServ ストレージ製品用 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 HPE 3PAR StoreServ ストレージ製品に対し、HPE プロアクティブケア アドバンスト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

ファームウェアアップデート作業 (プロアクティブサポート)

当社は、HPE 3PAR StoreServ ストレージ製品において、リモート環境を実装されているお客様に対して、回数制限なくリモートによるファームウェアのアップデート作業を実施します。また年 1 回^{※7}を上限に、エンジニアによるオンサイトでのアップデート作業を実施します。

アップデート作業対象は、3PAR OS およびサービス・プロセッサファームウェアです。HPE 3PAR StoreServ ストレージ製品の接続ホストに実装されるソフトウェアや、接続先製品上で必要となるアップデート作業は対象外です。作業実施日は、依頼から 10 営業日以降にて調整します。

サービス提供時間: ご契約サービスレベルに準ずる

リモートアクセスによる障害対応 (リアクティブサポート)

HPE 3PAR StoreServ ストレージ製品のリモート環境を実装されている場合、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、当社に通報されます。また、リモートアクセス許可の設定をされている場合には、通報された内容から障害の特定に必要と判断した場合、お客様にご連絡の後、完全にセキュリティが確保されたリモートアクセスによる調査を実施します。

サービス提供時間: ご契約サービスレベルに準ずる

お客様の責任範囲

- ファームウェアアップデート作業が必要な場合、お客様からアドバンストソリューションセンターへの依頼連絡をいただきます。
- ファームウェアアップデート作業依頼時に当社規定のホスト構成情報シートをお渡しします。作業のためにはこれに記入および提出いただく必要があります。

一般条項

リモートアクセスを利用の場合、当社エンジニアはお客様の 3PAR サービスプロセッサ上のログ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 3PAR サービスプロセッサ内のログ情報をリモートアクセスにより取得し弊社内システムにて解析を行うことがあります。お客様は予めこれに同意の上、リモートアクセスを利用いただくものとします。

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

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 2018 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(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りとします。

© Copyright 2018 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

JCS15001-04

※7 HPE 3PAR StoreServ 7000、10000(V クラス)、F クラス、T クラスについては、回数制限なくエンジニアによるオンサイトでのアップデート作業が可能です。