

HPE 他社製ネットワーク機器 サポートサービス用 付表

他社製ネットワーク機器サポートサービスとは、日本ヒューレット・パッカード合同会社(以下「当社」といいます)が、当社商標の付されていないネットワーク機器(他社製ネットワーク製品)に対して、当社のサポートサービスを提供するというものです。HPE 他社製ネットワーク機器サポートサービスは、当社の標準サービス仕様に基づいて行われますが、本付表記載の内容が優先的に適用されるものとします。

Cisco 製品

(1) 「サービスレベル」項目の記載内容は以下に変更されます。

- 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(12/29～1/3)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をいただいてから故障部位を特定後、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。
- 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(12/29～1/3)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をいただいてから故障部位を特定後、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)を除く月曜日から金曜日、8:45から17:30の間に受け付けたものに限ります。
- 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をいただいてから故障部位を特定後、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。

※ ハードウェアの4時間対応可能地域については当社までお問い合わせください。

(2) 「サービス概要」項目の以下記載内容は適用がないものとします。

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

(3) 「サービス詳細」項目の以下記載内容は適用がないものとします。

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

- 3. 選択可能なサービスオプション
- 3-2. 故障コンポーネント返却不要
- 3-3. 定期点検

(4) 「サービス詳細」項目の「2. ソフトウェアサポート」の記載内容は以下に変更されます。

稼働中の製品を最適な状態に保つために、メールの手段により、以下の情報提供を行います。

- ・ 製品の機能、仕様情報、および利用方法に関する支援
- ・ ソフトウェア (BIOS、ファームウェア、基本ソフトウェア等) のインストレーション支援
- ・ ソフトウェアの修正モジュール (パッチ、サービスパック等) の入手方法

F5 製品

(1) 「サービスレベル」項目の記載内容は以下に変更されます。

- 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 (12/29～1/3) および保守委託先の休業日を除く
ハードウェアオンサイト応答時間: 4 時間目標
お客様からの修理依頼電話連絡をいただいてから故障部位を特定後、4 時間を目標にお客様を訪問し、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 (12/29～1/3) および保守委託先の休業日を除く月曜日から金曜日、8:45 から 17:30 の間に受け付けたものに限ります。
- 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 時間目標
お客様からの修理依頼電話連絡をいただいてから故障部位を特定後、4 時間を目標にお客様を訪問し、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。

※ ハードウェアの 24 時間および 4 時間対応目標可能地域については当社までお問い合わせください。

(2) 「サービス概要」項目の以下記載内容は適用がないものとします。

- 1, ハードウェアサポート
- 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
- 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

(3) 「サービス詳細」項目の以下記載内容は適用がないものとします。

- 1-4. ファームウェアアップデートへのアクセス
- 1-5. 通報サービス
- 1-7. コラボリモートサポート

<ベーシックソフトウェアサポート>
<コラボラティブコールマネージメント>

- 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

(4) 「1. ハードウェアサポート」項目の記載内容は以下に変更されます。

1-1. リモート障害調査およびサポート

保守委託先で提供している OS バージョン、および、サポートモジュールに対して、E メールもしくは電話により、必要となる技術 Q&A 対応を受付後に順次行います。回答期限は明示できません。

受付、回答時間は平日 9 時 00 分～17 時 30 分となります。(12 時 00 分～13 時 00 分を除く)

※ 平日とは土・日曜日、祝日、国民の休日および年末年始休暇(12/29～1/3)等の保守委託先の休業日を除く営業日です。

● 技術 Q&A

設定方法、操作方法に関するお問い合わせ対応

機器の動作仕様確認のお問い合わせ対応

既知不具合詳細確認(AskF5、Release Note 情報等)、脆弱性のお問い合わせ対応

● 製品の問題解決対応

お問い合わせいただいたソフトウェア障害について、保守委託先および製品開発元における事例の確認を行います。回避方法などがあればご案内いたします。

不具合でリリース済のパッチが存在した場合、これを提供いたします。

事例が無く F5 社での解析が必要と判断された場合、F5 社に解析を依頼します。

解析の結果パッチが必要と判断された場合、F5 社へのパッチリクエストを行います。

(リリース可否の判断は F5 社により行われます)

パッチがリリースされた場合、パッチのインストールファイル、適用手順を提供いたします。

F5 社の対応は F5 社のサポートポリシーに沿った対応となります。

● ソフトウェア、ドキュメントの提供

サポート対象製品の OS の提供

セキュリティパッチの提供

各種ドキュメントの提供

製品開発元よりソフトウェア修正版がリリースされた場合は、保守委託先の公開サーバーにてご提供します。ソフトウェア更新版がある場合も同様の手順にてご提供します。更新作業は別途有償となります。

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。

1) 復旧作業

保守委託先もしくは協力会社のエンジニアが設置先に訪問し障害機の復旧作業を行います。お客様からの修理依頼電話連絡をいただいてから故障部位を特定後、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。駆付け目標時間は、故障部位特定後 4 時間～となり設置場所によって異なります。障害機の交換時に設定バックアップ (UCS ファイル)をもとに設定のリストア作業を行います。UCS ファイルに含まれない設定はリストアできません。

交換機の動作確認は、お客様による総合動作確認の立会い、交換機と Active 機の切り替え(Active Standby 状態の切り替え)がある場合の動作確認を行い、交換作業完了とします。

(総合動作確認作業は機器交換作業終了後 60 分以内で完了いただけますようご協力をお願いします)

- ※ 設定復旧作業は原則として、1 つのスロットのみにソフトウェアをインストールし、UCS ファイルを使ってリストア作業を実行します。
- ※ ボリューム名は弊社標準出荷とあわせたボリューム名 (HD1.1 HD1.2 MD1.1 MD1.2)を原則とします。
- ※ 設定バックアップ(UCS ファイル)が無い場合には、設定復旧作業ができません。
- ※ UCS ファイルが無い場合には、機器の入れ替え作業のみを実施し交換作業完了とします。

(5) 「2.ソフトウェアサポート」項目の記載内容は以下に変更されます。

対象製品は BIG-IP Virtual Edition (VE)版のみです。

2-2. ソフトウェアのテクニカルサポート

保守委託先で提供している OS バージョン、および、サポートモジュールに対して、E メールもしくは電話により、必要となる技術 Q&A 対応を受付後に順次行います。回答期限は明示できません。

受付、回答時間は平日 9 時 00 分～17 時 30 分となります。(12 時 00 分～13 時 00 分を除く)

※平日とは土・日曜日、祝日、国民の休日および年末年始休暇(12/29～1/3)等の保守委託先の休業日を除く営業日です。

● 技術 Q&A

設定方法、操作方法に関するお問い合わせ対応

機器の動作仕様確認のお問い合わせ対応

既知不具合詳細確認(F5 社の AskF5、Release Note 情報等)、脆弱性のお問い合わせ対応

● 製品の問題解決対応

お問い合わせいただいたソフトウェア障害について、保守委託先および製品開発元における事例の確認を行います。回避方法などがあればご案内いたします。

不具合でリリース済のパッチが存在した場合、これを提供いたします。

事例が無く F5 社での解析が必要と判断された場合、F5 社に解析を依頼します。

解析の結果パッチが必要と判断された場合、F5 社へのパッチリクエストを行います (リリース可否の判断は F5 社により行われます)。

パッチがリリースされた場合、パッチのインストールファイル、適用手順を提供いたします。F5 社の対応は F5 社のサポートポリシーに沿った対応となります。

● ソフトウェア、ドキュメントの提供

サポート対象製品の OS の提供

セキュリティパッチの提供

各種ドキュメントの提供

製品開発元よりソフトウェア修正版がリリースされた場合は、保守委託先の公開サーバーにてご提供します。ソフトウェア更新版がある場合も同様の手順にてご提供します。更新作業は別途有償となります。

● ライセンス移行(Allow Move 処理)

物理サーバーの故障等により仮想マシンを移設する場合や、バックアップイメージからの復元を実施した際に、BIG-IP VE が動作するホストと仮想マシンのライセンス紐付けを解除する処理となります。

ライセンス紐付けの解除は本サポート内で行われますが、アクティベーション処理はお客様側で作業をお願いいたします。なお、BIG-IP Virtual Edition LAB は上述のライセンス移行(Allow Move 処理)のみのサポートとなります。

Juniper 製品

(1) 「サービスレベル」項目の記載内容は以下に変更されます。

● HPE ファウンデーションケア 9x5、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(12/29～1/3)および保守委託先の休業日を除く

ハードウェアオンサイト応答時間: 4 時間目標

お客様からの修理依頼電話連絡をいただいてから故障部位を特定後、4 時間を目標にお客様を訪問し、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(12/29～1/3)を除く月曜日から金曜日、8:45 から 17:30 の間に受け付けたものに限ります。

● HPE ファウンデーションケア 24x7、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 時間目標

お客様からの修理依頼電話連絡をいただいてから故障部位を特定後、4 時間を目標にお客様を訪問し、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。

※ ハードウェアの 24 時間および 4 時間対応目標可能地域については当社までお問い合わせください。

(2) 「サービス概要」項目の以下記載内容は適用がないものとします。

1. ハードウェアサポート
- 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

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

(3) 「サービス詳細」項目の以下記載内容は適用がないものとします。

- 1-4. ファームウェアアップデートへのアクセス
- 1-5. 通報サービス
- 1-7. コラボリモートサポート

<ベーシックソフトウェアサポート>
<コラボラティブコールマネージメント>

- 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

- (4) 「1.ハードウェアサポート」項目の「1-1.リモート障害調査およびサポート」の記載内容は以下に変更されます。

電話、メールによる一般的な技術問い合わせへの回答、および障害切り分けのサポートを行います。お問い合わせには、製品に同梱されている保守サービス用ユーザーID 又は Juniper 製品のシリアル番号(製造番号)が必要となります。

受付、回答時間は平日 9 時 00 分～17 時 30 分となります。

※平日とは土・日曜日、祝日、国民の休日および年末年始休暇(12/29-1/3)および保守委託先の休業日を除く営業日です。

- 仕様に関するお問合せ対応

Juniper 製品の仕様についてのご質問に回答します。

本問い合わせにつきましては回答をご提出することにより、完了とします。

- 問題解決支援対応

システム運用時に Juniper 製品に関する障害が発生した場合、問題解決の支援を実施します。

本問合せにつきましては、次のいずれかの時点で回答をご提出することにより、完了とします。

- ・ 障害が回復し、不具合の個所が特定できたとき
- ・ Juniper 社製品の不具合でないことが判明したとき
- ・ 原因追求が困難となり、調査が進展しないと判断したとき
- ・ その他、お客様との合意により完了と認められたとき

なお、問合せの内容により、お客様から情報およびお客様のご資産をご提供いただくことがあります。

- 技術情報の提供

保守委託先サポートサイトにて技術情報を提供します。

サポートサイトから各機種専用ページにログインする際は、製品に同梱されている保守サービス用ユーザーID とパスワードが必要です。

- (5) 「1.ハードウェアサポート」項目の「1-2.オンサイト修理」の記載内容は以下に変更されます。

本製品にハードウェア障害が発生した場合には、お客様からのご連絡により、お客様先にお伺いし、障害機の修理をお客様先で行います。

サービスの提供時間内であっても、ご連絡いただいた時刻、本製品の設置場所によっては、即日の対応ができない場合があることにご了承いただけるものとします。また、島嶼などサービス拠点からの交通条件によっては、お客様先にお伺いするまでに時間を要す

る場合があります。

機器交換後、必要に応じて OS、ライセンス、設定情報の回復および IDP シグネチャファイルのインストールを行います。

以下はお客様にて作業いただきます。

- ・ 障害の切り分け
- ・ 設定情報のバックアップ
- ・ 設定情報ファイルの提供および設定情報ファイル取得時の OS のバージョンの申告
- ・ 冗長構成パラメータシートの提供
- ・ OS の適用バージョンの指定
- ・ 配線設備の取り外しと設置
- ・ 機器交換後の動作確認
- ・ 証明書(Certificate)の再インストール作業
- ・ お客様にて用意した 200V 対応の電源ケーブルの交換(結線・抜線)作業
- ・ DC 電源モデルにおける電源ケーブルの交換(結線・抜線)作業
- ・ AV パターンファイルの更新

※お客様に指示していただく OS のバージョンは保守委託先にて出荷実績のあるバージョンのみとなります。

※お客様の設定情報を回復した時点の情報をもとにレスキューコンフィグを新しく設定します。(レスキューコンフィグとは設定ミス等の緊急時に設定情報を戻すことができるコンフィグです。)

※本サービスではお客様指定バージョンの OS 回復および設定情報ファイルからの設定情報回復のみを行います。

機器内に保有される、その他情報(各種ログ、バックアップ用の OS、JUNOScript、レスキューコンフィグ、バックアップコンフィグ)等の回復は行いません。

※IDP シグネチャファイルは提供時点での最新のものととなります。それ以外のシグネチャファイルをご使用される場合、インストール作業はお客様にて作業いただきます。

Fortinet 製品

(1) 「サービスレベル」項目の記載内容は以下に変更されます。

- HPE ファウンデーションケア 9x5、オンサイト 4 時間目標対応
サービス提供時間: 月曜日～金曜日 9:00～17:30
祝祭日および年末年始(12/29～1/4)および保守委託先の休業日を除く
ハードウェアオンサイト応答時間: 4 時間目標
お客様からの修理依頼電話連絡をいただいてから故障部位を特定後、4 時間目標にてお客様を訪問し、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(12/29～1/4)および保守委託先の休業日を除く月曜日から金曜日、8:45 から 17:30 の間に受け付けたものに限ります。
- HPE ファウンデーションケア 24x7、オンサイト 4 時間目標対応
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 時間目標
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 時間目標にてお客様を訪問し、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。

※ ハードウェアの 24 時間および 4 時間対応目標可能地域については当社までお問い合わせください。

(2) 「サービス概要」項目の以下記載内容は適用がないものとします。

- 1. ハードウェアサポート
- 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

- 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

(3) 「サービス詳細」項目の以下記載内容は適用がないものとします。

- 1-4. ファームウェアアップデートへのアクセス
- 1-5. 通報サービス
- 1-7. コラボリモートサポート

<ベーシックソフトウェアサポート>
<コラボラティブコールマネージメント>

- 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

(4) 「1.ハードウェアサポート」項目の「1-1.リモート障害調査およびサポート」の記載内容は以下に変更されます。

- HPE ファウンデーションケア 9x5、オンサイト 4 時間対応

E メール、もしくは電話により、対象製品を使用するにあたり必要となる技術問合せの対応を行います。

受付、回答時間は平日 9 時 00 分～17 時 30 分となります。

※平日とは土・日曜日、祝日、国民の休日および年末年始休暇(12/29～1/4)等の保守委託先の休業日を除く営業日です。

- ・ 技術問い合わせへの対応
- ・ 最新ファームウェアのご提供

- HPE ファウンデーションケア 24x7、オンサイト 4 時間対応

E メール、もしくは電話により、対象製品を使用するにあたり必要となる技術問合せの対応を行います。

受付、回答時間は平日 9 時 00 分～17 時 30 分となります。

※平日とは土・日曜日、祝日、国民の休日および年末年始休暇(12/29-1/4)等の保守委託先の休業日を除く営業日です。

上記の通常時間帯の技術問い合わせ受付以外に、平日夜間、休日時間帯で、ハードウェアの障害有無の一次切り分け支援、ハードウェアの障害ではないが、何らかの問題等の発生に対して一次調査および通信障害時における復旧支援。

ハードウェア障害で無いと判断された場合は、平日 9 時 00 分～17 時 30 分での技術問合せで対応いたします。

お問合せ時は、弊社発行のサービス ID および保守サポート ID(SID)をお知らせください。保守サポート ID(SID)とは、Fortinet 社製品の保守管理用に製品ごとに付与されるユニークな ID で、Fortinet 社製品のサポートサービスご利用の際に必要な ID 番号です。保守サポート ID(SID)番号は製品背面に貼り付け、および製品に同梱される「保守サポート ID のご案内」に記載しています。故障時に保守サービスで機器の交換を行った場合、機器シリアル番号は変わりますが、保守サポート ID は変わりません。

- 技術問い合わせへの対応

故障切り分けの支援、ファームウェア不具合サポート

※ 運用開始前・構築中の技術支援は含まれません。

- 最新ファームウェアのご提供

平日 17 時 30 分～翌 9 時 00 分および土日祝祭日および保守委託先の休業日の時間帯は以下の内容が適用されます。

(5) 「1.ハードウェアサポート」項目の「1-2.オンサイト修理」の記載内容は以下に変更されます。

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を行います。

本サービスには、ハードウェア故障を前提としてオンサイトで代替機(同機種或いは同等機種)ハードウェア交換・設定復元・基本動作確認作業が含まれます。

本保守サービスではファームウェアの不具合に対するサポートを繰り返し提供いたします。但し、ファームウェアの改修を保証するものではありません。

本保守サービスの提供は Fortinet 社が定めるサポート・ポリシーに基づきサポート対象となるファームウェアバージョンに限られます。

故障の一次切り分けはお客様にて実施をお願いします。

故障切り分けの支援、ファームウェアの不具合サポートは受付、回答時間(平日 9:00-17:30)の技術問合せにて実施しております。但し、オンサイトでの故障切り分け支援、ファームウェアの不具合サポート、バージョンアップ作業は本サービスには含まれておりません。

※ 保守対象機器の最新の設定情報は、設定復元作業に必要となります。必ず手順に従いバックアップし保管をお願いします。設定情報のバックアップがない場合は、設定復元作業は本保守サービスの作業範囲外となります。

オンサイト保守のご依頼に際しましては、「機器故障連絡表」に必要事項をご記載頂き、オンサイト保守受付まで送付をお願いします。

代替機は、原則各 Version の最新の MR(メンテナンスリリース)にて初期化して持込を行います。

トランシーバモジュールは売り切りとなり、保守対象外となります(出荷日より 30 日間の初期不良時を除く)

電源オプション(増設用)は本体の保守サービスの範囲でサポートを行います。

(6) 「2.ソフトウェアサポート」項目の記載内容は以下に変更されます。

対象製品は FortiGate-VMxxV、Advanced Malware Protection、IPS、Web Filtering、AntiSpam のみです。

E メール、もしくは電話により、対象製品を使用するにあたり必要となる技術問合せの対応を行います。

受付、回答時間は平日 9 時 00 分～17 時 30 分となります。

※平日とは土・日曜日、祝日、国民の休日および年末年始休暇(12/29～1/4)等の保守委託先の休業日を除く営業日です。

- 技術問い合わせへの対応

- ・最新ファームウェアのご提供

Arista 製品

(1) 「サービスレベル」項目の記載内容は以下に変更されます。

- HPE ファウンデーションケア 9x5、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(12/29～1/3)および保守委託先の休業日を除く

ハードウェアオンサイト応答時間: 4 時間目標

お客様からの修理依頼電話連絡をいただいてから故障部位を特定後、4 時間を目標に
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(12/29～1/3)および保守委託先の休業日を除
く月曜日から金曜日、8:45 から 17:30 の間に受け付けたものに限ります。

- HPE ファウンデーションケア 24x7、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 時間目標
お客様からの修理依頼電話連絡をいただいてから故障部位を特定後、4 時間を目標に
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。

※ ハードウェアの 24 時間および 4 時間対応目標可能地域については当社までお問い
合わせください。

(2) 「サービス概要」項目の以下記載内容は適用がないものとします。

1. ハードウェアサポート
- 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

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

(3) 「サービス詳細」項目の以下記載内容は適用がないものとします。

- 1-4. ファームウェアアップデートへのアクセス
- 1-5. 通報サービス
- 1-7. コラボリモートサポート

<ベーシックソフトウェアサポート>

<コラボラティブコールマネジメント>

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

- (4) 「1.ハードウェアサポート」項目の「1-1.リモート障害調査およびサポート」の記載内容は以下に変更されます。

Eメールもしくは電話により、必要となる技術 Q&A 対応を受付後に順次行います。回答期限は明示できません。

受付、回答時間は平日 9 時 00 分～17 時 30 分(12 時 00 分～13 時 00 分を除く)
※平日とは土・日曜日、祝日、国民の休日および年末年始休暇(12/29-1/3)等の保守委託先の休業日を除く営業日です。

- 技術 Q&A

設定方法、操作方法に関するお問い合わせ対応
機器の動作仕様確認のお問い合わせ対応
既知不具合の確認、脆弱性のお問い合わせ対応

- 製品の問題解決対応

ソフトウェアサポートは製品開発元のサポートポリシーに沿って提供します。ご連絡頂いた不具合がソフトウェアに起因する場合、又はハードウェア不良かどうかの判断が困難な場合には、製品開発元へエスカレーションを行いその原因究明と対策についてご報告します。

- ソフトウェア、ドキュメントの提供

サポート対象製品の OS の提供
セキュリティパッチの提供
各種ドキュメントの提供
製品開発元よりソフトウェア修正版がリリースされた場合は、保守委託先の公開サーバーにてご提供します。ソフトウェア更新版がある場合も同様の手順にてご提供します。更新作業は別途有償となります。

- (5) 「1.ハードウェアサポート」項目の「1-2.オンサイト修理」の記載内容は以下に変更されます。

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。

保守委託先もしくは協力会社のエンジニアが設置先に訪問し障害機の復旧作業を行います。お客様からの修理依頼電話連絡をいただいてから故障部位を特定後、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。
駆け付け目標時間は、故障部位特定後 4 時間～となり設置場所によって異なります。

障害機の交換時には設定ファイルをもとに設定のリストア作業を行います。設定ファイルはお客様の責任において保管、管理をお願いいたします。
設定ファイルのバックアップが無い場合には、機器の入れ替え作業のみを実施し交換作業完了とします。

Check Point 製品

- (1) 「サービスレベル」項目の記載内容は以下に変更されます。

- HPE ファウンデーションケア 9x5、オンサイト 4 時間対応

サービス提供時間: 月曜日～金曜日 9:00～17:00

祝祭日および年末年始(12/30 の前営業日～1/3)および保守委託先の休業日を除く

ハードウェアオンサイト応答時間: 4 時間目標

お客様からの修理依頼電話連絡をいただいてから故障部位を特定後、4時間を目標にお客様を訪問し、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の前営業日～1/3)および保守委託先の休業日を除く月曜日から金曜日、9:00 から 17:00 の間に受け付けたものに限ります。

- HPE ファウンデーションケア 24x7、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 時間目標

お客様からの修理依頼電話連絡による当社からの電話連絡後、4 時間を目標にお客様を訪問し、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。

- ※ ハードウェアの 24 時間および 4 時間対応目標可能地域については当社までお問い合わせください。

- (2) 「サービス概要」項目の以下記載内容は適用がないものとします。

- 1, ハードウェアサポート
- 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

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

- (3) 「サービス詳細」項目の以下記載内容は適用がないものとします。

- 1-4, ファームウェアアップデートへのアクセス

- 1-5. 通報サービス

- 1-7. コラボリモートサポート

<ベーシックソフトウェアサポート>

<コラボラティブコールマネージメント>

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

- (4) 「1.ハードウェアサポート」項目の「1-1.リモート障害調査およびサポート」の記載内容は以下に変更されます。

- HPE ファウンデーションケア 9x5、オンサイト 4 時間対応

受付、回答時間は平日 9 時 00 分～17 時 00 分となります。

※平日とは年末年始(12/30の前営業日～1/3)、土日祝祭日および保守委託先の休業日を除く営業日です。

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。

技術的なお問い合わせ

- ・ 仕様に関するお問い合わせ
- ・ 設定要領操作方法に関するお問い合わせ

- ・システム利用時に発生した問題の解決支援

情報提供

開発元からのバージョンアッププログラム、パッチの情報を提供します。

- HPE ファウンデーションケア 24x7、オンサイト 4 時間対応

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。

技術的なお問い合わせ

- ・仕様に関するお問い合わせ
- ・設定要領操作方法に関するお問い合わせ
- ・システム利用時に発生した問題の解決支援

情報提供

開発元からのバージョンアッププログラム、パッチの情報を提供します

(5) 「1.ハードウェアサポート」項目の「1-2.オンサイト修理」の記載内容は以下に変更されます。

- HPE ファウンデーションケア 9x5、オンサイト 4 時間対応

ハードウェア障害時のオンサイト保守

技術的なお問合せにおいてハードウェア障害と切り分けられた場合、オンサイトにて次の作業を実施します。

- ・故障パーツまたはユニットの交換
- ・インストールストレージの交換をとまなう場合、ソフトウェアのインストール。(保守委託先 サポート商品、保守委託先サポートバージョンに限り)
- ・障害前の稼働状態で顧客バックアップデータリストア(保守委託先指定手順取得したバックアップデータに限り)
- ・ソフトウェア (弊社サポート商品 弊社サポートバージョン に限り)の起動確認
※当日中の訪問は、17 時までには障害切り分けが完了した場合とし、17 時以降に障害切り分けが完了したときは、翌営業日対応とします。

- HPE ファウンデーションケア 24x7、オンサイト 4 時間対応

ハードウェア障害時のオンサイト保守

技術的なお問合せにおいてハードウェア障害と切り分けられた場合、オンサイトにて次の作業を実施します。

- ・故障パーツまたはユニットの交換
- ・インストールストレージの交換をとまなう場合、ソフトウェアのインストール(保守委託先サポート商品、保守委託先サポートバージョンに限り)
- ・障害前の稼働状態で顧客バックアップデータリストア(保守委託先指定手順取得したバックアップデータに限り)
- ・ソフトウェア (弊社サポート商品、弊社サポートバージョンに限り)の起動確認

当社サービスに関する情報は 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 2023 年 7 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(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 条件に定めるとおとりします。

© Copyright 2023 Hewlett Packard Enterprise Development LP

日本ヒューレット・パッカード合同会社

〒136-8711 東京都江東区大島二丁目 2 番 1 号

MVS-181026-04