

HPE マルチベンダーサービス用 付表

HPE マルチベンダーサービスとは、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ハードウェア製品(他社のハードウェア製品)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 マルチベンダーサービスは、当社の標準サービス(サポートサービス契約 サービス仕様 HPE ファウンデーションケア)の仕様に基づいて行われますが、さらに本付表記載の内容が適用されるものとします。

「次年度体系サポートサービス契約 サービス仕様 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 9x5、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

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。お客様からの修理依頼の電話連絡時に訪問修理日が未定の場合は、訪問修理日決定の電話連絡をいただいた日の翌営業日以降 8:45 から 17:30 の間での訪問修理となります。

- (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 9x5、オンサイト 4 時間対応」は適用が無いものとします。

サービス受付時間: 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。故障部位特定が 17:30 を過ぎた場合には、翌営業日の訪問修理となります。

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

- (3) 「サービスレベル」項目のうち「HPE ファウンデーションケア 24x7、オンサイト 4 時間対応」のサービス受付時間: 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*

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 時間対応および 24x7 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。

- (4) 「サービス詳細」の「1. ハードウェアサポート」項目のうち「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」、「1-6.オンライン情報提供」、「1-7.コラボリモートサポート」は適用がないものとします。
- (5) 「サービス詳細」の「1. ハードウェアサポート」項目のうち「1-2. オンサイト修理」の以下の記載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。
- (6) 「サービス詳細」の「2. ソフトウェアサポート」は適用がないものとします。
- (7) 「サービス詳細」の「3.選択可能なサービスオプション」項目の「3-1.故障ハードディスク返却不要」に記載されている「●データ消去あり」は適用がないものとします。
- (8) 「サービス詳細」の「3.選択可能なサービスオプション」項目の「3-2.故障コンポーネント返却不要」「3-3.定期点検」は適用がないものとします。
- (9) 「お客様の責任範囲」項目に以下の記載をします。
サードパーティ製ハードウェア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。
- (10) 「除外規定」項目に以下の記載を追加します。
バッテリー等の消耗品、ケーブル類の供給

当社サポートサービスに関する情報はこちら 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 2021 年 11 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。本サービス仕様にて定める事項の他、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 条件にて定めるとおとりとします。

© Copyright 2021 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

PNMVS-181126-03