

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 エクスチェンジ
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

HPE 他社製サポートサービス Thales 社製品用 付表

マルチベンダーサービス Thales 製品とは、日本ヒューレット・パッカード株式会社（以下「当社」といいます）が、当社商標の付されていない Thales 社製ハードウェア製品（以下、HSM）及びソフトウェア製品 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。マルチベンダーサービスは、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。

本付表内での「ソフトウェア」は、サーバーへインストールするソフトウェアを指し、「ファームウェア」は HSM 本体へインストールされているソフトウェアを指します。

「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エクスチェンジ」 について

(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。

ハードウェア製品に関するサポート

サービス提供時間: 平日 8:45~17:30

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

(2) 「サービス詳細」項目の「1. ハードウェアサポート」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

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。障害時には IC-Chip Access Server for FeliCa(以下 ICAS)、お客様上位のアプリケーションと HSM 製品障害の切り分けをお客様側で実施いただいてから、ご連絡をお願い致します。

受付、回答時間は平日 9 時 00 分~17 時 30 分となり(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業日(12/29-1/3)等の保守委託先の休業日を除く営業日です。

- 技術的なご質問に対するご対応
- 新ソフトウェア等のご案内、ご提供

新ソフトウェア等のご案内、ご提供修正案

ソフトウェアアップデートのご提供方法は、Webサイトからのダウンロードです。

ソフトウェアアップデートのインストール作業を当社にご依頼される場合は別途有償です。

本保守契約の対象となるソフトウェアは、HSMに添付されたソフトウェアであり、ICAS用ソフトウェアは本保守契約対象外です。

1-2. ハードウェア交換

HSM のハードウェア障害が確認された場合、代替機とmodule_<esn>をお客様宛に送付いたします。通常、15:00 までにハードウェア障害が確定した際は当日代替機発送、15:00 以降に確定した際は翌営業日代替機発送です。お客様にて機器交換後、障害機を5 営業日以内にご返却していただきます。尚、送料は送り元負担とします。

障害機の返送が大きく遅れる場合は、実費請求を含めて協議することと致します。障害機は、保守委託先への返却後、Thales 社にて破棄されます。

- 1-3. 本サービスのサポート提供期間

-

Thales 社 nShield HSM 製品はお客様へ製品納入後 5 年を目標にご提供します。

5 年経過後も Thales 社による保守が提供されている場合はその期間に準じます。製品納入から 5 年以内に Thales 社の保守が終了する場合には、該当機器と同一モデルの保守部材を確保して備えます。しかしながら、不測の事態から同一モデルでの交換が困難な場合には、同等の別モデルで交換する場合があります。

Thales 社 payShield HSM 製品は、Thales 社のサポート期限に準じます。

- 1-4. 交換機のファームウェアバージョン

-

交換機のファームウェアバージョンは、原則として障害機と同一となりますが、ご使用中のファームウェアが最新でない場合には、同一のファームウェアバージョンで交換機を提供できない場合があります。その際には、動作保証された組み合わせでお使いいただくためにサーバー側のサポートソフトウェアバージョンのバージョンアップを実施していただく場合があります。

1-5. ソフトウェア対応範囲とサポート期限

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。

問題解決のために弊社がサポート対象としているバージョンへの更新をお願いする場合があります。

サポート終了となったソフトウェアをお使いの場合、製品開発元へのエスカレーションはできません。そのため原因究明ができない場合があることをご了承ください。

HSM 導入・運用にあたって、お客様で作成された アプリケーションの技術的 Q&A 対応はサポートサービスの対象外となります。

「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: 平日 8:45~17:30

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

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、代替機セットアップに必要な情報が揃ってから 4 時間を目標としてお客様を訪問し、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平日 8:45 から 17:30 の平日に受け付けたものに限ります。

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

※ハードウェア修復作業の終了は、既定の作業手順書に則りハードウェア交換作業が完了した後に、お客様がサーバーから HSM の認識確認ができた時点となります。
交換機に対する動作確認として、お客様によるサービス確認を機器交換作業終了後 60 分以内で立ち合い致します。

・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、代替機セットアップに必要な情報が揃ってから 4 時間を目標としてお客様を訪問し、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。

※ハードウェア修復作業の終了は、既定の作業手順書に則りハードウェア交換作業が完了した後に、お客様がサーバーから HSM の認識確認ができた時点となります。
交換機に対する動作確認として、お客様によるサービス確認を機器交換作業終了後 60 分以内で立ち合い致します。

※ハードウェアの 24 時間及び 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) 「サービス詳細」項目の「1. ハードウェアサポート」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

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。

障害時には ICAS、お客様上位のアプリケーションと HSM の障害の切り分けをお客様側で実施いただいてから、ご連絡をお願い致します。

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業日 (12/29-1/3)等の保守委託先の休業日を除く営業日です。

- 技術的なご質問に対する対応
- 新ソフトウェア等のご案内、ご提供
- 新ソフトウェア等のご案内、修正案のご提供

ソフトウェアアップデートのご提供方法は、Webサイトからのダウンロードです。

ソフトウェアアップデートのインストール作業を当社にご依頼される場合は別途有償になります。

本保守契約の対象となるソフトウェアは、HSMに添付されたソフトウェアであり、ICAS用ソフトウェアは本保守契約対象外です。

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製品の交換を行い、障害を修復します。

1) 復旧作業

障害内容をお電話若しくはメール等で確認いたします。HSM のハードウェア障害が確認された場合、保守委託先若しくは保守委託先指定サービス会社のエンジニアが代替機、及び module_<esn>が記録されたCD-ROM を持参で現地にお伺いし、必要に応じてHSM の交換を行い、システムを復旧させます。

当社サーバーの保守契約にご加入いただいている場合、当社エンジニアも同行訪問し、HSMを交換できる状態にするためのサーバー筐体の開閉を行います。

当社サーバーの保守契約にご加入いただいている場合、サーバーのシリアル番号または契約番号をお伝えください。

HSM を交換した場合、module_<esn>のCD-ROM は現地担当者にお渡し、お客様にて保管をお願いいたします。

HSM 交換後は、障害機は作業員が回収します。Activation カードが納品されている場合、障害機に紐づく Activation カードも回収します。

HSM の交換後、障害機をオンサイト作業員により回収できない場合、または指定期日以内に障害機を返送いただけない場合には、交換品の料金をお客様に請求いたします。

● 1-3. 本サービスのサポート提供期間

Thales 社 nShield HSM 製品はお客様へ製品納入後 5 年を目標にご提供します。

5 年経過後も Thales 社による保守が提供されている場合はその期間に準じます。製品納入から 5 年以内に Thales 社の保守が終了する場合には、該当機器と同一モデルの保守部材を確保して備えます。しかしながら、不測の事態から同一モデルでの交換が困難な場合には、同等の別モデルで交換する場合があります。

Thales 社 payShield HSM 製品は、Thales 社のサポート期限に準じます。

● 1-4. 交換機のファームウェアバージョン

交換機のファームウェアバージョンは、原則として障害機と同一となりますが、ご使用中のファームウェアが最新でない場合には、同一のファームウェアバージョンで交換機を提供できない場合があります。その際には、動作保証された組み合わせでお使いいただくためにサーバー側のサポートソフトウェアバージョンのバージョンアップを実施していただく場合があります。

nShield には VSN(Version Security Number)と呼ばれる世代管理番号があり、VSN バージョンによって適用可能なファームウェアが異なります。VSN は、各 nShield HSM のファームウェアが内部で保持している世代管理番号(バージョン)になります。この VSN は、セキュリティの向上が実施された場合に増加します。一度上げた VSN を古い世代の VSN に戻すことはできません。

1-5. ソフトウェア対応範囲とサポート期限

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。

問題解決のために製品開発元がサポート対象としているバージョンへの更新をお願いする場合があります。

製品開発元サポート終了としたソフトウェアをお使いの場合、製品開発元へのエスカレーションはできません。そのため原因究明ができない場合があることをご了承ください。

Thales 導入・運用にあたって、お客様で作成された アプリケーション の技術的 Q&A 対応はサポートサービスの対象外となります。



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2020年2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)」、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しします。
© Copyright 2019 Hewlett Packard Enterprise Development LP

日本ヒューレット・パッカー株式会社
〒136-8711 東京都江東区大島二丁目2番1号