

# HPE 他社製品サポートサービス Atalla サポートサービス用 付表

Atalla 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、Utimaco GmbH(以下 Utimaco 社といいます)の Atalla 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。Atalla サポートサービスは、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」は適用が無いものとします。
- (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。
- (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※  
お客様からの修理依頼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担当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「1-5. 通報サービス」、「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「1-1. 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。  
当社は、お客様からの修理依頼を受付後、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。リモート調査にはリモートアクセスによるサポートは含まれません。
- (6) 「サービス詳細」の「1. ハードウェアサポート」項目のうち「1-3. 保守部品の提供」の記載内容の内、ただし以降は以下に変更されます。  
ただし、Utimaco 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到達した場合の取り扱いについては、Utimaco 社が提供するマニュアル等に記載されます。
- (7) 「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」、「1-6. オンライン情報提供」の記載内容は以下に変更されます。  
当社からの提供はありません。製造元の Utimaco 社のホームページにて提供されます。  
<https://support.hsm.utimaco.com/>

- (8) 「サービス詳細」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。  
サービス対象ソフトウェアはお見積りに記載のソフトウェア製品となります。
- (9) 「サービス詳細」の「2. ソフトウェアサポート」項目のうち「2-1.ソフトウェアアップデート」の「ソフトウェア新バージョンの使用許諾」の記載内容は以下に変更されます。  
Utimaco 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。
- (10) 「サービス詳細」の「2. ソフトウェアサポート」項目のうち「2-1.ソフトウェアアップデート」の「ソフトウェアとマニュアルの提供」の記載内容は以下に変更されます。  
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、マニュアルは Utimaco 社のホームページにて提供されます。  
<https://support.hsm.utimaco.com/>
- (11) 「サービス詳細」の「2. ソフトウェアサポート」項目のうち「2-2.ソフトウェアテクニカルサポート」の「オンライン情報提供」の記載内容は以下に変更されます。  
技術情報は Utimaco 社のホームページにて提供されます。  
<https://support.hsm.utimaco.com/>
- (12) 「サービス詳細」の「3. 選択可能なサービスオプション」は適用がないものとします。
- (13) 「お客様の責任範囲」項目に以下の記載を追加します。  
追加で購入されたプレミアム・コマンドおよびライセンスの管理と再取得、機器への設定はお客様にて実施いただきます。

当社サポートサービスに関する情報はこちら [hpe.com/jp/services](https://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りとします。

© Copyright 2023 Hewlett Packard Enterprise Development LP