

更新お手続きにご不明な点はございませんか？

サポートサービス契約更新お手続きクイックガイド

サポートサービス契約更新の窓口と標準的なお手続きの流れ



更新お手続きにおけるご相談、御見積書の問合せ・修正依頼窓口：

コンタクトセンター：eMail. apj-JP.supportcontracts@hpe.com Tel. 042-639-2012

平日 9:00 - 12:00 / 13:00 - 17:30（土日、祝祭日、弊社指定休業日を除く）



サービス内容の詳細が分かるサービス仕様書やお取引条件書等のダウンロード先：

<http://www.hpe.com/jp/datasheet>

1. 御見積書のご案内

ご契約満了の3ヶ月前を目安に御見積書と一緒に、以下の書面をお客様へ送付いたします。

- 保守契約注文・回答用紙
- 保守契約の締結手続きに関するお願い

対象機器がサポート終了を迎える場合『保守サポート契約ご辞退のお願い』を、あわせて送付いたします。御見積書の見方については本紙裏面をご確認ください。ご質問や修正依頼につきましては、弊社コンタクトセンターまでご連絡ください。なお、内容によってはお時間を頂戴する場合がございます。その際は別途、納期のご相談をさせていただきます。

※見積内容やご発注方法により上記案内書類や送付時期が変わる場合もございます。

2. ご発注手続き

御見積書に同封の『保守契約注文・回答用紙』または、貴社様式のご発注書を弊社コンタクトセンター（上記email 又は FAX. 03-6888-5461）までご送付ください。

※注文・回答用紙の捺印は、社印または役職印などの公印をお願いします。ただし、お客様の正規購入手続きを経て発行されるお客様固有のご注文書式の場合には、公印が不要な場合もございます。

契約開始日前日までにご契約締結完了するようお早目にご発注をお願いいたします。更新されない場合もご連絡いただけますと幸いです。

※更新可否確認のご連絡をさせていただく場合がございます。

3. 契約締結後のご案内

契約締結手続き完了後、下記書類をご契約先のお客様へ送付いたします。

- サポートお問い合わせ窓口のご案内
- 御注文請書（機器明細書/お取引条件書）
- 請求書



請求書は契約開始日以降に順次発送いたします。（その他書類と別送となる場合がございます。）

請求書発行時期についてご指定がある場合は、その旨ご発注の際にご連絡ください。

※契約形態により送付物が上記と異なる場合がございます。

オンラインツール（Services360）をご利用の便利に...

御見積のご確認からご発注までのお手続きができます。御見積やご契約一覧のダウンロードも可能です。

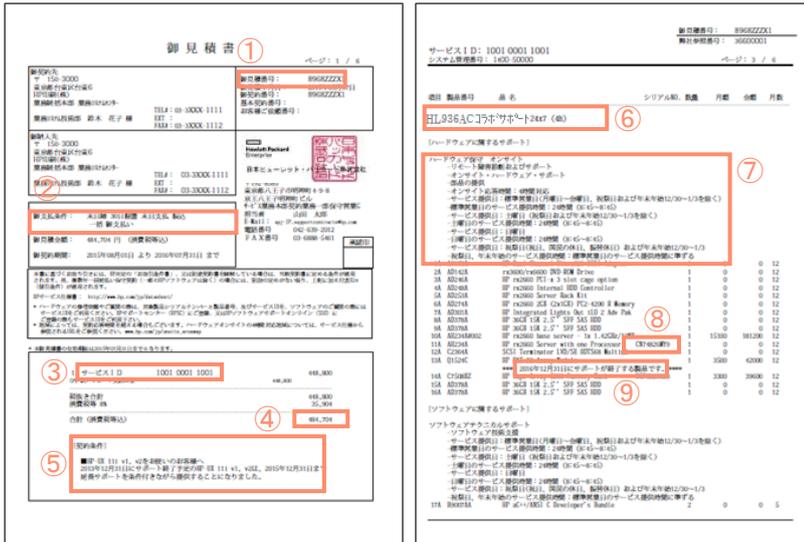
ご興味のあるお客様は左記サイトよりユーザー登録をご依頼ください。

https://s360.hpe.com/index.do?city_id=aps

※「契約形態」により「登録頂けない場合」もございますので、予めご了承ください。

御見積書クイックガイド

主要項目



- ① **御見積番号**
御見積を特定するIDです。御見積問合せ時や再見積依頼時にはこちらをお知らせください。
- ② **御支払条件 ※1**
お支払期日とお支払方法です。
- ③ **サービス ID**
お客様のサポートサービス契約を特定するIDです。サポート窓口にはこちらをお知らせください。
- ④ **合計金額**
御見積の合計金額です。複数の御見積がまとめられている場合は表紙に合算金額があります。
- ⑤ **補足コメント**
契約時の注意事項や、システムに関する情報等が記載されています。
- ⑥ **サポートサービス契約**
サポートサービス名称と型番です。
- ⑦ **サポート詳細 ※2**
サポートの詳細が記載されています。さらなる詳細はサービス仕様書にてご確認ください。
- ⑧ **シリアル No**
ハードウェアを特定するIDです。
- ⑨ **機器内容補足 ※3**
保証期間、保守サポート期間、販売終了製品の

※1 御支払条件【例】

御契約開始日: 20yy年 10月 1日 で御支払条件: [末日締 30日据え置き 末日支払い 振込み] の場合
→ 御契約開始月の末日締め(20yy年 10月 31日)、30日据え置きのため、20yy年 11月 30日までに振込みください。

※2 コラボリモートサポートについて

X86 サーバーのハードウェアオンサイト保守に標準的に含まれており、X86 サーバー、付随するハードウェア、および搭載される対象ソフトウェアの問題の切り分けを行うサービスです。対象ソフトウェア等の詳細は http://www.hpe.com/jp/supportlist_sw をご参照ください。

※3 機器内容補足【例】表示内容

保証期間中のサポート料金です。保証期間終了後には、差額が発生する場合がございます。	対象製品が保証期間中の場合のお知らせです。保証期間中に発生している金額は、ご契約のサービスレベルとの差額になります。
**** 20XX年 07月 31日までのサポート料金となります。 **** **** 20XX年 08月 01日よりサポートが開始されます。 ****	保証期間終了後、保守サポートが開始されるお知らせです。 例: 20XX年 07月 31日まで保証期間で、20XX年 08月 01日から保守サポートが開始される場合、左記のように記載されます。
**** 20XX年 07月 31日にサポートが終了する製品です。 ****	販売終了製品に対するサポート終了のお知らせです。 例: 20XX年 07月 31日にサポート終了する機器の場合、左記のように記載されます。

よくあるご質問

Q: 「サポートサービス契約(個別保守契約)」と「サポートサービス(初年度保守サービス)」、「ポストワランティサービス(PWS)」の違いは何ですか?

A: 弊社がご提供する保守サービスには、弊社とご契約先様で契約を取り交わす形態の「サポートサービス契約(個別保守契約)」と、「サポートサービス(初年度保守サービス)」という、保守サービスをパッケージ商品としてご提供する形態がございます。通常、「サポートサービス(初年度保守サービス)」の更新には「ポストワランティサービス(PWS)」をご購入いただいております。この度ご案内しておりますのは、『サポートサービス契約(個別保守契約)』の御見積書でございます。

※「サポートサービス(初年度保守サービス)」、「ポストワランティサービス (PWS)」につきましては、下記へお問い合わせください。

「サポートサービス (初年度保守サービス)」、「ポストワランティサービス (PWS)」ご購入に関する問合せ:

カスタマーインフォメーションセンター: Tel. 03-5749-8279
月曜日～金曜日 9:00 - 19:00 土曜日 10:00 - 17:00 (日、祝祭日、弊社指定休業日を除く)

「サポートサービス (初年度保守サービス)」、「ポストワランティサービス (PWS)」ご登録に関する問合せ:

サポートサービス (初年度保守サービス) 登録センター:
eMail. toroku_center@hpe.com Tel. 03-6404-2829
平日 9:00 - 12:00 / 13:00 - 17:30 (土日、祝祭日、弊社指定休業日を除く)

Q: 御見積有効期限までに、発注できなかった場合どうなりますか?

A: 有効期限内にご注文書が届かない場合、本御見積書のご提示内容のままでは、ご契約手続きを承ることができなくなる場合がございます。詳しくは、御見積書の最終ページに記載されておりますのでご参照ください。