HPE Tech Care Service

HPE GreenLake for Block Storage 及び HPE GreenLake for File Storage附則

サービス概要

本附則では、HPE GreenLake for Block Storage および HPE GreenLake for File Storage製品の HPE Tech Care Service について説明します。HPE Services Storage Support チームが提供するサービスの特徴、および追加のサービスレベルオプションに関する情報を提供します。お客様は、対象となる HPE Storage製品について HPE Tech Care Service を購入する必要があります。

サービス対象製品

このHPE Tech Care Serviceの附則の対象となるのは、以下の製品ラインです:

- HPE GreenLake for Block Storage
- HPE GreenLake for File Storage

サービス体制

当該製品に関するHPE Tech Care Serviceでは、表1に示すサービスを提供します。HPE Services Storage Supportチームが提供するサービスの一部は、HPE Tech Care Serviceの成果物とは異なります。さまざまなサービスは、表 2 に記載されています。HPE InfoSight[1] を使用すると、一部のサービスが強化され、当社は提供されるテレメトリを使用して、より高度な技術ガイダンスを提供することができます。部品の配送またはオンサイトでの対応時間は、選択したサービスレベルによって異なります。サービスレベルに関係なく、お客様はHPE Services Storage Support のエンジニアに24時間365日電話で直接アクセスすることができます。

表1.サービスの概要

一般的なサービス内容	• エキスパートへの直接アクセス[2] • 一般的な技術指導 • HPE InfoSightの支援[3] • エキスパートへのウェブフォームでのアクセス[4] • HPE InfoSightの予測アラート[5] • インシデントログの自動化[6] • 技術情報動画[7] • 電子サポート情報・サービスへのアクセス

[1]HPE InfoSightは、一部の製品で利用できるHPE独自のサービスツールです。詳細は、infosight.hpe.comをご覧ください。

[2,4,7] サービス提供には、HPE独自のサービスツールを使用したHPEへの接続が必要です。すべての製品で利用できるわけではありません。詳しくはHPEの営業担当者にご相談ください。

[3,5,6] サービスのデリバリー仕様は、HPE Tech Care Service のデータシートとは異なります。HPE Storage のデリバリー仕様は、表 2 に記載されています。

表1.サービスの概要（続き）

ハードウェアサービスの特徴	• リモートでの問題診断とサポート • ハードウェアのオンサイトサポート • 交換用部品送付 • HPE ビジュアルリモートガイダンス(VRG)[8] • HPE InfoSightのダッシュボード[9] • HPE InfoSightのワークロードインサイト[10] • 一部製品のファームウェアアップデート • コラボサポート[11]
ソフトウェアサポートの特徴	• ソフトウェアアップデートの使用許諾 • ソフトウェアサポート • インストールアドバイザリーサポート • ソフトウェアの機能および操作サポート • ソフトウェア製品およびドキュメントのアップデート
オプションのサービス内容	• ハードウェアデータセキュリティ[12] • ハードウェアエクスチェンジ

表2.サービスの特徴

特徴	**サービスの詳細**
エキスパートへの直接アクセス	お客様は、HPEサポートに24時間365日電話で連絡し、エキスパートのHPE Services Storage Supportエンジニアへ直接アクセスでき、サポートインシデントを提出することができます。
技術情報動画へのアクセス	技術的なベストプラクティスや機能的な専門知識を提供するエキスパートによる動画にアクセスできます。 この動画は、Welcome Center からアクセスできます。動画の内容は、製品に関するHPEの運用経験や、これらの製品のサポートおよび保守に関するベストプラクティスに基づいています。
HPE ビジュアルリモートガイダンス	お客様は、ライブストリーミングビデオや音声、コンテンツ共有を可能にするエンタープライズコラボレーションアプリケーションを使用して、専門的な技術リソースへのアクセスを選択できます。 問題の診断と解決は、お客様とHPE Services Storage Support エンジニアがその場でガイダンスとコラボレーションを行いながら、リアルタイムで実行することができます。また、このアプリケーションは、HPE指定のカスタマーセルフリペア（CSR）パーツの交換方法を支援するために使用することもできます。
コラボサポート	HPE Services Storage Support チームのエンジニアは、権利のあるサポートされた構成や使用方法について、他の HPE 製品やサードパーティーのハードウェアおよびソフトウェアのサポートと協力して、HPE Storage 製品との相互作用の問題を調査して解決することができます。 HPE製品が問題の原因ではなく、サードパーティのハードウェアおよび/またはソフトウェアに問題がある可能性があると当社が判断した場合、お客様はサードパーティのベンダーに解決を求め、要求に応じて当社の支援を受けるものとします。 関連する第三者（独立系ソフトウェアベンダーなど）の関与は、当該第三者の要件および手続きに従うものとします。 一部の第三者は、エンドユーザに対して、コンタクトの開始、資格の確認、サポートケースの開設、データの収集、またはアクションプランの実行を求める場合があります。第三者の製品またはコンポーネントについては、ユーザーは関連する資格（例えば、ライセンスまたはサブスクリプション）を取得し、維持することが要求されます。
エキスパートへのウェブフォームでのアクセス	エキスパートへのウェブフォームでのアクセスは、24時間365日いつでも可能です。 エキスパート電子ウェブフォームの提出は、HPE Tech Care Serviceに記載されているエキスパートチャットまたはフォーラムサポートの代わりに提供されます。

[8,11,12] サービス提供には、HPE独自のサービスツールを使用したHPEへの接続が必要です。すべての製品で利用できるわけではありません。詳しくはHPEの営業担当者にご相談ください。

[9,10] サービスのデリバリー仕様は、HPE Tech Care Service のデータシートとは異なります。HPE Storage のデリバリー仕様は、表 2 に記載されています。

表2.サービスの特徴（続き）

特徴	サービスの詳細
ハードウェアのデータセキュリティオプション	オプションの故障メディア返却不要（DMR）は、 一部のHPE Storageのオンサイトサポートおよびハードウェア交換のサービスレベルで利用できます。

サービスレベルのオプション

HPEは、HPE GreenLake for Block Storage および HPE GreenLake for File Storageのサポートに4つのサービスレベルを提供しています：

- Essential
- Essential Exchange
- Basic
- Basic Exchange

お客様はサービスレベルにかかわらず、対象となるハードウェアまたはソフトウェアに関するインシデントは、現地で利用可能な電話またはウェブを通じて、またはHPEリモートサポートソリューション24x7を使用して自動機器報告イベントとしてHPEに報告することができます。

サービスレベル、サービス提供条件および対象製品は、地域により異なる場合があります。 詳細については当社までお問い合わせ下さい。

表3.サービスレベルオプションの説明

サービスレベル	サービス内容	応答時間	機能説明
Essential (4時間オンサイト部品交換サービス)	電話応対	24 時間 365日 リモート対応	製品のエキスパートに直接電話で問い合わせ可能
	24 時間 365日 オンサイト対応	ハードウェア交換のための24 時間 365日 オンサイト対応	4時間 オンサイト対応[14] 対象ハードウェアの場合
Essential Exchange (4時間部品送付サービス)	電話応対	24 時間 365日 リモート対応	製品のエキスパートに直接電話で問い合わせ可能
	24 時間 365日 部品交換	24 時間 365日 4時間 部品配送対応	4時間の部品交換[15] 対象ハードウェアの場合
Basic (翌営業日オンサイト部品交換サービス)	電話応対	24 時間 365日 リモート対応	製品のエキスパートに直接電話で問い合わせ可能
	翌営業日 オンサイト対応	当社休日を除く	対象ハードウェアについては、翌営業日にオンサイトで対応。[16] サポートインシデントが応答時間外に届いた場合は、翌営業日に確認し、翌々営業日にサービスを提供する。[17]
Basic Exchange (翌営業日部品送付サービス)	電話応対	24 時間 365日 リモート対応	製品のエキスパートに直接電話で問い合わせることができる
	翌営業日 部品交換	当社休日を除く	対象ハードウェアの部品交換は、翌営業日に行われます。

表4.インシデントの優先レベル

優先順位	ビジネスインパクト	応答時間
優先順位1: クリティカルダウン	データサービス不可または深刻なパフォーマンス低下	30分以内の電話での応答と、必要であればエキスパートへの即時エスカレーション
優先順位2: 致命的な劣化	パフォーマンスの低下、断続的なソフトウェア障害、ネットワークの劣化、または 1 つのコントローラーの運用停止	2営業時間以内の電話での応答
優先順位3: 通常	ビジネスへの影響が最小限の問題または故障	8営業時間以内の電話での応答
優先順位4: 低い	情報の要求、管理上の要求	翌営業日（月～金）

注:すべての優先順位には、必要に応じて24時間365日のエンジニアによるエスカレーションサポートが含まれています。

[14]オンサイト対応時間は、最初のサポートインシデントをHPEが受信し、認識し、ハードウェアの問題であることを確認した時点で開始されます。オンサイト対応時間は、HPEの正規担当者がお客様のサイトに到着した時点、またはHPEがオンサイトでの介入は必要ないと判断した旨の説明とともに報告されたイベントが終了した時点で終了します。

[15]サポートエンジニアがHPE Storageのハードウェアの問題を確認した後、交換用ハードウェアは、HPEの休日を含む24時間365日、4時間以内に対象お客様サイトに配送されます。部品在庫を確保できる場所については、HPE正規販売代理店にお問い合わせください。

[16]お客様の都合により、応答時間外のオンサイトでの対応を希望される場合は、追加費用が発生する場合があります。

[17]交換部品の配送は、HPE の休日を除く月曜日から金曜日の午前 9 時から午後 5 時（現地時間）に行われます。ハードウェアの問題がHPE Storageのサポートチームによって確認された後、翌営業日にスペアパーツの交換を行うためには、現地時間の午後3時までにハードウェア交換部品の配送を開始する必要があります。部品の在庫を確保できる場所については、HPE の正規販売代理店にお問い合わせください。現地国の出荷状況により、交換部品の翌営業日配送に影響が出る場合があります。

トラベルゾーン

HPE Service Storage Supportは、HPE Tech Care データシートに定義されているカバーエリアとは異なる在庫保管場所を使用する場合があります。ハードウェアオンサイト対応とオンサイト部品供給の応答時間は、ノンクリティカルサービスレベルのHPE Service Storage Support 指定サポートハブから150マイル（241km）以内にあるサイトのみに適用されます。

トラベルゾーン(移動対応範囲)と料金（該当する場合）は、地域によって異なる場合があります。

HPE Service Storage Support指定のサポートハブから150マイル（241km）以上離れた場所にあるサイトへの応答時間は、次の表に示すように、移動時間が長くなった場合の応答時間が変更されます。

表5.ハードウェア オンサイト／部品供給対応のトラベルゾーン

HPE Service Storage Support 指定サポートハブからの距離	4時間 ハードウェア オンサイト/部品供給対応	翌営業日 ハードウェア オンサイト/部品供給対応
0～150マイル（0～241km）	4時間	翌営業日
150マイル以上（241km以上）	ご注文時に設定され、在庫状況により異なる	ご注文時に設定され、在庫状況により異なる

前提条件

お客様は、定義されたサービスを受けるために、HPE Storageハードウェアおよびソフトウェアに対してHPE Tech Care Serviceサービスを購入する必要があります。

設置完了後の保守対応について

お客様は、ストレージ機器のローカル管理コンソールへアクセスができる環境(SSH/WEB)をご用意いただく必要があります。お客様は、ストレージに同梱されるラップトップPC接続用のシリアルコンソールケーブルを管理の上、ご用意いただく必要があります。
お客様は、当社オンサイトエンジニアのWifi機器及び、ラップトップPCの持ち込みを許可、もしくは、お客様でストレージ機器へ当社リモートエンジニアがアクセス可能なコンソール環境(端末)をご用意いただく必要があります。また、その際は、リモートからの保守対応を許可いただく必要があります。

DMR

オプションの故障メディア返却不要（DMR）は、全てのサービスレベルで利用できます。

お客様の責任

HPE Tech Care Service データシートに記載されている内容に加え、お客様は以下の責任を負うものとします：

- お客様は、HPE InfoSight アカウントに登録し、すべての HPE Storage 製品を作成されたInfoSightアカウントと関連付ける必要があります。
- お客様およびその関係者は、連絡先情報やサービス提供先住所/パーツ配送先住所など、関連する設置先情報を明らかにする必要があります。セキュリティ上の理由などでこれらの情報の公開を保留しまたは隠蔽する必要がある場合、サポートサービスは制限されます。
- お客様およびその関係者は、ストレージアレイ、シェルフ、および関連するハードウェアとソフトウェアに関する情報を当社に提供する必要があります。お客様が当社より適切なサポートサービスを受けるためには、適時、正確、かつ完全な情報を当社に提供することが不可欠です。
- お客様およびその関係者は、ソフトウェアとハードウェアを含め、当社においてサポートサービス提供可能な構成を維持する必要があります。これら構成維持の必要なものには、ドライブ、ソリッドステートドライブ（SSD）、カードなども含まれます。HPE Storage製品に、当社正規ルートを通じて購入された当社純正コンポーネント以外の汎用品、互換品に相当するコンポーネントが使用されている場合、そのHPE Storage製品はサポート対象外となり、当社はサポートサービスの提供義務を負いません。HPE製品がサポート対象の構成に戻された時点で、サポートが再開される場合があります。サポートサービスの再開にあたっては、アレイ/シェルフに元々入っていたコンポーネントを復元する、またはサポートされている新しいコンポーネントを購入してアレイ/シェルフで使用するなどの選択肢があります。

- 互換性のあるサポート対象アレイ間でのハードウェアの移動または再利用を行う場合は、サポート対象外の構成にならないように、お客様は関連するアカウントチームおよびHPE Service Storage Supportに予め確認する必要があります。サポートされない構成は、サポートされる構成に復元されるまで、OSダウンロードを含めサポートの対象外となります。

サービス制限

本書に定めるストレージサポートサービスは、サポート終了日の到来していないHPE Storage製品を対象としています。

お客様が不正な手段で当社または再販業者からHPE Storage製品の取得を行っていたと当社が合理的に判断する場合、当社は、当該製品について保守サービスを含めあらゆるサポートサービスを提供する義務、または関連するソフトウェアライセンスの継続を許可する義務を負わないものとします。

お客様は、HPE Storageのサポート契約および関連する資格を第三者に譲渡することはできません。お客様が自己に権利のある HPE Storage製品を第三者に譲渡または販売した場合、その譲渡先または販売先は当社に連絡して、最新のサポート契約を購入する必要があります。

特定のデバイスまたはソフトウェアにより、本書に定めるストレージサポートサービスのサービスの内容が異なったり制限される場合があります。具体的な制限やサービス提供可能な地域については、当社の営業担当者にご確認ください。

サービス対象

HPE Tech Care Service対象のHPE Storage製品は、HPEが許可するハードウェア構成上でソフトウェアを稼働いただく必要があります。有効なHPE Tech Care Service 契約が適用されている必要があります。

HPE Tech Care Serviceでは、すべてのハードウェア、ハードウェアオプション、ソフトウェアが対象であることが必要です。HPE Tech Care Service（HPE Tech Care Service HPE GreenLake for Block Storage 及び HPE GreenLake for File Storageを含む）は、統合的にサービスが提供される性質上、また、ソフトウェアのみの構成での購入について想定していないため、ソリューション内のすべてのソフトウェアとハードウェアは、同じHPE Tech Care Serviceサービスレベルで購入する必要があります。

アレイまたはシェルフについて現在有効なHPE Storageサポート契約に基づく権利がない場合、法律で義務付けられている場合を除き、それらアレイまたはシェルフだけではなくそれらアレイまたはシェルフに関連するハードウェアコンポーネントはサポート対象外となります。

グループ内のすべてのアレイおよびシェルフは、サポートの対象となるために有効なサポート契約を締結している必要があります。グループとは、お客様が1つのエンティティとして管理する最大4つのアレイの集合体です。グループ内のすべてのアレイまたはシェルフに有効なサポート契約が締結されていない場合、サポートが拒否されることがあります。ハードウェアコンポーネントのサポート期間が終了した場合、そのハードウェア上で使用されているアレイのサポートも同時に終了します。これには拡張シェルフも含まれます。

制限事項:

- ハードウェアコンポーネントのサポート期間は、アレイのライフサイクルに関係なく、そのコンポーネントの耐用年数を超えて延長することはできません。つまり、サポートが終了したハードウェアコンポーネントは、アレイがサポート可能であっても、サポートされないことになります。
- アレイまたはシェルフのサポートが終了した場合、コンポーネントのライフサイクルに関係なく、中のハードウェアコンポーネントはサポート対象外となります。該当するハードウェアコンポーネントは、有効なHPEサポート契約を締結している互換性のあるサポート可能なアレイで使用する必要があります。

一般条項／除外規定

- お客様は、サービス内容の説明の一部として別途指定されていない限り、当社がHPE Tech Care Serviceの提供のために購入国以外のリソースを使用する場合があることを認め、同意するものとします。
- サポート終了の到来していないSSD（NVMeベース含む）については、HPE Service Storage Supportチームは、お客様から十分なデータが提供された場合にコンポーネントの摩耗を監視し、書込み上限に達した場合にコンポーネントを交換します。書込み上限に達したコンポーネントの交換部品が日本の保守部材倉庫に在庫がない場合、HPE Service Storage SupportのSLAの対象にはなりません。このような交換部品は、HPE Storage の製造施設から商業的に合理的な努力に基づいて出荷されます。
- 当社は、法令遵守、法令の改廃・制定、公権力による命令・処分、労働争議（ストライキ、ロックアウト等）、製品・部品の供給不足、国際貿易政策の変更、電気通信またはネットワーク障害、戦争行為（宣言されているか否かを問わない）、テロ行為、地域または世界のパンデミック、天災、および当社の合理的管理を超える原因により生じた本書に基づく義務の履行遅延または不履行につき責任を負いません。これら原因による義務の履行遅延または不履行に関して、状況に応じて合理的な範囲で、履行が延長されること、または履行の全部または一部を免除されることについて、お客様は予め了承するものとします。
- ハードウェアの修理対応の応答時間は、お客様が 当社に電話で連絡し、当社が修理の必要性を確認した時点で開始します。修理時間は、当社がハードウェアの機能を回復させたと判断したとき、または当社がハードウェアの修理が不要であると判断したときに終了します。

ご注文について

HPE Tech Care Serviceをご注文頂く際には、HPE Tech Care Service データシートに明記されている製品番号に加え、HPE GreenLake for Block Storage 及び HPE GreenLake for File Storageに関しては以下の部品交換オプションが利用可能です。

HPE GreenLake for Block Storage 及び HPE GreenLake for File Storage のサポートサービスの詳細について、最寄りの当社営業所、またはHPE販売代理店（HPE 販売特約店、正規販売店）へお問い合わせください。その際にも次の製品番号を参照してください。

HU4A6A3	HPE 3Y Tech Care Essential Service
HU4A6A4	HPE 4Y Tech Care Essential Service
HU4A6A5	HPE 5Y Tech Care Essential Service
HU4A7A3	HPE 3Y Tech Care Essential with Defective Media Retention Service
HU4A7A4	HPE 4Y Tech Care Essential with Defective Media Retention Service
HU4A7A5	HPE 5Y Tech Care Essential with Defective Media Retention Service
HU4A9A3	HPE 3Y Tech Care Essential Exchange Service
HU4A9A4	HPE 4Y Tech Care Essential Exchange Service
HU4A9A5	HPE 5Y Tech Care Essential Exchange Service
HU4B0A3	HPE 3Y Tech Care Essential Exchange with Defective Media Retention Service
HU4B0A4	HPE 4Y Tech Care Essential Exchange with Defective Media Retention Service
HU4B0A5	HPE 5Y Tech Care Essential Exchange with Defective Media Retention Service
HU4B2A3	HPE 3Y Tech Care Basic Service
HU4B2A4	HPE 4Y Tech Care Basic Service
HU4B2A5	HPE 5Y Tech Care Basic Service
HU4B3A3	HPE 3Y Tech Care Basic with Defective Media Retention Service
HU4B3A4	HPE 4Y Tech Care Basic with Defective Media Retention Service
HU4B3A5	HPE 5Y Tech Care Basic with Defective Media Retention Service
HU4B5A3	HPE 3Y Tech Care Basic Exchange Service
HU4B5A4	HPE 4Y Tech Care Basic Exchange Service
HU4B5A5	HPE 5Y Tech Care Basic Exchange Service
HU4B6A3	HPE 3Y Tech Care Basic Exchange with Defective Media Retention Service。
HU4B6A4	HPE 4Y Tech Care Basic Exchange with Defective Media Retention Service。
HU4B6A5	HPE 5Y Tech Care Basic Exchange with Defective Media Retention Service。

一部の提供物、機能、保証内容（および関連製品）は、国や地域によってはご利用いただけない場合があります。購入場所や要求されたサービスレベルオプションによっては、他の製品番号が適用される場合があります。お客様固有のニーズに最適な製品番号については、現地の当社担当者またはHPE販売代理店にご相談ください。

詳しくはこちらで

HPE.com/services/techcare

正しい購入の決断をするプリセールス
スペシャリストにご相談ください。

今すぐチャットする
（販売）

今すぐお電話を

最新情報を入手する

HPE GreenLakeの探索

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。本書には、当社の現在の標準販売条件（「お取引条件書」及び「データシート（SS5）」）、または当社とお客様とが別途締結した購入契約が適用されます。

© Copyright 2023 Hewlett Packard Enterprise Development LP.

a50003571ENW, Rev. 6