

## HPE IceWall サポートサービス用 付表

日本ヒューレット・パカード合同会社(以下「当社」といいます)が、HPE IceWall 製品において提供するサポートサービスは、当社の標準サービス仕様に基づいて行われますが、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 Tech Care Service」について

- 「サービス構成」において、「表 1.サービス内容の概要」の「全般的な内容」および「ソフトウェアサービスの内容」を適用します。ただし「全般的な内容」については以下のみが提供されます。
  - エキスパートによる電話サポート
  - 一般的なテクニカルガイダンス
  - 技術的なヒントのナレッジライブラリ
  - 電子的なサポート情報およびサービスへのアクセス
- 「HPE Tech Care のサービスレベルのオプション」において、「表 2.サービスレベルのオプションの概要」の「Essential」および「Basic」が適用されますが、「クリティカルインシデントに 15 分以内」「2 時間以内」の応答時間、および「自己解決機能へのアクセス」「インシデントログ収集」「自動インシデント提出」の適用がないものとします。
- 「一般的な機能」において、「表 3.一般的なサービスの内容」については以下のとおりとします。
  - 「エキスパートによる電話サポート」では、後述の「サービスレベル」の時間内での電話または電子メールでの連絡とし、応答時間の適用はないものとします。
  - 「一般的な テクニカルガイダンス」では、電話および電子メールにて以下の内容を提供します。
    - ・ 製品の各種機能の正しい使用方法またはその使用手順
    - ・ 関連するドキュメントまたはナレッジベース記事を特定するためのサポート

「エキスパートとの オンラインチャット」「エキスパートによる フォーラム対応」「インシデントログの 自動化」「技術的なヒントに関するビデオ」の適用はないものとします。

- 「サービスレベル」については、以下とします。

お客様は、対象ソフトウェアに発生したインシデントを電話、または Web ポータルで当社に連絡できます。

当社では、ビジネスニーズに応じて 2 つのサービスレベルを提供しています。

- Tech Care Essential:

サービス提供時間: 24 時間 365 日

- Tech Care Basic:

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

オンサイトサービスは提供されません。

- 「ソフトウェアサポート」において、別途当社の書面による合意がない限り、当社がサポート提供を行うバージョンの情報は、HPE IceWall 製品サポート専用の Web サイトに記載されます。
- オンラインでのサポート情報およびナレッジベースへのアクセスは、HPE IceWall 製品サポート専用の Web サイトより提供されます。HPE IceWall 製品サポート専用の Web サイトへのアクセス方法については、ソフトウェアライセンスのご購入時にお客様へ送付される電子メール内のリンクから参照できます。

---

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 2024 年 8 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」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定めるとおとりとします。

© Copyright 2024 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

IWS20240822-001R

Aug. 2024