

お客様各位

日本ヒューレット・パッカード合同会社

マルチベンダーソフトウェア製品サポートサービスのご案内 JBoss 製品

拝啓

貴社ますますご繁栄のこととお慶び申し上げます。

このたびは、弊社マルチベンダー製品、Red Hat 社 JBoss Enterprise Middleware 製品をご購入頂きまして誠にありがとうございます。本レターにてサポートポータルサイトや新バージョン製品の入手方法についてお知らせいたします。

弊社では弊社製品とともにパートナー製品を含めたソリューションサービスがお客様のビジネス展望を切り開く一助となりますよう一層のサービス向上に務める所存でございます。現在のご厚情に深く感謝申し上げますと共にこれからも弊社および弊社ソリューションサービスをご愛顧賜りますようよろしくお願い申し上げます。

敬具

記

1. 製品の入手方法

製品本体や、パッチ、セキュリティアップデートなどを含むソフトウェア製品は、お客様ご自身にて以下 Red Hat カスタマーポータルからダウンロードして下さい。

- Red Hat カスタマーポータル
- <https://access.redhat.com/ja/support>

2. 製品情報の入手方法

JBoss 製品のパッチ情報や技術情報などにつきましても、お客様ご自身にて以下 Red Hat カスタマーポータルやから情報を入手下さい。

- Red Hat カスタマーポータル
- <https://access.redhat.com/ja/support>

3.販売終了ならびにサポート終了について

販売終了およびサポート終了につきましては Red Hat のライフサイクルに従います。また、Red Hat の製品販売期間およびサポート提供期間は以下 URL に製品毎に掲載されておりますので、お客様ご自身にて以下ご確認下さい。

➤ https://access.redhat.com/ja/support/policy/updates/jboss_notes

4.お問い合わせ窓口

本製品に関するお問い合わせは下記までご連絡ください。

- サポート契約に関するお問い合わせ
弊社担当営業までお問い合わせください。
- 技術的なお問い合わせ
「サポートお問い合わせ窓口のご案内」に記載されているレスポンスセンター窓口までお問い合わせください。

5.その他ご注意

Red Hat Linux に同梱されている「OpenJDK」に関しては、現在平日標準時間のみの対応となっております。JBoss のご契約が 24 時間 365 日だったとしても、お問い合わせの内容が、「OpenJDK」であると判明した際には、翌日対応となりますことを、どうぞご了承ください。

6.サポートサービス仕様書

見積もり提示時にお渡ししているサポートサービス仕様書を次ページに記載します。

マルチベンダー製品サービス実施要綱

拝啓 時下ますますご清栄のこととお慶び申し上げます。

平素は、格別のご高配を賜り、厚く御礼申し上げます。

本書は、日本ヒューレット・パカード(以下「HPE」)マルチベンダー製品およびオープンソースソフトウェア(以下これらをまとめて「サードパーティ製品」)に対するHPEサポートサービス(以下「本サービス」)の内容について記載したものです。

対象製品: Red Hat社JBoss Enterprise Middleware 製品

本サービスでは、サービス対象製品における、お客様からのお問い合わせに対して、弊社が貴社窓口としてお受けし、弊社内での調査および対象製品ベンダーへの問い合わせを行います。

お問い合わせをいただいた後、弊社または対象製品ベンダーよりお客様への回答または問題解決のための支援を行います。

問題解決の支援に際しては、お客様に必要な応じログの収集などの情報収集作業をお願いする場合がございます。

■サービス内容

- ソフトウェアの機能および利用方法に関するご支援
HPEは、ソフトウェアの機能に関する情報、利用方法に関する支援を提供します。
- 障害対応(問題の切り分けのご支援および問題解決のご支援)
HPEは、再現性のあるソフトウェアの問題を解決するための支援を提供します。また、再現が困難な問題をお客様が明確にするための支援やお客様自身で問題を切り分けるための支援を提供します。既知の問題については問題解決方法を提供します。本サポートにはHPEが有するサードパーティとの契約に基づいたサードパーティ製ソフトウェアの開発元への問題解決支援要請も含まれます。但し、ソフトウェア開発元がサポートを終了した場合など、ソフトウェア開発元へのエスカレーションが出来ない場合は、HPEから適切なサポートを提供できない場合があります。
- ソフトウェア・インストレーションのサポート
HPEは、お客様がソフトウェアをインストールまたはバージョンアップする際に遭遇した問題や正しいインストール方法についての支援を提供します。HPEは、お客様に対し、電子メールなどの方法によりリモートにてソフトウェア技術支援を提供します。ソフトウェア技術支援はお客様が以下のひとつ以上の情報を受け取った時、完了とします。

- ソフトウェアの問題を解決するための情報。
- ソフトウェアの問題を解決するための修正モジュール(サービス・パック、パッチ)の入手方法。
- ソフトウェアの問題は既知であるが製造元による解決がなされていない不具合によるものであるとの情報。
- 問題がハードウェアおよび対象ソフトウェア以外の問題として特定できるとの情報。
- 問題が対象ソフトウェアの新しいリリースで修正されているとの情報。
- 問題がソフトウェアの開発元にエスカレーションされた後の、開発元からの応答内容。

■除外事項

下記事項については、サポート範囲から除外させていただきます。

- ハードウェアもしくはソフトウェアの不適切な使用(設定を含む)または有害コード(ソフトウェア・ウイルス等)による障害が原因であるとHPEが判断した場合のサービス。
- ソフトウェア・プログラム(マクロを含む)の開発支援およびデバッグ作業。
- お客様が作成されたプログラムやサポート対象以外のソフトウェアに関するご質問。
- ソフトウェアの内部動作の説明。
- システムやネットワークなどに対する設計、構築、運用、開発の技術支援(コンサルティング)、およびパフォーマンスチューニング作業。
- 当該サードパーティが日本国内でサポートしていないバージョンへのサービス。
- HPEの承認を得ずに、HPEの担当者以外の者が行った、ソフトウェアに対する変更、改変が原因で必要になったサービス。
- 検証作業、インストール作業、設定作業、リカバリー作業、等のオンサイト作業が必要となる場合。
- パフォーマンス向上のための技術支援。
- デバッグなどによるアプリケーション不具合の切り分け作業。
- ハードウェア構成、ソフトウェア構成、ライセンスが不適切なシステムに関する対応。
- ソフトウェアウイルス等の有害コードが原因と判断された問題の対応。
- 製品サポート期間が終了している製品に関する対応。
- 他製品に対する製造元への問い合わせ。
- Red Hat社がサポート対象外としているもの。

<https://access.redhat.com/support/offerings/production/>

- 製品サポートの対象範囲

■サービス受付時間

- 標準時間: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
- 24x7:ご質問は24時間年中無休で受け付けます。但し対応については重大度1,2のお問い合わせを優先させていただきます。

■販売終了ならびにサポート終了について

販売終了およびサポート終了につきましてはRed Hatのライフサイクルに従います。また、Red Hatの製品販売期間およびサポート提供期間は以下URLに製品毎に掲載されておりますので、お客様ご自身にて以下ご確認下さい。

- http://www.redhat.com/security/updates/jboss_notes/

■重大度レベルの定義

本サービスで問題を分類するために使用している重大度レベルの定義はレッドハット社に準拠します。

下記はレッドハット社サイトからの抜粋です。(https://access.redhat.com/support/policy/severity/)

- 重大度 1 (緊急):
Red Hat 製品またはサービスに問題があり、**ビジネスクリティカルな業務に深刻な中断を引き起こしている**。これはビジネスに重大なリスクをもたらすため、直ちに対応が必要な問題です。
- 重大度 2 (高) :
Red Hat 製品またはサービスの **機能の一部** に問題があり (サービスは引き続き利用可能だが、機能が低下している場合など)、継続的に業務に影響を及ぼしている。これは、早めの対応を必要とするビジネスクリティカルなシステムの問題です。
- 重大度 3 (中) :
Red Hat 製品またはサービスに問題があり、現在は**期待どおりに機能** しているが、(1) 最近障害が発生し、モニタリング中または根本原因の調査中である、または (2) ビジネスクリティカルなシステムの機能を利用できなくなる恐れがある。
- 重大度 4 (低) :
Red Hat 製品またはサービスに関する緊急ではない問い合わせ。通常、ビジネスクリティカルな業務が中断されていない場合の問い合わせです。



■前提条件

契約の締結がなされていない、または、契約が更新されず契約期間が終了した場合は、新規および継続のお問い合わせに対応することができません。

敬具

本件についてのお問い合わせ先:

日本ヒューレット・パカード合同会社

HPE Services 統括本部 デリバリーオペレーション本部

hpe_sol_products@hpe.com