

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ヶ月前を目安に以下の書類をお客様へ送付いたします。

- 御見積書
- 保守契約注文・回答用紙

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がございます。

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）https://s360.hpe.com/index.do?city_id=aps での御見積のご確認からご発注までのお手続きが可能です。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。
※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。」

製品ライフサイクルについて

弊社では部品供給が可能な限り製品の保守サポートを提供しておりますが、製品ライフサイクルの終了期が近づき、部品の調達・修理が困難となった製品につきましては、保守サポートのご提供を終了させていただきます。

御見積書内にて、見積期間の終了日から2年以内に保守契約提供終了日の確定している製品につきましてご案内しておりますので、下記表記例を参考に該当製品の有無をご確認下さい。

なお、保守サポート終了日につきましては、遅くとも12ヶ月前までに設定するよう努めておりますが、場合によっては御見積提示後に設定されるケースもございます。

保守サポート終了日以降故障が発生した際は、修理用部品の在庫がある限り、その都度有償修理(パーコールサービス)にて対応させていただきますが、部品の調達・修理が困難であることから有償修理を提供できない場合がございます。あらかじめご了承ください。

また、お早めに後継機種への移行をご検討頂きたく、弊社担当営業あるいは製品をご購入された販売代理店にご相談下さい。

◆見積書上での表記例及び説明

表記例	説明
見積書契約期間が 20xx年4月1日～20yy年3月31日の場合	
20xx年12月31日にサポートが終了する製品です。 (日付がお見積期間中の場合の例)	保守サポート契約期間中ではありませんが、該当製品についてのみ期日を持ってサポート契約対象外となります。
期間終了と同時にサポートが終了する製品です。	本保守サポート契約期間終了日をもって、該当製品についてのみ次のサポート契約の対象外となります。 (この例では20yy年 3月31日)
20yy年9月30日にサポートが終了する製品です。 (日付がお見積期間後 2年以内の場合の例)	該当製品についてのみ、本保守サポート契約期間終了日の2年以内に保守サポート契約の対象外となる予定です。

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。