



初年度保守サービス/ポストワランティサービス (Fixed体系) サービス仕様

プロアクティブケア

プロアクティブケアはお客様の集約されたITインフラストラクチャの可用性とパフォーマンスの向上を支援するために設計されたプロアクティブサービスとリアクティブサービスの統合サポートサービスです。当社のサポートチームはシステムのダウンタイムを低減し生産性を向上させるために設計されたリモートサポートテクノロジーを活用します*。

複雑な環境下では多数のコンポーネントが効果的に機能する必要があります。プロアクティブケアはこのような複雑なIT環境をサポートするためにサーバー、オペレーティングシステム、仮想化ソフトウェア、ストレージ、ストレージエリアネットワーク (SAN)、ネットワークをカバーするエンドツーエンドのサポートソリューションを提供します。

プロアクティブケアはお客様のIT環境が最新で互換性を保てるようファームウェアリリースやソフトウェアのパッチ解析と推奨を行ない、問題を回避できるよう支援します。お客様が構成、可用性、セキュリティの問題に対してより率先して取り組むことができるよう、対象となる製品についての報告書を作成し、お客様に説明します。

※プロアクティブケアは当社が規定するリモートサポートツールが導入され、使用可能であることが前提となります。

利点

- ハードウェアとソフトウェアのスキルをあわせもつエンジニアへの早いアクセスと障害発生から解決までのインシデント管理
- ファームウェアおよびソフトウェアのリビジョンレベルがアップデートされていないことにより生じる問題の回避
- システムの設定が当社のベストプラクティスにてらして、正しいことを定期的を確認することによるパフォーマンスの維持および改善

サービス内容

基本提供されるサービス

- アドバンスドソリューションセンター
テクニカルアカウントマネージャー

プロアクティブサービス

- ファームウェアとソフトウェアのリビジョン分析と推奨
- プロアクティブスキャン
- インシデントレポート
- レポートの提供
- オンライン情報提供

リアクティブサービス

- アドバンストソリューションセンターへのアクセス
- リモート診断およびサポート
- オンサイトハードウェアサポート
プロアクティブケア4時間対応24×7
- 保守部品の提供
- オンラインリモートサポート(指定製品のみ)
- コラボリモートサポート(特定の当社x86サーバーに対してのみ)
ベーシックソフトウェア電話サポート
コラボラティブコールマネージメント
- ソフトウェアサポート
ソフトウェアアップデート
ソフトウェアテクニカルサポート
- 故障ハードディスク返却不要(オプション)

基本提供されるサービス

アドバンストソリューションセンター

お客様は当社アドバンストソリューションセンターの以下のエンジニアチームからプロアクティブサービスを受けることができます。

テクニカルアカウントマネージャー

テクニカルアカウントマネージャーはプロアクティブサービスを提供するエンジニアチームです。ファームウェアとソフトウェアの分析と推奨やプロアクティブスキャン、インシデントレポートをリモートから提供します。

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

プロアクティブサービス

ファームウェアとソフトウェアの分析と推奨

システムのパフォーマンスと安定性を維持するためにはソフトウェアとファームウェアのリビジョンが正しいレベルに管理されていることが必要です。当社は年2回、プロアクティブケア契約の対象製品について、そのリビジョンが当社の推奨するレベルであるかを確認し、適用可能なソフトウェアのバージョン、パッチ、ファームウェアのリビジョンに関する推奨事項を提供します。

お客様からのご依頼により、テクニカルアカウントマネージャーはレポートの内容について電話による説明を行いません。

お客様がプロアクティブケアを購入されたサーバー上に搭載したオペレーティングシステムまたは仮想化ソフトウェアに対してプロアクティブケアを購入されていない場合、当社は年1回、ソフトウェアアップデートの通知のみを提供します。

ファームウェアとソフトウェアの分析と推奨のサービス対象となるオペレーティングシステムおよび仮想化ソフトウェアについては下記URLをご参照ください。

<http://www.hpe.com/jp/proactivecare-tlist>

追加のファームウェアとソフトウェアの分析と推奨は別途有償にて提供します。

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

プロアクティブスキャン

当社は年2回、プロアクティブケア契約の対象製品に対して以下の内容のサービスを提供します。

Microsoft Windows ServerまたはRed Hat Enterprise LinuxまたはSUSE Linux Enterprise Serverを搭載したサーバーについては、お客様のシステムのセキュリティ、パフォーマンス、構成、可用性の問題を運用に影響が出る前に察知するために技術的なアセスメントを提供します。

当社は推奨事項の作成に必要な構成情報ならびにシステムデータを収集し解析するために当社または公認のサードパーティ製ソフトウェアのツールを使用します。解析は診断ツールを用いてお客様のコンピューティング環境とベストプラクティスを比較します。

当社は解析結果ならびに更なる分析と調査が必要なリスクや問題点、当社のベストプラクティスとの

比較について要約と詳細なレポートを作成し、取るべき活動指針について推奨します。解析は物理サーバーまたはパーティション上の1つのオペレーティングシステムに対して行ないます。

ストレージとネットワーク製品については、当社はお客様の環境に適用可能な技術情報をレビューし、リスクを低減しオペレーションの改善に役立つと判断される点について推奨事項を提供します。

サーバー、ストレージ、ネットワーク製品に関するレポートの内容については、お客様からのご依頼によりテクニカルアカウントマネージャーは内容について電話による説明を行ないます。

推奨事項の導入は、お客様からのご依頼により別途有償にて当社で実施することもできます。

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

インシデントレポート

当社は年4回障害の履歴および傾向に関するレポートを提出します。お客様からのご依頼によりテクニカルアカウントマネージャーはレポートの内容について電話による説明を行ないます。

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

レポートの提供

ファームウェアとソフトウェアの分析と推奨、プロアクティブスキャン、インシデントレポートは本サービスの一部として、機密性を維持するためのセキュリティ機能を使用し、HPEサポートセンターを通して提供されます。

レポートは、認証されたお客様がアクセスできるHPEサポートセンターのアカウントに配信されます。

オンライン情報提供

当社は、ハードウェアとソフトウェアに関する説明、仕様、技術文献、および既知の問題とその問題に対する対処を蓄積したオンラインの技術情報データベースへのアクセスを提供します。一部の製品に関して当サービスは提供されません。

リアクティブサービス

アドバンストソリューションセンターへのアクセス

プロアクティブケアは当社アドバンストソリューションセンターによるリモートサポートを提供します。本センターではお客様の宣言により商用システムまたは商用アプリケーションの停止を伴う障害が発生した場合、ハードウェアとソフトウェアの両方のスキルをもつエンジニアに受付から直接接続するか、もしくは受付終了後15分以内を目標にお客様に折り返し電話します。

リモート障害診断およびサポート

当社は、お客様からのハードウェア障害の電話を受け付けると、お客様と共同で問題点を特定します。リモート診断だけで解決できる場合は電話にて解決します。

サービス提供時間:年中無休24時間

オンサイトハードウェアサポート プロアクティブケア4時間対応24×7

当社は、お客様のハードウェア設置場所を訪問しハードウェア製品の機能を正常な状態に戻すために必要な修理、部品または製品交換を行い障害を修復します。本作業にはソフトウェア(OSまたはアプリケーション)およびデータのバックアップ、リストア作業は含みません。

当社は、部品または製品の交換作業に伴い当社が必要と判断した場合、当該ハードウェアの技術変更の実施およびファームウェアのアップデートを行います。

当社は、作業終了時に作業内容と交換部品を当社規定の作業報告書に記入して提出します。

修理時間を短縮し、お客様の利便性向上のために、当社は顧客交換可能部品に対してその交換をお客様をお願いする場合があります。当社に返送する必要がある故障部品は、指定期限内に返送していただきます。

サービス提供時間:年中無休24時間

オンサイト応答時間:4時間対応^{※1}

当社担当者は、お客様からハードウェア障害の電話を載いて4時間以内にお客様を訪問し、ハードウェア修復作業を開始し終了するまで継続作業します。

※1: 4時間対応および24時間可能地域については以下URLを参照ください。

http://www.hpe.com/jp/carepack_areamap_ia(サーバー用)

http://www.hpe.com/jp/carepack_areamap_sw(ストレージ用)

http://www.hpe.com/jp/carepack_areamap_nw(ネットワーク製品用)

保守部品の提供

当社は、ハードウェア障害の修復および技術変更に必要な保守部品を提供します。提供される保守部品は新品または再生品です。本来の保守部品が製造中止になっている場合には、提供される保守部品は代替部品となる場合があります。交換により取り外された部品は磁気処理等、お客様によるいずれの改変も行われない状態で当社の所有となります。保守部品は当社所定の交換単位とします。

ただし、当社が保証使用量または保証期限を規定している部品または製品について、そのいずれか(保証期限の設定がない場合は保証使用量)に達した場合は、保守部品の提供は行いません。なお、保証使用量および保証期限については当社が提供する各部品または製品のマニュアル等に記載されます。

オンラインリモートサポート

当社は、特定のハードウェアに対し当社が提供する診断ツールの機能を利用したリモートサポートを提供します。

ファームウェアアップデートへのアクセス

当社は、当社ハードウェア製品に対してアクセス権限を指定したファームウェアをリリースしており、アクセス権限を付与する有効な契約を結んでいるお客様のみがこれらを利用できます。

本サービスをご契約のお客様は、本サービスの対象ハードウェア製品のファームウェアアップデートをダウンロード、インストール、および使用する権限があります。

当社は、合理的な手段(アクセスコードなどの識別子)でお客様のアクセス権限を検証することがあります。お客様は、本サービス仕様や当社と他の契約条件に従い、それらアクセスツールの使用に責任を担います。

ファームウェアベースのソフトウェア製品(別途ソフトウェア使用許諾製品を購入することで有効となるファームウェアに実装される機能)に対してライセンスを持つお客様の場合、関連するファームウェアアップデートをダウンロード、インストールおよび使用するためには、有効なソフトウェアサポート契約(利用可能な場合)も必要です。

当社では、前述した、ファームウェアアップデートのインストール時にお客様の支援を行いますが、これはお客様が、各システム、ソケット、プロセッサ、プロセッサコアの関連するソフトウェアアップデートの使用権、あるいは、当社もしくはオリジナルの製造業者のソフトウェアライセンス条件で許諾されているエンドユーザーソフトウェアライセンスを持つ場合に限りです。

コラボリモートサポート

お客様がプロアクティブケアでサポートされる特定の当社x86サーバー上で特定のソフトウェアをご使用の場合、ベーシックソフトウェア電話サポート及びコラボラティブコールマネージメントをご提供します。

コラボリモートサポートは特定のソフトウェアのサポート契約をソフトウェア開発元(以下、開発元)とご契約されたお客様向けのサービスです(当社製品の場合は当社が開発元となります)。コラボリモートサポートはハードウェア及びソフトウェアにおける問題の一次切り分け窓口を提供します。当社は蓄積された豊富な技術知識により、ハードウェア及びサポート対象ソフトウェアに関する基本的な問題の解決支援を提供します。

サービス提供時間はハードウェアサポートと同一の時間帯となります。

コラボリモートサポートの対象となるソフトウェア製品は下記URL内コラボサポート(コラボリモートサポート)を参照ください。

http://www.hpe.com/jp/supportlist_sw

コラボリモートサポートにはベーシックソフトウェア電話サポートとコラボラティブコールマネージメントが含まれます。

<ベーシックソフトウェア電話サポート>

ベーシックソフトウェア電話サポートは、問題の切り分け支援、及び、既知問題の場合、解決策あるいは問題に関連する情報を提供します。

お客様からのお問い合わせ受付後、当社は問題がサポート対象ソフトウェアに起因するものか当社製ハードウェアに起因するものかの切り分けを実施します。

問題がサポート対象ソフトウェアに起因すると判断された場合、当社は既知の解決策およびその適応方法を提供します。解決策として、修正モジュール(サービス・パック、パッチ)の情報を提供する場合もあり、その場合、修正モジュールの入手については、お客様と開発元との間のサポート契約からの提供となります。

このサービスにはソフトウェアのインストール、バージョンアップ、構成や設定、パフォーマンスチューニング、その他お客様の開発元とのサポート契約で解決されるべき複雑な問題の支援は含まれません。

このサービスは開発元とのサポート契約を代替するものではありません。

複雑な問題解決において、開発元による解決が必要かの判断は当社が有するものとします。

<コラボラティブコールマネージメント>

当社がお客様の問題はサポート対象ソフトウェアに起因し、ベーシックソフトウェア電話サポートにて提供可能な既知の情報では解決されないと判断した場合、当社はおお客様の意向に基づき、開発元への対

応依頼を代行します。

当社が対応依頼の代行が可能なベンダーは開発元のみであり、該当しない場合、当社が実施したトラブルシューティングの詳細情報をお客様に提供します("前提条件"参照)。

当社がお客様の代行で開発元に対応依頼する場合、お客様は開発元との間に有効なサポート契約を保持している必要があります。

また代行の承認および契約情報を当社に提供する必要があります。それらが提供された場合のみ当社はおお客様の代行で開発元にコールを実施します。

一旦開発元に対応が引き継がれると、当社は当社でのコール対応を終了します。以降、開発元とおお客様間の連絡となります。しかしお客様は必要に応じて、元のケースIDを用い、当社に問い合わせを再開することが可能です。

ソフトウェアサポート

当社がおお客様がソフトウェアのライセンスを購入し、対応するプロアクティブケアを当社から購入している場合、以下のソフトウェアのリアクティブサービスを提供します。

ソフトウェアアップデート

■ソフトウェア新バージョンの使用許諾

当社は、本サービスのサービス対象となる各システム、ソフトウェアについて、ソフトウェア新バージョンを使用する権利をお客様に許諾します。サードパーティ製ソフトウェアによってはサードパーティから直接お客様に使用権が許諾される場合があります。一部の製品に関して当サービスは提供されません。

■ソフトウェアとマニュアルの提供

当社は、当社製ソフトウェアおよびサードパーティ製ソフトウェアの新バージョンがリリースされると、お客様に新バージョンのソフトウェアおよび付随するドキュメント、マニュアルを提供します。特定のソフトウェアにおいては、お客様はメディアの種類を選択できます。ソフトウェア新バージョンをインストール際に必要となるライセンス・キーまたはアクセスコードの提供、あるいはライセンス・キーまたはアクセスコードを入手する手順を提供します。一部の製品に関して当サービスは提供されません。

ソフトウェアテクニカルサポート

■ソフトウェアの機能および利用方法に関するサポート

当社は、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。

■問題の特定および解決のサポート

当社は、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。本サポートには当社製ソフトウェアの開発元への問題解決支援要請および当社が有するサードパーティとの技術支援関係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できない場合は、当社が可能と判断した最善のサポートを提供します。

■ソフトウェアインストールのサポート

当社は、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。

当社は、登録された3名のお客様に対し、電話、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、開発元からの対応内容。

サービス対象となるLinuxディストリビューション、マイクロソフト社およびヴイエムウェア社の製品の詳細は、以下のWebをご参照ください。

<http://www.hpe.com/jp/proactivecare-tlist>

サービス提供時間: 年中無休 / 24時間

サービスオプション

お客様が選択されたサービスオプションは本記載の他、製品名として記載されています。製品名は当社初年度保守サービスWebページ(日本語)、もしくは、当社サービス検索ツール内(英語)にて確認できません。

初年度保守サービスWebページ▶ http://www.hpe.com/jp/carepack_fixed

サービス検索ツール▶ http://www.hpe.com/jp/CarePack_CPC

HD返却不要 (英語表記 Defective Media Retention / DMR)

当社は、本サービスで基本提供される「保守部品の提供」に加え以下内容を提供します。

本HD返却不要サービスにおいて、当社は、お客様のデータが保持されているハードディスクまたはソリッドステートドライブを交換する際、交換により取り外された当該ハードディスクまたはソリッドステートドライブを当社の所有とせず、お客様の所有とするオプションをお客様に付与します。但し、お客様がオプションを行使する場合は、取り外された当該ハードディスクまたはソリッドステートドライブについてオプションを行使する旨の意思表示をその交換完了時までに当社に対して書面にて行う必要があります。取り外された当該ハードディスクまたはソリッドステートドライブについてオプションを行使する旨の書面による意思表示がお客様によりなされない場合は、お客様はオプションを行使しなかったものとみなされ、取り外された当該ハードディスクまたはソリッドステートドライブは当社の所有となります。

尚、本サービス提供時、交換により取り外され、当社からお客様に引き渡されたハードディスクまたはソリッドステートドライブをお客様が当社に返却した場合、お客様の故意であるかまたは過失であるかにかかわらず、当該ハードディスクまたはソリッドステートドライブの当社への返却の時点をもってお客様が当該ハードディスクまたはソリッドステートドライブについてのオプション行使を放棄したとみなし、当該ハードディスクまたはソリッドステートドライブについては当社の所有となります。

前提条件

本サービスによるサービスの対象となるハードウェアおよびソフトウェアは、当社がサービス対象としている製品であり、かつ以下の条件を満たしていることが必要です。

- 本サービスの対象は一名のお客様に管理されるシステムである必要があります。
- 当社が規定するリモートサポートツールのインストールおよび設定が適切に行なわれ、利用可能な状態であること。リモートサポートツールが利用可能ではない場合、ファームウェアとソフトウェアの分析と推奨、ならびにプロアクティブスキャンは提供されません。
- サービス契約の開始時において、当該ハードウェアが正常に稼働していること。
- メーカーが推奨するハードウェア設置環境の条件が維持されていること。
- 対象ハードウェアの製品仕様に定める構成と各種必要条件を備えていること。
- サービス契約の開始日が、ソフトウェアライセンスの最新バージョン使用許諾日と同日であるか、「ソフトウェア新バージョンの使用許諾」を含む前契約の終了日の翌日であること。
- 対象ソフトウェアの製品仕様に定めるハードウェア構成と各種必要条件を備えていること。
- サーバーおよびストレージ同一筐体内のすべて製品は同一のサービスレベルおよびオプション(オンサイト応答時間、サービス提供時間、故障ハードディスク返却不要)が選択されていること。
- 当社がコラボラティブコールマネージメントを提供するために、お客様は開発元との間に有効なサポート契約を持っていること。そのサポート契約は顧客が開発元に直接電話し、サポートを受けることが出来るサービスレベルとサービス内容を含んでいること。もし開発元が求める場合、お客様は当社がお客様の代行として開発元にコールするのに必要な手順及び情報を当社に提供すること。
- プロアクティブケアはソフトウェアのみの構成については契約できません。ソフトウェアをプロアクティブケアの対象とするには、当該ソフトウェアを適用するハードウェアに対してプロアクティブケアが契約されていること。
- 本サービス仕様に定める事項の他、本サービスの提供条件は、「初年度保守サービス/ポストワランティサービス(Fixed体系)お取引条件」に定めるとおりとします。

除外規定

- 当社の承認を得ずに、当社の担当者以外の者が行った、修理、改造作業が原因で必要になったサービス。
- 当社がサービスを提供していないハードウェアおよびソフトウェアが原因で必要となったサービス。
- 新規ソフトウェアまたはソフトウェアのアップグレードに起因するパフォーマンスの低下。
- 事故、誤操作、電力事情、空調設備、自然災害、またはメディアの不良が原因で必要となったサービス。
- 消耗品およびアクセサリの供給。

- 当社所定の交換単位以下の部材単位での障害原因の特定および調査。
- サードパーティ製品との相互接続および互換性に関する問題。
- 当社が規定している保証使用量または保証期限に達した部品または製品に対する保守部品の提供。
- 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(ソフトウェアウィルス等)による障害が原因であると当社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。
- 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。
- 当社製ソフトウェアの場合、特に指定がない限り、最新バージョンと1つ前のバージョン以外のバージョンに対するサービス。また、サードパーティ製ソフトウェアの場合、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。
- 当社の承認を得ずに、当社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。
- ソフトウェアによっては本サービスの「ソフトウェア新バージョンの使用許諾」および「ソフトウェアとマニュアルの提供」が該当しない場合があります。その場合そのソフトウェアに対する「ソフトウェア新バージョンの使用許諾」および「ソフトウェアとマニュアルの提供」のサービス。
- 「ソフトウェア新バージョンの使用許諾」の使用許諾範囲がマイナーリリースに限られる特定のテレコミュニケーションソフトウェアに対するメジャーリリースの新バージョンの使用許諾。
- お客様からのリクエストによるアプリケーションの運用テストもしくは付加的なテスト作業。
- ネットワークに関連した問題のサポート
- 原子力施設等立ち入り制限区域及び防護服の着用を必要とする場所に設置されている機器に対するサービス。

お客様の責任範囲

- 本サービスで提供されるファームウェアとソフトウェアの分析と推奨、プロアクティブスキャン、インシデントレポートの実施に協力していただけるお客様担当者を任命していただきます。
- 本サービスの前提となるリモートサポートツールのインストールならびに設定を実施いただきます。当社との安全な接続が保たれ、サービスが有効に維持されるよう必要となる管理ならびにアップグレードの適用、追加された機器の設定を実施いただきます。機器によってはハードウェアおよびソフトウェアの構成情報ならびに当社の規定するツールにより収集したデータをFTPまたは電子メールにて当社へ送付頂く場合があります。
- ハードウェア製品の不具合を当社が指定するサービス受付窓口に連絡していただきます。
- リモート障害診断において当社が要求するハードウェア製品の不具合に関する情報の提供、お客様にて実施可能なセルフテストおよび診断ツールの実行を行っていただきます。
- お客様先において当社が作業する際、お客様は、施設への立ち入りの迅速な許可、適切な広さの作業空間および修理に必要なシステムコンソール、部材の保管場所の無償提供、ならびに備品および消耗品の使用を許可し、作業中ご担当者の立会いを行っていただきます。
- 当社が使用するサービス用ソフトウェアツールのインストールおよびシステム上での実行を許可していただきます。
- オンラインリモートサポートご利用の際において、お客様施設の電話回線およびモデムまたはその他の通信方法を当社が利用することを許可していただきます。
- リモート障害診断において当社の要求により、お客様によるアップデートが可能なファームウェア(当社のダウンロードサイト等からお客様自ら入手可能なファームウェア)を当社が指定するバージョンにアップデートしていただきます。
- お客様は、ソフトウェア使用許諾書、ソフトウェアライセンス証書およびライセンスキーを保管し、当社の要求に応じて提示していただきます。
- お客様は、当社からソフトウェアの新バージョンに関する書面または電子メールによる通知があった場合、これらの新バージョンの送付を受ける旨の返信を行っていただきます。
- お客様は、ソフトウェア技術支援およびオンライン情報提供にアクセスするためのお客様登録を行っていただきます。
- 当社の技術者が本サービス提供時に必要な全てのお客様のソフトウェアを無条件で利用できるよう許可していただきます。サービス対象システムにセキュリティ上の制約が適用されている場合には、お客様は、当社の作業に支障がないように、該当するシステムおよびソフトウェアの管理を行っていただきます。
- ソフトウェアに対して通信回線経由の遠隔作業を当社が必要とし、且つお客様が承諾した場合には、お客様施設の電話回線およびモデムまたはその他の通信方法を当社が利用することを許可していただきます。

- データおよびソフトウェアのバックアップおよびリストア。
- 本サービスの提供に必要なとなるソフトウェアの構成情報、パラメーターなどのお客様固有の情報、およびお問い合わせ事項に関する詳細情報を提示していただきます。

一般条項

- 当社は、サードパーティ製ハードウェアおよびソフトウェアの欠陥については責任を負いません。
- 当社は、ハードウェアおよびソフトウェア障害に起因したデータ破壊については責任を負いません。
- 当社は、ハードウェアのアップグレードまたは最新リビジョンのハードウェアへの交換によりもたらされる、最新バージョン以外のソフトウェアのパフォーマンスへの影響については責任を負いません。
- お客様は、当社より提供される本サービス用ソフトウェアツールを複製、または譲渡してはならず、また第三者に使用させてはならないものとします。
- 当社は、本サービスまたはサービスに関わる業務を、外部に委託する権利を有します。
- 本サービスは、サービス対象ハードウェアおよびソフトウェアの品質を保証するものではありません。
- 当社は、本サービスの提供において、ソフトウェア開発元とお客様との契約に基づく代行行為等の契約上の責任を負いません。
- ハードウェアオンサイト修理に際して対象機器が屋外壁面または屋内高所に設置されている場合は、機器の取り外し取り付け作業をお客様にお願いする場合がございます。
- サードパーティ製ソフトウェアの使用許諾はそのサードパーティから許諾されている範囲にお客様の権利が限定されます。
- お客様が直接当社もしくはサードパーティのWebサイトからソフトウェアおよびマニュアルをダウンロードしていただく場合があります。
- 同一場所に複数のシステムを保有されているお客様の場合、ソフトウェアメディアおよびマニュアルの提供に関して配布物を統合させていただく場合があります。
- 当社は、サービス対象ソフトウェアに関する情報を選択してお客様へ提供する権利を有します。
- 当社は、本サービスのオンサイト応答時間を確約するものではありません。地域、交通事情、天候等の諸事情により応答時間内にサービスが提供されない場合があります。お客様の施設が離島にある場合は、出張にかかる料金を別途請求する場合があります。

ファームウェアアップデートオプション

プロアクティブケアと共に本オプションを購入した場合に提供されるサービスについて記載していません。プロアクティブケアのサービス詳細については、プロアクティブケアのサービス仕様をご参照ください。

サービス内容

- ファームウェアバージョン選定のサポート
- ファームウェアのアップデート作業

ファームウェアバージョン選定のサポート

プロアクティブケア対象サーバーのファームウェアアップデート作業を行う前にどのバージョンにアップデートするか決めておく必要があります。

お客様がバージョンの検討を開始(アップデートを計画)する際、アドバンストソリューションセンターのサポート窓口にてその旨をご連絡ください。

バージョン選定の検討に必要な情報収集方法、選定の注意点(ストレージなど周辺機器やデバイスドライバのバージョンとの依存関係)、アップデート実施までの進め方などをテクニカルアカウントマネージャーチーム(TAM)がご案内致します。

サービス提供時間: 8:45-17:30 ※土日祝祭日、年末年始: 12/30-1/3を除く

ファームウェアのアップデート作業

年1回、当社は、事前確認で合意させていただきました情報を元に、オンサイトでファームウェアのアップデート作業を実施させていただきます。

サービス提供時間: 年中無休/24時間

前提条件

本サービスによるサービスの対象となるハードウェアおよびソフトウェアは、当社がサービス対象としている製品であり、かつ以下の条件を満たしていることが必要です。

- お客様からアドバンストソリューションセンターへのご連絡により本サービスは開始致します。作業予定日15営業日前までにご連絡ください。
- 本サービスはプロアクティブケアの契約が必須です。他の保守レベルでの契約は出来ません。また、対象となるプロアクティブケアの契約期間と本オプションサービスの契約期間が異なる場合には、プロアクティブケアの期間内でのサービスの提供となります。
- 本サービスはProLiantサーバー、Bladeサーバー(エンクロージャー内のコンポーネントを含む)を対象として、ファームウェア単独、またはSPP: Service Pack for ProLiant^{※1}のインストーラーを使用してアップデートを実施致します。

※1 SPP: Service Pack for ProLiantは、ファームウェアやシステムソフトウェア(デバイスドライバ、ユーティリティ、エージェントなど)を、一つのソリューションとして提供する包括的なシステムアップデートパッケージです。SPPを使用してアップデートする場合はOSに変更が加わります。その際にTAMは考慮すべき点のアドバイスは行いますが、システム全体の動作保証や事前検証などについては対象外となります。

<http://h50146.www5.hp.com/products/servers/proliant/management/spp/>

- ProLiantサーバー、Bladeサーバー上のソフトウェア(OS、ミドルウェア、SPPに含まれないツール、ユーティリティ、デバイスドライバ)、および周辺機器のファームウェア、ソフトウェアのアップデートは本サービスの対象外です。別途有償にて当社での提供も可能です。
- Microserver、Moonshot 及び Converged System (旧 BladeSystem Matrix、VirtualSystem、AppSystem、CloudSystem含む)、Cloud System Matrixのアプライアンス製品、HP 9000/Integrityサーバー、Superdome Xは対象外です。
- 作業時には、お客様に対象のシステムを停止頂きます。
- 本アップデート作業におけるお客様業務(アプリケーション)の動作保証は含みません。
- 作業計画書、タイムチャート、アップデートの手順書の提出は本サービスには含みません。
- 原因の如何を問わずOSを含めたデータ喪失に関する責任を一切負いません。
- 作業中に発生した障害は、締結されているプロアクティブケアのサービスの範囲で対応致します。

お客様の責任範囲

- ファームウェアバージョン選定の検討に必要な情報収集
- 対象サーバーのファームウェアアップデート(本サービス)のバージョン決定、本サービスに含まれないソフトウェア、周辺機器のファームウェアとソフトウェアとの依存関係の確認及び、アップデートバージョン決定とアップデート作業。別途有償にて当社での提供も可能です。
- 作業日前のシステム及びデータのバックアップ取得。
- 作業対象機器のサービス停止や開始等のOS上でのオペレーション。
- お客様は、施設への立ち入りの迅速な許可、適切な広さの作業空間および作業に必要なシステムコンソールおよび備品の使用を許可し、作業中ご担当者の立会いを行っていただきます。作業に必要な記録媒体(DVD、USBメモリ、ノートPCなど)の持込を許可していただきます。

対象ハードウェア製品

本サポートサービス製品の対象ハードウェア製品本体は以下の条件を満たしているもの1台とします。

- 当社サービス検索ツール上で本サポートサービス製品の製品番号を元に検索される対象ハードウェア製品であること

サービス検索ツール▶ http://www.hpe.com/jp/CarePack_CPC

- お客様情報、対象ハードウェア製品の製品番号、および、シリアル番号の登録が完了していること

本体以外で対象となるハードウェア

対象ハードウェア製品本体(以下では本体と呼ぶ)以外でも次のハードウェアは対象となります。

ただし、本体および本体以外で、対象とならないハードウェアの条件に1つ以上該当する場合は対象外となります。たとえば、あるハードウェアが、対象に含まれる条件と含まれない条件を両方満たす場合は対象外となります。

対象となるものとしないものの例は、該当するもののなかの一例です。

全ハードウェアカテゴリ共通事項

本体以外で対象となるもの

- 当該本体に常時内蔵されている当社製ハードウェア
- 当該本体の購入日と同日もしくは以降に購入されたハードウェア

対象とならないもの

- 当社製でないハードウェア(当社製でないが便宜上当社製品型番を持つものを含む)
- 当該本体に常時内蔵されていないハードウェア
- 当該本体の購入日より前に購入されたハードウェア
- 本体内蔵可能台数を越えたハードウェア
- 当該本体への内蔵/接続/装着について、当社が明示的に動作保証をしていないハードウェア
- 当該本体との接続性について、当社が明示的に動作保証をしていないハードウェア
- 消耗品(当社が消耗品と定めるもの。バッテリー、内蔵タイマーバッテリーなど)
- 外部メモリオプション(SDメモリなど)
- その他、当社が対象外と定めるもの(今後発売の製品で、当社が対象外と定めるものを含む)

カテゴリ別追加事項

共通事項以外にカテゴリ別に追加される事項については下記URLをご参照下さい。

http://www.hpe.com/jp/fc_dspro

サービス期間

サービス提供開始日

サービス提供開始日(ポストワランティサービスを除く)

ハードウェア製品の場合、ハードウェア本体購入日からとなります。

ハードウェア本体購入日とは、ハードウェアに同梱された保証書に記載された保証開始日となります。保証書のご提示がない場合は、契約対象機器の当社出荷日を基準とさせていただきます。

ソフトウェア製品の場合、当社登録日からとなります。

サービス提供開始日(ポストワランティサービス)

契約対象機器に対する前契約サービス提供満了日、もしくは、ハードウェア製品保証満了日の翌日からとなります。ただし、同日までにポストワランティサービスの当社への発注が完了していない場合は、当該ポストワランティサービスの当社の受注日となります。

サービス提供満了日

- サービス提供満了日は、当社の提供する契約期間が確認できるWebサイト(http://www.hpe.com/jp/carepack_ref/等)あるいは当社が発行する登録完了通知に記載の契約満了日までとします。
- 上記サービス提供満了日以前であってもオプション/パーツが販売終了日から5年を経過した場合は、そのオプション/パーツについてサービスが提供できない場合があります。
- サービス提供満了日は、本サービス製品の購入日/お客様登録の送信日/登録完了通知の受信日/お客様・郵便局など輸送機関・当社等の処理の遅延や事故その他によって延長されることはありません。

使用開始日

- テスト実施などなんらかの理由でハードウェアの使用開始日がハードウェア本体購入日以前である場合は、ハードウェア本体購入日の代わりに使用開始日が起点となってサービス提供満了日を算出します。

サービス提供期間

- 本サービスのサービス提供期間は、製品名として記載されています。製品名は当社初年度保守サービスWebページ(日本語)、もしくは、当社サービス検索ツール内(英語)で確認することができます。

初年度保守サービスWebページ▶http://www.hpe.com/jp/carepack_fixed

サービス検索ツール▶http://www.hpe.com/jp/CarePack_CPC

未登録でのサービス提供

- 当社サポートサービス製品をご購入であっても登録作業が完了していない場合、修理コール受付やサービス提供はできません。速やかにご登録申請を行なってください。登録作業の完了は登録完了通知を受領した状態のことを言います。

登録の修正

登録事項に変更が生じた場合は、当社登録窓口に修正依頼を行ない登録内容を修正して下さい。当社登録窓口に修正依頼を行う場合には「登録の修正」と備考に記載ください。購入間違いにつきましては購入販売店にご相談ください。

登録の不適合

以下の条件に当てはまる登録が行われた場合、その登録を無効とさせていただきます。

- 対象ハードウェアならびに対象ソフトウェアと当社サポートサービス製品の組み合わせが適正でない場合
- ポストワランティサービスにおいて、購入期間外にご購入いただいている場合
- ポストワランティサービス終了日を超える契約期間となってしまう場合
- その他登録内容が正しくない、あるいは、不適切な場合

無効の条件が成立する場合には、お客様が当社からの登録完了通知をお受け取り済みであっても登録は無効となります。無効登録ではサービスの提供は行なわれません。再度、適切な登録申請が完了するまで未登録に準じた扱いとなります。また、修正登録の完了前にお客様が当社に修理依頼を行ない当社がサービスを提供した場合は、費用を請求することがあります。

対象ハードウェア製品および対象ソフトウェア製品につきましては、当社サービス検索ツールでご確認いただけます。

サービス検索ツール▶http://www.hpe.com/jp/CarePack_CPC

ポストワランティサービスの購入可能期間等につきましてはポストワランティサービスのご案内サイトをご参照下さい。

ポストワランティサービスご案内サイト▶http://www.hpe.com/jp/CarePack_pwp

ポストワランティサービス終了日はポストワランティサービス終了日検索サイトでご確認いただけます。

ポストワランティサービス終了日検索サイト▶http://www.hpe.com/jp/CarePack_pwp_end

その他、詳細情報につきましては初年度保守サービスWebページをご参照ください。

初年度保守サービスWebページ▶http://www.hpe.com/jp/carepack_fixed

その他ご注意事項

国外ハードウェアの制約

国外ハードウェアの事前のご了解

日本国外購入ハードウェアに対する日本の当社サポートサービス製品の購入・登録は、制約条件について事前の書面ご了解があった場合に限り可能です。ご了解なく購入・登録された場合はサービス提供されません。

日本国外購入ハードウェアには次の条件でサービスが提供されます。

- 原則的に日本の当社サポートサービス製品のサービス基準と購入条件に準じます。
- 原則的に日本語によるサービス提供となります。サービス基準ほか当社から提供する説明/ドキュメント/Web掲示の内容は日本語となります。ただし、日本の当社サポートサービス製品が英語で提供しているものについては英語にて提供します。
- 通常の規定の対応時間内にサービス提供が出来ない場合があります。
- 通常の規定にない対応期間が必要になる場合があります。
- 国内にないパーツが必要となる場合には当社が選択する代替品を用いる場合があります。
- 必要な場合、別サービスにて代用する場合があります。
- 制約に起因するお客様の損害について当社は責任を負いません。

国外持ち出し機器の制限

- ご登録ハードウェアが日本国内にない場合、サービスを提供することは出来ません。
- 日本国外にある当社の施設からのサービス提供は行いません。

サービス対象製品 別追記事項

ストレージ製品用

他社製サーバーに接続の場合は、故障部品の交換修理後、当社ストレージ製品の単体動作確認(セルフテスト等)をもって修理完了とみなします。その後のシステムに接続しての動作確認は、お客様にて実施して頂きます。

ネットワーク製品用

ハードウェア設定情報再実装

当社は、お客様指定のコンフィギュレーションファイル^{*}とお客様指定のソフトウェア(ファームウェア)を、オンサイト・ハードウェア・サポートにて修理、もしくは部品または製品交換された当社ネットワークハードウェア製品に再実装します。

※コンフィギュレーションファイル

当社ネットワーク製品仕様に定められる方法にて設定済みの当社ネットワーク製品から抽出されたハードウェア設定情報の電子ファイル

前提条件

- サービスの対象となるハードウェアは当社サポートサービスでサービス提供される当社ネットワーク製品であり、かつ以下の条件を満たしていることが必要です。
- 当社担当者のオンサイト・ハードウェア・サポート提供時に当該当社ネットワーク製品に有効なお客様指定のコンフィギュレーションファイルとお客様指定のソフトウェアまたはファームウェアが利用可能な形態(作業場所に用意されたDVD/CDメディアまたは作業場所から接続可能なファイルサービス)にて提供されること。

除外規定

- 当社ネットワーク製品のハードウェア設定に関する技術支援(コンサルティング)。
- お客様指定のコンフィギュレーションファイルを格納したメディアの不具合およびコンフィギュレーションファイルを格納したファイルサービスの不具合により必要となったサービス。
- お客様指定のコンフィギュレーションファイル内の設定情報の不具合により必要となったサービス。
- 代替部品または代替製品による修理交換作業に伴うハードウェア設定情報のマイグレーション作業

お客様の責任範囲

- お客様は、本サービスを提供するために必要なコンフィギュレーションファイルを作成し、当該コンフィギュレーションファイルを最新の状態に維持するものとします。
- お客様は、コンフィギュレーションファイルまたはソフトウェア (ファームウェア) を再実装する際にライセンス再登録が必要になった場合、ライセンス再登録作業を行うものとします。

最新のサービス仕様

本書記載の対象製品、製品名称、サービス仕様範囲、および、条件等は予告なく変更されます。最新のサービス仕様が有効となりますので、必ず最新のサービス仕様を当社サービス検索ツールからご確認下さい。当社サービス検索ツール上のサービス仕様は、画面でご確認いただけるとともに、PDFファイルとしてダウンロードすることもできます。

サービス検索ツール ▶ http://www.hpe.com/jp/CarePack_CPC

お問い合わせはカスタマー・インフォメーションセンターへ

03-5749-8279 月～金 9:00～19:00 土 10:00～17:00(日、祝祭日、年末年始および5/1を除く)

当社サービスに関する情報は <http://www.hpe.com/jp/services>

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2015年10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、「初年度保守サービス/ポストランティサービス(Fixed体系)お取引条件」、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しします。

© Copyright 2015 Hewlett Packard Enterprise Development LP

日本ヒューレット・パカード株式会社

〒136-8711 東京都江東区大島2-2-1

4AA3-8855JPN


Hewlett Packard
Enterprise