



サポートサービス契約 サービス仕様

プロアクティブケア

(型番: H1K90AC・H1K91AC・H1K92AC・H1K93AC・H4B58AC・H4B59AC)

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。

お客様はビジネスと運用のニーズにあわせてハードウェア保守サポートを複数のレベルから選択できます。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ます。加えて、当社は障害の履歴を提出します。

*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とHPEサポートセンターへのアクセス

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
- ハードウェア製品に関するサポート
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
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)
ファームウェアアップデートへのアクセス(対象製品のみ)
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
- ソフトウェア製品に関するサポート(ハードウェアとソフトウェアが一体になった製品を含む)
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

選択可能なオプションサービス

- 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またはHP-UX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。お客様に送付され、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、認証されたお客様がアクセスできるHPEサポートセンターを通して提供されません。

オンライン情報提供とHPEサポートセンターへのアクセス

当社は、HPEサポートセンターを通じて、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。

お客様は、HPEサポートセンターを通じて次の機能を利用出来ます。

- プロアクティブケア アドバンストのレポートの入手
- サポートケースマネージャー
- サービスクレジットの参照
- ソフトウェアアップデートとライセンスの管理
- パッチの管理
- 診断パスワードの入手
- テクニカルドキュメントの入手

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、またはデータの破壊もしくはその危険性、ビジネスへの重大な影響、安全性の危険を生じる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。

ハードウェアに関するサポート

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:オンサイトハードウェアサポートのサービス提供時間

オンサイトハードウェアサポート

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、リストア作業は含まれません。

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。

プロアクティブケア9x5(翌日)

サービス受付時間: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

オンサイト応答時間:翌営業日対応

当社担当者は、お客様からハードウェア障害の電話をいただいた翌営業日の8:45から17:30の間にお客様を訪問し、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。

プロアクティブケア24x7(4h)

サービス提供時間:365日24時間

オンサイト応答時間:4時間対応

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。

4時間対応および24時間対応可能地域については下記URLを参照ください。

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

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持ちます。

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。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。

ソフトウェア製品に関するサポート

ソフトウェアサポート

当社が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ェイ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

選択可能な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、見積書に記載されます。

故障ハードディスク返却不要

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。

本故障ハードディスク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。

本サービスにおいては以下2種類の方法を選択できます。

●データ消去なし

当社は、上記のオプション行使によりお客様の所有となったハードディスクに対するデータ消去を行いません。

●データ消去あり

当社は、上記のオプション行使によりお客様の所有となったハードディスク(ソリッドステートドライブを除く)に対し後日当社が提供する磁気処理によるデータ消去作業を受ける権利をお客様に付与します。

本データ消去作業はお客様からのご依頼の5営業日以降にお客様先にて提供されます。

サービス提供終了時に当該ハードディスクに対するデータ消去作業完了証明書を発行します

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

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。
- 本サービスはソフトウェアのみでの契約はできません。ソフトウェアが搭載されたハードウェアのプロアクティブケア契約が必須となります。
- 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、「お取引条件書(サポートサービス)」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りとします。
- 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。

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となったサービス。
- 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。
- ソリッドステートドライブに対する故障ハードディスク返却不要のデータ消去オプション。
- 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へのサポート
- 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けます。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けます。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。
- 本サービスの提供に必要なソフトウェアの構成情報、パラメータなどのお客様固有の情報、及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。
- 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。
- 当社のエンジニア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。
- 故障ハードディスク返却不要データ消去オプションありを選択された場合以下を行っていただきます。
 - ーハードディスク交換作業後データ消去作業の当社への依頼および当該ハードディスクの保管管理。
 - ーデータ消去作業の前に作業依頼書に作業対象ハードディスクのシリアルナンバー記入およびお客様の署名。
 - ー本サービス提供に必要な磁気処理可能な作業実施場所および電源の提供。

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。

ネットワーク製品用 付表

(標準サービスに関する追加サービスおよび付帯条項)

本付表は当社ネットワーク製品に対し、プロアクティブケアのサービス仕様に記載されるサービス内容に追加して基本提供されるサービスとその付帯条件が記載されます。

基本提供されるサービス

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

本付表によるサービスの対象となるハードウェアはハードウェアサポート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で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。

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、「お取引条件書(サポートサービス)」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りとします。

© 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

JCS12012-07