

Support Services

パートナー様向け サポートサービス ハンドブック

本書は日本ヒューレット・パカード株式会社が販売する有償サービス「サポートサービス」をお取り扱いの際に寄せられたお問い合わせをまとめたFAQ集です。

下記HPEサイトにもFAQが掲載がされています。

本冊子と合わせお役立てください。

<http://www.hpe.com/jp/supportservices-faq>



インデックス

サポートサービスとは	Q1	サポートサービスとはどういう商品ですか？	…… P3
	Q2	サポートサービスのラインアップを教えてください	……P4
	Q3	「ファウンデーションケア」と「プロアクティブケア」の違い	……P4
	Q4	製品標準保証について教えてください	……P5
購入前のFAQ	Q5	どのようなものが納品されますか？	……P6
	Q6	サービス内容の詳細を購入前に確認できますか？	……P6
	Q7	購入を検討しているサポートサービスの製品番号を調べたい	……P7
	Q8	オンサイト対応地域に制限はありますか？	……P9
	Q9	修理時にお客様データの保存されたハードディスクを持ち出せない場合、対応可能なサポートサービスはありますか？	……P9
購入後のFAQ	Q10	「登録に関する重要なご案内」が納品されました。このシートを持っていけばサービスを受けられますか？	……P10
	Q11	登録方法を教えてください	……P10
	Q12	オンライン契約管理システム（通称CSN）で登録	……P11
	Q13	ウェブから登録～スマート登録	……P12
	Q14	Eメール送信による登録方法	……P12
	Q15	登録が完了したら通知は来ますか？	……P12
	Q16	プロアクティブケア購入後に必要な手続きはありますか？	……P13
	Q17	インストラクションサービスの購入後手続きについて	……P14
	Q18	登録内容の変更は可能ですか？	……P15
	Q19	保守開始日の考え方について教えてください	……P15
	Q20	ソフトウェアサポートのアクティベーションは必要ですか	……P16
Q21	Red Hat Enterprise Linuxのサブスクリプションサービスをご契約されています。2年目以降は、どうすればよいですか？	……P16	
契約や保証が終了するときのFAQ	Q22	ポストワランティサービスの購入について教えてください	……P17
	Q23	ポストワランティサービスはいつまで購入が出来ますか？	……P18
各種ツール、ウェブサイト情報			……P19
お問い合わせ窓口情報			……P20

サポートサービスとは

Q1 サポートサービスとはどういう商品ですか？

A1 HPEが販売する有償サービスメニューの総称です。
用途、対象製品、サービス内容に応じ、あらかじめパッケージされたサービス
です。以下のラインアップを販売しています。(2018年11月現在)

サービスの種類と概要	選択可能なサービスレベル	期間
------------	--------------	----

□ HPE プロアクティブケア

ハードウェアサービス ▶ハードウェア保守	24×7 (4時間対応)	• 3,4,5年 • 機種により6,7年まで
	HD返却不要(オプション)	
	ポストワランティサービス	• 延長1年
ソフトウェアサポート ▶ソフトウェア技術支援 ▶アップデート情報提供	24×7 標準時間(8:45~17:30 月~金)	• 1年(テクニカルサポート) • 3, 4, 5年

□ HPE ファウンデーションケア

ハードウェアサービス ▶ハードウェア保守	9×5 (翌日対応) 9×5 (4時間対応) 24×7 (4時間対応)	• 1年(ネットワーク製品) • 3,4,5年 • 機種により6,7年まで
	HD返却不要(オプション)	
	ポストワランティサービス	• 延長1,2年
ソフトウェアサポート ▶ソフトウェア技術支援 ▶アップデート情報提供	24×7 標準時間(8:45~17:30 月~金)	• 1年(テクニカルサポート) • 3, 4, 5年

□ HPE ソフトウェアサポート Red Hat Enterprise Linux更新用

ソフトウェアサポート ▶ソフトウェア技術支援 ▶アップデート情報提供	24×7 標準時間(8:45~17:30 月~金)	• 1年
--	------------------------------	------

□ HPE インストレーションサービス

□ HPE スタートアップサービス

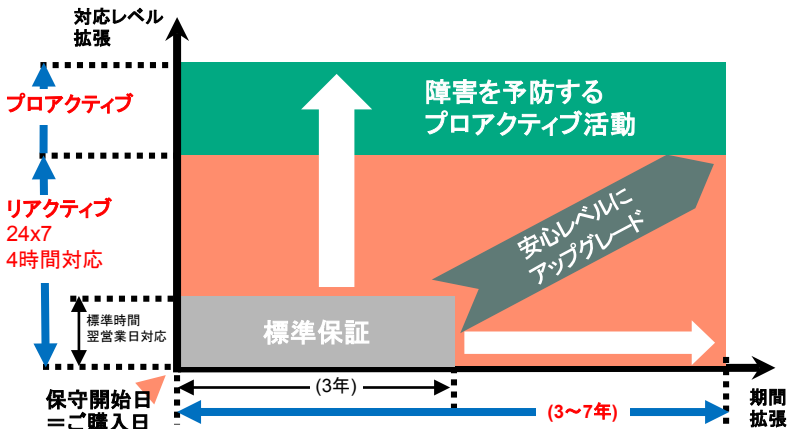
▶設置、導入作業実施	標準時間(8:45~17:30 月~金)	
------------	----------------------	--

サポートサービスとは

Q2 サポートサービスを購入すると何が変わりますか？

A2 もっとも需要の多いハードウェアサービスについてご説明します。対象となるサポートサービスを購入・登録手続きを行うことで、HPEハードウェア製品の標準保証からアップグレードすることが出来ます。3年標準保証のHPE ProLiant DL360 Gen10にHPEプロアクティブケアを購入した場合の変化を下図でご説明します。

例) HPE ProLiant DL360 Gen10用 プロアクティブケア 7年の場合



Q3 「プロアクティブケア」と「ファウンデーションケア」の違いは？

A3 24x7 4時間応答の場合で比較します。

	サポート内容	プロアクティブケア	ファウンデーションケア
テクノロジー	テクニカルアカウントマネージャーチームへのアクセス	○	×
	ファームウェアとソフトウェアの分析と推奨	年2回	×
	プロアクティブスキャン	年2回	×
リアクティブ	インシデントレポート	年4回	×
	お問合わせコール窓口	専用窓口(国内)	レスポンスセンター
	サービス受付時間	年中無休24時間	年中無休24時間
	ハードウェアオンサイト応答時間	4時間対応	4時間対応
	ベーシックソフトウェア電話サポート(ProLiantのみ)	○	○
	コラボティブコールマネジメント (ProLiantのみ提供。MS製品はMSへの対応依頼は致しません)	○	○
	ソフトウェアサポート(購入の場合)	年中無休24時間	年中無休24時間
	HPE通報サービスの設定	必要	推奨

サポートサービスとは

Q4 製品標準保証について教えてください

A4

2018年11月現在販売中の主なハードウェア製品の保証内容抜粋です。より詳細な情報は総合カタログ「プロダクトセレクション」の最新号またはHPEウェブサイト(各種ツール、ウェブサイト情報欄参照)をご参照ください。

保証期間(年)		シリーズ名
パーツ交換	オンサイト	

□ サーバー製品

1年	1年	ProLiant MicroServer Gen10
3年	3年	ProLiant ML30 Gen9, ML110 Gen10, ML350 Gen10
		ProLiant DL20 Gen9, DL325 Gen10, DL360 Gen10, DL380 Gen10, DL385 Gen10, DL560 Gen10, DL580 Gen10
		ProLiant BL460c Gen10 BladeSystem c3000, c7000 エンクロージャー
		Synergy SY480 Gen10, SY660 Gen10
3年	1年	Apollo 4000

□ ストレージ製品

1年	なし	• MSL 2024/3040/4048 テープライブラリ • StoreEver 1/8 G2テープオートローダー • RDX 2TB以下
3年	なし	• D3000エンクロージャー • StoreEver LTOドライブ, 1Uラックマウントキット • RDX 3TB以上
1年	1年	• StoreOnce 3100, 3520, 3540, 5100
3年	1年	• StoreEasy 1450, 1550
3年	3年	• MSA 1050, 2050/2052
		• StoreEasy 1460, 1560, 1650, 1660, 1850, 3850 • StoreVirtual 4000 • 3PAR StoreServ 7000

□ ネットワーク製品

モデルによって細かく分かれています。詳しくは以下サイトをご確認ください。

ネットワーク製品保証

<https://h50146.www5.hpe.com/products/networking/support/warranty>



購入前のFAQ

Q5 どのようなものが納品されますか？

A5 「登録に関する重要なお案内」(表紙)と、対象サービス固有の情報および各種登録方法のご紹介(裏面)がA4サイズの透明袋にパッケージされた状態で納品されます。

■サポートサービス 納品物イメージ



⚠️ ご注意

- ・ 納品物を受け取るだけではサービスが受けられません。納品から一ヶ月以内にサービスの登録が必要です。(Q10参照)
- ・ 「ご案内」には登録時に必要な「管理番号」が印字されています。万一の紛失に備えて、ご販売時には「管理番号」をお控えいただきますよう、お願いいたします。

Q6 サービス内容の詳細を購入前に確認できますか？

A6 HPEウェブサイトにて、各サポートサービス製品のサービス仕様書が参照可能です。

HPE サポートサービス製品 サービス仕様書 検索

<http://www.hpe.com/jp/supportservices-tc>



- ・ プロアクティブケア、ファウンデーションケア用のサービス仕様書は、対象製品やサービス期間にかかわらず、すべて統一されています
- ・ その他のサポートサービス用のサービス仕様書は、プルダウンメニューから選択ください
- ・ 販売終了済サービス(旧HP Care Pack含む)用の仕様書は掲載が終了している場合があります

購入前のFAQ

Q7

購入を検討しているサポートサービスの製品番号を調べたい

A7

サポートサービス 検索ツール(サポートサービスセントラル)をご利用ください。製品名、製品番号のどちらからでも検索が出来ます。

サポートサービスセントラル

<http://www.hpe.com/jp/supportservices-ssc>



サポートサービスセントラル ご利用方法

画面は2018年11月現在

1. トップページ

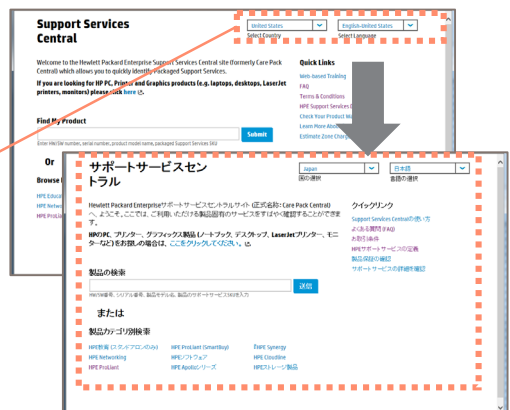
注意事項をご確認のうえ
「検索ツールへ >>」をクリック



2. 国 言語の選択 ※初期設定です

初めて使用する場合に設定します。
国の選択、言語の選択をそれぞれ、
Japan、日本語に変更することで表示が日本語に変わります。

次回からはこの作業は不要です。それぞれ選択通りになっていることをご確認ください。



購入前のFAQ

3. 検索する

以下のいずれかで検索が可能です。

- HW/SW 製品番号
- HW/SW シリアル番号
- 製品モデル名
- サポートサービス製品番号

※ 製品番号の末尾が #xxx の場合
#xxx を除いて検索してください
※ SKUとは製品番号のことを指します



4. 検索結果画面

4-①

検索結果が表示され、最上段にはおすすめのサポートサービスが表示されます



4-②

その他のサポートサービスを確認する場合は、【+その他の対象サポートサービスを見る】をクリック

4-③

選択ボックスにチェックを入れ、【比較】をクリックすることで複数のサポートサービスの内容と比較することが可能です



4-④

結果をExcelにエクスポートすることが可能です

購入前のFAQ

Q8 オンサイト対応地域に制限はありますか？

A8 オンサイト対応は、離島を除く全地域で可能です。
4時間対応、24x7(24時間365日)対応は地域によって「可」「不可」がありますので、以下検索サイトにて購入前に必ずご確認ください。

⚠️ ご注意

- 4時間対応、24x7については下記のWebページから製品ごとに設置先住所の対応状況を必ずご確認ください
- 離島の定義
本土(本州・北海道・四国・九州・沖縄本島)および淡路島以外の島(例：利尻島、礼文島、伊豆七島、佐渡島、屋久島、石垣島など)

サーバー製品

<http://www.hpe.com/jp/supportservices-areamap-ia>



ストレージ製品

<http://www.hpe.com/jp/supportservices-areamap-sw>



ネットワーク製品

<http://www.hpe.com/jp/supportservices-areamap-nw>



■ 検索画面

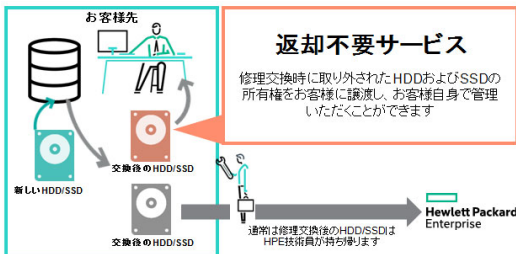


■ 検索結果画面



Q9 修理時にお客様のデータが保存されたHDDやSSDを持ち出せない場合、対応可能なサポートサービスはありますか？

A9 「HD返却不要サービス」をご提案ください。



従来のハードウェアオンサイトに加え、交換により取り外されたハードディスクをお客様の所有とするサービスです。

お客様のセキュリティポリシーに対応します。

「HD返却不要サービス」の詳細については下記URLをご覧ください

<http://www.hpe.com/jp/dmr>



購入後のFAQ

Q10 「登録に関する重要なご案内」が納品されました。
このシートを持っていけばサービスを受けられますか？

A10 **納品物が届いたら、「サービス登録」を速やかに行ってください。**
納品されただけではサービスを受けられません。ご案内裏面記載の登録方法に沿ってご登録ください。納品物に関してはQ5をご参照ください。

⚠️ ご注意

- ・納品から一ヶ月以内に登録を行ってください
- ・登録時に販売店様印と購入日記入済の製品保証書が必要となる場合があります

Q11 登録方法を教えてください

A11 納品される「登録に関する重要なご案内」(Q5参照)をご確認ください。登録方法には以下の方法があります。

	以下のような方へ	登録方法	詳細
主にパートナー様向け	<ul style="list-style-type: none"> ・登録件数が多い方 ・登録情報を管理したい方 ・継続して登録を行う方 	オンライン契約管理システム(通称CSN)	Q12へ
主にエンドユーザー様向け	<ul style="list-style-type: none"> ・継続して登録は行わない方 ・登録件数が少ない方 ・簡単に登録したい方 	スマート登録	Q13へ
	<ul style="list-style-type: none"> ・継続的に登録は行わない方 ・紙ベースで履歴を残したい方 	ダウンロードPDF登録シートによる登録(EメールまたはFAX)	Q14へ

⚠️ ご注意

一部のサービス、製品またはご購入方法については、登録方法が指定されています。以下ご確認のうえ、指定の登録方法にて登録いただくようお客様にご案内下さい。

HPE Directplusのカスタマイズ画面を経由して購入されたサポートサービス	詳細は納品物に同梱されるレターをご参照ください。
・インストレーション、スタートアップサービス ・ソフトウェアサービス ・教育サービス	CSN登録、スマート登録はご利用いただけません。
・プロアクティブケア	CSN登録はご利用いただけません。 サービス登録の他に、HPEサポートセンターへの登録が別途必要となります。詳細はQ16参照。
HPE 3PAR StoreServ用 ・プロアクティブケア ・ファウンデーションケア	登録専用フォーム(エクセル表)への一括記入および弊社サポートサービス製品登録センターへのメールでの登録依頼となります。詳しくは納品物に同梱されるレターをご参照ください。

購入後のFAQ

Q12

オンライン契約管理システム（通称CSN※）で登録

※ Hewlett Packard Enterprise Channel Services Network

A12

下記の手順でご登録ください。

Step 0 IDの取得

初回のみCSN利用のためのIDを取得する必要があります。

1. 以下URL上の[ID申請フォーム]に必要な事項を入力し、送信してください
2. 原則申請いただいた翌営業日中に、申請者の方にCSN IDとパスワード、およびご利用方法などをEメールにてご案内いたします

※ CSN IDは、原則1会社1IDとなります。同一IDのご使用により情報を共有いただけます。

Step 1 登録前作業

CSNへ登録する前に、登録前作業が必要です。

1. 「サポートサービスに関する重要なご案内」裏面の「サポートサービス固有情報」に記載の情報を、規定のテンプレート(Excel)に入力し、当社へ送付いただきます
2. 翌営業日中に当社にて作業後、Eメールにて完了連絡をお送りします
 - テンプレート入手先: <http://www.hpe.com/jp/supportservices-csn>
 - テンプレート送付先: csn_sup_jp@hpe.com

Step 2 CSNに登録

1. CSNにログインし、該当のサポートサービスを検索してください
2. Step 1でお送りいただいた情報が正しく反映されているかご確認のうえ、設置先、担当者、機器情報をご入力いただきご登録ください。登録完了と同時に、ご契約が有効になります

登録完了

- 登録完了通知は送付されません (Q15参照)
- 登録内容はCSNでご確認いただけます
- 万一登録内容に不備が見受けられた場合、登録センターより登録者様へEメールにてご連絡いたします

登録方法の詳細は、以下URLをご参照ください

<http://www.hpe.com/jp/supportservices-webr>



△ ご注意

- 登録画面上に「製品購入日」欄が表示されます。(ポストワランティサービスは除く)
入力した日付がハードウェア製品の当社出荷日から一定期間内の場合に限り、その日付をサポートサービスの開始日として登録が完了します。この場合、保証書提出は不要です
- ご登録後に契約期間の変更をご希望の場合は、サポートサービスシリアルナンバ、ハードウェア製品番号、シリアルナンバ、とともに保証書(ご購入日および販売店印入り)を当社までお送りいただく必要があります
- CSNをお使いのパートナー様専用サポートデスクをご用意しております。CSNに精通したスタッフのサポートにより、安心してご利用いただけます。サポートデスクの連絡先は、ID作成時にご案内させていただきます

購入後のFAQ

Q13 ウェブから登録～スマート登録

A13 以下URLの「スマート登録の場合」に従ってご登録ください。

登録方法の詳細は、以下URLをご参照ください

<http://www.hpe.com/jp/supportservices-webr>



⚠️ ご注意

- 登録画面上に「製品購入日」欄が表示されます。(ポストワランティサービスは除く)
入力した日付がハードウェア製品の当社出荷日から一定期間内の場合に限り、その日付をサポートサービスの開始日として登録が完了します。

Q14 Eメール送信による登録方法

A14 ダウンロード版PDF「サポートサービス登録シート」をご使用いただくことで、Eメールにてご登録が可能です。

- PDF版登録シートの入手先は、「登録に関する重要なご案内」(Q5参照)に記載されています
- Eメール送信の際には対象製品の「保証書」(販売店様情報と購入日記載のあるもの)をスキャンしたものを添付いただきます
- 「登録に関する重要なご案内」の裏面に記載の「サポートサービス製品固有情報」(3種)を、PDF登録シートに転記してください
- 入力が完了すると、右上にある「メール送信」ボタンが使用可能になりますのでボタンをクリックしてください
- PDF登録シートが添付されたEメールが作成されますので、保証書スキャンファイルを添付のうえ送信してください

⚠️ ご注意

- 保守開始日のご指定はできません。保証書に記載された購入日で設定されます
- 販売店様印と購入日の記載がない保証書、または保証書の添付がない場合は、当社出荷日を元に算出された日が保守開始日として自動登録されます
- 手書きされた登録シートを送付された場合は、登録完了までにお時間が掛かる場合がございます

Q15 登録が完了したら通知は来ますか？

A15 ご登録方法に従って、EメールまたはFAXで登録完了通知を送付します。
※ オンライン契約管理システム(CSN)による登録の場合は、登録完了通知は送付されません。

購入後のFAQ

Q16 プロアクティブケア購入後に必要な手続きはありますか？

A16

プロアクティブケアは、通常の保守に加え、「障害発生を予防」する活動を加えた保守サービスです。
ご利用の前にはサービス登録に加え、HPEサポートセンターへの登録と、HPE通報サービスなどのリモートサポートツールの導入が必要となります。具体的な設定作業については、サービス登録時の登録完了通知(Q15参照)にて詳しくご案内いたします。



① HPEサポートセンター登録(ユーザーIDの取得)

HPEサポートセンター URL

<http://support.hpe.com/hpsc/>



② リモートサポートツールの導入

管理対象がProLiant※
サーバー単体の場合

ProLiantサーバーのiLOセットアップ時に
Insight Onlineダイレクトコネクト利用の設定

※ HPE Insight Onlineダイレクトコネクト対応のProLiantサーバー(Gen8以降)に限る

管理対象が複数台
の場合

ホスティングデバイス(中継サーバー)への
HPE通報サービス(HPE Insight Remote Support)
のインストール

- ▶ プロアクティブケアの詳細をまとめた「ハンドブック」がございます。以下のHPE Partner Ready Portalまたはカスタマーケアセンター※までお問い合わせください。

HPE Partner Ready Portal URL

<https://partner.hpe.com/>

製品情報タブ→サービス ページ

画面右の「サービス&サポート」リンク → プロアクティブケア



※ 巻末の「お問い合わせ窓口情報」をご参照ください。

購入後のFAQ

Q17 スタートアップサービス インストレーションサービスの購入後手続きについて

A17 インストレーションサービス、スタートアップサービスは、納品物や納品後の手続きが保守(プロアクティブケア、ファウンデーションケア)とは異なります。

□ インストレーションサービス 納品物イメージ

The image shows a detailed form titled 'HPE インストレーションサービス サービス申込書' (HPE Installation Service Service Confirmation Sheet). The form is divided into several sections for customer information, service details, and confirmation. It includes fields for company name, address, phone number, and specific service requests. There are also checkboxes for various service options and a section for the installer's signature and date.

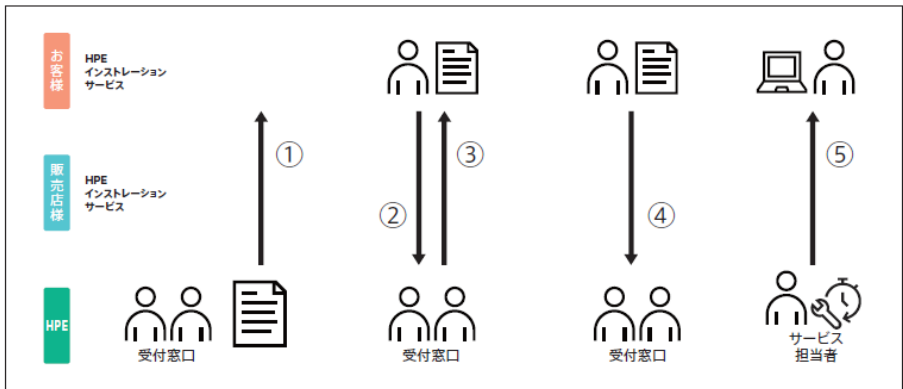
⚠️ ご注意

納品物を受け取るだけではサービスは受けられません。

作業内容や日程調整のためのサービス申込が必要です。

「ご案内」には登録時に必要な「管理番号」が印字されています。万一の紛失に備えて、ご購入時には「管理番号」をお控えいただけますよう、お願いいたします。

□ 購入から作業実施までの流れ



- ① ご購入後サービス申込書(他、申込みガイドなど関連資料)を送付
- ② お申込み(サービス申込書に所定事項記入後FAX/電子メール)※注1
- ③ ご確認、ご連絡およびサービス設定確認シート送付
- ④ サービス設定確認シート所定事項記入後、電子メール送付
- ⑤ サービス実施※注2

※注1: 受付時間以降のお申込みにつきましては翌営業日受付扱いとさせていただきます。
受付時間: 月曜～金曜 8:45～17:30(土曜日、日曜日、祝日、年末年始 お休み)

※注2: サービス提供時間は、月曜～金曜 8:45～17:30(土曜日、日曜日、祝日、年末年始 お休み)になります。

▶ サービスお申込日から作業実施日までの所要日数

- ・ 対象製品、作業内容、混雑具合等によって変動します
- ・ 具体的な日数に関しては、サービスお申込時にご確認ください
- ・ 最短で3営業日～10営業日程度を目安とお考えください

購入後のFAQ

Q18 登録内容の変更は可能ですか？

A18 移転、社名変更などによる登録内容の変更が必要な場合は、以下窓口までお問い合わせください。
ご登録時の方法によって、お問い合わせ先が異なります。
なお、保証書を送付しての保守開始日の変更も可能です。

・スマート登録
・Eメール送信 の場合
・FAX

HPE サポートサービス登録センター

Eメール: toroku_center@hpe.com

オンライン契約管理
システム (CSN)
の場合

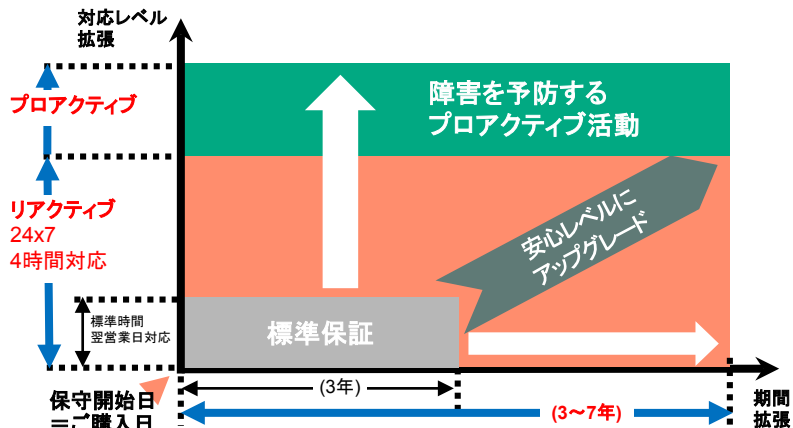
殆どの登録情報はCSN上で直接変更いただけます。
CSNで変更できない情報は、CSN ID作成時にご案内
するCSN専用窓口までご連絡ください。

Q19 保守開始日の考え方について教えてください

A19 サポートサービスの保守開始日は、標準保証開始日と同日の、ハードウェア
本体製品の保証書に記入された「ご購入日 Purchase Date」となります。

これは下図例のように、サポートサービスのサポート範囲がハードウェア製品本体購入日から開始される、製品標準保証との差分(橙・緑色部分)で設定されているためです。ご登録時には、ハードウェア製品本体の当社出荷日を保守開始日としてサービス提供期間を自動計算し登録されますが、実際のご購入日への修正は、一定期間内の場合に限り可能です。

例) HPE ProLiant DL360 Gen10用プロアクティブケア 7年の場合



⚠️ ご注意

- ・サポートサービスの購入可能な期間は、ハードウェア購入後1年以内です
- ・ハードウェア購入後は速やかにサポートサービスの登録をお願いします。登録をする日にかかわらず、保守開始日はハードウェア製品本体ご購入日へと遡ります

購入後のFAQ

Q20 ソフトウェアサポートのアクティベーションは必要ですか

A20 2015年12月よりHPEウェブサイトからの保守登録手続き(アクティベーション)は不要となりました。

2015年12月1日以降は、HPEライセンスセンターでのライセンス取得時にご入力頂いた情報で保守登録を行います。

- 保守登録および保守期間に関するご質問・ご相談は、以下窓口までお問い合わせ下さい。

【登録窓口】

◆ Eメール: flexible_query@hpe.com

◆ FAX: 0120-890-997

- ライセンス取得に関するご質問・ご相談は、HPEライセンスセンター問い合わせ窓口、またはウェブサイトをご利用下さい。

【問い合わせ窓口】 ◆ Eメール: licensing.apj@hpe.com

HPEライセンスセンター

<https://myenterpriselicense.hpe.com>



その他詳細は、以下URLをご参照ください

<http://www.hpe.com/jp/swsonline>



Q21 Red Hat Enterprise Linuxのサブスクリプションサービスをご契約されています。2年目以降は、どうすればよいですか？

A21 継続使用には毎年の更新用のソフトウェアサポートが必要です。HPEソフトウェアサポート更新 Red Hat Enterprise Linux用をご購入ください。

HPEソフトウェアサポート更新 Red Hat Enterprise Linux用とは？

現在ご契約中のRed Hat Enterprise Linuxのサブスクリプションとテクニカルサポートの契約期間を延長する更新用サポートサービスです。継続使用の場合は更新用サービスをご購入ください。

契約や保証が終了するときの FAQ

Q22 ポストワランティサービスの購入について教えてください

A22 サポートサービスまたは製品標準保証の終了90日前になると、更新保守として1年または2年単位でポストワランティサービスをご購入いただけます。

⚠️ ご注意

ポストワランティサービスの購入には、以下の条件を満たしている必要があります。必ず事前にご確認のうえ、ご発注ください。

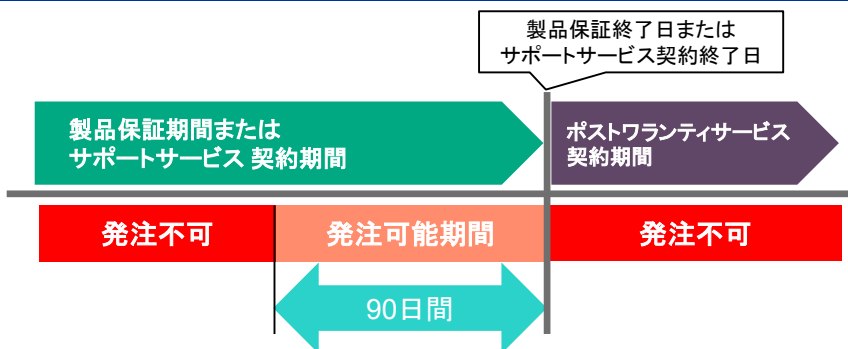
① 発注可能期間

対象ハードウェア製品の保守契約または製品標準保証**終了日の90日前から終了日当日までの当社受注分**（下図参照）となります。万が一、90日前よりも早くご発注された場合は、ポストワランティサービスを再度ご発注下さい。

② 購入可能最終日

ポストワランティサービスは1年または2年単位の期間固定サービスです。ポストワランティサービス提供の最終日がハードウェア製品単位で設定されますので、ポストワランティサービス終了日まで、期間が残っている製品が購入可能となります。（製品販売終了から5年が目安）対象ハードウェアの「**ポストワランティサービス終了日**」を、Q23記載の検索サイトにて事前にご確認の上、お客様にご販売ください。

ポストワランティサービスの発注可能期間



お客様のハードウェア保守が切れるまでの上記「発注可能期間」内に、ポストワランティサービスをご提案、ご販売下さい。

契約や保証が終了するときの FAQ

Q23 ポストワランティサービスはいつまで購入が出来ますか？

A23 対象のハードウェア製品によって異なります。以下サイトにてご確認ください。

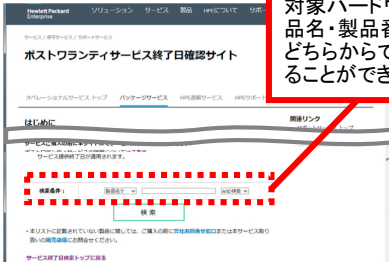
ポストワランティサービス 終了日確認サイト

<http://www.hpe.com/jp/supportservices-pwp-end>



ポストワランティサービス 終了日確認サイト ご利用方法

■ 検索画面



対象ハードウェアの製品名・製品番号のどちらからでも検索することができます

■ 検索結果画面

検索結果
1件のデータがヒットしました。そのうち1件のデータを表示しています。

備考欄の表記について
予定: この日を超える契約期間のポストワランティをご購入いただくことはできません。
予定: 現時点で、この日を超える契約期間のポストワランティをご購入いただけます。ただし、今後決定する可能性がありますので、購入可能期間に再度ご確認ください。
今後決定する可能性がありますので、購入可能期間が終了する90日前から終了する当日までの期間です。詳細についてはこちらをご参照ください。

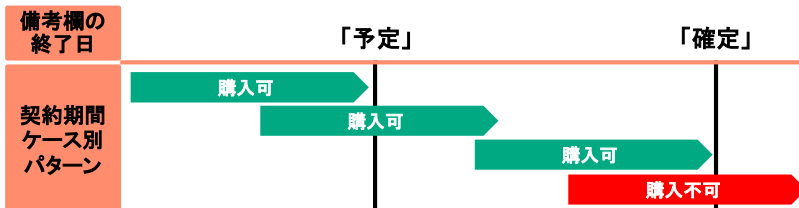
製品番号	製品名	ポストワランティサービス終了日	備考
579239-291	DL360 G7 Xeon® E5-2656GHz 20/48GB/8TB/25.5TB/16TB/16TB FCモデル	2019/12/31	予定

検索結果表の読み方

ポストワランティサービス購入の可否を示す状態は、製品単位で段階的に備考欄に表示されます。以下参照のうえご確認ください。

備考欄の表記

空欄:	ポストワランティをご購入いただけます。
予定:	「ポストワランティ終了日」が予定日として仮設定された状態です。表示された「予定日」を超える期間の契約もご購入いただけます。ただし、今後「確定」する可能性がありますので、購入期間(Q22参照)内に再度ご確認ください。
確定:	「ポストワランティ終了日」が確定しました。この日を超える契約期間のポストワランティをご購入いただくことはできません。



⚠️ ご注意

- ・ポストワランティサービスの登録は、サービス購入後速やかに行ってください
- ・ポストワランティサービス終了日まで1年未満の場合、ポストワランティサービスをご購入頂くことができません。サービス終了日までの契約更新をご希望の場合には、弊社コンタクトセンターにご相談下さい

HPEコンタクトセンター Eメール: apj-JP.supportcontracts@hpe.com

(受付時間: 9:00~12:00および: 13:00~17:30 土日祝日、弊社休業日をのぞく)

各種ツール、ウェブサイト情報

サポートサービス全般の説明

<http://www.hpe.com/jp/supportservices-fixed>



オンライン契約管理システム (CSN) 登録サイト

<http://h30125.www3.hpe.com/hpcsn/>



サービス仕様書およびお取引条件のダウンロード

<http://www.hpe.com/jp/supportservices-tc>



サポートサービスセントラル

<http://www.hpe.com/jp/supportservices-ssc>



▶ ハードウェア製品番号から、対応するサポートサービスを検索できます

サポートサービスの登録方法

<http://www.hpe.com/jp/supportservices-webr>



▶ メールでのお問い合わせ: 登録センター toroku_center@hpe.com

登録内容照会方法のご案内

<http://www.hpe.com/jp/supportservices-ref>



ポストワランティサービス終了日確認サイト

<http://www.hpe.com/jp/supportservices-pwp-end>



総合カタログ「プロダクトセレクション」

<http://www.hpe.com/jp/selection>



「プロダクトセレクション」別冊 サポートサービス価格表

<http://www.hpe.com/jp/support-pricelist>



▶ サポートサービスの型番、価格等の一覧表。(原則毎月初旬に更新)

お問い合わせ窓口情報

購入前

対象	名称	電話番号 (下段はIP phone, 携帯等)	営業日	受付時間
お問い合わせ全般 ▶お客様向け	カスタマー・インフォメーション・センター(CIC)	0120-268-186 03-5749-8279	月～金	9:00~19:00
▶パートナー様向け	パートナー・インフォメーション・センター(PIC)	03-5749-8480 jp-partner-IC@hpe.com	月～金	9:00~12:00 13:00~19:00
▶Aruba製品専用	カスタマー・インフォメーション・センター(CIC)	03-5749-8372	月～金	9:00~19:00
ダイレクトプラスでのご購入について	HPE Directplus (法人様用)	0120-268-186 03-5749-8462	月～金	9:00~19:00

購入後

目的	名称	電話番号 (下段はIP phone, 携帯等)	営業日	受付時間
欠品や初期不良	クイック・レスキュー・センター (納品後一週間以内)	0120-802 -075	月～金	9:00~17:00
製品使用方法	カスタマー・ケア・センター (サーバー、ストレージ製品用)	0120-101-589 0570-064-235	月～金	9:00~21:00
	カスタマー・ケア・センター (ネットワーク製品用)	0120-101-589 0570-064-235	月～金	9:00~21:00
	カスタマー・ケア・センター (24時間保証ネットワーク製品用時間外)	0120-065-591 0570-064-732	上記以外(夜間,土日祝)	
修理	修理依頼 (サーバー、ストレージ製品用)	0120-220-119	月～金	8:45~17:30
	修理依頼 (ネットワーク製品用)	0120-101-589 0570-064-235	月～金	9:00~21:00
	修理依頼 (24時間保証ネットワーク製品用時間外)	0120-065 -591 0570-064 -732	上記以外(夜間,土日祝)	
	有償修理請求 お問い合わせ	0120-194-577	月～金	9:00~12:00 13:00~17:30
		ROPJ_admin@hpe.com		