



Hewlett Packard
Enterprise

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。

HPEサイトにもFAQを公開しております。合わせお役立てください。

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のような商品ですか？ | …… 3 |
| | Q2 | サポートサービスを購入すると何が変わりますか？ | …… 4 |
| | Q3 | 標準保証とサポートサービスの違いは？ | …… 4 |
| | Q4 | 製品標準保証について教えてください | …… 5 |
| | Q5 | サポートサービスのサービス範囲について教えてください | …… 6 |
| | Q6 | UPSのバッテリー交換はサポートサービスのサービス範囲に含まれますか？ | …… 6 |
| | Q7 | 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？ | …… 6 |
| 購入前のFAQ | Q8 | サポートサービスの全体の流れを教えてください | …… 7 |
| | Q9 | どのようなものが納品されますか？ | …… 7 |
| | Q10 | サービスの仕様を購入前に確認できますか？ | …… 7 |
| | Q11 | サポートサービスの製品番号を調べたい | …… 8 |
| | Q12 | オンサイト対応地域に制限はありますか？ | …… 9 |
| | Q13 | HPE Synergyのようなノードが保守を持っている製品で、保守が混在する場合はどのような保守対応になりますか？ | …… 10 |
| | Q14 | プロアクティブケア ファームウェアアップデートオプションはTech Careでも利用可能ですか？ | …… 10 |
| 購入後～登録までのFAQ | Q15 | 登録方法を教えてください | …… 11 |
| | Q16 | オンライン契約管理システム（通称CSN）で登録 | …… 12 |
| | Q17 | ウェブから登録 ～ スマート登録 | …… 13 |
| | Q18 | Eメール送信による登録 | …… 13 |
| | Q19 | 登録が完了したら通知は来ますか？ | …… 13 |
| | Q20 | 保守開始日の考え方について教えてください | …… 14 |
| | Q21 | 「サポートサービス登録シート」を紛失した場合は？ | …… 14 |
| | Q22 | 登録内容の変更は可能ですか？ | …… 15 |
| | Q23 | 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？ | …… 15 |
| | Q24 | インストレーション&スタートアップサービスの購入後手続きを教えてください | …… 16 |
| | Q25 | テクニカルサポート付きソフトウェア製品の場合も保守登録手続きは必要ですか？ | …… 16 |
| 契約が終了するときのFAQ | Q26 | サポートサービスや製品保証は延長できますか？ | …… 17 |
| | Q27 | 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？ | …… 18 |
| | Q28 | ポストワランティサービスが購入できない製品の保守を購入したい場合は？ | …… 19 |
| | Q29 | Red Hat Enterprise Linuxサブスクリプションサービスをご契約されています。ポストワランティサービスはありますか？ | …… 19 |

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。(2021年12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 Pointnext Tech Care ※ 本ハンドブックではTech Careと略記します

| | | |
|--|-----------------|----------------------------|
| 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※ |
| | 故障ドライブ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(機種により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 | • 3, 4, 5年 |

※ 対象機種

- ProLiant DL360 (Gen10, Gen10 plus)
- ProLiant DL380 (Gen10, Gen10 plus)
- ProLiant ML350 Gen10

□ HPE 更新用 Tech Care Red Hat Enterprise Linux Server

| | | |
|--|------------------------------|------|
| 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 インストールサービス(ハードウェア設置)

□ 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) | |
|-----------|----------------------|--|

□ HPE ファウンデーションケア

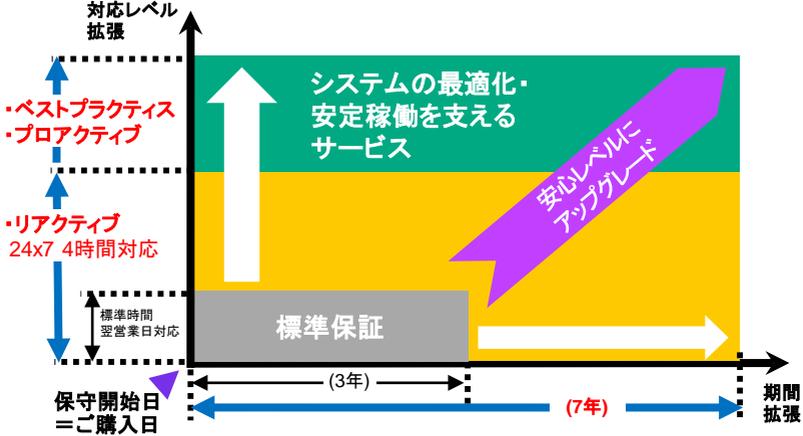
| | |
|------|---|
| 対象製品 | • HPE ProLiant DX • HPE Nimble Storageシリーズ(dHCI含む) • Aruba ソフトウェア |
|------|---|

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 plus 用 Tech Care Essential 7年の場合



Q3 | 標準保証とサポートサービスの違いは？

A3 大まかな違いは以下のとおりです。旧サービスとの比較も記載します

| サポート内容 | 保証 | 旧サービス プロアクティブケア | Tech Care |
|--------------------------------|------------|--------------------|--|
| ベストプラクティスに基づいたアドバイス | × | △一部製品のみ | ○ |
| インシデントダッシュボード | × | △年4回 | ○ |
| デバイスヘルスダッシュボード | × | △年2回 | ○ |
| FW & SW バージョンダッシュボード | × | △年2回 | ○ |
| エキスパートチャット | × | △ | ○ |
| サービス受付時間 | 9:00~17:00 | 年中無休24時間 | <ul style="list-style-type: none"> 8:45~17:30 年中無休24時間 |
| ハードウェアオンサイト応答時間 | 翌営業日 | 4時間対応 | <ul style="list-style-type: none"> 翌営業日(一部機種) 当日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) | × | ○ | ○ |
| コラボサポートと支援 (ProLiantのみ) | × | ○ | ○ |

Q4 | 製品標準保証について教えてください

A4 2021年12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。保証に関する詳細は以下のHPEウェブサイト標準保証ページをご参照ください。

| 保証期間 | | 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 Plus |
| 3年 | 3年 | ProLiant ML30 Gen10, ML110 Gen10, ML350 Gen10 |
| | | ProLiant DL20 Gen10, DL110 Gen10 Plus, DL160 Gen10, DL180 Gen10, DL325 Gen10/Gen10 Plus/Gen10 Plus v2, DL345 Gen10 Plus, DL360 Gen10/Gen10 Plus, DL365 Gen10 Plus, DL380 Gen10/Gen10 Plus, DL385 Gen10 Plus/Gen10 Plus v2, DL560 Gen10, DL580 Gen10 |
| | | Synergy 480 Gen10/Gen10 Plus, Synergy 660 Gen10, Synergy 12000 フレーム, Synergy D3940ストレージモジュール |

サーバー製品の標準保証:

hpe.com/jp/hosho-server



□ ストレージ製品 (抜粋)

| | | |
|----|----|---|
| 1年 | なし | MSL 2024/3040, StoreEver, RDX |
| 3年 | なし | D3000ディスクエンクロージャー, J2000フラッシュエンクロージャー, StoreEver LTOドライブ, 1Uラックマウントキット, RDX 3TB以上 |
| 3年 | 3年 | <ul style="list-style-type: none"> • SimpliVity 325, 380 • StoreEasy 1460, 1560, 1660, 1860, 1660 Expanded • StoreOnce 3620, 3640, 3660, 5200, 5250, 5260, 5650, 5660 • MSA 1060, 2060/2062 |

ストレージ製品の標準保証:

hpe.com/jp/hosho-storage



□ 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。

ネットワーク製品の標準保証:

hpe.com/jp/hosho-network



※ 導入済みハードウェア製品の保証状況をシリアルナンバーから確認できます。
巻末「各種ツール、ウェブサイト情報」の「保証・保守状況の確認」をご利用ください。

サポートサービスとは

Q5 サポートサービスのサービス範囲について教えてください

A5 ハードウェア本体製品および本体と同時にしくは本体購入後に購入された、本体筐体に内蔵される当社製オプション製品と、本体に接続される以下の製品は、本体用のサポートサービスのサービス範囲に含まれます。

- ラックマウント型キーボード/モニター
- IP コンソールスイッチ
- 1U ラックマウント型キーボード
- UPS (Tシリーズ/Rシリーズ)※
- KVM サーバーコンソールスイッチ
- パワーディストリビューションユニット(PDU)
- 22インチ以下のデスクトップモニター

⚠️ ご注意

※ UPS製品は製品販売終了から6年を越える場合、サービス対象外となります。

Q6 UPSのバッテリー交換はサポートサービスのサービス範囲に含まれますか？

A6 UPSバッテリーは消耗品の扱いとなるためサポートサービスのサービス範囲に含まれません。作業費用、部品代は別途有償となります。作業依頼、見積依頼は巻末のレスポンスセンター(サーバー、ストレージ製品用)までご連絡ください。

UPSの保証、保守に関する詳細は以下の資料をご参照ください。

UPSの保証・保守内容

<https://h50146.www5.hpe.com/products/servers/proliant/options/pdfs/ups-warranty.pdf>



Q7 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？

A7 「故障ドライブ返却不要オプション」をご提案ください。

Tech Careで選択可能なオプションです。

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してお渡します。

「故障ドライブ返却不要オプション付」のサポートサービス製品番号でご発注ください。

「故障ドライブ返却不要オプション」紹介ページ

hpe.com/jp/dmr



購入前のFAQ

Q8 サポートサービスの全体の流れを教えてください

A8 お客様は、サポートサービスを購入するだけではサービスは受けられません。販売後にサービスが正しく提供されるために速やかにご登録いただくよう、お客様にご案内ください。

購入

登録

サービス開始

更新

※納品から一ヶ月以内
が登録期限です

※ 保守の場合

Q9 どのようなものが納品されますか？

A9 「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は受けられません。納品から一ヶ月以内にサービスの登録が必要です。
- 「ご案内」には登録時に必要な固有の「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」を控えておくことをおすすめします。

Q10 サービスの仕様を購入前に確認できますか？

A10 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
hpe.com/jp/supportservices-tc



- Tech Care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

Q11 | サポートサービスの製品番号を調べたい

A11 以下のa,bいずれかで確認できます。

a) サポートサービス価格表から調べる



プロダクトセレクション別冊
サポートサービス価格表

hpe.com/jp/support-pricelist



※ 価格表PDFファイルをダウンロードしてご使用ください
※ プロダクトセレクション本誌の発行時期にかかわらず、原則毎月更新

b) サポートサービスセントラルから調べる

対象製品やサポートサービス製品番号などから検索できるウェブサイトです。
以下にアクセスし、注意事項をご確認のうえ下図をクリック

サポートサービスセントラル
検索サイト

サポートサービスセントラル

hpe.com/jp/sscentral



以下検索方法

1. 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。



2. 検索する

以下のいずれかで検索が可能です。
・ハードウェア・ソフトウェア製品番号
・ハードウェア・ソフトウェアシリアル番号
・製品名、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。



3. 検索結果画面

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

その他のサポートサービスが閉じられている場合は、【+その他の対象サポートサービスを見る】をクリック

選択ボックスにチェックを入れ、表右上の【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を比較することが可能です

結果をExcelにエクスポートすることが可能です



Q12 | オンサイト対応地域に制限はありますか？

A12 オンサイト対応は、離島を除く全地域で可能です。

⚠️ ご注意

- 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。購入前に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)

対応地域検索ページ

hpe.com/jp/onsite_areamap



■ 検索画面



■ 検索結果画面



Q13 HPE Synergyのようなノード単位で保守を持っている製品で、保守が混在する場合はどのような保守対応になりますか？

A13 HPE Synergyの各モジュールの保守は、フレームの保守契約の内容に従うかたちになります。



Q14 プロアクティブケア ファームウェアアップデートオプションは Tech Careでも利用可能ですか？

A14 プロアクティブケア ファームウェアアップデートオプションは販売終了しました。Tech Careまたは標準保証でファームウェアアップデートのご依頼の場合、HPE サービスクレジットをご提案ください。

HPE サービスクレジットは、HPEが提供する様々なプロアクティブサービスメニューから、お客様に必要なものを必要な時に選択いただけるプリペイド式のサービスパッケージです。詳細はこちらをご参照ください。
メニュー一覧(PDF)もご確認いただけます。

HPE サービスクレジットページ
hpe.com/jp/service-credit





⚠️ ご注意

納品物が届いたら、速やかに「サービス登録」を行ってください。

- 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。
- 登録期限はHPE出荷から一ヶ月以内です。

Q15 登録方法を教えてください

A15 納品される「登録に関する重要なお案内」(Q9参照)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) | Q16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 | Q17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) | Q18へ |

⚠️ ご注意

以下のサポートサービスは登録方法が指定されています。

| | |
|-------------------------------------|--|
| HPE Directplusのカスタマイズ画面を經由して購入された場合 | <ul style="list-style-type: none"> • 詳細は納品物に同梱されるレターをご参照ください。 |
| Tech Care | <ul style="list-style-type: none"> • 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Q23参照。 |
| インストラクション&スタートアップ | <ul style="list-style-type: none"> • CSN登録、スマート登録はご利用いただけません。 • ウェブフォームからの登録も可能。詳細はQ24参照 |
| • ソフトウェアサービス | <ul style="list-style-type: none"> • CSN登録、スマート登録はご利用いただけません。Q18の方法にて登録を行ってください。 |

購入後～登録までのFAQ

Q16 オンライン契約管理システム (CSN[※])で登録

※ HPE Channel Services Network

A16 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: <https://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。(Q19参照)
- 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

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。
- 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 シリアルナンバー、ハードウェア製品番号、シリアルナンバーとともに保証書(ご購入日および販売店印入り)を当社までお送りいただけます。
- 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～登録までのFAQ

Q17 ウェブから登録～スマート登録

A17 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

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。

Q18 Eメール送信による登録

A18 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お案内」(Q9参照)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)をスキャンしたのもも添付いただきます。
- 「登録に関する重要なお案内」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。

Q19 登録が完了したら通知は来ますか？

A19 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。

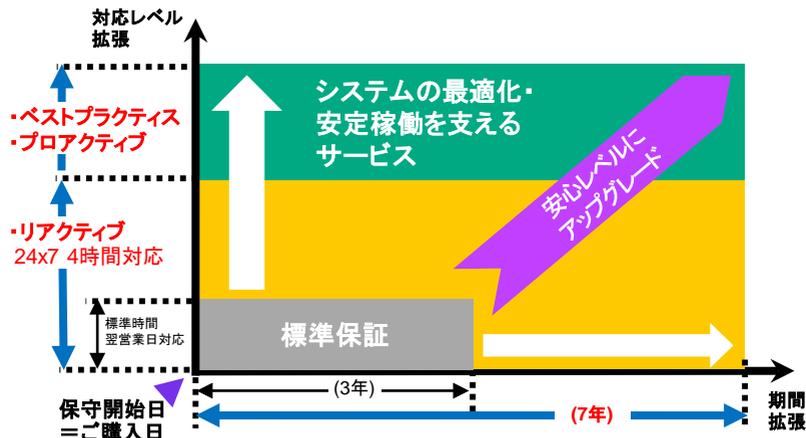
購入後～登録までのFAQ

Q20 保守開始日の考え方について教えてください

A20 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 Tech Care Essential 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。

Q21 「サポートサービス登録シート」を紛失した場合は？

A21 サポートサービス登録シートの再発行は行っておりません。以下のサポートサービス製品登録センターまでご相談ください。その際サポートサービス登録シートに記載の「サポートサービス管理番号」が必要ですので、納品時に管理番号を控えておくことをお勧めします。なお、紛失の場合も登録可能期間はHPE出荷から1年間です。迅速にサービスをお受けになるためにも、紛失を避けるためにも、納品後速やかにご登録ください。

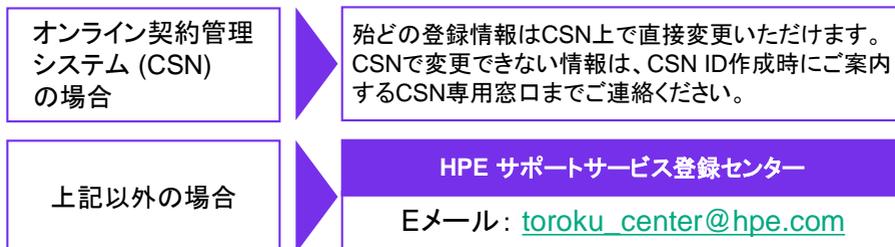
HPE サポートサービス登録センター

Eメール: toroku_center@hpe.com

購入後～登録までのFAQ

Q22 登録内容の変更は可能ですか？

A22 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。



Q23 Tech Care購入後に必要な手続きはありますか？

A23 Tech Careはデジタルテクノロジーの活用により、通常の保守、障害予防だけでなく、お客様がHPE製品をご利用いただくための様々なサポート情報を提供するサービスです。
ご利用の前にはサービス登録に加え、HPEサポートセンターとHPE InfoSightへの登録が必要です。



登録完了通知(Q19参照)に詳しいご案内を記載しています。

契約や保証が終了するときの FAQ

Q26 サポートサービスや製品保証は延長できますか？

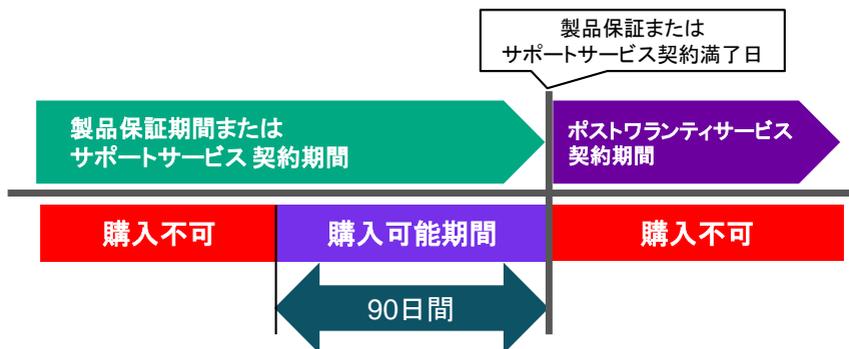
A26 サポートサービス契約または製品標準保証の終了前に、更新保守として1年または2年単位でポストワランティサービスをご購入いただけます。
なお旧サービス(ファウンデーションケア、プロアクティブケア)をご契約中の場合も、Tech Care ポストワランティサービスをご販売ください。

⚠️ 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、ご購入ください。

① 購入可能期間

対象ハードウェア製品のサポートサービス契約または製品標準保証 **満了日の90日前から満了日当日までの当社受注分** (下図)となります。また、90日前よりも早く発注されたものは無効となりますので、必ず期間内に発注ください。



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。
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、**1年以上(2年パッケージの場合は2年以上)**期間が残っている製品が購入可能となります。
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、[Q27](#)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。

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

Q27 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？

A27 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

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
7件のデータがヒットしました。そのうち7件のデータを表示しています。

| 製品番号 | 製品名 | 2年パッケージ HPE販売状況・ 受注最終日 | ポストワランティ サービス終了 予定日 | 終了予定日の ステータス |
|---------------------|--|------------------------------|---------------------------|-----------------|
| 579237-021 | DL360 G7 ベースユニット | 2019/12/04 | 2023/04/30 | 暫定 |
| 579239-291 | DL390 G7 Xeon X5550 2.66GHz 20/12C 12GB メモリ 85FF P410/1G F8WC ICモデル | 2019/12/04 | 2023/02/28 | 暫定 |
| DL360 G7 Xeon L5630 | | | | |

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。

| | | |
|------------------------------|----|---|
| 2年パッケージ HPE販売状況・ 受注最終日 | | 2年パッケージの販売状況またはHPE受注最終日を表します。日付が表示されている場合、2年パッケージはこの日以降ご購入いただけません。1年パッケージを購入ください。 |
| ポストワランティ サービス 終了予定日 | | ポストワランティサービスを提供する最終日を示します。1年パッケージはこの日から遡って1年以上期間がある場合に購入いただけます。 |
| 終了 予定日の ステータス | 空欄 | ポストワランティサービスを購入いただけます。 |
| | 暫定 | 「ポストワランティサービス終了予定日」が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購入できます。ただし、今後「確定」する可能性がありますので、購入期間(Q24参照)内に再度確認してください。 |
| | 確定 | 「ポストワランティサービス終了予定日」が「終了日」として確定しました。この日を超える契約期間のポストワランティサービスは購入できません。 |

⚠️ 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。詳しくはQ28参照。

契約や保証が終了するときの FAQ

Q28 | **ポストワランティサービスが購入できない製品の保守を購入したい場合は？**

A28 | 以下のような場合はポストワランティサービスの取り扱いがありませんが、個別の保守契約をご利用いただける場合があります。個別の保守契約は予めパッケージ化されたサポートサービスとは異なり、対象製品、期間等をもとにした見積書ベースで販売しています。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。

- 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販売していない製品の場合
例) VMware, 3PAR StoreServ 等

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, 13:00~17:30 土日祝日、弊社休業日をのぞく)

ご注意

- 個別の保守契約の場合も、契約可能期間は対象製品の「ポストワランティサービス終了日」と同日になります。

Q29 | **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。ポストワランティサービスはありますか？**

A29 | Red Hat Enterprise Linux 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を販売しています。“HPE 更新用 Tech Care Red Hat Enterprise Linux Server用”をご購入ください。

ご注意

- Red Hat Enterprise Linuxを継続使用する場合、ソフトウェアサポート期間終了後は新規購入ではなく更新用サービスをご購入ください。
- 購入可能期間は、ポストワランティサービスと同様の契約終了日までの90日間です。詳しくは[Q26](#)を参照ください

各種ツール、ウェブサイト情報

サポートサービスに関する各種情報のまとめサイト

HPE Support HUB

hpe.com/jp/support-hub



代表的なサイト

オンサイト 4時間応答および
24x7対応可能地域検索

hpe.com/jp/onsite_areamap



登録内容照会方法のご案内

hpe.com/jp/supportservices-ref



サービス仕様書および
お取引条件のダウンロード

hpe.com/jp/supportservices-tc



オンライン契約管理システム (CSN)

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



サポートサービスセントラル

hpe.com/jp/sscentra



サポートサービス価格表

hpe.com/jp/support-pricelist



ポストワランティサービス
終了日確認サイト

hpe.com/jp/supportservices-pwp-end



総合カタログ「プロダクトセレクション」

hpe.com/jp/selection



保証・保守状況の確認

hpe.com/jp/hosho-check



サポートサービス全般の説明

hpe.com/jp/supportservices-fixed



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 03-6743-6370 | 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) | 03-6743-9848 jp.partner-IC@hpe.com | 月～金 | 9:00~12:00 13:00~19:00 |
| ダイレクトプラスで のご購入について | HPE DirectPlus | 0120-215-542 03-6743-6355 | 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 | レスポンスセンター (サーバー、ストレージ製品用) | 0120-220-119 | 月～金 | 8:45~17:30 (標準保証は 9:00~17:30) |
| | レスポンスセンター (ネットワーク製品用) | 0120-101-589 0570-064-235 | 月～金 | 9:00~21:00 |
| | レスポンスセンター (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) | |
| | 有償修理請求 お問い合わせ | | 0120-194-577 | 月～金 |
| | | ROPJ_admin@hpe.com | | |