HA8000V月額制ハードウェア保守サービス仕様書(システム装置編)

323-DE10123187 R1

本サービス仕様書は、お客様に対して株式会社日立製作所(以下「当社」といいます。)が、システム装置(以下「装置」といいます。)に対して提供する各種、月額制ハードウェア保守サービス(以下「本サービス」といいます。)の内容、提供方法について記述したものです。

なお、本サービスは、「ハードウェア保守サービス契約書」に従い実施されます。

1. 本サービスの体制

オンサイト保守サービス(以下「保守サービス」といいます。)は、当社の関連会社である株式会社日立システムズ(以下「日立システムズ」といいます。)、又は日立システムズが認める会社(以下「サービス会社」といいます。)が全国各地に設置したサービス拠点からサービス員を派遣して行います。また、装置が円滑に稼働するようサービスに万全を期すため、営業、サービス拠点、事業所が一体となった密接なサポート体制を取っています。

2. 本サービス提供の前提条件

本サービス提供の前提条件は、以下のとおりです。

(1) 本サービスの対象となる装置が、日本国内に設置されていること。

(2) 対象の装置並びにこれらに付随するソフトウェア(ファームウェア含む)は、当社が特定する最新の装置構成、リビジョン及びバージョンに保たれ正常な動作状態にあるものとします。

(3) 当社は、装置の操作性、保守性、もしくは信頼性を改善する目的又は装置を法定規格に適合させる等の目的で、装置を無償で改良でき、改良済みの装置については引き続き本サービスの対象となります。

(4) 本サービス対象外製品のために、本サービスの実施に支障をきたすと当社が判断した場合、お客様は当該対象外製品を一時的にシステムから取り除き、当社が本サービスを実施できるようにします。当該対象外製品に起因して当社の作業が増加した場合、当社は当該作業にかかる料金を別途請求することができます。

(5) 次の事項に該当する場合、本サービスの対象外とします。

- 保証書の提示がない場合、または保証書の所定記載事項が未記入または字句が書き替えられた場合。
- お客様の据付場所の不備、又は当社が承認していない場所もしくは環境による障害又は故障。
- お客様が装置のマニュアル等に従わなかったことによる障害又は故障。
- お客様の装置の不適当又は不完全なメンテナンスによる障害又は故障。
- 当社が提供していないソフトウェア、インターフェース、消耗品又はその他の製品による障害又は故障。
- 当社が行っていない又は承認していない本装置の改造による障害又は故障。
- 当社から感染していないウィルス、ワーム又は同種の有害なコードによる障害又は故障。
- お客様が本サービスのために必須な前提条件を満たしていないと当社が相当の事由をもって判断する場合。
- お買い上げ後の輸送および移動時の落下、衝撃等お客様のお取扱いが適正でないために生じた故障または損傷の場合。
- 火災、地震、落雷、その他天災地変、公害、塩害、もしくは異常電圧による故障または損傷の場合。
- 装置に接続した他社製品および不適切な消耗品や記録媒体に起因して装置に故障または損傷が生じた場合。
- ハードディスク等の使用環境により保証期間中に寿命に達したと当社、日立システムズまたはサービス会社が判断した場合。
- 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場合。
- 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場合。
- 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。

(6) 本サービスの対象とならないハードウェア、ソフトウェア又はネットワークの問題に関するサービスについては、当社は所定の料金を別途請求することができます。

(7) 本サービスの仕様又はマニュアル等に於いて、最大許容量や使用量等が規定されている装置につき当該許容量を超えて使用されている装置は、本サービスの対象とはならず当社所定の料金による別サービスとなります。

(8) 本サービスは、地域、交通事情、天候等によっては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、当社は出張にかかる料金を別途請求することができます。

(9) 本サービス仕様に別途の定めがない限り、本サービスには、補給品又はその他の消耗品の納入、返却、交換及び設置は含みません。

(10) 当社は、他社製品のメーカー又はライセンサーが当該装置へのサービス提供を中断した場合、お客様への本サービスの提供を中断することができます。

(11) 障害部品交換作業に際して対象装置が屋内高所に設置されている場合、装置の取り外し取り付け作業をお客様にお願いする場合があります。

(12)HA8000V は品質維持のため、システムファームウェア、ドライバの最新モジュール適用を推奨しております。適用につきましてはお客様作業とする運用としております。なお、ダウンロードが可能な期間は、当該システム装置の保守サービス期間内となります。

(13)本サービスの契約期間内に本サービスを途中解約する場合、当社は解約にかかる料金を別途請求することができます。

(14)当社の裁量により(対象品の開発者等がサービス・ポリシーを変更したことによる場合を含みますが、これに限りません)、当社からお客様への原則6か月以上前までの通知をもって、サービスの内容を変更することができます。

3. 本サービスの概要

3. 1 装置の製品保証と保守サービス

表3. 1 装置の製品保証と保守サービス

項番	種別	期間	内容
1	製品保証	製品納入後5年間(*1)	ハードウェアの機能を設計信頼度でお客様に提供する期間
2	保守サービス	製品納入後5年間から最大7年間 (各種、月額制ハードウェア保守サービスのご契約期間により異なります)	お客様からの修理依頼を受け、ハードウェアを修復する期間

＊1:有償部品を除く。

3. 2 保守サービスの提供時間と対応窓口

表3. 2 保守サービスの提供時間と対応窓口

項番	サービス名称	保守サービス提供時間		保守分類	保守受付窓口(*3)
1	・月額制ハードウェア当日保守(24 時間)サービス ・月額制ハードウェア当日5年保守(24 時間)サービス ・当日保守モデル4年(24 時間)用 月額制ハードウェア保守サービス ・当日保守モデル3年(24 時間)用 月額制ハードウェア保守サービス	休日(*1):○	24時間 365日	当日オンサイト保守 (*2)(*4)	日立ソリューションサポートセンタ
		平日:○			
2	・月額制ハードウェア当日保守(8-19 時)サービス ・月額制ハードウェア当日5年保守(8-19 時)サービス ・当日保守モデル4年(8-19 時)用 月額制ハードウェア保守サービス ・当日保守モデル3年(8-19 時)用 月額制ハードウェア保守サービス	休日(*1):×	― ― ―	当日オンサイト保守 (*2)(*4)	日立ソリューションサポートセンタ
		平日:○	8時～19時		
3	・翌日以降保守モデル4年(9-17 時)用 月額制ハードウェア保守サービス ・翌日以降保守モデル3年(9-17 時)用 月額制ハードウェア保守サービス	休日(*1):×	― ― ―	翌日以降オンサイト保守	日立コールセンタ
		平日:○	9時～17時		

＊1:土曜日、日曜日、「国民の祝日に関する法律」に定める休日、年末年始の休日(12月29日から翌年の1月3日まで)

＊2:お客様から修理依頼の連絡をいただいてから、4時間以内を目標にお客様先にお伺いし、ハードウェア修復作業を開始します。なお、修理依頼の連絡をいただいた時間によっては翌日作業になる場合があります。

＊3:「重要事項および読替ガイド」をご参照ください。

＊4:システム装置の「日立サポート 360 ハードウェアサポートサービス」のご契約が前提となります。

3. 3 保守サービス期間

表3. 3 保守サービス期間

サービス名称	対象モデル名称	保守サービス期間						
		1年	2年	3年	4年	5年	6年	7年
月額制ハードウェア当日保守(24 時間)サービス	月額制ハードウェア当日保守(24 時間)専用モデル	製品納入後5年から最大7年(*1)						
月額制ハードウェア当日保守(8-19 時)サービス	月額制ハードウェア当日保守(8-19 時)専用モデル							
月額制ハードウェア当日5年保守(24 時間)サービス	月額制ハードウェア当日5年保守(24 時間)専用モデル	製品納入後5年					延長不可	
月額制ハードウェア当日5保守(8-19 時)サービス	月額制ハードウェア当日5年保守(8-19 時)専用モデル	製品納入後5年						
当日保守モデル4年(24 時間)用 月額制ハードウェア保守サービス	当日(24 時間)保守モデル	4年(*2)				1年延長(*3)		
当日保守モデル3年(24 時間)用 月額制ハードウェア保守サービス		3年(*2)			2年延長(*3)			
当日保守モデル4年(8-19 時)用 月額制ハードウェア保守サービス	当日(8-19 時)保守モデル	4年(*2)				1年延長(*3)		
当日保守モデル3年(8-19 時)用 月額制ハードウェア保守サービス		3年(*2)			2年延長(*3)			
翌日以降保守モデル4年(9-17 時)用 月額制ハードウェア保守サービス	翌日以降(9-17 時)保守モデル	4年(*2)				1年延長(*3)		
翌日以降保守モデル3年(9-17 時)用 月額制ハードウェア保守サービス		3年(*2)			2年延長(*3)			

＊1:保守サービスのご契約期間により、保守サービス期間は異なります。なお、ご契約期間は5年以上が前提となります。

＊2:対象モデルに付帯される保守サービス期間。

＊3:保守サービス延長期間。延長を希望される場合、対象モデルに付帯される保守サービス期限が終了する90日前から終了日までにご契約が必要となります。

3．3 製品別の提供サービス内容

表3．4 製品別の提供サービス内容（システム装置）

＜凡例＞ ●：サービス対象 －：サービス対象外

項番	製品名	製品形名	保守サービス形名	サービス名称(＊1)	提供サービス内容	
					オンサイト保守サービス(＊4) (障害部品交換作業／保守交換時ファームウェア更新作業)	障害HDDお渡しサービス (ソリッドステートドライブ(SSD)を含む)
1	システム装置	TQxH3x-xxxxxx-xxx TQxM3x-xxxxxx-xxx	SH-E9H2-87Cxxxxx SH-E9H2-86Cxxxxx	月額制ハードウェア当日保守(24 時間) サービス(＊2)	●	●
		TQxG3x-xxxxxx-xxx TQxL3x-xxxxxx-xxx	SH-E9H2-87Bxxxxx SH-E9H2-86Bxxxxx	月額制ハードウェア当日保守(8-19 時) サービス(＊2)	●	●
		TQxK3x-xxxxxx-xxx	SH-E9H2-85Cxxxxx	月額制ハードウェア当日5年保守(24 時間) サービス(＊2)	●	●
		TQxJ3x-xxxxxx-xxx	SH-E9H2-85Bxxxxx	月額制ハードウェア当日5年保守(8-19 時) サービス(＊2)	●	●
		TQxC4x-xxxxxx-xxx	SH-E9H2-81Cxxxxx	当日保守モデル4年(24 時間)用 月額制ハードウェア保守サービス(＊2)	●	●
		TQxC3x-xxxxxx-xxx	SH-E9H2-82Cxxxxx	当日保守モデル3年(24 時間)用 月額制ハードウェア保守サービス(＊2)	●	●
		TQxB4x-xxxxxx-xxx	SH-E9H2-81Bxxxxx	当日保守モデル4年(8-19 時)用 月額制ハードウェア保守サービス(＊2)	●	●
		TQxB3x-xxxxxx-xxx	SH-E9H2-82Bxxxxx	当日保守モデル3年(8-19 時)用 月額制ハードウェア保守サービス(＊2)	●	●
		TQxA4x-xxxxxx-xxx	SH-E9H2-81Axxxxx	翌日以降保守モデル4年(9-17 時)用 月額制ハードウェア保守サービス(＊3)	●	－
		TQxA3x-xxxxxx-xxx	SH-E9H2-82Axxxxx	翌日以降保守モデル3年(9-17 時)用 月額制ハードウェア保守サービス(＊3)	●	－
2	外付け USB DVD ドライブ	TQ-Dxx-xxxxxx-xxx	項番1(接続先)の保守サービスに含まれます。			
3	USB 日本語版 キーボード/マウス キット	TQ-Dxx-xxxxxx-xxx				
4	コンセントボックスユニット	GH-AG7107 GG-AG9PDU200V4 GV-AG120x				
5	電源ケーブル	GV-LG104xN				
6	液晶ディスプレイ装置	GQ-DT7173U				
7	液晶ディスプレイ収納ユニット	GQ-RL7503				
8	KB マウス収納ユニット	GQ-RK7004				

＊1：搭載されるオプション品は、システム装置の各種、月額制ハードウェア保守サービスに含まれます。
＊2：SSD(ソリッドステート M.2 ドライブ、NVMe ドライブを含む)は、保証使用量に達した場合、有償(書込み寿命交換付 SSD は無償)となります。
＊3：SATA HDD と 7.2krpm SAS HDD は、搭載されるシステム装置の各種、月額制ハードウェア保守サービスのサービス期間にかかわらず1年間の無償保証が適用されます。従って、2年目以降に障害部品交換が発生した場合、有償となります。また、SSD(ソリッドステート M.2 ドライブ、NVMe ドライブを含む)は、保証使用量に達した場合、有償(書込み寿命交換付 SSD は無償)となります
＊4：根本原因不明などの場合にも最大限障害復旧に努めますが、代替案の提案をさせて頂く場合があります。

4．各種提供サービスの内容

モデルによって、以下の各種提供サービスの内容が適用されます。

本サービス対象となる装置は、当社による保守サービス提供が可能な期間中の装置であり、且つ本サービス提供時に対象装置の仕様に定める構成と各種条件を備えていることが必要です。

4．1 オンサイト保守サービス

4．1．1 障害部品交換作業

障害部品交換作業は、以下の内容にて行います。

（1） 装置に障害が発生した場合、表3．2の保守サービス提供時間に於いてお客様からの障害コールによりお客様先にお伺いし、必要な障害修復を行います。

（2） 障害が発生した場合、そのシステムで許される限り障害装置を切り離し、システムの稼働中に装置の修理を行います。

（3） 障害修復を行う上で、その装置の障害状態についてサービス会社から問い合わせを行う場合があります。その際には障害内容についてお知らせください。
障害修復を行う場合、お客様の業務に与える影響を極力最小限にするため、お客様とご相談の上、その時に適した障害修復を行います。

（4） 装置によっては、稼働の情報及び運用の情報を入手し、お客様業務への影響が少ない時間帯を選び障害修復を行う場合があります。

（5） 対象装置に関するハードウェア故障を修復するために、部品の交換が適切であるとサービス員が認めた場合、部品交換を実施するものとします。また、サービス員がハードウェア故障の修復のために適切であると認めた部品交換以外の処置をお客様が希望しサービス会社が認めた場合、別途必要な料金を支払うものとします。

（6） 交換用部品の在庫状況等の事情により、必要な交換用部品の手配又は調達に日時を要する場合があり、直ちに部品交換のための作業に着手することができない場合があります。

（7） 障害修復に於いて、交換したHDD及びSSDには機密情報が入ってないものとして取り扱いします。

（8） 障害修復に於いて、お客様のプログラム又は記録媒体などが必要な際は、使用させていただく場合があります。

（9） 交換用部品は、故障部品と同等以上の機能を有する部品(故障部品と外観が異なるものを含む)となる場合があります。

（10）障害解析や部品交換後の復旧状況を確認するため、OS上のユーティリティ操作をお客様にお願いする場合があります。

4．1．2 保守交換時ファームウェア更新作業

障害修復で部品交換後、当社がファームウェア更新を必要と判断した部品は、サービス員が当社指定バージョンに更新作業を行います。

4．2 障害HDDお渡しサービス

装置内蔵のHDD及びSSD（ソリッドステート M.2 ドライブ、NVMe ドライブ、ワークロードアクセラレータを含む）に障害が発生した場合、当該HDD及びSSDを交換終了後に以下のとおり、お客様へお渡しするサービスです。

（1） 当該HDD及びSSDの所有権をお客様に譲渡するため、当該HDD及びSSDの回収を行わず、お客様へお渡しします。但し、お客様から引取り要望があった場合はサービス員が回収し持ち帰ります。なお、サービス員が回収後は引渡しすることができません。

（2） お渡しする際、5項で示すサービス会社所定の報告書にお受取りサインをご記入いただきます。

（3） 当該HDD及びSSDの処分は、お客様にて適切な処理をお願い致します。

5．作業完了報告

保守サービスの作業完了報告は、サービス会社所定の報告書で報告致します。

6．有償部品

保守サービス期間中でも、部品代が有償となる場合があります。有償部品は、以下をご参照ください。

表6．1 有償部品

項番	製品名	対象品または掲載ドキュメント
1	システム装置	・SATA HDD(＊1)(＊4) ・7.2krpm SAS HDD(＊1)(＊4) ・SSD（ソリッドステート M.2 ドライブ、NVMe ドライブ、ワークロードアクセラレータを含む）(＊2)(＊4) ・RDX カートリッジ(＊3)(＊4)

＊1：搭載（接続）されるシステム装置の保守サービス期間にかかわらず1年間の無償保証が適用されます。従って、2年目以降に障害部品交換が発生した場合、有償となります。
＊2：保証使用量に達した場合、有償(書込み寿命交換付 SSD は無償)となります。
＊3：搭載（接続）されるシステム装置の保守サービス期間にかかわらず3年間の無償保証が適用されます。従って、4年目以降に障害部品交換が発生した場合、有償となります。
＊4：有償の場合、保証(保守サービス)による部品および製品の提供、修理、交換はいたしませんので、製品を再度ご購入してください。

以上