

HA8000E ハードウェア保守モデル付帯サービス仕様書(システム装置編)

323-DE10124334 R02

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。)に付帯される各種サービス(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、「HA8000Eハードウェア保守モデル付帯サービス規約」(以下「規約」といいます。)に従い実施されます。

1. 本サービスの体制

引取修理サービス(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。)がサービスを行います。また、サービス会社から依頼した搬送会社が修理依頼装置を引き取り修理します。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) 本サービスのために、お客様は当該対象製品を一時的にシステム、設置場所から取り外し、お客様がお持ちの当該対象製品用の梱包箱に梱包して当社が修理依頼装置の引取りが実施できるようにします。
- (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。
 - ・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。
 - ・お客様の装置の不相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イルス、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。
 - ・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、当社は修理依頼装置の引取り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) HA8000E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。

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	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	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

3.2 保守サービスの受付時間と対応窓口

表3.2 保守サービスの受付時間と対応窓口

項番	モデル名称 (保守サービス期間) ^{(*)2}	受付時間	保守分類	保守受付窓口 ^{(*)1}	
1	引取修理モデル (5年)	平日:○ 土日祝日:×	9時~18時	引取修理保守	修理に関するお問い合わせ先 日立コールセンタ

*1: お客様から修理依頼の連絡をいただき、修理対応の調整をさせていただきます。引取りの日時指定はできません。

*2: 保守サービス期間は、製品納入日より5年となります。なお、製品納入日が保守サービス開始日となります。

3.3 製品別の提供サービス内容

表3.3 製品別の提供サービス内容

<凡例> ●: サービス対象 - : サービス対象外

項番	製品名	形名	モデル名称(保守サービス期間)	提供サービス内容
1	システム装置	EGxx5x-Pxxxxx-Bxx	引取修理モデル ^{(*)1} (5年)	引取修理保守サービス ^{(*)2} (障害装置の引取り作業/障害部品交換作業/ 保守交換時ファームウェア更新作業/設定初期化) 各種ドライバ/ファームウェア/ユーティリティの ダウンロード提供

*1: 搭載されるオプション品は、システム装置の保守サービスに含まれます。

*2: 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

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必要があります。

4.1 保守サービス

4.1.1 引取修理

搬送会社がお伺いして修理依頼装置を引き取り、修理終了後に装置の発送を行います。

引取修理は、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 の保守サービス受付時間に於いてお客様からの障害コールにより、引取り日程の調整をさせていただきます。障害部品を引き取りに伺い、必要な障害修復と部品交換作業を行います。
- (2) 障害修復を行う上で、その装置の障害状態について保守サービス受付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。
- (3) 修理をご依頼の際は、USB 等の記録媒体、本保証の対象とならない純正品でない付加物等を事前に取り外してご準備ください。これらが本製品に付加された状態で引き渡された場合、弊社はこれに対する責任を負いません
- (4) 修理の際、製品の記憶装置 (SSD 等) に記憶されたデータ、プログラムならびに設定内容は消去いたします。それにより生じたいかなる損害 (逸失利益、その他の間接損害を含む) についても責任を負いません。
また、第三者からのまたは第三者のためになすお客様からのいかなる請求についても責任を負いませんのでご了解願います。修理をご依頼される場合は、お客様の責任においてバックアップを取られるようお願いいたします。また、普段から適宜バックアップを取られることをお勧めいたします。また、装置引渡し前にデータ消去をお願いいたします。
- (5) 引取修理の修理期間は、対象装置受取後最大 4 週間です。

4.1.2 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) 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。
- (2) お引取りする SSD (ソリッドステート M.2) ドライブには機密情報が入っていないものとして取り扱います。
- (3) 修理のために交換した部品は、ご返却できませんのでご了承願います。
- (4) 修理にてマザーボード交換時には、設定されておりました iSM (※) アカウントは解除されますのでご了承願います。
また、マザーボードおよび LAN ボード交換時には MAC アドレスが変更されますのでご了承願います。
※ iSM: Integrated System Manager は、本製品に内蔵されているリモート管理ツールです。
- (5) 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。
- (6) 交換用部品の SSD 容量がご購入時の容量より大きいことがあります。ご購入時の容量より大きい領域は使用しないでください。

4.1.2.1 障害修復依頼時のお願い事項

修理依頼装置を引き取り依頼の前に、「表 4. 1. 2. 1 障害修復依頼時のお願い事項」の実施をお願いいたします。

表 4. 1. 2. 1 障害修復依頼時のお願い事項

項	お願い事項	内容	修理依頼書
1	HA8000E 修理依頼書の作成	修理依頼書の作成をお願いします。 修理依頼書は HA8000E ホームページからダウンロードし、プリントアウトしてください。 http://www.hitachi.co.jp/ha8000e/ [日立エッジアナリティクスコンピュータ HA8000E シリーズ] - [ダウンロード] - [製品マニュアル] 【確認】修理依頼書に必要事項を記入し、装置と一緒に送付	記入と装置同梱
2	作業用 iSM アカウント作成	iSM ログインの為、予め、管理者権限レベルのユーザー作成をお願いいたします。 【確認】iSM の管理者権限レベルの作業用アカウント : ユーザー名、パスワードの記入	記入
3	ネットワーク接続設定の提供	iSM 接続のネットワーク設定 (固定 IP, DHCP サーバ) をお知らせ願います。 【確認】IP アドレスの記入	記入
4	シリアルポート設定の提供	シリアルポートの設定 (host / ism) をデフォルトの設定 (ism) で返却をお願いします。 【確認】シリアルポートの設定 : (ism) に設定の記入	設定の記入
5	OS ログ採取	修理にあたり障害時の OS ログの確認が必要となることがあります。採取をお願いいたします。 【確認】OS ログ採取実施の有無の記入	結果の記入
6	データ消去	修理依頼装置のデータバックアップとデータの消去をお願いいたします。 【確認】データ消去実施の有無の記入	結果の記入

4. 1. 3 修理交換時ファームウェア更新作業

障害修復後、当該装置は、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. 1. 4 設定初期化

障害修復後、当該装置は、ファームウェアに設定メニューがある場合、出荷時の状態に初期化作業を行います。ただし iSM 設定は下記の状態となりますのでご了承ください。

項	交換部位	iSM 設定
1	マザーボード	・iSM アカウントのユーザー名、パスワードが交換部品ごとに設定されたデフォルト値となりますので、お客様にて設定変更してください ・iSM Advanced ライセンスの登録がなくなりますので、お客様にて再登録してください
2	マザーボード以外	・iSM アカウントのユーザー名、パスワードがシステム装置に設定されたデフォルト値 ^(*) となりますので、お客様にて設定変更してください ・iSM Advanced ライセンスの登録がなくなりますので、お客様にて再登録してください

* 1: マザーボードを一度も交換していない場合

また、OS プレインストールモデルの場合は、最新のプレインストールマスタにてインストールを行います。

4. 1. 5 各種ドライバ／ファームウェア／ユーティリティのダウンロード提供

ダウンロードサイトから提供します。

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いたします。報告書は装置に同梱いたします。

6. お客様に実施していただく事項

システムを円滑に運用するため、お客様にて次の事項を行ってください。

6. 1 プログラム、データ及び設定情報のバックアップ

装置のプログラム、データ及び設定情報を保護するためにバックアップ等の防御措置を適時行ってください。

6. 2 障害発生時の対応

(1) 他社製品併用システムの障害切り分け

他社製品を併用したシステムの障害では、他社製品との障害部位切り分けはお客様にて実施してください。切り分けの結果、障害部位が他社製品の場合は、お客様からご購入先の窓口へご相談ください。

(2) 修理にあたり OS ログの確認が必要となることがあります。OS ログの採取をお願いいたします

(3) 障害コール

装置に異常が発生した場合、表 3. 2 に記載された保守受付窓口にご連絡ください。必要に応じて以下の内容お伺いさせていただきます。

・対象装置に関する情報の提供(形名、製番、等)

6. 3 修理依頼装置引取りの対応

お客様先にて搬送会社がお伺いして修理依頼装置をお引き取りする際、以下の対応をお願いいたします。

(1) 立ち入り許可

施設への立ち入りの許可をお願いいたします。

(2) 修理依頼装置の搬出許可

搬出について事務手続を必要とする場合は、ご対応をお願いいたします。

(3) 修理依頼書の同梱

作成いただいた修理依頼書は当該修理装置に同梱をお願いいたします。

6. 4 設置場所の管理

システム装置の設置環境の要件は「HA8000E シリーズ 重要事項および読替ガイド」の「安全にお使いいただくために」を確認してください。要件を満足する設置環境を準備してください。

以上