

HA8000V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)

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、「HA8000V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

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當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。
 - ・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) 本サービス仕様書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、交換及び設置は含まれません。
- (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)ファームウェア、システムソフトウェア、ドライバ、その他本サービスの対象装置のハードウェア部分を使用するにあたり必要となるソフトウェアが、お客様にて、入手可能な当社推奨バージョンに維持されているものとします。お客様の責任にて、入手可能なバージョンをご確認の上、当社推奨バージョンがインストールされている必要があります。
 なお、当社推奨バージョンのダウンロードが可能な期間は、本サービスの対象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 ^{(*)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3年間～8年間 (モデルにより異なります)	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	製品世代	モデル名称 (保守サービス期間) ^{(*)4}	保守サービス提供時間		保守分類	保守受付窓口 ^{(*)3}
			休日 ^{(*)1}	平日		
1	HA8000V Gen10 /Gen10Plus	当日(24時間)保守モデル (3年/4年/5年/6年/7年/8年 ^{(*)6})	休日 ^{(*)1} :○	24時間 365日	当日オンサイト保守 ^{(*)2}	日立ソリューション サポートセンタ
			平日:○			
2		当日(8-19時)保守モデル (3年/4年/5年/6年/7年/8年 ^{(*)6})	休日 ^{(*)1} :×	---	当日オンサイト保守 ^{(*)2}	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(9-17時)保守モデル (3年/4年/5年)	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		
4		月額制ハードウェア当日保守(24時間)専用 モデル(3年) ^{(*)5}	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		
5		月額制ハードウェア当日保守(8-19時)専用 モデル(3年) ^{(*)5}	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		
6		月額制ハードウェア当日5年保守(24時間)専用 モデル(3年) ^{(*)5}	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		
7		月額制ハードウェア当日5年保守(8-19時)専用 モデル(3年) ^{(*)5}	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		
8		当日保守契約専用モデル (5年/6年/7年) ^{(*)7}	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		
9	HA8000V Gen11	当日保守契約専用モデル (5年/6年/7年)	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			
10		翌日以降(9-17時)保守モデル (3年)	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、当日保守モデルの場合でも、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:保守サービス期間は、製品納入日より3年/4年/5年/6年/7年/8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。

*5:各種「月額制ハードウェア当日保守サービス」、「月額制ハードウェア当日5年保守サービス」及びシステム装置の「日立サポート 360 ハードウェアサポートサービス」のご契約が必要となります。

*6:8年保守は一部のモデルにて期間限定販売しております。

*7:HA8000V/DL20 Gen10 Plus, ML30 Gen10 Plus のみ。



3.3 製品別の提供サービス内容

表3.3.1 製品別の提供サービス内容(HA8000V Gen10/Gen10 Plus)

<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		
				オンライン保守サービス ^(※6) (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)	当日保守モデルハードウェアサポートサービス ^(※7) (問題解決支援/情報の提供)
1	システム装置	TQxx8x-xxxxxx-xxx	当日(24時間)保守モデル ^{(※1)(※2)} (3年/4年/5年/6年/7年/8年)	●	●	●
		TQxx7x-xxxxxx-xxx	当日(8-19時)保守モデル ^{(※1)(※2)} (3年/4年/5年/6年/7年/8年)	●	●	●
		TXxx7x-xxxxxx-xxx				
		TQxx6x-xxxxxx-xxx	翌日以降(9-17時)保守モデル ^{(※1)(※3)} (3年/4年/5年)	●	-	-
		TXxx6x-xxxxxx-xxx				
		TQxx5x-xxxxxx-xxx				
		TXxx5x-xxxxxx-xxx				
		TQxx4x-xxxxxx-xxx				
		TXxx4x-xxxxxx-xxx	月額制ハードウェア当日保守(24時間)専用 モデル ^{(※1)(※3)} (3年)	●	-	-
		TQxx3x-xxxxxx-xxx				
		TXxx3x-xxxxxx-xxx				
		TQxH3x-xxxxxx-xxx	月額制ハードウェア当日保守(8-19時)専用 モデル ^{(※1)(※3)} (3年)	●	-	-
		TQxM3x-xxxxxx-xxx				
		TQxG3x-xxxxxx-xxx	月額制ハードウェア当日5年保守(24時間)専用 モデル ^{(※1)(※3)} (3年)	●	-	-
		TQxL3x-xxxxxx-xxx				
TQxK3x-xxxxxx-xxx	月額制ハードウェア当日5年保守(8-19時)専用 モデル ^{(※1)(※3)} (3年)	●	-	-		
TQxJ3x-xxxxxx-xxx						
TQxR5x-xxxxxx-xxx	当日保守契約専用モデル (当日24h, Standard, 5年/6年/7年) ^{(※1)(※3)} (※8)	●	-	-		
TQxR6x-xxxxxx-xxx						
TQxR7x-xxxxxx-xxx						
TQxQ5x-xxxxxx-xxx	当日保守契約専用モデル (当日8-19時, Standard, 5年/6年/7年) ^(※1) (※3)(※8)	●	-	-		
TQxQ6x-xxxxxx-xxx						
TQxQ7x-xxxxxx-xxx						
TQx25x-xxxxxx-xxx	当日保守契約専用モデル (当日24h, Advanced, 5年/6年/7年) ^{(※1)(※3)} (※8)	●	-	-		
TQx26x-xxxxxx-xxx						
TQx27x-xxxxxx-xxx						
TQx15x-xxxxxx-xxx	当日保守契約専用モデル (当日8-19時, Advanced, 5年/6年/7年) ^(※1) (※3)(※8)	●	-	-		
TQx16x-xxxxxx-xxx						
TQx17x-xxxxxx-xxx						
2	ファイバーチャネル ホスト バス アダプター	TXSx7x-xxxxxx	当日(24時間)保守モデル (3年/4年/5年/6年/7年)	●	-	●
		TXSx6x-xxxxxx	当日(8-19時)保守モデル (3年/4年/5年/6年/7年)	●	-	●
		TXSx5x-xxxxxx				
3	RDX USB 3.0 ドッキングステーション (外付型)	TXSx4x-xxxxxx	翌日以降(9-17時)保守モデル(3年/4年/5年)	●	-	-
		TXSx3x-xxxxxx				
		TXSx2x-xxxxxx				
4	ワークロードアクセラレータ ^(※4)	TQSx5x-xxxxxx-xxx	当日(24時間)保守モデル(3年/4年/5年)	●	●	●
		TQSx4x-xxxxxx-xxx	当日(8-19時)保守モデル(3年/4年/5年)	●	●	●
		TQSx3x-xxxxxx-xxx	翌日以降(9-17時)保守モデル(3年/4年/5年)	●	-	-
5	1U Generic Rack Mount Kit ^(※5)	TQSx5x-xxxxxx	当日(24時間)保守モデル(3年/4年/5年)	●	-	●
		TQSx4x-xxxxxx	当日(8-19時)保守モデル(3年/4年/5年)	●	-	●
		TQSx3x-xxxxxx	翌日以降(9-17時)保守モデル(3年/4年/5年)	●	-	-
6	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。			
7	USB 日本語版 キーボード/マウス キット	TQ-Dxx-xxxxxx-xxx				
8	コンセントボックスユニット	GH-AG7107、GV-AG120x、 GG-AG9PDU200V4				



9	電源ケーブル	GV-LG104xN	
10	液晶ディスプレイ装置	GQ-DT7173U	
11	液晶ディスプレイ収納ユニット	GQ-RL7503	
12	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、システム装置の保守サービスに含まれます。但し、項番 2~5 は保守サービスが別契約のため含まれません。
- * 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(接続)されるシステム装置の保守サービスを購入されない場合には1年間の無償保証が適用されます。
その場合、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: 保証使用量に達した場合、有償となります。
- * 5: 搭載されるオプション品(接続ケーブルを含む)は、1U Generic Rack Mount Kit の保守サービスに含まれます。
- * 6: 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。
- * 7: 障害時の原因調査および報告等については、「日立サポート 360 ハードウェアプロブレムアナリシスノート提供オプション」のご契約が必要となります。また、翌日以降(9-17 時)保守モデル及び、各種、月額制/ハードウェア当日保守/当日5年保守専用モデルの場合、同時にシステム装置の「日立サポート 360 ハードウェアサポートサービス」のご契約が必要となります。
- * 8: HA8000V/DL20 Gen10 Plus, ML30 Gen10 Plus のみ。

表3. 3. 2 製品別の提供サービス内容(HA8000V Gen11)

<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		
				オンサイト保守サービス ^(※6) (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)	当日保守モデルハードウェアサポートサービス (問題解決支援/情報の提供)
1	システム装置	TQxA3x-xxxxxx-xxx	翌日以降(9-17時)保守モデル ^{(※1)(※3)} (3年)	●	-	-
		TQxR5x-xxxxxx-xxx	当日保守契約専用モデル (当日 24h、Standard、5年/6年/7年) ^{(※1)(※3)}	●	-	-
		TQxR6x-xxxxxx-xxx		●	-	-
		TQxR7x-xxxxxx-xxx				
		TQxQ5x-xxxxxx-xxx	当日保守契約専用モデル (当日 8-19時、Standard、5年/6年/7年) ^{(※1)(※3)}	●	-	-
		TQxQ6x-xxxxxx-xxx		●	-	-
		TQxQ7x-xxxxxx-xxx				
		TQx25x-xxxxxx-xxx	当日保守契約専用モデル (当日 24h、Advanced、5年/6年/7年) ^{(※1)(※3)}	●	-	-
TQx26x-xxxxxx-xxx	●	-		-		
TQx27x-xxxxxx-xxx						
2	RDX USB 3.0 ドッキングステーション (外付型)	TQxH1x-C8S07B	翌日以降(9-17時)保守(1年)	●	-	-
		TQxH5x-C8S07B	翌日以降保守契約専用(翌平日 9-17時、5年)	●	-	-
3	1U Generic Rack Mount Kit ^(※5)	TQxH3x-BC029A	翌日以降(9-17時)保守(3年)	●	-	-
		TQxJ5x-BC029A	当日保守契約専用(当日 8-19時、Standard、5年)	●	-	-
		TQxK5x-BC029A	当日保守契約専用(当日 24h、Standard、5年)	●	-	-
4	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。			
5	USB 日本語版 キーボード/マウス キット	TQ-Dxx-xxxxxx-xxx				
6	コンセントボックスユニット	GH-AG7107、 GV-AG120x、 GG-AG9PDU200V4				
7	電源ケーブル	GV-LG104xN				
8	液晶ディスプレイ装置	GQ-DT7173U				
9	液晶ディスプレイ収納ユニット	GQ-RL7503				
10	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、システム装置の保守サービスに含まれます。但し、項番 2~3 は保守サービスが別契約のため含まれません。
- * 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(接続)されるシステム装置の保守サービスを購入されない場合には1年間の無償保証が適用されます。その場合、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: 保証使用量に達した場合、有償となります。
- * 5: 搭載されるオプション品(接続ケーブルを含む)は、1U Generic Rack Mount Kit の保守サービスに含まれます。
- * 6: 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必要があります。

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ます。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い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。

4.3 当日保守モデルハードウェアサポートサービス(本サービスは、HA8000V Gen10/Gen10 Plusのみ提供)
 当日保守モデルハードウェアサポートサービス(以下「ハードウェアサポートサービス」といいます。)を利用するには「サービスID」、「ログインID」、「パスワード」が必要となります。

4.3.1 ハードウェアサポートサービスの対象

ハードウェアサポートサービスの対象は、表4.1に記載のハードウェア、ソフトウェア/ユーティリティ(以下総称して「対象品」といいます。)とします。

表4.1 製品別のサポートサービス内容

<凡例> ●:サービス対象 -:サービス対象外

項番	製品名	分類	対象品群	サービス内容		
				問題解決支援 (一般の問い合わせ)	問題解決支援 (障害に関する問い合わせ)	情報の提供
1	システム装置	ハードウェア	DL380, DL360, DL580, ML350, DL20, ML30(*1)(*2)	●	●	●
		ソフトウェア/ ユーティリティ	HA8000V Web サイト(ダウンロードサイト)で提供するソフトウェア /ユーティリティ	●	●	●
			iLO Advanced(*3)			

*1:システム装置およびシステム装置内に搭載している当社提供のオプション品、RDX USB 3.0 ドッキングステーション(外付型)、1U Generic Rack Mount Kit および 1U Generic Rack Mount Kit 内に搭載している当社提供のオプション品が対象です。

*2:OSは対象外です。

*3:iLO Advanced ライセンスの当日保守モデルを購入した場合、対象です。

4.3.2 ハードウェアサポートサービスの内容

ハードウェアサポートサービスの内容は、以下のとおりです。

(1) IDの付与

当社は、当社の定める方法でハードウェアサポートサービスを利用するための「サービスID」、当社がインターネット上に開設するお客様用ホームページにアクセスするための「ログインID」及び「パスワード」をお客様へ通知します。

(2) システム管理者及び問い合わせ者の登録

当社は、お客様が選定したシステム管理者及び問い合わせ者をお客様の担当者として登録します。

(3) 問題解決支援

当社は、お客様からの以下に示す「一般の問い合わせ」及び「障害に関する問い合わせ」に対して回答します。

(a) 一般の問い合わせ

① 問い合わせの種類

お客様が当社に問い合わせできる内容は、以下に示す項目に限ります。

- ・対象品の機能、使用方法に関する事項
- ・対象品のインストレーション、セットアップ、オペレーションなどの各種操作方法に関する事項

② 回答の提示

お客様からの問い合わせに対する当社のお客様への支援は、以下のいずれかの回答を提示します。その提示をもって回答を終了したものとします。

- ・問い合わせに対する回答
- ・問い合わせが対象品に関するものでない旨を回答

③ 提供時間

ハードウェアサポートサービスの提供時間は、以下のとおりです。

- ・受付:24時間週7日
- ・対応:当社の営業日の午前9時から午後5時

なお、当社の営業日は月曜日から金曜日まで(但し、「国民の祝日に関する法律」に定める休日及び当社が定める年末年始の休日(12月29日から翌年の1月3日まで)を除きます。)です。



(b) 障害に関する問い合わせ

① 問い合わせの種類

お客様が当社に問い合わせできる内容は、対象品で発生した障害に関する事項に限ります。

② 回答の提示

お客様からの問い合わせに対する当社のお客様への支援は、以下のいずれかの回答を提示します。その提示をもって回答を終了したものとします。

- ・問い合わせに対し、対策又は回避策を回答。
- ・問い合わせに対し、再発時の処置方法を回答。
- ・問い合わせが、対象品に関するものでない旨を回答。
- ・問い合わせに対し、障害が仕様どおりの動作による旨を回答。
- ・問い合わせに対し、対象品である装置の調査又は部品の交換が必要の旨を回答。

③ 提供時間

ハードウェアサポートサービスの提供時間は、以下のとおりです。

- ・受付: 24時間週7日
- ・対応: <当日(8-19時)保守モデル> 当社の営業日の午前8時から午後7時
<当日(24時間)保守モデル> 24時間週7日^(*1)

なお、当社の営業日は月曜日から金曜日まで(但し、「国民の祝日に関する法律」に定める休日及び当社が定める年末年始の休日(12月29日から翌年の1月3日まで)を除きます。)です。

*1: 月曜日から金曜日までの午後7時から翌午前8時まで並びに、土曜日、日曜日、「国民の祝日に関する法律」に定める休日及び当社が定める年末年始の休日(12月29日から翌年の1月3日まで)の午前8時から翌午前8時までは、障害のうち障害重要度S1^(*2)の障害に関する問い合わせに限ります。

*2: 障害重要度は、「4.3.5 障害重要度の定義」に示すものとします。

(4) 情報の提供

当社は、対象品について、当社又は当該対象品の開発者等が選択した保守情報等をお客様へ提供します。また、対象品によっては当該対象品の開発者等がインターネット上に開設するホームページ等から、お客様に直接保守情報等が提供されることがあります。

4.3.3 ハードウェアサポートサービスの利用方法

ハードウェアサポートサービスの利用方法及び当社からお客様へのサービスの提供方法は、「当日保守モデルハードウェアサポートサービスの利用ガイド」に示します。「当日保守モデルハードウェアサポートサービスの利用ガイド」は以下よりご参照ください。

(1) PCサーバ(HA8000V)製品情報検索システムへアクセス

URL:<https://sv.hv.hitachi-systems-es.co.jp/gms/ext/SupportInfoSearch.aspx>

(2) 装置の「日立形名」、「製造番号」、「出荷番号」を入力し「検索スタート」をクリック

(3) 「当日保守モデルハードウェアサポートサービスの利用ガイドはこちら」をクリック

4.3.4 ハードウェアサポートサービスの変更・終了

原則3か月以上前までに当社からお客様への通知をもって、当社の裁量により(対象品の開発者等がサポート・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。)サービスの内容を変更又は終了することができるものとします。

ただし、当該変更又は終了が、対象品の開発者等がサポート・ポリシーを変更したことによる場合、当該サポート・ポリシーの変更に伴い自動的にサービスの内容が変更又は終了することがあります。

4.3.5 障害重要度の定義

本サービスにおける障害重要度の定義は、以下とおりです。なお、障害重要度については当社が判断するものとします。

(1) 障害重要度S1(Severity1)

お客様のシステムへ致命的な影響を及ぼしシステム運用の継続または再開が不可能。

(2) 障害重要度S2(Severity2)

お客様のシステム利用上の制限があるもののシステム運用の継続および再開は可能。

(3) 障害重要度S3(Severity3)

対象品の利用上の制限があるもののシステム運用の継続および再開は可能。

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	<ul style="list-style-type: none"> ・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を購入されない場合には1年間の無償保証が適用されます。その場合、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。交換済の RDX カートリッジはご返却していただけます。ご返却いただけない場合は有償となります。

*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。

7. 有寿命部品

保守サービス期間内に製品寿命となる部品があります。有寿命部品は、以下をご参照ください。

表7.1 有寿命部品

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	・クローズループ液体冷却ヒートシンク(*1)

*1: クローズループ液体冷却ヒートシンクは5年の有寿命部品です。6年以上使用する場合は部品交換は保守サービスで対応しますが、交換の際はシステム装置の電源を OFF にする必要があります。

8. 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。

8.1 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。

8.2 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。なお、オンラインシステム電気通信事業者の回線をご使用される場合、お客様にこれら電気通信事業者との連絡窓口の設置をお願い致します。

(2) 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、クラスタ構成及び vSAN(Virtual SAN)の使用有無、周辺装置の接続有無^(*1))
- ・障害に関する情報の提供(現象、LED 状態)^(*2)
- ・ログ採取(Active Health System ログ、診断レポート(ADU Report/StorCLI ログ/MR Storage Administrator ログ))^(*3)
- ・ログ解析結果の情報提供(アクティブヘルスシステムビューア使用)^(*2)
- ・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)使用量の確認結果^(*4)

*1: クラスタ構成及び vSAN 環境で HA8000V を使用している場合や周辺装置と接続されている場合、対象装置を切り離してから障害コールをお願い致します。

*2: 対象装置の「サーバーユーザーガイド」をご参照ください。

*3: 対象装置の「iLO ユーザーガイド」、「HPE Smart アレイ SR 構成ガイド」、「StorCLI User Guide」、「MR Storage Administrator User Guide」をご参照ください。

*4: SSDが保証使用量に達している場合、保守対象外となります。使用量の確認方法は「重要事項および読替ガイド」をご参照ください。

(3) HDD及びSSDの容量

保守部品のHDD及びSSDの容量が、ご購入時の容量より大きいことがあります。障害部品交換後、ご購入時の容量より大きい領域では使用しないでください。ご使用になられた場合、以降の障害時に縮退状態から回復できなくなることがあります。

8.3 サービス員作業時の対応

(1) 作業環境の提供

お客様先にてサービス員が作業する際、以下の対応をお願い致します。

- ・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。
- ・備品および消耗品の使用許可。
- ・当社が使用するサービス用ソフトウェア、ツールの実行を許可。
- ・作業中ご担当者の立会い。

(2) サービス機材の搬入・搬出許可

保守サービスの提供にあたり、専用の試験機、測定器、及び治工具などを必要とします。これらを使用する場合は、装置の設置場所への持込み及び持ち出しを致しますが、この搬入、搬出について事務手続を必要とする場合は、迅速な許可をお願い致します。

(3) 保守作業時のお願い事項

保守作業では保守用PC及び外付 DVD ドライブ、DVD メディアの使用が必須となりますので、持ち込み許可をお願い致します。(持ち込み許可をいただけない場合、保守作業ができません) また、サービス員がiLOにアクセスしてログ情報の採取などの作業をさせていただくため、以下の対応をお願い致します。

表8.1 保守作業時のお願い事項

項番	お願い事項	内容
1	iLO アカウント作成	iLO にアクセスする際、保守作業用のアカウントが必要となりますので予め作成をお願い致します。サービス員よりアカウントの問い合わせがありましたらお知らせ願います。アカウントに対し有効にさせていただく権限は以下のとおりです。 <ul style="list-style-type: none"> ・ Login ・ Remote Console ・ Virtual Power and Reset ・ Virtual Media^{(*)1} ・ Host BIOS ・ Configure iLO Settings ・ Administer User Accounts ・ Host NIC ・ Host Storage ・ Recovery Set
2	iLO 接続用ポート使用許可	iLO マネジメントポート、iLO サービスポートの使用許可をお願い致します。iLO マネジメントポートがオプション設定されているシステム装置(ML30)で、オプションとして購入されない場合、iLO 共有ネットワークポートの使用許可をお願い致します。 なお、使用するポートにお客様のケーブルが接続されている場合は、事前にケーブルの取り外しと保守用PC 接続の許可をお願い致します。
3	ログ情報の採取及び持ち出し	ログ情報を採取して、外部へ持ち出しする場合がありますのでサービス員への許可をお願い致します。

* 1: iLO Advanced を準備いただける場合

(4) ファームウェア更新作業について

保守作業時のファームウェア更新はサービス員が実施します。但し、以下の条件に該当する場合、お客様にて実施していただきます。

(a) システム稼働中での部品交換

障害部品をシステム稼働中に交換した場合、ファームウェア更新はお客様にて実施をお願いします。

(b) 作業時間

障害部品の交換時間に加えて、ファームウェア更新時間を要します。更新時間についてはサービス員にご確認ください。ご了承いただけない場合、ファームウェア更新作業は、お客様にて実施していただきます。(但し、マザーボードを除く)

(5) ライセンスキー書き込み作業の事前準備

対象のライセンスオプションと交換部位は、以下のとおりです。対象ライセンスをご購入いただいている場合、事前準備をお願い致します。ライセンスキーの書き込みはお客様にて実施していただきます。

表8.2 ライセンスオプションと交換部位

項番	ライセンスオプション	交換部位
1	リモート管理ソフトウェア	マザーボード
2	Smart キャッシュライセンス	RAID コントローラ

(6) 保守交換後の設定情報

障害状況によりサービス員が設定情報をバックアップできなかった場合、交換した部位の設定情報は、お客様にて設定を実施していただきます。事前に設定情報を控えておいてください。

8. 4 設置場所の管理

システムの稼働を良好に保つため電源設備及び環境条件については、Web掲載(HA8000Vトップ画面^(*))>ダウンロード>技術ドキュメント>設置および保守エリアをご参照の上、設置場所を十分に管理いただくようお願い致します。特に以下の事項については、日常の監視を行ってください。

- (1) 電源設備における安定電源の供給。
- (2) 空調設備における温度、湿度の維持及び監視。
- (3) 室内の塵埃対策と除去。

* 1 : URL : <http://www.hitachi.co.jp/products/it/ha8000v/>

以上