

ストレージハードウェア保守モデル付帯サービス仕様書

対象モデル: VSP E390, E590, E790, E990, E1090, E390H, E590H, E790H, E1090H

本サービス仕様書は、お客様に対して日立ヴァンタラ株式会社(以下「当社」といいます。)が、ハードウェア装置(以下「装置」といいます。)に付帯して無償で利用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、「ストレージ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、本サービス仕様書に規約と異なる定めがある場合には、本サービス仕様書の内容が優先されるものとします。

1. 本サービスの体制

本サービスは、オンサイト保守サービス(以下総称して「保守サービス」といいます。)から構成され、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(以下日立システムズと併せて「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提供します。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. 本サービスの利用の前提条件

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は、日本国内に設置されているものとします。
- (2) 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。
 - ・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装置の改造による障害又は故障。
 - ・当社以外から感染したウイルス、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・遠隔地にある場合、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特段の定めがない限り、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装置へのサービス若しくは部品の提供を中断、中止又は終了した場合、お客様への本サービスの一部若しくは全部の提供を中断、中止、又は終了することができます。
- (11) 障害部品交換作業に際して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。

3. 本サービスの概要

3.1 製品別の提供サービス内容

お客様が選択及び購入された装置の品名、販売形名及び保守モデル名称それぞれについて、提供される保守サービスの内容は、以下表3.1に定める通りです。お客様が選択及び購入された装置の品名、販売形名及び保守モデル名称は、お手元の注文書及び納品書等にてご確認ください。当社は、お客様が選択及び購入された販売形名及び保守モデル名称に該当する内容の保守サービスを、当該販売形名に定める保守サービス期間の間、提供するものとします。

なお、保守サービス期間は、装置の出荷日から起算した年数となります。装置の出荷日は、お手元の納品書にてご確認ください。

表3.1 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	品名	販売形名	モデル名称(保守サービス期間)	保守 オンサイト 保守 (障害部品交換作業)
1	VSP E1090, E1090H コントローラシャーシ	HT-40SM-xxxxCa HT-40SM-xxxxMb HT-40SM-xxxxBc HT-40SM-xxxxLd	当日(24時間)保守モデル (一般販売モデル) (3年/5年)	●
2		※販売形名のうち、C, M, B, Lは、それぞれ以下の保守モデルを意味します。 C:当日(24時間)保守モデル(一般販売モデル) M:当日(24時間)保守モデル(ロングライフモデル) B:当日(8-19時)保守モデル(一般販売モデル) L:当日(8-19時)保守モデル(ロングライフモデル)	当日(24時間)保守モデル (ロングライフモデル) (3年/5年/7年)	●
3		※販売形名のうち、a,b,c,dには、それぞれ以下の通り、保守サービス期間(年数)を表す数字が入ります。 aには、3,5のいずれかの数字(保守サービス年数を示す数字)が入ります。 bには、3,5,7のいずれかの数字(保守サービス年数を示す数字)が入ります。 cには、1,3,5のいずれかの数字(保守サービス年数を示す数字)が入ります。 dには、1,3,5,7のいずれかの数字(保守サービス年数を示す数字)が入ります。	当日(8-19時)保守モデル (一般販売モデル) (1年/3年/5年)	●
4		※販売形名のうち、xには任意の文字列が入ります。	当日(8-19時)保守モデル (ロングライフモデル) (1年/3年/5年/7年)	●

5	VSP E990 コントローラシャーシ	HT-40SH-xxxxBa HT-40SH-xxxxLa	当日(8-19時)保守モデル (一般販売モデル) (1年/3年/4年/5年)	●
6		※販売形名のうち、B、Lは、それぞれ以下の保守モデルを意味します。 B:当日(8-19時)保守モデル(一般販売モデル) L:当日(8-19時)保守モデル(ロングライフモデル)	当日(8-19時)保守モデル (ロングライフモデル) (1年/3年/4年/5年)	●
7	VSP E790, E790H コントローラシャーシ	HT-40SJ-xxxxCa HT-40SJ-xxxxMb HT-40SJ-xxxxBc HT-40SJ-xxxxLd	当日(24時間)保守モデル (一般販売モデル) (3年/5年)	●
8		※販売形名のうち、C、M、B、Lは、それぞれ以下の保守モデルを意味します。 C:当日(24時間)保守モデル(一般販売モデル) M:当日(24時間)保守モデル(ロングライフモデル) B:当日(8-19時)保守モデル(一般販売モデル) L:当日(8-19時)保守モデル(ロングライフモデル)	当日(24時間)保守モデル (ロングライフモデル) (3年/5年/7年)	●
9		※販売形名のうち、a,b,c,dには、それぞれ以下の通り、保守サービス期間(年数)を表す数字が入ります。 aには、3,5のいずれかの数字(保守サービス年数を示す数字)が入ります。 bには、3,5,7のいずれかの数字(保守サービス年数を示す数字)が入ります。 cには、1,3,4,5のいずれかの数字(保守サービス年数を示す数字)が入ります。 dには、1,3,4,5,7のいずれかの数字(保守サービス年数を示す数字)が入ります。	当日(8-19時)保守モデル (一般販売モデル) (1年/3年/4年/5年)	●
10		※販売形名のうち、xには任意の文字列が入ります。	当日(8-19時)保守モデル (ロングライフモデル) (1年/3年/4年/5年/7年)	●

11	VSP E590, E590H コントローラシャーシ	HT-40SK-xxxxCa HT-40SK-xxxxMb HT-40SK-xxxxBc HT-40SK-xxxxLd	当日(24時間)保守モデル (一般販売モデル) (3年/5年)	●
12		※販売形名のうち、C, M, B, Lは、それぞれ以下の保守モデルを意味します。 C:当日(24時間)保守モデル(一般販売モデル) M:当日(24時間)保守モデル(ロングライフモデル) B:当日(8-19時)保守モデル(一般販売モデル) L:当日(8-19時)保守モデル(ロングライフモデル)	当日(24時間)保守モデル (ロングライフモデル) (3年/5年/7年)	●
13		※販売形名のうち、a,b,c,dには、それぞれ以下の通り、保守サービス期間(年数)を表す数字が入ります。 aには、3,5のいずれかの数字(保守サービス年数を示す数字)が入ります。 bには、3,5,7のいずれかの数字(保守サービス年数を示す数字)が入ります。 cには、1,3,4,5のいずれかの数字(保守サービス年数を示す数字)が入ります。 dには、1,3,4,5,7のいずれかの数字(保守サービス年数を示す数字)が入ります。	当日(8-19時)保守モデル (一般販売モデル) (1年/3年/4年/5年)	●
14		※販売形名のうち、xには任意の文字列が入ります。	当日(8-19時)保守モデル (ロングライフモデル) (1年/3年/4年/5年/7年)	●
15	VSP E390, E390H コントローラシャーシ	HT-40SL-xxxxCa HT-40SL-xxxxMb HT-40SL-xxxxBc HT-40SL-xxxxLd	当日(24時間)保守モデル (一般販売モデル) (3年/5年)	●
16		※販売形名のうち、C, M, B, Lは、それぞれ以下の保守モデルを意味します。 C:当日(24時間)保守モデル(一般販売モデル) M:当日(24時間)保守モデル(ロングライフモデル) B:当日(8-19時)保守モデル(一般販売モデル) L:当日(8-19時)保守モデル(ロングライフモデル)	当日(24時間)保守モデル (ロングライフモデル) (3年/5年/7年)	●
17		※販売形名のうち、a,b,c,dには、それぞれ以下の通り、保守サービス期間(年数)を表す数字が入ります。 aには、3,5のいずれかの数字(保守サービス年数を示す数字)が入ります。 bには、3,5,7のいずれかの数字(保守サービス年数を示す数字)が入ります。 cには、1,3,4,5のいずれかの数字(保守サービス年数を示す数字)が入ります。 dには、1,3,4,5,7のいずれかの数字(保守サービス年数を示す数字)が入ります。	当日(8-19時)保守モデル (一般販売モデル) (1年/3年/4年/5年)	●
18		※販売形名のうち、xには任意の文字列が入ります。	当日(8-19時)保守モデル (ロングライフモデル) (1年/3年/4年/5年/7年)	●

3. 2 保守サービスの提供時間

保守サービスは、お客様が選択及び購入された保守モデルに従い、それぞれ、表3. 2に定める提供時間に提供されます。お手元の注文書及び納品書等にて、お客様が選択及び購入された保守モデルをご確認のうえ、お客様が提供を受けることのできる保守サービス提供時間をご確認ください。

表3. 2 保守サービスの提供時間

項番	モデル名称 (保守サービス期間) ^(*4)	保守サービス提供時間		保守サービス内容
1	当日(24時間)保守モデル (一般販売モデル) (3年/5年)	休日 ^(*1) : ○	24時間 365日	当日オンサイト保守 ^(*3) 受付時間: 24 時間 365 日 サービス員到着目標時間: 営業日の午前8時～午後7時の場合、4時間以内 上記以外の時間帯の場合、6時間以内
		営業日 ^(*2) : ○		
2	当日(24時間)保守モデル (ロングライフモデル) (3年/5年/7年)	休日 ^(*1) : ○	24時間 365日	当日オンサイト保守 ^(*3) 受付時間: 24 時間 365 日 サービス員到着目標時間: 営業日の午前8時～午後7時の場合、4時間以内 上記以外の時間帯の場合、6時間以内
		営業日 ^(*2) : ○		
3	当日(8-19時)保守モデル (一般販売モデル) (1年/3年/4年/5年)	休日 ^(*1) : ×	---	当日オンサイト保守 ^(*3) 受付時間: 24 時間 365 日 サービス員到着目標時間: 営業日の午前8時～午後7時の場合、4時間以内 上記以外の時間帯の場合、翌営業日の午前8時から4時間以内
		営業日 ^(*2) : ○	午前8時～ 午後7時	
4	当日(8-19時)保守モデル (ロングライフモデル) (1年/3年/4年/5年/7年)	休日 ^(*1) : ×	---	当日オンサイト保守 ^(*3) 受付時間: 24 時間 365 日 サービス員到着目標時間: 営業日の午前8時～午後7時の場合、4時間以内 上記以外の時間帯の場合、翌営業日の午前8時から4時間以内
		営業日 ^(*2) : ○	午前8時～ 午後7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: 月曜日から金曜日まで。ただし、「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。

* 3: お客様から修理依頼の連絡をいただいてから、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。

* 4: 保守サービス期間は、装置の出荷日より1年/3年/4年/5年/7年となります。なお、装置の出荷日が保守サービス開始日となります。

3.3 装置の製品保証と保守サービス

保守サービスは、オンサイト保守サービスから構成され、その概要は表3.3-1に定める通りです。
オンサイト保守サービスの詳細は、第4項に定める通りとなります。

表3.3-1 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	装置納入後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ものであって、ハードウェアが故障しないこと、機能上の障害を起こさないこと及びその他何らかの不具合が起きないことを保証するものではありません。装置の修理については、オンサイト保守サービスとしてのみ実施します。
2	オンサイト保守サービス	装置納入後1年間～7年間 (保守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します。なお、お客様の選択及び品名により、①一般販売モデル、②ロングライフモデルのいずれかの保守モデルを購入いただくものとなります。 ※②ロングライフモデルは、装置の使用環境条件 ^{(*)2} を制限することにより、通常5年の保守サービス期間を7年まで延長するモデルです。 ※②ロングライフモデルについて5年を超えた期間では、当社の判断により、ファームウェア、管理ソフトウェアの改良版の提供を終了する場合があります。

*1: 寿命部品を除く。

*2: 表3.3-2に示す使用環境条件にて装置を運用のこと。

表3.3-2 ロングライフモデル適用するための使用環境条件

区分	項目	確認内容
動作時環境	設置場所	計算機センタなどの機器専用ルームに設置されること。
	温度	10～28℃[非動作時:-10～50℃]
	湿度	8～80%[非動作時:8～90%](結露のないこと)
	塵埃	Class A:0.1mg/m ³ 以下 <塵埃濃度の目安は、たとえば、禁煙のきれいな事務所で0.07mg/m ³ 、喫煙許可のところでは0.2mg/m ³ 程度です。>
設置場所環境	設置条件	以下のような場所には設置しないこと。 ・直射日光の当たる場所 ・振動の多い場所 ・温湿度変化の激しい場所 ・ごみ、ほこりの多い場所 ・傾いて水平にならない場所 ・電氣的ノイズを発生する機器の近く(モーターの近くなど) 腐食性ガス(亜硫酸ガス、硫化水素、塩素ガス、アンモニア)や塩分を多量に含む空気が発生する場所 ・周囲が密閉された棚や箱の中などの、通気が妨げられる場所

4. 各種提供サービスの内容

お客様が選択・購入した保守モデルによって、以下の各種提供サービスの内容が適用されます。お客様が実際に提供を受けることのできるサービスの内容は、第3. 1項にて定める通りです。

本サービスの対象となる装置は、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装置の仕様で定める構成と各種条件を備えていることが必要です。なお、当社は、本サービスによって、装置のすべての問題点及び装置所定の仕様との不一致が訂正されること並びに装置が正常に作動し続けることを保証するものではなく、当社の責任は、本サービス仕様書に定めた事項を誠実に実施することに限られるものとします。

4. 1 オンサイト保守サービス

オンサイト保守サービスとして提供するのは、第4. 1. 1項に定める障害部品交換作業とします。

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。
- (4) 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。
- (5) 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。
- (6) 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。
- (7) 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。
- (8) 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。
- (9) 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。

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. 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については、サービスを行うため連動されている他社製品の取り除き、あるいは分離などをお客様にて実施いただきます。

他社製品(回線設備を含む)を使用したシステムの障害発生時には、お客様が障害部位の切り分けを行ってください。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。

他社製品に関わる部分については、お客様にて対応をいただくものとし、当社は何らの対応もいたしません。

(2) 障害コール

装置に異常が発生した場合、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。

- ・装置に関する情報の提供(形名、製番、周辺装置の接続有無)
- ・障害に関する情報の提供(現象、LED 状態)
- ・ログ採取

6. 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。

7. 保守情報の取扱い

(1) お客様は、当社が、本サービスの利用を通じて、対象装置の保守情報(機器構成情報、障害情報等を含み、以下総称して「保守情報」といいます。)を採取する可能性があることを、あらかじめ承諾するものとします。なお、お客様のシステムに保存されているユーザーファイル、パスワード、及びアプリケーションの使用状況に関する情報が採取されることはありません。

(2) 当社は、前号により当社が採取した保守情報を、以下の目的で利用できるものとします。

- ① 障害状況又は修復の完了確認等本サービスの遂行のため
- ② 装置に関する問題解決の迅速化
- ③ 装置に関連するサービスの提供・改良
- ④ 装置又は本サービスの品質向上
- ⑤ 新たな製品又はサービスの開発

また、上記目的のうち、①及び②の目的においては、サービス会社も、前号により当社が採取した保守情報を利用できるものとします。

(3) 当社は、保守情報の漏洩、滅失又は毀損等を防止するために必要かつ適切な措置を講じるものとします。

以上