

サポートサービス HPEファウンデーションケア

製品保証とHPEファウンデーションケアの違い

ネットワーク製品を導入した後にお客様を取り巻く悩みや課題は製品故障だけとは限りません。

ファウンデーションケアは、ご利用いただいているAruba製品についてのご不明点や発生する問題に対してサポートを提供いたします。

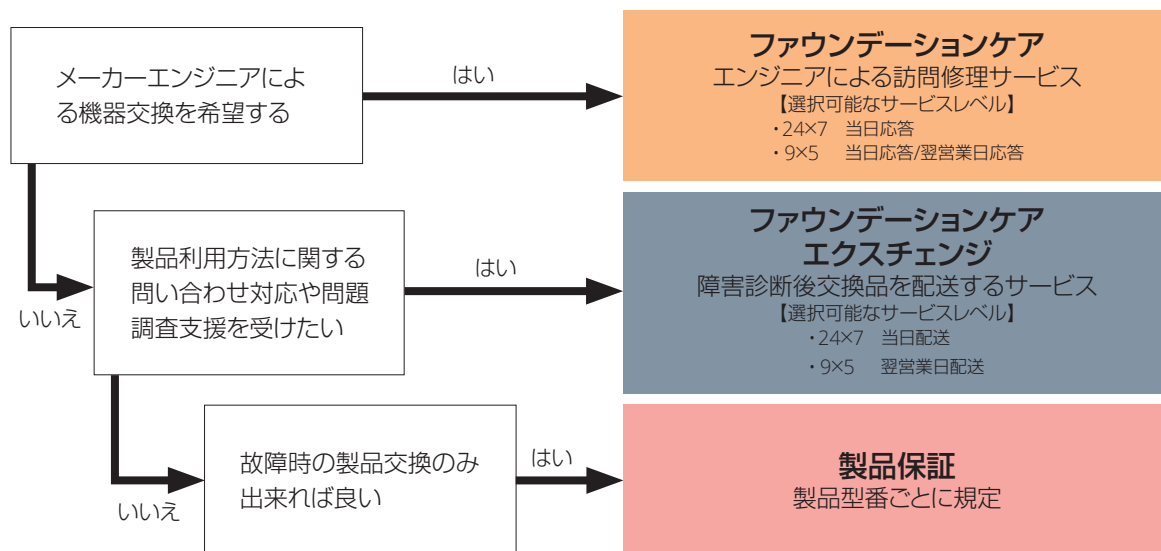
提供するサービス	製品保証	ファウンデーションケア
テクニカルサポート	・故障診断に関する問い合わせ対応	・故障診断および設定に関する問い合わせ対応 ・不具合修正のエスカレーション ・24時間365日受付電話支援対応 ※購入いただいたサービスレベルに応じます
ソフトウェアサポートとアップデートの提供	・公開されているソフトウェアのみ利用可	・新規問題への調査対応 ・問題の優先度に応じたパッチ、修正版の作成および提供
ハードウェアサポート	・翌営業日以降でのパーツ配送	・翌営業日もしくは当日でのパーツ配送 ・エンジニアによるオンサイト交換作業

ファウンデーションケアはお客様のネットワーク環境維持のために、適切なサポートを提供いたします。

- ・お客様のネットワーク環境に対する問題解決支援
- ・新規問題に対する調査、エスカレーションと改修の対応
- ・サービスレベルで定められたパーツ配送(翌営業日、当日)/オンサイト交換作業

HPEファウンデーションケア選択早見表

ご要望のサービス内容に対応するサービスレベルをご選択ください。



ライセンス製品/AP製品用ファウンデーションケアご購入時に関するご案内

テクニカルサポートをご提供させていただくにあたって、各種ライセンス用の保守はご利用されている環境に対して、すべてのライセンスに対して保守加入をお願いいたします。

●アクセスポイント(コントローラー型)

ご利用されているAP関連ライセンスに対して全数の保守加入が必要となります。

●アクセスポイント(IAP型)

クラスター構成内のすべてのIAPに対して保守加入が必要となります。

●AirWaveおよびClearPass

インストールされている全てのライセンスの保守加入が必要となります。

●製品に保守が含まれているサブスクリプション製品

管理対象のクラスターに対して、すべてのIAPに対してサブスクリプション購入が必要となります。

ハードウェア製品向けファウンデーションケアについて



購入後登録の簡略化について

2022年2月21日 HPE受注分より、登録作業はHPEが行うこととなり、お客様による手続きは不要となりました。なお、2022年2月20日以前のHPE受注分については、引き続きお客様による登録手続きが必要です。ご登録の手続きについては当社Webサイト(hpe.com/jp/supportservices-toroku)をご覧ください。



HPE Webサイト「サポートサービス セントラル(<https://www.hpe.com/jp/sscentral>)」では、ハードウェア製品の製品番号や製品カテゴリから対応するサポートサービスを検索することができます。また、サポートサービス製品番号から価格やサポートサービス製品名、対象製品を検索することもできます。

ハードウェア製品向けファウンデーションケアとは？

ハードウェア製品の製品保証をお客様の希望されるレベルにアップグレードするサービスです。

サービスの購入可能期間は？

ハードウェア製品向けファウンデーションケアをお求めの際は、ハードウェア製品本体ご購入日から1年以内にご購入ください(図1参照)。ただし、ハードウェア製品本体が故障の場合はハードウェア製品向けファウンデーションケアのご購入はできません。

サービス提供期間は？

ハードウェア製品本体ご購入日から、ご契約期間満了日までがサービス提供期間となります。ユーザー登録の際に保証書がない場合は、ハードウェア製品本体の弊社出荷日を基準としてサービス提供期間を計算させていただきます。その他の例外事項などはサービス仕様書をご覧ください。サービス仕様書はHPE Webサイト「サービス仕様およびお取引条件のダウンロード」(hpe.com/jp/supportservices-tc)からご確認ください。

制限事項について教えてください

日本で購入したサポートサービスは、海外でのサポートを明記したサポートサービスを除いて、日本以外の国で適用することができません。また、海外で購入したサポートサービスは、購入国外でのサポートを明記したサポートサービスを除いて、日本で適用することができません。

図1



応答時間とオンサイトサービス提供可能地域について教えてください

応答時間は地理的条件、交通事情、天候などにより影響を受けることがあります。また、オンサイトサービス提供可能地域および応答時間に関しては地理的制限等がございます。オンサイトサービス提供可能地域については、HPE Webサイト「ハードウェアオンサイト対応可能地域検索」からご確認ください。なお、対象製品により検索ページが異なりますのでご注意ください。ネットワーク製品(hpe.com/jp/onsite_areamap)。なお、特定地域(離島等)のお客様については、弊社サービス拠点まで製品をお持ちいただき修理完了後にお引取りをお願いいただいております。

ソフトウェア製品向けファウンデーションケア

ソフトウェア製品向けファウンデーションケアとは？

ソフトウェアに関する使用上の疑問や問題に、電話や電子メールを使って回答する技術支援サービスです。

サポートサービスのサービスの詳細

HPE Webサイト「ソフトウェアサービスのご案内」(hpe.com/jp/supportservices-sw)で確認ください。

標準時間

平日(月～金)の8:45～17:30(祝日、年末年始は除く)、「24×7」は24時間年中無休です。

サービス提供期間

弊社登録日からご契約期間満了日までとなります。ソフトウェア製品に付随する保守サービスがある製品につきましては付随サービスの開始日からご契約期間満了日までとなります。

当製品カタログでご案内している製品全般に関するご確認・ご購入に関するご相談については、弊社担当営業にお問い合わせ頂くか、こちらのURLにアクセスいただき、メッセージ欄にご記載の上、ご送信ください。

<http://www.arubanetworks.com/ja/company/contact-us/contact-us-form/>



取扱い店 印

記載されている会社名および商品名は、各社の商標または登録商標です。記載事項は2023年4月現在のものです。
本カタログに記載された内容は、予告なく変更されることがあります。
© Copyright 2023 Hewlett Packard Enterprise Development LPの商標です。
© 2023 Aruba Networks, Inc. All rights reserved. Aruba Networks® はAruba Networks, Inc.の商標です。
その他の商標または登録商標は各社の所有物です。仕様については、予告なく変更されることがあります。

日本ヒューレット・パッカード合同会社

〒136-8711 東京都江東区大島2-2-1

TEL. 03-6743-6370(カスタマー・インフォメーションセンター)

<http://www.hpe.com/jp>