

# サポートサービス別紙HPE Arubaサービス仕様書(Ver 1.3)

本仕様書は、お客様に対し、SB C&S株式会社（以下「当社」といいます）が提供するサポートサービスのうち、HPE Arubaサポートサービスの内容および条件について定めたものです。

## 1. サポートセンター問合せ先

窓口名称	SB C&S Aruba サポート
電話番号	03-6219-5190
メールアドレス	aruba@supportweb.jp

## 2. サポートセンターへの問合せ

サポート窓口をご利用いただく際には、サービス証書記載のシリアル番号および会社名を最初にお知らせください。

- ・当社へのお問い合わせは、ご契約頂いたお客様、もしくは販売店様のご担当者様からの問い合わせを前提とします。
- ・円滑なサポートを提供するため、サポートセンターにお問合わせをいただく前に、お客様において一度対象機器および対象ソフトウェアの稼働状況等のご確認をお願いいたします。

## 3. 本サービスの対象機器および対象ソフトウェア

Aruba Instant シリーズ  
アクセス・ポイント  
モビリティ・コントローラー  
Air Wave  
ClearPass  
Melidian/Beacon  
Aruba Central  
Mobility Master  
Virtual Mobility Controller  
WebCC  
HPE 有線 スイッチ

## 4. 本サービスの内容

サービス証書の受付・対応時間に対する定義は以下のとおりとなります。

サービス種別	提供内容
テクニカルサポート	<p>1日8.0時間（9:00から17:00まで）、週5日間（月曜日から金曜日まで）受付。但し、祝祭日の休日は除きます。</p> <ul style="list-style-type: none"><li>・テクニカルサポート 対象製品の仕様、設定方法、操作方法などの問い合わせについてメール、電話による技術的な回答を行います。 コンサルティング、システム構築、サポート製品以外のソフトウェアやハードウェアが関係する障害や検証に関する問い合わせ、開発に関わる問い合わせはサポート対象外となります。 問い合わせを行う者が、対象となるシステムの基本的な動作（対象機器および対象ソフトウェアの基本機能、基本操作方法等を含む）、仕組み、運用、管理に関する知識を有することを前提とします。</li><li>・ソフトウェア・サブスクリプション 対象ソフトウェアのバージョンアップ版のメジャーリリースおよびマイナーリリースの提供を行います。メジャーリリースの提供はメーカーの裁量により別途有償になる場合があります。 尚、ソフトウェア・サブスクリプションサービスにより、対象ソフトウェアの不具合が修正されることを保証するものではありません。また、バージョンアップにより旧バージョンで提供されていた機能が削除され、使用できなくなる場合があります。</li></ul>

<p>先出しセンドバック保守</p>	<p>1日8.0時間 (9:00から17:00まで)、週5日間 (月曜日から金曜日まで) 受付。但し、祝祭日の休日は除きます。</p> <p>・先出しセンドバック保守 対象機器に障害が発生した場合、メール、電話による障害切り分け支援を行います。当社が対象機器の故障と認定した場合、故障した機器の代替機を発送します。代替機到着後、速やかに機器交換を実施し、代替機到着後 5 営業日以内に故障した対象機器を当社に送付するものとします。</p> <p>・配送目標</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>※ 15:00までに障害確定した場合は、当日発送。15:00以降に障害確定した場合は、翌営業日発送となります。</li> <li>※ 代替機は初期状態での発送となります。ファームウェアのインストール、バージョン指定、バックアップファイルからの復元は含まれておりません。</li> <li>※ 修理対応時の送料は発送元負担となります。</li> </ul>
<p>Standard オンサイト保守</p>	<p>1日8.0時間 (9:00から17:00まで)、週5日間 (月曜日から金曜日まで) 受付。但し、祝祭日の休日は除きます。</p> <p>・Standard オンサイト保守 対象機器に障害が発生した場合、メール、電話による障害切り分け支援を行います。当社が当該対象機器の障害の原因が対象機器の故障によるものと認定した場合、当社または当社の委託先の作業員が対象機器の設置場所に訪問し、代替機との交換作業を行います。 お客様の設定情報をいただいた場合、設定のリストアも実施致します。 (過去のログ情報などのリストアについては、対象外となります。) 交換した代替機単体での動作確認をもって、サービスが完了となります。</p> <p>・駆け付け時間目標</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>※ 15:00までに障害確定し、不備のないヒアリングシートをご提出いただいた後、4時間駆け付けを目標とします。それ以降に確定した場合翌営業日対応となります。</li> <li>※ 北海道・本州・四国・九州・沖縄本島以外の離島はサービス対象外となります。</li> <li>※ 一部、4時間駆け付け目標対象外の機器がございます。</li> <li>※ 事前キッティングをおこなう場合、障害確定後の4時間駆け付け目標対象外となります。</li> </ul> <p>&lt;注意事項&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>※ 代替機のOSは、メーカーがサポートしているバージョン以上でのご提供とさせていただきます。</li> <li>※ コンフィグレーションバックアップのリストアを実施する場合、代替機のOSはバックアップを取得した機器のOSと同一バージョンである必要がございます。そのため、お使いの機器のOSがメーカーのサポート対象バージョンである場合に限り、ご要望に応じてコンフィグレーションバックアップのリストアを実施させていただきます。</li> <li>※ アクセスポイントのオンサイト作業制限 <ul style="list-style-type: none"> <li>➢ アクセスポイント設置高が3 m以下、製品重量が3kg以下であること。</li> <li>➢ アクセスポイント設置場所が1. 5 mを超える作業の場合、脚立を利用した作業とさせていただきます。</li> <li>➢ 脚立を利用する場合には、設置する安全な足場を準備頂く事が必要となります。椅子、机などに乗っての作業はできません。</li> <li>➢ 脚立は、お客様にてご準備頂くものとします。</li> <li>➢ ご用意が難しい場合は、作業依頼時にあらかじめご相談ください。お客様にてご用意が難しい場合、S L A適用外となります。</li> <li>➢ 設置環境が屋外の場合は個別見積もりとなります。お見積もり時に現場環境の写真をご提出いただく場合がございます。</li> <li>➢ 上記要件以外にも、夜間での屋外作業など安全上の都合で現地での作業をお断りする場合がございます。あらかじめご了承ください。</li> </ul> </li> </ul>

Platinum オンサイト保守	<p>24時間365日受付。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・Platinum オンサイト保守 <ul style="list-style-type: none"> <li>対象機器に障害が発生した場合、メール、電話による障害切り分け支援をおこないます。当社が当該対象機器の障害の原因が対象機器の故障によるものと認定した場合、当社または当社の委託先の作業員が対象機器の設置場所に訪問し、代替機との交換作業をおこないます。</li> <li>お客様の設定情報をいただけた場合、設定のリストアも実施致します。 (過去のログ情報などのリストアについては、対象外となります。)</li> <li>交換した代替機単体での動作確認をもって、サービスが完了となります。</li> </ul> </li> <li>・駆け付け時間目標 <ul style="list-style-type: none"> <li>※ 障害確定後、不備のないヒアリングシートをご提出いただいた後、4時間駆け付けを目標とします。</li> <li>※ 北海道・本州・四国・九州・沖縄本島以外の離島はサービス対象外となります。</li> <li>※ 一部、4時間駆け付け目標対象外の機器がございます。</li> <li>※ 事前キッティングをおこなう場合、障害確定後の4時間駆け付け目標対象外となります。</li> </ul> </li> </ul> <p>&lt;注意事項&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>※ 代替機のOSは、メーカーがサポートしているバージョン以上でのご提供とさせていただきます。</li> <li>※ コンフィグレーションバックアップのリストアを実施する場合、代替機のOSはバックアップを取得した機器のOSと同一バージョンである必要がございます。そのため、お使いの機器のOSがメーカーのサポート対象バージョンである場合に限り、ご要望に応じてコンフィグレーションバックアップのリストアを実施させていただきます。</li> <li>※ アクセスポイントのオンサイト作業制限 <ul style="list-style-type: none"> <li>➢ アクセスポイント設置高が3 m以下、製品重量が3kg以下であること。</li> <li>➢ アクセスポイント設置場所が1. 5 mを越える作業の場合、脚立を利用した作業とさせていただきます。</li> <li>➢ 脚立を利用する場合には、設置する安全な足場を準備頂く事が必要となります。椅子、机などに乗っての作業はできません。</li> <li>➢ 脚立は、お客様にてご準備頂くものとします。</li> <li>➢ ご用意が難しい場合は、作業依頼時にあらかじめご相談ください。お客様にてご用意が難しい場合、S L A適用外となります。</li> <li>➢ 設置環境が屋外の場合は個別見積もりとなります。 お見積もり時に現場環境の写真をご提出いただく場合がございます。</li> <li>➢ 上記要件以外にも、夜間での屋外作業など安全上の都合で現地での作業をお断りする場合がございます。あらかじめご了承ください。</li> </ul> </li> </ul>
------------------	---

## 5. 保守更新

保守契約満了日までに保守契約の更新をご検討頂けますよう、お願い申し上げます。

保守対象製品によっては、メーカーのポリシーにより更新出来ない場合がありますので、予めご了承ください。

また、保守更新見積・ご注文に関してましては、当社担当営業宛にご連絡願います。

以上