

YRL SEサービスメニュー v.2.0

YRL SE Service Menu Summary

YRL SEサービスメニューは、オプションの組み込み、OSのインストール、サーバ本体のラックへの搭載などのシンプルな要求から、複雑な機器構成に対するインテグレーションサービス、パラメータ設計支援、バックアップソフトウェア構築、クラスタソフトウェア構築、管理ソフトウェア構築、ミドルウェアのインストールなどの高度な要求にお応えするトータルなサーバ導入支援サービスです。

ハードウェアプロダクトベース

インテグレーションサービス (Integration Service)

- OSインストール (HP-UX、Windows、Linux)
- サーバ (ProLiant DL/MLシリーズ)
- ブレードサーバ (BL c-Class)
- ストレージ (MSAシリーズ、EVAシリーズ)
- テープ装置 (単体ドライブ、オートローダ、MSLシリーズ)
- UPS (HP社製、APC社製)

簡単な組込から高度なカスタマイズまで
フレキシブルなメニュー体系

マルチプラットフォーム対応
(HP-UX、Windows、Linux)

弊社工場内で作業を実施
完成した状態で現地へ搬入・設置

豊富な成果物ドキュメント
(設定報告書、汎用操作手順書、試験仕様書)

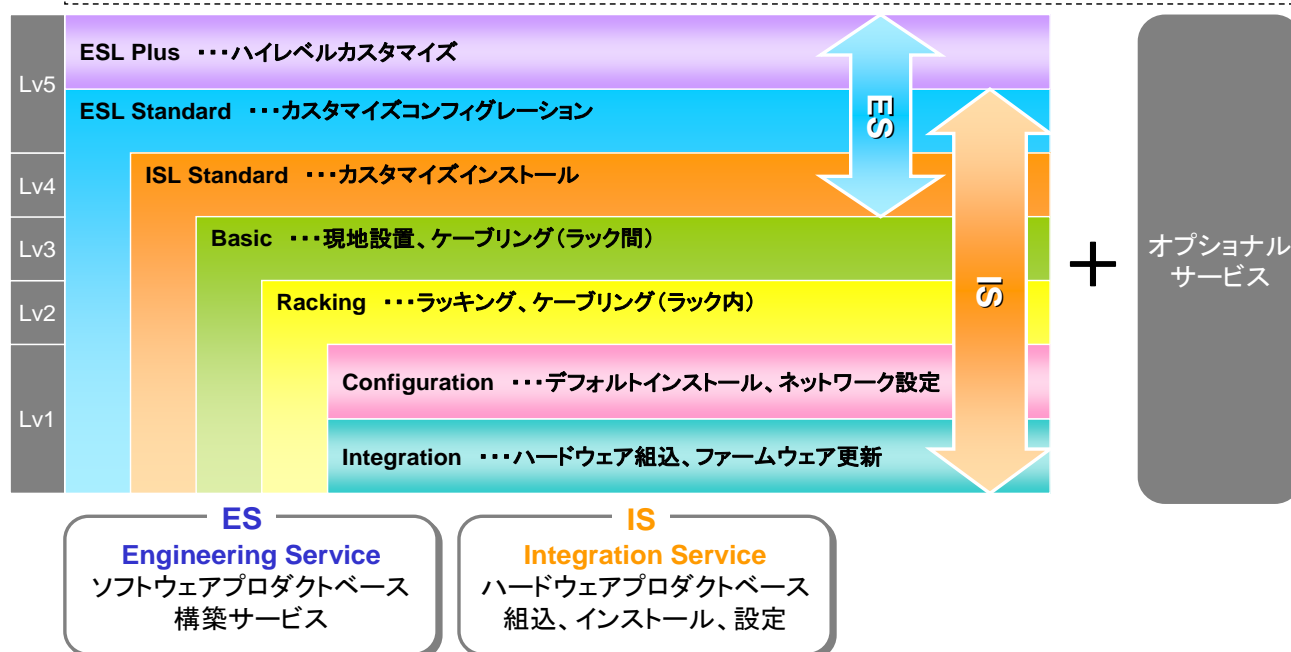
ソフトウェアプロダクトベース

エンジニアリングサービス (Engineering Service)

- ストレージソリューション (Business Copy) 構築
- クラスタリングソフトウェア構築
- バックアップソフトウェア構築
- 監視・管理ソフトウェア構築
- ミドルウェア (インストールベース)

ハイレベルデザインサービス
(コンサルティング、基本設計、運用設計)

アラカルトサービス (個別見積)

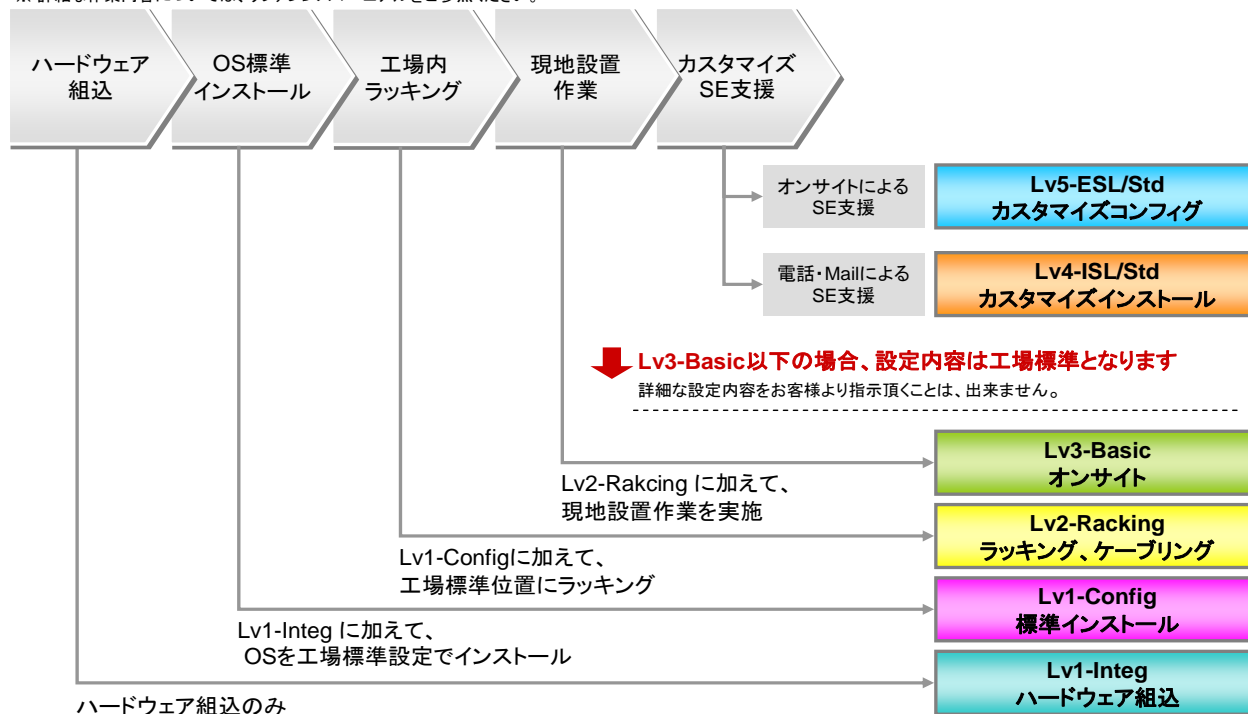


YRL SEサービスメニュー サービスレベルガイド

ISL (Integration Service Level)

ハードウェアプロダクトベースの組込、インストール、設計

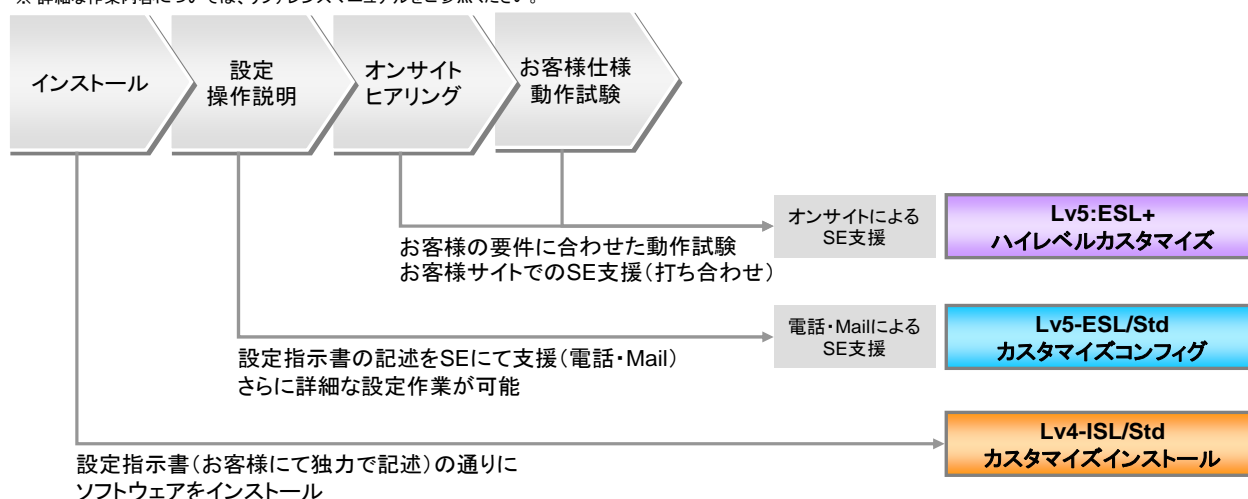
※ 詳細な作業内容については、リファレンスマニュアルをご参照ください。



ESL (Engineering Service Level)

ソフトウェアプロダクトベースの構築サービス

※ 詳細な作業内容については、リファレンスマニュアルをご参照ください。



ハードウェアプロダクトベースサービス内容 (ISL)

E0/R1/N2/R4/S4/S5

	Lv1:Integ	Lv1:Config	Lv2:Racking	Lv3:Basic	Lv4:ISL/Std	Lv5:ESL/Std
	内蔵オプションの組込 ファームウェア更新	Lv1:Integ + OSインストール	Lv1:Config + ラッキング	Lv2:Racking + 現地設置	Lv3:Basic + 詳細設定 Tel/Mailによる支援	Lv4:ISL/Std + オンサイトSE支援
設計支援						
電話・Mailによるパラメータ設計支援					○	○
お客様サイトでのパラメータ設計支援						○
設定報告書の作成						
機器諸元表 (消費電力一覧)				○	○	○
ラック表				○	○	○
結線表					○	○
機器詳細情報					○	○
ハードウェア・OS						
内蔵オプション品の組込	○	○	○	○	○	○
ファームウェア更新	○*1	○*1	○*1	○*1	○	○
内蔵RAIDコントローラの設定	○*2	○	○	○	○	○
OSインストール		○*2	○*2	○*2	○	○
TCP/IPネットワーク設定		○	○	○	○	○
ラッキング・ケーブリング・タグ付け			○*3*4*5	○*3*4*5	○*5	○
OS詳細設定					○	○
お客様指定パッチ、サービスパック適用					○	○
外部ストレージ製品						
ストレージRAIDコントローラの設定					○	○
ファイルシステム構築					○	○
UPS製品 (HP製、APC製)						
シリアル接続制御設定		○	○	○	○	○
ネットワーク接続制御設定				○	○	○
電源障害時用の詳細設定					○	○
スイッチ製品						
管理IPアドレス設定					○	○
SANスイッチゾーニング設定						○
高度なネットワークスイッチ設定						○
現地作業						
お客様サイトでの設置作業				○	○	○
操作説明 (簡易オリエンテーション)						○*6

*1 アップデートファームウェアは、弊社工場標準バージョンを用います。お客様にてファームウェアバージョンを指定することは、出来ません。

*2 設定内容は、弊社工場標準となります。お客様にて詳細な設定内容をご指定することは、出来ません。

*3 弊社工場標準箇所へのラッキングになります。お客様にてラッキング箇所を指定することは、出来ません。

*4 FCケーブルの結線は、含まれません。

*5 弊社工場標準フォーマットのタグを弊社工場標準位置へ取り付けます。タグのフォーマット、位置をお客様にて指定することは、出来ません。

*6 弊社の納品ドキュメントの範囲内で、操作説明 (簡易オリエンテーション) を実施します。その他には専用の資料などは、作成しません。

ハードウェアプロダクトベースオプションサービス内容 (ISL)

E0/R1/N2/R4/S4/S5

	Lv3:Basic	Lv4:ISL/Std	Lv5:ESL/Std
	Lv2:Racking + 現地設置	Lv3:Basic + 詳細設定 SE支援 (Tel/Mail)	Lv4:ISL/Std + オンサイトSE支援
現地作業			
お客様サイトでのラッキング、ケーブリング作業*1	個別見積*2	個別見積*2	個別見積*2
お客様ご用意のケーブルの結線			個別見積*2
床下配線(ラック間にわたるケーブリング)			個別見積*2
OSインストール			
同時購入メディア以外でのインストール			○
SANブート構成			○
追加swinstall			個別見積*2
ストレージ製品			
iSCSIストレージとの接続			○
VMware ESX			
仮想マシンの作成			○
MSA2000シリーズ			
スナップショット設定			○
ボリュームコピー設定			○
EVAシリーズ/MSA2000シリーズ			
ESL対応 (SAN設計、ドキュメント作成)			○

*1 お客様サイトでラッキング、ケーブリングを行う場合は、別途前提条件をご確認ください。

*1 お客様サイトでラッキング作業を行った場合、設定報告書は作成しません。

*2 個別見積については、別途お問合せください。

ソフトウェアプロダクトベースサービス内容 (ESL)

S5/C6/B7/M8/W9

	Lv4:ISL/Std	Lv5:ESL/Std	Lv5:ESL+
	基本インストール	Lv4:ISL/Std + SE支援 (Tel/Mail)	Lv5:ESL/Std + オンサイトSE支援 カスタマイズ
設計支援			
電話・Mailによるパラメータ設計支援		○	○
お客様サイトでのパラメータ設計支援			○
構築作業			
OS設定 (インストール準備)	○	○	○
基本製品のインストール・設定	○	○	○
オプション製品のインストール・設定	○	○	○
ライセンス代理申請、インストール	○	○	○
基本製品の詳細設定		○	○
オプション製品の詳細設定			○
動作確認 (YRL標準)	○	○	○
設定報告書の作成		○	○
動作試験			
試験仕様の確定			○
試験実施			○
試験結果報告書の作成			○
技術移管			
操作手順書の作成		○	○
技術移管オリエンテーションの実施		○	○
納品後FAQ対応 (アフターサポート)		○	○

+

オプションサービス*1

*1 オプションサービスはプロダクトごとに設定されています。詳細は、各プロダクトのリファレンスシートをご参照ください。

型番表(1) ハードウェアプロダクトベース組込/インストール/設定サービス(ISL) E0/R1/N2/R4/S4/S5

カテゴリ	型番	サービス名	Lv1		Lv2	Lv3	Lv4	Lv5
			Integ	Config	Racking	Basic	ISL Std	ESL Std
			#1S	#1P	#2S	#3S	#4S	#5S
Rack	R1000	ラックベース (TFT、KVM、PDU含む)			R1000#2S	R1000#3S	R1000#4S	R1000#5S
OS	E0010	HPUX インストール/設定		E0010#1P	E0010#2S	E0010#3S	E0010#4S	E0010#5S
	E0020	Windows Server (2003/2008) インストール/設定		E0020#1P	E0020#2S	E0020#3S	E0020#4S	E0020#5S
	E0030	Linux (Red Hat Enterprise Linux) インストール/設定		E0030#1P	E0030#2S	E0030#3S	E0030#4S	E0030#5S
	E0070	VMware ESX 3.x インストール/設定		E0070#1P	E0070#2S	E0070#3S	E0070#4S	E0070#5S
Server	R1151	ProLiant ML (Tower型) 組込/設定		R1151#1P	R1151#2S	R1151#3S	R1151#4S	R1151#5S
	R1152	ProLiant ML (Rackable型) 組込/設定	R1152#1S	R1152#1P	R1152#2S	R1152#3S	R1152#4S	R1152#5S
	R1251	ProLiant DL 組込/設定	R1251#1S	R1251#1P	R1251#2S	R1251#3S	R1251#4S	R1251#5S
	R1252	Integrity rx2660,3600,6600 組込/設定	R1252#1S	R1252#1P	R1252#2S	R1252#3S	R1252#4S	R1252#5S
	R1800	c-Class C3000/C7000 BL Enc 組込/設定					R1800#4S	R1800#5S
	R2801	c-Class Virtual Connect Ethernet/FC 組込/設定					R2801#4S	R2801#5S
	R1801	c-Class BL 組込/設定					R1801#4S	R1801#5S
UPS	R4501	APC製UPS (PowerChuteNetworkShutdown) 組込/設定		R4501#1P	R4501#2S	R4501#3S	R4501#4S	R4501#5S
	R4502	HP製UPS (PowerProtectionAgent/PowerManager) 組込/設定		R4502#1P	R4502#2S	R4502#3S	R4502#4S	R4502#5S
Storage	S4600	MSA20-70 組込/設定	S4600#1S	S4600#1P	S4600#2S	S4600#3S	S4600#4S	S4600#5S
	S4700	MSA20xx fc/i/sa 組込/設定	S4700#1S	S4700#1P	S4700#2S	S4700#3S	S4700#4S	S4700#5S
	S5000	EVA4x00,6x00,8x00 組込/設定			S5000#2S	S5000#3S	S5000#4S	S5000#5S
	S5500	LeftHand P4000 組込/設定			S5500#2S	S5500#3S	S5500#4S	S5500#5S
	S4901	単体テープドライブ (Rackable型) 組込/設定 10スロット以下のオートローダ (Rackable型) 組込/設定	S4901#1S	S4901#1P	S4901#2S	S4901#3S	S4901#4S	S4901#5S
	S4902	MSL2024,4048,8096 組込/設定	S4902#1S	S4902#1P	S4902#2S	S4902#3S	S4902#4S	S4902#5S
Network	N2001	FC-SANスイッチ (Bシリーズ/Cシリーズ) 80ポート以下 組込/設定			N2001#2S	N2001#3S	N2001#4S	N2001#5S
	N2802	SAS-SANスイッチ					N2802#4S	N2802#5S
	N2002	ネットワークスイッチ (GbE2/ProCurve) 48ポート以下 組込/設定			N2002#2S	N2002#3S	N2002#4S	N2002#5S
Option	R1001	オンサイト ラッキング オプション				個別見積	個別見積	個別見積
	R1002	お客様用意のケーブルの結線						個別見積
	R1003	ラック間ケーブリング (床下配線) 設定サービス						個別見積
	E0091	同時購入メディア以外でのインストール						E0091#5S
	E0092	SANブート設定						E0092#5S
	E0011	追加swinstall						個別見積
	E0093	iSCSIストレージとの接続						E0093#5S
	E0071	VMware ESX (仮想マシンの作成)						E0071#5S
	S4701	MSA2000スナップショット設定						S4701#5S
	S4702	MSA2000ボリュームクローン設定						S4702#5S
	S5001	EVA/MSA ESL対応 (SAN設計、ドキュメント作成)						S5001#5S

型番表(2) ソフトウェアプロダクトベース構築サービス(ESL) S5/S6/B7

S5(Storage)

型番	プロダクト名	Lv4		
		ISL Std	ESL Std	ESL+
		#4S	#5S	#5P
S5100	HP Business Copy (Replication Storage Manager) 構築サービス	S5100#4S	S5100#5S	S5100#5P
S5101	Opt1 リストア試験対応(ファイルベース)		S5101#5S	S5101#5P

C6(Cluster)

型番	プロダクト名	Lv4		
		ISL Std	ESL Std	ESL+
		#4S	#5S	#5P
C6150	Steeleye LifeKeeper for Windows/Linux 構築サービス	C6150#4S	C6150#5S	C6150#5P
C6151	Opt1 ARKインストール/リソースセットアップ	C6151#4S	C6151#5S	C6151#5P
C6152	Opt2 データレプリケーションタイプ		C6152#5S	C6152#5P
C6153	Opt3 NetVault用GenericARKリソースセットアップ		C6153#5S	C6153#5P
C6154	Opt4 GenericARKリソースセットアップ			C6154#5P
C6250	Windows Server MSCS/MSFC 構築サービス	C6250#4S	C6250#5S	C6250#5P
C6251	Opt1 MCSG専用ドメインセットアップ		C6251#5S	C6251#5P
C6252	Opt2 ファイルサーバ組み込み		C6252#5S	C6252#5P
C6253	Opt3 NetVault組み込み		C6253#5S	C6253#5P
C6254	Opt4 IIS組み込み		C6254#5S	C6254#5P
C6255	Opt5 OracleFailsafeセットアップ			C6255#5P
C6256	Opt6 MSSQLサーバ組み込み			C6256#5P
C6257	Opt7 リカバリ手順書作成		C6257#5S	C6257#5P
C6310	HP Serviceguard for HP-UX 構築サービス	C6310#4S	C6310#5S	C6310#5P
C6311	Opt1 Oracle組み込み		C6311#5S	C6311#5P
C6312	Opt2 NFS組み込み		C6312#5S	C6312#5P

B7(Backup)

型番	プロダクト名	Lv4		
		ISL Std	ESL Std	ESL+
		#4S	#5S	#5P
B7150	Symantec BackupExec Windows Server 構築サービス	B7150#4S	B7150#5S	B7150#5P
B7151	Opt1 追加5クライアント	B7151#4S	B7151#5S	B7151#5P
B7152	Opt2 追加8スロット		B7152#5S	B7152#5P
B7153	Opt3 ディスクバックアップデバイス対応		B7153#5S	B7153#5P
B7154	Opt4 各種オプション製品バックアップ設定		B7154#5S	B7154#5P
B7155	Opt5 各種オプション製品リストア/リカバリ試験対応			B7155#5P
B7250	BackBone NetVault:Backup for Windows/Linux 構築サービス	B7250#4S	B7250#5S	B7250#5P
B7251	Opt1 追加5クライアント	B7251#4S	B7251#5S	B7251#5P
B7252	Opt2 追加8スロット		B7252#5S	B7252#5P
B7253	Opt3 仮想テープライブラリ設定		B7253#5S	B7253#5P
B7254	Opt4 各種オプション製品バックアップ設定		B7254#5S	B7254#5P
B7255	Opt5 各種オプション製品リストア/リカバリ試験対応			B7255#5P
B7350	HP DataProtector for Windows/Linux 構築サービス	B7350#4S	B7350#5S	B7350#5P
B7351	Opt1 追加5クライアント	B7351#4S	B7351#5S	B7351#5P
B7352	Opt2 追加8スロット		B7352#5S	B7352#5P
B7353	Opt3 ディスクバックアップデバイス/仮想テープライブラリ設定		B7353#5S	B7353#5P
B7354	Opt4 各種オプション製品バックアップ設定		B7354#5S	B7354#5P
B7355	Opt5 各種オプション製品リストア/リカバリ試験対応			B7355#5P
B7310	HP DataProtector for HP-UX 構築サービス	B7310#4S	B7310#5S	B7310#5P
B7311	Opt1 追加5クライアント	B7311#4S	B7311#5S	B7311#5P
B7312	Opt2 追加8スロット		B7312#5S	B7312#5P
B7313	Opt3 ディスクバックアップデバイス/仮想テープライブラリ設定		B7313#5S	B7313#5P
B7314	Opt4 各種オプション製品バックアップ設定		B7314#5S	B7314#5P
B7315	Opt5 各種オプション製品リストア/リカバリ試験対応			B7315#5P
B7450	Symantec BackupExec System Recovery 構築サービス	B7450#4S	B7450#5S	B7450#5P
B7451	Opt1 システムバックアップ対象追加	B7451#4S	B7451#5S	B7451#5P
B7452	Opt2 DVDメディア作成		B7452#5S	B7452#5P
B7453	Opt3 共有フォルダ設定		B7453#5S	B7453#5P
B7550	Acronis TrueImage Echo Server 構築サービス	B7550#4S	B7550#5S	B7550#5P
B7551	Opt1 システムバックアップ対象追加	B7551#4S	B7551#5S	B7551#5P
B7552	Opt2 DVDメディア作成		B7552#5S	B7552#5P
B7553	Opt3 共有フォルダ設定		B7553#5S	B7553#5P

型番表(3) ソフトウェアプロダクトベース構築サービス(ESL) M8/W9

M8(Management)

型番	プロダクト名	Lv4	Lv5	
		ISL Std	ESL Std	ESL+
		#4S	#5S	#5P
M8150	HP Systems Insight Manager for Windows/Linux 構築サービス	M8150#4S	M8150#5S	M8150#5P
M8151	Opt1 管理対象ノード設定 5台ごと		M8151#5S	M8151#5P
M8152	Opt2 DBIにSQL Serverを導入	M8152#4S	M8152#5S	M8152#5P
M8250	HP Network Node Manager for Windows 構築サービス	M8250#4S	M8250#5S	M8250#5P
M8251	Opt1 管理対象機器 10台ごと		M8251#5S	M8251#5P
M8252	Opt2 追加イベント定義カスタマイズ 50項目ごと		M8252#5S	M8252#5P
M8210	HP Network Node Manager for HP-UX 構築サービス	M8210#4S	M8210#5S	M8210#5P
M8211	Opt1 管理対象機器 10台ごと		M8211#5S	M8211#5P
M8212	Opt2 追加イベント定義カスタマイズ 50項目ごと		M8212#5S	M8212#5P
M8350	HP SiteScope for Windows 構築サービス	M8350#4S	M8350#5S	M8350#5P
M8351	Opt1 サーバ監視対象機器 5台ごと		M8351#5S	M8351#5P
M8352	Opt2 監視モニタ 10項目ごと		M8352#5S	M8352#5P
M8470	VMware Infrastructure 3.x vCenter 構築サービス	M8470#4S	M8470#5S	M8470#5P
M8471	Opt1 管理対象サーバの追加(5台毎)		M8471#5S	M8471#5P
M8472	Opt2 DBIにSQL Serverを導入		M8472#5S	M8472#5P
M8473	Opt3 VMotion構築		M8473#5S	M8473#5P
M8474	Opt4 VMwareHA構築		M8474#5S	M8474#5P
M8475	Opt5 VMwareDRS構築		M8475#5S	M8475#5P

W9(Middleware)

型番	プロダクト名	Lv4	Lv5	
		ISL Std	ESL Std	ESL+
		#4S	#5S	#5P
W9190	Oracle Database for Windows/Linux/HP-UX 構築サービス	W9190#4S	W9190#5S	W9190#5P
W9191	Opt1 製品コンポーネントの追加	W9191#4S	W9191#5S	W9191#5P
W9192	Opt2 個別指定パッチの適用		W9192#5S	W9192#5P
W9193	Opt3 データベース記憶域のカスタマイズ(RAW/ASM)		W9193#5S	W9193#5P
W9250	Microsoft SQL Server 構築サービス	W9250#4S	W9250#5S	W9250#5P
W9251	Opt1 製品コンポーネントの追加	W9251#4S	W9251#5S	W9251#5P
W9252	Opt2 個別指定パッチの適用		W9252#5S	W9252#5P
W9253	Opt3 システムDB/tempDBの移動		W9253#5S	W9253#5P

サービス仕様

横河レンタ・リース株式会社(以下、弊社)は、商習慣を尊重し、信義に基づき誠実に本サービスを提供します。
各カテゴリ、プロダクトにおけるサービスの実施仕様の詳細は、リファレンスマニュアル、リファレンスシートをご参照ください。

サービスの対象と範囲

サービスの対象となるハードウェアプロダクト(ISLカテゴリ製品)は、ラックとケーブルを除いて弊社から同時にご購入頂く必要があります。
HP社製以外のラックへラッキングする場合は、HP製品のラッキング実績があることが前提となります。(別途お問合せください。)
同時にご購入頂いたハードウェアプロダクト(ISLカテゴリ製品)は、全て同じレベルのサービスをご購入頂く必要があります。
基本設計、運用設計、パッチの選定、推奨バージョンの決定等の上位アプリケーションを考慮した設計は、含まれていません。
弊社の定める定型の設定指示書(設定シート、SISP)に必要事項をご記入頂く必要があります。
※Lv3:Basic以下のサービスレベルの場合、お客様は独力で設定指示書(設定シート、SISP)をご記入頂く必要があります。
※サービスレベルによって、設定指示書(設定シート、SISP)に記述可能な内容は異なります。記述欄がない設定項目については、指示することはできません。
各ハードウェアプロダクト、ソフトウェアプロダクトの構成は、各メーカー・ベンダの認定構成であることが前提となります。

サービスの提供形態

本サービスは、各作業及びコンサルティングを弊社担当エンジニア及びコンサルタントが、貴社ご担当者の承認の上で実施するものとします。
構築作業の主体は貴社プロジェクト扱いとし、弊社の作業は貴社承認をもって実施するものとします。
弊社のエンジニアおよびコンサルタントは、社内作業または訪問の形態を取り、貴社に常駐いたしません。
ハードウェアプロダクト(ISLカテゴリ製品)の各種設定作業は、弊社内での作業を前提とします。
ラックを同時購入している場合は、弊社内でラッキング作業まで完了して出荷します。
※全ての機器をラックに搭載した状態で、設置場所へ搬入する経路が確保されていることが前提となります。
※ラッキング作業をお客様サイトで実施する場合は、オプションサービスの購入が必要です。その他の設定作業をお客様サイトで実施することは出来ません。
※機器をラックに搭載した状態で設置場所へ搬入する経路が確保できない場合でも、上記条件は適用されます。(必ず事前にご確認ください。)
ソフトウェアプロダクト(ESLカテゴリ製品)の各種設定作業は、弊社内もしくはお客様サイトで実施します。
※設計作業やドキュメント作成作業をお客様サイトで行うことは出来ません。
オンサイト作業を休日、深夜、もしくは休日・深夜に実施する場合は、別途割増料金が必要です。
オンサイトヒアリング及び弊社内作業、詳細設計作業を休日もしくは深夜に実施することは出来ません。
同時購入された機器に対して購入されたサービスの作業は、全て連続した期間内に実施します。一部の作業を別日程で実施することは、出来ません。
貴社都合により作業の一部を実施できなかった場合については、貴社との合意の上で実施範囲から除外する場合があります。
※この場合、除外された作業については本作業の終了後貴社にて実施して頂きます。(弊社による再作業には、別途費用が必要です。)
弊社は、弊社の責任において本サービスの提供に必要な業務の一部を別の会社へ再委託する場合があります。

サービスの提供にあたり

お客様には本サービスの提供にあたり、下記のご協力をお願いします。

- ・業務的、技術的な要件の提示および必要な情報の提供
- ・作業の進行に必要な意思決定、承認行為のタイムリーな実施
- ・貴社の組織、関係者と弊社のエンジニア、コンサルタントとの調整、インタフェース役
- ・弊社を含む複数ベンダの統括、調整
- ・弊社が直接折衝できない組織との折衝

納品ドキュメントについて

納品ドキュメントのファイルタイプは、PDFもしくはMicrosoft Excelとします。
ISLの納品ドキュメントは、対象サーバのローカルハードディスクに保存してお納めします。
ESLの納品ドキュメントは、CD-ROMメディアにてお納めします。
納品ドキュメントに記述される内容は、弊社が初期構築するハードウェア機器およびソフトウェアに関わるものについてのみを範囲とします。
納品ドキュメントは、OSや各ソフトウェアについて一般的な知識(トレーニング受講程度の知識)を有している方を対象とします。
納品ドキュメントは、弊社フォーマットで作成されます。
※本番環境用に画面写真を取得しなければならない場合は、個別見積が必要です。
納品ドキュメントの著作権は、弊社に帰属します。
設定報告書は、初期構築時点の設定内容について言及するものであり、初期構築以降に発生する設定変更については、初期サポート期間内であっても含まれません。
汎用操作手順書は、操作画面写真は、弊社検証環境のものを我们用します。
※本番環境用に画面写真を取得しなければならない場合は、個別見積が必要です。
汎用操作手順書の内容は、指定できません。汎用操作手順書には、設定変更の手順などの特定のシーンを想定した特殊な手順は、記載されません。

アフターサポート(初期サポート)について

ハードウェアプロダクトについては検取から2週間、ソフトウェアプロダクトについては検取から3ヶ月間を標準の初期サポート期間とします。
初期サポート期間中、本業務に関するお問い合わせについては、弊社テクニカルサポートセンターにて受付し、電話または電子メールによるQA形式にて提供します。
※初期サポート期間内に貴社にて受入検査を実施して下さい。
※プロダクトに関するお問い合わせは、原則として各ベンダに対して貴社からお問い合わせ下さい。
※弊社のテクニカルサポートセンターへ問い合わせを行う担当者は、本業務の監督・調整を担当した責任者に限ります。
弊社作業完了以降の仕様変更や設定変更に関しては、貴社責任範囲で実施して頂くものとします。
作業の対象となるプロダクトの保守/再インストール/再設定等のサポートサービスは、含まれません。

お客様サイトでの作業について

弊社の作業に必要な設備、機器、電源、インストールメディア(必要に応じて)などをお客様にてご用意ください。
必要に応じて、お客様の環境を事前に承諾を得た上で借用することがあります。
設置に必要な機材は、お客様にてご用意ください。
テストに必要な貴社所有(もしくはエンドユーザー様所有)の機器、装置、データ等は事前に承諾を得た上で適時無償にて使用致します
お客様サイトにてラッキング作業を行う場合

- ・作業後に機器の設置場所に間違いがないかをお客様にてご確認頂きます。
- ・事前にラック図をお客様よりご提供頂く必要があります。
- ・納品物にラック表、結線表は含まれません。
- ・お客様がご用意した機器のラッキングは、お受けできません。
- ・ラッキング予定位置に別の機器がラックマウントされている場合は、弊社の作業開始までにお客様にて取り外してください。

お客様がご用意したケーブルを結線する場合は、別途オプションサービス(個別見積)が必要です。
隣接されたラックを除いて、床下(フリーアクセス)を通したラック間ケーブルリングを実施する場合は、別途オプションサービス(個別見積)が必要です。
※搬入のために取り外した結線であっても、上記条件は適用されます。ラック設置の位置関係は、必ず事前にご確認ください。

免責事項

弊社の責により貴社に対して賠償責任を負うものとされた場合、弊社の責任を本サービスの対価を上限として以下のように定めます。

- ・物的財産における現実に発生した直接的損害の支払い
- ・本書の重大な違反により現実に発生した直接的損害の支払い

上記明示したもの以外には本業務に関する直接、間接、特殊、偶発および派生的な損害については一切その責を負いません。
本サービスは、作業の対象となるプロダクトの動作を保証するものではありません。
弊社の工場指定バージョンは、弊社の作業の範囲内で推奨されたバージョンであり、お客様の環境、使用方法で不具合が発生しないことを保証するものではありません。
初期サポート期間内に適切な受入テストが実施されない場合は、