

プラットフォーム ワンストップ・プロアクティブサービスのサポートポリシー

プラットフォーム ワンストップ・プロアクティブサービスは、サービスの提供対象とするハードウェア製品(以降 HW 製品)、およびソフトウェア製品(以降 SW 製品)で構成されたプラットフォームシステム(以降 PF システム)に対しサポートポリシーを規定します。

【適用範囲】

プラットフォーム ワンストップ・プロアクティブサービスは、PF システムに対する提供サービスの一貫性を保証するため以下の制約を設けています。

- ・PF システム単位で契約すること
- ・PF システムを構成する全ての HW/SW 製品(*)について契約すること
- ・PF システムを構成する全ての HW/SW 製品(*)は同じサポート ID を利用していること

(*)サービスの提供対象とする HW/SW 製品の最新情報については以下を参照願います

<https://www.support.nec.co.jp/View.aspx?id=3030100389>

【サポート期間/サポートレベル】

プラットフォーム ワンストップ・プロアクティブサービスは、サポートポリシーの異なる HW/SW 製品で構成された PF システムに対し提供するものであるため、構成する各 HW/SW 製品に対するサポート期間とサポートレベルはそれぞれの製品のサポートポリシーに準じての提供となります。

PF システムを構成する HW 製品、SW 製品については、それぞれの製品のサポートポリシーに準拠します。

HW 製品

・Express5800 製品:

・iStorage 製品:

<https://jpn.nec.com/service/support/maintenance/service/policy.html>

Express5800 製品、および iStorage 製品はハードウェア製品のサポートポリシーに準じます。

SW 製品

・iStorage ソフトウェア製品:

iStorage M シリーズ <https://www.support.nec.co.jp/View.aspx?id=3010102575>

iStorage V シリーズ <https://www.support.nec.co.jp/View.aspx?id=3010103619>

(iStorage ソフトウェア製品の場合、参照には PP・サポートサービスの契約が必要です。)

・VMware 社製品: <http://www.support.nec.co.jp/View.aspx?id=3030100104>

・Microsoft 社製品: <http://www.support.nec.co.jp/View.aspx?id=3030100133>

・Linux サービスセット製品: <https://www.support.nec.co.jp/View.aspx?id=3030100047>

・ESMPRO 製品: <https://www.support.nec.co.jp/View.aspx?id=3030100196>

【サポート内容】

プラットフォーム ワンストップ・プロアクティブサービスは、以下のサービスを提供します。

① ワンストップサービス(レスポンスサービス)

PF システムに対する問い合わせに対応します(※1)。

お客様からの問い合わせを受け付け、障害発生時には PF システムを構成する HW/SW について障害切り分けを行います。

② インフォメーションサービス

PF システムに対する最新の技術情報、製品情報などを提供します(※1)。

③ ライセンスサービス(バージョンアップ/リビジョンアップ)

PF システムを構成するソフトウェア製品(ファームウェアやドライバを含む)をバージョンアップ、リビジョンアップするためのアップデートモジュールを提供します(※1)。

バージョンアップ: ソフトウェア製品の機能強化に対応するアップデート。

リビジョンアップ(修正物件): ソフトウェア製品の不具合修正に対応するアップデート

④ プロアクティブサービス

PF システムから収集した構成情報をもとに、将来問題となりえるものに対して予防措置ができるような情報(※2)を定期的に提供します。

(※1) PF システムを構成する各 HW/SW 製品のサポートポリシーに準じての提供となります。

(※2) 最新パッチ情報、保守契約情報など