

# HPE サポートサービス

サービス ブックレット



**Hewlett Packard**  
Enterprise



# HPE サポートサービス ブックレットのご案内

本書は、日本ヒューレット・パカードが販売・提供する  
サポートサービスおよびAs-a-serviceを紹介する「総合カタログ」です。  
お客様のビジネスニーズに合ったサービスをご提案される際にお役立てください。

## Contents

最新情報は、関連するカタログや日本ヒューレット・  
パカードのウェブサイトをご参照ください。

[hpe.com/jp/operational](https://hpe.com/jp/operational)

# ① 導入・構築



# HPE インストールサービス、 HPE スタートアップサービス

[hpe.com/jp/supportservices-inst](http://hpe.com/jp/supportservices-inst)

HPEのシステム製品導入作業を実施する基本サービスです。

サーバーやストレージ、関連周辺機器等に対して

ハードウェア製品設置、基本設定、OSや各種ソフトウェア製品のインストール、基本設定を実施します。

## 主な特長

- HPEのサーバー、ストレージ、OS、ソフトウェア主要各製品に幅広く対応
- 設置導入対象製品ごとのサービス設定 必要なサービスを選択可能
- 日本国内共通の定額設定
- 経験豊富なHPEのエンジニアが迅速・確実に作業を実施
- リモート作業によるOSインストールも選択可能\*

※対象製品や対象OS等、詳細については弊社担当営業までお問い合わせください

## 推奨されるお客様

- HPE製品の設置、導入、基本作業はHPEに任せ、システム全体構築、カスタマイズ対応等、強みの分野にスキルやリソースを集中させたい
- サービス実施対応地域を国内全域としたい

## 期待される効果とお客様の利点

- HPEの技術やリソースを活用し、お客様の強み技術分野とタイアップすることで、効率的なシステム導入が可能
- 定額サービスのため金額の規模感が把握しやすく、予算化が容易
- 同時購入した保守サービスの登録代行を実施し、お客様の手間を軽減(希望制)

充実したサービスラインナップ  
定額設定で簡単見積、安心価格  
迅速・確実対応



サーバー、ストレージ、サーバーOS/ソフトウェア製品に対する導入設置を実施



HPE製品サポートサービス担当技術者による確実な作業



ハードウェア組み込み・ラック搭載・初期設定、OSインストール設定等、各製品の基本導入設置作業をカバー

# HPE ファクトリーエクスプレス

[hpe.com/jp/fe](https://hpe.com/jp/fe)

HPEサーバー、ストレージ、ネットワーク製品の導入作業をHPE工場施設内でおこなう製品導入サービスです。オプション製品組み込み、OSインストール、サーバー本体のラック搭載等シンプルな要求から、複合機器構成に対するインテグレーション、コンフィグレーション設定値の設計支援、専任サービス管理者による対応などの高度なご要望までお応えします。

## 主な特長

- システム導入作業の信頼性、確実性、スピードの向上
- 作業対象製品保管ミス等のトラブル回避
- 納入物をコンパクト化し、占有面積を最小化  
見えないコストも最小化へ
- 梱包材を大幅に減らし、環境への負荷を軽減

## 推奨されるお客様

- 納入お客様先にはラック搭載済み、オプション組み込み済製品を納めて、導入作業を効率化したい
- HPE製品の設置、導入、基本作業はHPEに任せ、システム全体構築、カスタマイズ対応等、強みの分野にスキルやリソースを集中させたい

## 期待される効果とお客様の利点

### 1 最新ファームウェア適応

機器のファームウェアは最新バージョンに設定し、システムカットオーバー時のトラブルを防ぎます。



### 2 トラブル未然防止

部品単位で動作チェックを実施。万が一の初期不良も工場内で対処して、完全な状態で納品します。



### 3 廃材も回収します

工場内で必要な作業をおこない、お客様先での廃棄物削減に貢献します。



HPE ファクトリーエクスプレスを  
利用しない場合



HPE ファクトリーエクスプレスを  
利用した場合

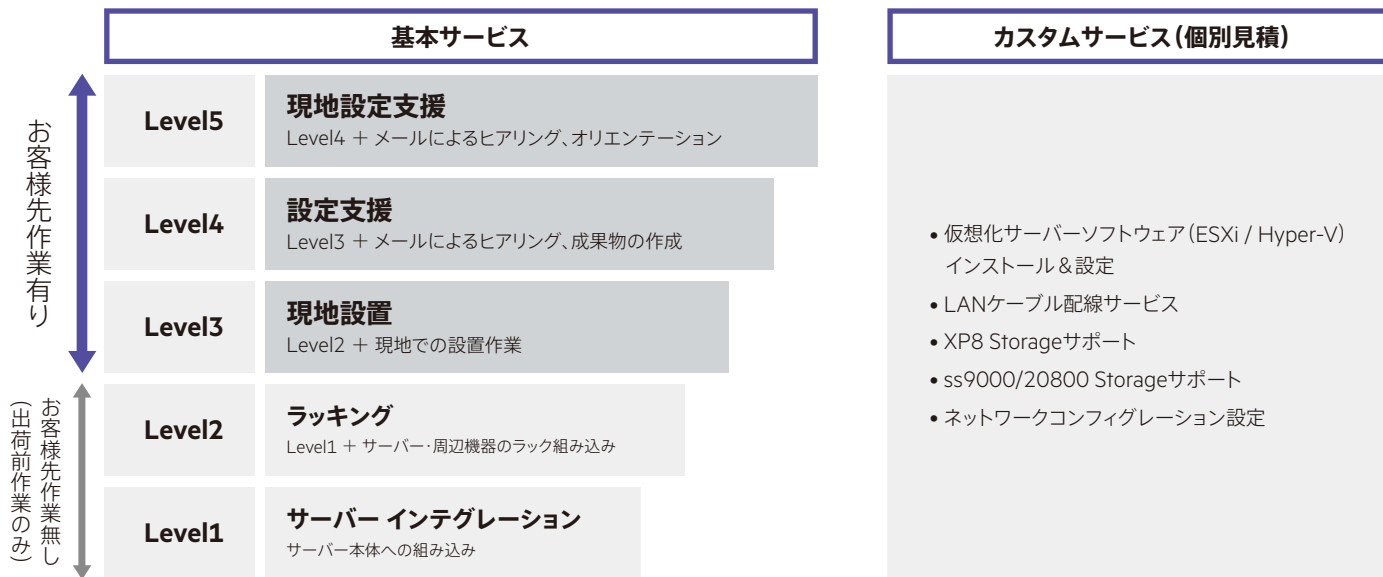
# HPE ファクトリーエクスプレス

幅広いビジネス要求にも柔軟に応えるHPE ファクトリーエクスプレス

HPE主要プラットフォーム製品に対応 提供内容を5段階レベルから選択可能な**基本サービス**

基本サービスの内容を追加・カバーする**アラカルトサービス**

特別ニーズへ対応する**個別見積もりによるサービス**



# HPE ライフサイクルサービス

仮想化、クラスタリング、データベースの導入・構築など、高度な技術支援をカスタマイズ形式で提供します。  
基本の作業内容はあらかじめ定義されており、そこにインフラ構築の成功を左右する重要な技術項目が網羅されています。  
ノウハウに基づく標準化された手順、迅速にインフラ構築が進められます。

## 主な特長

- お客様のITライフサイクル全般の細かな課題に対応
- 迅速性・低コスト・使いやすさが特徴の高品質な技術支援サービス
- 最新技術を使ったシステムインフラを確実に導入構築可能
- データセンターにおける付帯設備工事や移設プロジェクトにも対応
- 各種アップデート作業、解体/撤去作業、データ消去なども対応可能

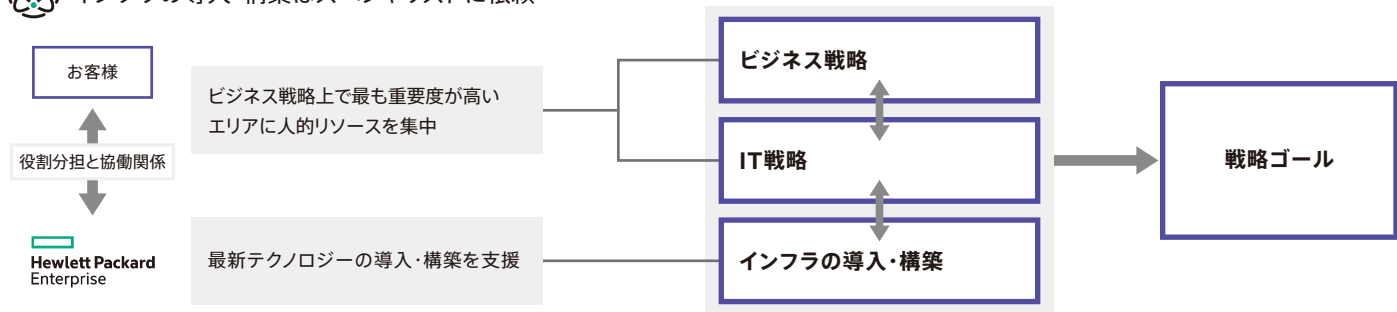
## 推奨されるお客様

- 導入作業全体の工程管理をしてほしい
- 独自のニーズに合わせたシステムを手早く用意したい
- 最新の技術や機能を自社システムへ取り込みたい
- 日々進化するIT技術にスキルが追いつかない
- 導入や移設等の作業全体の工程管理をしてほしい

## 期待される効果とお客様の利点

- 専任担当者がすべての工程を管理。安心して任せることが可能

 インフラの導入・構築はスペシャリストに依頼



## ② 保守





## 製品保証と保守サービスの違いについて

製品保証(標準保証)は、HPEハードウェア製品単体の故障時に正常稼働を回復させることを目的として、HPEまたはHPE認定パートナーが無償で修理を提供いたします。

そのため、製品保証では提供されないサービスをお客様のビジネス、ニーズに応じてご利用いただくために有償の保守サービスを販売しています。

有償保守サービスのメリット

1. 故障修理のためのエンジニアの派遣時間をお約束します (ハードウェア向け)
2. 長期間、安定的に保守サービスを提供します
3. データセキュリティに対するお客様の満足を満たします
4. ハードウェアとソフトウェアの障害切り分けを提供します (HPE ProLiantサーバー向け)
5. 製品のライフサイクルに合わせて保守サービスを更新いただけます

上位レベルの保守をご選択いただくことで、お客様のビジネスを支援します。

### 安定稼働の実績

#### お客様視点での改善活動

ITシステムに対するご要求や構成を理解したアカウントサポートチームの包括的な保守サービスを継続的に実施することにより、システム停止回数の低減とダウンタイムの短縮を実現します。

### 安定的なサービス提供

#### 機会損失の極小化とITシステム投資に対する効果を極大化

継続的に改善可能な運用・保守品質を作り込み、安定的なサービスに貢献。プロアクティブ・サービスを継続することにより、障害の発生頻度や障害発生時のインパクトを低減することが可能です。

### 迅速なサポート体制

#### ビジネスリスクの低減とダウンタイムの短縮

継続的な改善が可能な仕組み作りで、「障害を発生させない」「発生したら非常に短時間で修復する」の両面対応により、システムの安定稼働を実現。ミッションクリティカルサポートセンターが年中無休でコールを受け付け、重大かつ致命的な障害に対して、複雑なコンピューティング環境に精通した専門チームが迅速に対応します。

# HPE 保守サービスのラインアップ

HPE Tech Care Service、HPE Complete Care Serviceの2つのポートフォリオを中心に  
お客様のすべてのワークロードをサポートします。

## インフラストラクチャに対するサポート

問題の特定と解決だけでなく、お客様がHPEのテクノロジーを  
最大限に活用できるように支援するサポート

- HPEのエキスパートに直接かつ迅速にアクセス
- ベストプラクティスに基づいたアドバイスを提供
- AI搭載のカスタマー・エクスペリエンス

## システム環境全体に対するサポート

ITニーズにあわせた包括的なカスタムサポート

- 担当アカウントサポートチームの任命
- 定期的なサポートレビュー
- 専用窓口による特別サポート (ミッションクリティカルサポートセンター)
- ご要求にあわせてサービスを選択
  - ◇ 予防保守や運用改善計画支援
  - ◇ Microsoft社との特別連携サポート
  - ◇ SAP社との連携サポート
  - ◇ ネットワークプレミアサポート
  - ◇ クラウド環境向けサポート
  - ◇ カスタムサービス
  - ◇ 翌営業日対応から6時間ハードウェア修復までのリアクティブサポート

2つのポートフォリオを中心に、さまざまな保守サービス、オプションでお客様の期待に応えます。

標準保証・HPE Tech Care Serviceの延長パック

レッドハット社との提携で、特別なサポート体制を提供、  
Linuxの長期保守、Shift-JISのサポートも提供

## 故障ドライブ返却不要オプション

修理交換で取り外したドライブ (HDD, SSD) をお客様資産としてお渡しします。  
物理的な機密データ漏えい防止にお役立ていただけます

IBM、Dell、EMC、NetApp、Cisco等のHW修理をHPEが提供。  
保守の終了の延長対応と大幅なコスト削減可

# HPE 保守サービスによる提供物の違いについて

サービス名	標準保証	HPE Tech Care Service			HPE Complete Care Service ※1 ※2
		Basic ※1	Basic 4H ※1	Essential	
リアクティブサービス ※3					
サービス提供時間	月～金曜8:45～17:30 ※4 年中無休24時間	●	●	●	-
オンサイト応答時間	翌営業日対応 4時間対応	● ※5	● ※5	-	● ※5 ※10
ハードウェア6時間修復		-	-	● ※5	● ※5 ※10
ハードウェアサービス					
オンサイトハードウェアサポート		● ※6	●	●	●
部品の提供		●	●	●	●
サービス期間延長:4年/5年/6年/7年 ※7	×	●	●	●	●
定期点検	オプション	オプション	オプション	オプション	オプション
故障ドライブ返却不要オプション	×	オプション	オプション	オプション	オプション
専用部品在庫管理	-	-	-	-	オプション
リモート障害診断およびサポート	●	●	●	●	●
オンラインリモートサポート	●	●	●	●	●
ハードウェア、ISVソフトウェアの障害切り分け支援	×	● ※8	● ※8	● ※8	● ※8
ソフトウェア既知解決策の提供	×	● ※8	● ※8	● ※8	● ※8
ソフトウェアベンダーへの調査依頼取り次ぎ	×	● ※8	● ※8	● ※8	● ※8
ソフトウェアサービス ※9					
ソフトウェア新バージョンの使用許諾	×	●	●	●	●
インストール方法に関する電話サポート	購入後90日間 ※8	●	●	●	●
機能および運用に関するサポート	×	●	●	●	●
ソフトウェア既知解決策の提供	×	●	●	●	●
ソフトウェアベンダーへのエスカレーション	×	●	●	●	●
ソフトウェア製品とドキュメントの提供	×	●	●	●	●
ハードウェアサービス&ソフトウェアサービス					
オンライン情報提供	●	●	●	●	●
重大障害への初動対応	×	×	×	重大度1に対して15分以内	重大度1および2に対して15分以内
迅速なエスカレーション管理	-	-	-	-	●
専用コール受付窓口	-	-	-	-	●
構成情報管理	-	-	-	-	●

- ※1:一部のストレージ製品については、ソフトウェア、ハードウェア一体のサービスとして提供します。
- ※2:初年度Fixed HPE Support Servicesでは提供されません。パッケージ型とカスタム型の2種類があります。
- ※3:対応可能地域には一部制限があります。詳細は弊社担当営業またはカスタマー・インフォメーションセンターまでお問い合わせください。
- ※4:祝日および年末年始(12/30～1/3)を除きます。
- ※5:本サービスのオンサイト応答時間、ハードウェア修復時間を確約するものではありません。
- ※6:オンサイト保証の製品に限ります。詳細については右記Webサイトを参照ください。 <https://www.hpe.com/jp/services>
- ※7:6年/7年は一部製品のみ対象です。
- ※8:ProLiantサーバーに限定したサービスであり、ストレージ製品には提供されません。対象のソフトウェア製品は、HPEでOEM販売をしているMicrosoft、SUSE、Red Hat、VMware、およびInsightソフトウェアなどのHPE製品です。必要に応じてお客様に代わりソフトウェア開発元へ対応依頼を代行します。代行をおこなうのはSUSE、Red Hat、VMware に対してのみです。詳細は右記Webサイトを参照ください。 <https://www.hpe.com/jp/supportlist-sw>
- ※9:ソフトウェア製品に対してサービスを購入の場合
- ※10:一部の製品に対しては提供されません。サービスレベルの組合せには一部制限があります。

# HPE 保守サービスによる提供物の違いについて

サービス名	標準保証	HPE Tech Care Service			HPE Complete Care Service ※1 ※2
		Basic ※1	Basic 4H ※1	Essential	
プロアクティブサービス					
一般的なテクニカルガイダンス	×	●		●	●
ビデオライブラリ	×	●		●	●
エキスパートによるフォーラム対応	×	●		●	●
プロアクティブアラート ※11	△ ※12	●		●	●
インシデントレポート	×	● ※13		● ※13	● ※16
プロアクティブパッチ管理支援	×	● ※11 ※14		● ※11 ※14	● ※16
ファームウェアの管理支援	×	● ※11 ※14		● ※11 ※14	● ※16
ファームウェアの実装	×	● ※15		● ※15	● ※16
アカウントサポートプランの作成	×	×		×	●
サポートプランニングとレビュー	×	×		×	● ※16
アクティビティレビュー	×	×		×	● ※16
設置環境の調査	×	×		×	● ※16
技術と運用に関するアドバイス	×	×		×	● ※16
顧客運用環境プロファイルの作成	×	×		×	●
担当アカウントチーム	×	×		×	● ※17
拡張サービスとカスタムサービス	×	×		×	● ※18
HPE リモートサポートツール					
HPE 通報サービス ※19	●	●		●	●
HPE サポートセンター ※20	●	●		●	●

※11: サービスのご利用にはHPEサポートセンターからサポート契約のリンクが必要です。詳細につきましては右記Webサイトを参照ください。 [https://support.hpe.com/hpsc/doc/public/display?docId=emr\\_na-c04070658](https://support.hpe.com/hpsc/doc/public/display?docId=emr_na-c04070658)

※12: アラートは保証対応可能なイベントに限定されます。

※13: HPEサポートセンターからサポート契約のリンクが必要です。

※14: パッチならびにファームウェアの内容についての質問、相談につきましては、ご要望に応じてレスポンスセンターにて支援いたします。

※15: 個別見積りやHPEサービスクレジットにて提供可能です。

※16: 選択されるエクスペリエンスレベルやサービス内容により、提供されるサービスの頻度や範囲、提供方法は異なります。

※17: 複数のエクスペリエンスレベル(担当アカウントチームの体制)から選択できます。

※18: 選択されたエクスペリエンスレベルにより、提供可能な拡張サービスとカスタムサービスは異なります。一部の拡張サービスとカスタムサービスはカスタム型のみ提供可能です。

※19: 当社と当社製品を接続してサービスを提供するためのリモートサポートツール(HPE GreenLake for Compute Ops Manageent (COM)、Insight Remote Support、3PAR リモートサポート、HPE OneView リモートサポートのいずれか)の導入が必要です。プロアクティブ サービスはリモートからリモート サポート ツール、電子メール、FTP、電話等を用いて提供されます。

※20: HPEサポートセンターの詳細内容につきましては右記URLをご参照ください。 <https://support.hpe.com>

# HPE Tech Care Service

[hpe.com/jp/techcare](https://hpe.com/jp/techcare)

AIの活用とエキスパートによるサポートで、  
お客様に革新的な価値を提供するサポートサービスです。

## 主な特長



### デジタルとデータの活用

必要なリソースの入手やエキスパートへの  
アクセススピードを簡単に最短で



### パーソナライズと予測

お客様のIT機器にパーソナライズした  
情報提供とニーズを予測



### イノベーションとインテリジェンス

ITライフサイクル全体にわたって  
継続的な価値とサービスを提供

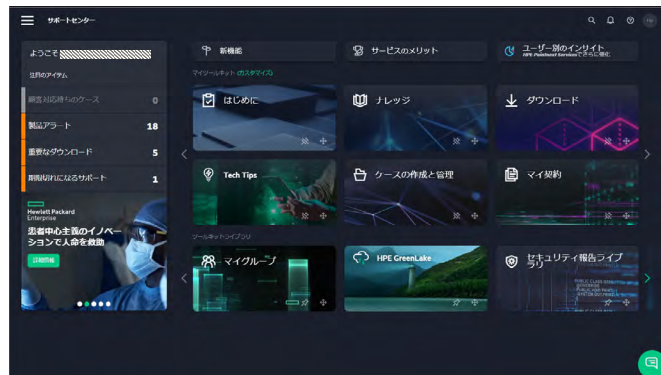
## 期待される効果とお客様の利点

- エキスパートに直接かつ迅速にアクセスでき、複雑なエスカレーションが不要に
- ベストプラクティスに基づいたアドバイスで、HPE製品を最大限に活用
- AI搭載のHPEサポートセンターの利用で、お客様のビジネスの成功を促進

## サポートメニュー

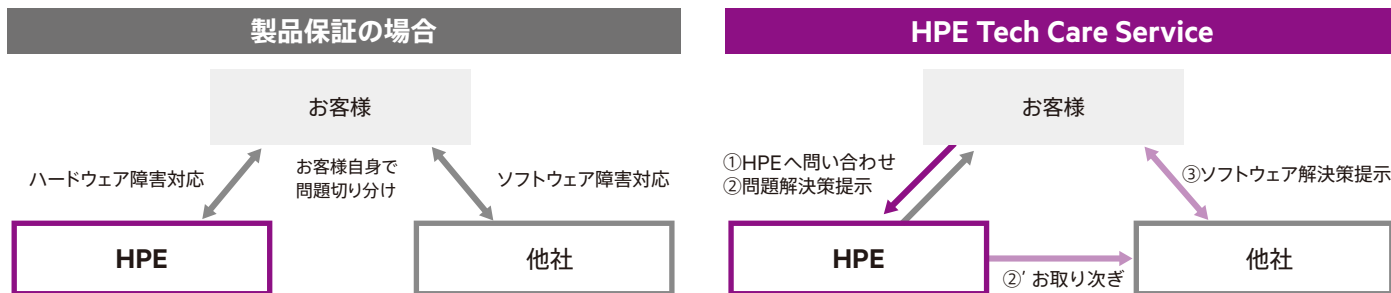
	サポートサービス	サービス提供時間帯	オンサイト対応時間
↑ 付 加 価 値 サ ー ビ ス	Tech Care Essential	24時間×7日	4時間対応
	Tech Care Basic 4H	9時間×5日	4時間対応
	Tech Care Basic	9時間×5日	翌日対応

## HPE サポートセンター



# HPE Tech Care Service

以下は、ProLiantサーバー向けに提供されます。



HPEが問題切り分け支援(①)。ハードウェア障害対応のほか、ソフトウェアの既知解決策の提示(②)。未知の問題、複雑な問題は他社への取り次ぎ(②'、③)があり、安心してお任せください。

製品名	RHEL	VMware	SUSE Linux Enterprise	Windows
会社名	Red Hat	VMware	SUSE	Microsoft
問題の切り分けと、既知解決策の提供	○	○	○	○
	△	○	○	×

[適用条件 1]

お客様と開発元との間で直接締結され、有効なサポート契約を保持し、開発元へのサポート依頼に必要な情報を都度ご提供いただいた場合に、クラウドタイプコールマネジメントを実施いたします。

## ISV各社への取次ぎ

取次ぎ後は、各開発元ベンダーとお客様間での対応となります。

[適用条件 2]

お客様からRed Hat Webサイトへのログイン情報(アカウント名およびパスワード)をご提供いただける場合に限りです。

[注意事項]

HPEからの電話による取次ぎ後、お客様とVMware社との対応は基本的にメールによる対応となります。

[補足]

マイクロソフト社は、プレミア、アドバイザリー、パーソナルの直接契約を提供していますが、契約条件の中で、契約者以外からの問い合わせを認めていません。

# HPE Complete Care スターターパック

HPEの標準サポート HPE Tech Care Serviceに更なる安心を追加するパッケージサービスです。

## 主な特長

- 担当アカウントチームに相談できる「顔が見える」サポート
- 定期的なレビューミーティングと年間計画による「継続的な気づきと改善」
- ニーズに合わせて、テクニカルサービスをチケット形式 (サービスクレジット) で利用可能
- Complete Care専用コール窓口へのアクセス

## 推奨されるお客様

- 予防できたであろう障害が発生している
- 既知問題への対策の重要性は理解しているが、手が回っていない
- HPEサポートセンターを効率的に活用したい

## 期待される効果とお客様の利点

- システム管理に役立つ情報を効率的に入手できる
- 定期的なレビューとテクニカルサービスの活用により、システムを最適な状態に維持
- 問題発生時は、専用コール窓口による迅速な問題解決支援

## 素早くカンタンお見積

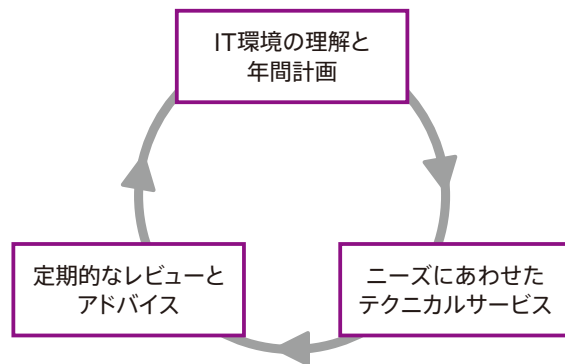
製品ごとに価格が決まっているため、製品構成が決まればすぐにお見積を算出できます。



## 導入後は担当アカウントチームが相談窓口

98%のお客様が担当サポートチームを最も価値があると回答しています。

## HPE Complete Careスターターパックのサポートサイクル



# HPE Complete Care Service

[hpe.com/jp/complecare](https://hpe.com/jp/complecare)

総合的なアプローチとパーソナライズされたサポートエクスペリエンスで、お客様のIT環境の最適化とIT目標の達成を支援します。お客様固有のニーズにあわせたサポートソリューションを、IT環境全体にわたり提供するカスタマイズ型のサポートサービスです。

## 主な特長

- お客様のIT環境を理解したサポートチームによる総合的なアプローチにより、IT環境全体の最適化を支援し、多様化するITの運用負荷を軽減
- 潜在的な問題を回避し、リスクを低減するための支援を継続的に提供
- 問題発生時には、複雑なIT環境のサポートに熟練したチームによる迅速な問題解決支援
- お客様のニーズとIT環境の変化にあわせてサービス内容をカスタマイズできる柔軟性と拡張性

## 推奨されるお客様

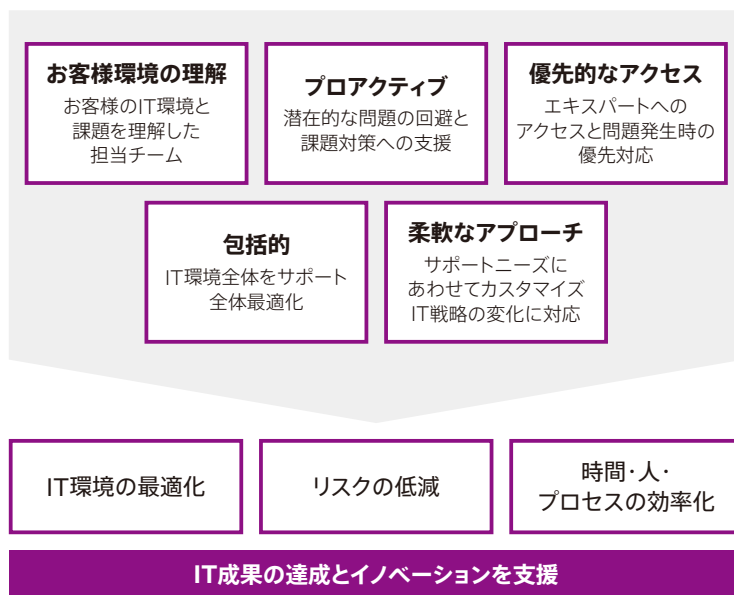
- 重要な業務を運用している、あるいはビジネスニーズの変化に対応するために俊敏性と拡張性が求められている
- 仮想化や統合化、クラウドの活用により、構成や管理が複雑化している
- 多様なサポートニーズを持つシステム群に対して、包括的なサポートを求めている

## 期待される効果とお客様の利点

- ビジネスおよびIT目標の達成
- 複雑さとリスクの低減
- オペレーションの効率化と拡張性の向上
- ROIの向上

## 導入後は担当アカウントチームが相談窓口

98%のお客様が担当サポートチームを最も価値があると回答しています。





# HPE Complete Care Service

実績のある基本体制のフレームワークをベースに、ご要望に応じたサービスを選択いただけます。

## 基本体制(担当アカウントチーム)

- 担当サポートチームの任命
- IT目標とCSF、将来の変更計画にそったサポート計画
- 定期的に活動内容とお問い合わせ内容をレビューし、潜在的なリスクと改善策を協議



## 基本体制(リアクティブサポート)

- Complete Care専用コール受付窓口
- システム構成を把握したサポート
- 重大障害時の優先対応とエスカレーション
- システムごとに必要なサービスレベルを選択可能
  - ◇6時間ハードウェア修復
  - ◇4時間対応 24×7、4時間対応
  - ◇4時間対応 標準時間、4時間対応
  - ◇翌営業日対応



## 選択可能な拡張サービス

- 構成とサポートニーズに応じて追加いただけます。IT目標や環境の変化にあわせてサービス内容の拡張やカスタマイズが可能です。

## 選択可能な拡張サービスの例

### リスク低減と予防

- ファームウェア情報、パッチ情報の提供と適用
- 各種ヘルスチェックと可用性のアセスメント
- 構成管理支援
- 変更管理支援
- バックアップ/リカバリ分析

### 特定テクノロジー向け

- SAP HANA向けサービス
- Red Hat Enterprise Linux向けサービス
- VMware向けサービス
- Oracle DB向けサービス
- ネットワークプレミアサポート
- マルチベンダーサービス

### 固有のニーズに対応

- ソリューションライフサイクル管理
- パフォーマンス最適化
- 専用部品在庫管理
- Hybrid IT環境向けサービス
- 教育コース受講パック

### 導入・テクニカルサービス

- 導入、システム変更支援

### 運用支援サービス

- ITオペレーション支援、代行

### カスタムサービス

- お客様固有のサポートニーズにあわせてサービスを構築

# HPE マルチベンダーサービス

IBM、DELL、Oracle、Cisco、NetApp、EMC社製品等も、幅広くサポートします。

## 現状と課題

- IT環境は仮想化、統合化、クラウドの活用により複雑化していますが、単一ベンダーで構成されたデータセンターは存在しません。ベンダーごとの保守契約の管理、障害発生時の切り分けと複数のサポート窓口とのやり取りに大きな負担がかかります。

## HPEソリューション、製品、サービスの概要と優位点

- 保守契約に関わる管理と事務手続きの一本化
- 複数のベンダー製品に対して、単一サポート窓口を提供
- 潜在的な問題を回避し、障害の発生を低減するための技術情報を継続的に提供\*
- IBM、DELL、富士通、日立、Oracle (SUN)、EMC、NetApp、Cisco、F5、Radware、Juniper (Netscreen)、Checkpoint、Fortigate、nCipher、Riverbed等

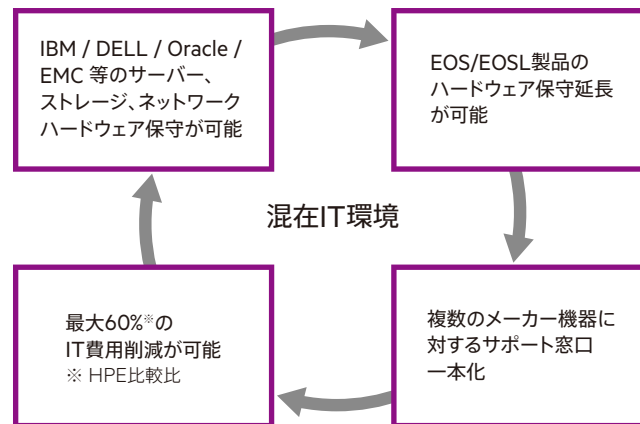
\*ネットワーク機器が対象となります。

## 最新のサービス対象製品はこちら

<https://h50146.www5.hpe.com/services/cs/availability/pdfs/hpe-msv-supportedhw.pdf>

## 期待される効果とお客様の利点

- 複数ベンダー機器の保守契約を一本化することにより、業務の負担を軽減
- ITオペレーションの簡素化により、管理と運用の工数削減
- 相互に依存する問題にかかる障害解決時間の短縮
- ITスタッフのリソースの有効活用
- メーカーのEOSLにとらわれず、機器更改予定を計画可能



**HPE Complete Care Serviceの  
オプションサービスとしてもお取り扱い可能**

保守

# HPE ソフトウェア保守サービス

●HPE Tech Care Service ●HPE Complete Care Service

コール数無制限で電話、e-mailにより  
対象となるソフトウェアに対して技術支援をご提供します。  
また、保守契約期間中、上位バージョン入手可能な  
ソフトウェアアップデート権を提供します  
(マイクロソフト製品は除きます)。

## 主な特長

経験豊富な専門のエンジニアによる問題の特定・解決策の提示が受けられます。また、ソフトウェア開発元からの支援体制も確立されており、高度な技術レベルでお客様をサポートします。

## 期待される効果とお客様の利点

ハードウェア機器のみならず、ソフトウェアも一つの窓口にて障害対応が受けられます。ソフトウェアをインストールまたはバージョンアップする際に遭遇した問題や正しいインストール方法についての支援を提供します。

## 取扱いのソフトウェアについて

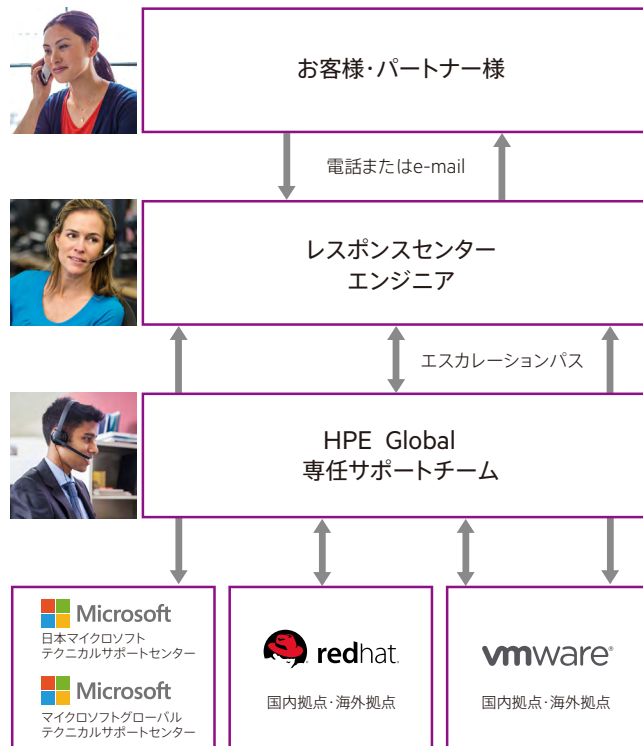
- HPE OEM版 Windows
- HPE OEM版 Red Hat Enterprise Linux
- HPE OEM版 SUSE Linux
- HPE OEM版 VMware
- HPE OneView

サービスの対象製品の詳細については以下のページをご参照ください。

[hpe.com/jp/supportlist-sw](https://hpe.com/jp/supportlist-sw)

[hpe.com/jp/supportservices-sw](https://hpe.com/jp/supportservices-sw)

## 盤石のサポート体制(一部のソフトウェアの例)



運用支援

# HPE ポストワランティサービス

[hpe.com/jp/pws](https://hpe.com/jp/pws)

ハードウェアの製品保証期間、またはHPE Tech Care Serviceをご契約中の場合は、その契約期間を1年間または2年間延長できるサービスです。

製品保証期間、または  
HPE Tech Care Serviceご契約期間

ポストワランティ  
サービス

## 主な特長

- お客様のご要望に合わせたサービス内容をパッケージ化
- シンプルで購入しやすく、保守登録後すぐに修理対応可能
- 今後のシステム稼働計画に合わせて、リスクなく購入可能
- セキュリティ面での課題も、HDD返却不要サービスなどオプションにてご契約可能

## 推奨されるお客様

- 保証期間後も安心して機器を使いたいお客様
- 保守契約期間後も契約を更新したいお客様

## 期待される効果とお客様の利点

- 保守管理費用の予算化が可能
- リーズナブルなコストで、突発的な出費を防ぐ

たとえば、こんなに違います!



HPE ProLiant DL360 Gen9 の場合

もし、、、ご契約中の保守期間の終了後に、  
マザーボード交換が必要な修理が発生したら…

(いずれも2023年10月時点の消費税別価格)

### ポストワランティサービス なしの場合

1回の修理費用はこれだけかかります  
(翌日対応を指定した場合の例)

**約266,000円**

マザーボード部品代: 約140,000円  
+  
オンサイト作業代: 約56,000円  
+  
翌日対応特別料金\*: 約70,000円

\*保証外オンサイト有償修理は翌々日対応が基本となり、翌日対応を希望される場合は別途料金が発生します。

### ポストワランティサービス ありの場合

ポストワランティサービス  
HPE希望小売価格

**117,600円\***

**1回の修理費の半額以下で  
1年間修理費は無償!  
なおかつ、4時間対応に  
グレードアップしてこの価格!**

\*Tech Care Essential (24時間365日対応 1年パッケージ) の場合

**2年パッケージならまとめ買いでさらにオトクに!!**

# HPE Red Hat Enterprise Linux ミッションクリティカルサービス

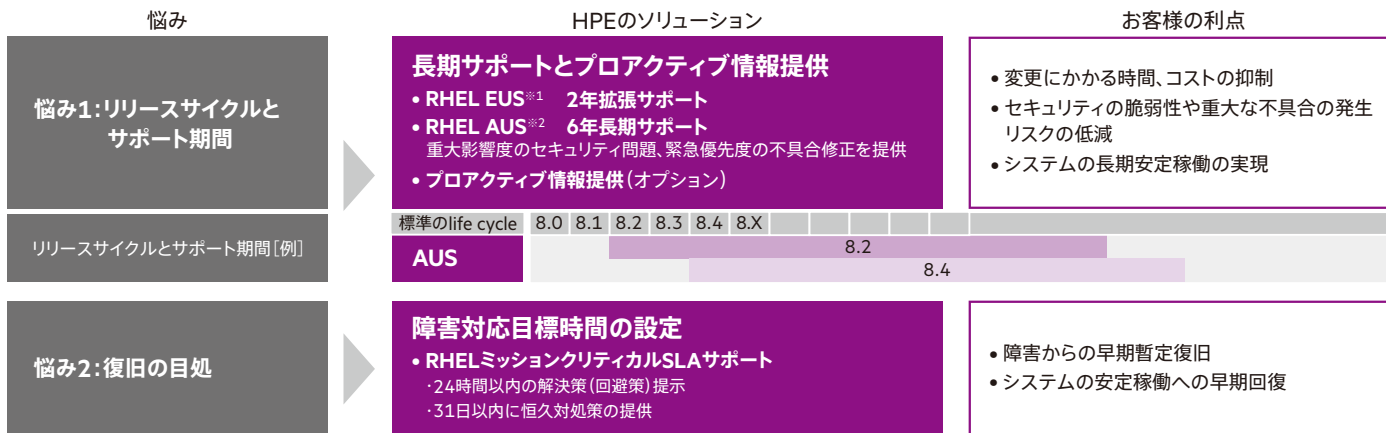
Red Hat Enterprise Linux (RHEL) のAdd-on製品であり、ミッションクリティカル環境でRHELを利用する際の、システムの長期的な安定稼働を実現するためのサポートサービスです。

## 推奨されるお客様

●基幹系システムに対して特にお勧めしており、特に通信業界や金融業界など、事業・お客様（エンドユーザー様）への影響の高いシステムに対してご好評いただいております。

対象となるOS: RHEL8、RHEL9の弊社指定のマイナーリリース

## 特長とお客様の利点



※1: EUS : Extended Update Support ※2: AUS : Advanced Mission Critical Update Support

### ③ 運用支援



# HPE Managed Services IT運用支援サービス

お客様のIT環境(オンプレミス/プライベート/パブリッククラウド)において、インフラストラクチャ～アプリケーションのワークロードを最適に管理するための高品質で拡張可能な運用機能をサービス提供するソリューションです。

## 主な特長

- IT運用のグローバルベストプラクティスをサービス提供
- ServiceNowを基盤としたグローバルITオペレーションセンターを活用して柔軟で拡張可能なリソースをサービス提供
- IT運用コスト削減だけでなく、継続的な運用最適化をサービス提供

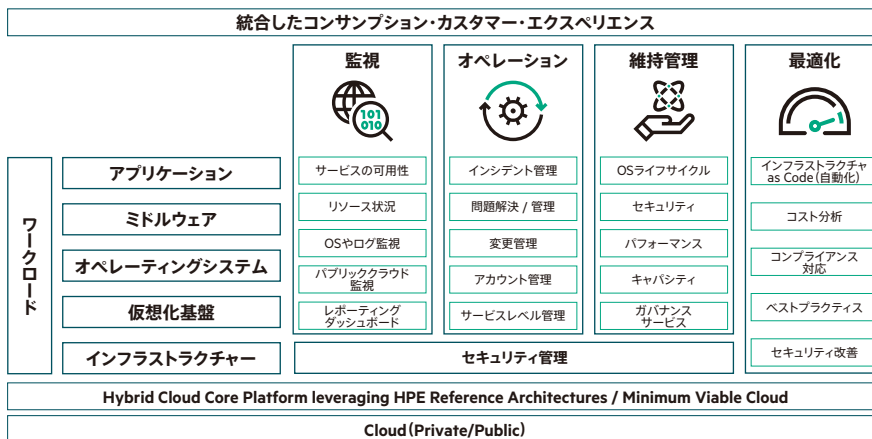
## 推奨されるお客様

- 複雑化するIT環境をシンプルに運用したい
- IT運用要員および技術への対応が不足していると感じている
- 継続的な運用改善が実践できていない
- 運用コストを最適化したい

## 期待される効果とお客様の利点

- ビジネスイノベーションへの要員シフト
- Legacy技術～最新技術への対応
- ITILに基づいた継続的な運用改善
- 運用コスト削減

## サービスコンポーネント



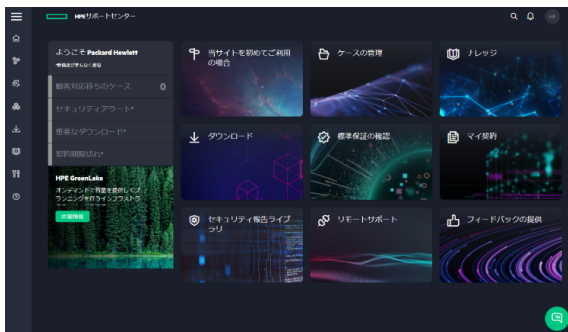


## ④ HPE リモート サポートツール



# HPE リモートサポートツールのご紹介

## HPE サポートセンター



トップページ

お客様機器へのサポート窓口、機器管理台帳機能、情報提供を集約したポータルサイトです。

[support.hpe.com](https://support.hpe.com)

●以下を提供

1. 障害時 HPEへの自動通報<sup>※</sup> (ご登録先へも同時に情報送信)
2. ケースマネジメント (障害コール、お問い合わせ、進捗管理)
3. ハードウェア、ソフトウェア管理
4. 保証、保守契約情報管理 (契約切れ前のアラートを含む)
5. 構成に合った技術情報 (障害情報、FW情報 等)

※HPEの管理サービス (構成される機器や機能に応じて異なります) :

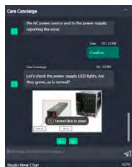
HPE GreenLake for Compute Ops Management, HPE OneView Remote Support, HPE Insight Remote Support 等

## 目的に応じた各種機能(抜粋)



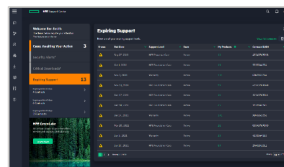
### ケースの作成・管理

- お問い合わせや障害コールをガイドに従って必要項目を入力して送信 (ケース発行)
- わかりやすいケース対応の進捗管理
- 対象機器の関連技術情報も自動表示



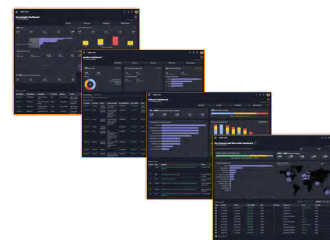
### ケアコンシェルジュ

- AIによるチャットサポート (2023年10月現在英語のみ対応)
- Tech Care、Complete Careをご契約の場合、エキスパートによる日本語対応へもシームレスに切り替え可能



### 契約終了アラート

- 契約期間が終了を迎える保守契約はトップ画面で一目で確認できます
- メールによるお知らせも可能



### インサイトダッシュボード

- ハードウェアの健康状態、インシデント履歴、ファームウェアの適用状況や優先度を分析/推奨

## 5 As-a-service



# HPEはオンプレミスAs-a-serviceのリーディングカンパニー

エッジからクラウドまで。あらゆる場所でクラウドエクスペリエンスを提供



<sup>1</sup> 制限事項が適用される場合があります。 総契約額 (TCV) とは、契約書に定められた期間における一時的および経常的な収益の総額を意味します。

# HPE GreenLake Cloud Services

[hpe.com/jp/greenlake](https://hpe.com/jp/greenlake)

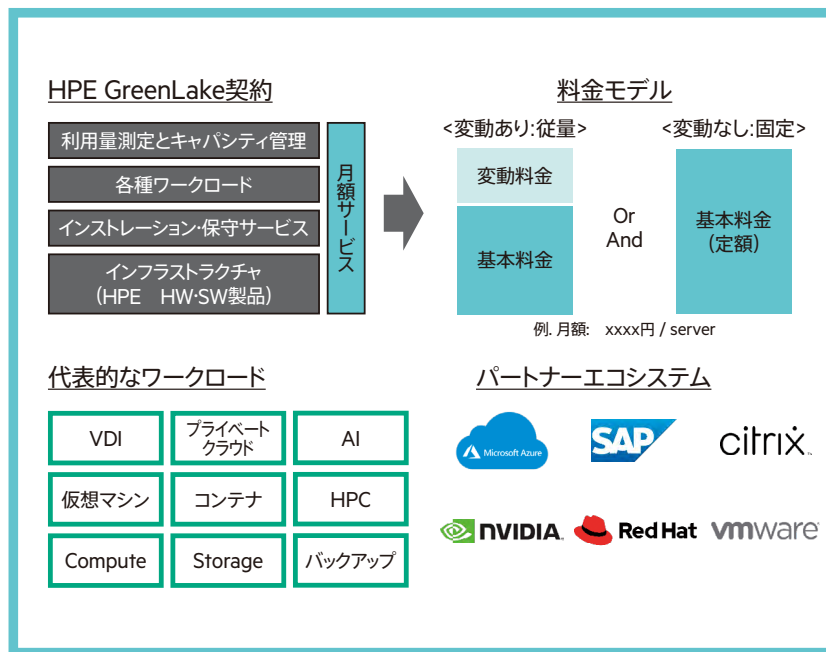
エッジからクラウドまでお客様のご指定の場所で、お客様へ先進的なクラウドエクスペリエンスを提供するサービスです。

## 主な特長

- 実使用量に基づく従量課金をオンプレミスで実現
- キャパシティプランニングによるコスト削減とオーバープロビジョニングを最小限に抑制
- ベンダーロックインなしにマルチクラウド戦略をサポート
- パートナーエコシステムによる広範囲なソリューションを提供
- セルフサービス型のハイブリッド型プラットフォームHPE GreenLake プラットフォームの利用。クラウドネイティブと従来型のアプリケーションの両方に対応
- 10年以上のPlatform as a service実績

## お客様の利点

- 市場投入までの時間が短縮されることによる新規収益の増加
- オーバープロビジョニングを排除してキャッシュフロー維持、最適化
- マルチクラウド環境を可視化および制御し運用簡素化
- セルフサービスによるプロビジョニング迅速化
- ITチームの負担軽減と生産性向上
- コスト、ガバナンス、パフォーマンス、セキュリティを一元的に把握、運用維持
- サステナビリティ推進



# HPE GreenLake Cloud Services

	概要
<b>Compute</b>	HPEのコンピュータインフラストラクチャを従量課金モデルで利用可能。スピードと柔軟性を向上します。 ●測定単位: サーバーのオン/オフ、コア使用率
<b>Storage</b>	HPEのストレージを従量課金モデルで利用可能。お客様が必要とするパフォーマンス、信頼性、効率性、および保護を提供します。 ●測定単位: 書き込み済みのRaw GiB (Primeraの場合)、書き込み済みの使用可能GiB (Nimble、StoreOnceの場合)
<b>仮想マシン</b>	仮想マシンベースのワークロードを従量課金モデルで利用可能。エンタープライズ (Synergy+Primera、Nimble)、汎用VM、ハイパーコンバージドVM、Private Cloudなど様々なユースケースで利用。 ●測定単位: Compute Unit (VMのメモリ使用量)
<b>Software Defined Storage</b>	HPEのSDSソリューション (Scality、Cohesity、Qumulo) を従量課金モデルで利用可能。ワークロードに最適なテクノロジー選択が可能。 ●測定単位: Scality Raw TiB、書き込み済みのRaw GiB (Cohesity)、Per Qumulo Data TB
<b>Collocation</b>	ハイブリッドIT/マルチクラウド環境を実現するためにEquinixデータセンターファシリティも含めて提供可能。クラウドハブとして活用、運用簡素化を実現。

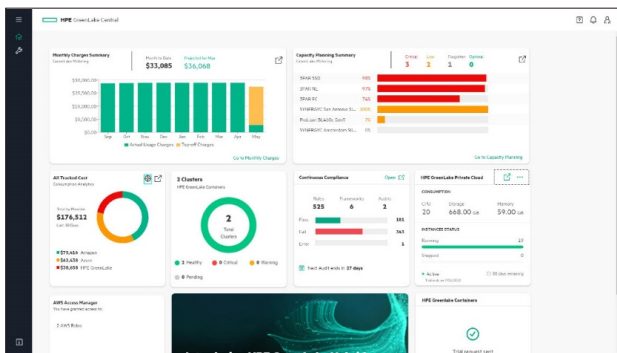
	概要
<b>Private Cloud</b>	お客様のご指定の場所で利用可能なプライベートクラウド環境をAs-a-serviceで利用可能。ポイント&クリックでVM、コンテナデプロイ可能。 ●測定単位: Compute Unit (VMメモリ使用量)、storage書き込み容量
<b>VDI</b>	デジタルワークプレイスに不可欠なセキュリティ確保したスケーラブルなVDI環境を、利用ユーザー数課金で利用可能。 ●測定単位: ユーザー数
<b>SAP HANA</b>	SAP HANAプラットフォームをAs-a-serviceで利用可能。最速のベアメタルアプライアンスでミッションクリティカルなワークロードを実行し優れたパフォーマンスとアジリティを実現。 ●測定単位: SAP HANAで利用しているメモリ容量
<b>HPC</b>	HPC環境を支援する専門知識、テクノロジーをAs-a-serviceで利用可能。セルフサービスのダッシュボードによりクラスター管理やジョブスケジューリングなど運用シンプル化も実現。 ●測定単位: サーバーのオン/オフ

As-a-service

# HPE GreenLake プラットフォーム

HPE GreenLake プラットフォームは、セルフサービス化・可視化を実現し、ハイブリッドクラウド環境の運用・管理を支援します。

## HPE GreenLake プラットフォーム



### Consumption Analytics (GreenLake標準)

- パブリック/プライベート両クラウドの使用状況、リソースコストを可視化
- コスト管理により、クラウド全体の支出を最適化

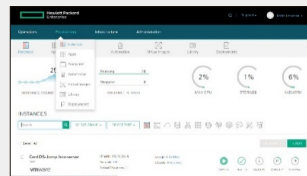
HPE GreenLake プラットフォームの各種クラウドサービスオプション

### Managed Compliance Control



- パブリッククラウド環境のコンプライアンス監査を実施する有償サービス
- 1,500以上の規制に対する継続的なコンプライアンス

### HPE GreenLake for Private Cloud



- HPE GreenLake for Private Cloudでのプロビジョニングをセルフサービス化
- 開発者が素早く簡単にリソースの運用を開始



サポートサービス製品に関する詳細情報はホームページをご参照ください。

[hpe.com/jp/operational](https://hpe.com/jp/operational)



安全に関するご注意

ご使用の際は、商品に添付の取扱説明書をよく読みの上、正しくお使いください。  
水、湿気、油煙等の多い場所に設置しないでください。火災、故障、感電などの原因となることがあります。

お問い合わせはカスタマー・インフォメーションセンターへ

**0120-268-186**

(IP Phone、携帯等は03-6743-6370) 月～金 9:00～19:00 (土日、祝日、年末年始および5/1を除く)

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10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