



Hewlett Packard
Enterprise

HPE サポートサービス体系

お客様のビジネスニーズから考える
最適なサポートサービスの選択



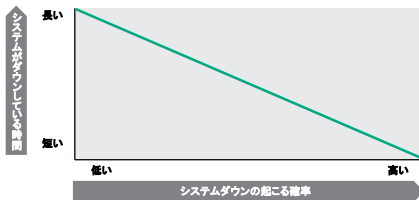
最適なサービスを決定する5つの重要項目

– ビジネスニーズを満たすために –

システム用途とダウンタイムの影響

システム用途によって、ダウンタイムで受ける影響は大きく異なります。

- 開発／テスト／研究システム
通常の場合は比較的少ない影響で済みます。状況によっては、大きな影響を受ける場合もあるでしょう。例えば、カットオーバー直前のシステムダウンは、カットオーバーのスケジュールに影響を与えてしまいます。
- 社内システム
一般的には重大な影響とはなりません、一時的に業務がストップすることで、業務効率が低下、復旧のために担当者が非生産的な労働を強いられます。(例えば...部門内のファイルサーバー)
- 顧客向けシステムシステム
大きな影響を受けてしまいます。顧客にサービスを一時的に提供することができず、サービス品質を下げ、結果的に顧客からの信用を落としてしまいます。(例えば...コールセンターのシステム)
- ミッションクリティカルシステム
深刻な影響を受けてしまいます。システムダウンはビジネス運営上大きな損失につながります。または社会的に重大な影響を及ぼします。
(例えば...製造業の生産管理システム、金融機関のオンラインシステム)



リスクマネジメント

リスク = システムがダウンしている時間 × システムダウンの起こる確率

リスクは、「システムがダウンしている時間」と「システムダウンの起こる確率」という2つの要素によってコントロールされます。この2つの要素に対処しておくことで、リスクを最小限に抑えることができるのです。

ダウンタイムがもたらす損失

ダウンタイムがもたらす損失
= 直接的な損失 + 間接的な損失

ダウンタイムがもたらす損失には一時的に発生する直接的な損失がありますが、それに加えて間接的な損失も想定しなければいけません。直接的な損失はダウンタイムに比例して増加するのに対して、間接的な損失はある時間を境にして幾何級数的に増加するため、間接的な損失に目を向ける必要があります。

直接的な損失

- 売上減少
- 生産物の現象
- 生産性の低下
- 非生産的な労働
- 違約金 / 訴訟費用
- 復旧費用
- ビジネスチャンスの喪失

間接的な損失

- 企業イメージの低下
- 顧客満足度の低下
- 信用の失墜
- 顧客の喪失

ビジネスで必要とされる可用性レベル

可用性レベル
= 計画されたダウンタイム + 計画外ダウンタイム

可用性レベルを設定するために、計画されたダウンタイムと計画外ダウンタイムが、年間どのくらい発生することが許容されるか想定してみてください。

可用性レベル	ダウンタイム/年間
99.999%	5分
99.99%	53分
99.9%	8.8時間
99.0%	87.6時間
95.0%	438時間

SLA(サービスレベルアグリーメント)

ビジネスがシステムに要求するサービスレベルを明確にしておく必要があります。



お客様のシステムに最適なHPEサポートサービスは？

HPEは様々なサポートサービスをご用意しております。
ダウンタイムによるリスクを抑えるために。
ビジネスが求めるサービスレベルを維持するために。
お客様が本当に必要としているサポートサービスを見つけることができます。

システム用途は？

開発 / テストシステム / 研究用システム

社内システム / 顧客向けシステム

ダウンタイムで
想定される影響は？

影響は少ない

影響は大きい

リスクマネジメント
に対するアプローチ
は？

リアクティブサービス
により、
ダウンタイムの
インパクトを軽減する

プロアクティブサービスにより、
システムダウンの起こる確率を軽減する

IT環境やビジネス環境
の変更頻度は？

変更が少ない環境

変更が多い環境

必要とされる
SLAは？

応答時間を重視しない

応答時間を重視する

応答時間を重視
(選択可)

HPEファウンデーションケア

HPEプロアクティブケア

HPEプロアクティブケア
アドバンスト

HPE データセンターケア

HPE サポートサービス体系

簡単にシステムの稼動開始を可能にする導入・構築・移設サービス ~ ライフサイクルイベントサービス ~

HPE インストール&スタートアップサービス/ HPE ファクトリーエクスプレス/ 導入と運用支援サービス

インフラストラクチャに対するサポート

HPE プロアクティブケア アドバンスト

システム管理の効率化

HPE プロアクティブケア

安心の専用窓口対応

HPE ファウンデーションケア

問題発生時の対応

ITシステム環境に対するサポート

HPE データセンターケア

IT環境包括カスタムサポート

ファイナンシャルオプション

HPE フレキシブルキャパシティ

IT投資最適化と
CAPEXからOPEXへ

他社製品に対するサービス

HPE マルチベンダーサービス

他社製品用サービス

保守を支えるテクノロジーサービス

HPE 通報サービス

障害復旧時間を短縮

HPE プロアクティブケアアドバンスト

サービス内容

- HPEプロアクティブケア アドバンストは、HPEプロアクティブケアをさらに進化させ、担当エンジニアがお客様の複雑化するITシステムをサポートいたします。ITシステムにおけるお客様のニーズや課題の解決を柔軟に提供します。

利点

- HPEの技術支援によりシステムの最適化が図れます
- HPEの専門的なスキルや技術を活用することにより、重要な業務に集中することが出来ます。

HPE プロアクティブケア

サービス内容

- HPEプロアクティブケアは、リモートサポートテクノロジーを保守に組み込み、障害の発生そのものを減らす活動と、障害発生時の迅速な対応を提供するHPEの標準的な保守サービスです。

利点

- 計画外のダウンタイム最小化に必要なパッチやファームウェアの情報を定期的に提供します。また、システムのヘルスチェックにより潜在的な問題を事前に把握できます。
- 複雑な障害も専門性の高いエンジニアによる切り分けで問題解決時間の短縮が図れます。

HPE ファウンデーションケア

サービス内容

- ハードウェア製品に対してオンサイトハードウェアサポートを提供します
- ソフトウェア製品に対してソフトウェアアップデートとソフトウェアテクニカルサポートを提供します
- HPE ProLiantサーバーに対しては、オンサイトハードウェアサポートに加えて、サポート対象ソフトウェアに関するコラボリモートサポートを提供します。コラボリモートサポートにはベーシックソフトウェア電話サポートとコラボラティブコールマネージメントが含まれます。

ベーシックソフトウェア電話サポート

ハードウェアに起因する問題かどうかの切り分け支援の目的で、ソフトウェアの既知事例調査を行います。既知問題の場合、解決策あるいは問題に関連する情報を提供します。

コラボラティブコールマネージメント

お客様がお持ちの開発元とのサポート契約窓口へのコール取り次ぎを提供します。

主なサポート対象ソフトウェア:

Red Hat Enterprise Linux、Windows Server、VMware、SUSE Linux Enterprise Server ただし、Windows Server に対してはコラボラティブコールマネージメントは提供しません。

HPE データセンターケア

HPEデータセンターケアは、ビジネス環境とテクノロジーが大きく変化し多様化する中で、お客様のニーズに沿っ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。HPEはHPEデータセンターケアのサービスを通じてお客様との間に確かなパートナーシップを構築し、お客様のITがビジネス目標や必要とされるサービスレベルに確実に適応できるよう柔軟なサポートサービスを提供します。

お客様のIT環境を理解した担当サポートチームと専用コール受付窓口により、お客様はデータセンター内の様々なテクノロジーが混在するITインフラストラクチャに対するオペレーションを簡素化できると同時に、システムの重要度や役割に応じて、それぞれのシステムに適した支援を一貫したサポート体制の中で受けることができます。

お客様のITにHPEのサポートを効果的に組み込むことにより、人、プロセス、テクノロジーにわたるリスクを低減し、ITサービスの品質と生産性を向上できます。

HPE フレキシブルキャパシティ

サービス内容

- HPE保守契約にてHWと保守を提供し、月額使用料にてご利用いただけるサービスです。大きな初期投資を行わず、スモールスタートでITを立ち上げ、IT投資とビジネスの収支のバランスを取りたいお客様に最適なサービスです。増加するITリソースの「所有から利用」を実現いたします。

利点

- ITインフラリソースをサービス契約で提供
- データセンターケアによるサポートを提供
- バッファークャパシティという使用開始後から利用料が発生する事前設置インフラリソースでお客様は必要な時に直ちにリソースが入手可能。

HPE マルチベンダーサービス

サービス内容

- 他社製品に対しても単一サポート窓口にて、幅広くサポートいたします。

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る業務負担の軽減
- ITオペレーションの簡素化による管理者の管理・運用工数の削減
- ITスタッフのリソースの有効活用

HPE ライフサイクルイベントサービス

HPEライフサイクルイベントサービスは、システムのライフサイクルで発生する必要な作業に対して、必要な時に必要なサービスを提供します。

初期導入フェーズ

HPE ファクトリーエクスプレス: HPEの工場内でサーバー、ストレージ、ソフトウェア製品のインテグレーション作業を行いスムーズかつ、高品質な製品導入を提供します。

HPE インストールサービス: 導入に必要な作業をパッケージ化し、お客様先にて実施。HPEサービスエンジニアによる高度なインストールを提供します。

カスタムサービス: システムやデータセンター環境の導入・構築から全体のプロジェクトマネジメントまでお客様の様々なニーズに対応し、サービスを提供します。

運用保守フェーズ

テクニカルサービス: 運用中に発生する機器の追加や、構成変更の際の実作業と事前作業としてのファームウェアバージョンの更新、プロアクティブパッチの適用、システムの移設などの機器の移動、セキュリティ保持のためのディスクドライブ装置のデータ消去、パフォーマンスやキャパシティに対する課題の分析、解決のための推奨など、運用フェーズ全般をカバーします。

HPE サポートサービス詳細

サービス名	HPE ファウンデーションケア			HPE プロアクティブケア		HPE プロアクティブケアアドバンス※1	HPE データセンターケア※1
	翌日対応	4 時間対応標準時間	4 時間対応 24×7	翌日対応	4 時間対応 24×7		
リアクティブサービス ※2							
サービス提供時間	月曜日～金曜日8:45～17:30※3	●	●	●			
	年中無休 24 時間			●	●	●	
オンサイト応答時間	翌営業日対応	●			●※1		
	4 時間対応		●	●		●	●
ハードウェア6 時間修復							
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	●	●	●	●	●	●	
部品の提供	●	●	●	●	●	●	
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	オプション	
故障部品のお客様所有	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	オプション	
専用部品在庫管理							
リモートサポート							
ベーシックソフトウェア電話サポート	●※4	●※4	●※4	●※4	●※4	●※4	
コラボティブコールマネージメント	●※4	●※4	●※4	●※4	●※4	●※4	
ソフトウェアサービス							
ソフトウェア新バージョンの使用許諾	●※5	●※5	●※5	●※5	●※5	●※5	
ソフトウェアとマニュアルの提供	●※5	●※5	●※5	●※5	●※5	●※5	
ソフトウェア技術支援	●※5	●※5	●※5	●※5	●※5	●※5	
インターネットを利用した問い合わせ	●※5	●※5	●※5	●※5	●※5	●※5	
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	●	●	●	●	●	●	
重大障害に対する優先対応							
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							
プロアクティブサービス※6							
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						●	
アクティビティレビュー						サポートプランニングとレビューに含む	
インシデントレポート				●※7	●※7	●※8	
設置環境の調査							
技術と運用に関するアドバイス							
顧客運用環境プロファイルの作成							
テクニカルサービス	プロアクティブパッチ管理支援			●※7	●※7	●※8	
	ファームウェアの管理支援			●※7	●※7	●※8	
	ファームウェアの実装						
	システムヘルスチェック						
	プロアクティブスキャン				●※7	●※7	●※8
その他のテクニカルサービス						●	
アカウントサポートチーム							
アカウントサポートマネージャー						●	
テクニカルアカウントマネージャー							
ハードウェアスペシャリスト							
HPE リモートサポートツール							
HPE 通報サービス	●	●	●	●	●	●	
HPE サポートセンター※9	●	●	●	●	●	●	

本商品は、カスタマイズ型のサービスにつき、詳細な仕様につきましては弊社担当営業までお問い合わせください。

サービスの詳細につきましてはお問い合わせください。製品によっては一部対象外のサービスもございます。

※1: 初年度パッケージ版サポートサービスでは提供されません

※2: 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。

※3: 祝祭日および年末年始(12/30～1/3)を除きます。

※4: x86サーバーのみ提供

※5: ソフトウェア製品に対してサービスを購入の場合

※6: 明記されない限り、祝祭日および年末年始(12/30～1/3)を除く月曜日～金曜日8:45-17:30となります。

※7: HPE サポートセンターを通して提供。ご要望に応じて電話で支援します。

※8: HPE サポートセンターを通して提供。アカウントサポートマネージャーがお客様とレビューします。

※9: 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。www.hpe.com/support/hpesc

HPEテクノロジーサービスは、豊富な実績にもとづき、お客様のビジネスに高い信頼性と安定性をもたらします。

- HPEテクノロジーサービスは周辺機器からエンタープライズ規模のシステム環境に至るまで、サポートサービスの分野において40年以上の経験を持っています。ハードウェア修理から、カスタムメイドの高付加価値サービスまで幅広いサポート製品をご用意しています。
- HPEは、ミッションクリティカル環境におけるサービスの提供を開始してから、20年以上の歴史があります。HPは可用性、パフォーマンス、セキュリティを最大化できるミッションクリティカルサービスを提供することにおいて、リーダーとしての地位を確立しています。
- HPEは1,300社を超えるベンダーの20,000種以上の製品をサポートしています。Microsoft、Linux、Unixなど、HPEはオープンシステムのサポートにおける業界リーダーです。
- HPEグローバルなサービス体制でサービスを提供しています。世界170カ国、105ヶ所の拠点のレスポンスセンターとオペレーションセンターで24時間365日のサポートを提供しています。
- 日本ヒューレット・パカード テクノロジーサービスのすべてのサポートセンターはISO9001の認証を取得し、お客様にクオリティの高いサポートを提供しています。
- オンラインで便利な情報を提供しています。技術情報ベースの検索、ソフトウェアのダウンロード、フォーラム等が利用できます。また、お客様のシステムをリモートで管理するツールを提供しています。
- HPE 通報サービス (HPE Insight Remote Support)を活用しながら障害解決時間を短縮し、より品質の高いサポートサービスを提供しています。



日本ヒューレット・パカード
公式ソーシャルメディア

facebook.com/HPEJapan
twitter.com/HPEJapan
youtube.com/HPEJapan

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
03-5749-8279 月～金 9:00～19:00 土 10:00～17:00(日、祝祭日、年末年始および5/1を除く)

本書に含まれる技術情報は、予告なく変更されることがあります。
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2016年4月現在のものです。

© Copyright 2016 Hewlett Packard Enterprise Development LP

日本ヒューレット・パカード株式会社
〒136-8711 東京都江東区大島2-2-1