

HPE Pointnext Complete Care for Secure Locations

HPEパッケージサポートサービス

サービスの概要

本付属書は、HPE Pointnext Complete Careスターターパックサービス データシートまたはHPE Pointnext Complete Careデータシートを補足するもので、HPE Pointnext Complete Careのオプションのサービス機能であるHPE Pointnext Complete Care for Secure Locationsについて説明します。

HPE Pointnext Complete Care for Secure Locations拡張機能には、HPEに対するサポートリクエストに関して高度なセキュリティ要件が存在するお客様環境に、HPE Pointnext Complete Careサービスを提供するための補足的な成果物が含まれます。

このサービス拡張により、HPEのお客様担当チームは、物理的なアクセスや接続が制限され、電子的または口頭でのコミュニケーションがセキュリティ対策の対象となるお客様の拠点において、HPE Pointnext Complete Careサービスを提供できるようになります。

注記: 本サービスには、HPE Pointnext Complete Care for Secure LocationsとHPE Pointnext Complete Care for Secure Locations Advancedの2つのバージョンがあります。2つのバージョンの違いについては、[表1](#)をご覧ください。

サービスのメリット

- お客様のセキュリティ要件とプライバシー要件に適合するフレキシブルなサービスが提供されます
- 政府発行またはお客様管理の適切なクリアランスを保有する、国内のセキュアサービスデスクとお客様担当チームにより、お客様のデータが安全に管理されます
- 特定レベルのセキュリティ権限を持つ、指定されたHPE認定スタッフによりサービスが提供されるため、コンプライアンス違反のリスクを軽減できます
- お客様側のITリソースが基幹業務と優先事項に集中できるようになります
- サービス対象となるHPE製ハードウェアまたはソフトウェアの計画的および計画外のダウンタイムが短縮されます

主なサービス機能

HPE Pointnext Complete Care for Secure Locationsサービスの一部として、以下の機能が提供されます。

- セキュリティ管理
- セキュアサービス実装
- セキュアサービスデスク

表1. サービス機能

機能	サービス仕様
セキュリティ管理	<ul style="list-style-type: none"> • HPEのセキュリティ責任者を含むHPEお客様担当チームが、お客様のサポートに關与するHPE認定スタッフの認証プロセスを整備し、サポート契約期間にわたって、この認証レベルを維持します。 • これらの仕様は、オンショアまたはローカル要件を持つお客様を対象とします。 • お客様との間で合意されたスケジュールに沿って、認証プロセスのリモートレビューが実施されます。 • HPE Pointnext Complete Careスターターパックまたは契約データシートに記載されたプロアクティブなコアサポートアクティビティが、適切な権限を持つHPE認定スタッフによりリモートで実施されるように、HPEのお客様担当チームが必要な支援を行います。 <p>サービス仕様 - HPE Pointnext Complete Care for Secure Locations Advanced (上記の成果物に加えて以下が提供されます)</p> <ul style="list-style-type: none"> • 指名されたHPEセキュリティ責任者を含むHPEお客様担当チーム。 • Advancedサービスレベルは、市民権や出生地からお客様指定のクリアランスまで*、何らかのクリアランスを必要とするお客様向けのサービスです。 • 必要に応じて、契約期間にわたり、セキュリティ保証計画が開始および維持されます。 • 許可された場合は、お客様のセキュリティ要件に従って、アクティビティがオンサイトで実施されます。 • 修正アクティビティが必要な場合、お客様指定の適切なクリアランス*を持つHPE認定スタッフによるオンサイトでの介入が管理されます。
セキュアサービス実装	<ul style="list-style-type: none"> • HPE Pointnext Complete Careサービスのプロジェクトマネージャーが、お客様が定義したセキュリティ要件がHPE Pointnext Complete Care契約に含まれていることを確認するために、以下の手順を実施します。 • プロジェクトマネージャーは、HPEのセキュリティ責任者またはコンプライアンス責任者の支援を得て、追加のデータプライバシー要件とセキュリティ要件を確認します。 • プロジェクトマネージャーはお客様と連絡をとり、お客様担当チームを紹介するとともに、セキュアサービスデスクの利用方法を説明します。 <p>セキュアサポート契約のセットアップでは、以下が実施されます。</p> <ul style="list-style-type: none"> • 部品のロジスティクスに関するお客様のセキュリティ要件を確認し、それに沿ったセットアップを行います • お客様とHPEお客様担当チームのリモートでの対話を可能にします • リモートテクニカルツールの使用について確認します <p>サービス仕様 - HPE Pointnext Complete Care for Secure Locations Advanced (上記の成果物に加えて以下が提供されます)</p> <ul style="list-style-type: none"> • 指名されたHPEセキュリティ責任者を含むHPEお客様担当チーム • コールフロー要件に適合するセキュアサービスデスクのセットアップ • リアクティブ（故障修理）サポートとプロアクティブサポートをオンサイトで提供するための、お客様サイトのアクセスプロセスと認証情報 • HPEシステム内でのお客様データの管理 • お客様とHPEの間で使用されるコミュニケーションツールと暗号化の必要性 • オンサイトテクニカルツールの使用についての確認
セキュアサービスデスク	<ul style="list-style-type: none"> • HPE認定スタッフで運用される国内のサービスデスク。 • セキュアサービスデスクは、お客様に代わってHPEの他の部署に連絡をとり、お客様の確認を得たうえで、エスカレーションプロセスの一環として、追加のテクニカルスペシャリストに支援を要請します（HPE Pointnext Complete Careの優先アクセス）。 • 修正アクティビティが必要な場合、サービスデスクチームは、国内のHPE認定スタッフによるオンサイトでの介入を管理します。 • サービスデスクチームは、お客様のセキュリティ要件とプライバシー要件に配慮した効率的なサポートと運用アシスタンスを提供するため、HPEお客様担当チームと連携し、お客様のインベントリおよびプロファイル情報を共有します。 <p>サービス仕様 - HPE Pointnext Complete Care for Secure Locations Advanced (上記の成果物に加えて以下が提供されます)</p> <ul style="list-style-type: none"> • 国内のサービスデスクは、お客様指定の適切なクリアランス*を持つHPE認定スタッフにより運用されます。 • サービスデスクチームは、お客様のセキュリティ要件とプライバシー要件に配慮した効率的なサポートと運用アシスタンスを提供するため、HPEお客様担当チーム（サービスデスクチームと同様に政府発行のクリアランスまたはお客様が管理するクリアランスを保有）と連携し、お客様のインベントリおよびプロファイル情報を共有します。

* 政府発行のクリアランスまたはお客様が管理するクリアランス



表2. 特別な留意事項

機能	サービス仕様
国内のリモートテクニカルリソース	リモートサポートは、国内のHPE認定スタッフを単一窓口として提供されます。この認定スタッフは技術的な問題を解決するために、購入国以外のリソースに協力を要請することがあります。
特別アクセス オンサイトリソース	このオプションは、オンサイト対応を行うスタッフに対するお客様定義の要件を満たすHPE認定スタッフを提供するもので、当該要件についてはHPEが事前に確認したうえで、当事者間で書面により相互に合意する必要があります。

お客様の責任範囲

お客様は、このHPE Pointnext Complete Care契約の対象となるHPE環境を構成するハードウェアおよびソフトウェアについて、有効なHPEサポート契約を締結している必要があります。

お客様は見積もりプロセスの一環として、お客様に關与するHPE認定スタッフ（お客様担当チーム、サービスデスク、オンサイトリソース）に求められるセキュリティクリアランスを含めて、セキュリティ要件を定義する必要があります。

お客様が暗号化されたデータをHPEに送信する場合、お客様はHPE認定スタッフのための適切な認証情報とともに暗号化ツールを提供または検証する責任を負います。

サービスの制限事項

本文書で説明されているHPE Pointnext Complete Care for Secure Locationsは、米国でのみ利用可能です。詳細は各地域のHPE担当者にお問い合わせください。

本サービスにはサードパーティ製品は含まれません。

Aruba、HPE Nimble Storage、HPE NonStop、およびHPE Crayハイエンドソリューションは本サービスの対象外です。

対象となるHPEインフラストラクチャへの追加のソフトウェア、ハードウェア、ツール、またはアプリケーションサーバーのインストールは、このサービスではカバーされません。対象外のツールと拡張機能には、ウイルス対策ツール、サードパーティの監視ツール、バックアップ/リカバリツールなどがありますが、これらに限定されません。

以下のようなアクティビティ（ただし、これらに限定されない）は、本サービスから除外されます。

- アドバイザリサービス
- ソリューション設計サービス
- 設置/インストールサービス

総則

- **データ保護:** HPEが本サービスを提供する過程でお客様に代わって個人データを処理する範囲において、[HPEサポート/プロフェッショナルサービスのデータプライバシーとセキュリティに関する契約](#)が適用されるものとします。
- HPEが本サービスを提供できるかどうかは、お客様の全面的かつ適時の協力と、お客様がHPEに提供する情報やデータの精度と完全性に依存しています。
- このHPE Pointnext Complete Care for Secure Locations拡張機能は、お客様の環境でHPE Pointnext Complete Care Standardエクスペリエンスレベルサービスをご利用の場合はスタンドアロンとしてご購入いただけます。そうでない場合は、新しいHPE Pointnext Complete Care Standardエクスペリエンスレベルサービスとともにご購入ください。



データシート

- HPE Pointnext Complete Care for Secure Locations拡張機能は、表2に記載のとおり、国内のリモートテクニカルリソースを含めるために、リアクティブ製品サポートを必要とします。またお客様のオンサイトセキュリティ要件により、担当者の身元調査またはクリアランスが必要な場合は、表2に記載のとおり、特別アクセスオンサイトリソースも含める必要があります。
- ハードウェアサポートの見積もりに、HPE故障ドライブ返却不要サービス（DMR）またはHPE故障コンポーネント返却不要サービス（CDMR）を含めることも強くお勧めします。HPE DMR/CDMRの詳細は、以下のリアクティブサポート データシートをご覧ください。

[HPE Pointnext Tech Careデータシート](#)

[HPEファウンデーションケア データシート](#)

注文情報

表3. HPE Pointnext Complete Care for Secure Locations

SKU	説明
HY0Z3AC	HPE CC SB Secure Locations SVC
HY0Z3A3	HPE 3Y CC SB Secure Locations SVC
HY0Z3A4	HPE 4Y CC SB Secure Locations SVC
HY0Z3A5	HPE 5Y CC SB Secure Locations SVC

表4. HPE Pointnext Complete Care for Secure Locations Advanced

SKU	説明
HY0Z4AC	HPE CC SB Secure Locations Adv SVC
HY0Z4A3	HPE 3Y CC SB Secure Locations Adv SVC
HY0Z4A4	HPE 4Y CC SB Secure Locations Adv SVC
HY0Z4A5	HPE 5Y CC SB Secure Locations Adv SVC

詳細情報

hpe.com/jp/ja/services/complete-care.html

お客様のニーズに最適な製品をお選びください。
HPEのプリセールススペシャリストにお問い合わせください。



 **HPEのサポート**

 **最新情報を受け取る**

Hewlett Packard Enterprise

© Copyright 2022 Hewlett Packard Enterprise Development LP. 本書の内容は、予告なく変更されることがあります。ヒューレット・パッカード エンタープライズ製品およびサービスに対する保証については、当該製品およびサービスの保証規定書に記載されています。本書のいかなる内容も、新たな保証を追加するものではありません。本書の内容につきましては万全を期しておりますが、本書中の技術的あるいは校正上の誤り、省略に対しては責任を負いかねますのでご了承ください。

本データシートは、補足のデータシート、またはお客様とヒューレット・パッカード エンタープライズ間の購入契約（該当する場合）を含む、ヒューレット・パッカード エンタープライズの最新の標準販売条件に準拠します。

a50007581JPN、日本語版作成: 2023年