

すぐに使える！！

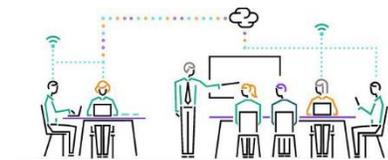
あたらしいHPEサポートセンター

Aug 14th, 2023

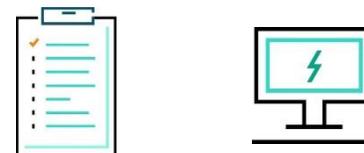
もくじ

はじめに

1 グループ作成



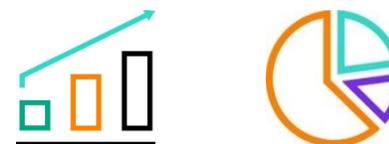
2 製品・契約登録



3 ケースの作成



4 インサイト



Appendix

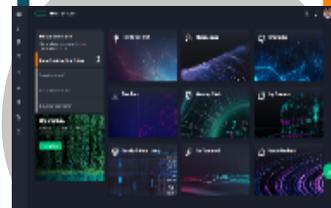
はじめに: HPEサポートサービス

インフラストラクチャに対するサポート

HPE Tech Care

AI活用のデジタル対応型保守サポート

- AI活用のサポートポータル「HPEサポートセンター」によるデジタルとデータの活用
- 「わかりやすい保守」を目指したシンプルメニュー
- HPEエキスパートに直接かつ迅速にアクセス
- 保守だけでなく、ITライフサイクル全体に対してベストプラクティスに基づいた最新・最適なアドバイスを提供



HPEサポートセンター

AI活用のデジタル
サポートツール

ハードウェアサポート延長パック

ポストワランティサービス

ソフトウェアサポート延長オプション

Red Hat Enterprise Linux
延長有償オプションサービス

ITシステム環境に対するサポート

HPE Complete Care

IT環境包括カスタムサポート

小規模構成向け
シンプルパッケージ

- 担当チームのアサイン
- 特別窓口の提供
- ニーズに合わせてメニューから選択
 - 予防保守 (ファームウェア, パッチ)
 - ネットワーク、Oracle DB等 特別サポート
 - システム問題発生時のSLAを選択 (翌営業日対応~6時間 ハードウェア修復まで)

 Complete Care
スターターパック

Complete Care
10年長期保守サービス

Mission Critical
Special Extension Service

長期サポート

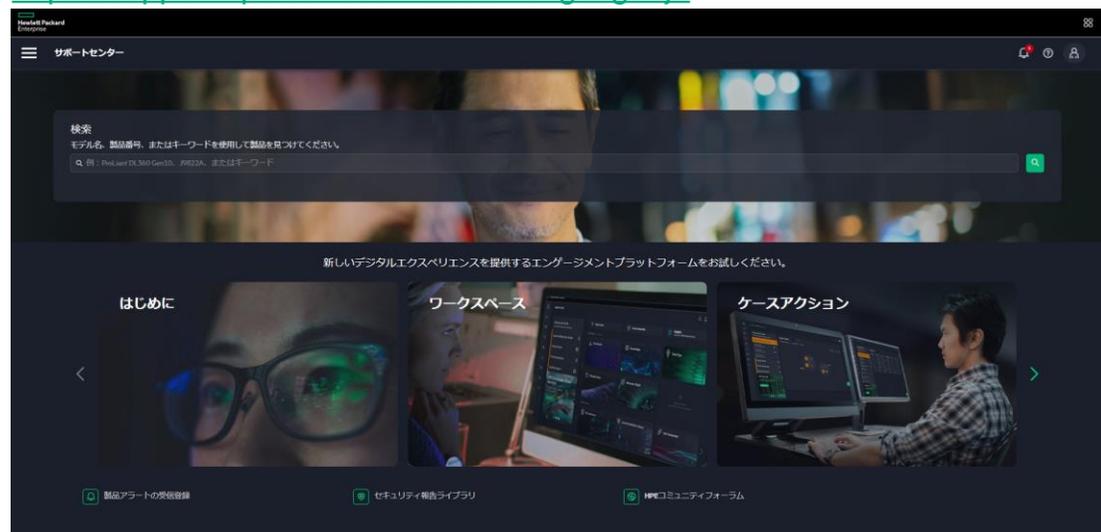
はじめに： HPEサポートセンターが刷新されました

HPEサポートセンターは、HPE製品サポートに特化した無償の専用ポータルサイトです。お問い合わせケース、ハードウェア機器構成、保守契約状況、製品アラート、ファームウェア情報などの保守・管理に必要な情報をリモートから一元管理できます。現在も各種新機能が追加され、進化を続けております。

HPE製品をご購入した際には、製品または契約を**HPEサポートセンターに登録**をしましょう。ご登録いただくことで、**サポートサービス** のメリットを**最大限に活用**できます。

HPEサポートセンター

<https://support.hpe.com/connect/s/?language=ja>

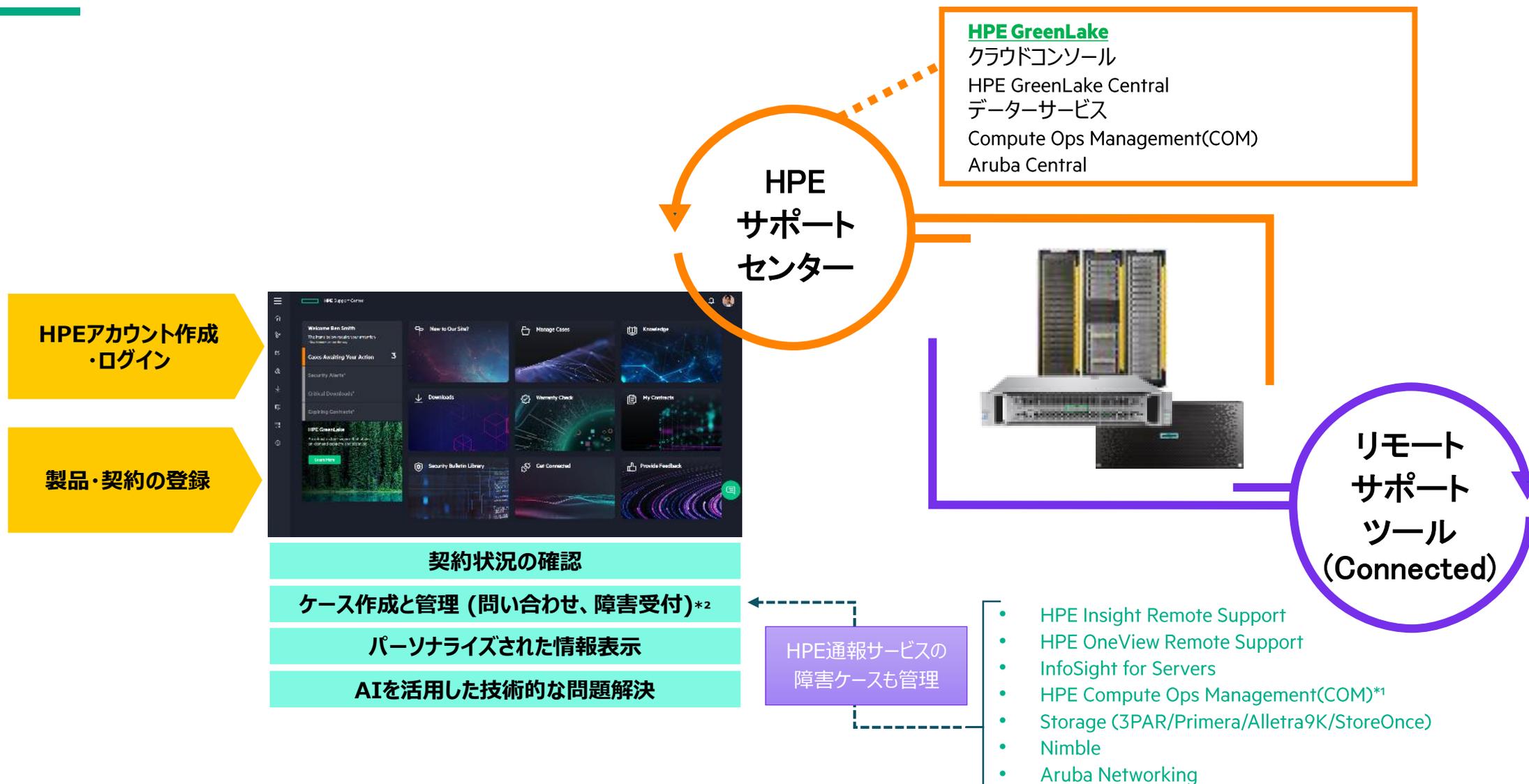


デジタル対応とAIによるプラットフォームとして
まったく新しく再構築

まだまだ進化します！



はじめに: HPEサポートセンターを活用しましょう



*1 HPE Compute Ops Management(COM) の Auto Case Creation機能が有効の場合

*2 お電話で受付し作成されたケースは表示されません

はじめに: HPEアカウントの作成(初めてのユーザー)

1 サインアップと HPEアカウント有効化

「サインアップ」をクリックすると「HPEアカウントの作成」が表示されますので、必要事項を入力してください。

HPE サインイン

ユーザーID/メールアドレス*

必須フィールドです

認証情報を保存する

次へ

パスワードをお忘れですか?
ユーザーIDをお忘れですか? ①
アカウントのロックを解除しますか? ①
アカウントがありませんか? **サインアップ**
お問い合わせはこちら

HPEアカウントの作成

この認証情報ですべてのHPEアカウントにアクセスします。

Eメール*

必須フィールドです

パスワード* ①

必須フィールドです

名*

姓*

組織の情報

組織名

メールアドレス宛に「HPEアカウント登録開始のお知らせ」が届いたら、メール本文の下記をクリックしてHPEアカウントを有効化してください。

HPEアカウントの有効化

2 HPE SCへの初回サインイン

初回サインイン時は、利用規約同意後、確認コードを入力します。(確認コードは登録メールアドレスに送付)

HPE サポートセンター

アカウントのセキュリティ保護のため、確認コードを に送付しました。コードを入力して、メールアドレスの確認を完了させてください。
コードが受信トレイに届いていない場合は、迷惑メールフォルダーを調べてください。

メールアドレスの確認

確認コードの再送信
サポートへの問い合わせ

プロフィールに連絡時間帯を指定します(スキップ可)
※サポート暗証番号(PIN)の入力は空白のままにします

プロフィールの詳細

連絡時間帯

タイムゾーン
(GMT+09:00) 大阪、札幌、東京

指定時間帯 24/7

サポート暗証番号 (PIN)

暗証番号 (PIN)

スキップ **続行**

3 完了

ようこそ

ようこそ。新しいサポートサービスのデジタルカスタマーエクスペリエンスをお試しください。

プロフィールの表示 **続行**

サインインし、ワークスペースが表示されます

はじめに: さあ、はじめましょう

HPE サポートセンター

<https://support.hpe.com/connect/s/?language=ja>

Hewlett Packard Enterprise

サポートセンター

検索

モデル名、製品番号、またはキーワードを使用して製品を見つけてください。

例: ProLiant DL360 Gen10、J9822A、またはキーワード

新しいデジタルエクスペリエンスを提供するエンゲージメントプラットフォームをお試しください。

はじめに

ワークスペース

ケースアクション

サインイン

まずはここからサインイン！

初めてアクセスするユーザーもここからHPEアカウントを作成することが可能です

HPE サインイン

ユーザーID/メールアドレス*

testuser.dce.xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx@xxxxxxxxxxxxxxxxxxxx

パスワード*

.....

サインイン

パスワードをお忘れですか?

ユーザーIDをお忘れですか? ⓘ

アカウントのロックを解除しますか? ⓘ

アカウントがありませんか? [サインアップ](#)
お問い合わせはこちら

グループ作成方法のご紹介

各種機能のご紹介

共有グループ

- ・ 契約に関連する製品やチームメンバーのグループを、お客様にて定義可能
- ・ グループメンバーは、ケース、重要なドライバー等のダウンロード、製品アラート、サポート通知などの情報とアクションを共有可能
(お客様、HPEパートナー、HPEアカウントメンバー*Noteとの情報共有が可能です)

契約と製品の管理

- ・ お持ちのサポートサービス契約、製品(標準保証)をアカウントへ追加可能
(お客様のIT環境に合わせたサービス提供を可能にします)
- ・ ファームウェアやFOSのダウンロードに必要な、サポートサービスの追加

アカウントへのサポートサービス契約、製品(標準保証)の追加方法
https://support.hpe.com/hpesc/public/docDisplay?docId=emr_na-c04070658

ケースの作成と管理

- ・ サーバー、ストレージ、ネットワーク、ソフトウェア製品の簡単なケース作成
- ・ 問題解決に役立つナレッジへのアクセス
- ・ 対応ケースへ直接ログファイルを添付 (簡単!)

HPEサポートセンターからの弊社サポート窓口へのお問い合わせ手順
https://support.hpe.com/hpesc/public/docDisplay?docId=a00108681ja_jp

インサイト

- ・ 製品、契約、ケースの概観と個別データをオンデマンドで把握
- ・ 4つの便利なダッシュボードを提供
1. インサイト 2. インシデント 3. ソフトウェア 4. マイ契約と標準保証

グループの作成

お客様のメリット

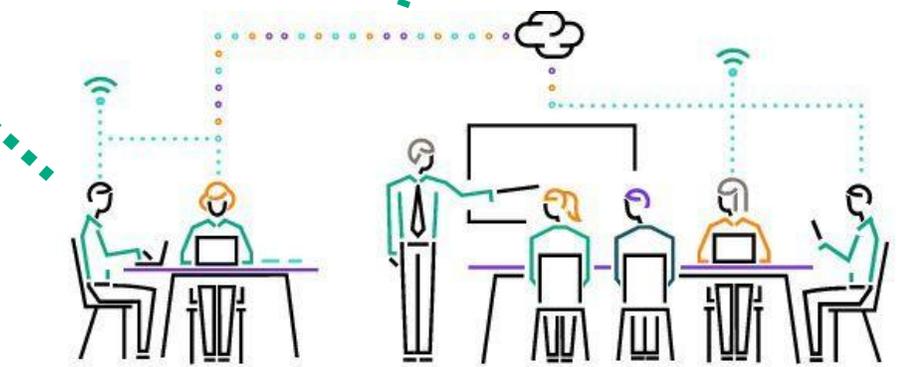
HPEサポートセンターと、購入した **サポートサービス** のメリットを**最大限に活用**できます！

1. ケースやアクションを簡単に**チームで共有**
2. グループ内の**契約 重要なドライバー等のダウンロード 製品アラート サポート通知**を閲覧可能
3. HPEメンバーのグループ追加で、簡潔に**HPEと情報を共有** * Note

グループ内製品の
大事なサインを見逃さない！

チームでの**情報共有**が
ラクラク！

HPEが**すぐに状況を把握**
してくれる！



グループの作成



HPEサポートセンターへのサインイン

1. HPE サポートセンターの URL へアクセスします。<https://support.hpe.com/connect/s/?language=ja>
2. サイトにサインインしていない場合は、画面右上の人型のボタンをクリックしてサインインします。
(アカウントをお持ちでない場合には、「サインアップ」をクリックして作成が必要です。)



HPE サインイン

ユーザーID/メールアドレス*

認証情報を保存する

次へ

[パスワードをお忘れですか?](#)
ユーザーIDをお忘れですか? ⓘ
[アカウントのロックを解除しますか?](#) ⓘ
アカウントがありませんか? [サインアップ](#)
[お問い合わせはこちら](#)

HPE サインイン

ユーザーID/メールアドレス*

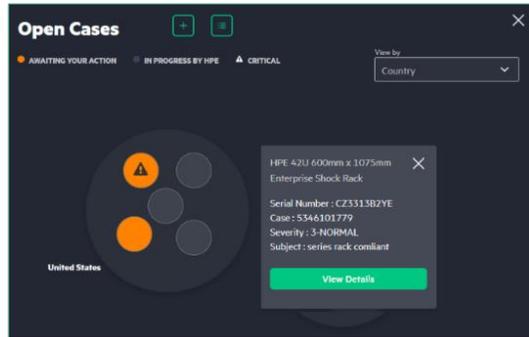
パスワード*

サインイン

[パスワードをお忘れですか?](#)
ユーザーIDをお忘れですか? ⓘ
[アカウントのロックを解除しますか?](#) ⓘ
アカウントがありませんか? [サインアップ](#)
[お問い合わせはこちら](#)

ワークスペース

顧客対応待ちケース
アクション待ち、HPEと進行中、
またはクリティカルケースの表示



マイグループ
・グループの作成
・グループの表示と管理

メニュー



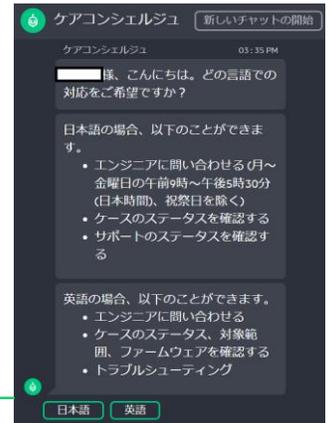
パーソナライズ
アラート



プロフィール
検索



バーチャルエージェント
ライブエンジニアへ転送
トラブルシューティング(英語)

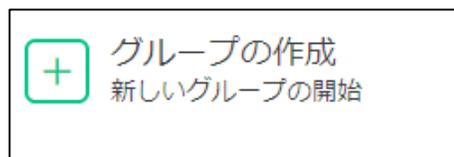


グループの作成

- ワークスペースから [マイグループ] をクリックします。



- [グループの作成] をクリックします。



- 表示されるポップアップウィンドウに「グループ名」「グループの説明(任意)」を追加します。

グループの名前と説明 ✕

製品と契約のグループ名を作成します。

チームのグループを作成するための**ベストプラクティス**を確認してください。

① デフォルトで、グループの管理者になります。

・グループ名(最大40文字) ①

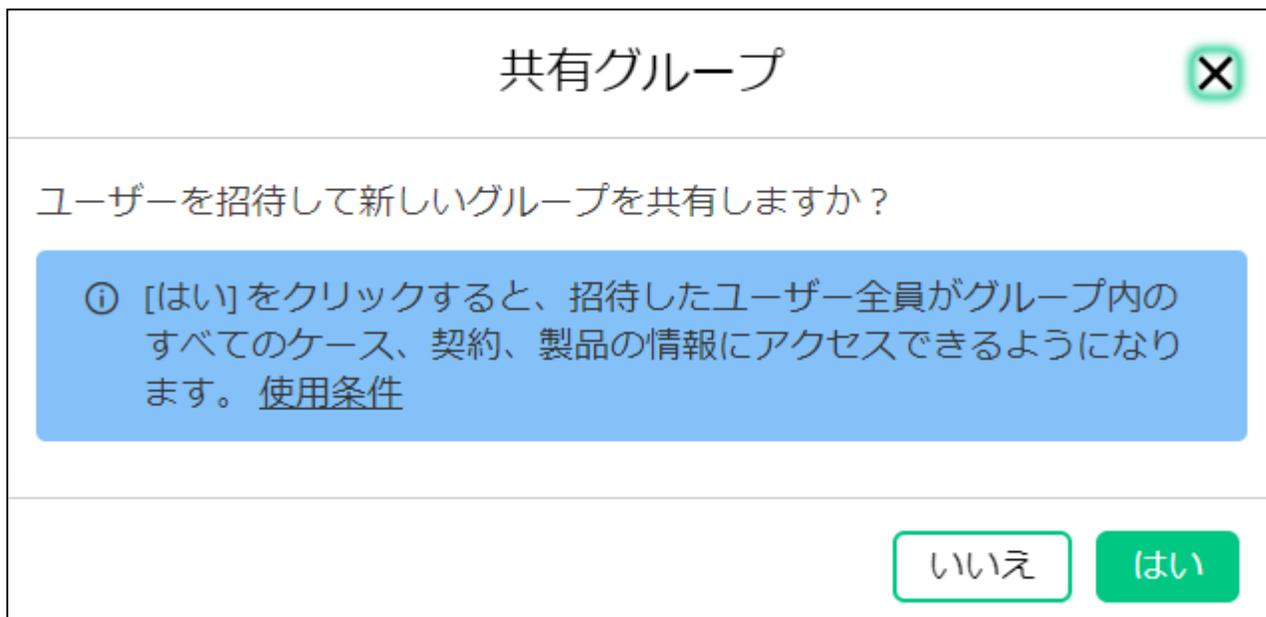
グループの説明(最大80文字)

保存して続行

グループの推奨命名規則は、会社名_説明文となります。

メンバーの招待

6. 以下のポップアップウィンドウが表示されますので、「はい」を押下してメンバーを追加します。



メンバーの役割

7. メールアドレス(メーリングリスト可)でメンバーを追加します。役割説明は、以下をご参照ください。

ユーザーの招待 ×

ユーザーを招待し、以下の役割でグループにアクセスできるようにします。

管理者 ⓘ
メールアドレス(形式: user@example.com. 最大エン트리数: 25)
メールアドレスを入力してください。

フルメンバー ⓘ
メールアドレス(形式: user@example.com. 最大エン트리数: 25)
メールアドレスを入力してください。

HPE認定パートナー ⓘ
メールアドレス(形式: user@example.com. 最大エン트리数: 25)
メールアドレスを入力してください。

ⓘ グループの内容を表示または操作するには、招待を承諾する必要があります。

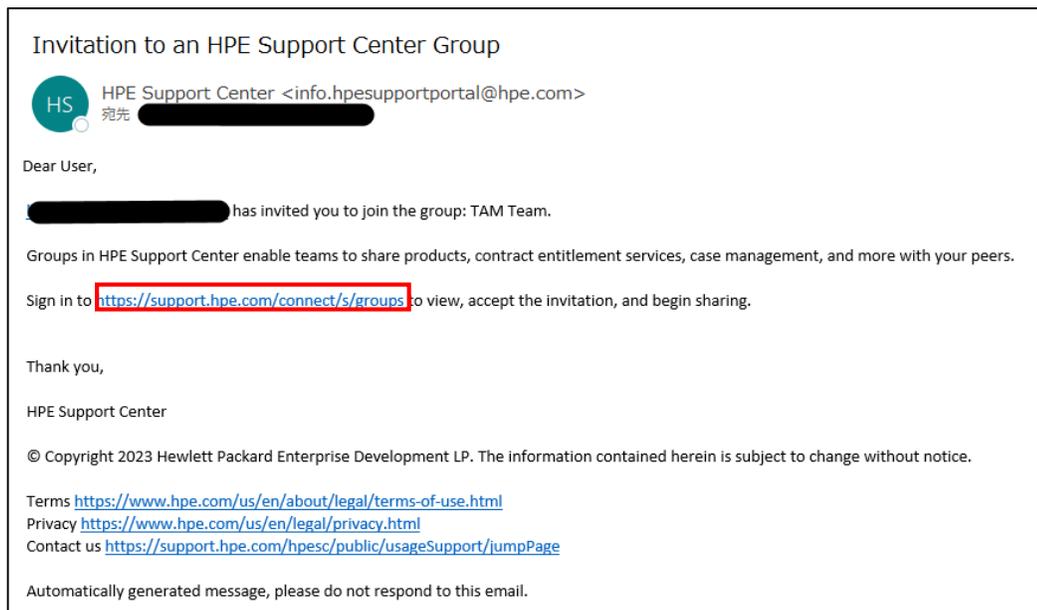
スキップ ユーザーの招待

管理者は、フルメンバー権限+グループ名称変更と削除、ユーザー管理の実行権限を保有します。

フルメンバーには、製品と契約の追加と表示、ケースのログ記録、利用権限のあるソフトウェアとドキュメントへのアクセスが許可されます。

招待メール

8. 招待されたユーザーには、以下のようなメールが届きます。



メール内部のリンクを押下、
HPEサポートセンターへのアクセス招待を受け入れると、
グループのメンバーとなります。

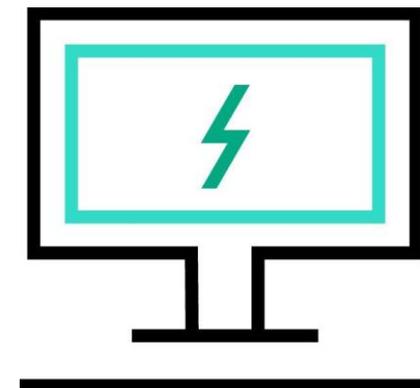
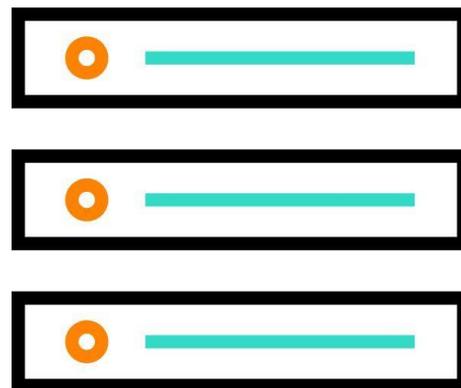
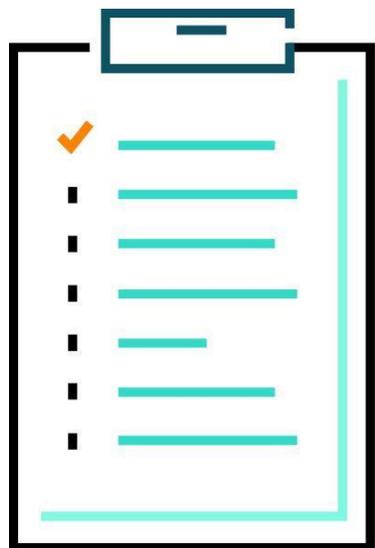
[グループに関するベストプラクティス](#)を参照の上、
ご利用ください。

製品・契約のグループへの登録

新規のお客様

グループの作成が完了いたしましたら、別記「[製品・契約登録方法](#)」をご参照ください。

今回作成されたグループに、ご購入いただいた製品や契約の情報を新しく追加することが可能です。

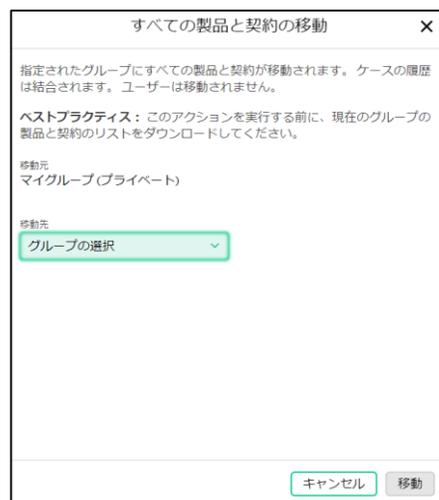
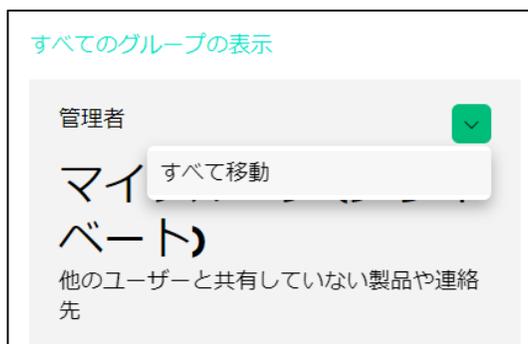


製品・契約のグループへの登録

従来の契約・保証の「リンク」をご利用のお客様

過去にリンクいただいたすべての契約と保証は「マイグループ(プライベート)」にリストされています。今回新しく作成したグループにそれらを移行する場合、以下の手順を実施してください。

1. マイグループ(プライベート)から、「管理者」横の下向き矢印-「すべて移動」を選択します。



2. ポップアップウィンドウから移動先グループを選択します。
3. 移動先グループを決め、重複オプションを選択します。選択したら、「移動」をクリックします。

グループ内に重複する製品があった場合は、実行を希望するアクションを選択してください。

• 重複データオプション

- 対象グループの既存のニックネームと場所を保持します。
- 対象グループの既存のニックネームと場所を上書きします。

製品・契約のグループへの登録

従来の契約・保証の「リンク」をご利用のお客様

4. 移動先のグループに、すべての要素が移動したことを確認します。

管理者 **製品** +
製品に関するケースを表示、管理、作成します。

製品 部品

グループID: a1F3f000000DBENE44

製品 2

契約

ユーザー

アクション 0件選択済み | 8件中1~8件を表示

検索

ビュー: すべて

シリアル番号	製品名	製品の種類	ニックネーム	使用場所
<input type="checkbox"/>	HPE 3PAR StoreServ 8000 Storage	Storage	-	<input checked="" type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	HPE Primera 600 Storage Array	Storage	-	<input checked="" type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	HPE ProLiant DL360 Gen10 Server	Servers	-	<input checked="" type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	HPE SimpliVity 380 Gen10	Enterprise Solutions	-	<input checked="" type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	HPE ProLiant DL380 Gen10 Server	Servers	-	<input checked="" type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	HPE Primera 600 Storage Array	Storage	-	<input checked="" type="checkbox"/>

製品・契約登録方法のご紹介

各種機能のご紹介

共有グループ

- ・ 契約に関連する製品やチームメンバーのグループを、お客様にて定義可能
- ・ グループメンバーは、ケース、重要なドライバー等のダウンロード、製品アラート、サポート通知などの情報とアクションを共有可能
(お客様、HPEパートナー、HPEアカウントメンバーとの情報共有が可能です)

契約と製品の管理

- ・ お持ちのサポートサービス契約、製品(標準保証)をアカウントへ追加可能
(お客様のIT環境に合わせたサービス提供を可能にします)
- ・ ファームウェアやFOSのダウンロードに必要な、サポートサービスの追加

アカウントへのサポートサービス契約、製品(標準保証)の追加方法
https://support.hpe.com/hpesc/public/docDisplay?docId=emr_na-c04070658

ケースの作成と管理

- ・ サーバー、ストレージ、ネットワーク、ソフトウェア製品の簡単なケース作成
- ・ 問題解決に役立つナレッジへのアクセス
- ・ 対応ケースへ直接ログファイルを添付 (簡単!)

HPEサポートセンターからの弊社サポート窓口へのお問い合わせ手順
https://support.hpe.com/hpesc/public/docDisplay?docId=a00108681ja_jp

インサイト

- ・ 製品、契約、ケースの概観と個別データをオンデマンドで把握
- ・ 4つの便利なダッシュボードを提供
 1. インサイト
 2. インシデント
 3. ソフトウェア
 4. マイ契約と標準保証

製品・契約登録

お客様のメリット

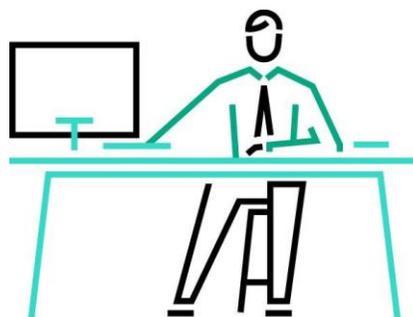
HPEサポートセンターと、購入した **サポートサービス** のメリットを**最大限に活用**できます！

1. ご契約情報の管理を最適化
2. アラート機能が使用可能に（ワークスペース）
3. 解決までの時間を短縮（ケースを作成せずに、解決へのヒントを確認）

契約・製品の情報を
クイックに確認！

製品のアラートが
一目瞭然！

お問い合わせ無しで
製品ナレッジに
素早くアクセス！



登録するとこんないいことが！

ケースの作成がより便利に！

ケース作成における機器情報入力の際、

一度登録すると、シリアル番号を都度調べずとも「契約ID」や「ニックネーム」で簡単に対象機指定が可能です！



製品・契約登録方法



HPEサポートセンターへのサインイン

1. HPE サポートセンターの URL へアクセスします。<https://support.hpe.com/connect/s/?language=ja>
2. サイトにサインインしていない場合は、画面右上の人型のボタンをクリックしてサインインします。
(アカウントをお持ちでない場合には、「サインアップ」をクリックして作成が必要です。)



HPE サインイン

ユーザーID/メールアドレス*

認証情報を保存する

次へ

[パスワードをお忘れですか?](#)
ユーザーIDをお忘れですか? ⓘ
[アカウントのロックを解除しますか?](#) ⓘ
アカウントがありませんか? [サインアップ](#)
[お問い合わせはこちら](#)

HPE サインイン

ユーザーID/メールアドレス*

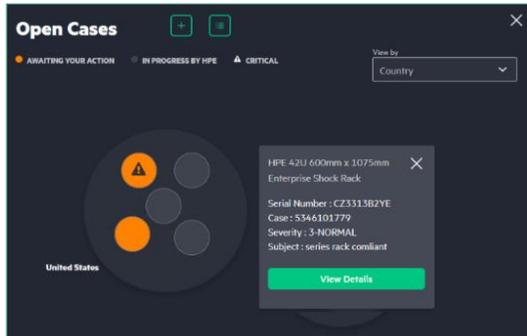
パスワード*

サインイン

[パスワードをお忘れですか?](#)
ユーザーIDをお忘れですか? ⓘ
[アカウントのロックを解除しますか?](#) ⓘ
アカウントがありませんか? [サインアップ](#)
[お問い合わせはこちら](#)

ワークスペース

顧客対応待ちケース
アクション待ち、HPEと進行中、
またはクリティカルなケースの表
示



マイ契約

- 製品・契約・パッケージサポートの追加
- 契約IDがわからない場合
- マイ契約と標準保証の表示

メニュー



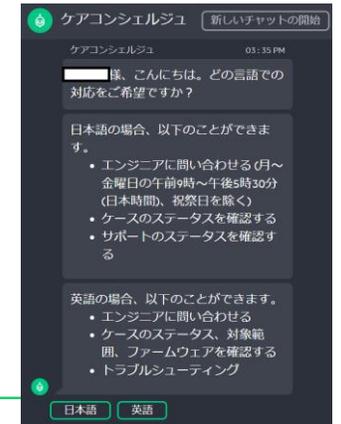
パーソナライズ
アラート



プロフィール
検索

バーチャルエージェント

- ライブエンジニアへ転送
- トラブルシューティング(英語)



製品・契約登録方法

製品・契約の追加

3. ワークスペースから [マイ契約] をクリックします。

※5月16日現在、画面左上「三」ボタン-管理-マイ契約、と進むと、異なるビュー(ダッシュボード)が表示されます。
ワークスペース(ツールキットライブラリ)にございます、以下のカードからのアクセスを推奨します。



マイ契約

契約と標準保証をHPEサポートセンターのアカウントにリンクして、利用権限のあるサービスにアクセスできるようにします。バッチリンクの場合は、バッチリンクツールでcsvファイルを送信する必要があります。

他のHPEサポートセンターユーザーから共有が許可されているものも含めて、ご使用のユーザーIDとリンクされているすべてのサポート契約、パッケージサポート、および標準保証を表示します。契約IDを確認する必要がある場合は、サービス契約の案内状の写しを請求してください。

- サポート契約の追加
SAIDとSARが必要
- パッケージサポートの追加
サポートIDと製品番号が必要
- 製品の追加
シリアル番号が必要
- マイ契約と標準保証の表示
ステータスおよび詳細
- 契約IDがわからない場合
サービス契約の案内状

4. [サポート契約の追加] [パッケージサポートの追加] [製品の追加] から、ニーズに合ったものを選択します。



サポート契約の追加
SAIDとSARが必要



パッケージサポートの追加
サポートIDと製品番号が必要



製品の追加
シリアル番号が必要

製品・契約登録方法

サポート契約の追加

5-a.表示されるポップアップウィンドウに、「サービスID」「サポートアカウント参照番号」「グループ」を追加します。

製品と契約の追加

製品と契約を追加して、利用権限のあるHPEサポートセンターツールとリソースにアクセスできるようにします。契約を追加すると、関連付けられているすべての製品も追加されます。

① 契約を追加すると、それらの契約に関するケースとドキュメントにグループのすべてのユーザーがアクセスできるようになります。利用条件

1つ追加 複数追加

製品または契約
契約

契約の種類
 サポート契約 パッケージサポート

*サービスID(SAID)または御契約番号(コントラクトID) *サポートアカウント参照番号 *グループ

キャンセル 次へ

契約情報がご不明な場合、担当営業までお問い合わせください。

また、「マイ契約」から、サービス契約開始レターのコピーの請求が可能です。



契約IDがわからない場合
サービス契約の案内状

必要な情報	情報の場所
サービスID (SAID) または、 契約番号 (コントラクトID)	<ul style="list-style-type: none">サポートドキュメント電子サポート契約アシスタントのWEBサイト
サポートアカウント参照番号	<ul style="list-style-type: none">電子サポート契約アシスタントのWEBサイト契約や保証について書かれたカバーレター

製品・契約登録方法

パッケージサポートの追加

5-b.表示されるポップアップウィンドウに、「パッケージサポートID」「製品番号」「グループ」を追加します。

製品と契約の追加

製品と契約を追加して、利用権限のあるHPEサポートセンターツールとリソースにアクセスできるようにします。契約を追加すると、関連付けられているすべての製品も追加されます。

① 契約を追加すると、それらの契約に関するケースとドキュメントにグループのすべてのユーザーがアクセスできるようになります。利用条件

1つ追加 複数追加

製品または契約
契約

契約の種類
 サポート契約 パッケージサポート

パッケージサポートID 製品番号 グループ

キャンセル 次へ

契約情報をご不明な場合、担当営業までお問い合わせください。

また、「マイ契約」から、サービス契約開始レターのコピーの請求が可能です。



契約IDがわからない場合
サービス契約の案内状

必要な情報	情報の場所
パッケージサポートID	<ul style="list-style-type: none">パッケージサポートの登録完了通知パッケージサポートの登録完了証明書
製品番号	<ul style="list-style-type: none">製品本体サポートドキュメント

製品・契約登録方法

複数追加

複数の契約を一度に登録する場合、前掲の「製品と契約の追加」各ポップアップウィンドウから「複数追加」を選択できます。

1. 「契約」を選択。

製品と契約の追加

製品と契約を追加して、利用権限のあるHPEサポートセンターツールとリソースにアクセスできるようにします。契約を追加すると、関連付けられているすべての製品も追加されます。

① 製品を追加すると、それらの製品に関するケースとドキュメントにグループのすべてのユーザーがアクセスできるようになります。利用条件

1つ追加 複数追加

適切なテンプレートを使用して、製品または契約を追加してください。

何を追加しますか？

種類追加

製品 契約

キャンセル 送信

製品・契約登録方法

複数追加

2. テンプレートをダウンロードし、情報をご記入ください。

「グループ」を選択、記入したCSVファイルをアップロードし、「送信」を押下。一度に最大2500件まで登録が可能です。

製品と契約の追加

製品と契約を追加して、利用権限のあるHPEサポートセンターツールとリソースにアクセスできるようにします。契約を追加すると、関連付けられているすべての製品も追加されます。

① 契約を追加すると、それらの契約に関するケースとドキュメントにグループのすべてのユーザーがアクセスできるようになります。利用条件

1つ追加 複数追加

適切なテンプレートを使用して、製品または契約を追加してください。

何を追加しますか？

種類の追加

製品 契約

最新のテンプレートをダウンロードしてください。 [add_contracts-2023-02-21.xlsx](#)
一度に最大2,500項目を追加できます。csv形式で保存してアップロードしてください。

アップロードの準備ができましたか？

グループ

ファイルのアップロード

📎 ファイルをアップロード またはファイルをドロップ

キャンセル 送信

注：一度に登録できるのは、同グループの契約のみです。また、最大のファイルサイズは、2MBです

製品・契約登録方法

契約の複数追加テンプレート

	A	B	C
1	Contract ID/Packaged Support ID	SAR (For Service Agreements)	Product Number (For Packaged Support)
2			
3			
4			
5			
6			
7			
8			
9			
10			
11			
12			
13			
14			
15			
16			

- ・契約・パッケージサポートID
- ・SAR(システム管理番号)
- ・製品番号

をご記入ください。

製品・契約登録方法

製品の追加

5-c.表示されるポップアップウィンドウに、「シリアル番号」「製品番号」「グループ」を追加します。

製品と契約の追加

製品と契約を追加して、利用権限のあるHPEサポートセンターツールとリソースにアクセスできるようにします。契約を追加すると、関連付けられているすべての製品も追加されます。

① 製品を追加すると、それらの製品に関するケースとドキュメントにグループのすべてのユーザーがアクセスできるようになります。利用条件

1つ追加 複数追加

製品または契約

製品

シリアル番号 ニックネーム グループ

キャンセル 次へ

必要な情報	情報の場所
シリアル番号	<ul style="list-style-type: none">製品本体サポートドキュメント契約や保証について書かれたカバーレター
製品番号	<ul style="list-style-type: none">製品本体サポートドキュメント

契約情報をご不明な場合、担当営業までお問い合わせください。

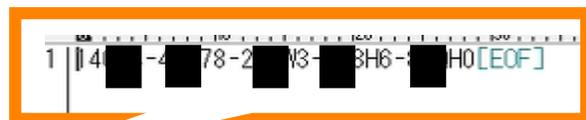
また、「マイ契約」から、サービス契約開始レターのコピーの請求が可能です。



契約IDがわからない場合
サービス契約の案内状

PAC番号を「シリアルナンバー」として登録(VMware,RedHatの製品)

Licence Activation時に届くメールの添付Zipファイル内、**数字+大文字アルファベット+ハイフン**がPACになります。



件名(U) FW: EMS - License Certificate

VMw vCenter Ser [redacted].txt.zip
.zip ファイル

VMw vCenter Ser [redacted].txt.zip
.zip ファイル

COMQ_img.gif
.gif ファイル

VMw_Install.pdf
.pdf ファイル

Subject: EMS - License Certificate

リンクされたイメージを表示できません。ファイルが移動または削除されたか、名前が変更された可能性があります。

Activation Receipt

DO NOT DISCARD - Retain for Future Reference

Thank you for your license activation at the My HPE Software Center. Your license keys and additional instructions (if applicable) are attached to this email.

Product Family: VMware Software from HPE

Activation Details:

Entitlement	Product	Quantity	License	Registered User
[redacted]	P9U42A VMw vCenter Server Std for vSph 5yr SW	1	VMw vCenter Ser_37359722.txt	
[redacted]	P9U41A VMw vCenter Server Std for vSph 3yr SW	1	VMw vCenter Ser_37359724.txt	

Additional Information:

Item	Description	File Name
1	Installation Instructions	VMw_Install.pdf

製品・契約登録方法

重複削除

製品・契約が重複して登録されており、削除したい場合は以下を実施してください。

1. 画面左上の  マークから
 - ・製品の削除をする場合は、「製品」-「マイ製品」を選択します。
 - ・契約の削除をする場合は、「管理」-「マイ契約」を選択します。
2. 削除したい製品・契約に を入れて、「アクション」-「削除」をクリックします。



登録した製品のニックネームを変更する

左上「三」-「製品」-「マイ製品」から、ニックネームを変更したい製品の「ニックネーム」欄にマウスオンで  マークが表示されます。クリックすると、編集が可能です。(ホスト名をニックネームにすると、管理しやすくなります。)



製品名横にチェックを入れると、一括で同じニックネームをつけることが可能です。

Webからのケース作成方法のご紹介

各種機能のご紹介

共有グループ

- 契約に関連する製品やチームメンバーのグループを、お客様にて定義可能
- グループメンバーは、ケース、重要なドライバー等のダウンロード、製品アラート、サポート通知などの情報とアクションを共有可能
(お客様、HPEパートナー、HPEアカウントメンバーとの情報共有が可能です)

契約と製品の管理

- お持ちのサポートサービス契約、製品(標準保証)をアカウントへ追加可能
(お客様のIT環境に合わせたサービス提供を可能にします)
- ファームウェアやFOSのダウンロードに必要な、サポートサービスの追加

アカウントへのサポートサービス契約、製品(標準保証)の追加方法
https://support.hpe.com/hpesc/public/docDisplay?docId=emr_na-c04070658

ケースの作成と管理

- サーバー、ストレージ、ネットワーク、ソフトウェア製品の簡単なケース作成
- 問題解決に役立つナレッジへのアクセス
- 対応ケースへ直接ログファイルを添付 (簡単！)

HPEサポートセンターからの弊社サポート窓口へのお問い合わせ手順
https://support.hpe.com/hpesc/public/docDisplay?docId=a00108681ja_jp

インサイト

- 製品、契約、ケースの概観と個別データをオンデマンドで把握
- 4つの便利なダッシュボードを提供
1. インサイト 2. インシデント 3. ソフトウェア 4. マイ契約と標準保証

ケースの作成と管理

お客様のメリット

お客様の負担が軽減されます。

1. 問い合わせ用ケースの作成が簡単です。(数分で作成可能)
2. エンジニアの折り返し連絡/調査対応までのプロセスが短縮されます。
3. エラーメッセージなど、文字で正確に入力できます。
4. ログファイルを直接添付できます。(最大1GB/ファイル)



※注意点

Webからのケース作成は、回答が来るまでに余裕がある場合にご利用ください。

応答時間を厳守する必要のある場合等お急ぎの問い合わせの場合は、お電話いただきますようお願いいたします。

プロセス短縮で、お客様負担の軽減

ケース作成方法



HPEサポートセンターへのサインイン

1. HPE サポートセンターの URL へアクセスします。<https://support.hpe.com/connect/s/?language=ja>
2. サイトにサインインしていない場合は、画面右上の人型のボタンをクリックしてサインインします。
(アカウントをお持ちでない場合には、「サインアップ」をクリックして作成が必要です。)



HPE サインイン

ユーザーID/メールアドレス*

認証情報を保存する

次へ

[パスワードをお忘れですか?](#)
ユーザーIDをお忘れですか? ⓘ
[アカウントのロックを解除しますか?](#) ⓘ
アカウントがありませんか? [サインアップ](#)
[お問い合わせはこちら](#)

HPE サインイン

ユーザーID/メールアドレス*

パスワード*

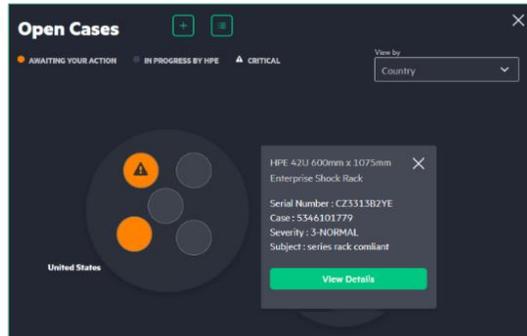
サインイン

[パスワードをお忘れですか?](#)
ユーザーIDをお忘れですか? ⓘ
[アカウントのロックを解除しますか?](#) ⓘ
アカウントがありませんか? [サインアップ](#)
[お問い合わせはこちら](#)

ワークスペース

顧客対応待ちケース

アクション待ち、HPEと進行中、またはクリティカルなケースの表示



ケースの作成と管理

- ケースの閲覧
- 新規ケースの作成
- 未クローズケースのリオープン

メニュー



パーソナライズ アラート

プロフィール 検索

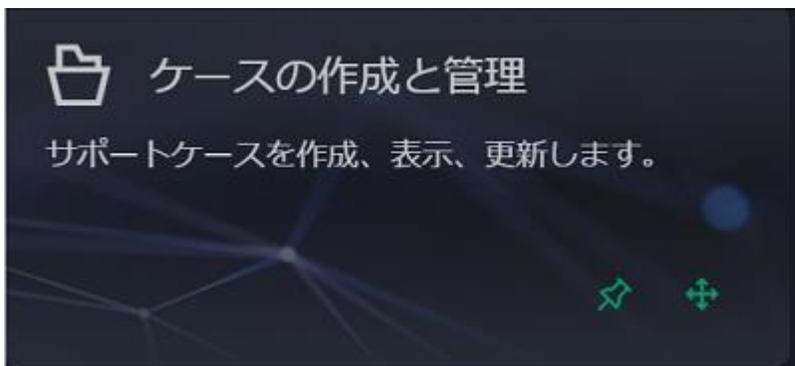
バーチャルエージェント ライブエンジニアへ転送 トラブルシューティング(英語)



ケースの作成と管理

ケースの作成方法

- ワークスペースから [ケースの作成と管理] をクリックします。



- [ケースの作成] をクリックします。



ケースの作成と管理

ケースの作成方法

5. ご連絡いただく対象に応じ、[サーバー]、[ストレージ]、[ネットワーキング]、[ソフトウェア] のいずれかをクリックします。



どの対象をクリックしていても、以降の手順はほぼ共通です。

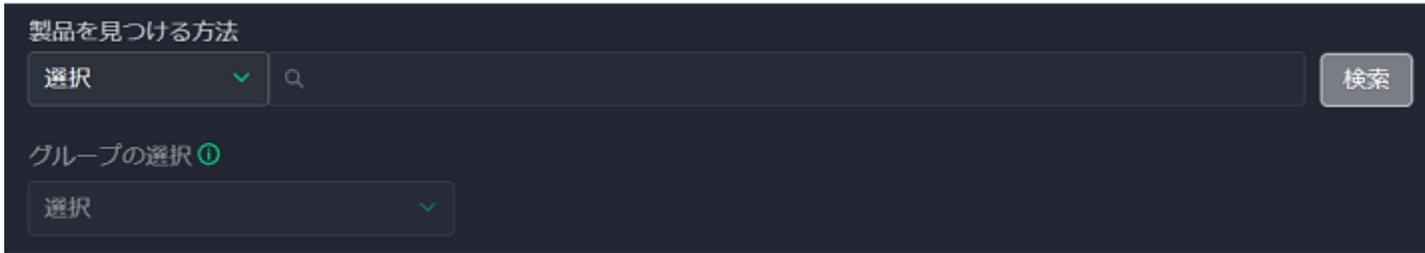
ネットワーキングかソフトウェアをクリックしていた場合には、加えて種類の選択を行います。



ケースの作成と管理

ケースの作成方法

6. [製品を見つける方法] で、お問い合わせの対象製品を特定します。
以下、製品に応じて、＜ハードウェアの場合＞または＜ソフトウェアの場合＞の説明を参照してください。



The screenshot shows a dark-themed search interface. At the top, it says '製品を見つける方法' (How to find products). Below this is a search bar with a dropdown menu labeled '選択' (Select) and a magnifying glass icon. To the right of the search bar is a button labeled '検索' (Search). Below the search bar is a section titled 'グループの選択' (Select group) with a help icon. Underneath this section is another dropdown menu labeled '選択' (Select).

ケースの作成と管理

ケースの作成方法

<ハードウェアの場合>

「シリアル番号」を選択して、シリアル番号を入力し、[検索]します。

製品が見つかりましたら、グループを選択し(他グループを未作成の場合はマイグループ)、[次へ]をクリックします。

製品を見つける方法

シリアル番号

製品が見つかりました	資産のシリアル番号	製品名	製品番号
製品の変更	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

グループの選択

マイグループ(プライベート)

契約・保証をアカウントプロフィールへ追加済みの場合は、「契約ID」や「ニックネーム」で検索可能です。

(※ アカウントへの契約または標準保証の追加につきましては、[こちら](#)をご参照ください。)

ケースの作成と管理

ケースの作成方法

Note:

- 「契約または標準保証が無効です」と表示された場合は、「次へ」をクリックして続行可能です。

① 契約または標準保証が無効です
製品がテクニカルサポートの対象外です。この製品に関するケースの作成を続行される場合は、HPEエージェントと一緒にサポートオプションを確認します。

次へ

- 「このシリアル番号が見つかりません。」と表示された場合は、「サイトのサポート」より、「サイトへのログインの問題またはサポート対象製品の技術サポートケースの作成に関する問題の場合」にチェックし、製品のシリアル番号・問題詳細等を記入して、送信してください。
「サイトのサポート」のアクセス方法については [こちら](#) をご参照ください。

① このシリアル番号が見つかりません。
シリアル番号を確認してから、もう一度、お試しください。または、別のカテゴリを選択して、製品を検索してください。

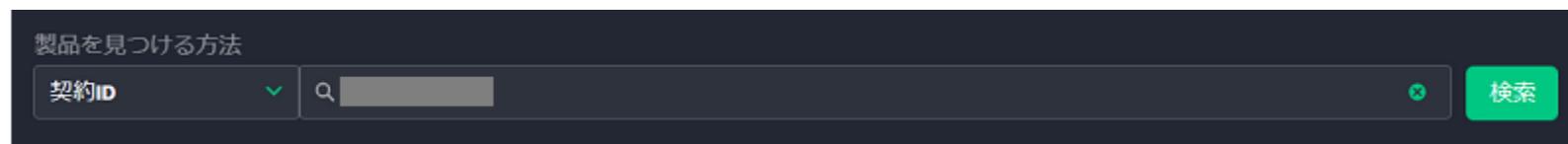
ケースの作成と管理

ケースの作成方法

〈ソフトウェアの場合〉

「契約ID」で、サービスID または御契約番号(コントラクトID)を入力し、[検索] します。

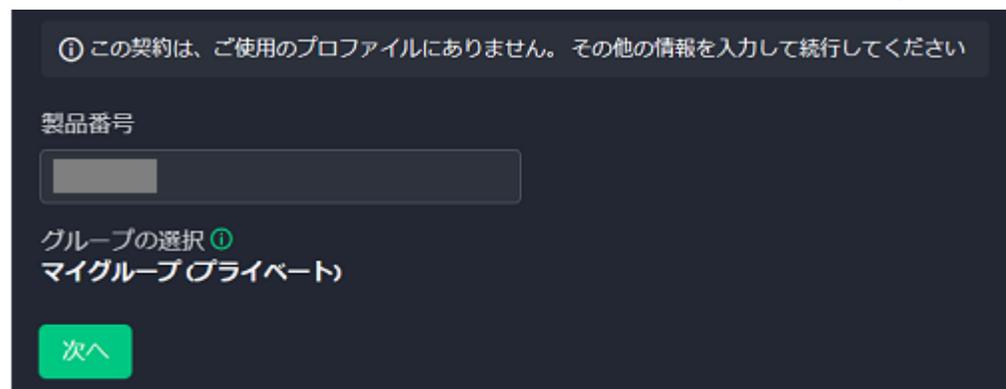
※契約ID欄への入力は、スペースなしで一続きをお願いいたします。



製品を見つける方法

契約ID

製品番号を入力し、グループを選択してから(他グループを未作成の場合はマイグループ)、[次へ] をクリックします。



① この契約は、ご使用のプロファイルにありません。その他の情報を入力して続行してください

製品番号

グループの選択 ①
マイグループ(プライベート)

ケースの作成と管理

ケースの作成方法

契約をアカウントプロフィールへリンク済みの場合は、製品名（一部でも可）や製品番号を入力して、表示される候補の中から製品を見つけることができます。

The screenshot shows a dark-themed interface. At the top, a table lists contract information:

契約が見つかりました	契約ID	サポートアカウント参照番号	グループ
契約の変更	[Redacted]	-	マイグループ (プライベート)

Below the table, there is a text prompt: "製品名または製品番号を使用して、この契約の製品を見つけます。" (Use product name or product number to find products for this contract.)

At the bottom, there is a search input field with a magnifying glass icon and the text: "例: ProLiant DL360 Gen10, J9822A または USE601BU52" (Example: ProLiant DL360 Gen10, J9822A or USE601BU52).

ケースの作成と管理

ケースの作成方法

7. 「問題の説明」ページで、必要な事項の入力、選択等を行ってから [次へ] ボタンをクリックします。
- 赤いアスタリスクが付いている項目は必須です。必須ではない項目も、できる限り入力または選択を行っていただくと、発生している事象の速やかな解決に向け、弊社サポート担当者の対応の参考となる場合があります。
- ※「この問題はシステムやサービスの停止を伴います」にチェックする欄がございますが、業務影響がある場合は、弊社にて早く対応するため保守窓口にお電話ください。

問題の説明

必須情報

件名

重大度 ①

ーなしー

問題のタイプ

ーなしー

問題の説明 ①

確認された症状に関する詳細な説明、正確なエラーメッセージ(可能であればコピーして貼り付け)、関連する部品番号、ログ、プログラム、コマンド、デバイスを入力してください。

その他の情報

実行したトラブルシューティングの手順 ①

実施した修正策とその結果について詳しくご説明ください。

オペレーティングシステム

ーなしー

顧客参照 ①

停止

この問題はシステムやサービスの停止を伴います。

新規導入インストール ①

ーなしー

前へ 次へ



ケースの作成と管理

ケースの作成方法

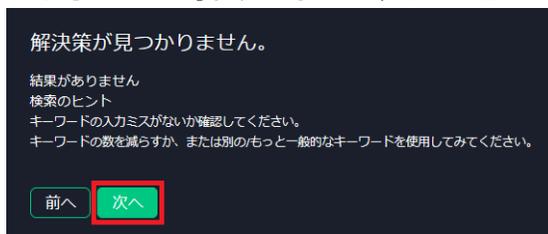
8. 選択されている機種や、問題の説明として入力いただいた内容を基に、今回の事象と関連する可能性のあるサポート情報が自動的に表示される場合があります。お問い合わせを送信いただく前の確認としてご活用可能です。



ケースの作成を進める場合、[いいえ、ケースを作成します] をクリックします。



お勧めの解決策が表示されない場合で、ケースの作成を進める際は、[次へ] ボタンをクリックします。



ケースの作成と管理

ケースの作成方法

9. 次のページで連絡先、住所情報について入力、または選択します。
「基本連絡先」の情報は、現在サインイン中のHPEサポートアカウントのプロファイル情報から自動的に引用され、選択されています。

この画面で自動的に表示される名前、メールアドレス、携帯電話番号、通常の電話番号は、この画面から変更することはできません。(自動的に表示される情報を変更したい場合には、プロファイル情報の編集が必要です。)

ただし、「希望する連絡方法」で、携帯または電話を選択した場合には、下部に電話番号の入力欄が表示され、当該ケースのみに対する連絡先として、別の電話番号を入力することもできます。

当該ケースに関連する連絡を受け取る希望時間帯の指定や、予備連絡先の入力も行うことができます。

連絡先情報

基本連絡先

連絡先の名前

メール

携帯

電話

ユーザー設定

希望する連絡方法

携帯 電話 メール ケースに関するコメント

希望する連絡時間帯

指定時間帯 24時間365日連絡可能

サポート認証番号 (PIN)

例: xyz8BA1a

予備の連絡先 +

ケースの作成と管理

ケースの作成方法

さらに、特に修理の際に必要な住所情報の確認、追加/編集、選択を行い、[次へ] ボタンをクリックします。

発送先住所

サポート提供先の情報

製品の場所

編集

希望するサービス方法

カスタマーセルフリペア オンサイトサービス

サイトアクセス

出張サービスを利用するには、現地アクセスのための追加情報が必要です。

現地の連絡先

現地の連絡先が別にある場合

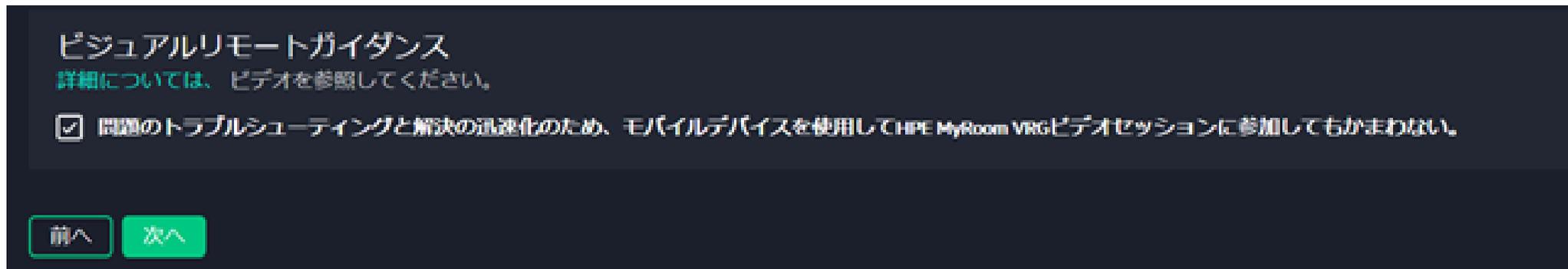
前へ 次へ

- * 「製品の場所」
エンジニアによるオンサイト修理をご希望の場合のオンサイト先住所として認識されます。
- * 「希望するサービス方法」
パーツの送付のみで、お客様ご自身によるパーツ交換を希望される場合は「カスタマーセルフリペア」を選択します。
「カスタマーセルフリペア」を選択された場合、部品の返却方法につきましては [こちらのページ](#) をご参照ください。
- * 「カスタマーセルフリペア出荷先」
「希望するサービス方法」としてカスタマーセルフリペアを選択時に表示され、修理用パーツの送付先として認識されます。
- * 「サイトアクセス」
サポートエンジニアによるオンサイト修理を希望される場合、チェックボックスをオンにいただき、入館方法をご指示ください。
- * 「現地の連絡先」
もし現地の連絡先として別の情報がある場合には、チェックボックスをオンにして、記載をお願いいたします。

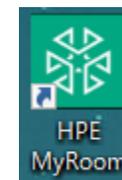
ケースの作成と管理

ケースの作成方法

「ビジュアルリモートガイダンス」で、HPEエンジニアと協力しながらケースを作成することもできます。



[「HPE MyRoom」](#)という弊社のコミュニケーションAppから、後日HPEエンジニアとの会話が可能です。ZoomやTeamsのようなもので、ビデオ通話、画面共有、チャットなどが可能となっています。

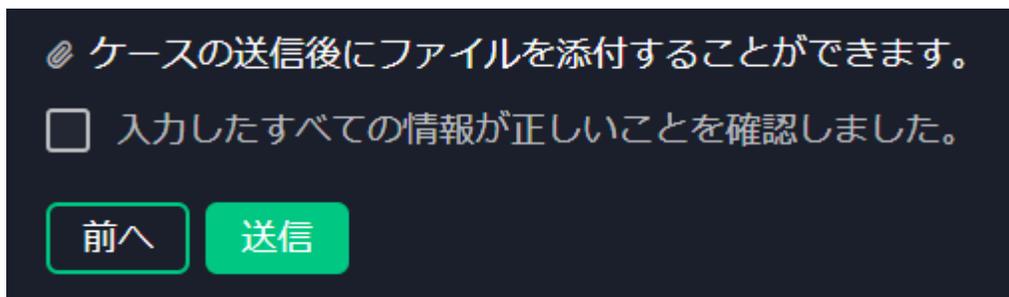


詳細に関しては、[こちらのビデオ](#)をご覧ください。

ケースの作成と管理

ケースの作成方法

10. 「概要」の画面で、これまでの入力・選択情報が正しいことを確認し、「入力したすべての情報が正しいことを確認しました。」にチェックを入れ、[送信] ボタンをクリックします。



ケースの作成と管理

ケースの作成方法

11. 画面上にケース番号が表示された場合、受付は正常に行われています。

弊社サポート担当者からのご連絡をお待ちください。

送信したいログファイル等をお持ちの場合には、この場面でファイルの指定、またはドラッグアンドドロップによりアップロードしていただくことが可能です。(後からのアップロードも可能です。)

1つのファイルの最大サイズは1GBまでですが、ネットワークの状況等により、大きなファイルのアップロードには時間を要する場合がございます。



ケースの作成と管理

ケースの作成方法

12. ケース作成後、「マイケース」で対象のケース番号をクリックし、ケースに関するコメントを入力いただくことが可能です。この項目には、ケース作成時に入力した希望する連絡方法、サービス方法なども記録されています。

The screenshot shows a dark-themed user interface for case management. At the top, there are two tabs: 'ケースアクティビティ' (Case Activity) and 'ケースの概要' (Case Overview). Below the tabs, there are two main sections. The left section is titled 'コメントの投稿' (Post Comment) and contains a text input field labeled 'コメントの入力' (Comment Input) with a character count '0 / 3,000 文字' (0 / 3,000 characters) and a '投稿' (Post) button. The right section is titled 'ファイルのアップロード' (File Upload) and contains a button labeled 'ファイルをアップロード' (Upload File) and a dashed box containing the text 'またはファイルをドロップ' (or drop file). Below this, there is a warning message: 'すべて表示 | 1GBを超えるファイルを添付する必要がありますか?' (Show all | Do you need to attach a file larger than 1GB?).

Note:

「ケースに関するコメント」はお客様ご自身のメモではなく、内容は弊社側からも参照可能です。入力いただいたケースコメントは、弊社側にてリアルタイムでは確認できかねますので、ケース送信いただいた後は“希望する連絡方法”にて選択された方法にてご連絡ください。

インサイト機能のご紹介

各種機能のご紹介

共有グループ

- 契約に関連する製品やチームメンバーのグループを、お客様にて定義可能
- グループメンバーは、ケース、重要なドライバー等のダウンロード、製品アラート、サポート通知などの情報とアクションを共有可能
(お客様、HPEパートナー、HPEアカウントメンバーとの情報共有が可能です)

契約と製品の管理

- お持ちのサポートサービス契約、製品(標準保証)をアカウントへ追加可能
(お客様のIT環境に合わせたサービス提供を可能にします)
- ファームウェアやFOSのダウンロードに必要な、サポートサービスの追加

アカウントへのサポートサービス契約、製品(標準保証)の追加方法
https://support.hpe.com/hpesc/public/docDisplay?docId=emr_na-c04070658

ケースの作成と管理

- サーバー、ストレージ、ネットワーク、ソフトウェア製品の簡単なケース作成
- 問題解決に役立つナレッジへのアクセス
- 対応ケースへ直接ログファイルを添付 (簡単!)

HPEサポートセンターからの弊社サポート窓口へのお問い合わせ手順
https://support.hpe.com/hpesc/public/docDisplay?docId=a00108681_ja_jp

インサイト

- 製品、契約、ケースの概観と個別データをオンデマンドで把握
- 4つの便利なダッシュボードを提供
1. インサイト 2. インシデント 3. ソフトウェア 4. マイ契約と標準保証

インサイト お客様のメリット

HPEサポートセンターと、購入したサポートサービスのメリットを最大限に活用できます！

1. 見やすいグラフで、直感的に情報を把握可能
2. お客様ご自身で、リアルタイムに近い情報を閲覧可能
3. 定例会^{*Note}を待たずとも、いつでも好きな時に各種情報を確認可能

パッと見てわかる
各種数値！

お問い合わせなしで
欲しい情報をゲット！

見たいときに
いつでも確認可能！



ダッシュボードへのアクセス



HPEサポートセンターへのサインイン

1. HPE サポートセンターの URL へアクセスします。<https://support.hpe.com/connect/s/?language=ja>
2. サイトにサインインしていない場合は、画面右上の人型のボタンをクリックしてサインインします。
(アカウントをお持ちでない場合には、「サインアップ」をクリックして作成が必要です。)



HPE サインイン

ユーザーID/メールアドレス*

認証情報を保存する

次へ

[パスワードをお忘れですか?](#)
ユーザーIDをお忘れですか? ⓘ
[アカウントのロックを解除しますか?](#) ⓘ
アカウントがありませんか? [サインアップ](#)
[お問い合わせはこちら](#)

HPE サインイン

ユーザーID/メールアドレス*

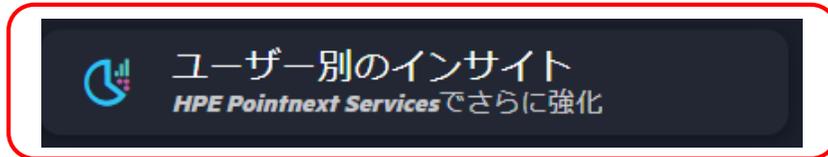
パスワード*

サインイン

[パスワードをお忘れですか?](#)
ユーザーIDをお忘れですか? ⓘ
[アカウントのロックを解除しますか?](#) ⓘ
アカウントがありませんか? [サインアップ](#)
[お問い合わせはこちら](#)

ダッシュボードへのアクセス

3. サイトトップページ右上から [ユーザー別のインサイト] をクリックします。



4. [ユーザー別のインサイト] 画面から、現在3種類のダッシュボードが利用可能です。

- I. 機器の総合情報
[専用インサイトダッシュボード]
- II. ケースの情報
[インシデントダッシュボード]
- III. 新しいFWやDriver等の情報
[ソフトウェアダッシュボード]
- IV. 契約状況をグラフで確認
[マイ契約と標準保証ダッシュボード]



専用インサイトダッシュボード(上段)

機器の総合情報

Ex) 「マイグループ」に登録した
シリアル番号「JPT11111」の
機器情報を確認する

機器の所属グループや
シリアル番号で
絞り込めます

The screenshot displays the HP Insight Dashboard interface. At the top left, it shows '29 製品' (29 Products) and a summary of device counts: 6 Servers, 10 Storage, 1 Networking, and 0 Software. Below this is a horizontal bar chart showing the distribution of products across support levels. The chart has a scale from 0 to 3. The data points are: HPE Primera 600 Storage Array (3), HPE SimpliVity 380 Gen10 (3), HPE 3PAR StoreServ 8000 Storage (3), HPE ProLiant DL360 Gen10 Server (3), HPE ProLiant DL380 Gen10 Server (2), HPE StoreOnce 3640 System (2), HPE Virtual Connect SE 16Gb Fibre Channel Module for HP... (2), HPE XP Storage Rack Options (2), HPE XP7 Primary DKC (2), HPE 5120-24G EI Switch with 2 Interface Slots (1), HPE ProLiant ML350 Gen10 Server (1), and HPE SimpliVity 380 (1).

On the right side, there are search filters for 'Group', 'Location', 'Nickname', and 'Serial Number'. The 'Group' filter is expanded, showing a dropdown menu with options: 'すべて' (All), 'Complete-Care', 'My Group (Private)', and 'test'. The 'Serial Number' filter is also expanded, showing a search input field and a list of serial numbers with a search icon. Below the filters, there are status indicators: a yellow warning triangle with '0' and '2-CRITICAL-DEGRADED', and a blue information icon with '0' and '3-NORMA'. A large orange text overlay reads '進行中ケースはこちらに表示されます。' (Cases in progress are displayed here). Below this, it says '該当する結果がありません' (No results match).

製品名	0	0.5	1	1.5	2	2.5	3
HPE Primera 600 Storage Array							3
HPE SimpliVity 380 Gen10							3
HPE 3PAR StoreServ 8000 Storage							3
HPE ProLiant DL360 Gen10 Server							3
HPE ProLiant DL380 Gen10 Server					2		
HPE StoreOnce 3640 System					2		
HPE Virtual Connect SE 16Gb Fibre Channel Module for HP...					2		
HPE XP Storage Rack Options					2		
HPE XP7 Primary DKC					2		
HPE 5120-24G EI Switch with 2 Interface Slots			1				
HPE ProLiant ML350 Gen10 Server			1				
HPE SimpliVity 380			1				

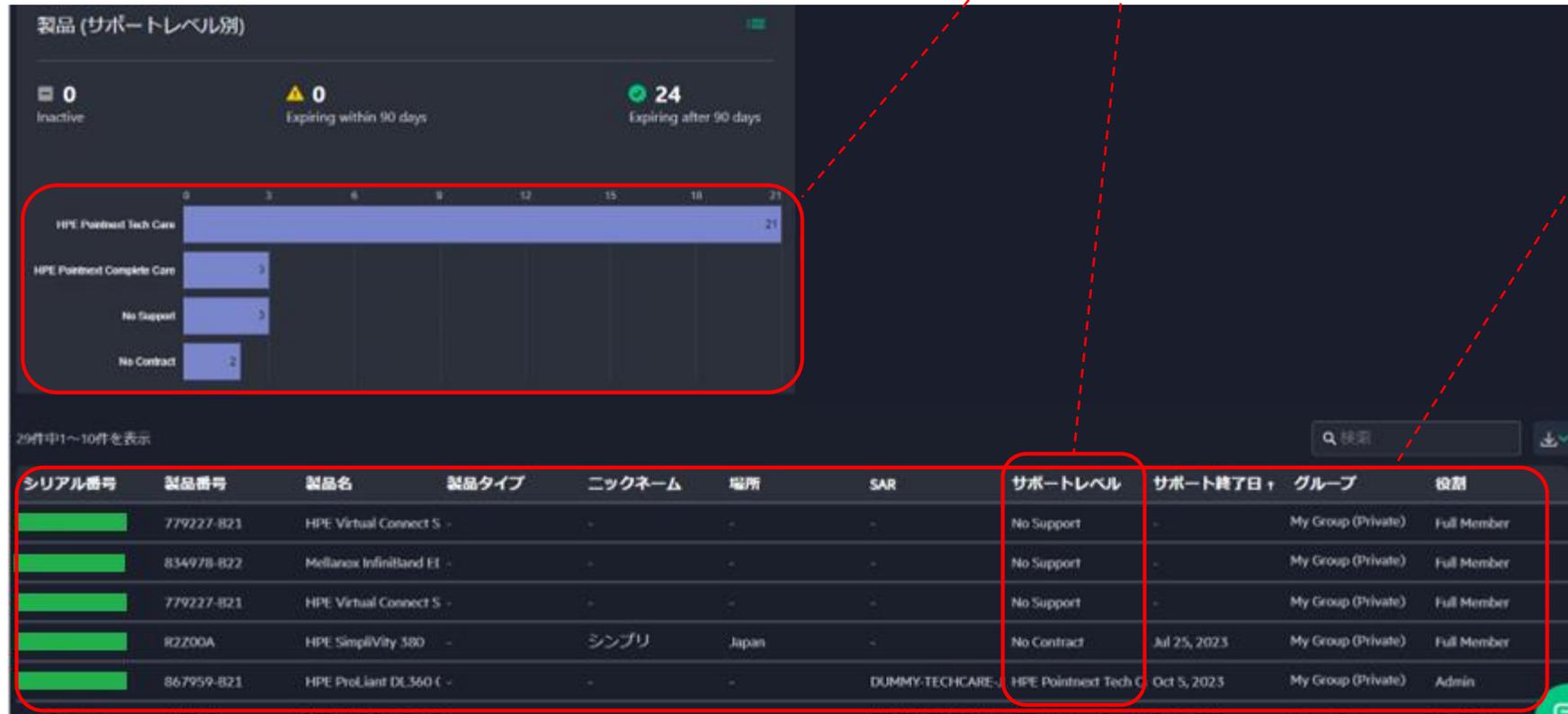
進行中ケースは
こちらに表示されます。

該当する結果がありません

専用インサイトダッシュボード(下段)

機器の総合情報

Complete Care以外の契約も
グラフで一覧できます



下段では以下が確認できます

- シリアル番号
- 製品名
- 製品タイプ
- ニックネーム
- 場所
- SAR情報
- サポートレベル
- サポート終了日
- グループ
- グループ内でのロール

インシデントダッシュボード ケースの情報

期間やシリアル番号で
絞り込めます

Ex) シリアル番号「JPT111111」で
一年以内に作成されたケースを確認する

The dashboard displays 3 completed cases and 0 incomplete cases. A date range selector is set to '13 months ago to today'. A search modal is open for 'Serial Number' with the filter 'Match the following text string'. Below, a table lists 3 cases.

ケース番号	ケースのステータス	重大度	製品の説明	資産のシリアル番号	契約ID	ケース作成元	開始日時	完了日時	顧客連絡先
[Redacted]	Closed	3-NORMAL	-	[Redacted]	[Redacted]	Chat	Mar 3, 2023, 1:41 PM	Mar 3, 2023, 3:15 PM	hpe partner-
[Redacted]	Closed	3-NORMAL	HPE SimpliVity 380 Gen:	[Redacted]	-	Portal	Feb 14, 2023, 2:41 PM	Mar 7, 2023, 12:30 PM	hpe partner-
[Redacted]	Closed	3-NORMAL	HPE SimpliVity 380 Gen:	[Redacted]	-	Portal	Feb 14, 2023, 9:03 AM	Feb 14, 2023, 10:45 AM	hpe partner-

下段では以下が
確認可能です

- ケース番号
- ケースのステータス
- 重大度
- 製品の説明
- シリアル番号
- 契約ID
- ケース作成元
- 開始・完了日時
- お客様連絡先



ソフトウェアダッシュボード(上段)

FWなど各種のアップデート情報

複数のグループに重複して登録されている製品の場合、まずグループを一つ選択し、シリアル番号で絞り込みます。

The screenshot shows a software dashboard with two dropdown menus open for filtering. The 'Group' dropdown is set to 'すべて' (All) and shows a search field with the text '次の文字列と一致する' (Matches the following text) and a list of options: 'すべて', 'Complete-Care', 'My Group (Private)', and 'test'. The 'Serial Number' dropdown is also set to 'すべて' and shows a search field with the text '次の文字列と一致する' and a list of options: 'すべて', 'シリアル番号', 'シリアル番号', 'シリアル番号', and 'シリアル番号'. The dashboard displays a bar chart of software updates for various HPE products, including HPE 3PAR StoreServ 8000 Storage, HPE ProLiant DL360 Gen10 Server, HPE ProLiant DL380 Gen10 Server, HPE Virtual Connect SE 16Gb Fibre Channel Module for HP..., HPE ProLiant ML350 Gen10 Server, and Mellanox InfiniBand EDR 100 Gb/sec v2 36-port Power-side... The chart shows the number of updates for each product, with HPE ProLiant DL360 Gen10 Server having 3 updates and HPE ProLiant DL380 Gen10 Server having 2 updates. The dashboard also includes a section for '完了済みのケース (ソフトウェア推奨事項別)' (Completed cases by software recommendation) and a message '該当する結果がありません' (No results match).



ソフトウェアダッシュボード(下段)

FWなど各種のアップデート情報

CSV形式にエクスポートして、
より詳細な絞り込みが可能です

670件中1~10件を表示

検索

↓

重大度	タイプ	ダウンロード	バージョン	環境	環境サブタイプ	製品シリーズ	シリアル番号	グループ
■	Software	HPE MegaRAID Storage Administrator StorCLI for Linux 64-bit (for Gen10P and Gen11 Controllers)	007.2207.0000.0000(C)		Red Hat Enterprise Linux 9	HPE ProLiant DL360 Gen10		Complete-Care
■	Software	HPE MegaRAID Storage Administrator StorCLI for Linux 64-bit (for Gen10P and Gen11 Controllers)	007.2207.0000.0000(C)		Red Hat Enterprise Linux 8 Server	HPE ProLiant DL380 Gen10		Complete-Care
■	Software	HPE MegaRAID Storage Administrator StorCLI for Linux 64-bit (for Gen10P and Gen11 Controllers)	007.2207.0000.0000(C)		SUSE Linux Enterprise Server 15	HPE ProLiant DL380 Gen10		Complete-Care
■	Software	HPE MegaRAID Storage Administrator StorCLI for Linux 64-bit (for Gen10P and Gen11 Controllers)	007.2207.0000.0000(C)		Red Hat Enterprise Linux 7 Server	HPE ProLiant DL380 Gen10		Complete-Care
■	Software	HPE MegaRAID Storage Administrator StorCLI for Linux 64-bit (for Gen10P and Gen11 Controllers)	007.2207.0000.0000(C)		Red Hat Enterprise Linux 7 Server	HPE ProLiant DL360 Gen10		Complete-Care
■	Firmware	HPE SYNERGY SOFTWARE RELEASES: COMPOSER2 8.20.00	Comp2-8.20.00	OS Independent	OS Independent	HPE Virtual Connect SE 16Gb		Complete-Care
■	Firmware	HPE SYNERGY SOFTWARE RELEASES: COMPOSER2 8.20.00	Comp2-8.20.00	OS Independent	OS Independent	HPE Virtual Connect SE 16Gb		Complete-Care
■	Software	HPE 3PAR Service Processor	5.1.1.0	その他	HPE 3PAR OS 3.3X	HPE 3PAR StoreServ 8000		Complete-Care
■	Software	HPE 3PAR Service Processor	5.1.1.0	その他	HPE 3PAR OS 3.3X	HPE 3PAR StoreServ 8000		Complete-Care

すべてのデータ
現在のビュー



ソフトウェアダッシュボード(Excel)

	A	B	C	D	E	F	G	H	I
1	重大度	タイプ	ダウンロード	バージョン	環境	環境サブタイプ	製品シリーズ	シリアル番号	グループ
2	Optional	Software	HPE MegaRAID Storage Administrator StorCLI for Linux 64-bit (for Gen10P and Gen11 Controllers)	007.2207.0000.0000(C)	Red Hat	Red Hat Enterprise Linux 9	HPE ProLiant DL360 Gen10 Server		Complete-Care
3	Optional	Software	HPE MegaRAID Storage Administrator StorCLI for Linux 64-bit (for Gen10P and Gen11 Controllers)	007.2207.0000.0000(C)	Red Hat	Red Hat Enterprise Linux 8 Server	HPE ProLiant DL380 Gen10 Server		Complete-Care
4	Optional	Software	HPE MegaRAID Storage Administrator StorCLI for Linux 64-bit (for Gen10P and Gen11 Controllers)	007.2207.0000.0000(C)	SUSE	SUSE Linux Enterprise Server 15	HPE ProLiant DL380 Gen10 Server		Complete-Care
5	Optional	Software	HPE MegaRAID Storage Administrator StorCLI for Linux 64-bit (for Gen10P and Gen11 Controllers)	007.2207.0000.0000(C)	Red Hat	Red Hat Enterprise Linux 7 Server	HPE ProLiant DL380 Gen10 Server		Complete-Care
6	Optional	Software	HPE MegaRAID Storage Administrator StorCLI for Linux 64-bit (for Gen10P and Gen11 Controllers)	007.2207.0000.0000(C)	Red Hat	Red Hat Enterprise Linux 7 Server	HPE ProLiant DL360 Gen10 Server		Complete-Care
7	Optional	Firmware	HPE SYNERGY SOFTWARE RELEASES: COMPOSER2 8.20.00	Comp2-8.20.00	OS Indep	OS Independent	HPE Virtual Connect SE 16Gb Fibre Channel M		Complete-Care
8	Optional	Firmware	HPE SYNERGY SOFTWARE RELEASES: COMPOSER2 8.20.00	Comp2-8.20.00	OS Indep	OS Independent	HPE Virtual Connect SE 16Gb Fibre Channel M		Complete-Care
9	Optional	Software	HPE 3PAR Service Processor	5.1.1.0	HPE	HPE 3PAR OS 3.3X	HPE 3PAR StoreServ 8000 Storage		Complete-Care
10	Optional	Software	HPE 3PAR Service Processor	5.1.1.0	HPE	HPE 3PAR OS 3.3X	HPE 3PAR StoreServ 8000 Storage		Complete-Care
11	Optional	Software	HPE MegaRAID Storage Administrator StorCLI for Linux 64-bit (for Gen10P and Gen11 Controllers)	007.2207.0000.0000(C)	SUSE	SUSE Linux Enterprise Server 12	HPE ProLiant DL380 Gen10 Server		Complete-Care

CSVのエクスポートにより、シリアル番号やグループに加えて、お客様の使い慣れたExcelビューから、重大度、環境(OS)、製品シリーズなどでフィルターすることが可能となります。必要なアップデートを特定したい場合、エクスポートを推奨します。

マイ契約と標準保証ダッシュボード(上段)

契約状況をグラフで確認

Ex) マイグループ(プライベート)で、
90日以内にExpireする機器を調べる

「90日以内(以降)にExpire」
「所属グループ」で絞り込めます。

契約管理に関する操作は、次営業日にダッシュボードに反映されます。

登録されている契約と標準保証のステータス

Expiring after 90 days	3
Expiring within 90 days	1
Inactive	4

28 製品数

0 Servers

10 Storage

製品 (サポートレベル別)

製品 (サポートレベル別)	数
HPE Pointnext Tech Care	20
HPE Pointnext Complete Care	3
No Support	3
Warranty	2

場所別の製品

5 場所情報がない製品

23

Time すべて

演算子 次の文字列と一致する

値

すべて

Expiring after 90 days

Expiring within 90 days

キャンセル 適用

Group すべて

演算子 次の文字列と一致する

値

すべて

Complete-Care

My Group (Private)

キャンセル 適用

マイ契約と標準保証ダッシュボード(下段)

契約状況をグラフで確認

8件中1~8件を表示

検索

ビュー: すべて

ステータス	開始日	終了日	契約ID/SN	状態	マイ製品	サポートレベル	グループ	マイグループの役割
■	-	-	[REDACTED]	Inactive	1	No Support	Complete-Care	Full Member
■	-	-	[REDACTED]	Inactive	1	No Support	Complete-Care	Full Member
■	-	-	[REDACTED]	Inactive	1	No Support	Complete-Care	Full Member
■	-	-	[REDACTED]	Inactive	1	No Support	Complete-Care	Full Member
▲	Jun 26, 2020	Jul 25, 2023	[REDACTED]	Active	1	Warranty	Complete-Care	Full Member
●	Oct 6, 2022	Oct 5, 2023	[REDACTED]	Active	10	HPE Pointnext Tech Care	My Group (Private)	Full Member
●	Nov 22, 2022	Oct 5, 2023	[REDACTED]	Active	4	HPE Pointnext Complete Ca	Complete-Care	Full Member
●	Apr 4, 2012	May 18, 2111	[REDACTED]	Active	1	Warranty	Complete-Care	Full Member

1

下段では以下が確認できます

- ステータス
- 開始日
- 終了日
- 契約ID/SN
- 状態
- マイ製品
- サポートレベル
- グループ
- グループ内でのロール

Appendix



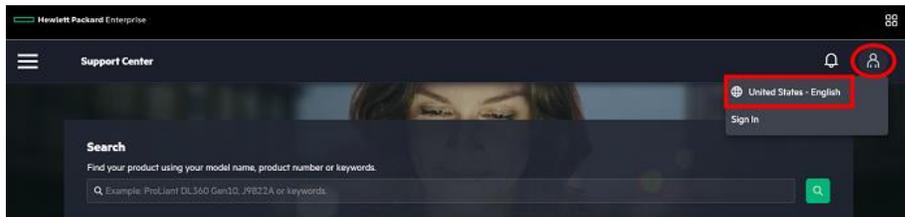
HPEサポートセンターの表示を日本語に変更する方法

HPEサポートセンターWebサイトで表示言語を切り替える方法に関しては、以下をご参照ください。

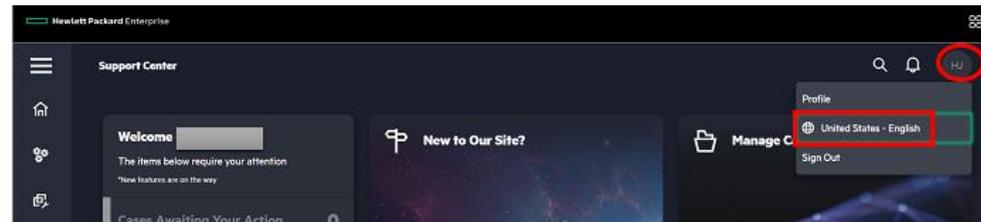
https://support.hpe.com/hpesc/public/docDisplay?docLocale=ja_JP&docId=a00108818ja_jp

1. サイト右上のアイコンをクリックします。

サインイン前



サインイン中



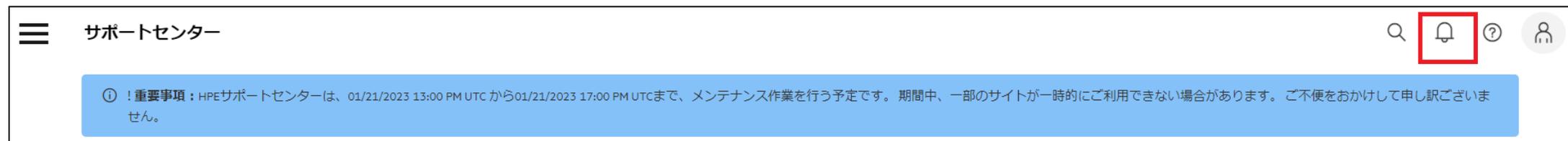
2. 地球マークが表示されている欄をクリックし、国/地域と言語の選択で「日本-日本語」を選択します。



HPEサポートセンター通知機能のご利用

システムのメンテナンスによりサポートセンターおよびケースの作成と管理を計画停止させていただくことがあります。計画停止が発生する場合、事前にサポートセンターホームページに通知メッセージを掲載します。または、HPEサポートセンターウェブサイト <https://support.hpe.com/connect/s/?language=ja> 右上にある通知ボタンをクリックして最新の通知メッセージをご確認いただけます。

※停止時間はUTC時間で表記します。
(日本時間(JST) は、UTC時間+9時間)



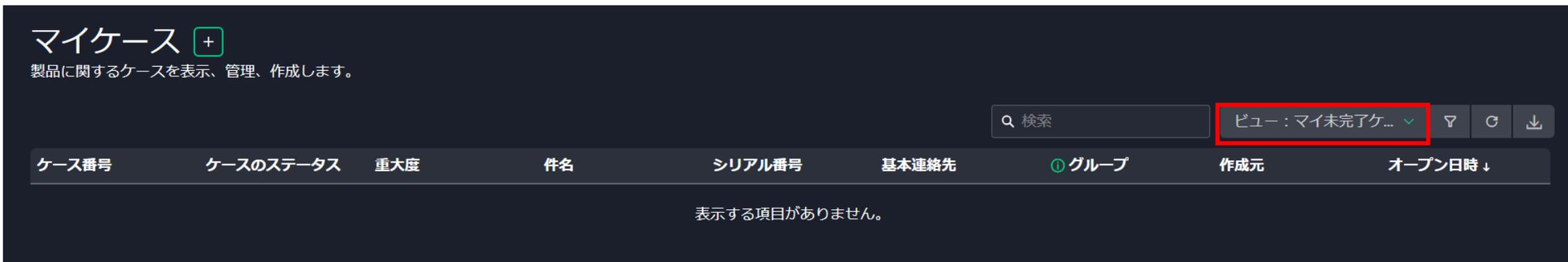
The screenshot shows the top navigation bar of the HPE Support Center website. On the left, there is a hamburger menu icon and the text "サポートセンター". On the right, there are icons for search, notifications (highlighted with a red box), help, and user profile. Below the navigation bar, a blue banner contains a notification: "① !重要事項 : HPEサポートセンターは、01/21/2023 13:00 PM UTC から01/21/2023 17:00 PM UTCまで、メンテナンス作業を行う予定です。期間中、一部のサイトが一時的にご利用できない場合があります。ご不便をおかけして申し訳ございません。"



The screenshot shows the notification page of the HPE Support Center website. The page title is "サポートセンター" and the main heading is "通知". On the left, there is a red box around the text "新しい通知 (3)" with a small square icon below it. On the right, there is a section titled "通知アーカイブ" with the text "アーカイブされた通知はありません。"

グループの別メンバーが作成したケースが見えない

「マイケース」のデフォルトビューは、「マイ未完了ケース」(=自分自身で作成した未完了のケース)となっています。



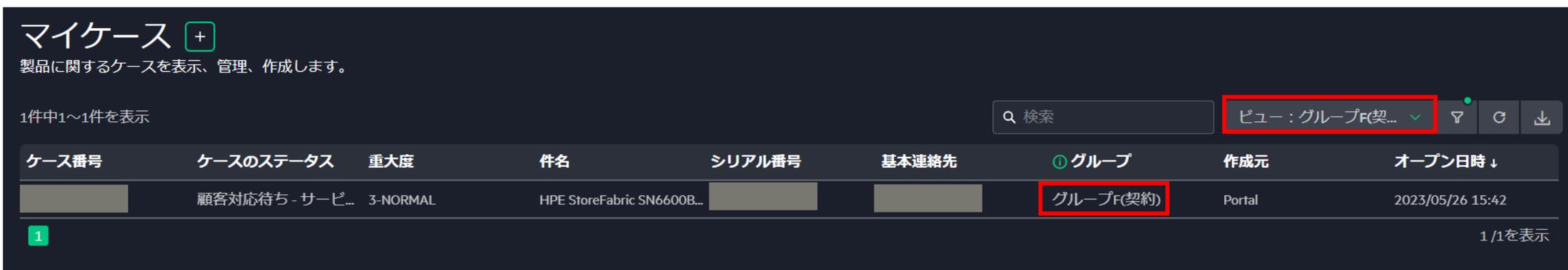
マイケース +
製品に関するケースを表示、管理、作成します。

検索

ビュー: マイ未完了ケ... ▼

ケース番号	ケースのステータス	重大度	件名	シリアル番号	基本連絡先	① グループ	作成元	オープン日時 ↓
表示する項目がありません。								

フィルタを「すべての未完了ケース」or「(表示したいグループ名)」に変更することでグループ内他メンバー作成のケースが閲覧可能です。



マイケース +
製品に関するケースを表示、管理、作成します。

1件中1~1件を表示

検索

ビュー: グループF(契... ▼

ケース番号	ケースのステータス	重大度	件名	シリアル番号	基本連絡先	① グループ	作成元	オープン日時 ↓
	顧客対応待ち - サービ...	3-NORMAL	HPE StoreFabric SN6600B...			グループF(契約)	Portal	2023/05/26 15:42

1 / 1を表示

グループの別メンバーが作成したケースが見えない

デフォルトビューを変更することも可能です。デフォルトにしたいビューに切り替え、「デフォルトとして設定」を選びます。

The screenshot shows the 'マイケース' (My Cases) interface. At the top, there is a search bar and a dropdown menu for view selection. The dropdown menu is open, showing several options. The option 'グループF(契約)' is selected with a checkmark. Below the list, there is a section for '選択されているビューのオプション' (Options for the selected view), where the option 'デフォルトとして設定' (Set as default) is highlighted with a red box. The main table below shows a list of cases with columns for 'ケース番号', 'ケースのステータス', '重大度', '件名', 'シリアル番号', and '基本連絡先'. The first row shows a case with status '顧客対応待ち - サービス' and priority '3-NORMAL'.

ケース番号	ケースのステータス	重大度	件名	シリアル番号	基本連絡先	グループ	作成日時
	顧客対応待ち - サービス	3-NORMAL	HPE StoreFabric SN6600B...	CZC902M4X3		グループF(契約)	05/26 15:42

HPEサポートセンターサイトご利用に関するお問い合わせ

1. HPEサポートセンターウェブサイト<https://support.hpe.com/connect/s/?language=ja>右上にある？アイコンから、サポート>サイトのサポートへ進みます。



2. サポートセンターサイトに関するお問い合わせの内容を入力してください。

入力データが見つからないなどの理由で、ケース作成できない場合：
「項目」の一覧から「ケースの作成と管理」を選択し、お問い合わせ内容や連絡先等を入力し、「サポートされている製品の技術サポートケースを作成できません。」の項目にチェックを入れてサイトのサポートよりご依頼ください。

各種技術情報-つづき-

アドバイザー一覧

上記リンク先を表示していただくことで
HPEがアナウンスしましたアドバイザー(技術情報)が一覧で表示されます。

画面左側にあります「製品の種類」の
検索窓でご利用の製品(例 DL360 Gen10)
を検索いただくことで絞り込みが可能です。

The screenshot shows the HPE Support Center interface. At the top, there is a search bar with the placeholder text '製品名、製品番号、またはキーワードを入力'. Below the search bar, there are navigation tabs: 'すべて', '製品', 'ドライバーおよびソフトウェア', 'ドキュメント', 'フォーラム', and '動画'. The 'ドキュメント' tab is selected. On the left side, there is a sidebar with filters for '区分' (Alerts, 25,397), 'ドキュメントのタイプ' (Security reports, 252), and 'ドキュメントのサブタイプ' (Security reports, 2,971). The main content area displays a list of documents. The first document is titled 'アドバイザー: HPE Superdome Flex 280 - IELでCAE_EVENT_GENERATEDイベントが記録されるが、実際にはCAEが生成されない' and is dated Apr 19, 2023. The second document is titled 'アドバイザー: HPE SmartアレイSR Gen10、HPE SR Gen10 Plus、およびHPE SR Gen11 コントローラー - 互換性のないドライブをUBM2 SAS/SATAバックプレーンに挿入してもドライブエラーが報告されない' and is also dated Apr 19, 2023.

The screenshot shows a dropdown menu titled '製品の種類'. The search input field contains 'DL360 Gen10'. The dropdown list shows several search results: 'HPE ProLiant DL360 Gen10 Plus server in Compute', 'HPE ProLiant DL360 Gen10 server in Compute', 'HPE ProLiant DL360 Gen10 Plus server in Servers', and 'HPE ProLiant DL360 Gen10 server in Servers'. At the bottom of the dropdown, there is a category label 'セキュリティ報告カテゴリー'.

各種技術情報

お客様が維持管理されているHPE製品に関する技術情報の検索方法をご案内させていただきます。

HPEセキュリティ報告ライブラリ

上記リンク先を表示していただくことで、HPEが公開しています
セキュリティ脆弱性の情報(Security Bulletin)が一覧で表示されます。

HPEセキュリティ報告ライブラリ
HPE製品で報告されたセキュリティ脆弱性に関する情報を見つけることができます。

セキュリティ脆弱性の報告

HPEサポートセンターで検索して、特定のCVE IDに関連するドキュメントやドライバーを見つけます。

HPEセキュリティ報告ライブラリの検索

セキュリティ報告カテゴリ

言語: 日本語 x 英語 x

すべてのフィルターをクリア

結果2,972件中1~25 0.42秒

表題	抜粋	リリース日	共有
HPESBGN04469 rev.1 - HPE OneView, Disclosure of Privileged Information	HPESBGN04469 rev.1 - HPE OneView, Disclosure of Privileged Information SECURITY BULLETIN Local: Disclosure of Privileged Information...	Apr 13, 2023	共有
HPESBGN04467 rev.1 - HPE OneView "Migrate Server Hardware" Option, Disclosure of Sensitive Information	HPESBGN04467 rev.1 - HPE OneView "Migrate Server Hardware" Option, Disclosure of Sensitive Information SECURITY BULLETIN Local: Disclosure of...	Apr 13, 2023	共有

検索窓にCVE番号(例 CVE-2021-21974)を入力の上で検索することで、該当する Security Bulletinが検索することができます

CVE-2021-21974

セキュリティ報告カテゴリ

言語: 英語 x 日本語 x

結果1件中1 1.02秒

言語

英語 (1)

日本語 (0)

区分

注目の解決策

日付範囲指定

表題	抜粋
HPESBST04115 rev.2 - HPE SimpliVity Systems using VMware - Remote Code Execution	CVE-2021-21974 CVE-2600 - depends on ESXi Interoperability Guide...

Thank you

