

HPE GreenLake

サービスの概要

HPE GreenLakeサービスは、クラウドの従量制課金モデルの利点をオンプレミスでも享受できます。HPEのサーバー、ストレージ、ネットワーク、ソフトウェア、サービスをベースとしたこのサービスは、お客様のサイトやHPE GreenLakeのコロケーション施設にインストールされます。HPE GreenLakeサービスの詳細は、以下で説明するサービスとお客様の要件に基づいて相互に同意された契約書に記載されます。

サービスの構成

HPE GreenLakeサービスは、対象のシステムに対して包括的なリアクティブおよびプロアクティブサービスを提供します。対象製品はお客様が選択したベース製品サポートレベルによってサポートされ、拡張インシデント管理 (EIM) で補強されるため、HPEの高度なサポートエクスペリエンスが提供されます。サービスリレーションシップ管理では、単一の対応窓口を提供し、サービス提供の調整とお客様とのコラボレーションによって、お客様が目標とするITの成果を達成することを支援します。追加のプロアクティブサービスやモジュラー型ソリューションブロックは、オプションとして利用することができます。

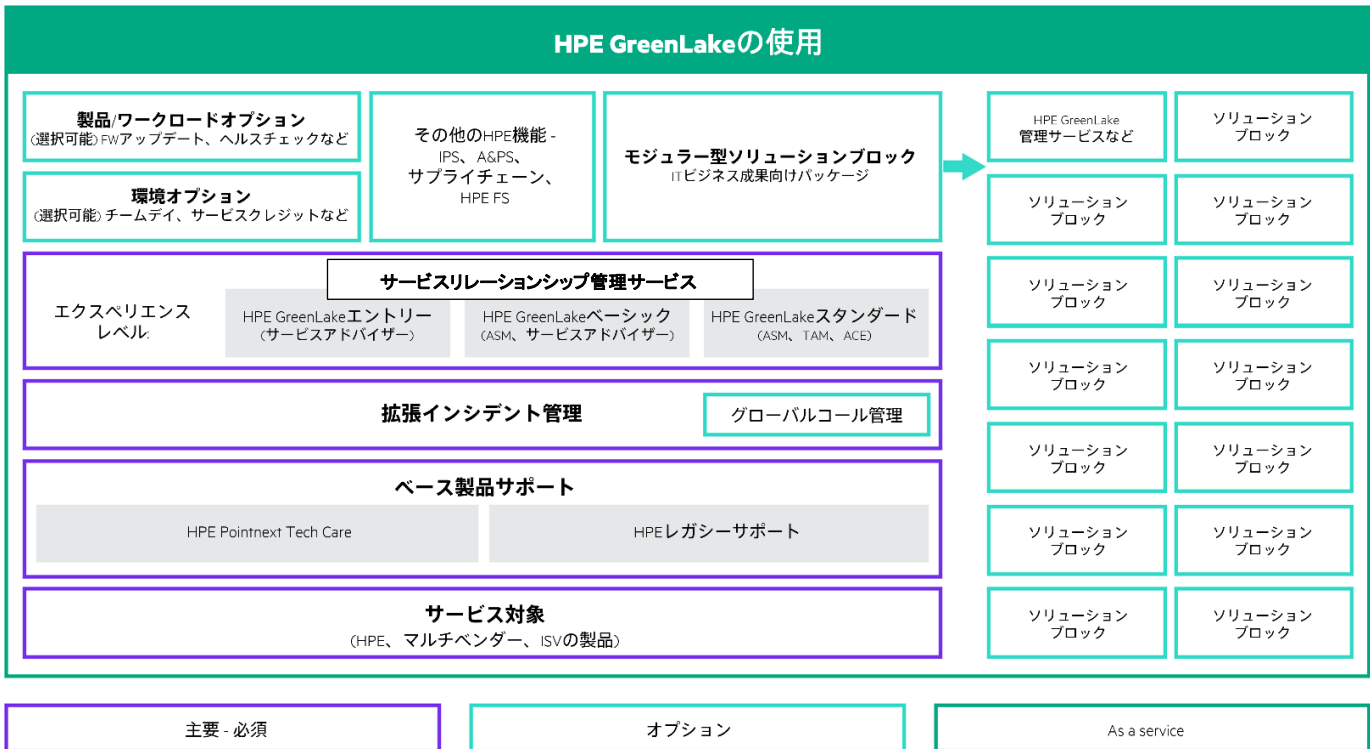


図1. HPE GreenLake – 構成

サービスの概要

表1. サービスの概要

1. HPE GreenLakeのサービス

1A. スタートアップ	HPE GreenLakeのIT環境のスタートアップは、以下の2つで構成されます。 <ul style="list-style-type: none">インプリメンテーション(実装)HPE GreenLake Centralのオンボーディング
1B. 運用	HPE GreenLakeサービスを使用する期間の大部分は運用のフェーズとなります。運用フェーズには以下のアクティビティが含まれます。 <ul style="list-style-type: none">キャパシティプランニング変更管理HPE GreenLake Central

2. ベース製品サポート

HPE GreenLake IT環境内の各製品には、HPE Pointnext Tech CareまたはHPE Foundation Care*のベース製品サポートレイヤーが必要です。サポートエクスペリエンスを最大にするために、HPEではHPE Pointnext Tech Careを推奨しています。利用可能なサービスとサービスレベルオプションの追加情報は、以下を参照してください。

- HPE Pointnext Tech Careサービス仕様
- HPE Foundation Careサービス仕様

*HPE Foundation Careは一部の製品にのみ利用可能です。

3. 主要なプロアクティブサポートサービス

3A. 拡張インシデント管理 (EIM) HPE GreenLakeは、ベース製品サポートに拡張インシデント管理を追加することにより、卓越したインシデント管理のエクスペリエンスを提供します。拡張インシデント管理のサービス内容については、表3Aで説明します。

- 環境プロファイリング
- 複数チャネルによる環境を理解したエキスパートへのアクセス
- 24時間365日の電話サポート
- 優先的なアクセスと対応
- 迅速なエスカレーション管理
- 担当アカウントチームとの連携
- パーソナライズされたデジタルエクスペリエンス
- インシデント分析およびレポート

3B. サービスリレーションシップ管理 (SRM) HPE GreenLakeは、3つのサービスリレーションシップ管理のエクスペリエンスレベルを提供します。お客様のビジネスとITの目標を理解し、その達成を支援する担当アカウントチームを任命します。利用可能なサービスの内容と頻度は、選択したエクスペリエンスレベル (HPE GreenLakeスタンダード、HPE GreenLakeベーシック、HPE GreenLakeエントリー) に応じて異なります。サービスリレーションシップ管理のサービス内容については、表3Bで説明します。

- 担当アカウントチーム
- アカウントサポートプラン (ASP)の作成
- サービスインプリメンテーション管理
- HPE GreenLake Centralのオンボーディングセッション
- キャパシティサービス
- インベントリ管理
- サービスプランニングとレビュー
- サポートアクティビティレポート、またはインシデントレポート
- 運用と技術に関するアドバイス、または運用に関するアドバイス
- HPEサポートセンター
- HPE教育計画および支援

表2. 選択可能なプロアクティブサービスの概要

4. 選択可能なプロアクティブサービス

HPE GreenLakeには、一連の包括的なプロアクティブサービスがオプションで含まれており、お客様のIT目標の達成や能力を強化できるようサポートします。これらのプロアクティブサービスは、環境に焦点を当てたものから製品やワークロードに固有のオプションサービスまで多岐にわたります。これらのオプションサービスの提供は、お客様の担当アカウントチームとの間で調整された上で、ASPに記録されます。選択可能なプロアクティブサービスの内容については、表4で説明します。

環境サービス

- サービスクレジット
- HPE Contractual Training Credit(HPE主催教育コース受講パック)
- 追加のカスタムサービス
- 追加のカスタムサービス(ACE) (HPE GreenLakeスタンダードの場合のみ利用可能)
- プロジェクト管理 (HPE GreenLakeスタンダードの場合のみ利用可能)

コンピュートサービス

- オペレーティングシステムのパッチ分析と管理支援
- サーバーファームウェアおよびソフトウェアの分析と管理支援
- システムヘルスチェック
- 推奨事項の実装支援 - コンピュート

ソリューションサービス

- ソリューションライフサイクルプランニングサービス (HPE GreenLakeスタンダードの場合のみ利用可能)

ストレージサービス

- SANサポートタビリティアセスメント
- ストレージ/SANのファームウェアおよびソフトウェアの分析と管理支援
- ストレージの高可用性技術アセスメント
- 推奨事項の実装支援 - ストレージ

ネットワークサービス

- ネットワークファームウェアおよびソフトウェアの分析と管理支援
- 推奨事項の実装支援 - ネットワーク

表2. 選択可能なプロアクティブサービスの概要 (続き)

5. 選択可能なソリューションブロック

HPE GreenLakeには、基本サービスや選択可能なプロアクティブサービスに加えて、目的とする成果に応じたモジュラー式のソリューションブロックが数多く用意されています。これらは、お客様のIT環境の最適化と最新化を支援し、ビジネス目標の達成をサポートできるように設計されています。提供可能なサービスの指針情報については、HPEまたはHPEパートナーのお客様担当営業もしくは、HPE問い合わせ窓口にお問い合わせください。

HPEパフォーマンス最適化ソリューションブロック

- Performance Optimization Service – Storage
- Performance Optimization Service – for SAP HANA®
- Performance Optimization – High Performance Computing (HPC)

HPEソリューションライフサイクル管理ソリューションブロック

- HPE Solution Lifecycle Management Service – Storage

ソフトウェアソリューションブロック

- HPE Pointnext Complete Care for Microsoft Azure

製品およびソリューション別ソリューションブロック

- HPE Pointnext Complete Care – HPE NonStop and HPE Virtual NonStop
- HPE Pointnext Complete Care – Aruba
- HPE Pointnext Complete Care – Multivendor
- HPE COE Service for SAP HANA

注: ソリューションブロックは、エクスペリエンスレベルがHPE GreenLake スタンダードの場合のみ利用可能です。

HPE GreenLakeサービスの詳細

表1A. HPE GreenLakeサービスの詳細

フェーズ	サービス	サービス仕様
スタートアップ	インプリメンテーション (実装)	お客様が所有または管理するデータセンター、もしくはHPE GreenLakeのコロケーション施設でHPE GreenLakeサービスを物理的に実装します。実装によって完全に導入が完了し、使用可能な環境が整います。また、相互に同意して履行されるHPE GreenLake サービス仕様書(以下、SOW)に、さらなる詳細が規定されます。 サーバー、ストレージ、およびネットワークデバイスあたりの料金には、お客様の拠点で提供されるシステムインストールサービスが含まれていますが、お客様がシステムを別の拠点に移設する場合、そのインストールの料金は含まれません。移設作業サービスは別途購入することが可能です。
	HPE GreenLake Centralのオンボーディング	HPE GreenLake Centralの実装およびオンボーディングは、スタートアップフェーズに完了します。その一環として、HPE GreenLake サービスの使用を定期的に測定し、そのデータをHPE GreenLake Centralポータルに送信するためのツールを構成します。

表1B. HPE GreenLakeサービスの詳細

フェーズ	サービス	サービス仕様
運用	キャパシティサービス	キャパシティサービスは2つの主要な要素で構成されます。 1. HPE GreenLake Centralのキャパシティ使用量レポートは使用傾向を分析し、サービスのキャパシティ要件を予測するためのキャパシティプランニングプロセスでインプットとして使用されます。 2. キャパシティプランニング – HPE GreenLakeスタンダードレベル (HPE GreenLakeエントリーおよびベーシックレベルではオプション) – お客様とアカウントチームによるキャパシティプランニングミーティングをお客様のご要望に応じて実施します。お客様は、キャパシティプランニングプロセスの中で予想される使用量をHPEに共有します。同意した変更管理プロセスに沿って、HPEはお客様の環境に容量を追加します。
変更管理		お客様あるいはHPE、どちらからの変更要求も変更管理プロセスに従っておこなわれます。変更管理プロセスは、SOWに規定されません。
	HPE GreenLake Central	HPE GreenLake Centralには、環境内のすべてのサービスのインベントリと、サービスの各要素の使用量、各サービスの同意された期間が表示されます。また、サービスの価格、運用レポート、各サービスの開始日と終了日も閲覧できます。HPE GreenLake Centralの詳細は、説明ビデオ (hpe.com/greenlake) をご覧ください。

必須サービスの詳細

拡張インシデント管理

拡張インシデント管理は、ハードウェアならびにソフトウェアのインシデントに迅速に対応できるよう設計された、リアクティブサポートとプロアクティブサービスの両方を含む一連の統合されたプロセスです。お客様のニーズに合わせてカスタマイズできるこれらのプロセスは、適切なHPEの製品エキスパートを割り当てることによりクリティカルなサポートインシデントを迅速に解決します。拡張インシデント管理は、基盤となるベース製品サポートに追加され、ベース製品サポートのサービス内容を拡張します。

注記: 以下の拡張インシデント管理は、特定のワークロードやソリューションに関連する要件には適用できません。ワークロードやソリューション固有のサービスについては、HPEまたはHPEパートナーのお客様担当営業もしくは、HPE問い合わせ窓口にお問い合わせください。

表3A. 拡張インシデント管理 (EIM) の内容

内容	サービス詳細
環境プロファイリング	環境プロファイルを作成することにより、HPEのエキスパートは、機能停止がビジネスに与える影響、最も大きな影響がもたらされるクリティカルな期間、変更管理ポリシー、重大なインシデントが発生した際のコミュニケーションプランなどの情報に基づいてパーソナライズされたサポートエクスペリエンスを提供します。
複数チャネルによる環境を理解したエキスパートへのアクセス	お客様を担当するHPEのエキスパートは、環境プロファイルを活用してお客様の環境について把握し、使用するコミュニケーション方法にかかわらず、この情報に基づいて意思決定を行います。
インシデント分析情報とレポート	HPE GreenLakeスタンダードまたはベーシックレベルのお客様は、パーソナライズされたインシデント分析および/またはレポートを利用できます。
24時間365日の電話サポート	お客様は、サービスレベルにかかわらず、24時間365日HPEにお問い合わせいただけます。お客様から重大度1または2のインシデントの連絡を受けた場合、HPEはお客様をエキスパートに接続するか、15分以内にお客様に折り返し連絡します。重大度の説明については、HPE Pointnext Tech Care サービス仕様の「一般インシデント規定」のセクションをご覧ください。
優先的なアクセスと対応	可能な場合、HPE GreenLakeのお客様のインシデントは（サービスおよび重大度のレベルが同等の）他のサポートサービスのインシデントよりも優先され、経験豊富なエキスパートが対応します。お客様は、電話を使用して合理化された方法でHPEのエキスパートと連絡を取ることができます。
担当アカウントチームとの連携	お客様のインシデントを担当するHPEのエキスパートは、担当アカウントチームと環境プロファイルによりお客様の環境を把握し、より多くの情報に基づき問題解決を行います。 注記: インシデントを担当するエキスパートは、インシデントごとにアサインされます。契約環境に対してはアサインされません。
迅速なエスカレーション管理	HPE GreenLakeのお客様は、複雑なサポート対象インシデントに対応し、すばやく解決するための、統合化された迅速なエスカレーションを受けることができます。重大度1または2のインシデントについては、クリティカルイベントマネージャー (CEM) を任命します。さらなるリソースやスキルが必要な場合、CEMはインシデントのエスカレーションを行い、HPE内の主要なインシデント解決のエキスパートと早急に連携します。 重大度の説明については、HPE Pointnext Tech Care サービス仕様の「一般インシデント規定」のセクションをご覧ください。
パーソナライズされたデジタルエクスペリエンス	担当アカウントチームは必要に応じてお客様と協力し、デジタルエクスペリエンスにより得られるお客様固有のインサイトを提供します（例えば、インシデントダッシュボードでインサイトを提示します）。 将来、HPE GreenLakeのお客様は、差別化されたデジタルカスタマーエクスペリエンスを受けることができます（ダッシュボードの環境ビュー、ダッシュボードからのデータのエクスポートなど）

主要なサービスリレーションシップ管理

HPE GreenLakeは、3つのサービスリレーションシップ管理のエクスペリエンスレベルを提供しています。これにはHPEの担当アカウントチームが担当し、お客様のビジネスとITの目標を把握し、それらのニーズが満たされるよう支援します。エクスペリエンスレベルは以下の通りです。

- HPE GreenLake エントリー - シンプルなテクノロジーと小規模のインフラストラクチャが対象（最大2サイト、2つのテクノロジー）
- HPE GreenLake ベーシック - 技術スキルをもつ企業やシステムインテグレーターが対象
- HPE GreenLake スタンダード - 複雑なテクノロジーとミッションクリティカルな環境が対象

サービスリレーションシップ管理について以下の表で説明します。

表3B. サービスリレーションシップ管理 の内容

サービス	サービス詳細		
エクスペリエンスレベル	HPE GreenLakeスタンダード	HPE GreenLakeベーシック	HPE GreenLakeエントリー
担当アカウントチーム	<p>HPEの担当アカウントチームは、お客様から見たサポート窓口となり、運用または技術面で中心的な役割を担い、契約されたHPE GreenLakeのすべての機能を提供するための調整を行います。(技術面のサポートはHPE GreenLakeスタンダードのみです。)</p> <p>これにはオプションのプロアクティブサービスや、お客様の環境に影響を与える問題の監視、アドバイスの提供などが含まれます。</p> <p>これらのリソースは本セクションに明記された特定のサービスも提供します。</p> <p>HPEは、以下の担当者を任命します。</p> <ul style="list-style-type: none"> • アカウントサポートマネージャー (ASM) • テクニカルアカウントマネージャー (TAM) • 担当カスタマーエンジニア (ACE) 		
アカウントサポートプラン (ASP)の作成	<p>アカウントサポートプラン (ASP) はお客様のIT担当者と連携して作成されます。ASPには、契約されたリアクティブサポートならびにプロアクティブサービス、対象となる機器、設置先ならびに住所、その他サポートに必要な事項が記録されます。加えてHPEとお客様の役割と責任の定義、連絡先、エスカレーション手順が記載され、サービス開始時にお客様と合意します。</p>		
サービスインプリメンテーション管理	<p>サービスのサポート対象期間の開始時に、担当アカウントチームがHPE GreenLakeサービスの立ち上げを行います。本サービスは、HPEの判断によりオンサイトまたはリモートのいずれかで実施します。(ただしHPE GreenLakeベーシック、エントリーはリモートで実施します。)</p>		
HPE GreenLake Centralのオンボーディングセッション	<p>セットアップ、使用の方法と、最大限に価値を引き出す方法について、バーチャルな(リクエストに応じて対面式) セッションを実施します。</p>	<p>最適な活用方法についてのパーソナライズされたセッションをリモートから実施します。</p>	<p>デジタルのセルフオンボーディング資料を利用できます。</p>
キャパシティサービス	<p>レビューミーティングによるインサイトと推奨事項を提供します。</p>	<p>使用状況レポートを四半期ごとに提供します。</p>	<p>使用状況レポートを半年ごとに提供します。</p>
インベントリ管理	<p>サービスのサポート対象期間の開始時に、担当アカウントチームはお客様のHPE GreenLake環境で対象となるすべての製品のインベントリを作成し、インベントリワークブックに記録します。担当アカウントチームは、サービスのサポート対象期間中、インベントリを最新の状態で維持するための変更管理を継続的にを行います。本サービスは、お客様はHPE GreenLake環境のサポート対象に含めるすべての製品がカバーされるよう支援することを目的としています。</p>	<p>HPE GreenLakeスタンダードと同様に、担当アカウントチームによって提供されます。</p>	<p>HPE GreenLakeスタンダードと同様に、サービスアドバイザーによって提供されます。</p>
サービスプランニングとレビュー	<p>担当アカウントチームはサービスプランニングとレビューに関するミーティングをSOWで合意されたスケジュールに基づき行い、その期間中に当社より提供されたサービスの活動結果のレビューをお客様と実施します。</p> <p>本レビューには、サポートアクティビティレポートまたはインシデントレポートから得られる重要な議題が含まれます。また、お客様のIT環境やビジネスの現状と変更計画、変更がお客様のサポート要件に与える影響、傾向について協議する機会が設けられます。</p> <p>これらのレビューセッションでは、お客様によるビジネス目標やIT目標に関する情報提供を促進するため、オープンなコミュニケーションフォーラムが提供されます。レビューセッションでは、HPEのアカウントリソースが必要に応じてHPEのベストプラクティスを紹介し、またお客様の現在および将来の運用ニーズやプロジェクトに関連したアドバイスを提供します。本レビューに出席する担当アカウントチームのメンバーは、HPEの判断により決定します。</p>	<p>HPE GreenLakeスタンダードと同様です。レビューの頻度は半年ごとです。(サポートアクティビティレポートは提出しません。)</p>	<p>HPE GreenLakeスタンダードと同様です。レビューの頻度は半年ごとです。(サポートアクティビティレポート、インシデントレポートは提出しません。)</p>

表3B. サービスリレーションシップ管理の詳細(続き)

サービス	サービス詳細		
エクスペリエンスレベル	HPE GreenLakeスタンダード	HPE GreenLakeベーシック	HPE GreenLakeエントリー
サポートアクティビティレポート	HPEは、特定期間に提供されたリアクティブサポートインシデント情報を文書化したサポートアクティビティレポートを四半期ごとに(またはSOWで合意したスケジュールで)提供します。レポートは必要に応じて潜在的なリスク要因やHPEによる推奨事項も含まれます。	N/A(下記のインシデントレポートを参照)	N/A
インシデントレポート	N/A(この情報は上記のサポートアクティビティレポートに含まれます)	HPEは、特定期間に提供されたリアクティブサポートインシデント情報を文書化したインシデントレポートを半年ごとに提供します	N/A
運用と技術に関するアドバイス	HPEの担当アカウントチームは、お客様のHPE GreenLake対象環境における日常的なIT業務に関する運用と技術に関するアドバイスやガイダンスを提供します。本サービスはお客様に簡易的なガイダンスを提供することを目的としております。お客様が要望される内容が本サービスの適用範囲を超える場合、別途サービスクレジット等により追加費用をお支払いいただくことにより対応可能となる場合があります。お客様からの依頼内容への対応にサービスクレジットが必要な場合、ASMIはその旨をお客様に説明し、必要な数量をお伝えします。	N/A(下記の運用に関するアドバイスを参照)	N/A(下記の運用に関するアドバイスを参照)
運用に関するアドバイス	N/A(上記の運用と技術に関するアドバイスに含まれます)	HPEの担当アカウントチームは、お客様の環境における日常的なIT業務に関する基本的な運用面のアドバイスを提供します。 本サービスは、お客様に簡易的なガイダンスを提供することを目的としております。お客様が要望される内容が本サービスの適用範囲を超える場合、別途、サービスクレジット等により追加費用をお支払いいただくことにより対応可能となる場合があります。お客様からの依頼内容への対応にサービスクレジットが必要な場合、サービスアドバイザーはその旨をお客様に説明し、必要な数量をお伝えします。	HPE GreenLakeベーシックと同様です。
HPEサポートセンター	HPEは利用可能な情報、ツール、サービスを含む包括的なオンラインリソースを提供しています。このワンストップのITサイトでは、自己解決型のツール、パーソナライズされた支援、オンラインヘルプとフォーラム、マルチプラットフォームITコンテンツを利用できます。		
HPE教育計画および支援	お客様のご要望に基づき、ASMIはお客様のトレーニングと能力開発ニーズについて大まかなレビューを行います。また、ASMIはHPE教育サービスへの取次もサポートします。 お客様は、HPE教育サービスのWebページよりトレーニングカリキュラムとコースの説明を参照できます。 http://www.hpe.com/jp/education	HPE GreenLakeスタンダードと同様です。	サービスアドバイザーが支援することを除き、HPE GreenLakeスタンダードと同様です。

HPE GreenLakeエントリー(リモートデリバリー対応)

HPE GreenLakeエントリーでは、開始キャパシティ要件が小規模のワークロードに対してリモートデリバリーを提供します。サービスアドバイザーが任命され、HPE GreenLakeのお客様サポート担当者となります。サービスアドバイザーは、対象環境に対するプロアクティブサービスをリモートから提供します。ワークロードの拡大によってHPE GreenLakeエントリー制限(最大2サイト、2テクノロジー)を超えた場合などは、HPEの裁量によりHPE GreenLakeスタンダードに移行する場合があります。HPE担当者はお客様と協力して、変更管理プロセスを使用した変更と新しいHPE担当アカウントチームへの移行を文書化します。

選択可能なプロアクティブサービスの内容

下記のオプションはHPE GreenLakeに追加することができ、選択されたサービスと内容に応じて価格が設定されます。営業時間外の支援を購入されている場合を除き、これらのサービスは、HPEの標準業務時間(月曜日～金曜日の8:45～17:30、ただし、当社休日を除く)に提供されます。詳細については、HPEまたはHPEパートナーのお客様担当営業もしくは、HPE問い合わせ窓口にお問い合わせください。

注記: 以下の選択可能なプロアクティブサービスは、特定のワークロードおよびソリューションに関連する要件には適用できません。ワークロードやソリューションに固有のサービスについては、HPEまたはHPEパートナーのお客様担当営業もしくは、HPE問い合わせ窓口にお問い合わせください。

表4. 選択可能なプロアクティブサービスの内容

内容	サービス詳細
環境サービス	
お客様は、サービスレベル目標やその他のビジネス目標を達成するために以下の環境サービスを選択できます。	
サービスクレジット	サービスクレジットを利用することにより、お客様は必要ときに専門知識を要するリソースを柔軟に活用できるようになります。お客様は、仮想化、ストレージデータ管理、インフラストラクチャの最適化、各種アセスメント、セキュリティ、パフォーマンス分析、ファームウェア管理などの滝にわたるサービスメニューを柔軟に選択できます。これらのサービスメニューは、サーバー、ブレード、オペレーティングシステム、ストレージ、SAN、ネットワーク、ISVソフトウェアといった、広範なIT領域をカバーします。 本オプションでは、サービスクレジット年間10クレジットを単位として、お客様は予め定義されたサービスクレジットのクレジットメニューから柔軟に選択できます。担当アカウントチームと連携して、お客様のニーズに合わせた固有のテクニカルサービスを定義することもできます。
HPE Contractual Training Credit (HPE主催教育コース受講パック)	HPE定期教育コースの前売り権です。定期コースの価格に応じて切り崩して利用できます。対象コースはHPE主催会場で実施のコースおよびHPEが実施するライブオンラインのコースになります。定期コースの申込期限は、本サービスの有効期間内までとし、お客様は本サービスの有効期間内に本サービスに基づく定期コースの申込をする必要があります。なお、受講に関する規定(申込み締め切り、キャンセル、日程変更等)は下記URLを参照してください。 https://www.hpe.com/jp/education
追加のカスタムサービス	HPEの標準的なテクニカルサービスで提供されるものの範囲を超えて、柔軟に特定のタスクをカスタマイズできます。また、経験豊富なテクニカルサービスのエキスパートが、運用や最適化に関する様々な活動やアセスメントを提供してお客様を支援します。HPEのテクニカルエキスパートは、世界中の企業のお客様との多くの取り組みを成功させてきた豊富な経験から得られた手法とプロセスを用いて、お客様が技術、変更管理、プロジェクト管理などの幅広い活動に伴うコスト、時間、ビジネスリスクを削減できるよう支援します。提供されるサービス内容については、SOWIに記載されます。
追加のカスタムサービス (ACE)	ACEは、ハードウェア、ネットワーク、OS、および技術的な変更管理プロセスと実装に関する豊富な知識を有しています。拡張インシデント管理(EIM)の対象となる機器のインベントリ管理の支援、リアクティブサポートとプロアクティブサービスの両方を含むハードウェアサポートに関する調整、技術的にに関するアドバイスやガイダンスを提供します。本サービスは、ハードウェアに関するACEの対応時間を拡張します。提供するサービス内容については、SOWIに記載されます。
プロジェクト管理	HPEは、以下に示すような活動を監督し、その一次窓口となるプロジェクトマネージャーを指名します。(この活動はASMが行うこともあります) <ul style="list-style-type: none"> 調整およびレビュープロセスの管理 複数のベンダーとの関係の管理 契約、見積、更新の支援 変更管理プロセスへの参加 HPE GreenLakeの一環としてプロジェクトマネージャーが行うその他の活動 プロジェクトマネージャーは、HPEの標準業務時間(月曜日～金曜日の8:45～17:30、ただし、当社休日を除く)に本サービスを提供します。お客様から依頼があった場合、プロジェクトマネージャーは、お客様とHPEの両方が事前に合意して設定したスケジュールに基づき、標準業務時間外にサービスを提供することがあります。提供するサービス内容については、SOWIに記載されます。

表4. 選択可能なプロアクティブサービスの内容 (続き)

内容	サービス詳細
コンピュータサービス	お客様は、サービスレベル目標やその他のビジネス目標を達成するために、以下のコンピュータサービスオプションを選択できます。
オペレーティングシステムのパッチ分析と管理支援	<p>HP-UX、HPE NonStop Kernel、およびOpenVMSについては、OSまたは過去にリリースされたパッチに関する既知のクリティカルな不具合に関するパッチの通知を監視し、不具合が対象環境に影響を及ぼす可能性がある場合、お客様にその旨を通知の上、実行可能なアクションについて協議します。</p> <p>SOWで合意されたスケジュールに基づき、担当アカウントチームは、推奨されるパッチならびに変更管理における考慮点と推奨事項をお客様に報告します。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・HP-UXとHPE NonStop独自OSについては、お客様の環境で推奨されるパッチのカスタムバンドルとレポートを提供します。 ・OpenVMS OSについては、お客様の環境で推奨されるパッチに関するレポートを提供します。 ・Microsoft OSについては、Microsoft社の定義したリリースサイクルに従い、累積的な更新プログラムとパッチに関する文書を提供します。また、SOWで合意されたスケジュールに基づき、Microsoft社のセキュリティリリースならびに、アカウントサポートプランに記載されたサーバーに適用可能な当社のサポート対象となるMicrosoft製品に関する情報を通知します。 ・Linux® OSについては、Linuxの供給元から通知されるLinuxのパッチ通知を確認し、お客様の環境のRed Hat®およびSUSE Linuxのバージョンに基づき、適用可能なパッチを提案します。 ・VMware®およびMicrosoft Hyper-V仮想化ソフトウェアについては、供給元から通知されるパッチ情報を確認し、お客様の環境に適用可能なパッチを提案します。
サーバーファームウェアおよびソフトウェアの分析と管理支援	<p>HPEは定期的にサーバーのファームウェアアップデートをリリースしています。これらのアップデートにより、潜在的なインシデントに対応し、追加機能の導入、パフォーマンスの改善が可能です。</p> <p>HPEは、SOWで合意されたスケジュールに基づき、推奨されるアップデートの情報についてお客様と協議します。</p> <p>注記: サーバーファームウェアおよびソフトウェアの分析および管理支援は、一部のソリューションでは利用できません。最新情報については、HPEまたはHPEパートナーのお客様担当営業もしくは、HPE問い合わせ窓口にお問い合わせください。</p>
システムヘルスチェック	<p>HPEはSOWで合意されたスケジュールに基づき、診断ツールを使用して、指定されたサーバーまたはパーティション上に搭載されたコンピューティング環境を評価します。一連の診断テストを実行してお客様のコンピューティング環境と許容されるシステム管理基準を比較し、改善や調査が必要な箇所を明らかにするとともに適切な処置を推奨する所見を記載したレポートを提出します。</p> <p>注記: システムヘルスチェックは、一部のOSバージョンとソリューションでは利用できません。最新情報については、HPEまたはHPEパートナーのお客様担当営業もしくは、HPE問い合わせ窓口にお問い合わせください。</p>
推奨事項の実装支援 - コンピュート	HPEアカウントチームはお客様と連携して、継続的なサービスおよびレビューミーティングの中で特定された改善領域に対処するための変更と改善の設計と実装を支援します。
ストレージサービス	お客様は、サービスレベル目標やその他のビジネス目標を達成するために、以下のストレージサービスオプションを選択できます。
ストレージ/SANファームウェアおよびソフトウェアの分析と管理支援	<p>HPEは、SOWに合意されたスケジュールに基づき、インストール可能なストレージおよび/またはSANのファームウェアならびにソフトウェアのアップデートに関する推奨事項を提供します。担当アカウントチームは、適用可能なソフトウェアアップデートとファームウェアアップデートに関する提案を行うとともに、提案事項のアップグレード計画の策定を支援します。</p> <p>注記: ストレージ/SANファームウェアおよびソフトウェアの分析および管理支援は、一部のソリューションでは利用できません。最新情報については、HPEまたはHPEパートナーのお客様担当営業もしくは、HPE問い合わせ窓口にお問い合わせください。</p>
ストレージ高可用性技術アセスメント	HPEは、SOWで合意されたスケジュールに基づき、指定されたストレージレイについての可用性に関する調査を行います。この調査には、物理環境、アレイの構成、ファームウェアおよびソフトウェアのバージョンの分析が含まれます。加えて、ストレージとSANの接続性と可用性についても調査します。HPEはお客様のITスタッフにインタビューを行い、ストレージ管理に関するITILのベストプラクティスの適用状況を評価します。アセスメントの完了後、当社は、その結果と推奨事項に関するレポートを提供し、簡潔な説明を行います。
SANサポータビリティアセスメント	HPEは、SOWで合意されたスケジュールに基づき、お客様のSANのサポータビリティを評価します。安定性やサポータビリティに影響を与える可能性がある問題を特定し、変更に関する提案を行います。初回のSANサポータビリティアセスメントは、SANのサポートを初めて選択される際に実施されます。SANのサポートが継続している間、このアセスメントは毎年更新されます。
推奨事項の実装支援 - ストレージ	HPEアカウントチームはお客様と連携して、継続的なサービスおよびレビューミーティング中に特定された改善領域に対処するための変更と改善の設計と実装を支援します。

表4. 選択可能なプロアクティブサービスの内容 (続き)

内容	サービス詳細
ネットワークサービス	
お客様は、サービスレベル目標やその他のビジネス目標を達成するために、以下のネットワークサービスオプションを選択できます。	
ネットワークファームウェアおよびソフトウェアの分析と管理支援	HPEは、SOWで合意されたスケジュールに基づき、対象のネットワークに対して、潜在的なインシデントへの対応や追加機能の導入、パフォーマンスの改善が可能となるファームウェアアップデートとソフトウェアアップデートの新規リリースについてお客様とレビューを行います。
推奨事項の実装支援 - ネットワーク	担当アカウントチームはお客様と連携して、継続的なサービスおよびレビューミーティング中で特定された改善領域に対処するための変更と改善の設計と実装を支援します。
ソリューションサービス	
お客様は、サービスレベル目標と、その他のビジネス目標を達成するために、以下のソリューションサービスオプションを選択できます。	
ソリューションライフサイクルプランニングサービス	HPEは、SOWで合意されたスケジュールに基づき、対象となるHPEソリューションのバージョンプランニングの技術と運用に関するガイダンスを提供します。ライフサイクルプランには、お客様のビジネスと運用に関する留意事項が組み込まれます。 ソリューションライフサイクルプランニングサービスは対象のソリューションによって異なり、このサービスの範囲にはOSバージョン、ドライバーやファームウェアのリリースを含む場合があります。 注記: このサービスは特定のHPEソリューションで利用できます。最新情報については、HPEまたはHPEパートナーのお客様担当営業もしくは、HPE問い合わせ窓口にお問い合わせください。

選択可能なソリューションブロックの内容

サービスの説明は、HPE Complete Careデータシートをご覧ください。

一般条項および免責条項

1件のサポート契約の対象サービスは、1つの国内の1つのIT組織が日常的に直接管理するIT環境で、HPE GreenLakeサービス基本契約書、個別契約書または本datasheetで詳述する内容に限られます。別途、明記または合意がある場合を除き、プロアクティブサービスおよびコンサルティングサービスはHPEの標準営業時間中に行われます。お客様の環境における特定のテクノロジー（サーバー、ストレージ、SAN、およびネットワーク）に関するサービスを利用するには、前もって適切なテクノロジーサービスモジュールを購入している必要があります。ハードウェアサポートのオンサイト対応時間、拡張インシデント管理の一部のサービスは、インシデントの重大度に応じて異なる場合があります。お客様はインシデントの重大度レベルを決定します。重大度の説明は、HPE Pointnext Tech Careサービス仕様の「インシデント重大度の定義」のセクションをご覧ください。

対象製品の範囲

このサービスは、特定のサーバー、ソフトウェア、ストレージデバイス、ストレージレイ、ネットワークデバイス、およびストレージエリアネットワークを対象に利用できます。デバイスまたはソフトウェアによっては、このサービスの提供内容が異なる場合や、限定される場合があります。個別の制限および地域ごとの提供内容については、HPEセールスオフィスまたは営業担当者に確認してください。

必要とされるプロアクティブサービスは、リモートまたはオンサイトのいずれについても、HPEの独自の裁量により、HPE担当アカウントチームによってHPEの標準営業日の標準営業時間内に提供されます。HPEの標準営業日の標準営業時間外でのプロアクティブサポートは、別途購入することができますが、提供可能な内容は地域により異なります。

HPEは、お客様のセキュリティプラクティスに関するアドバイスを随時お伝えしますが、お客様のIT環境におけるセキュリティは完全にお客様の責任とします。

サードパーティベンダーの履行または不履行、製品、またはサポートサービスに対して、HPEは一切責任を負わないものとします。

以下はHPE GreenLakeから除外される特定のアクティビティの一覧ですが、除外されるサービスはこれに限定されません。

- 相互接続性または互換性のインシデントのトラブルシューティング
- HPEが提供したシステムフィックス、修理、パッチ、または変更の組み込みをお客様が実施しなかったことで必要となったサービス
- 事前にHPEが指導した回避行動をお客様が取らなかったために必要となったサービス
- HPE以外の担当者がハードウェア、ファームウェア、またはソフトウェアの不正なインストール、修復、保守、または変更を試みたことが原因で必要になったと、HPEが判断したサービス
- お客様のリクエストによる、もしくはお客様が必要とするアプリケーションの運用試験または追加試験
- オペレーティングシステム、その他のソフトウェア、およびデータのバックアップとリカバリ
- 製品または装置の誤った取り扱いや使用が原因で必要になったと、HPEが判断したサービス

お客様の責任範囲

お客様は、ASPを作成、実施し、継続的にレビューする際に、HPEアカウントチームと協力して作業する中心窓口と社内チームを指定します。

お客様は、自身の資産および機密情報のセキュリティに責任を負うと同時に、お客様のデータが確実に保護されるよう、修理プロセスの中で交換され、HPEに返却される製品のデータを適切にサンタイズ、または消去する責任を負います。医療業界のお客様向けのHPEメディアサンタイズেশンポリシーおよびメディア処理ポリシーで概説されているものを含む、お客様の責任の詳細については、hpe.com/mediahandlingを参照してください。

HPE GreenLakeのリアクティブサービスに関するお客様の責任については、該当するサービス仕様書を参照してください。

提供されるHPEの推奨事項、ベストプラクティス、テクニカルガイダンスはすべて、お客様が提供する情報に基づいて、お客様を支援することを意図して、HPEの判断で提供されます。HPEの推奨事項またはHPEのベストプラクティスの実装は、関連するプロアクティブオプション、HPEサービスクレジットを購入することで利用できます。HPEの推奨事項、HPEのベストプラクティス、テクニカルガイダンスは一般的な性質のものであるため、お客様自身でお客様の環境への適用性をテストするか、HPEから入手可能な追加サービスによってテストする必要があります。

失われた、または変更されたファイル、データ、もしくはプログラムをリストアできるよう、お客様はサポート対象製品に依存しない独立したバックアップシステムまたは手順を維持する必要があります。

HPEの従業員または請負業者の健康や安全を危険にさらす可能性がある環境で製品を使用する場合、お客様はHPEにその旨を通知します。HPEは、HPEの管理下でかかる製品を維持するようお客様に求めるとともに、すべての危険が解消されるまでサービスの提供を延期することがあります。

サービスアップデートの通知

HPEは、このサービスの内容および機能をアップデートまたは変更する場合があります。お客様は、担当アカウントチームから、または hpe.com/greenlakeで更新および変更に関する通知を受けます。

詳細情報

hpe.com/greenlake

© Copyright 2013, 2016–2018, 2020–2022 Hewlett Packard Enterprise Development LP. 本書の内容は、将来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、省略に対して責任を負いません。

Linuxは、米国またはその他の国におけるLinus Torvaldsの登録商標です。Azure、Hyper-V、Microsoftは、米国およびその他の国におけるMicrosoft Corporationの登録商標または商標です。Red Hatは、米国およびその他の国におけるRed Hat, Inc.の登録商標です。SAP HANAは、ドイツおよびその他の国におけるSAP SE (またはSAP関連会社) の商標または登録商標です。UNIXは、The Open Groupの登録商標です。VMwareは、米国およびその他の地域におけるVMware, Inc.および関連会社の登録商標または商標です。すべてのサードパーティの商標は、それぞれの所有者に帰属します。

日本ヒューレット・パッカード合同会社

〒136-8711 東京都江東区大島2-2-1

4AA4-4377JPN-01、2022年1月、Rev.01


**Hewlett Packard
Enterprise**