



**Hewlett Packard**  
Enterprise

データシート(仕様書)

# HPE Software Premier サポート

技術およびビジネスに関する卓越した専門知識で複雑な IT 環境に対応



複雑化する今日の IT 環境において、常に時間との戦いを迫られているユーザーは、プロアクティブなソフトウェアサポートを必要としています。HPE Software 製品への投資で効率化を図り、競争力の向上に取り組んできたお客様は、HPE Software Premier サポートをご利用いただくことで、既存の投資から最大限の成果を引き出すことができます。



# HPE Software Premier サポート

## HPE Software Premier サポートによるビジネスの強化

- 一元的な対応窓口により、複雑なサポート事象も**簡素化**。
- サービスレベル目標を定義することで、管理コストの予測を**向上**。
- お客様環境を考慮したプロアクティブなサポートとプランニングにより、サービス中断のリスクを**最小化**。
- 日常のメンテナンス業務の工数を削減し、スタッフをよりイノベーションに重点をおいた**最適な業務**にシフト。

HPE Software Premier サポートでは、HPE Software 製品をサポートおよび最適化し、最大限の価値を引き出すことができるよう設計された、柔軟なサポートサービスポートフォリオを提供します。HPE Software Premier サポートのエキスペートは、お客様との連携を通じて、アップタイムとパフォーマンスの向上、顧客に対するサービス目標の達成、および投資収益率 (ROI) の向上に貢献します。HPE Software Premier サポートのポートフォリオには以下が含まれます。

- **HPE Software Premier Response /HPE Software Enterprise Priority:** Premierサポート専用の上級エンジニア(ASE:Advanced Support Engineer)がインシデントのルーティングと処理を優先的に行うことで迅速に問題を解決
- **HPE Software Premier Advisory** テクニカルアカウントマネージャーによるプロアクティブなサポートとアドバイス
- **HPE Software Premier Business:** お客様環境を考慮したプロアクティブな管理と戦略的なプランニングの実現

## HPE Software Premier Response/HPE Software Enterprise Priority によるリアクティブサポートの強化

HPE Software Premier Response/HPE Software Enterprise Priorityにより、HPE Software から得られるリアクティブサポートが飛躍的に向上します。お客様のテクニカルインシデントに対するサポートが優先的に提供され、HPE Softwareのエキスペートがすばやく対応することにより、問題をスムーズに解決できます。ASEが責任を持ってインシデントに対応し、ルーティングと処理が優先的に行われるため、問題解決までの時間が短縮されます。

HPE Software Premier Response/HPE Software Enterprise Priorityのサービス詳細については、本書の最後にある一覧表をご覧ください。

### 注記

HPE Software Premier ResponseとHPE Software Enterprise Priorityは、同じサービスの別名です。

HPE Software PremierファミリーはHPE Software 標準サポート9x5 (HPE Enterprise Basic) またはHPE Software 標準サポート 24x7(HPE Enterprise Standard) の有効な契約をお持ちのお客様にご利用いただけます。

## HPE Software Premier Advisory によるプロアクティブなアプローチ

HPE Software Premier Advisoryのサービスは、HPE Software製品のサポートと管理だけにとどまらず、テクニカルアカウントマネージャー (TAM) がお客様と連携し、HPE Software製品からさらなる価値を引き出します。TAMは、お客様のテクニカルアドバイザーとして、HPE Software Premier Response/HPE Software Enterprise PriorityおよびHPE Software Premier Advisoryのすべてのアクティビティをプロアクティブに管理し、インシデントの解決を迅速化します。

### 注記

HPE Software Premier Advisoryは、HPE Software Enterprise PriorityまたはHPE Software Premier Responseの有効な契約をお持ちのお客様にご利用いただけます。

### HPE Software Premier Advisoryのメリット:

- テクニカルアカウントマネージャー (TAM) によるアカウント管理
- サードパーティベンダーとの連携
- エスカレーション管理の強化
- 四半期ごとのテクニカルレビュー
- テクニカルサポートインシデントの管理

HPE Software Premier Advisoryの全てのメリットについては、本書の最後にある一覧表をご覧ください。

## HPE Software Premier Business によるサポート範囲の拡大

HPE Software Premier Businessでは、エンタープライズサービスマネージャー (ESM) がお客様のパートナーとしてHPE Software製品を包括的に管理します。お客様担当のESMは、HPE Softwareサポートチームのリーダーとして、サポートサービスの対象となるHPE Software製品の管理を強かに支援します。また、四半期ごとのビジネスレビュー、業務に影響を及ぼすソフトウェアの問題に関するエスカレーション管理の強化、そしてクリティカルパッチの管理によるメリットも得られます。

### 注記

HPE Software Premier Businessは、HPE Software 標準サポート 9x5 (HPE Software Enterprise Basic) またはHPE Software 標準サポート 24x7 (HPE Software Enterprise Standard)の有効な契約をお持ちのお客様にご利用いただけます。

### HPE Software Premier Businessのメリット:

- 包括的なサポートを提供する主要窓口としてESMを割り当て
- パーソナライズされたプロアクティブな管理と戦略的なプランニング
- ビジネスサポートインシデントとテクニカルサポートインシデントの管理
- エスカレーション管理の強化
- 四半期ごとのビジネスレビュー
- クリティカルパッチの管理

HPE Software Premier Businessのサービス詳細については、本書の最後にある一覧表をご覧ください。



## HPE Software Premier サポートの追加オプション

オプションの追加サービスをご利用いただくことで、HPE Software Premierサポートによるサービスのレベルが向上します。HPE Software Premier Response/HPE Software Enterprise Priorityでは、お客様専任のASE (NASE:Named Advanced Support Engineer) を指名できるため、お客様独自のビジネスおよび環境を熟知した担当者から高度なリアクティブサポートを受けることも可能です。

同様にテクニカルサービスの日数、リモートまたはオンサイト対応も可能です。オプションは以下のとおりです。

### HPE Software Premier Response/HPE Software Enterprise Priority

- **お客様専任のASE (NASE):** このオプションでは、HPE Software Premier Response/HPE Software Enterprise Priorityサポート契約の対象となるHPE Software製品について、お客様専任のASE (NASE) が対応を行います。1人のエンジニアがお客様の環境を把握し、サポートインシデントを処理するリアクティブなサービスが提供されます。

### HPE Software Premier Response/HPE Software Enterprise Priority、HPE Software Premier Advisory、HPE Software Premier Business

- テクニカルサービスディ

### HPE Software Premierサポートの追加オプション

こちらのオプションを追加購入いただくことにより、お客様先オンサイトの日数、テクニカルレビューの回数、勉強会の開催等、お客様の要望に合わせたサービスを提供します。



## HPE Software Premier サポートの比較

HPE Software Premier Response/HPE Software Enterprise Priority、HPE Software Premier Advisory、およびHPE Software Premier Businessをご比較のうえ、お客様に最適なサービスをお選びください。このデータシートには、HPE Software Premierサポートの概要が記載されています。

## Premier サポート

リアクティブの強化

Premierサポートのコンポーネント	サービスの説明	Premier Response /Enterprise Priority	Premier Advisory Premier (Response/ Enterprise Priority が必要)	Premier Business
Premierスタートアップ	お客様担当のPremierチームを紹介し、ご契約のHPE Software PremierサポートのSLAについて詳細を確認するための、リモートミーティングを開催します。	✓ NASEのオプションが必要	✓	✓
HPE Software優先サポート	HPE Software Premierサポートの対象製品に関連するインシデントの優先度が、高くなります。HPE Softwareの経験豊富なASEチームが迅速な問題解決をサポートします。	✓		
HPE Softwareのリアクティブサポートに関する主要窓口	NASEのオプションをご購入いただいた製品については、NASEがすべてのリアクティブサポートインシデントの主要窓口となります。契約の対象となる製品によって、1人または複数のNASEが割り当てられる場合があります。	✓ NASEのオプションが必要		
優先的なインシデントのルーティング/解決/処理	HPE Software Premierサポートの対象製品に関連するインシデントについて、HPE Softwareの経験豊富なASEが対応を行うため、問題が短時間で解決されます。	✓		
FTC(First Technical Contact: エンジニアによる初回技術コンタクト)の強化	影響度1と影響度2に分類されるリアクティブな技術上の問題については、次のような高度なSLO(Service Level Objective: サービスレベルの目標)が設定されます。 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 影響度1: 営業時間の1時間以内に初回テクニカルコンタクト</li> <li>• 影響度2: 営業時間の4時間以内に初回テクニカルコンタクト</li> <li>• 影響度3および4については、当社標準契約のSLOに従います。</li> </ul>	✓		
サードパーティソフトウェアベンダーとの連携	サポートインシデントの問題が別のベンダーのソフトウェア製品にあると判断された場合、当社がそのベンダーに問題を報告する際に必要となるデータの収集を支援します。さらに、問題を追跡し、解決に向けた取り組みが進められていることを確認するための支援を提供することも可能です。このサービスを受けるには、お客様とサードパーティベンダー間の有効なサポート契約が必要です。	✓	✓	✓
テクニカルエスカレーション管理の強化	当社では、HPE Software の複雑な問題やお客様に重大な影響を及ぼす問題を解決するための、エスカレーション手順を確立しています。お客様担当の TAM(Technical Account Manager)が、当社内の担当マネージャや最適なリソースを活用し、サポートの問題をより短時間で解決できるよう、お客様のエスカレーションを実施します。テクニカルエスカレーションに関しては、TAM または ESM (対象製品の Premier Business をご購入の場合)がお客様のエスカレーションマネージャとしてすべての責任を負い、エスカレーションを直接サポートします。	✓ NASEのアドオンが必要	✓	✓

プロアクティブ

Premier サポートのコンポーネント	サービスの説明	Premier Response /Enterprise Priority	Premier Advisory Premier (Response/Enterprise Priority が <sup>g</sup> 必要)	Premier Business
キックオフミーティング	新規でPremierサポートをご契約いただく、HPE Softwareの担当TAMまたはESMが最初にお客様を訪問し、Premier AdvisoryおよびPremier Businessに対応したHPE Software Premierサポート提供に関するキックオフミーティングを行います。これにより、TAMまたはESMとお客様の組織のご担当者様との顔合わせの機会が提供されます。TAMまたはESMは、キックオフミーティングの実施時に、お客様向けのアカウントサポートプラン作成のためのアカウント情報を収集します。お客様には、TAMまたはESMとの連絡方法を含む、HPE Software Premierサポートの提供内容に関する詳細な情報が提供されます。このミーティングにより、作業時の連携やコミュニケーションがスムーズに行えるようになります。		✓	✓
コールレビュー (リモート)	TAMまたはESMが、お客様のHPE Softwareの運用上のニーズをプロアクティブに監視するために、月に1回のサイクルで定期的にコールレビュー (リモート)を行います。サポートレビューは、担当のTAMまたはESMとお客様のチームが、IT環境を継続的に強化していくための強力な関係を構築するコミュニケーションの場となります。これらのミーティングでは、運用上の問題や、お客様が調査したいと考えているその他のトピックについて議論する機会が提供されます。		✓	✓
顧客の運用プロファイルの管理	当社が、HPE Softwareに関するお客様環境の電子プロフィールを作成し、維持します。この情報は、問題解決や各種のプロアクティブなサービスの実施時に使用されます。このプロフィールには、お客様と担当のTAMがHPE Software Premierサポートの提供に向けて有用だと判断した顧客情報、製品情報、技術情報、およびビジネス情報を含めることができます。顧客プロフィールに含まれる情報は、リアクティブサポートにおいてより迅速かつ優れた意思決定が行えるようになります。また有効な情報に基づく価値のあるプロアクティブサポートも可能になります。さらに、お客様が問題やニーズの伝達に費やす時間も削減されます。		✓	✓
テクニカルアドバイザー	お客様のテクニカルアドバイザーとして機能するTAMは、お客様のすべてのインシデントについて連絡を受け、サポートライフサイクルにわたり、必要に応じてサポートスペシャリストと連携しながら進行中の作業を追跡および監視します。TAMは、お客様の主要窓口として、テクニカルインシデントに関するすべての問い合わせに随時対応します。また、お客様のご要望に応じて、アクションプランの策定や効果的なコミュニケーションの促進も支援します。		✓	
パッチ管理の強化	TAMが、新しい製品/パッチのリリースやお客様のHPE Software管理環境のクラス/セキュリティに関する問題をプロアクティブに監視するとともに、それらをお客様とレビューし、適切なアクションプランの策定をサポートします。パッチのインストールについても、担当のTAMからサポートを提供可能です (特定の日数分のテクニカルサービスが必要)。このサービスにより、予定外のメンテナンスダウンタイムが減り、お客様のHPE Software管理環境が保護されます。当社がこのタスクを請け負うことで、お客様のITスタッフの生産性が向上します。		✓	
四半期ごとのテクニカルレビュー	担当のTAMが四半期ごとにHPE Software Premierサポートのテクニカルレビューを行います。ここには、HPE Software Premierサポートのすべてのプロアクティブ/リアクティブサポート関連サービスの詳細なレビューが含まれます。サポートケースのデータは分析のうえ、リスクと問題の再発を抑制するための傾向の把握やアクションプランの特定に役立てられます。		✓	

## プロアクティブ

Premierサポートのコンポーネント	サービスの説明	Premier Response /Enterprise Priority	Premier Advisory Premier (Response /Enterprise Priorityが必要)	Premier Business
アカウントサポートプラン	アカウントサポートプランでは、サポートの提供内容、サポートプロセス、およびサポートとエスカレーション手順に関する担当者が明記され、サポートの提供方法に関する明確な期待値が設定されます。これにより、必要なすべての情報を収集して明確に伝達し、入念に調整された予測可能な解決プロセスを実行できるようになるため、予定外のダウンタイムや問題が削減されます。サポートの提供に影響するような変更が発生した場合は、TAMまたはESMが、このプランを随時更新します。		✓	✓
テクニカルサポートインシデントの管理	Premier AdvisoryとPremier Businessの一環として、TAMまたはESMが、お客様のPremierサポートの対象となるインシデントの処理を行う主要窓口となります。インシデントの優先度をお客様とともに決定したり、タイムリーなステータス更新を行う役割を担います。HPE Softwareでお客様の環境に影響する可能性のある問題が認識された場合は、お客様に注意を促し、技術面への影響について議論する機会を提供します。		✓	✓
ビジネス関連インシデントの管理	Premier Businessの一環として、ESMが、お客様の全てのビジネスに影響するサポートインシデントを追跡および監視します。担当のESMがアクションプランの策定と問題の解決をサポートします。			✓
ビジネスアドバイザー	ESMが、お客様の主要窓口として、ビジネスに関連するHPE Softwareの全ての問題に対応します。ESMは、当社のサポートチーム内で、お客様のアドバイザーとしてサポート関連のすべての問題の監視と追跡を行い、必要に応じて適切な措置を取ります。ESMは、主要窓口として、ビジネスおよび技術上の問題に関する全ての懸念事項を解消する責任を担います。			✓
HPE Softwareのクリティカルパッチとクリティカルな問題の管理	ESMが、お客様のHPE Software環境に関連するすべてのクリティカルパッチやクリティカルな問題をプロアクティブに監視および共有し、お客様に通知します。クリティカルパッチは一般的に、システムセキュリティ、データ損失、およびリスクの高い機能停止を対象としています。			✓
ビジネスエスカレーション管理の強化	当社では、HPE Softwareの複雑な問題やお客様に重大な影響を及ぼす問題を解決するための、エスカレーション手順を確立しています。ESMが直接管理を請け負うとともに、お客様のエスカレーションを支援するアクションプランの策定について直接的な責任を担い、当社内の担当マネージャや最適なリソースを活用して、サポートの問題をより短時間で解決できるようにします。			✓
四半期ごとのビジネスレビュー	担当のESMがリモートで四半期ごとにHPE Software Premierサポートのビジネスレビューを行います。ここには、プログラムの進捗、ビジネス評価基準のレビュー、達成状況と将来の目標など、HPE Software Premierサポート製品に関連する全てのサービスの詳細なレビューが含まれます。サポートケースのデータは分析のうえ、リスクと問題の再発を抑制するための傾向の把握やアクションプランの特定に役立てられます。			✓

HPE Software Premierサポートの価格設定については、HPE Softwareサポートの営業担当者にお問い合わせください。

# Premier サポート

## オプション

Premierサポートのオプションコンポーネント	サポートの説明	Premier Response /Enterprise Priority	Premier Advisory Premier (Response /Enterprise Priorityが必要)	Premier Business
NASE(特定の上級サポートエンジニア)のアサイン	このオプションでは、HPE Software Premierサービス 契約の対象となるHPE Software製品について、Premier Servicesの提供期間にわたり、NASE(Named Advanced Support Engineer)によるサポートを受けることができます。1人のエンジニアがお客様の環境を把握し、サポートインシデントを処理するリアクティブなサービスが提供されます。	✓		
テクニカルサービスディ	HPE Softwareのテクニカルサービスディは、各種技術サポートに対するサービスとして利用することができます。技術サポートは、お客様のHPE Software環境の運用性や可用性の維持向上に利用できます。トラブルシューティングや管理の強化、オンサイトのパッチ管理、勉強会、テクニカルレビュー回数追加などが含まれますが、これらに限定されるものではありません。これらの日数は、定義された契約期間の終了時に期限が切れます。1日の営業時間は8時間です。テクニカルサービスディの提供は利用可能なリソースに依存します。	✓	✓	✓

### 略記

**ESM:** Enterprise Service Manager

**TAM:** Technical Account Manager

**ASE:** Advanced Support Engineer (Premier専用の上級サポートエンジニア)

**NASE:** Named Advanced Support Engineer (お客様専任のASE)

**SLO:** Service Level Objective (サービスレベル目標)

**FTC:** First Technical Contact (エンジニアによる初回技術コンタクト)

**PPG:** Premier Product Group (Premier製品グループ)

**PPC:** Premier Product Center (Premier製品センター)

## 影響度の定義

当社では、影響度について下記の通り定義しています。

影響度	影響度1: 本番システムの停止	影響度2: 主要機能の障害	影響度3: 軽微な機能の障害	影響度4: 軽微な問題
	当社製品が使用不能になり、作業全体の中断や、運用面でその他の重大な影響が生じており、対応策がない状態。新たに報告を受けた事例はお客様との議論の中で評価され、基準に達しているかどうかを確認されます。基準に達していない場合は、優先度が下げられることもあります。	運用が大きく制限されるものの、解決策がある状態。	製品が設計通りに機能していないものの、使用状況に対する影響は小さく、ある程度の解決策が実施されている状態。	ドキュメント化の要求、一般的な情報、機能強化の要求などに分類されるもの。

### 前提条件:

- 「HPE Software Enterprise Priority/ HPE Software Premier Response」のお客様は、HPE Software 標準契約 (Enterprise Basic、Enterprise Standard) のいずれかの有効な契約が必要です。
- 「HPE Software Premier Advisory」のお客様は、HPE Software Enterprise Priorityまたは HPE Software Premier Responseの有効な契約が必要です。
- 「HPE Software Premier Business」のお客様は、HPE Software 標準契約 (Enterprise Basic、Enterprise Standard) のいずれかの有効な契約が必要です。

## HPE Software Premier サポートについてお問い合わせください

当社では、お客様のビジネスに最適なサポートを提供できるよう、万全の体制を整えております。以下のリンクで詳細な情報をご覧いただけますが、当社まで直接お問い合わせいただくことも可能です。お客様に最適なオプションやビジネスメリットについてご説明させていただきます。HPE Softwareサポートの営業担当者にお問い合わせのうえ、HPE Software Premierサポートの価格についてご相談ください。

**HPE Software サポートサービスの詳細については、次の Web サイトをご覧ください。**  
<http://support.openview.hp.com/premier.jsp>

または、HPE Softwareの担当者までお問い合わせください。

当社は、サポート、Software-as-a-Service (SaaS)、およびプロフェッショナルサービスの革新的なソリューションを通じてお客様と連携し、お客様の成功とROIの向上に貢献します。

対話形式のテクニカルサポートについては、[hp.com/go/btosoftware and review](http://hp.com/go/btosoftwareandreview) (英語) で、主要なリソースとサービスをご確認ください。

HPE Software の IT エキスパートコミュニティでは、フォーラム、イベント、ブログなどに参加してネットワークを広げ、多くの情報を得ることができます。詳細については、[hp.com/go/swcommunity](http://hp.com/go/swcommunity) (英語) をご覧ください。

メールニュース配信登録  
[hp.com/go/getupdated](http://hp.com/go/getupdated) (英語)

  
Share with colleagues

  
Rate this document

© Copyright 2013 Hewlett-Packard Development Company, L.P. 本書の内容は、将来予告なく変更されることがあります。当社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。

4AA3-3601JPN、2015年11月

  
**Hewlett Packard**  
Enterprise