HPE Nimble Storage
プロアクティブサポートマネージャ サービス

サポートサービス契約 サービス仕様

サービスの概要

エンタープライズデータセンターのSLAの変化に対応するためにストレージが果たす重要な役割を考えると、貴重なITリソースの多くがストレージライフサイクル全体にわたる管理およびサポートに消費されることは驚くことではありません。これには、プラニング、サイジング、アップグレード、監視、レポーティング、データ保護、サポートケース管理や、その他の時間と労力を要するタスクが、ビジネスを構築するためのITプロジェクトに必要な時間を奪ってしまいます。

ある程度の規模のHPE Nimble Storageを展開している場合、HPE Nimble Storage プロアクティブサポートマネージャ(以下、HPE PSM) サービスを利用することで、組織のニーズに合わせた管理およびサポートサービスの支援を得ることができます。これにより、貴重なITリソースを解放し、重要なプロジェクトに集中することができます。

HPE Nimble Storageサポートによる世界トップレベルのプロアクティブなサポートチームは、業界で最も経験豊富で信頼できるストレージの専門家で構成されており、各HPE PSMは、クラウド接続された定評あるサポートおよび管理ポータルであるHPE InfoSightを活用しています。HPE InfoSightは予測分析を活用し、ストレージのヘルスに関する深い洞察と、ストレージリソースを最適化するために、専門的なガイダンスを提供します。この結果、これまでエンタープライズストレージにおいて確立されている、高いサポートへの期待にチャレンジするようなレベルのカスタマーサポートを、HPE Nimble Storageサポートは提供します。

HPE Nimble Storage プロアクティブサポートマネージャサービスは、ストレージ管理とサポートへの総合的なアプローチに焦点を当てており、幅広いタスクに対応するお客様のための総合窓口となります。

サービスの利点

- ストレージインフラストラクチャのための包括的なアカウント管理を提供することによって貴重なITリソースを解放します。
- ストレージSLAをビジネスニーズに対応したストレージ管理プラクティスに合わせて調整することで、IT投資を最適化します。
- ピーク時のストレージの正常性を担保し、問題解決までの時間を短縮を支援できるように設計されています。
- 問題のプロアクティブな特定とリスク軽減に関するアドバイスを行います。
- Hewlett Packard Enterprise(以下、HPE)スペシャリストへのアクセスを提供し、リスクの軽減、生産性の向上、ピークワークロードや新規プロジェクトへの対応を支援します。
- 定常的な問題に対する不要なエスカレーションを回避するため、エンドツーエンドのケース管理とレポート作成を積極的に行い、一貫した信頼の高いサポートを提供します。
- 段階的なサポートサービスを提供し、ビジネスに必要な、適切なレベルのサポートをお客様が選択できます。

表1 サービス機能—ハイレベル

機能	提供仕様
包括的な予防サポート	HPE PSMはサポート活動をHPE Nimble Storageのベストプラクティスに合わせ、運用に影響が及ぶ前に問題を解決することを目的とし、ITチームをHPE InfoSightに精通させるためにトレーニングするように設計されています。
資産管理と報告	HPE PSMは、テクニカルサポートアナリストやその他の専門家と緊密に連携して、迅速にサービスリクエストを解決します。また、表2に詳しく記載されているように、HPE Nimble Storageサポートの対象となる製品の包括的なコミュニケーションとレポートも提供します。 · すべてのオープン状態の障害ケースをレビューするサービス運用レビュー · 要請に応じてP1ケースの根本原因分析 · Nimbleストレージの運用や利用などの運用改善に関するレビューのサービスレビュー · PSMによる毎月のNimbleストレージに関するサポートレビューおよび標準レポートの提出 · HPE Nimble Storageインフラストラクチャの改善を目的とした、予防的な推奨事項を提供するリスク評価 · メンテナンス更新のタイムリーな処理など、その他のサポート支援

HPE Nimble Storage プロアクティブサポートマネージャサービスの詳細

表2 サービス機能—Tierレベル

カテゴリ	概要	デリバリ	頻度	範囲/制限
リアクティブサポート				
P1 (24x7)	クリティカルな問題の24時間365日の監視/コミュニケーション	担当HPE PSMへのアラート通知	24時間365日の継続的なサポート。目標応答時間 – 30分	主担当HPE PSMもしくはバックアップ要員による24x7
P2–P4（営業時間内）	P2–P4ケースの監視	定期的なケースレビューもしくはお客様の要請に応じてHPE PSMは、お客様のビジネスの状況に基づいてエスカレーションする場合があります	必要に応じて	標準サポートセンターのエスカレーションプロセスとHPEのベストプラクティス、P2–P4エスカレーションのHPE PSMサポート（通常のHPE営業時間内のみ）
プロセスイベント分析	サポートケースのレビューと再発を最小限に抑えるように設計されたアクションプランを含む根本原因分析; サポートプロセス全体のトレーニング	お客様の期待値についての議論をし、デリバリー用にフォーマットされたイベント分析、サポートセンターとの連携、HPE PSMによって提供されるコンテンツ	重要度の高いP1ケースについてのみお客様からの要求に応じて	イベント終了から3営業日後およびお客様からの要望に応じて実施; 重要度の高いP1ケースのみに限定
教育				
サポートプロセス	サポートエクスペリエンスを最大化するために、サポート提出方法とフォローアッププロセスについてのトレーニング	対面またはリモートツールによる定期的なカスタマーミーティングを介して（Support Quick Reference Guideの提供を含む）	新規アカウントのサービス開始時は必須; 最低毎年、多くて四半期ごと	「頻度」を参照
HPE InfoSightツール	サポートエクスペリエンスを向上させるためのHPE InfoSightツールに関するトレーニング	リモートツールとHPE InfoSightリンクを含むフォローアップメール	新規アカウントのサービス開始時は必須; 最低毎年、多くて四半期ごと	新規アカウントの場合1時間のプレゼンテーション、サポートTierに基づく継続的なアップデートの範囲

Product Tech Talks	HPEテクノロジーが将来の購買決定をどのように強化し、影響を与えることができるかについてお客様を支援する	トレーニングをご提案; どのような内容があるかをレビューし、提供方法について話し合う; HPE PSMまたは製品担当が提供	お客様の要望に応じて	HPE Nimble Storage製品担当の事前通知およびアベイラビリティに基づく 提供方法はトピックスと要望に基づいてHPEが決定する。複数のお客様とのリモートツールの形式も提供可能。HPE PSMはリセラーやセールスエンジニアを活用してディスカッションを促進する

表 2 サービス機能—Tierレベル(続き)

カテゴリ	概要	提供	頻度	範囲/制限
アカウント管理				
サービスレビュー	お客様のHPE Nimble Storage システムの運用をレビュー; サポートケース、トレンド分析、戦時的なリスクのレビュー	お客様とHPE PSM標準レポートのアクションアイテムのレビューとフォロー	お客様の要望に応じて	お客様によって提供された情報に基づいてHPE PSMは、HPE Nimble Storage資産の設置場所の正確さと各資産に関連する特殊な取扱い情報を管理する
データ管理支援	サポートの有効性は、お客様によって提供された情報(たとえば、システムとサイトの連絡先、サイトの住所、提供時間など)の質によって異なります。HPEとお客様は、この情報の正確さを確認し、維持するために協力します。	オンサイト情報を活用; HPE InfoSightの使用に関する継続的なトレーニング	継続的に – 標準レポートにはインストールベースの情報が含まれます; 定期的なサービスレビューミーティングでレビューされた情報	HPE PSMは、お客様と協力して、契約とお客様のサポート環境に関するHPE InfoSight情報の正確さをレビューし、確認します
ライフサイクル管理	サポートの終了およびテクノロジーリフレッシュの機会に関するお客様へのアラート	定期的にスケジュールされたミーティングを通じて、お客様のサポート終了製品のリストが提供される	ライフサイクル日程が確定次第	HPE PSMはハードウェアおよびサポート契約に関するライフサイクル関連事項を報告します
コンシェルジュサービス				
製品の方向性	HPE PSMは、ビジネス目標を念頭に置いてお客様のビジネスニーズをヒアリングし、HPE Nimble Storage製品の管理についてアドバイスします	必要に応じて	必要に応じて	アドバイス/方向性を提供

各サービスレベルTierに関連付けられているサービス機能の詳細については、表3を参照してください。

表 3 HPE Nimble Storage プロアクティブサポートマネージャサービス のTierごとのサポート内容

	Tier D	Tier C	Tier B	Tier A
リアクティブ				
P1–P4ケースのエスカレーション管理	✓	✓	✓	✓
プロセスイベント分析/事後分析				
P1–P4	✓	✓		
P1のみ	✓	✓	✓	✓
プライオリティケース処理 P1–P4				
P1–P4	✓	✓		
P1–P2	✓	✓	✓	✓

表 3 HPE Nimble プロアクティブサポートマネージャサービス のTierごとのサポート内容（続き）

	Tier D	Tier C	Tier B	Tier A
チーム化/教育				
HPE Nimble Storageサポートのご紹介（オンボード中）	✓	✓	✓	✓
HPE Nimble Storageサポートに関するトレーニング	✓	✓		
Product Tech Talkの開催				
お客様のご要望に応じて	✓	✓		
半年ごと	✓	✓	✓	
年1回	✓	✓		✓
HPE InfoSightトレーニング	✓	✓	✓	✓
カスタマイズされたロードマップディスカッション				
お客様のご要望に応じて	✓	✓		
年4回	✓	✓		
半年ごと	✓	✓	✓	
年1回	✓	✓		✓
アカウント管理				
サービス開始準備	✓	✓	✓	✓
本社役員の関与	✓	✓	✓	✓
インストールベースデータ管理	✓	✓	✓	✓
標準PSMレポート				
お客様のご要望に応じて、もしくは毎週	✓	✓		
隔週	✓	✓	✓	
月1回	✓	✓		✓
ライフサイクルレビュー（EOSとEOSL）				
お客様のご要望に応じて	✓	✓		
月1回	✓	✓	✓	
年4回	✓	✓		✓

表 3HPE Nimble Storage プロアクティブサポートマネージャサービスのTierごとのサポート内容（続き）

	Tier D	Tier C	Tier B	Tier A
プロアクティブサポート				
ヘルスチェックレビューとプロアクティブケース作成				
毎日	✓	✓		
毎月	✓	✓	✓	
年4回	✓	✓		✓
ベストプラクティスの推奨事項	✓	✓	✓	✓
月次ケーストレンド分析	✓	✓		
部品の追跡と調整	✓	✓	✓	✓
ストレージ効率分析	✓	✓		
容量レポート	✓	✓	✓	✓
月次のサービスレビュー	✓	✓		
Trusted Advisor				
オンサイト訪問				
お客様の要望に応じて	✓			
年4回	✓	✓		
半年ごと	✓	✓	✓	
毎年	✓	✓		✓
HPE NimbleOS推奨				
年4回	✓	✓		
半年ごと	✓	✓	✓	
毎年	✓	✓		✓
アップグレードプラニング、メンテナンスウィンドウのスケジューリングなどのPSMによる支援	✓	✓	✓	✓

範囲

- 応答時間と範囲は前の表に記載されているとおりです。ここに記載されているすべての応答時間は目標のみです。
- 前の表に記載されているすべてのサービス機能は、**サポート資格**要件を満たす、HPEサポートの対象となる**HPE Nimble Storage**製品でのみ提供されます。

サポート資格

お客様は、以下の前提条件を満たす場合に、このサービスの対象となります。

- HPE Nimble Storage プロアクティブサポートマネージャサービスの対象となるには、少なくとも、Next Business Day (NBD) Parts Exchangeサービスレベルのアクティブサポート契約をHPEと結んでいる必要があります。
- HPE InfoSight経由でハートビートと自動アラートを有効にする必要があります。

サービス制限

- 1つのHPE Nimble Storage プロアクティブサポートマネージャサービスサポート契約の範囲内で提供されるサービスは、1つの国における1つのIT組織の日常的な管理下にあるIT環境に限定されます。
- HPE PSMは、HPEの判断により、HPEの標準営業時間内に、必要な非リアクティブサポート(リモートまたはオンサイトのいずれか)を提供します。
- このサービスはリモートで提供され、オンサイトのリアクティブサービスは含まれません。
- このサービスには、アーキテクチャプラニングやプロフェッショナルサービスは含まれません。
- このサービスで提供されるHPEによる推奨事項は、お客様が懸案事項を検討する上で支援することを目的としています。お客様によるHPEの推奨事項の実装は、これらのサービスの範囲外です。
- このサービスから除外される活動には、以下のものが含まれますが、これらに限定されません。
  - HPEが提供したシステムの調整、修理、パッチ、または変更を反映することをお客様が怠ったことが原因で必要となったサービス
  - HPEが過去に推奨した予防措置を講じることをお客様が怠ったことが原因で必要となったサービス
  - サードパーティーの担当者が承認を得ることなくハードウェア、ファームウェア、またはソフトウェアのインストール、修理、保守、または変更を試みたことが原因で必要になったサービス
  - アプリケーションの稼働試験、または、お客様が要求する、もしくは必要とする追加の試験
  - オペレーティングシステム、その他のソフトウェア、データのバックアップとリカバリ

お客様の責任範囲

お客様の責任範囲は以下のとおりです。

- お客様には、実装、改善、および継続的なレビューにおいて、HPE PSMと共同で作業するための窓口と自社の担当チームを決めていただきます。
- お客様は、ITストレージ管理者、データベース管理者、およびその他の選択された人員と、業務上/運用上の目的および特別な要件がある場合にその要件について話し合います。このサービスには、リモート接続ツール、独自のサービスツール、および機器の設置が必要です。HPE Nimble Storage プロアクティブサポートマネージャサービスのサポートを受けるためには、HPEリモートアクセスを提供および許可する必要があります。

- お客様は、HPEの要求に応じて、HPEのリモートによる問題解決をサポートする必要があります。
  - HPE Nimble Storage プロアクティブサポートマネージャサービスのサービスとオプションを提供するには、HPE InfoSightを有効にし、HPEへの安全な接続を確立してハートビートと電子メールアラートを設定する必要があります。
  - HPEリモートサポートソリューションがインストールされている場合は、HPEがデバイスの障害に対応するために使用するリモートサポートソリューションで設定されている連絡先を維持する必要もあります。要件、仕様、および除外の詳細については、HPE担当者にお問い合わせください。電話でサポートを受ける場合、合意した時間に速やかに点検修理できるように機器を準備しておく必要があります。

一般規定/その他の除外

お客様は、サービス機能の説明の一部として特に指定されていない限り、HPEが購入国以外のリソースをこれらのサービスの提供に使用することを了解し、同意します。

インシデントの重大度/優先度は次のように定義されています。

- P1: データが処理されていない、またはパフォーマンスが著しく低下している
- P2: パフォーマンスの低下、ソフトウェアの断続的な障害、ネットワークの低下、単一のコントローラーが動作していない
- P3: ビジネスに最小の影響を与える問題または不具合
- P4: 情報の要求;管理要求

注文情報

本サービスを注文するには、HPE営業担当者または認定パートナーに連絡し、次のサービス製品番号を参照してください。(xはサービスの年数を示しており、オプションは1、3、4、5年、または契約サービスを示す「C」です)。

HT6Z6Ax: HPE Nimble Storage Proactive Support Manager Tier A Service

HT6Z7Ax: HPE Nimble Storage Proactive Support Manager Tier B Service

HT6Z8Ax: HPE Nimble Storage Proactive Support Manager Tier C Service

HT6Z9Ax: HPE Nimble Storage Proactive Support Manager Tier D Service

詳細は次のURLを参照してください。
hpe.com/jp/ja/storage/nimble.html

© Copyright 2019 Hewlett Packard Enterprise Development LP.本書の内容は、予告なしに変更されることがあります。Hewlett Packard Enterprise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。

このデータシートは、補足データシート、または該当する場合はHewlett Packard Enterpriseとのお客様の購入契約を含む、Hewlett Packard Enterpriseの現在の標準販売条件に準拠しています。

a00030176ENW, 2019年4月

Hewlett Packard Enterprise