HPE Complete Care Service

HPE Alletra 5000/6000、HPE GreenLake for Block Storage MP 及び HPE GreenLake for File Storage MP 附則

サービス概要

本書は、HPE Complete Care Service のデータシートの附則であり、以下の内容が含まれます:

- HPE Complete Care Service 次年度体系サポートサービス契約
- HPE Complete Careスターターパック
- HPE Complete Careアドオン

HPE Storage製品の場合、カスタマーアカウントチームには、プロアクティブサポートマネージャー(PSM)という追加リソースがあります。PSMは、HPE Storage製品とサービスに関するトレーニングを受け、クラウドサポートと管理ポータルを使用して、ストレージの可用性と健全性を確認します。当社は、特定の領域におけるストレージの健全性に関する洞察を提供するために設計された予測分析を利用し、当社のベストプラクティスを使用して、お客様のHPE Storage製品とサービスを改善および拡張します。

サービス適用性

本追加情報の対象となるのは、以下の製品ラインです:

- HPE Alletra 5000
- HPE Alletra 6000
- HPE GreenLake for Block Storage MP
- HPE GreenLake for File Storage MP

サービスの利点

- お客様においてアレイ分析および予測アルゴリズムの収集と報告ができるように、お客様はHPE Storage製品の統合と構成の最適化を支援するためのアドバイスの提供を受けることができます。
- お客様は、障害予防と潜在的な問題やリスク軽減に関するアドバイスの提供を受けることができます。
- お客様がリスクの軽減、生産性の向上、およびピーク時のワークロードへの対応や新しいプロジェクトへの対応を実現できるように支援します。
- お客様は、HPE Tech Care Basic および HPE Tech Care EssentialからなるHPE Storage製品およびHPEのリアクティブサポートレベルからお客様が選択できる柔軟なリアクティブサポートオプションの提供を受けることができます。
- お客様は、日常的な問題の不必要なエスカレーションを回避するように設計された、エンドツーエンドのケース管理とレポーティングによる一貫した信頼性の高いリモートサポートの提供を受けることができます。
- お客様は、24時間体制のサポートの提供を受けることができます。
- お客様は、HPE Storage製品ソフトウェアで有効なシステムの健全性、パフォーマンス、およびデータ保護に関するプロアクティブな通知の提供を受けることができます。
- 当社は、HPE Storage製品のHPEセルフヘルプライブラリへのアクセスを提供します。このライブラリにより、お客様はHPE Storage製品を使用するシステム環境を最適に構成し、問題を解決するのに役立つように設計されたナレッジ情報、統合ガイド、関連ドキュメントへアクセスできます。
- お客様は、HPE Complete Care Serviceを受けることで、お客様のITスタッフはコアタスクと優先事項に集中できます。

表1.HPE Storage製品特有のHPE Complete Care Service

内容	提供仕様
包括的なプロアクティブサポート	当社は、HPE Complete Care Serviceに加えて、以下のプロアクティブサービスを、対象となるHPE Storage製品に提供します。
プロアクティブサポートマネージャー(PSM)	PSM は、担当アカウントチームに追加で割り当てられるリモートリソースで、お客様と協力して対象の HPE ストレージ製品の現在および将来のニーズを把握します。具体的には、PSMはお客様および現地のHPE Complete Care Serviceチームと密接に連携して、このサービス機能の表に記載されている特定のプロアクティブなサポート機能を提供します。
アカウントサポートプランの作成	アカウントサポートプラン（ASP）は、HPE Complete Care Serviceのアカウントサポートマネージャー(ASM)がPSMおよびお客様の IT スタッフと連携して作成します。本附則のもと作成されるASP には HPE Storage 製品および各サービスも含まれます。ASM は、お客様と協力して、HPE ストレージ製品および関連情報を ASP の一部として含めます。
Service planning and review（サービスプランニングとレビュー）	SOWに規定されているサービスプランニングとレビューセッションで、PSMはリモートでこの会議に参加し、HPE Storage製品およびサービス（以下の領域を含む）を検討し、意見を提供します： • 対象となるHPE Storage製品について、すべてのオープンケースの状況や傾向分析など、運用面をレビューします。 • 潜在的なパフォーマンス向上の助言を提供します。 • HPE Storage製品とHPEインフラの最適化を支援するための積極的な提案でリスクを評価します。 • お客様と一緒にHPE Storage製品の標準的なレポートを確認し、お客様およびHPEアカウントチームと一緒に実行可能な項目を決定し、追跡します。
教育サービス	PSMは、SOWの期間中、毎年最大2時間の教育サービスを提供します

お客様の責任範囲

HPE Storage 製品およびHPE Storage 製品のサービスに関するお客様の責任については、ストレージ製品の HPE Tech Care Service附則を参照してください。

サービス制限

PSM が提供する HPE Complete Care Service の HPE Storage 製品および HPE Storage プロアクティブの成果物は、日本語のみで提供されます。

HPE Storage 製品の附則は、HPE Complete Care Service の主契約またはHPE Complete Careスターターパックに追加する必要があります。HPE Complete Care for HPE Storage 製品および HPE Storage サービスは、お客様の環境において、上記条件を満たさずに単体で注文することはできません。

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:

- アプリケーションの稼働テスト、またはお客様が要求する、もしくは必要とする追加のテストによって当社がお客様に提供したシステム修正、修理、パッチ、または変更を反映することをお客様が実施しなかったことが原因で必要となったサービス
- 製品または機器の不適切な取り扱い、または不適切な使用により、当社が必要と判断したサービス
- 当社が過去に推奨した予防措置を講じることをお客様が行わなかったために必要となるサービス
- 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
- お客様がインストール可能なファームウェアおよび/またはソフトウェア更新のインストール
- 相互接続互換性に関するトラブルシューティング
- ネットワークに関連する問題のサポート

その他のサービス制限、制約、およびリアクティブサポートの適用条件は、該当するHPE Complete Careのデータシートに記載されている通りに適用されます。

サービス対象

サービス対象のHPE Storage 製品には、有効な HPE Complete Care Service 契約が適用されている必要があります。

一般条項／除外規定

地域によっては出張代がかかる場合があります。詳しくは、当社担当者にお問い合わせください。

ご注文について

HPE Storage のサポートサービスの詳細や注文については、当社、最寄りの当社販売代理店または正規販売代理店に連絡し、以下の製品番号を参照してください。

- HU4D5A3 HPE 3Y Complete Care Addon Essential Service
- HU4D5A4 HPE 4Y Complete Care Addon Essential Service
- HU4D5A5 HPE 5Y Complete Care Addon Essential Service
- HU4D6A3 HPE 3Y Complete Care Addon Essential with Defective Media Retention Service
- HU4D6A4 HPE 4Y Complete Care Addon Essential with Defective Media Retention Service
- HU4D6A5 HPE 5Y Complete Care Addon Essential with Defective Media Retention Service
- H33CTA3 HPE 3Y CC Addon Basic Exchange Service
- H33CTA4 HPE 4Y CC Addon Basic Exchange Service
- H33CTA5 HPE 5Y CC Addon Basic Exchange Service
- H33CWA3 HPE 3Y CC Addon Basic Exchange with DMR Service
- H33CWA4 HPE 4Y CC Addon Basic Exchange with DMR Service
- H33CWA5 HPE 5Y CC Addon Basic Exchange with DMR Service
- H33CXA3 HPE 3Y CC Addon Essential Exchange Service
- H33CXA4 HPE 4Y CC Addon Essential Exchange Service
- H33CXA5 HPE 5Y CC Addon Essential Exchange Service
- H33CZA3 HPE 3Y CC Addon Essential Exchange with DMR Service
- H33CZA4 HPE 4Y CC Addon Essential Exchange with DMR Service
- H33CZA5 HPE 5Y CC Addon Essential Exchange with DMR Service
- HU4D8A3 HPE 3Y Complete Care Addon Basic Service
- HU4D8A4 HPE 4Y Complete Care Addon Basic Service
- HU4D8A5 HPE 5Y Complete Care Addon Basic Service
- HU4D9A3 HPE 3Y Complete Care Addon Basic with Defective Media Retention Service
- HU4D9A4 HPE 4Y Complete Care Addon Basic with Defective Media Retention Service
- HU4D9A5 HPE 5Y Complete Care Addon Basic with Defective Media Retention Service

一部の提供物、機能、保証内容（および関連製品）は、国や地域によってはご利用いただけない場合があります。購入場所や要求されたサービスレベルオプションによっては、他の製品番号が適用される場合があります。お客様固有のニーズに最適な製品番号については、現地のHPE担当者またはHPE販売代理店にご相談ください。

詳しくはこちらで

HPE.com/services/completecare

正しい購入の決断をするプリセールススペシャリストにご相談ください。

今すぐチャットする（販売）

今すぐお電話を

最新情報を入手する

HPE GreenLakeの探索

本書に含まれる技術情報は、予告なく変更されることがあります。記載事項は2023 年7 月現在のものです。 記載されている会社名および商品名は、各社の商標または登録商標です。本書には、当社の現在の標準販売条件（「お取引条件書」及び「データシート（SS5）」）、または当社とお客様とが別途締結した購入契約が適用されます。

© Copyright 2023 Hewlett Packard Enterprise Development LP

a50004950ENW, Rev. 6

Hewlett Packard Enterprise