

HPE プロアクティブケア

レポート取得のための準備

2020 年 4 月版

目次

目次.....	2
1. はじめに.....	3
2. HPE サポートセンターへの登録.....	4
2.1.リンクの計画.....	4
2.2.HPE パスポート ID の作成.....	4
2.3.サービス ID のリンク.....	6
3. HPE プロアクティブケア レポートの取得.....	8
4. レポートグループ管理計画.....	9

1. はじめに

HPE サポートセンターは、Hewlett Packard エンタープライズが提供する保守のためのクラウドポータルサイトです。

<http://www.hpe.com/support/hpesc>



マイ IT 環境 (以下 Insight Online) 機能のご利用には以下が必要です。

- パスポート ID: ログインのためのアカウント ID 無償で作成可能
- サービス ID (SAID): 保守契約の ID ご契約後、システム担当者様にメールにてご連絡
- システム管理番号 (SAR): システム ID ご契約後、システム担当者様にメールにてご連絡

簡単な ID 登録で、Insight Online における以下の機能がご利用いただけます。

- 契約情報管理
- 契約機器に紐づく最新技術情報への容易なアクセス
- サポートケースの HPE への送信、管理
- HPE プロアクティブケア インシデントレポートの提供

更に当社が規定する安全なリモートサポートツールを導入いただくと、以下の機能がご利用いただけます。

- 障害自動通報
- HPE プロアクティブケア ファームウェアとソフトウェアの分析と推奨レポートの提供
- HPE プロアクティブケア プロアクティブスキャンレポートの提供

リモートサポートツールの導入については以下サイトをご参照下さい。

HPE 通報サービス <https://www.hpe.com/jp/hpalert>

本書では ID 登録の手順についてご案内致します。

注意事項)

※サービス ID のリンクはご契約いただいたサポート開始日以降のみ可能です。

※未リンクのサービス ID に対しては、レポートは提供されません。

※ストレージのオプション製品であるハードディスクドライブ 1 つ 1 つに付いているサービス ID をリンクする必要はありません。

2. HPE サポートセンターへの登録

[2.1.リンクの計画](#)

[2.2.HPE パスポート ID の作成](#)

[2.3.サービス ID のリンク](#)

- ・HPE パスポート ID を既にお持ちの方は、[\[2.3.サービス ID のリンク\]](#)より作業を開始して下さい。
- ・複数のサービス ID をお持ちでレポートグループの管理をご検討される場合は[\[4.レポートグループ管理計画\]](#)の項をご参照下さい。

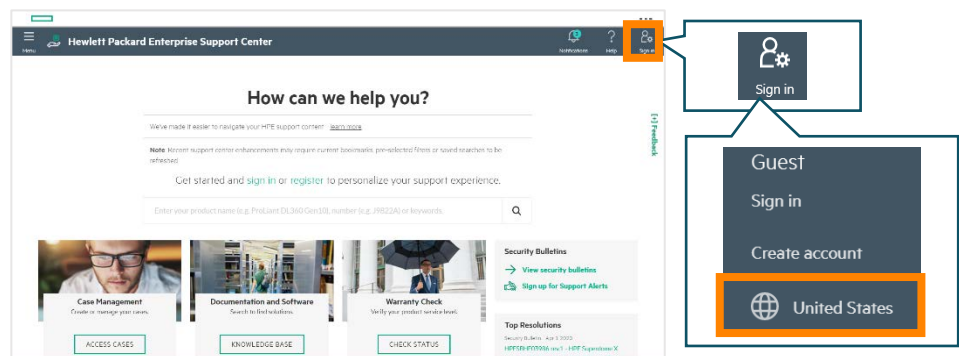
2.1.リンクの計画

- ・「サポートお問合せ窓口のご案内」メールにてお知らせしたサービス ID とシステム管理番号を用意します。
- ・プロアクティブレポートを受け取るメールアドレスを決定します。
- ・サービス ID (ご契約) を複数お持ちの場合は、プロアクティブレポートを1つにまとめることが可能です。

2.2.HPE パスポート ID の作成

1.HPE サポートセンターにアクセス: <http://www.hpe.com/support/hpesc>

※日本語表示でない場合は、ページ右上の[Sign in] ⇒[地球儀マーク]をクリックし、新しく開いたウィンドウ内で[日本]を選択



2.[登録]をクリック



3.電子メールアドレス、パスワードなどの情報を入力



4.[アカウントの作成]をクリック



5.登録を確認



2.3. サービス ID のリンク

ご契約時にお知らせしていますサービス ID (SAID)、システム管理番号 (SAR) をご用意ください。

1.HPE サポートセンターにアクセス: <http://www.hpe.com/support/hpesc>

[マイサポートをリンク] ⇒ [契約および標準保証] をクリック



2.サインインページ表示後、サービス ID をリンクする HPE パスポート ID でサインイン



3. 同じサービス ID をリンクまたは共有した他のパスポート ID の利用権限管理ページにユーザー名と電子メールアドレスを表示するかを、 [はい]/[いいえ]から選択。

ユーザー名と電子メールの表示

[はい]を選択すると、自身が所有者となっているサポート契約、パッケージサポート、または標準保証に他のHPEサポートセンターユーザーがリンクするとき、またはリンクしようとするときに、ご使用のユーザー名と電子メールアドレスが公開されます。

はい
 いいえ
 更新

4.[サポート契約のリンク]をクリック



The screenshot shows the HPSC user interface. The main heading is '契約および標準保証' (Contracts and Standard Warranties). Below it, there are several sections: 'サポート契約のリンク' (Link Support Contract), 'パッケージサポートのリンク' (Link Package Support), and '標準保証のリンク' (Link Standard Warranty). The 'サポート契約のリンク' section is highlighted with an orange box. To the right, there are sections for '契約および標準保証のその他のサービス' (Other Services for Contracts and Standard Warranties) and 'マイ契約と標準保証の編集' (Edit My Contracts and Standard Warranties).

5.[項目 1]より順に、リンクするサービス ID (空白不要)とシステム管理番号(ハイフンは半角)を入力し、所有権のタイプ(複数を推奨)を選択。複数のサービス ID をリンクする場合は[項目 2]以降も入力。

- * 所有権のタイプ 単独の所有者: サービス ID に対し、オーナーシップを確保することが可能
- 複数の所有者: サービス ID の共有管理が容易

項目	サービス契約ID (SARD) または契約ID *	システム管理番号 (SARD) *	所有権のタイプ *
1.	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
2.	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
3.	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
4.	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
5.	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
6.	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
7.	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
8.	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
9.	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
10.	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>


6.[送信]をクリック

7.リンク完了を確認後、[完了]をクリック



3. HPE プロアクティブケア レポートの取得

レポート種別によって提供時期と取得方法が異なります。

種別	提供時期	取得方法
インシデントレポート	1月、4月、7月、10月の固定月	<p>パスポート ID にご登録のメールアドレス宛にレポート作成完了が通知されます</p> <p>HPE サポートセンターにアクセス: http://www.hpe.com/support/hpesc [マイ IT 環境] ⇒ [マイ IT ダッシュボード] をクリック ⇒ [レポートアイコン] をクリック</p> 
ファームウェアとソフトウェアの分析と推奨レポート※	ご契約開始後 3, 9 ヶ月目	<p>契約時にご登録のシステムマネージャー様のメールアドレス宛にレポートが暗号化 zip ファイルにて送付されます</p>
プロアクティブスキャン※	ご契約開始後 4, 10 ヶ月目	

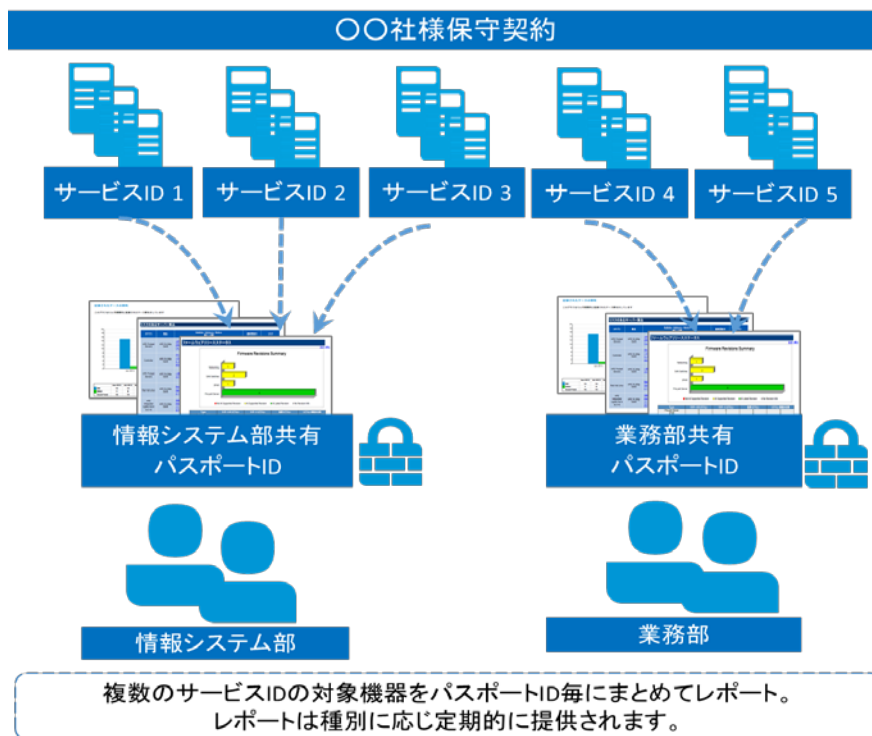
※リモートサポートツールの導入が必要です。

4. レポートグループ管理計画

複数のサービス ID をお持ちの場合、レポートグループを管理するには HPE サポートセンターのパスポート ID をいくつ作成するか、どのようにサービス ID をリンクするかを計画する必要があります。

- ・1つのパスポート ID に複数のサービス ID をリンクした場合、レポートはパスポート ID 毎に統合して作成されます。
- ・レポートはサービス ID を最初にリンクしたパスポート ID に提供され、その後にリンクまたは共有した他のパスポート ID には提供されません。

* レポートグループ管理イメージ



* レポートグループ作成手順

1. 複数のサービス ID を、管理単位のグループ別に分ける。
例) 複数のサービス ID を、管理部署別にグループ分け
2. 管理単位のグループ毎に共有のパスポート ID を検討。必要に応じ作成。
例) 電子メールアドレス: システム担当チームの電子メールアドレス
お名前: チーム代表者名 またはチーム名
3. グループ別にサービス ID をパスポート ID にリンクする