

HPE データセンターケア スターターパック

HPE データセンターケア スターターパック(以下、DC スターターパック)は、担当アカウントサポートチームを任命し、定期的なレビューや運用に関するアドバイスなどの本サービス仕様に記載された HPE データセンターケアの基本サービスをパッケージ化して提供します。DC スターターパックは次の 2 つのタイプから選択可能で、タイプにより提供されるサービス内容が異なります。詳細は以下のサービス内容の表を参照してください。

1. HPE データセンターケア スターターパックスタンダード
2. HPE データセンターケア スターターパックベーシック

DC スターターパックの提供には、対象となる製品に対する HPE データセンターケア 基本アドオン(以下、DC 基本アドオン)の契約が必要です。DC 基本アドオンは、DC スターターパックとあわせて契約いただくことにより、DC スターターパックのサービス内容を DC 基本アドオンの契約製品に対して拡張して提供します。

DC スターターパックならびに DC 基本アドオンには、障害予防に役立つファームウェアの推奨やシステムヘルチェックなどの HPE 製品に対する技術的なプロアクティブサービスは含まれません。技術的なプロアクティブサービスは、HPE データセンターケア サービスクレジット(以下、DC サービスクレジット)を契約いただくことにより、お客様のニーズに応じたサービスを DC スターターパック契約環境下で利用することができます。

サービスの特長

- お客様の IT 環境やビジネスの目的を理解した担当アカウントサポートチームの任命
- DC 基本アドオンを契約された製品に対して問題をプロアクティブに特定し、潜在的なリスクを軽減するための支援
- DC 基本アドオンを契約された製品に対して実施した対応履歴のレポートの提供

サービス型番とサービス提供期間

サービス型番	サービス提供期間	提供されるサービス
HU0R4A3	3 年	HPE データセンターケア スターターパックスタンダード
HU0R4A4	4 年	HPE データセンターケア スターターパックスタンダード
HU0R4A5	5 年	HPE データセンターケア スターターパックスタンダード
HU3V3A3	3 年	HPE データセンターケア スターターパックベーシック
HU3V3A4	4 年	HPE データセンターケア スターターパックベーシック
HU3V3A5	5 年	HPE データセンターケア スターターパックベーシック

サービス内容

表.HPE データセンターケア スターターパックスタンダード、HPE データセンターケア スターターパックベーシックのサービス内容

本サービス仕様に規定する制限事項を前提条件として、HPE データセンターケア スターター

バックスタンダード、HPE データセンターケア スターターパックベーシックは、以下のサービスを提供します。

サービス内容と説明	HPE データセンターケア スターターパックスタンダード	HPE データセンターケア スターターパックベーシック
担当アカウントサポートチーム	<p>当社は以下のエンジニアで構成される担当アカウントサポートチームを任命します。</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) ・データセンターハードウェアスペシャリスト (DHS) <p>担当アカウントサポートチームは、本サービスのお客様からみたサポート窓口となり、規定のプロアクティブサービスを提供します。</p> <p>サービス対象の製品構成により、ASM (SGI 製品担当) 1 名のみの任命となる場合があります。</p>	<p>当社は以下のエンジニアで構成される担当アカウントサポートチームを任命します。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・アカウントサポートマネージャー (ASM) ・サービスアドバイザー <p>担当アカウントサポートチームは、本サービスのお客様からみたサポート窓口となり、規定のプロアクティブサービスを提供します。</p>
アカウントサポートプラン	<p>DC 基本アドオンを契約された製品に対して、ASM はお客様の IT 担当者と連携し、アカウントサポートプランを作成します。アカウントサポートプランには当社が提供するプロアクティブサービスとリ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載されます。加えて、お客様と当社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>	<p>HPE データセンターケア スターターパックと同じサービスを提供します。ASM またはサービスアドバイザーのいずれかより提供します。</p>
サポートプランニングとレビュー	<p>DC 基本アドオンを契約された製品に対して、ASM は、お客様と共にサポートプランに関するレビューミーティングを年 4 回行ない、その期間中に提供されたサービスの活動結果およびサポートアクティビティレポートから得られる重要な議題に関してお客様と協議します。本レビューでは、お客様の IT 環境とビジネスの変更計画、変更によるサポート要件への影響、傾向に関する議論を行ない、追加のサポート要件があれば明確にします。</p> <p>本レビューは、お客様の組織のビジネスと IT 目標を共有することにより、本サービスが継続してお客様のニーズを満たすために役立てられます。</p> <p>担当アカウントサポートチームは、お客様の現在および将来の運用ニーズとプロジェクトに関連した当社のベストプラクティスとアドバイスを提供します。</p> <p>本レビューに出席する担当アカウントサポートチームのメンバーは当社の判断により決定します。</p>	<p>レビューミーティングの頻度が年 2 回であることを除き、HPE データセンターケア スターターパックと同じサービスを提供します。ASM またはサービスアドバイザーのいずれかより提供します。</p>

サポートアクティビティレポート	DC 基本アドオンを契約された製品に対して、年 4 回、その期間に実施されたプロアクティブサービスおよびリアクティブサービスに関するレポートを提供します。レポートは潜在的なリスク要因に対する推奨事項を含みます。	N/A(下記のインシデントアクティビティレポートを参照してください。)
インシデントアクティビティレポート	N/A(上記のサポートアクティビティレポートを参照してください。)	DC 基本アドオンを契約された製品に対して、年 2 回、その期間に発生したリアクティブサポートのコール情報を文書化したレポートを提供します。
顧客運用環境プロファイルの作成	当社は、お客様から提供された情報に基づき、DC 基本アドオンを契約された DC スターターパック環境下の製品に対して、お客様のシステム環境に関する電子プロファイルを作成して保持します。この電子プロファイルの情報は、担当アカウントサポートチーム内で共有され、アカウントサポートプランに記載されたサービスを提供するために利用されます。	HPE データセンターケア スターターパックと同じサービスを提供します。
運用と技術に関するアドバイス	上記の担当アカウントサポートチームは、お客様と連携して、DC スターターパック契約環境におけるお客様の重要な IT サービスの継続的な提供やサービス管理プロセスの実行ならびにテクノロジーに関する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ドラ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 DC サービスクレジットを利用いただくことにより対応可能となる場合があります。必要なサービスクレジット数や費用については ASM へご相談ください。	N/A(下記の運用に関するアドバイスを参照してください。)
運用に関するアドバイス	N/A(運用と技術に関するアドバイスに含まれます。)	上記の担当アカウントサポートチームは、お客様と連携して、DC スターターパック契約環境におけるお客様の IT サービスの日常的なデリバリーに関して基本的な運用面のアドバイスを行いません。 本サービスは、お客様に簡易的なガイドラ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 DC サービスクレジットを利用いただくことにより対応可能となる場合があります。必要なサービスクレジット数や費用については担当アカウントサポートチームへご相談ください。
教育計画策定の支援とコースの紹介	お客様のご要望に基づき、ASM はお客様の IT スタッフの技術とプロセスに関する知識を強化するために、当社教育センターと連携し必要に応じて推奨トレーニングコースを提案します。 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。 ▶ hpe.com/jp/education	HPE データセンターケア スターターパックと同じサービスを ASM またはサービスアドバイザーのいずれかより提供します。

前提条件

- DC スターターパックの提供には、DC スターターパックのサービスの対象となる全製品に対して DC 基本アドオンの契約が必要です。

DC スターターパックは、DC 基本アドオンと同時または DC 基本アドオンを購入する前に購入いただけます。DC スターターパックと DC 基本アドオンの契約期間が異なる場合の制限事項については、DC 基本アドオンのサービス仕様を参照してください。

DC 基本アドオンは以下のサービス型番で販売されます。

サービス型番	サービス提供期間	提供されるサービス
HT7A3A3	3 年	HPE データセンターケア 基本アドオン 9×5 オンサイト翌日対応
HT7A3A4	4 年	
HT7A3A5	5 年	
HT7A3AC	※	
HT7A5A3	3 年	HPE データセンターケア 基本アドオン 24×7 オンサイト 4 時間対応
HT7A5A4	4 年	
HT7A5A5	5 年	
HT7A5AC	※	
HT7A4A3	3 年	HPE データセンターケア 基本アドオン 9×5 オンサイト翌日対応 +故障ハードディスク返却不要
HT7A4A4	4 年	
HT7A4A5	5 年	
HT7A4AC	※	
HT7A6A3	3 年	HPE データセンターケア 基本アドオン 24×7 オンサイト 4 時間対応 +故障ハードディスク返却不要
HT7A6A4	4 年	
HT7A6A5	5 年	
HT7A6AC	※	
HU4D8A3	3 年	HPE データセンターケア 基本アドオン Basic 9×5 オンサイト翌日対応
HU4D8A4	4 年	
HU4D8A5	5 年	
HU4D8AC	※	
HU4D5A3	3 年	HPE データセンターケア 基本アドオン Essential 24×7 オンサイト 4 時間対応
HU4D5A4	4 年	
HU4D5A5	5 年	
HU4D5AC	※	
HU4D9A3	3 年	HPE データセンターケア 基本アドオン Basic 9×5 オンサイト翌日対応 +故障ハードディスク返却不要
HU4D9A4	4 年	
HU4D9A5	5 年	
HU4D9AC	※	
HU4D6A3	3 年	HPE データセンターケア 基本アドオン Essential 24×7 オンサイト 4 時間対応 +故障ハードディスク返却不要
HU4D6A4	4 年	
HU4D6A5	5 年	
HU4D6AC	※	

※サポートサービス契約 (次年度保守体系) のサービス提供期間は見積書に記載されます。

- DC スターターパックの提供には、DC サービスクレジットの契約が HPE データセンターケア スターターパックスタンダードの場合、年間 100 クレジット以上、HPE データセンターケア スターターパックベーシックの場合、年間 50 クレジット以上必要です。

DC サービスクレジットの契約期間が DC スターターパックの契約期間を超える場合、未使用のクレジットは DC サービスクレジットの有効期限まで利用することができます。ただし、DC スターターパックの契約は終了しているため、クレジットの使用状況の管理およびクレジット使用の依頼はお客様ご自身で実施いただけます。DC

スターターパックの契約終了後に ASM によるクレジット使用についてのアドバイスを希望される場合は、DC サービスクレジットのクレジットメニューからアカウントサポートマネージャーによる支援を選択いただけます。

DC サービスクレジットは以下のサービス型番で販売されます。

サービス型番	サービス提供期間	提供されるサービス
HU0R5A1	1 年	HPE データセンターケア サービスクレジット
HU0R5A3	3 年	
HU0R5A4	4 年	
HU0R5A5	5 年	
HU0R5AC	※	

※サポートサービス契約 (次年度保守体系) のサービス提供期間は見積書に記載されます。

- DC スターターパックの適用範囲は、日本国内の 1 つの組織で直接管理される IT 環境に限定されます。
- 本サービス仕様に定める事項の他、本サービスの内容および提供条件は、「お取引条件書 (標準製品取引用)」および「データシート (SS5)」、またはお客様と当社で合意するその他の契約条件に定めるとおとしします。

除外規定

- DC スターターパックには、ハードウェアおよびソフトウェアの障害対応、ならびに製品固有のプロアクティブサービスは含まれません。別途、DC 基本アドオンおよび DC サービスクレジットを購入いただけます。

お客様の責任範囲

- 当社と連携して本サービス仕様に記載されたアカウントサポートプランの作成と実行、継続的なレビューに協力いただける、本サービスに対するお客様担当者を任命していただきます。

一般条項

- 本サービスは当社の標準業務時間に当社の判断によりオンサイトまたはリモートのいずれかで提供します。

標準業務時間

月曜日～金曜日 8:45～17:30

祝祭日および年末年始 (12/30～1/3) を除く

- 当社は、本サービスまたは本サービスに関わる業務を当社国外のリソースを使用して行なう場合があります。
- 本サービスは購入した国内でのみ利用可能です。
- 最新のサービス仕様

本書記載の対象製品、製品名称、サービス仕様範囲、および条件等は予告なく変更される可能性があります。最新のサービス仕様が有効となりますので、以下 URL で最新のサービス仕様を確認してください。

▶ hpe.com/services/cs/availability/welcomekit/hpe/spec.html

当社サポートサービスに関する情報は hpe.com/jp/services

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 2021 年 11 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。本サービス仕様に定める事項の他、本サービスの内容 および提供条件は、「お取引条件書(サポートサービス)」および「データシート(SS5)」、またはお客様と当社で合意するその他の契約条件に定めるとおりました。

© Copyright 2021 Hewlett Packard Enterprise Development LP

日本ヒューレット・パッカード合同会社

〒136-8711 東京都江東区大島二丁目 2 番 1 号

a00060181ENW-F05