

HPEソフトウェアFlexible Careサポート

HPEソフトウェアソリューションとITインフラストラクチャを最大限に活用する。

今日のIT環境は複雑であり、迅速なサポートの重要性が非常に高くなっています。HPEソフトウェアFlexible Careサポート (HPE FlexCare) の活用により、HPEソフトウェアサポートチームとの継続的なパートナーシップを通じて、お客様の投資から得られる価値を高めることができます。

HPE FlexCareは、HPEソフトウェア製品およびソリューションが実現する価値をさらに高めるために、お客様と連携して柔軟なサポートサービスを提供します。HPソフトウェアのエキスパートは、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、および投資収益率の向上のためにお客様を支援します。

HPE FlexCareを活用してビジネスを強化

- ヒューレット・パッカド エンタープライズの技術的専門性とベストプラクティスを活用する
- 柔軟なメニューにより提供される、コスト効果の高い柔軟なサポートサービスを受ける
- 予算サイクルに応じてクレジットを事前に購入しておき、必要に応じてテクニカルサービスを受けるためにこれらのクレジットを使用する
- HPソフトウェアサポートとのすべてのやりとりに対応する窓口を一元化することによって、ソフトウェアサポートの全体的なエクスペリエンスを簡素化する
- 目標とする応答時間の短縮により、より迅速な応答を受ける
- お客様の要件に合わせてカスタマイズされたプロアクティブなサポートおよびプランニングを通じて、サービスの中断に伴うリスクを最小化する
- 日常的なメンテナンスからイノベーションへと重点を移して、スタッフの活用を最適化する
- オンデマンドでHPEソフトウェアサポートエンジニアのサービスを受けることで、自社のサポートチームを補完する



図1. HPE FlexCareを活用してビジネスを強化

HPE FlexCareの担当アカウントサポートエンジニア (NASE) による テクニカルインシデントパートナーシップ

HPE FlexCare NASEはお客様がHPEソフトウェアから受けるサポートレベルを引き上げます。HPE FlexCareのサポート時間内は、HPE FlexCare契約の対象となるHPE FlexCare製品ファミリーごとに、HPEが指定するエンジニアがお客様に対応します。担当エンジニアはお客様の環境を把握し、お客様のサポートインシデントにより効率的かつ効果的に対処できます。テクニカルインシデントに対しては、優先的に24x7のサポートが提供され（HPEソフトウェアとの基本サポート契約にHPEサポートスタッフへの24x7のアクセスが含まれる場合）、問題解決のためにHPEサポートエキスパートに迅速にアクセスできます。NASEの営業時間外に発生したお客様のインシデントに対しては、専門サポートエンジニアグループのサポートが優先的に提供されます（HPEソフトウェアとの基本サポート契約にHPEサポートスタッフへの24x7のアクセスが含まれる場合）。

HPE FlexCare NASEの基本的な義務や責任には、以下が含まれます。

対象範囲

- 製品ファミリーレベル

問題管理

- 指定されたエンジニアがお客様の環境について把握する
- 指定されたエンジニアが問題解決のオーナーシップを担う
- 優先付けされたアドバンスドサポートケースに営業時間外に対応する（HPEソフトウェアとの基本サポート契約にHPEサポートスタッフへの24x7のアクセスが含まれる場合）
- サポートのインシデントに対してより効率的かつ効果的に対応する
- 極めて重要な状況下で顧客に対応し、優れたトラブルシューティングスキルを提供する
- HPEソフトウェアの製品ファミリーについて深い技術的な専門性を提供する

HPE FlexCareテクニカルアカウントマネージャー (TAM) による プロアクティブな問題発生防止

HPE FlexCare TAMは、HPEソフトウェア製品のサポートと管理を支援するだけではありません。TAMはお客様との連携により、HPE FlexCare契約の対象となる各HPE FlexCare製品ファミリの価値を高めます。TAMは、お客様のテクニカルアドバイザーとして、HPE FlexCareサポートによりお客様のテクニカルインシデントをプロアクティブに管理し、インシデントの早期解決を促進します。また、テクニカルインシデントに対しては、優先的に24x7のサポートが提供され（HPEソフトウェアとの基本サポート契約にHPEサポートスタッフへの24x7のアクセスが含まれる場合）、問題解決のためにHPEサポートエキスパートに迅速にアクセスできます。

HPEソフトウェアのテクニカルアカウントマネージャー (TAM) は、高度な製品知識とスキルにより、お客様のHPEソフトウェアソリューションの運用の合理化と改善を支援します。

HPE FlexCare TAMの基本的な義務や責任には、以下が含まれます。

対象範囲

- 製品ファミリレベル

問題管理

- HPEのベストプラクティスを活用して、運用リスクを最小化し、陥りやすい落とし穴を回避する
- プロアクティブな技術サービスの提供を管理する
- テクニカルガイダンスの提供または問題解決のオーナーシップにより、未解決の問題の管理と対応を担う
- 情報共有セッションを通じて、チームのナレッジベースの育成を支援する
- 優先付けされた24x7のアドバンスサポートケースに対応する（HPEソフトウェアとの基本サポート契約にHPEサポートスタッフへの24x7のアクセスが含まれる場合）

アカウント管理

- 規定のロードマップを共有してROIを高め、アップグレードおよび移行のプランニングを支援する
- 四半期ごとのサポート統計分析およびKPI分析を実施する
- テクノロジー関連の問い合わせに対する主要窓口として対応する
- サポートプランをプロアクティブに管理し、進捗状況を報告する
- お客様の重要成功要因に沿ったプロアクティブなテクニカルサービスを提供する

HPE FlexCareエンタープライズサービスマネージャー (ESM) によるサポートライフサイクル管理の強化

HPE FlexCare ESMは、お客様と連携して、HPEとのサポートパートナーシップにおける非技術的側面の支援を提供します。ESMは、継続的なニーズの把握により契約の確実な履行に責任を負い、HPEソフトウェアサポートチーム全体でHPE FlexCare契約対象となるHPEソフトウェア製品およびソリューションに対するお客様の利益を代表します。

ESMは、ローカルおよびワールドワイドのリソースのサポートを活用するアンバサダーとしての役割を担います。ESMは、四半期ごとの詳細な報告を提供してKPIの傾向分析をサポートし、動向分析に責任を負い、また分析に基づく詳細な提案を提供します。

HPE FlexCare ESMの基本的な義務や責任には、以下が含まれます。

対象範囲

- 製品ソリューションレベル

問題管理

- 未解決の問題の管理と対応を担う
- 優先付けされた24x7のアドバンスドサポートケースに対応する（HPEソフトウェアとの基本サポート契約にHPEサポートスタッフへの24x7のアクセスが含まれる場合）

アカウント管理

- R&Dおよび製品管理との会合を調整する
- お客様のすべてのHPEソフトウェア製品の安定性/可用性の最適化を監視する
- サービスのスポークスパーソンおよび信頼できるアドバイザーとしての役割を担う
- 戦略的成長計画およびビジネス上の成果に向けたお客様のニーズを把握する
- エスカレーションとコミュニケーションの活動を管理し、HPEとお客様によるテクニカルアクションプランの活動を推進する
- 契約履行活動の確実な提供に責任を負う
- 四半期ごとの統計分析を実施する
- HPEソフトウェア製品エキスパートへのアクセスを調整する
- 運用のアドバイス

リソース管理

- アカウントに割り当てられているすべてのリソースを管理および調整する

HPЕ FlexCareアカウント統括サポートマネージャー (AGSM) による戦略的管理のサポート

AGSMは、お客様のビジネス上のニーズとの最大限の連携を実現し、HPЕ FlexCare契約対象となるHPЕソフトウェアのフットプリント全体で常に適切なサービスレベルを達成するため、HPЕサポート組織内におけるお客様のアンバサダーとしての役割を担います。テクニカルインシデントに対しては、優先的に24x7のサポートが提供され (HPЕソフトウェアとの基本サポート契約にHPЕサポートスタッフへの24x7のアクセスが含まれる場合)、問題解決のためにHPЕサポートエキスパートに迅速にアクセスできます。

お客様の担当AGSMは、エスカレーションの実行、リモートおよびオンサイトの四半期ごとの戦略レビューの開催、動向分析およびサポート計画の実施のための会合の開催、戦略ガイダンス、提案、およびアカウントレポートの提供を行います。AGSMは、他のHPЕソフトウェアチームとの調整における方向性の提供と一貫性の保持を提供します。

HPЕ FlexCare AGSMの基本的な義務や責任には、以下が含まれます。

対象範囲

- HPЕ FlexCareのサポート対象となるすべてのHPЕ製品

問題管理

- 未解決の問題の管理と対応を担う
- 優先付けされた24x7のアドバンスドサポートケースに対応する (HPЕソフトウェアとの基本サポート契約にHPЕサポートスタッフへの24x7のアクセスが含まれる場合)

アカウント管理

- R&Dおよび製品管理との会合を調整する
- お客様のすべてのHPЕソフトウェア製品の安定性/可用性を戦略的に監視する
- サービスのスポークスパーソンおよび信頼できるアドバイザーとしての戦略的役割を担う
- お客様の戦略的目標と希望するビジネス上の成果を把握し、適正レベルのサポートにより目的達成を支援する
- エスカレーションとコミュニケーションの活動を管理し、お客様とHPЕによるテクニカルアクションプランの活動を推進する
- 運用の評価基準およびKPIのオーナーシップを担う

リソース管理

- HPЕ FlexCare契約で割り当てられたすべてのリソースを管理および調整する

HPEソフトウェアスイート向けHPE FlexCare

HPEソフトウェアスイート向けHPE FlexCareは、HPEソフトウェアが提供するソフトウェアのポートフォリオの一環としての、HPEソフトウェアスイートに必要なリアクティブサポートのレベルを高めます。これは、迅速な問題解決の重要度が高い企業のニーズに対応するサポートサービスです。

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るので、問題解決のためにHPEソフトウェアエキスパートに迅速にアクセスできます。専任チームがインシデントのオーナーシップを担い、迅速な問題解決のための適切な強化サポートチームへの優先的ルーティングによって、HPEソフトウェアスイート内の問題を検出して対応します。

対象範囲

- HPEソフトウェアスイートに含まれるすべての製品

問題管理

- 専任チームがHPEソフトウェアスイート内の問題を検出する
- 迅速な問題解決のため、適切な高度サポートチームへ優先的にルーティングする
- アドバンスドサポートケースに営業時間外に対応する（HPE Software Enterpriseサポート契約に応じて）
- アドバンスドサポートエンジニアがサポートスイートのインシデントに対してより効率的かつ効果的に対応する

HPE FlexCareコアパッケージ - コアサービスの概要

HPE FlexCareのオプション	NASE	TAM	ESM	AGSM
リアクティブ				
NASEへの直接アクセス	x			
24x7の優先サポート ¹	x	x	x	x
初回連絡時 (FTC) の高度対応	x	x	x	x
インシデントのリモートレビュー		x		
テクニカルサポートインシデントの管理	x	x	x	x
プロアクティブ				
リアクティブテクニカルアドバイザー		x		
運用プロファイルの管理		x		
オンサイト/リモートのテクニカルレビュー		x		
テクニカルエスカレーションの調整		x		
クリティカルバッチおよび重大問題の管理		x	x	x
ビジネスパートナー				
サポートインシデント管理			x	x
サポートアンバサダー			x	
オンサイト/リモートのビジネスサポートレビュー			x	
ビジネスエスカレーションの調整			x	

HPE FlexCareコアパッケージ - コアサービスの概要 (続き)

HPE FlexCareのオプション	NASE	TAM	ESM	AGSM
高度なビジネスエスカレーション管理			x	x
戦略パートナー				
その他の連携するHPEソフトウェアリソース (サポート、製品管理、およびR&D) の全体的調整				x
戦略的アドバイザー				x
オンサイトの戦略的レビュー				x
サービス対象範囲				
HPEソフトウェア製品ファミリーごとの購入 ²	x	x		
HPEソフトウェア製品ソリューションごとの購入 ³			x	
HPE FlexCareの対象となるすべての製品ソリューション				x

¹ HPEソフトウェアとの基本サポート契約にHPEサポートスタッフへの24x7のアクセスが含まれる場合に適用されます。

^{2,3} ソフトウェア製品ファミリー/ソリューションを、合意された通知により契約内で一度変更する柔軟性が提供されます。

オプションのアドオンでHPE FlexCareまたはHPE Software Enterpriseサポートをカスタマイズ

サポート契約期間中はいつでも追加のオプションサービスをご利用いただけます。事前購入されたHPE FlexCareクレジットとフレキシブルなアドオンサービスメニューの組み合わせが可能です。FlexCareクレジットを使用して、コアのHPFlexCareサービスをオンデマンドで補強したり、既存のサポートサービスを拡張したりすることができます。

HPE FlexCareクレジットは、リアクティブ/プロアクティブなサポートサービスを柔軟に追加する手段を提供するので、必要なサービスをいつでも受けることができます。クレジットを事前に購入するか、または必要なときに購入して、HPE FlexCareメニューからサービスを要求できます (詳細はhpe.com/support/flexcareをご覧ください)。HPE FlexCareクレジットは年単位でご購入いただき、そのサポート契約年内に使用する必要があります。

クレジットメニューの例

- 新機能の使用/構成に関するメンタリング - 新しいソフトウェアがリリースされる場合、製品の新機能や追加構成に関する考慮事項について、HPEテクニカルエキスパートがお客様のサポートチームを指導します。
- トラブルシューティングに関するメンタリング - HPEテクニカルエキスパートがトラブルシューティングのベストプラクティスを構築できるようお客様のサポートチームを指導します。
- 技術サービスの日数 - 1つまたは複数の技術サポートトピックのサービス提供 (オンサイトまたはリモート、標準営業時間または営業時間外) に使用できます。技術サポートのトピックは、お客様のHPEソフトウェア環境の運用と可用性を維持する上で必要不可欠なものであり、キックオフミーティングにおいて定義されます。技術サポートのトピックには、トラブルシューティングの管理、高度およびオンサイトのパッチ管理などが含まれます。

週末の待機 - HPEのリソースが週末のサポートのために待機します (ロールアウト/アップグレード/本番稼働が計画されている場合など)。

HPE FlexCareクレジットの詳細は、[HPE FlexCareポータルサイト](#)をご覧ください。

HPE FlexCareコアパッケージの比較

HPE FlexCareサポートのコアサービスを比較し、お客様に最適なオプションを見つけてください。

HPE FlexCareオプションのコアサービスコンポーネント	サービスの説明	NASE	TAM	ESM	AGSM
高度なリアクティブサービス					
HPE FlexCareの利用開始	HPE FlexCareのリソースを紹介し、HPE FlexCareサポート契約に関する詳細を確認するための、パーソナライズされたウェルカムパッケージと電話会議を含みます。	×	×	×	×
HPEソフトウェア優先サポート	HPE FlexCareの対象製品に関連するインシデントは、通常のHPEソフトウェアサポート契約の対象インシデントよりも高い優先度により処理されます。インシデントが発生した場合は、HPEソフトウェアの経験豊富なテクニカルプロフェッショナルが迅速な問題解決を支援します。テクニカルインシデントに対しては、優先的に24x7のサポートが提供されます（HPEソフトウェアとの基本サポート契約にHPEサポートスタッフへの24x7のアクセスが含まれる場合）。	×	×	×	×
HPEソフトウェアのリアクティブサポートの主要窓口	選択された製品に対して、NASEがすべてのリアクティブサポートインシデントの主たる対応窓口となります。HPE FlexCare契約の対象製品に応じて、1名または複数名のNASEが割り当てられます。	×			
FTC (初回連絡時) の高度対応	高度な応答時間目標に基づくサービス: <ul style="list-style-type: none"> 影響度1および影響度2のリアクティブなテクニカルな問題: 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 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 影響度3および影響度4の問題については、お客様のHPE Software Enterpriseサポートに定義された該当するEnterprise StandardサポートおよびEnterprise Basicサポートの応答時間目標が引き続き適用されます。 	×	×	×	×
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、HPE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の調整	指定されたTAMは、HPEの最適なテクニカルリソースを調整することによって、可能な限り短期間でエスカレーションを解決することを目標とする環境ガイダンスを提供します。		×		
プロアクティブサービス					
キックオフミーティング	HPE FlexCareの新規のお客様には、担当のTAMおよびESM/AGSMが最初にお客様サイトを訪問し、HPE FlexCareサポート契約のサービス提供を開始します。これにより、TAMまたはESM/AGSMとお客様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/AGSM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/AGSMとの連絡方法を含む、HPE FlexCareのサービス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。		×	×	×

HPE FlexCareコアパッケージの比較(続き)

HPE FlexCareオプションの コアサービスコンポーネント	サービスの説明	NASE	TAM	ESM	AGSM
コールレビュー(リモート)	TAMまたはESMは、お客様のHPEソフトウェアの運用上のニーズをプロアクティブに監視するために、定期的(月1回以上、週1回未満)にリモートレビューを行います。担当のTAMまたはESMとお客様のチームのサポートレビューを通じて、IT環境を継続的に強化していくための関係構築が推進されます。これらのミーティングでは、運用上の問題などのお客様が対応を希望されるトピックについて話し合うことができます。		×	×	
顧客の運用プロファイルの管理	HPEは、HPEソフトウェア環境に関する電子プロファイルを作成し、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サポートの実施時に使用されます。このプロファイルには、お客様と担当のTAMが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。HPEソフトウェアのすべてのサポートエンジニアは、お客様のプロファイルの情報を活用することで、問題についてやりとりする時間を短縮できます。これによって、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可能になり、有効な情報に基づく効果的なプロアクティブサポートが実現します。		×		
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、ソリューションの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。お客様担当TAMは、テクニカルインシデントに関連する問い合わせの主要窓口として対応し、お客様の必要に応じてアクションプランやコミュニケーションプランの作成を支援します。		×		
高度なバッチ管理	TAMは、新しい製品バッチのリリースやお客様のHPEソフトウェア環境のセキュリティに関する問題をプロアクティブに監視し、適切なアクションプランについてレビューします。計画外のメンテナンスのためのダウンタイムを削減し、お客様のHPEソフトウェア環境を完全に保護するため、担当TAMはバッチのインストールを支援します(テクニカルサービスのための日数が追加で必要となる場合があります)。		×		
四半期ごとのテクニカルレビュー	担当TAMとの四半期ごとのHPE FlexCareテクニカルレビューを、オンサイトで2回、リモートで2回実施します。ここでは、HPE FlexCare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。		×		
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、サービス内容、プロセス、およびサポートとエスカレーションの手続きに関する明確な期待値が設定されます。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。必要なすべての情報を収集して明確に伝達し、入念に調整された解決プロセスを実行できるため、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。		×	×	×
オンサイト訪問(年1回)	HPE FlexCare製品ファミリーごとに担当のTAMまたはESMがお客様を年1回訪問し、担当のAGSMが1回訪問します。通常の営業時間内に、双方が合意する場所に訪問します。お客様のご要望に応じて、お客様の社内ミーティングに参加します。オンサイト訪問により、お客様のHPEソフトウェア管理環境を詳細に把握できます。関係構築と連携強化を推進することで、より効果的なサポートを保証します。		×	×	×

HPE FlexCare コアパッケージの比較 (続き)

HPE FlexCare オプションの コアサービスコンポーネント	サービスの説明	NASE	TAM	ESM	AGSM
テクニカルサポートインシデントの 管理	担当の TAM および ESM/AGSM は、お客様のインシデントの処理について一次的な説明責任を負います。TAM または ESM/AGSM は、お客様と連携して未解決インシデントの優先付けを決定するとともに、タイムリーなステータス更新を行う役割を担います。環境に影響を及ぼす可能性のある問題を HPE ソフトウェアが認識した場合、TAM または ESM/AGSM がお客様に問題を報告し、技術的影響について協議する機会を設けます。		✕	✕	✕
ビジネス関連インシデントの管理	ESM は、HPE FlexCare 契約の対象となる製品ファミリーについて、お客様のビジネスに関連するすべての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 はお客様の主要窓口として、HPE FlexCare 契約の対象となる製品ファミリーに関連するお客様の HPE ソフトウェアビジネスの問題全般に対応します。ESM は、HPE サポートチーム内でお客様に代わって活動し、サポート関連のすべての問題の監視と追跡を行い、必要に応じてさまざまな HPE チームとの間で調整を行って適切な措置を取ります。			✕	
HPE ソフトウェアのクリティカル パッチとクリティカルな問題の管理	ESM は、お客様の HPE ソフトウェア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、および機能停止の高リスクを対象とします。			✕	
高度なビジネスエスカレーション管理	HPE では、HPE ソフトウェア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、正式なエスカレーション手順を確立しています。HPE Software Enterprise サポートを強化するため、ESM/AGSM がエンドツーエンドの管理のオーナーシップを担い、エスカレーションを支援するためのアクションプランを策定する直接的な責任を担い、HPE の最適な管理とリソースを活用してサポートの問題の解決に要する時間を短縮します。			✕	✕
四半期ごとのビジネスレビュー	担当 ESM との四半期ごとの HPE FlexCare ビジネスレビューを、オンサイトで 2 回、リモートで 2 回実施します。ここでは、プログラムの進捗、ビジネス評価基準/達成状況/将来の目標のレビューなど、HPE FlexCare 製品に関連するすべての活動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。			✕	
戦略サービス					
戦略的アドバイザー兼 ファシリテーター	AGSM は、お客様との連携により、お客様が目指すビジネス上の成果を達成できるよう支援して成功と満足を保証します。AGSM は、必要に応じて HPE ソフトウェア内のサポート、R&D、製品管理などのチームによるサポート（リアクティブおよびプロアクティブの両方）を調整する主要窓口となります。				✕
四半期ごとの戦略的レビュー	サポートに関する四半期ごとの戦略的レビューを、オンサイト/リモートで担当 AGSM と実施します。ここでは、プログラムの進捗、ビジネス評価基準/達成状況/将来の目標のレビューなど、HPE FlexCare サポート製品に関連するすべての活動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。				✕

前提条件

HPE FlexCareのサービスを受けるには、有効なHPE Software Enterprise BasicサポートまたはHPE Software Enterprise Standardサポート契約が必要です。お客様がHPE Software Enterprise Standardサポート契約をお持ちの場合は、インシデントの優先対応も24x7で提供されます。注: HPE Software Enterprise Basicサポート (9x5) は、2017年2月1日に終了します。

サービス利用規約

HPE FlexCareの価格については、HPEソフトウェアサポート営業担当者にお問い合わせください。すべてのHPE FlexCare契約は国ごとに販売されます。

次のHPE Autonomy製品の新規ライセンス販売では、HPE FlexCareをご利用いただけません。IDOL、Connected Media、Archiving、およびeDiscovery。

お客様の環境の複雑さによって価格が異なる場合があります

HPE FlexCareサービスの要求について、実際にサービスを提供する3週間前までに事前通知が必要です。HPE FlexCareは、3週間前に事前通知され、HPEが合意したいかなるサービスについても、クレジット費用を最大50%引き上げる権利を有します。

本FlexCareデータシートは、お客様のHPE Software Enterpriseデータシートに記載された条件に加えて、HPE FlexCareプログラムの条件の概要を提示するものです。このため、本データシート内の大文字の用語は、HPE Software Enterpriseデータシートに記載された当該用語に帰属する意味を有するものとします。本FlexCareデータシートの条件がHPE Software Enterpriseデータシートの条件と矛盾する場合は、HPE FlexCareデータシートにおいてHPE FlexCareによるライセンスについて本FlexCareデータシートの条件のみが適用されます（その限りでないことが本データシートまたはHPE Software Enterpriseデータシートに明記されている場合を除きます）。

早期採用製品については、専門性が低下したりベストプラクティスの範囲が縮小したりする場合があります。

応答時間目標は、HPE Software Enterpriseサポートのデータシートに記載されています。

HPE FlexCareは、現地の営業日の午前8時から午後5時まで利用できます（お客様のHPE FlexCareサポート契約の場所に基づく現地の公休日・祝祭日は除く）。HPE FlexCareにより提供される優先サポートは、お客様の基本HPEソフトウェアサポート契約の対象範囲となる時間に従って提供されます。お客様のHPEソフトウェア製品に24x7のサポート契約が適用される場合は、HPE FlexCareによる優先サポートの24x7の提供を受けます。

HPE FlexCareクレジットはお客様の契約内で1年間使用でき、各サポート契約年の終わり（複数年におよぶ契約の場合は各契約年の終わり）に期限切れとなります。必要な場合、未使用のクレジットの償還は現地法に従うものとします。

未使用のHPE FlexCareクレジットは返金されません。また、別の契約への追加はできません。

HPEは、サービスパッケージ料金のほかに、環境の規模や複雑さを原因とする追加作業の料金を日割りで請求する権利を有します。

地域によっては、すべてのHPEソフトウェア製品についてHPE FlexCareサービスを利用できない場合があります。各注文については、HPEソフトウェアが必要な地域内で特定製品について関連サービスを提供できるかどうか判断するための審査が行われます。サービスを提供できない場合は、お客様に通知されます。注文前に、利用可能性について販売担当者にご確認ください。

HPE FlexCareの並行サポート

HPEソフトウェアとの基本サポート契約の一環として、お客様は現行ソフトウェアバージョンと移行後ソフトウェアの両方を同時に使用することを許可されます（「移行後ソフトウェアの並行使用期間」）。

移行後ソフトウェアの並行使用期間中、お客様は現行ソフトウェアファミリーおよびセンターについてHPE FlexCareを使用するか、またはHPE FlexCareを移行後ソフトウェア製品に移転することのみを許可されます。

HPE FlexCareについてのお問い合わせ

HPE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HPE FlexCareの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 FlexCareの価格については、HPEソフトウェアサポート担当者にご相談ください。

詳しくは、HPEソフトウェア担当者までお問い合わせください。

HPEソフトウェアの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。詳しくは、hp.com/go/swcommunityをご覧ください。

詳細はこちら

hpe.com/support/flexcare

メールニュース配信登録
