



HP TechPulse

インシデント統合ガイド

HP TechPulse インシデント統合ガイド

目次

インシデント管理	5
HP TECHPULSE プロアクティブ管理インシデント	5
HP TECHPULSE プロアクティブ管理の機能	5
インシデントの詳細.....	5
インシデントの説明.....	5
HP プロアクティブセキュリティ インシデント	8
HP TECHPULSE インシデントスキーム	9
INCIDENTS (インシデント)	13
HP TECHNOLOGY ENTITLEMENT EXPIRATION (HP TECHPULSE のライセンス期限切れ).....	13
HP TECHPULSE INCIDENT INTEGRATION (HP TECHPULSE インシデント統合)	13
BATTERY MISSING (バッテリーがありません)	13
BATTERY REPLACEMENT (バッテリー交換).....	13
BLUE SCREEN ERRORS (ブルースクリーン エラー).....	16
COMPANY-WIDE BLUE SCREEN ERRORS (会社全体のブルースクリーン エラー).....	16
定義.....	16
例.....	17
UNEXPECTED OS CRASHES (予期しない OS クラッシュ).....	18
DISK COMPONENT CHANGES (ディスクコンポーネントの変更)	18
DISK SMART EVENT FAILURE (ディスクの SMART イベントエラー).....	19
DISK STORAGE FULL (ディスクストレージフル).....	19
DISK REPLACEMENT (ディスクの交換).....	19
HIGH CPU UTILIZATION (高い CPU 使用率).....	22
HIGH MEMORY UTILIZATION (高いメモリ使用率).....	24
THERMAL GRADING (温度のグレード).....	25
MEMORY CHANGES (メモリの変更)	26
MISSING CRITICAL BIOS UPDATE (重要な BIOS アップデートがありません).....	26
NON-REPORTING DEVICES (レポートしないデバイス).....	27
SECURITY ANTIVIRUS DISABLED (セキュリティ: ウイルス対策が無効)	27
SECURITY FIREWALL DISABLED (セキュリティ: ファイアウォールが無効).....	29
SECURITY – HP SURE CLICK ADVANCED – TRUE POSITIVE THREAT DETECTED (セキュリティ – HP SURE CLICK ADVANCED – 脅威の検知).....	30
HP プロアクティブセキュリティのサブスクリプションが必要.....	30

HP TechPulse インシデント統合ガイド

SECURITY – HP SURE CLICK ADVANCED – UNPROTECTED DEVICE (セキュリティ – HP SURE CLICK ADVANCED – 保護されていないデバイス).....	30
HP プロアクティブセキュリティのサブスクリプションが必要.....	30
SECURITY – HP SURE SENSE ADVANCED – THREAT PREVENTED (セキュリティ – HP SURE SENSE ADVANCED – 脅威の防止)...	31
HP プロアクティブセキュリティのサブスクリプションが必要.....	31
SECURITY – HP SURE SENSE ADVANCED DISABLED (セキュリティ – HP SURE SENSE ADVANCED が無効).....	32
HP プロアクティブセキュリティのサブスクリプションが必要.....	32
SOFTWARE CATALOG COMPLIANCE (ソフトウェアカタログへの準拠).....	32
GENERIC INCIDENTS (一般的なインシデント).....	34
AGGREGATED INCIDENTS (集約インシデント).....	34
PREDICTIVE INCIDENTS (予知的インシデント).....	35
AUTOMATIC INCIDENT RULES (自動インシデントルール).....	35
自動インシデント自動解決ルール.....	35
自動インシデントステータスのルール.....	38
インシデントの電子メール通知.....	38
HP TECHPULSE プロアクティブ管理プランおよびプラットフォーム別のインシデント.....	41
HP TECHPULSE プロアクティブ管理でのインシデント管理.....	46
自己管理型のお客様.....	46
ロールと責任.....	46
インシデント管理のワークフロー.....	46
パートナー管理型のお客様.....	49
ロールと責任.....	49
インシデント管理のワークフロー.....	49
HP TECHPULSE プロアクティブ管理のフィールド説明.....	52
HP TECHPULSE インシデント統合サービス.....	53
HP TECHPULSE インシデント統合のシナリオ.....	54
自己管理型のお客様.....	55
パートナー管理型のお客様.....	56
お客様の ServiceNow を使用するパートナー管理型のお客様.....	56
パートナーの ServiceNow を使用するパートナー管理型のお客様.....	57
パートナーの SERVICE NOW での複数カスタマー管理.....	58

HP TechPulse インシデント統合ガイド

HP TECHPULSE インシデント統合アプリケーション ダウンロード	59
HP TECHPULSE インシデント統合セットアップ	59
自己管理型のお客様 - HP TECHPULSE プロアクティブ管理アカウントセットアップ	59
カスタマー アカウントおよび主要カスタマー連絡先のセットアップ	59
HP TechPulse プロアクティブ管理 ServiceNow 「Admin (管理)」 ロールで追加ユーザーのセットアップ	60
パートナー管理型のお客様 - HP TECHPULSE プロアクティブ管理アカウントセットアップ	62
パートナー アカウントおよび主要パートナー連絡先のセットアップ	62
「Admin (管理)」 ロールで HP TechPulse プロアクティブ管理の追加パートナー ユーザーのセットアップ	63
HP TechPulse プロアクティブ管理でのカスタマー アカウントおよび主要カスタマー連絡先のセットアップ	64
SERVICENOW で HP TECHPULSE インシデント統合アプリケーションのセットアップ	65
HP TechPulse プロアクティブ管理ポータルから HP TechPulse インシデント統合アプリケーションをダウンロード	65
ServiceNow で HP TechPulse インシデント統合アプリケーションのインストール	66
HP TechPulse インシデント統合アプリケーションに指定の ServiceNow ユーザー アクセスを提供	68
HP TECHPULSE プロアクティブ管理で HP TECHPULSE インシデント統合の有効化	71
自己管理型のお客様	71
お客様の ServiceNow を使用するパートナー管理型のお客様	72
パートナーの ServiceNow を使用するパートナー管理型のお客様	72
パートナーの ServiceNow での複数カスタマー管理	73
SERVICENOW で HP TECHPULSE インシデント統合のテスト	74
HP TechPulse プロアクティブ管理と HP TechPulse インシデント統合アプリ間の正常な接続を確認	77
SERVICENOW でドメイン分離の有効化	78
パートナーの ServiceNow での複数カスタマー管理	78
HP TECHPULSE インシデント統合アプリケーションでのインシデント管理	81
HP TECHPULSE プロアクティブ管理からのシステム生成インシデント	81
SERVICENOW で作成された作成されたユーザー報告によるインシデント	83
HP TECHPULSE インシデント統合アプリケーションのフィールド説明	87
インシデントメトリクスレポート	89
SERVICENOW レポート	89
HP TECHPULSE プロアクティブ管理レポート	94

HP TechPulse インシデント統合ガイド

Dashboard (ダッシュボード).....	94
「Incident Resolution (インシデント解決)」レポート.....	95
データの収集、送信、保存.....	96
データ保護.....	100
送信.....	100
ストレージ.....	100
廃棄.....	100
SERVICENOW との HP TECHPULSE プロアクティブ管理統合を削除.....	101
手順 1: HP TECHPULSE プロアクティブ管理で HP TECHPULSE インシデント統合を無効化.....	101
手順 2: SERVICENOW で HP TECHPULSE プロアクティブ管理 SERVICENOW アプリケーションを削除.....	102
手順 3: HP TECHPULSE プロアクティブ管理で SERVICENOW ロールを持つユーザーを削除.....	103
自己管理型のお客様.....	103
パートナー管理型のお客様.....	104

HP TechPulse インシデント統合ガイド

インシデント管理

HP TechPulse プロアクティブ管理インシデント

従来の環境では、エンドユーザーは問題をヘルプデスクに報告してその解決を図ります。こうしたサポートモデルは一般的なものですが、実際には事後対応的です。TechPulse による **HP プロアクティブ管理**を使用すると、IT 部門はより予防的なヘルプデスク サービスをエンドユーザーに提供できます。HP TechPulse では障害が発生した状態または障害が発生しそうな状態を監視します。アクションが必要な場合、HP TechPulse プロアクティブ管理は、インシデント (例: システム生成イベント) を自動的に生成し、すべての問題はシステムによりログが作成されます。また、HP TechPulse プロアクティブ管理では、一定の期間が経過し、有効でなくなった場合、一部のシステム生成イベントは自動的に解決 (クローズ) されます。

HP TechPulse プロアクティブ管理の機能

- 分類しやすくするためにシステム生成インシデントをさまざまな**タイプ**および**サブタイプ**にまとめます。
- ビジネスへの影響に基づいてすべてのインシデントにデフォルトの**優先度**を割り当て、インシデントの優先度を変更できるようにします。
- インシデントの**状態**を変更できるようにします。
- さらなるアクションを実行するために、インシデントを他の HP TechPulse プロアクティブ管理ユーザーに割り当てられるようにします。
- ルールを作成できます。

インシデントの詳細

HP TechPulse プロアクティブ管理システム内で現在利用可能なすべてのインシデントの「Type (タイプ)」、「Subtype (サブタイプ)」、「Default Priority (デフォルトの優先度)」、「problem codes (問題コード)」のリストを表示します。HP TechPulse プロアクティブ管理の「Problem codes (問題コード)」は、HP 内の識別の目的で使用されます。

インシデントの説明

以下は、HP TechPulse プロアクティブ管理によるシステム生成イベントのリストです。

HP TechPulse インシデント統合ガイド

インシデント	インシデントの説明
HP technology entitlement expiration (HP TechPulse のライセンス期限切れ)	HP TechPulse のライセンス期限が 1 か月以内に切れる場合にインシデントがトリガーされます。
Battery missing (バッテリーがありません)	バッテリーがない場合にインシデントがトリガーされます。
Battery replacement (バッテリー交換)	バッテリーの交換が必要な場合インシデントがトリガーされます。
Blue screen errors (ブルースクリーン エラー)	デバイスでブルースクリーン エラーが発生した場合にインシデントがトリガーされます。
Company-wide blue screen errors (会社全体のブルースクリーン エラー)	デバイスごとのブルースクリーン エラーインシデントとは対照的に、会社全体でのブルースクリーン エラーインシデントには、特定のブルースクリーン エラーの影響を受けている会社内のデバイスの数が示されます。
Unexpected OS crashes (予期しない OS クラッシュ)	デバイスがクラッシュし、再起動した場合インシデントがトリガーされます。
Disk component changes (ディスクコンポーネントの変更)	新しいディスクが追加される、既存のディスクが取り出される、またはディスクサイズおよび/またはディスクベンダーが変更された場合にインシデントがトリガーされます。
Disk smart event failure (ディスクの SMART イベント エラー)	ディスクの SMART イベント エラーが発生した場合にインシデントがトリガーされます。
Disk storage full (ディスクストレージフル)	ディスクストレージがフルの場合にインシデントがトリガーされます。
Disk replacement (ディスクの交換)	ディスクの交換が必要な場合にインシデントがトリガーされます。
High CPU utilization (高い CPU 使用率)	デバイスの CPU 使用率が高い場合にインシデントがトリガーされます。

HP TechPulse インシデント統合ガイド

インシデント	インシデントの説明
High memory utilization (高いメモリ使用率)	デバイスのメモリ使用率が高い場合にインシデントがトリガーされます。
Thermal grading (温度のグレード)	特に特定の HP モデルでシステムの動作時の温度が通常よりも高く、ハードウェアのメンテナンスが必要になる可能性がある場合にインシデントがトリガーされます。
Memory changes (メモリの変更)	メモリが変更された場合にインシデントがトリガーされます。
Missing critical BIOS update (重要な BIOS アップデートがありません)	デバイスに搭載された BIOS のバージョンが HP が提供する最新の BIOS バージョンよりも古い場合にインシデントがトリガーされます。
Non-reporting devices (レポートしないデバイス)	この 30 日間にデバイスが HP TechPulse プロアクティブ管理に接続しなかった場合にインシデントがトリガーされます。
Security Antivirus disabled (セキュリティ: ウイルス対策が無効)	ウイルス対策によるセキュリティが検出されないか無効である場合にインシデントがトリガーされます。
Security Firewall disabled (セキュリティ: ファイアウォールが無効)	ファイアウォールが無効である場合にインシデントがトリガーされます。
Software Catalog Compliance (ソフトウェアカタログへの準拠)	HP TechPulse エンタープライズ モダン管理を使用してデバイスに展開された必須のソフトウェアアプリケーションがデバイス上に見つからない場合にインシデントがトリガーされます。
Generic Incidents (一般的なインシデント)	イベントは「Event (イベント)」に送信され、インシデント管理システムにより定義できず、「Generic Incidents (一般的なインシデント)」が適用されます。詳細は、システム内の「Incident Description (インシデントの説明)」で確認できます。
Aggregated Incidents (集約インシデント)	同じ「type (タイプ)」の複数のイベントを受信し、まとめて集約されて単一のインシデントを作成します。「Related events (関連イベント)」タブとインシデントの詳細を確認します。

HP TechPulse インシデント統合ガイド

HP プロアクティブセキュリティ インシデント

HP プロアクティブセキュリティは、高度なエンドポイント保護サービスで、Windows 10、Mac、Android デバイスで確認された広範な脅威を防止するよう設計されています。サービスは、HP Sure Sense Advanced と HP Sure Click Advanced の 2 つのエンドポイントセキュリティテクノロジーを活用しています。HP Sure Sense Advanced は、広範囲にカバーする AI ベースのエンドポイントマルウェア対策ソリューション、HP Sure Click Advanced は、Windows 10 PC で信頼されていないファイルとアプリケーションコンテンツの高度なハードウェアレベルの分離を提供します。

お客様がデバイスの保護状態を監視でき、脅威アクティビティが検出されると通知されるよう、以下の TechPulse インシデントがサービス登録者にサポートされています。

インシデント	タイプ	サブタイプ	デフォルトの優先度	問題コード
Security Antivirus disabled (セキュリティ: ウイルス対策が無効)	Security (セキュリティ)	Antivirus (ウイルス対策)	Medium (中)	985
Security Firewall disabled (セキュリティ: ファイアウォールが無効)		Firewall (ファイアウォール)	Medium (中)	985
Predictive Non-reporting devices (レポートしないデバイスの兆候)	Predictive (兆候)	Heartbeat Failure (ハートビート障害)	Low (低)	42678
Sure Click - Unprotected Device (保護されていないデバイス)	Security (セキュリティ)	Sure Click - Unprotected Device (保護されていないデバイス)	Medium (中)	10006
Sure Click - True positive Threat Isolated (予知的 Sure Click - 検知脅威の分離)	Security (セキュリティ)	Sure Click - True positive Threat Detected (検知脅威の分離)	High (高)	10007
Sure Sense Advanced disabled (Sure Sense Advanced が無効)	Security (セキュリティ)	Sure Sense Advanced disabled (Sure Sense Advanced が無効)	Medium (中)	11001

HP TechPulse インシデント統合ガイド

インシデント	タイプ	サブタイプ	デフォルトの優先度	問題コード
Threat Prevented by Sure Sense Advanced (Sure Sense Advanced による脅威の防止)	Security (セキュリティ)	Threat Prevented by HP Sure Sense Advanced (HP Sure Sense Advanced による脅威の防止)	High (高)	11001

HP TechPulse インシデントスキーム

以下は、HP TechPulse でのさまざまなタイプ、サブタイプ別のシステム生成イベントをデフォルトの優先度と問題コードと共に示したリストです。「Problem Code (問題コード)」は、HP での内部的な識別のために使用されます。

インシデント	タイプ	サブタイプ	デフォルトの優先度	問題コード
HP technology entitlement expiration (HP TechPulse のライセンス期限切れ)	Account (アカウント)	Licensing (ライセンス)	High (高)	10004
HP TechPulse Incident Integration (HP TechPulse インシデント統合)	Account (アカウント)	HP TechPulse Incident Integration (HP TechPulse インシデント統合)	High (高)	1005
Battery missing (バッテリーがありません)	Hardware Health (ハードウェアの状態)	Battery Not Detected (バッテリー未検出)	Critical (重大)	461
Battery replacement (バッテリー交換)	Hardware Health (ハードウェアの状態)	Battery Predictive Failure (バッテリー障害の兆候)	Critical (重大)	938
Blue screen errors (ブルースクリーンエラー)	OS Health (OS の状態)	OS BSOD	Critical (重大)	505
Company-wide blue screen errors (会社全体のブルースクリーンエラー)	OS Health (OS の状態)	Company-wide OS BSOD (会社全体の OS BSOD)	Low (低) または Critical (重大) (しきい値に基づく)	1006

HP TechPulse インシデント統合ガイド

インシデント	タイプ	サブタイプ	デフォルトの優先度	問題コード
Unexpected OS crashes (予期しない OS クラッシュ)	OS Health (OS の状態)	OS Unexpected Crash/Reboot (予期しない OS クラッシュ/再起動)	デバイスのタイプがノート PC の場合は Critical (重大)、それ以外は Medium (中).	838
Disk component changes (ディスクコンポーネントの変更)	Hardware Change (ハードウェアの変更)	HDD	Medium (中)	981、 982、 983、480
Disk smart event failure (ディスクの SMART イベントエラー)	Hardware Health (ハードウェアの状態)	HDD SMART Event Failure (イベントエラー)	Critical (重大)	666
Disk storage full (ディスクストレージフル)	Hardware Health (ハードウェアの状態)	HDD Storage Capacity Full (ストレージ容量フル)	ディスクの空き容量が 3 GB 以下の場合は Critical (重大)。 ディスクサイズが 64 GB を超え、空き容量がディスクサイズの 5% 未満の場合または ディスクサイズが 64 GB 以上で、空き容量がディスクサイズの 10% 未満の場合は Medium (中)。	354
Disk replacement (ディスクの交換)	Hardware Health (ハードウェアの状態)	HDD Predictive Failure (障害の兆候)	Critical (重大)	940
High CPU utilization (高い CPU 使用率)	OS Health (OS の状態)	CPU High Utilization (高い CPU 使用率)	Medium (中)	879
High memory utilization (高いメモリ使用率)	OS Health (OS の状態)	Memory High Utilization (高いメモリ使用率)	Medium (中)	907

HP TechPulse インシデント統合ガイド

インシデント	タイプ	サブタイプ	デフォルトの優先度	問題コード
Thermal grading (温度のグレード)	Hardware Health (ハードウェアの状態)	System Error - Thermal (システムエラー - 温度)	Critical (重大)	928
Missing critical BIOS update (重要な BIOS アップデートがありません)	Hardware Health (ハードウェアの状態)	BIOS Out of Date (古い BIOS)	Device Platform ID (デバイスプラットフォーム ID) で重大な BIOS アップデートが見つからない場合は、デフォルトの優先度は以下のとおりになります。 Low (低): 10 台未満のデバイスが影響される場合 Medium (中): 11 ~ 100 台のデバイスが影響される場合 High (高): 101 ~ 1000 台のデバイスが影響される場合 Critical (重要): 1001 台以上のデバイスが影響される場合	1007
Memory changes (メモリの変更)	Hardware Change (ハードウェアの変更)	メモリ	Medium (中)	449
Non-reporting devices (レポートしないデバイス)	Security (セキュリティ)	Heartbeat Failure (ハートビート障害)	High (高)	678
Security Antivirus disabled (セキュリティ: ウィルス対策が無効)	Security (セキュリティ)	Antivirus (ウィルス対策)	Medium (中)	985

HP TechPulse インシデント統合ガイド

インシデント	タイプ	サブタイプ	デフォルトの優先度	問題コード
Security Firewall disabled (セキュリティ:ファイアウォールが無効)	Security (セキュリティ)	Firewall (ファイアウォール)	Medium (中)	985
Software Catalog Compliance (ソフトウェアカタログへの準拠)	Software Health (ソフトウェアの状態)	Required Apps Not Installed (必須アプリがインストールされていません)	Medium (中)	660
Sure Click Advanced - True positive threat detected (脅威の検知)	Security (セキュリティ)	Sure Click - Threat Isolated (脅威の分離)	High (高)	10007
Sure Click Advanced - Not Protected (保護されていません)	Security (セキュリティ)	Sure Click - Not Protected (保護されていません)	Medium (中)	10006
Sure Sense Advanced disabled (Sure Sense Advanced が無効)	Security (セキュリティ)	Sure Sense disabled (Sure Sense が無効)	Medium (中)	332
Sure Sense Advanced - Threat Prevented (脅威の防止)	Security (セキュリティ)	Sure Sense Advanced - Threat Prevented (脅威の防止)	High (高)	11001

HP TechPulse インシデント統合ガイド

Incidents (インシデント)

HP technology entitlement expiration (HP TechPulse のライセンス期限切れ)

HP TechPulse のライセンス期限切れインシデントは以下の通りです。

- HP TechPulse プロアクティブ管理のライセンス期限が 1 か月以内に切れる場合にトリガーされます。
- HP TechPulse プロアクティブ管理のライセンス期限が更新されると自動的に解決されます。

HP TechPulse Incident Integration (HP TechPulse インシデント統合)

HP TechPulse インシデント統合インシデントは以下の通りです。

- HP TechPulse プロアクティブ管理の統合サービスで接続に関する問題が検出され、それによって HP TechPulse プロアクティブ管理と ServiceNow の間のインシデントの転送が失われた場合にインシデントがトリガーされます。
- 接続の問題が自動的に解決されると自動的に解決されます。

Battery missing (バッテリーがありません)

バッテリーが見つからないインシデントは以下の通りです。

- 以前に検出されたバッテリーが検出されないか、見つからない場合にトリガーされます。
- Microsoft Windows オペレーティングシステムの HP および HP 以外のノートブックで利用できます。
- バッテリーが検出されると自動的に解決されます。

Battery replacement (バッテリー交換)

Microsoft Windows オペレーティングシステムのデバイスでのバッテリー交換インシデントは以下の通りです。

- 特定のデバイスで、バッテリーがすでに故障している場合、または今後 30 日以内に故障するか、ユーザーエクスペリエンスが低下すると思われる場合にトリガーされます。
- バッテリーを搭載している HP ノートブックでのみトリガーされ、HP 独自のバッテリーテクノロジーに基づいています。
- バッテリーが故障のない状態に戻ると自動的に解決されます。

HP TechPulse インシデント統合ガイド

- バッテリーが交換されると検出します。
- バッテリーのシリアル番号、バッテリーの保証ステータス、CT 番号に関する情報を提供します。

Google Chrome オペレーティングシステムのデバイスに関するバッテリー交換インシデントは以下の通りです。

- Google のプライベートパートナー API を使用してバッテリーの正常性を表示します。Google Chrome オペレーティングシステムでサポートされている HP デバイスの場合、正常性は以下のように分類されます。
 - 「Needs action (操作が必要)」。Google によれば、バッテリーがすでに故障している場合、または今後 30 日以内に故障するか、ユーザーエクスペリエンスが低下すると思われる。コンピューターを使い続けても安全面に支障はありませんが、充電能力の低下のせいで作業効率が悪くなるようであれば、できるだけ早く HP にお問い合わせください。
 - 「Early Detection (早期検出)」。Google によれば、バッテリーは正常に機能していますが、蓄電能力が新品時と比較して低下しています。バッテリー状態のメニューを定期的に確認して、バッテリーの正常性を監視してください。
 - 「OK」。Google によれば、バッテリーは正常に機能しています。
 - 「N/A (該当なし)」。バッテリーの交換が必要かどうか判定できません。これは、十分なデータがないために HP TechPulse プロアクティブ管理がバッテリーの正常性を判定できない場合に発生します。
- 特定のデバイスで、バッテリーに関する操作が必要な場合にトリガーされます。
- 早期検出、OK の状態といったバッテリーが故障のない状態に戻ると自動的に解決されます。

Android オペレーティングシステムのデバイスに関するバッテリー交換インシデントは以下の通りです。

- Android API を利用してバッテリーの正常性を示します。Android オペレーティングシステムのデバイスの場合、正常性は、(Android API によれば) 以下のように分類されます。
 - 「Dead (電池切れ)」。バッテリーは電池切れです。
 - 「Unspecified Failure (特定できない障害)」。バッテリーで特定できない障害が 1 つ以上発生しています。
 - 「Cold (低温)」。バッテリーが低温状態です。
 - 「Overheat (過熱)」。バッテリーが過熱状態です。

HP TechPulse インシデント統合ガイド

- 「Over Voltage (電圧超過)」。バッテリーの電圧が設計仕様を超えています。
- 「Good (良好)」。バッテリーは正常に機能しています。
- 「N/A (該当なし)」。バッテリーの交換が必要かどうか判定できません。これは、十分なデータがないために HP TechPulse プロアクティブ管理がバッテリーの正常性を判定できない場合に発生します。
- 特定のデバイスで、バッテリーが電池切れ、または特定できない障害がある場合にトリガーされます。
- 「Cold (低温)」、「Overheat (過熱)」、「Over Voltage (電圧超過)」、「Good (良好)」の状態といたったバッテリーが故障のない状態に戻ると自動的に解決されます。

Apple MAC オペレーティングシステムのデバイスでの「battery replacement (バッテリー交換)」インシデントは以下の通りです。

- Apple MAC API を使用してバッテリーの正常性を示します。Apple MAC オペレーティングシステムのデバイスの場合、正常性は以下のように分類されます。
 - 「Service Battery (バッテリーの交換修理)」。Apple によれば、バッテリーは正常に機能していません。[適正な電源アダプタ](#)に接続している間は問題なく Mac を使用できますが、なるべく早く HP DaaS for Apple 契約の一部として Care Pack の延長を購入している場合は HP にお問い合わせいただくか、Apple の正規サービスプロバイダにお問い合わせください。
 - 「Replace Now (今すぐ交換)」。Apple によれば、バッテリーは正常に機能していますが、蓄電能力が新品時と比較して大幅に低下しています。コンピューターを使い続けても安全面に支障ありませんが、充電能力の低下のせいで作業効率が悪くなるようであれば、なるべく早く HP DaaS for Apple 契約の一部として Care Pack の延長を購入している場合は HP にお問い合わせいただくか、Apple の正規サービスプロバイダにお問い合わせください。
 - 「Replace Soon (まもなく交換)」。Apple によれば、バッテリーは正常に機能していますが、蓄電能力が新品時と比較して低下しています。バッテリー状態のメニューを定期的に確認して、バッテリーの正常性を監視してください。
 - 「Normal (通常)」。Apple によれば、バッテリーは正常に機能しています。
 - 「N/A (該当なし)」。バッテリーの交換が必要かどうか判定できません。これは、十分なデータがないために HP TechPulse プロアクティブ管理がバッテリーの正常性を判定できない場合に発生します。

HP TechPulse インシデント統合ガイド

- 特定のデバイスで、バッテリーがバッテリーの交換修理または今すぐ交換の状態にある場合にトリガーされます。
- 「Replace Now (今すぐ交換)」、「Normal (通常)」の状態といったバッテリーが故障のない状態に戻ると自動的に解決されます。

Blue screen errors (ブルースクリーンエラー)

ブルースクリーン エラー インシデントは以下の通りです。

- 特定のデバイスで、ブルースクリーン エラーが発生した場合にトリガーされます。
- ブルースクリーン エラーのバグ確認コード、バグ確認の説明、バグ確認の URL に関する情報を提供します。
- Microsoft Windows オペレーティングシステムの HP および HP 以外のデバイスで利用できません。

指定された日にデバイスで特定のブルースクリーン バグ確認コードおよびバグ確認の説明に関する新しいブルースクリーン エラー インシデントがトリガーされると、そのインシデントが手動で解決されるまで、同じデバイスから発生した同じ特定のバグ確認コードおよびバグ確認の説明に関するすべてのブルースクリーン エラーが同じインシデントに記録されます。

Company-wide blue screen errors (会社全体のブルースクリーンエラー)

バグ確認コードごと、デバイスごとのブルースクリーン エラー インシデントとは対照的に、会社全体でのブルースクリーン エラー インシデントには、特定のブルースクリーン エラー (つまり、バグ確認コード) の影響を受けている会社内のデバイスの数が示されます。これにより企業では、少数のデバイスで発生しているブルースクリーン エラーと異なり、より大きなブルースクリーン問題の解決に集中して取り組むことができます。

定義

- 「Total enrolled devices (登録済みデバイスの総数)」。今週の登録済みデバイスの総数。
- 「Total enrolled devices last week (先週の登録済みデバイスの総数)」。先週の登録済みデバイスの総数。
- 「Total devices impacted by error (エラーの影響を受けたデバイスの総数)」。今週、特定のバグ確認コードの影響を受けたデバイスの総数。
- 「Total devices impacted by error last week (先週エラーの影響を受けたデバイスの総数)」。先週、特定のバグ確認コードの影響を受けたデバイスの総数。

HP TechPulse インシデント統合ガイド

- 「No. of errors (エラーの数)」。特定のバグ確認コードに関する今週のエラーの総数。
- 「No. of errors last week (先週のエラーの数)」。特定のバグ確認コードに関する先週のエラーの総数。
- 「Ratio device crash (デバイスのクラッシュ率)」。エラーの影響を受けたデバイスの総数/登録済みデバイスの総数。
- 「Ratio device crash last week (先週のデバイスのクラッシュ率)」。先週エラーの影響を受けたデバイスの総数/先週の登録済みデバイスの総数。

例

特定の会社および特定のバグ確認コードでの会社全体のブルースクリーン エラー インシデントは以下の通りです。

- 1週目の1日目。
 - 今週の1日目に、「Ratio device crash (デバイスのクラッシュ率)」が5%以下の場合、優先度を「low (低)」にしてトリガーされます。
 - 今週の1日目に、「Ratio device crash (デバイスのクラッシュ率)」が5%を超える場合は、優先度を「critical (重大)」にしてトリガーされます。
- 1週目の2～7日目。
 - 「Ratio device crash (デバイスのクラッシュ率)」が5%以下の場合、優先度が「low (低)」に更新されるか、それで維持されます。
 - 「Ratio device crash (デバイスのクラッシュ率)」が5%を超える場合は、優先度が「critical (重大)」に更新されるか、それで維持されます。
- 2週目。
 - 「Ratio device crash (デバイスのクラッシュ率)」および「Ratio device crash last week (先週のデバイスのクラッシュ率)」が5%以下の場合、優先度が「low (低)」に更新されます。
 - 「Ratio device crash (デバイスのクラッシュ率)」は5%以下であるが、「Ratio device crash last week (先週のデバイスのクラッシュ率)」が5%を超えた場合は、優先度が「critical (重大)」に更新されます。
 - 「Ratio device crash (デバイスのクラッシュ率)」が5%を超える場合は、優先度が「critical (重大)」に更新されます。
- N週目。

HP TechPulse インシデント統合ガイド

- 「Ratio device crash (デバイスのクラッシュ率)」および「Ratio device crash last week (先週のデバイスのクラッシュ率)」が 5% 以下の場合、優先度が「low (低)」に更新されます。
- 「Ratio device crash (デバイスのクラッシュ率)」は 5% 以下であるが、「Ratio device crash last week (先週のデバイスのクラッシュ率)」が 5% を超えた場合は、優先度が「critical (重大)」に更新されます。
- 「Ratio device crash (デバイスのクラッシュ率)」が 5% を超える場合は、優先度が「low (低)」に更新されます。
- N 週目。
 - その週の終わりまでに「Ratio device crash (デバイスのクラッシュ率)」が 0 になった場合は自動的に解決されます。

Unexpected OS crashes (予期しない OS クラッシュ)

予期しない OS (オペレーティングシステム) のクラッシュ インシデントは以下の通りです。

- 特定のデバイスで予期しないクラッシュが発生した場合にトリガーされます。
 - デバイスのタイプがノートブックの場合はデフォルトの優先度を「critical (重大)」にしてトリガーされ、それ以外の場合はデフォルトの優先度を「medium (中)」にして作成されます。
 - Microsoft Windows オペレーティングシステムの HP および HP 以外のデバイスで利用できます。
- 指定された日にデバイスで新しい予期しない OS のクラッシュ インシデントがトリガーされると、そのインシデントが手動で解決されるまで、同じデバイスから発生したすべての予期しないクラッシュが同じインシデントに記録されます。

Disk component changes (ディスクコンポーネントの変更)

ディスクコンポーネントの変更は以下の通りです。

- 新しいディスクが追加される、既存のディスクが取り出される、またはディスクサイズおよび/またはディスクベンダーが変更した場合にトリガーされます。
- 自動的に解決されません。
- Microsoft Windows オペレーティングシステムの HP および HP 以外のデバイスで利用できます。

HP TechPulse インシデント統合ガイド

Disk smart event failure (ディスクのSMART イベント エラー)

「Disk smart event failure (ディスクの smart イベント エラー)」 インシデントは以下の通りです。

- いずれかの S.M.A.R.T フラグが失敗した場合にトリガーされます。ただし、このインシデントではディスクの交換は必要ありません。
- ハードディスク ドライブやソリッドステートドライブを搭載したすべてのデスクトップおよびノート PC でのみ作成されます。
- 何らかの理由で S.M.A.R.T 属性がエラーのない状態に戻ると自動的に解決されます。
- Microsoft Windows オペレーティングシステムの HP および HP 以外のデバイスで利用できます。

Disk storage full (ディスクストレージ フル)

「disk storage full (ディスクストレージ フル)」 インシデントは以下の通りです。

- 特定のディスクで、ディスクの空き容量が 3 GB 以下の場合は、優先度を「critical (重大)」にしてトリガーされます。
- 特定のディスクで、ディスクサイズが 64 GB を超えており、ディスクの空き容量がディスクサイズの 5% 未満である場合、またはディスクサイズが 64 GB 以下で、ディスクの空き容量がディスクサイズの 10% 以下である場合は、優先度を「medium (中)」にしてトリガーされます。
- 最初のインシデントの作成後、数日経っても上記のしきい値に基づいてディスク ストレージのフル状態が続く場合は、既存のインシデントに合わせて更新されます。
- 最初のインシデントの作成後、数日経ってフル ディスク ストレージのしきい値を下回った場合は、自動的に解決されます。
- Android、Apple MAC、Apple IOS、Chrome OS、Microsoft Windows オペレーティングシステムの HP および HP 以外のデバイスで利用できます。

Disk replacement (ディスクの交換)

Microsoft Windows オペレーティングシステムのデバイスでの「disk replacement (ディスク交換)」 インシデントは以下の通りです。

- 特定のデバイスで、ディスクがすでに故障している場合、または今後 30 日以内に故障するか、ユーザーエクスペリエンスが低下すると思われる場合にトリガーされます。

HP TechPulse インシデント統合ガイド

- ハードディスクドライブ、ソリッドステートドライブ、または NVMe ドライブを搭載したすべてのデスクトップおよびノートブックでのみ作成されます。
- 多数の S.M.A.R.T パラメータおよび予測的モデルを使用してハードディスクドライブやソリッドステートドライブの寿命を予測します。
- NVMe ドライブの状態を提供するために NVMe パラメータを使用します。
- ディスクが故障のない状態に戻ると自動的に解決されます。
- Microsoft Windows オペレーティングシステムの HP および HP 以外のデバイスで利用できます。

HP TechPulse インシデント統合ガイド

Android オペレーティングシステムのデバイスでの「disk replacement (ディスク交換)」インシデントは以下の通りです。

- Android API を利用してディスクの正常性を示します。Android オペレーティングシステムのデバイスの場合、正常性は、(Android API によれば) 以下のように分類されます。
 - 「Unmountable (マウント不可)」。ストレージメディアは存在しますが、マウントできません。
 - 「NOFS」。ストレージメディアは存在しますが、空であるか、サポートされていない (または空白の) ファイルシステムを使用しています。
 - 「Removed (取り外し済み)」。ストレージメディアは取り外されています。
 - 「Unmounted (マウントされていない)」。ストレージメディアは存在しますが、マウントポイントにマウントされていません。
 - 「Checking (チェック中)」。ストレージメディアは存在しますが、ディスクのチェック中です。
 - 「Mounted (マウント済み)」。ストレージメディアは存在し、マウントポイントにマウントされています。
 - 「Shared (共有済み)」。ストレージメディアは、USB 大容量ストレージ経由で共有されているため、マウントされていません。
 - 「Bad Removal (不正な取り外し)」。外部メディアが SD カード スロットから取り外されましたが、マウントポイントが解除されませんでした。
 - 「Eject (取り外し)」。ユーザーが外部ストレージメディアの取り外しを要求しました。アプリケーションは、この要求を受け取ると、マウントポイント内で開いているファイルをすべて閉じる必要があります。
 - 「N/A (該当なし)」。ディスクの正常性を判定できません。これは、十分なデータがないために HP TechPulse プロアクティブ管理がディスクの正常性を判定できない場合に発生します。
- 特定のデバイスで、ディスクがマウント不可能または NOFS の状態にある場合にトリガーされます。
- ディスクが故障のない状態 (Removed (取り外し済み)、Unmounted (マウントされていない)、Checking (チェック中)、Mounted (マウント済み)、Shared (共有済み)、Bad Removal (不正な取り外し)、Eject (取り外し) の状態など) に戻ると自動的に解決されます。

HP TechPulse インシデント統合ガイド

Apple MAC オペレーティングシステムのデバイスでの「disk replacement (ディスク交換)」インシデントは以下の通りです。

- Apple MAC API を利用してディスクの正常性を示します。Apple MAC オペレーティングシステムのデバイスの場合、正常性は以下のように分類されます。
 - 「About to fail (障害が発生する可能性が高い)」。Apple によれば、Apple MAC デバイスの SMART ステータスは、「Failing (障害発生)」であり、直ちにドライブをバックアップして交換する必要があります。ディスクに致命的なハードウェア エラーまたは問題があることを示すメッセージが表示された場合、ドライブはまもなく障害が発生し、可能な限り早くバックアップして交換する必要があります。
 - 「Verified (確認済み)」。Apple によれば、Apple MAC デバイスの SMART ステータスは「Verified (確認済み)」であり、ドライブは良好な状態にあり、適切に機能しています。
 - 「Not supported (サポートされていません)」。Apple によれば、ディスクはサポートされていません。
 - 「N/A (該当なし)」。ディスクの正常性を判定できません。これは、十分なデータがないために HP TechPulse プロアクティブ管理がディスクの正常性を判定できない場合に発生します。
- 特定のデバイスで、ディスクが障害が発生する可能性が高い場合にトリガーされます。
- ディスクが故障のない状態 (例: 「Verified (確認済み)」状態) に戻ると自動的に解決されます。

High CPU utilization (高い CPU 使用率)

HP TechPulse では、多数のプロセッサパラメータを対象にデータを相関させることで、プロセッサの使用状況に基づいてデバイスを「overutilized (過剰使用)」、「underutilized (低使用)」、「normal (通常)」、「unknown (不明)」に分類します。各プロセッサおよびプロセッサパラメータには、独自の特性およびしきい値があるため、ユーザーがこれらの各パラメータに自身のしきい値を設定できるようにすることはサポートしていません。

HP TechPulse インシデント統合ガイド

簡素化するために、HP TechPulse では、CPU 時間(またはプロセス時間)を活用してデバイスを「overutilized (過剰使用)」、「underutilized (低使用)」、「normal (通常)」、「unknown (不明)」に分類するものとします。CPU 時間とは、コンピュータープログラムまたはオペレーティングシステムの命令を処理するために中央処理装置 (CPU) が使用された時間です。CPU 時間は、クロックティック数または秒数で測定されます。ただし、CPU 時間を CPU の容量の割合 (CPU 使用率と呼ばれます) として測定したり、表示したりする方が有効な場合もあります。CPU 時間および CPU 使用率には、主な用途が 2 つあります。1 つ目の用途は、デバイスの全体的なビジョ状態を数値化することです。CPU 使用率が一定のしきい値を超えると、タイムラグが発生することがあります。このような高い CPU 使用率は、処理能力が不十分であることを示し、CPU をアップグレードする必要があり、アップグレードされない場合はユーザーの生産性が低下します。2 つ目の用途は、デバイスで実行されているアプリケーション間でプロセッサの共有状況を数値化することです。1 つのアプリケーションによる高い CPU 使用率が確認された場合、処理能力への要求が非常に高い、または正常に機能していない可能性がある場合があります。

デバイスの CPU 時間を適切に確認するために、HP TechPulse で多くのプロセッサパラメータを対象にデータサンプルを毎秒収集する必要があります。ただし、デバイスの主な用途は、データのサンプリングではないため、これは現実的なものではなく、ユーザーが生産性を損なうことなく業務を続行しながら、デバイスを「overutilized (過剰使用)」、「underutilized (低使用)」、「normal (通常)」、「unknown (不明)」に分類するために十分なデータサンプルを収集できるようにするものです。HP TechPulse プロアクティブ管理は、データを毎分収集し、平均値、最大値、中央値などの簡単な統計的手法に基づいて 1 時間に集約します。24 時間中にデバイスがオンになっていた時間に応じて、特定の日に最大 24 の集約されたサンプルを収集できます。

HP TechPulse はデバイスを以下のように分類します。

- 「overutilized (過剰使用)」: ある 1 日に、1 つ以上のアグリゲーション期間の平均 CPU 使用率が 50% を超えた場合。
- 「normal (通常)」: ある 1 日に、1 つ以上のアグリゲーション期間の平均 CPU 使用率が 20 ~ 50% で、他のすべてのアグリゲーション期間が低使用状況だった場合。
- 「underutilized (低使用)」: ある 1 日に、すべてのアグリゲーション期間の平均 CPU 使用率が 0 ~ 20% である場合。
- 「unknown (不明)」: ある 1 日に、すべてのアグリゲーション期間のデータがない場合。

「High CPU utilization (高い CPU 使用率)」インシデントは以下の通りです。

HP TechPulse インシデント統合ガイド

- 特定のデバイスで、デバイスが「overutilized (過剰使用)」カテゴリに含まれる場合にトリガーされます。
- 最初のインシデントの作成後、数日経ってもデバイスの「overutilized (過剰使用)」カテゴリに分類されたままである場合は、既存のインシデントに合わせて更新されます。
- デバイスが「normal (通常)」または「underutilized (低使用)」のカテゴリに戻ると自動的に解決されます。
- Microsoft Windows オペレーティングシステムの HP および HP 以外のデバイスで利用できます。

High memory utilization (高いメモリ使用率)

HP TechPulse では、多数のメモリ パラメータを対象にデータを相関させることで、数日間にわたるメモリ使用状況に基づいてデバイスを「overutilized (過剰使用)」、「underutilized (低使用)」、「normal (通常)」、「unknown (不明)」に分類します。各メモリ タイプおよびメモリ パラメータには、独自の特性およびしきい値があるため、ユーザーがこれらの各パラメータに自身のしきい値を設定できるようにすることはサポートしていません。

簡素化するために、HP TechPulse プロアクティブ管理では、メモリ使用率を活用してデバイスを「overutilized (過剰使用)」、「underutilized (低使用)」、「normal (通常)」、「unknown (不明)」に分類するものとします。

HP TechPulse はデバイスを以下のように分類します。

- 「overutilized (過剰使用)」: ある 1 日に、1 つ以上のアグリゲーション期間の平均メモリ使用率が 85 % を超えた場合。
- 「normal (通常)」: ある 1 日に、1 つ以上のアグリゲーション期間の平均メモリ使用率が 50 ~ 85 % で、他のすべてのアグリゲーション期間が低使用状況だった場合。
- 「underutilized (低使用)」: ある 1 日に、すべてのアグリゲーション期間の平均メモリ使用率が 0 ~ 50 % である場合。
- 「unknown (不明)」: ある 1 日に、すべてのアグリゲーション期間のデータがない場合。

「High memory utilization (高いメモリ使用率)」インシデントは以下の通りです。

- 特定のデバイスで、デバイスが「overutilized (過剰使用)」カテゴリに含まれる場合にトリガーされます。
- 最初のインシデントの作成後、数日経ってもデバイスの「overutilized (過剰使用)」カテゴリに分類されたままである場合は、既存のインシデントに合わせて更新されます。

HP TechPulse インシデント統合ガイド

- デバイスが「normal (通常)」または「underutilized (低使用)」のカテゴリに戻ると自動的に解決されます。
- Microsoft Windows オペレーティングシステムの HP および HP 以外のデバイスで利用できます。

Thermal grading (温度のグレード)

ノート PC の主な懸念事項の 1 つに放熱があります。「thermal grading (温度のグレード)」インシデントの目的は、温度インシデントを防止し、デバイスの寿命を延ばすためにデバイスの点検が必要になる時期を検出することです。

Microsoft Windows オペレーティングシステムを搭載したデバイス上で、HP TechPulse は、すべてのプロセッサ (CPU)、ファン、システムの複数のセンサーに温度データを相関させ、デバイスを OK またはメンテナンスが必要か分類します。HP TechPulse プロアクティブ管理で CPU、バッテリー、ディスクセンサーの温度データを収集したとしても、現在は、温度グレードの観点からデバイスの分類にこうしたセンサーの温度データは利用されません。

各種デバイスモデルの各温度センサーには、独自の特性およびしきい値があるため、ユーザーがこれらの各パラメータに自身のしきい値を設定できるようにすることはサポートしていません。

Microsoft Windows オペレーティングシステムのデバイスでの温度インシデントは以下の通りです。

- 特定のデバイスで、デバイスが「maintenance (メンテナンス)」カテゴリに含まれる場合にトリガーされます。
- 最初のインシデントの作成後、数日経ってもデバイスの「maintenance (メンテナンス)」カテゴリに分類されたままである場合は、既存のインシデントに合わせて更新されます。
- デバイスが「OK」のカテゴリに戻ると自動的に解決されます。
- Microsoft Windows オペレーティングシステムの HP および HP 以外のデバイスで利用できます。

HP TechPulse プロアクティブ管理では、すべてのプロセッサ (CPU)、ファン、システムのセンサーのみを考慮するため、デバイスは以下ようになります。

- 「maintenance (メンテナンス)」カテゴリのデバイスは、通気口が塞がっていないかを確認してデバイスを清掃する必要があります。

HP TechPulse インシデント統合ガイド

Apple MAC オペレーティングシステムのデバイスでの「thermal (温度)」インシデントは以下の通りです。

- Apple MAC API を利用してデバイスの温度状態を示します。Apple MAC オペレーティングシステムのデバイスの場合、温度状態は以下のように分類されます。
 - 「Critical (重大)」 - デバイスの温度状態はシステムのパフォーマンスに大きな影響を及ぼし、デバイスの冷却が必要です。アプリケーションで使用されている CPU、GPU、I/O の量をユーザーの操作に必要な最低レベルまで減少させる必要があります。アプリでのカメラなどの周辺機器の使用を停止することをおすすめします。
 - 「Serious (深刻)」 - デバイスの温度状態は高いです。ファンが最高速度で動作しており、システムパフォーマンスに影響する可能性があります。アプリケーションで使用されている CPU、GPU、I/O (例: ネットワーキングまたは bluetooth) の量を減少させる必要があります。
 - 「Nominal (標準)」 - 温度状態は正常範囲内にあり、修正アクションは必要ありません。
 - 「Fair (適正)」 - 温度状態はわずかに上昇しており、ファンが音を立てる可能性があります。
 - 「N/A (該当なし)」。デバイスの温度状態を判定できません。これは、十分なデータがないために HP TechPulse プロアクティブ管理がデバイスの温度状態を判定できない場合に発生します。
- 特定のデバイスで、温度状態が「critical (重大)」または「serious (深刻)」の状態にある場合にトリガーされます。
- 温度状態が「Nominal (標準)」または「Fair (適正)」の状態に戻ると自動的に解決されます。

Memory changes (メモリの変更)

「memory change (メモリの変更)」インシデントは以下の通りです。

- デバイスの物理メモリが変更された場合にトリガーされます。
- 自動的に解決されません。
- Android、Apple iOS、Apple MAC、Microsoft Windows オペレーティングシステムの HP および HP 以外のデバイスで利用できます。

Missing critical BIOS update (重要な BIOS アップデートがありません)

「missing BIOS update (BIOS アップデートがありません)」インシデントは以下の通りです。

HP TechPulse インシデント統合ガイド

- HP デバイスに搭載された BIOS のバージョンは、HP が提供する最新の BIOS バージョンよりも古い場合にインシデントがトリガーされます。
- Microsoft Windows オペレーティングシステムのデバイスで利用できます。
- 重要な BIOS アップデートがないデバイス数が 0 になると、「Fixed (修正済み)」となり自動的に解決されます。

Non-reporting devices (レポートしないデバイス)

「non-reporting device (レポートしないデバイス)」インシデントは以下の通りです。

- 過去 30 日間にデバイスが確認されなかった場合にトリガーされます。
- 数日後にデバイスがオンラインになると自動的に解決されます。
- Android、Apple iOS、Apple MAC、Chrome OS、Microsoft Windows オペレーティングシステムの HP および HP 以外のデバイスで利用できます。

Security Antivirus disabled (セキュリティ: ウィルス対策が無効)

HP TechPulse は、Microsoft Windows オペレーティングシステムと共に登録されたすべてのウィルス対策およびファイアウォール保護アプリケーションを検出して、ウィルス対策保護およびファイアウォール保護の準拠の状態をリアルタイムで監視します。その後、HP TechPulse プロアクティブ管理は、直近 24 時間の会社内のすべてのデバイスについて、ウィルス対策およびファイアウォールエンドポイント保護 (「compliance type (準拠の種類)」) の「compliance status (準拠の状態)」を提供します。

これらの準拠の種類はそれぞれに「compliance status (準拠の状態)」があり、以下のように分類されます。

- 「Compliant (準拠しています)」。デバイス上でウィルス対策および/またはファイアウォール保護が有効になっています。
- 「Not Compliant (準拠していません)」。デバイス上でウィルス対策および/またはファイアウォール保護が無効になっています。
- 「Not Monitored (監視されていません)」。デバイス上でウィルス対策および/またはファイアウォール保護が監視されていません。

これらの準拠の種類にはそれぞれ 2 つの異なる指標があり、個々のデバイスごとに計算されます。

HP TechPulse インシデント統合ガイド

- **「Time (時間)」**。それぞれの「compliance status (準拠の状態)」(「Compliant (準拠しています)」、「Not Compliant (準拠していません)」、「Not Monitored (監視されていません)」)について、直近 24 時間に会社内のデバイスが費やした時間(時間単位)。
 - 時間(時間単位)はそれぞれの「compliance status (準拠の状態)」カテゴリの間隔に基づいて計算されます。例えば、直近 24 時間において、午前 8:00 にデバイス上でウイルス対策保護が無効になり、午前 8:15 に同一デバイス上でウイルス対策保護が有効になった場合、このデバイスの「Not Compliant (準拠していません)」状態カテゴリは 0.25 時間です。残りの時間は「Compliant (準拠しています)」状態カテゴリの時間とみなされます。
 - 時間(時間単位)は 24 時間の期間に基づいて計算されます。例えば、直近 24 時間において、午前 8:00 にデバイス上でウイルス対策保護が無効になり、午前 10:00 にデバイスがオフラインになった場合、このデバイスが「Not Compliant (準拠していません)」状態カテゴリにあった時間(時間単位)は午前 8:00 から翌日午前 0 時(16 時間)とみなされます。残りの時間は「Compliant (準拠しています)」状態カテゴリの時間とみなされます。
 - 5 日間連続してオンラインで表示されなかったデバイスは、デバイスがオンラインになるまで自動的に「Not Monitored (監視されていません)」に分類されます。
- **「No. of Instances (インスタンス数)」**。会社内のデバイスが特定の月に「compliance status (準拠の状態)」カテゴリ(「Compliant (準拠しています)」、「Not Compliant (準拠していません)」、「Not Monitored (監視されていません)」)のいずれかにある回数(インスタンスの数)。特定の月に、あるデバイスがすべての準拠の状態カテゴリにある場合もあります。例えば、ある月の 1 日の午前 8:00 にデバイス上でウイルス対策保護が無効になり、午前 8:15 に同一デバイス上でウイルス対策保護が有効になった場合、デバイスはその月に「Compliant (準拠しています)」および「Not Compliant (準拠していません)」の両方の「compliance status (準拠の状態)」カテゴリでカウントされます。また、特定の月に同一デバイスがさまざまな準拠の状態カテゴリを複数回往復した場合、そのデバイスはそれぞれの「compliance status (準拠の状態)」カテゴリで複数回カウントされます。5 日間連続してオンラインで表示されなかったデバイスは、デバイスがオンラインになるまで自動的に「Not Monitored (監視されていません)」に分類されます。

「Security Antivirus disabled (セキュリティ: ウイルス対策が無効)」インシデントは以下の通りです。

HP TechPulse インシデント統合ガイド

- 直近 24 時間において、デバイス上でウイルス対策保護が「Not Compliant (準拠していません)」または「Not Monitored (監視されていません)」の状態に少なくとも 3 回なった(つまりインスタンスの数が 3 以上である)場合にトリガーされます。
- 直近 24 時間において、デバイス上でウイルス対策保護が「Not Compliant (準拠していません)」または「Not Monitored (監視されていません)」の状態に 3 回以上なった場合、数日後に更新されます。
- ウイルス対策保護の現在の状態が「Compliant (準拠しています)」になっているものの、直近 24 時間において、このデバイス上でウイルス対策保護の準拠が「Not Compliant (準拠していません)」または「Not Monitored (監視されていません)」の状態にしばらくの間(24 時間未満)なったか、「Compliant (準拠しています)」と「Not Compliant (準拠していません)」の状態に少なくとも 1 回なった場合、数日後に更新されます。
- 24 時間の間ずっとデバイス上でウイルス対策保護が「Compliant (準拠しています)」の状態だった場合、数日後に自動的に解決されます。
- Microsoft Windows オペレーティングシステムの HP および HP 以外のデバイスで利用できません。

Security Firewall disabled (セキュリティ: ファイアウォールが無効)

「Security Firewall disabled (セキュリティ: ファイアウォールが無効)」インシデントは以下の通りです。

- 直近 24 時間において、デバイス上でファイアウォールが「Not Compliant (準拠していません)」または「Not Monitored (監視されていません)」の状態に少なくとも 3 回なった(つまりインスタンスの数が 3 以上である)場合にトリガーされます。
- 直近 24 時間において、デバイス上でファイアウォールが「Not Compliant (準拠していません)」または「Not Monitored (監視されていません)」の状態に 3 回以上なった場合、数日後に更新されます。
- ファイアウォールの現在の状態が「Compliant (準拠しています)」になっているものの、直近 24 時間において、このデバイス上でファイアウォールの準拠が「Not Compliant (準拠していません)」または「Not Monitored (監視されていません)」の状態にしばらくの間(24 時間未満)なったか、「Compliant (準拠しています)」と「Not Compliant (準拠していません)」の状態に少なくとも 1 回なった場合、数日後に更新されます。

HP TechPulse インシデント統合ガイド

- 24 時間の間ずっとデバイス上でファイアウォールが「Compliant (準拠しています)」の状態だった場合、数日後に自動的に解決されます。
- Microsoft Windows オペレーティングシステムの HP および HP 以外のデバイスで利用できます。

Security - HP Sure Click Advanced - True positive threat detected (セキュリティ - HP Sure Click Advanced - 脅威の検知)

HP プロアクティブセキュリティのサブスクリプションが必要

疑わしいアクティビティが Sure Click コントローラーで検出された場合、自動アセスメントと HP の脅威アナリストチームによる手作業の確認がイベントに対し行われます。この確認に応じて脅威は、「True Positive (検知)」または「False positive (誤検知)」に分類される場合があります。脅威が「検知」されるとインシデントが生成されます。

「True Positive (検知)」の脅威イベントは以下の通りです。

- HP TechPulse が、分離された脅威に「True Positive (検知)」のフラグ (例: 実際のマルウェア脅威) が付いた通知を受け取るとトリガーされます。
- HP Sure Click Advanced がインストールされたマネージド Windows 10 デバイスで利用できます。
- 自動的に解決されません。

Security - HP Sure Click Advanced - Unprotected device (セキュリティ - HP Sure Click Advanced - 保護されていないデバイス)

HP プロアクティブセキュリティのサブスクリプションが必要

Sure Click Advanced がインストールされたデバイスが保護されていない状態になると、インシデントが作成され、お客様のアクションが必要であることを示します。

インシデントは以下の通りです。

- HP Sure Click がデバイスを積極的に保護していないことを HP TechPulse が検出するとトリガーされます。一般的な原因には以下のものなどがあります。
 - Sure Click Advanced がユーザーによりアンインストールされている。
 - Sure Click Advanced はダウンロードされているが、更新は保留されており、システムの再起動が必要。

HP TechPulse インシデント統合ガイド

- Windows OS バージョンがサポートされていないリリースに変更されている (例: Windows Insider Preview ビルドがインストールされている)。
- BIOS で VTx が無効になっている。
- ディスク容量の問題によりデバイスが動作しない。
- Microsoft Hyper-V がデバイスにインストールされている。
- サポートされている Windows OS アップデートがインストールされているが、そのバージョンで保護を有効にするには Sure Click の再起動が必要。

Sure Click Advanced セキュリティでは、「Device Protection Details (デバイス保護の詳細)」タブの「Management (管理)」アクションの列でしばしばデバイスの特定の問題が表示され、エラーコードに対応する Sure Click Advanced ナレッジベースの記事へのリンクが表示されます (該当する場合)。

- HP Sure Click Advanced がインストールされたマネージド Windows 10 デバイスで利用できます。
- デバイスで保護が再度有効になると自動的に解決されます。

Security - HP Sure Sense Advanced - Threat Prevented(セキュリティ - HP Sure Sense Advanced - 脅威の防止)

HP プロアクティブセキュリティのサブスクリプションが必要

Sure Sense Advanced がデバイスで悪意のあるプログラムをブロックすると、このインシデントが生成されます。ユーザーのデバイスが保護されていてもお客様の IT スタッフは、イベントを確認して追加のアクションが必要か判断する必要があります。

脅威の防止インシデントは以下の通りです。

- HP TechPulse が、脅威がデバイス上で Sure Sense Advanced によりブロックされた通知を受け取るとトリガーされます。
- HP Sure Sense Advanced がインストールされたマネージド Windows 10、Mac、Android デバイスで利用できます。
- 自動的に解決されません。

HP TechPulse インシデント統合ガイド

Security - HP Sure Sense Advanced disabled (セキュリティ - HP Sure Sense Advanced が無効)

HP プロアクティブセキュリティのサブスクリプションが必要

Sure Sense Advanced がインストールされたデバイスが保護されていない状態になると、インシデントが作成され、デバイスの保護を復元するためにお客様のアクションが必要であることを示します。

インシデントは以下の通りです。

- HP Sure Sense Advanced がデバイスを積極的に保護していないことを HP TechPulse が検出するとトリガーされます。一般的な原因には以下のものなどがあります。
 - Sure Sense Advanced がユーザーによりアンインストールされている。
 - Sure Sense Advanced 管理コントローラーによるコマンドにより Sure Sense Advanced が無効にされている。これは、エンドユーザーデバイスの問題のトラブルシューティング中に発生する場合があります。
- HP Sense Click Advanced がインストールされたマネージド Windows 10、Mac、Android デバイスで利用できます。
- デバイスで保護が再度有効になると自動的に解決されます。

Software Catalog Compliance (ソフトウェアカタログへの準拠)

HP TechPulse では、VMWare Workspace ONE または Microsoft Intune からデバイスに公開された、ソフトウェアアプリケーションの準拠の状態に関する情報を提供します。

ソフトウェアアプリケーションの準拠の状態は以下のように分類されます。

- 「Installed (インストール済み)」。ソフトウェアアプリケーションはデバイスに正常にインストールされています。
- 「Pending (保留中)」。ソフトウェアアプリケーションは保留中です。VMWare Workspace ONE は、ソフトウェアアプリケーションがデバイスにインストールされるまで、ソフトウェアアプリケーションをデバイスに 5 回発行しようとします。この状態の間、ステータスは「Pending (保留中)」と呼ばれます。
- 「Not Installed (未インストール)」。ソフトウェアアプリケーションは、5 回の試行の後、デバイスに正常にインストールされていません。

HP TechPulse インシデント統合ガイド

- 「Failed (失敗)」。VMWare Workspace ONE はデバイスと通信できますが、デバイスの何らかの制限のため、ソフトウェアアプリケーションのインストールは失敗しました。
- 「Uninstall Failed (アンインストールに失敗)」。
- 「Error (エラー)」。
- 「Not Applicable (該当なし)」。
- 「Removed (削除済み)」。

HP TechPulse インシデント統合ガイド

ソフトウェアアプリケーションは、アプリケーションの種類に基づいて以下のように分類されます。

- VMWare Workspace ONE の場合、「Mandatory (必須)」または「Optional (オプション)」の値を取ることができます。
 - 「Mandatory (必須)」。デバイス上でソフトウェアアプリケーションは必須です。
 - 「Optional (オプション)」。デバイス上でソフトウェアアプリケーションはオプションです。
- Microsoft Intune の場合、「N/A (該当なし)」の値を取ることができます。
 - 「N/A (該当なし)」。Microsoft Intune はこの設定をサポートしていません。

ソフトウェアカタログへの準拠 (または必須アプリの未インストール) インシデントは以下の通りです。

- VMWare Workspace ONE および/または Microsoft Intune からデバイスに公開された 1 つ以上のソフトウェアアプリケーションが 1 日を超えて、「Pending (保留中)」、「Not Installed (未インストール)」、「Failed (失敗)」、「Uninstall Failed (アンインストールに失敗)」、「Not Applicable (該当なし)」または「Error (エラー)」の状態であった場合にトリガーされます。
- VMWare Workspace ONE および/または Microsoft Intune からデバイスに公開されたすべてのソフトウェアアプリケーションが「Installed (インストール済み)」または「Removed (削除済み)」の状態になるとすぐに自動的に解決されます。
- HP および HP 以外のデバイスで利用できます。
- Android、Apple iOS、Apple MAC、Microsoft Windows オペレーティングシステムで利用できます。

Generic Incidents (一般的なインシデント)

イベントは「Event (イベント)」に送信され、インシデント管理システムにより定義できず、「Generic Incidents (一般的なインシデント)」が適用されます。詳細は、システム内の「Incident Description (インシデントの説明)」で確認できます。

Aggregated Incidents (集約インシデント)

同じ「type (タイプ)」の複数のイベントを受信し、まとめて集約されて単一のインシデントを作成します。「Related events (関連イベント)」タブとインシデントの詳細を確認します。

HP TechPulse インシデント統合ガイド

Predictive Incidents (予知的インシデント)

HP エンタープライズ モダン管理を使用してデバイスに展開された必須のソフトウェアアプリケーションがデバイス上に見つからない場合にインシデントがトリガーされます。エラーを予知するイベントは、特定のインシデントのタイプおよびサブタイプで発生する場合があります、インシデントの詳細から詳細情報を確認できます。

Automatic Incident Rules (自動インシデントルール)

自動インシデント自動解決ルール

HP TechPulse では、デバイスで収集されたデータから高度なデータ処理技術に基づいて生成インシデントを作成します。これらのインシデントはシステム生成インシデントとみなされます。これらのインシデントの一部は、インシデントが有効でなくなると、その後自動的に解決されます。

以下は、自動解決方法別のインシデントは以下の通りです。

インシデント	インシデントの説明	自動解決
HP technology entitlement expiration (HP TechPulse のライセンス期限切れ)	HP TechPulse プロアクティブ管理のライセンス期限が1か月以内に期限が切れる場合インシデントがトリガーされます。	対象
HP TechPulse Incident Integration (HP TechPulse インシデント統合)	HP TechPulse プロアクティブ管理の統合サービスで接続に関する問題が検出され、それによって HP TechPulse プロアクティブ管理と ServiceNow の間のインシデントの転送が失われた場合にインシデントがトリガーされます。	対象
Battery missing (バッテリーがありません)	バッテリーが見つからない場合インシデントがトリガーされます。	対象
Battery replacement (バッテリー交換)	バッテリーの交換が必要な場合インシデントがトリガーされます。	あり(デバイスで新しいバッテリーのシリアル番号が検出されると、インシデン

HP TechPulse インシデント統合ガイド

インシデント	インシデントの説明	自動解決
		トは自動的に解決されます。)
Blue screen errors (ブルースクリーンエラー)	ブルースクリーンエラーが発生した場合インシデントがトリガーされます。	対象外
Company-wide blue screen errors (会社全体のブルースクリーンエラー)	デバイスごとのブルースクリーンエラーインシデントとは対照的に、会社全体でのブルースクリーンエラーインシデントには、特定のブルースクリーンエラーの影響を受けている会社内のデバイスの数が示されます。	対象
Unexpected OS crashes (予期しないOSクラッシュ)	デバイスがクラッシュし、再起動した場合インシデントがトリガーされます。	対象外
Disk component changes (ディスクコンポーネントの変更)	新しいディスクが追加される、既存のディスクが取り外される、ディスクのサイズやベンダーが変更された場合インシデントがトリガーされます。	対象外
Disk smart event failure (ディスクのSMART イベントエラー)	ディスクの SMART イベントエラーが発生した場合インシデントがトリガーされます。	対象
Disk storage full (ディスクストレージフル)	ディスクストレージがフルの場合インシデントがトリガーされます。	対象外
Disk replacement (ディスクの交換)	ディスクの交換が必要な場合インシデントがトリガーされます。	対象
High CPU utilization (高い CPU 使用率)	デバイスの CPU 使用率が高い場合にインシデントがトリガーされます。	対象
High memory utilization (高いメモリ使用率)	デバイスのメモリ使用率が高い場合にインシデントがトリガーされます。	対象
Thermal grading (温度のグレード)	特に特定の HP モデルでシステムの動作時の温度が通常よりも高く、ハードウェアのメンテナンスが必要になる可能性がある場合にインシデントがトリガーされます。	対象

HP TechPulse インシデント統合ガイド

インシデント	インシデントの説明	自動解決
Memory changes (メモリの変更)	メモリが変更された場合にインシデントがトリガーされます。	対象外
Non-reporting devices (レポートしないデバイス)	この 30 日間にデバイスが HP TechPulse プロアクティブ管理に接続しなかった場合にインシデントがトリガーされます。	対象
Security Antivirus disabled (セキュリティ: ウィルス対策が無効)	ウィルス対策によるセキュリティが検出されないか無効である場合にインシデントがトリガーされます。	対象
Security Firewall disabled (セキュリティ: ファイアウォールが無効)	ファイアウォールが無効である場合にインシデントがトリガーされます。	対象
Security Sure Click - Unprotected device (セキュリティ - Sure Click - 保護されていないデバイス)	マネージドデバイスの Sure Click Advanced エージェントが保護されていない状態になるとインシデントがトリガーされます。	対象
Security Sure Click - True positive threat detected (セキュリティ - Sure Click - 脅威の検知)	マルウェアアクティビティが検出され、分離されるとインシデントがトリガーされます。	対象外
Software Catalog Compliance (ソフトウェアカタログへの準拠)	HP TechPulse エンタープライズ モダン管理を使用してデバイスに展開された必須のソフトウェアアプリケーションがデバイス上に見つからない場合にインシデントがトリガーされます。	対象
Generic Incidents (一般的なインシデント)	イベントは「Event (イベント)」に送信され、インシデント管理システムにより定義できず、「Generic Incidents (一般的なインシデント)」が適用されます。詳細は、システム内の「Incident Description (インシデントの説明)」で確認できます。	対象外

HP TechPulse インシデント統合ガイド

インシデント	インシデントの説明	自動解決
Aggregated Incidents (集約インシデント)	同じ「type (タイプ)」の複数のイベントを受信し、まとめて集約されて単一のインシデントを作成します。「Related events (関連イベント)」タブとインシデントの詳細を確認します。	対象外
Predictive Incidents (予知的インシデント)	エラーを予知するイベントは、特定のインシデントのタイプおよびサブタイプで発生する場合があります。インシデントの詳細から詳細情報を確認できます。	対象外

自動インシデントステータスのルール

以下の場合にデバイスに対しインシデントは自動的に「Dismissed (非表示)」のステータスに設定されます。

- 過去 90 日間にデバイスが確認されなかった場合
- デバイスが HP TechPulse プロアクティブ管理から登録解除された場合
- デバイスに関係しているユーザーが HP TechPulse プロアクティブ管理から削除された場合

インシデントの電子メール通知

HP TechPulse プロアクティブ管理では、新しいインシデントごとに電子メール通知を受け取るためのオプションが用意されています。このオプションは、以下のロールを持つユーザーが使用できます。

- 「IT Admin (IT 管理者)」。このロールはお客様に適用されます。
- 「Report Admin (レポート管理者)」。このロールはお客様に適用されます。
- 「Support Admin (サポート管理者)」。このロールは、お客様のアカウントを管理する HP 担当者に適用されます。
- 「Support Specialist (サポートスペシャリスト)」。このロールは、お客様のアカウントを管理する HP 担当者に適用されます。
- 「Partner Admin (パートナー管理者)」。このロールは、お客様のアカウントを管理するパートナーに適用されます。

HP TechPulse インシデント統合ガイド

- 「Partner Specialist (パートナースペシャリスト)」。このロールは、お客様のアカウントを管理するパートナーに適用されます。

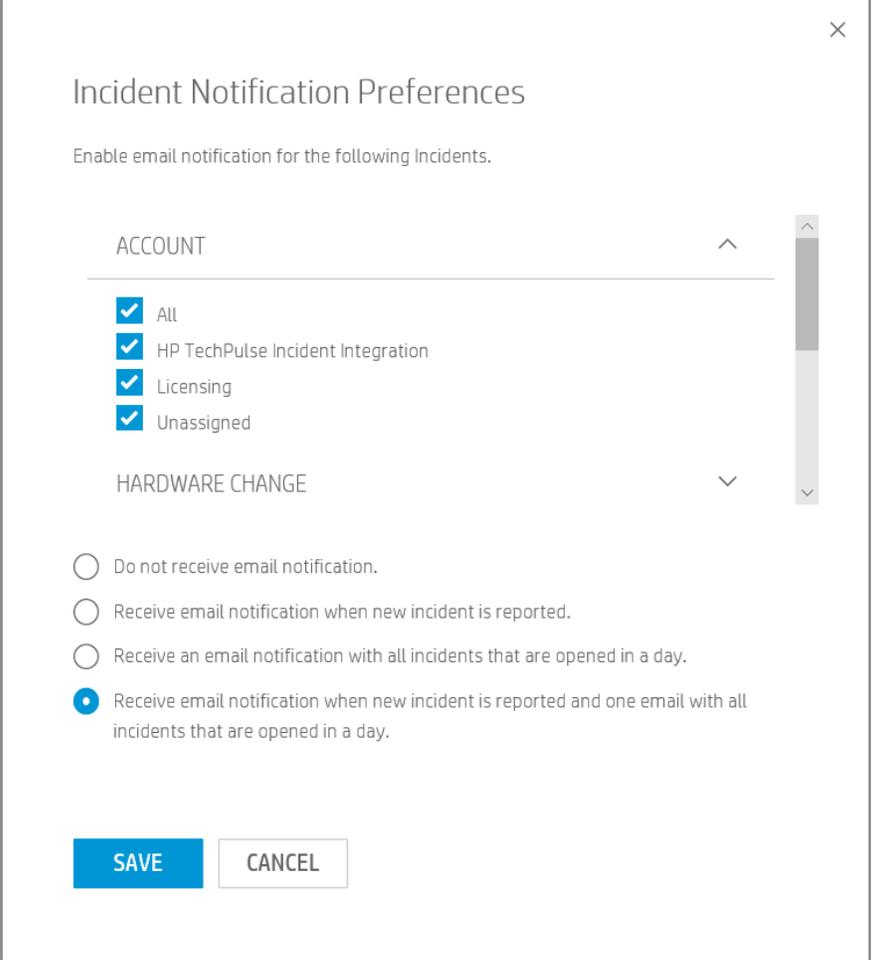
注: 電子メール通知は、[Incidents Setting \(インシデントの設定\)](#) セクションで有効になっているインシデントサブタイプに対してのみ送信されます。

適切なロールを持つ HP TechPulse プロアクティブ管理のユーザーは、HP TechPulse プロアクティブ管理ポータルにログインして以下の手順を実行して電子メールを有効または無効にします。

1. HP TechPulse プロアクティブ管理ポータルにログインし、ページ右上にある「My Profile (マイプロフィール)」アイコンを選択します。
2. ドロップダウンメニューから「EDIT MY PROFILE (マイプロフィールの編集)」ボタンを選択します。
3. 「User Profile (ユーザープロフィール)」ページで「Communication Preferences (通信基本設定)」に移動します。
4. 「Receive Incident notification by email (インシデント通知を電子メール受け取ります。)」の隣にある鉛筆ボタンをクリックします。
5. 「Incident Notification Preferences (インシデント通知の設定)」ダイアログで、電子メール通知の受け取りの対象となるインシデントサブタイプを選択し、以下の4つのオプションのいずれかを選択します。
 - a. 「Do not receive email notification (電子メール通知を受信しません)」。
 - b. 「Receive email notification when new incident is reported (新しいインシデントが報告されたときに電子メール通知を受信します。)」。このオプションでは、HP TechPulse プロアクティブ管理で新しいインシデントが作成されるたびに新しい電子メールを送信します。
 - c. 「Receive an email notification with all incidents that are opened in a day (1日に開かれたすべてのインシデントが含まれる1通の電子メール通知を受信します。)」。このオプションでは、HP TechPulse プロアクティブ管理で作成されたすべての新しいインシデントが1つにまとめられた電子メールを送信します。
 - d. 「Receive email notification when new incident is reported and one email with all incidents that are opened in a day (新しいインシデントが報告されたときに電子メール通知を受信し、1日に開かれたすべてのインシデントが含まれる1通の電子メールを受信します。)」。このオプションでは、HP TechPulse プロアクティブ管理で新しいインシデントが作成さ

HP TechPulse インシデント統合ガイド

れるたびに新しい電子メールを送信し、作成されたすべてのインシデントが1つにまとめられた電子メールも送信します。



Incident Notification Preferences

Enable email notification for the following Incidents.

ACCOUNT ^

- All
- HP TechPulse Incident Integration
- Licensing
- Unassigned

HARDWARE CHANGE v

Do not receive email notification.

Receive email notification when new incident is reported.

Receive an email notification with all incidents that are opened in a day.

Receive email notification when new incident is reported and one email with all incidents that are opened in a day.

SAVE CANCEL

6. 「SAVE (保存)」をクリックします。
7. 「User Profile (ユーザープロファイル)」 ページで、「Receive daily emails at: (日次の電子メールを受信する時刻)」の隣にある鉛筆ボタンをクリックします。
8. 「Receive daily emails at: (日次の電子メールを受信する時刻:)」ダイアログで、時刻とタイムゾーン オプションを選択して「Save (保存)」をクリックします。

HP TechPulse インシデント統合ガイド

HP TechPulse プロアクティブ管理プランおよびプラットフォーム別のインシデント

HP TechPulse プロアクティブ管理プランおよびプラットフォーム別のインシデントは以下の通りです。

インシデント	スタン	エンハン	プレミア ムプラン	Microsoft Windows	Android	Apple MAC	Apple iOS	Chrome OS
	ダードプ ラン	スドプ ラン						
HP technology entitlement expiration (HP TechPulse のライセンス期限切れ)	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
HP TechPulse Incident Integration (HP TechPulse インシデント統合)	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Battery missing (バッテリーがありません)	✓	✓	✓	✓				
Battery replacement (バッテリー交換)	✓	✓	✓	✓	✓	✓		✓
Blue screen errors (ブルースクリーンエラー)	✓	✓	✓	✓				

HP TechPulse インシデント統合ガイド

インシデント	スタン	エンハン	プレミアムプラン	Microsoft Windows	Android	Apple MAC	Apple iOS	Chrome OS
	ダードプラン	スドプラン						
Company-wide blue screen errors (会社全体のブルーリーンエラー)	✓	✓	✓	✓				
Unexpected OS crashes (予期しないOSクラッシュ)	✓	✓	✓	✓				
Disk component changes (ディスクコンポーネントの変更)	✓	✓	✓	✓		✓		
Disk smart event failure (ディスクのSMART イベントエラー)	✓	✓	✓	✓				
Disk storage full (ディスクストレージフル) (Windows、Android、Apple MAC、Chrome OS)	✓	✓	✓	✓	✓	✓		✓

HP TechPulse インシデント統合ガイド

インシデント	スタンダードプラン			Microsoft Windows	Android	Apple MAC	Apple iOS	Chrome OS
	スタンダードプラン	エンハンスドプラン	プレミアムプラン					
Disk storage full (ディスクストレージフル) (Apple iOS)		✓	✓				✓	
Disk replacement (ディスクの交換)	✓	✓	✓	✓	✓	✓		
High CPU utilization (高いCPU使用率)	✓	✓	✓	✓				
High memory utilization (高いメモリ使用率)	✓	✓	✓	✓				
Thermal grading (温度のグレード)	✓	✓	✓	✓		✓		
Memory changes (メモリの変更)	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
Non-reporting devices (レポートしないデバイス) (Windows、Android、Apple MAC、Chrome OS)	✓	✓	✓	✓	✓	✓		✓

HP TechPulse インシデント統合ガイド

インシデント	スタン エンハン			Microsoft Windows	Android	Apple MAC	Apple iOS	Chrome OS
	ダードプラン	スドプラン	プレミアムプラン					
Non-reporting devices (レポートしないデバイス) (Apple iOS)		✓	✓				✓	
Security Antivirus disabled (セキュリティ: ウィルス対策が無効)		✓	✓	✓				
Security Firewall disabled (セキュリティ: ファイアウォールが無効)		✓	✓	✓				
Security Sure Click true positive threat detected (セキュリティ - Sure Click - 脅威の検知) ¹	✓	✓	✓	✓				

¹ プロアクティブセキュリティのサブスクリプションが必要です。

HP TechPulse インシデント統合ガイド

インシデント	スタン	エンハン	プレミアムプラン	Microsoft Windows	Android	Apple MAC	Apple iOS	Chrome OS
	ダードプラン	スドプラン						
Security Sure Click Unprotected device (セキュリティ - Sure Click - 保護されていないデバイス) ²	✓	✓	✓	✓				
Software Catalog Compliance (ソフトウェアカタログへの準拠)			✓	✓	✓	✓	✓	

² プロアクティブセキュリティのサブスクリプションが必要です。

HP TechPulse インシデント統合ガイド

HP TechPulse プロアクティブ管理でのインシデント管理

自己管理型のお客様

HP TechPulse プロアクティブ管理のインシデントを HP TechPulse プロアクティブ管理ポータルで独自に管理するお客様は、「self-managed customers (自己管理型のお客様)」と呼ばれます。

ロールと責任

HP TechPulse プロアクティブ管理のユーザーには以下のロールがあります。

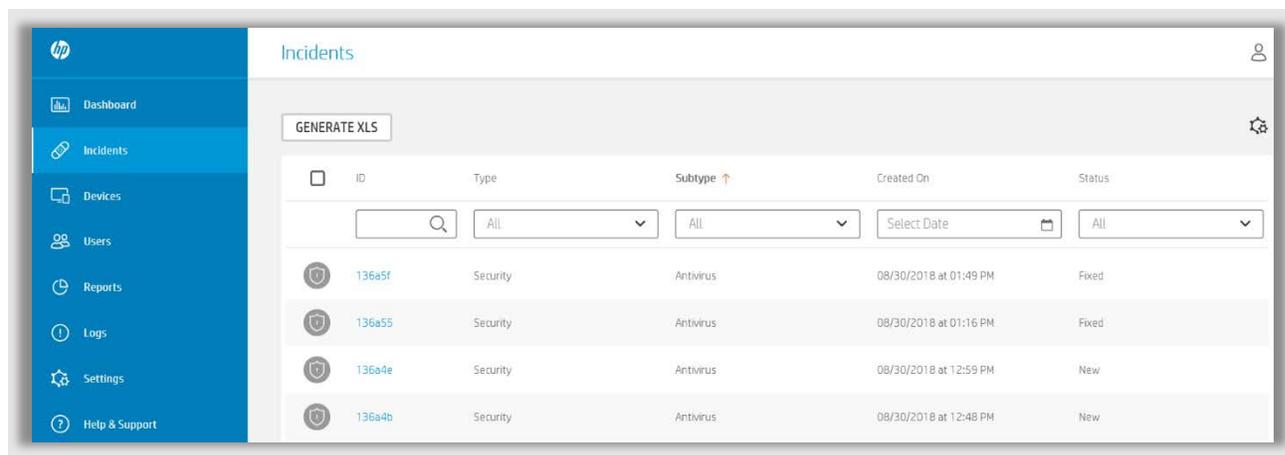
- **【IT Admin (IT 管理者)】** ロールのユーザーはインシデントの表示および編集が可能です。
- **【Report Admin (レポート管理者)】** ロールのユーザーはインシデントの表示のみ可能です。

インシデント管理のワークフロー

HP TechPulse プロアクティブ管理 **【IT Admin (IT 管理者)】** ロールを持つ HP TechPulse プロアクティブ管理ユーザーは、HP TechPulse プロアクティブ管理ポータルにログインして以下の手順を実行してインシデント管理を実行します。

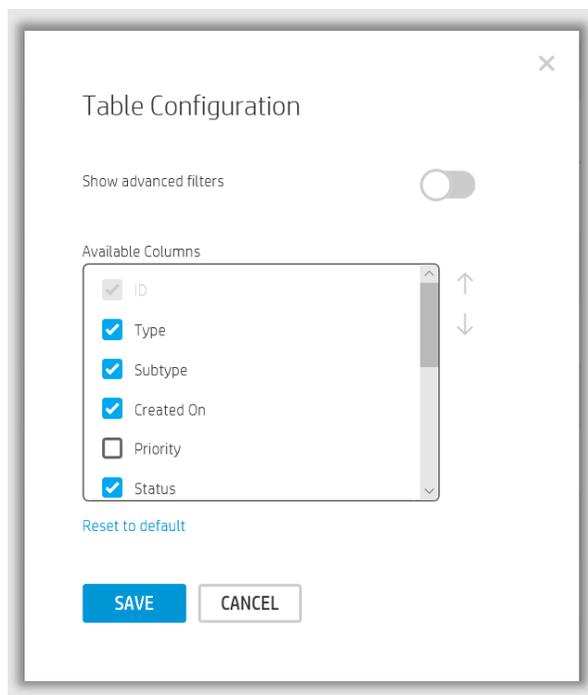
1. HP TechPulse プロアクティブ管理ポータルにログインし、**【Incidents (インシデント)】** タブを選択します。

デフォルトでは、すべてのインシデントを含む **【Incidents (インシデント)】** ページが表示されます。



HP TechPulse インシデント統合ガイド

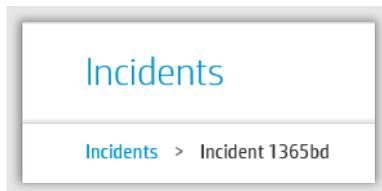
2. 「Incidents (インシデント)」 ページのレイアウトを変更するには、右上にある設定アイコンをクリックして「Table Configuration (表の構成)」 プロパティ ダイアログを表示します。
「Table Configuration (表の構成)」 プロパティ ダイアログでは、表示対象のフィールドを表示または非表示にしたり、「Incidents (インシデント)」 ページで高度フィルターを組み込むか、除外するかを選択できます。
 - a. 「Show advanced filters (高度フィルターの表示)」 でスライドして高度フィルターをオフにできます。
 - b. 「Incidents (インシデント)」 ページでフィールドを表示または非表示にするには、「Available columns (利用可能な列)」 フィールドにチェックマークを入れる、または外します。
 - c. 「Incidents (インシデント)」 ページに表示されるフィールドを上方または下方に移動するには、フィールドを選択して上矢印キーまたは下矢印キーを使用します。



- d. 「SAVE (保存)」 をクリックします。
3. インシデントを表示および更新するには、「Incidents (インシデント)」 ページの「ID」 ハイパーリンクをクリックして「Incident Details (インシデントの詳細)」 ページを開きます。

HP TechPulse インシデント統合ガイド

- a. 「Incident Details (インシデントの詳細)」 ページには、「Incident Name (インシデント名)」、「Problem Code (問題コード)」、「Description (説明)」、「Company Name (会社名)」、「User First Name & Last Name (ユーザーの姓名)」、「Logged-on User Name (ログオンユーザー名)」、「Device Name (デバイス名)」、「Device Serial Number (デバイスシリアル番号)」、「Created By (作成者)」などのインシデントに関する情報が表示されます。
- b. 鉛筆ボタンをクリックしてフィールドの状態を更新し、「SUBMIT (送信)」をクリックします。システム生成インシデントでは、「Status (状態)」および「Priority (優先度)」のフィールドのみを編集できます。
- c. 「Incidents (インシデント)」 ページに表示されるフィールドを上方または下方に移動するには、フィールドを選択して上矢印キーまたは下矢印キーを使用します。「Priority (優先度)」および「Status (状態)」フィールドをリストの先頭に移動します。
- d. 「Incident Details (インシデントの詳細)」 ページには、「Comments (コメント)」セクションが含まれ、コメントを追加したユーザーの名前、コメントの追加日、コメントが含まれます。コメントはシステムまたはユーザー作成によるものです。
システム生成コメントは HP TechPulse プロアクティブ管理により生成されます。例えば、インシデントの状態を「New (新規)」から「Dismissed (非表示)」へ変更。
ユーザー生成インシデントは HP TechPulse プロアクティブ管理ユーザーにより作成されます。コメントを追加するには、「ADD COMMENT (コメントの追加)」ボタンをクリックします。
コメントを追加し、「SAVE (保存)」をクリックします。
- e. メインの「Incidents (インシデント)」 ページに戻るには、「Incidents (インシデント)」ハイパーリンクをクリックします。



4. 「Incidents (インシデント)」 ページ内のインシデントをフィルタリングするには、「Type (タイプ)」、「Subtype (サブタイプ)」などのフィールドの値を単一選択または複数選択して、フィルタリングされた選択項目に属するインシデントが表示されるように「Incidents (インシデント)」 ページをフィルタリングします。

HP TechPulse インシデント統合ガイド

パートナー管理型のお客様

HP TechPulse プロアクティブ管理のパートナーが HP TechPulse プロアクティブ管理のインシデントを管理できるようにするお客様は、「partner-managed customers (パートナー管理型のお客様)」と呼ばれます。

ロールと責任

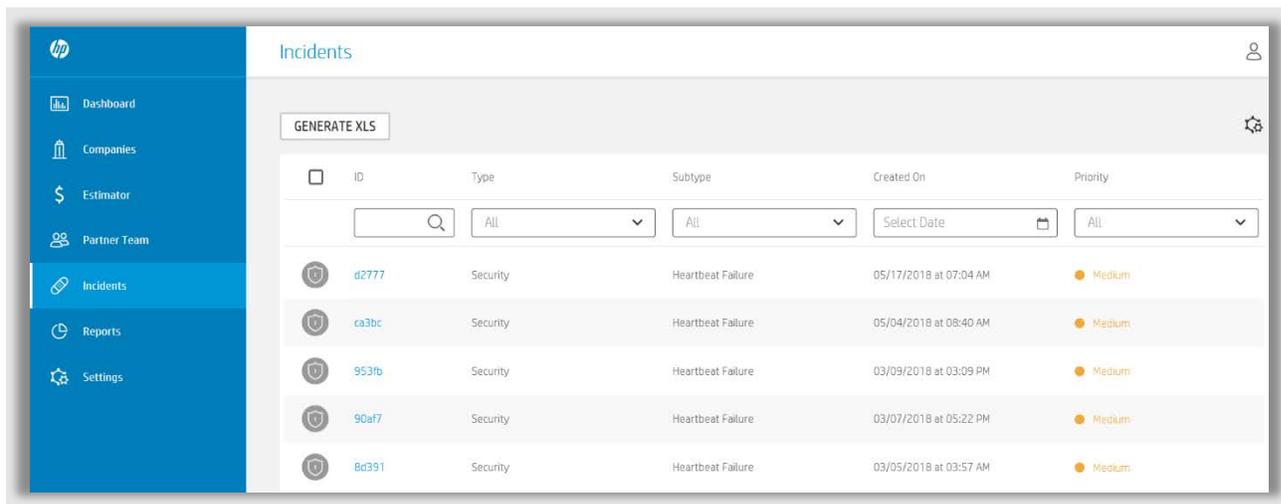
HP TechPulse プロアクティブ管理パートナーのユーザーには以下のロールがあります。

- **「Partner Admin (パートナー管理者)」** ロールのユーザーはインシデントの表示および編集が可能です。
- **「Partner Specialist (パートナー スペシャリスト)」** ロールのユーザーはインシデントの表示および編集ができません。

インシデント管理のワークフロー

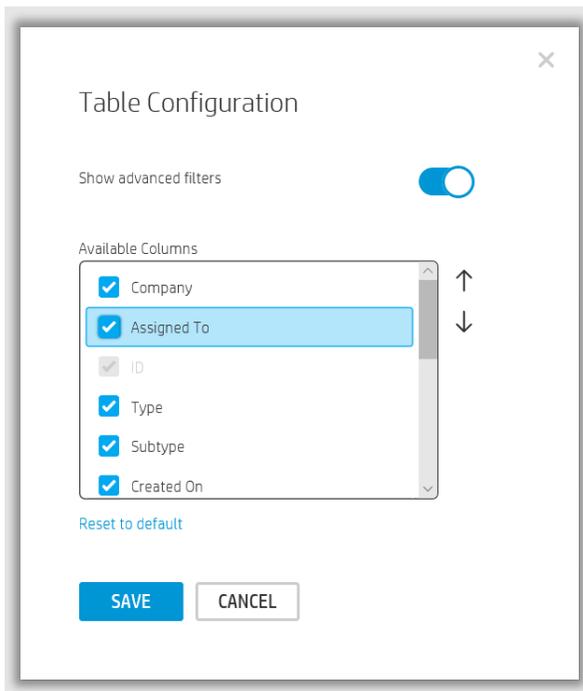
HP TechPulse プロアクティブ管理 **「Partner Admin (パートナー管理者)」** ロールを持つ HP TechPulse プロアクティブ管理パートナーのユーザーは、HP TechPulse プロアクティブ管理ポータルにログインして以下の手順を実行してインシデント管理を実行します。

1. HP TechPulse プロアクティブ管理ポータルにログインし、「Incidents (インシデント)」タブを選択します。
デフォルトでは、すべてのインシデントを含む **「Incidents (インシデント)」** ページが表示されます。



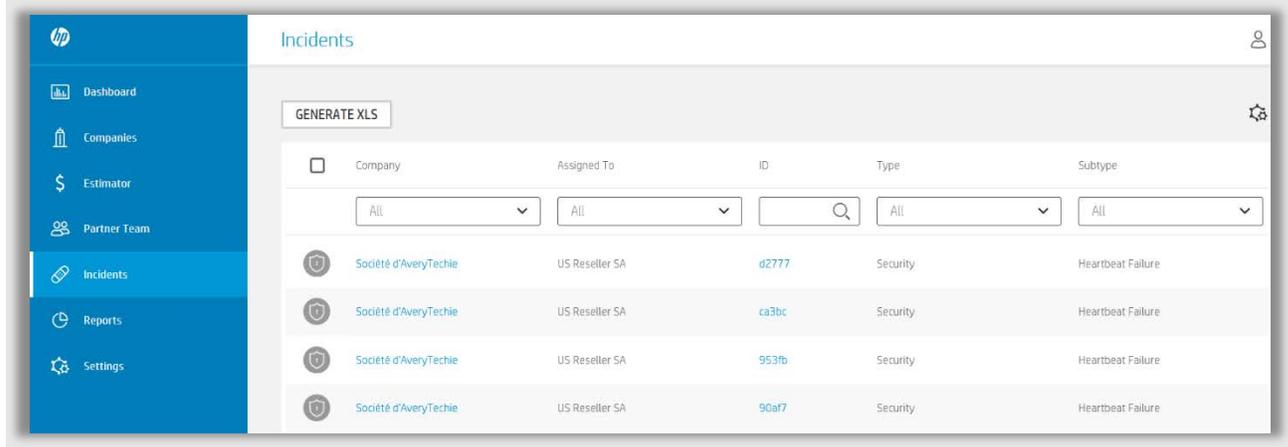
HP TechPulse インシデント統合ガイド

2. 「Incidents (インシデント)」 ページのレイアウトを変更するには、右上にある設定アイコンをクリックして「Table Configuration (表の構成)」 プロパティ ダイアログを表示します。
「Table Configuration (表の構成)」 プロパティ ダイアログでは、表示対象のフィールドを表示または非表示にしたり、「Incidents (インシデント)」 ページで高度フィルターを組み込むか、除外するかを選択できます。
 - a. 「Show advanced filters (高度フィルターの表示)」 でスライドして高度フィルターをオフにできます。
 - b. 「Incidents (インシデント)」 ページでフィールドを表示または非表示にするには、「Available columns (利用可能な列)」 フィールドにチェックマークを入れる、または外します。
 - c. 「Incidents (インシデント)」 ページに表示されるフィールドを上方または下方に移動するには、フィールドを選択して上矢印キーまたは下矢印キーを使用します。例えば、「Company (会社)」 および 「Assigned To (割当先)」 フィールドをリストの先頭に移動します。



- d. 「SAVE (保存)」 をクリックします。
- e. 「Incidents (インシデント)」 ページは以下のように変更を反映します。

HP TechPulse インシデント統合ガイド



- インシデントを表示および更新するには、「Incidents (インシデント)」ページの「ID」ハイパーリンクをクリックして「Incident Details (インシデントの詳細)」ページを開きます。
 - 「Incident Details (インシデントの詳細)」ページには、「Incident Name (インシデント名)」、「Problem Code (問題コード)」、「Description (説明)」、「Company Name (会社名)」、「User First Name & Last Name (ユーザーの姓名)」、「Logged-on User Name (ログオンユーザー名)」、「Device Name (デバイス名)」、「Device Serial Number (デバイスシリアル番号)」、「Created By (作成者)」などのインシデントに関する情報が表示されます。
 - 鉛筆ボタンをクリックしてフィールドの状態を更新し、「SUBMIT (送信)」をクリックします。システム生成インシデントでは、「Status (状態)」、「Priority (優先度)」、「Assigned To (割り当て先)」のフィールドのみを編集できます。
 - 「Incident Details (インシデントの詳細)」ページには、「Comments (コメント)」セクションが含まれ、コメントを追加したユーザーの名前、コメントの追加日、コメントが含まれます。コメントはシステムまたはユーザー作成によるものです。
システム生成コメントは HP TechPulse プロアクティブ管理により生成されます。例えば、インシデントの状態を「New (新規)」から「Dismissed (非表示)」へ変更。
ユーザー生成インシデントは HP TechPulse プロアクティブ管理ユーザーにより作成されます。コメントを追加するには、「ADD COMMENT (コメントの追加)」ボタンをクリックします。コメントを追加し、「SAVE (保存)」をクリックします。
 - メインの「Incidents (インシデント)」ページに戻るには、「Incidents (インシデント)」ハイパーリンクをクリックします。



HP TechPulse インシデント統合ガイド

4. 「Incidents (インシデント)」 ページ内のインシデントをフィルタリングするには、「Type (タイプ)」、「Subtype (サブタイプ)」などのフィールドの値を単一選択または複数選択して、フィルタリングされた選択項目に属するインシデントが表示されるように「Incidents (インシデント)」 ページをフィルタリングします。

HP TechPulse プロアクティブ管理のフィールド説明

フィールド名	フィールドの説明
Display ID (ID 表示)	インシデントのわかりやすい ID。
Title (タイトル)	インシデントのタイトル。
Description (説明)	インシデントの説明。
Type (タイプ)	インシデントの種類。例えば、「Hardware Health (ハードウェアの状態)」、「OS Health (OS の状態)」など。
Subtype (サブタイプ)	種類に関連付けられたインシデントのサブタイプ。例えば、「Battery Predictive Failure (バッテリー障害の兆候)」、「HDD Predictive Failure (HDD 障害の兆候)」など。
Status (状態) ¹	インシデントの状態。例えば、「New (新規)」、「Fixed (修正済み)」、「Dismissed (非表示)」など。
Priority (優先度) ¹	インシデントの優先度。例えば、「Critical (重大)」、「High (高)」など。
Company Name (会社名)	インシデントが作成された HP TechPulse プロアクティブ管理内の会社名。
User (ユーザー)	インシデントが作成された会社に関連付けられた HP TechPulse プロアクティブ管理ユーザーの名前。
Device Name (デバイス名)	インシデントが作成されたユーザーに関連付けられた HP TechPulse プロアクティブ管理デバイスの名前。
Serial Number (シリアル番号)	インシデントが作成されたデバイスに関連付けられた HP TechPulse プロアクティブ管理デバイスのシリアル番号。
Problem Code (問題コード)	HP TechPulse プロアクティブ管理システム生成インシデントに関連付けられた一意の問題コード。
Occurred At (発生日)	インシデントがデバイスで発生した、または HP TechPulse プロアクティブ管理により検出された日。例えば、ブルースクリーン エラーおよび予期しない OS クラッシュについて、発生日は、デバイスでエラーまたはクラッシュが発生した日を表示します。

HP TechPulse インシデント統合ガイド

フィールド名

フィールドの説明

続き

Operating System (オペレーティングシステム)	デバイスのオペレーティングシステム。
Incident Created By (インシデント作成者)	インシデントを作成した HP TechPulse プロアクティブ管理ユーザー。システム生成インシデントは、これをシステムとして表示します。
Incident Created On (インシデント作成日)	HP TechPulse プロアクティブ管理でインシデントが作成された日。
Device Manufacturer (デバイス製造元)	インシデントが作成されたデバイスに関連付けられた HP TechPulse プロアクティブ管理デバイスの製造元。
Device Model (デバイスモデル)	インシデントが作成されたデバイスに関連付けられた HP TechPulse プロアクティブ管理デバイスの製造元。
Assigned To (割当先)	さらなるアクションのためにインシデントに割り当てられたユーザー。
Updated On (更新日)	HP TechPulse プロアクティブ管理 ServiceNow アプリケーションでインシデントが更新された日。

¹ HP TechPulse プロアクティブ管理からシステム生成インシデントについて編集可能なフィールド。

HP TechPulse インシデント統合サービス

HP TechPulse インシデント統合サービスは以下を提供します。

- ServiceNow™ での HP TechPulse プロアクティブ管理のインシデント管理。
- HP TechPulse プロアクティブ管理と ServiceNow 間のインシデントのミラーリング。
- HP TechPulse プロアクティブ管理ポータルおよび ServiceNow の両方からのインシデントの更新(日常的なインシデント更新については HP TechPulse プロアクティブ管理ポータルまたは ServiceNow のいずれかを使用することをおすすめします)。

統合は、HP TechPulse プロアクティブ管理 ServiceNow アプリケーションで提供されており、HP TechPulse プロアクティブ管理のお客様およびパートナーのみが利用できます。

HP TechPulse インシデント統合ガイド

ServiceNow を所有していない、または ServiceNow を使用したくないお客様は、インシデント管理に HP TechPulse プロアクティブ管理ポータルを引き続き使用できます。お客様を管理する HP 担当者はインシデント管理に既存の HP TechPulse プロアクティブ管理ポータルを引き続き使用し、すべてのインシデント更新は (HP TechPulse インシデント統合が有効な場合) ServiceNow に反映されます。

複数の HP TechPulse プロアクティブ管理のお客様を管理するパートナーは、一部のお客様に対しては ServiceNow、他のお客様に対しては HP TechPulse プロアクティブ管理ポータルを使用してインシデント管理を行ったりと柔軟に対応することができます。

HP TechPulse インシデント統合により、HP TechPulse プロアクティブ管理ポータルからのシステム生成インシデントは自動的に ServiceNow に転送されます。続く ServiceNow からの HP TechPulse プロアクティブ管理システム生成インシデントへの更新は HP TechPulse プロアクティブ管理に返され、インシデント追跡、インシデント関連のダッシュボードおよびレポートに使用されます。また、統合によりお客様は ServiceNow でインシデントを手動で作成でき、これらのインシデントもまた HP TechPulse プロアクティブ管理に転送され、インシデント追跡、インシデント関連のダッシュボードおよびレポートに使用されます。

以下では、HP TechPulse インシデント統合について説明します。

- ServiceNow で既存のタブを更新しません。HP TechPulse プロアクティブ管理は、お客様および/またはパートナーが ServiceNow に行ったカスタマイズと干渉することはありません。
- インシデント管理のためにのみ利用でき、ServiceNow でアセットの追跡および管理、または問題管理、変更管理といった他の機能と連携しません。
- 「ServiceNow Domain Separation (ServiceNow ドメイン分離)」をサポートしています。

詳細は、「HP TechPulse インシデント統合サービス - サービスの定義」で確認できます。

HP TechPulse インシデント統合のシナリオ

HP TechPulse インシデント統合は、ServiceNow で HP TechPulse プロアクティブ管理のインシデント管理を行うためにさまざまなメカニズムを採用しています。HP TechPulse プロアクティブ管理のインシデントを自身で ServiceNow で管理したいお客様は、「**self-managed customers (自己管理型のお客様)**」と呼ばれ、自身の ServiceNow インスタンスおよびライセンスに責任を負います。自己管理型のお客様は HP TechPulse プロアクティブ管理シングルテナントアドオン HP TechPulse インシデント統合 SKU を HP から購入する必要があります。

HP TechPulse インシデント統合ガイド

希望のパートナーが HP TechPulse プロアクティブ管理のインシデントを管理できるようにするお客様は、「partner-managed customers (パートナー管理型のお客様)」と呼ばれます。パートナー管理型のお客様の場合:

- 自身の ServiceNow インスタンスおよびライセンスを提供するが、ServiceNow での HP TechPulse プロアクティブ管理のインシデント管理をパートナーに任せるお客様は、「partner-managed customers in customer's ServiceNow (お客様の ServiceNow を使用するパートナー管理型のお客様)」と呼ばれます。この場合、お客様またはパートナーは HP TechPulse プロアクティブ管理シングルテナント アドオン HP TechPulse インシデント統合 SKU を HP から購入する必要があります。
- パートナーの ServiceNow インスタンスおよびライセンスを使用して ServiceNow での HP TechPulse プロアクティブ管理のインシデント管理を行うお客様は、「partner-managed customers in partner's ServiceNow (パートナーの ServiceNow を使用するパートナー管理型のお客様)」と呼ばれます。この場合、
 - お客様は、パートナーがお客様のために専門の ServiceNow インスタンスを使用し、HP TechPulse プロアクティブ管理のインシデントが他のお客様の HP TechPulse プロアクティブ管理のインシデントと混合されないことを希望します。
 - パートナーは HP TechPulse プロアクティブ管理シングルテナント アドオン HP TechPulse インシデント統合 SKU を購入する必要があります。

HP TechPulse インシデント統合により、パートナーは同じ ServiceNow インスタンスを使用して、複数の HP TechPulse プロアクティブ管理のお客様からの HP TechPulse プロアクティブ管理のインシデントを管理することができます。これは、「multi-customer management in partner ServiceNow (パートナーの ServiceNow での複数カスタマー管理)」と呼ばれます。この場合、パートナーは HP TechPulse プロアクティブ管理マルチテナント アドオン HP TechPulse インシデント統合 SKU を HP から購入する必要があります。

自己管理型のお客様

HP TechPulse プロアクティブ管理のインシデントを自身で ServiceNow で管理したいお客様は、「self-managed customers (自己管理型のお客様)」と呼ばれ、自身の ServiceNow インスタンスおよびライセンスに責任を負います。自己管理型のお客様は HP TechPulse プロアクティブ管理シングルテナント アドオン ServiceNow 統合 SKU を HP から購入する必要があります。

以下の表は、このシナリオにおける手順、ロール、責任を示したものです。

HP TechPulse インシデント統合ガイド

手順	役割 (ロール)	責任
1	HP	HP TechPulse インシデント統合アプリケーションの提供
2	HP	自己管理型のお客様 - HP TechPulse プロアクティブ管理アカウント セットアップ
3	Customer (お客様)	ServiceNow で HP TechPulse インシデント統合アプリケーションのセット アップ
4	Customer (お客様)	HP TechPulse プロアクティブ管理で HP TechPulse インシデント統合の有 効化
5	Customer (お客様)	ServiceNow で HP TechPulse インシデント統合のテスト
6	Customer (お客様)	HP TechPulse インシデント統合アプリケーションでのインシデント管理
7	Customer (お客様)	インシデント メトリクス レポート

パートナー管理型のお客様

お客様の **ServiceNow** を使用するパートナー管理型のお客様

自身の ServiceNow インスタンスおよびライセンスを提供するが、ServiceNow での HP TechPulse プロアクティブ管理のインシデント管理をパートナーに任せるお客様は、「partner-managed customers in customer's ServiceNow (お客様の ServiceNow を使用するパートナー管理型のお客様)」と呼ばれます。この場合、お客様またはパートナーは HP TechPulse プロアクティブ管理 シングルテナント アドオン HP TechPulse インシデント統合 SKU を HP から購入する必要があります。

以下の表は、このシナリオにおける手順、ロール、責任を示したものです。

手順	役割 (ロール)	責任
1	HP	HP TechPulse インシデント統合アプリケーションの提供
2	HP	パートナー管理型のお客様 - HP TechPulse プロアクティブ管理ア カウントセットアップ
3	Customer (お客様)	ServiceNow で HP TechPulse インシデント統合アプリケーションの セットアップ
4	Customer (お客様)	HP TechPulse プロアクティブ管理で HP TechPulse インシデント統 合の有効化

HP TechPulse インシデント統合ガイド

5	Customer (お客様)	ServiceNow で HP TechPulse インシデント統合のテスト
6	Partner (パートナー)	HP TechPulse インシデント統合アプリケーションでのインシデント管理
7	Customer/Partner (お客様/パートナー)	インシデント メトリクス レポート

パートナーの ServiceNow を使用するパートナー管理型のお客様

パートナーの ServiceNow インスタンスおよびライセンスを使用して ServiceNow での HP TechPulse プロアクティブ管理のインシデント管理を行うお客様は、「partner-managed customers in partner's ServiceNow (パートナーの ServiceNow を使用するパートナー管理型のお客様)」と呼ばれます。この場合、

- お客様は、パートナーがお客様のために専門の ServiceNow インスタンスを使用し、HP TechPulse プロアクティブ管理のインシデントが他のお客様の HP TechPulse プロアクティブ管理のインシデントと混合されないことを希望します。
- パートナーは HP TechPulse プロアクティブ管理シングルテナントアドオン HP TechPulse インシデント統合 SKU を HP から購入する必要があります。

以下の表は、このシナリオにおける手順、ロール、責任を示したものです。

手順	役割(ロール)	責任
1	HP	HP TechPulse インシデント統合アプリケーションの提供
2	HP	パートナー管理型のお客様 - HP TechPulse プロアクティブ管理アカウントセットアップ
3	Partner (パートナー)	ServiceNow で HP TechPulse インシデント統合アプリケーションのセットアップ
4	Partner (パートナー)	HP TechPulse プロアクティブ管理で HP TechPulse インシデント統合の有効化
5	Partner (パートナー)	ServiceNow で HP TechPulse インシデント統合のテスト
6	Partner (パートナー)	HP TechPulse インシデント統合アプリケーションでのインシデント管理

HP TechPulse インシデント統合ガイド

7	Customer/Partner (お客様/パートナー)	インシデント メトリクス レポート
---	---------------------------------	-----------------------------------

パートナーの ServiceNow での複数カスタマー管理

HP TechPulse インシデント統合により、パートナーは同じ ServiceNow インスタンスを使用して、複数の HP TechPulse プロアクティブ管理のお客様からの HP TechPulse プロアクティブ管理のインシデントを管理することができます。これは、「multi-customer management in partner ServiceNow (パートナーの ServiceNow での複数カスタマー管理)」と呼ばれます。この場合、パートナーは HP TechPulse プロアクティブ管理マルチテナントアドオン HP TechPulse インシデント統合 SKU を HP から購入する必要があります。

以下の表は、このシナリオにおける手順、ロール、責任を示したものです。

手順	役割 (ロール)	責任
1	HP	HP TechPulse インシデント統合アプリケーションの提供
2	HP	パートナー管理型のお客様 - HP TechPulse プロアクティブ管理アカウントセットアップ
3	Partner (パートナー)	ServiceNow で HP TechPulse インシデント統合アプリケーションのセットアップ
4	Partner (パートナー)	HP TechPulse プロアクティブ管理で HP TechPulse インシデント統合の有効化
5	Partner (パートナー)	ServiceNow で HP TechPulse インシデント統合のテスト
6	Partner (パートナー)	ServiceNow でドメイン分離の有効化
7	Partner (パートナー)	HP TechPulse インシデント統合アプリケーションでのインシデント管理
8	Customer/Partner (お客様/パートナー)	インシデント メトリクス レポート

HP TechPulse インシデント統合ガイド

HP TechPulse インシデント統合アプリケーションダウンロード

1. Web ブラウザで <https://www.hpdaas.com/software> または <https://eu.hpdaas.com/software> に移動します。
2. 「HP TechPulse Incident Integration (HP TechPulse インシデント統合)」アプリケーションハイパーリンクをクリックし、アプリケーションをダウンロードします。

HP TechPulse インシデント統合セットアップ

自己管理型のお客様 - HP TechPulse プロアクティブ管理アカウント セットアップ

カスタマーアカウントおよび主要カスタマー連絡先のセットアップ

自己管理型のお客様の場合、このセットアップによりカスタマーアカウントおよび**主要カスタマー連絡先**を作成できます。

1. お客様は HP に次の情報を提供します。
 - a. 「Customer Name (カスタマー名)」 (HP TechPulse プロアクティブ管理で作成される会社名)。
 - b. お客様の主要連絡先の「First Name (名)」、「Last Name (姓)」、「Email (電子メール)」、「Phone Number (電話番号)」。
 - c. 「No. of employees (従業員数)」、お客様の「City, State/Province/Region (市区町村、都道府県)」、「ZIP/Postal Code/Country (郵便番号/国)」を含む住所。
 - d. HP TechPulse インシデント統合ライセンスの SKU 情報。これは、お客様がインシデント管理に HP TechPulse インシデント統合を有効にするかに基づいたオプションです。
2. HP 担当者は、以下の手順を実行して HP TechPulse プロアクティブ管理ポータルで新しいカスタマーを作成します。
 - a. HP TechPulse プロアクティブ管理ポータルにログインし、「Companies (会社)」タブを選択します。
 - b. 「Add (追加)」をクリックします。
 - c. 「New Company (新規会社)」画面でお客様により提供されたすべての必須情報を入力します。

注: 自己管理型のお客様の場合、HP として MSP を選択します。

HP TechPulse インシデント統合ガイド

- d. お客様により提供された SKU が有効であるか確認し、以下の手順を実行して HP TechPulse インシデント統合を有効にします。これは、お客様が HP TechPulse インシデント統合を有効にするかに基づいたオプションです。
 - 「3RD PARTY APPLICATIONS (サードパーティ アプリケーション)」画面に移動します。
 - ServiceNow の隣にある鉛筆アイコンをクリックし、ServiceNow ダイアログを表示します。
 - ServiceNow ダイアログでボタンをスライドして ServiceNow 統合を有効化します。
 - 「Single-tenant (シングルテナント)」を選択します。
 - ServiceNow ダイアログで「Save (保存)」をクリックします。
- e. 「Save (保存)」をクリックします。
- f. HP TechPulse プロアクティブ管理ポータルからログアウトします。
3. お客様の主要連絡先は電子メール確認を受け取り、HP TechPulse プロアクティブ管理で新規アカウントの作成に移動します。
4. お客様の主要連絡先は HP TechPulse プロアクティブ管理ポータルにログインし、正常にログインできることを確認します。デフォルトでは、お客様の主要連絡先は HP TechPulse プロアクティブ管理の「IT Admin (IT 管理)」、*「Report Admin (レポート管理)」、*「ServiceNow Admin (ServiceNow 管理)」のロールが提供されます。

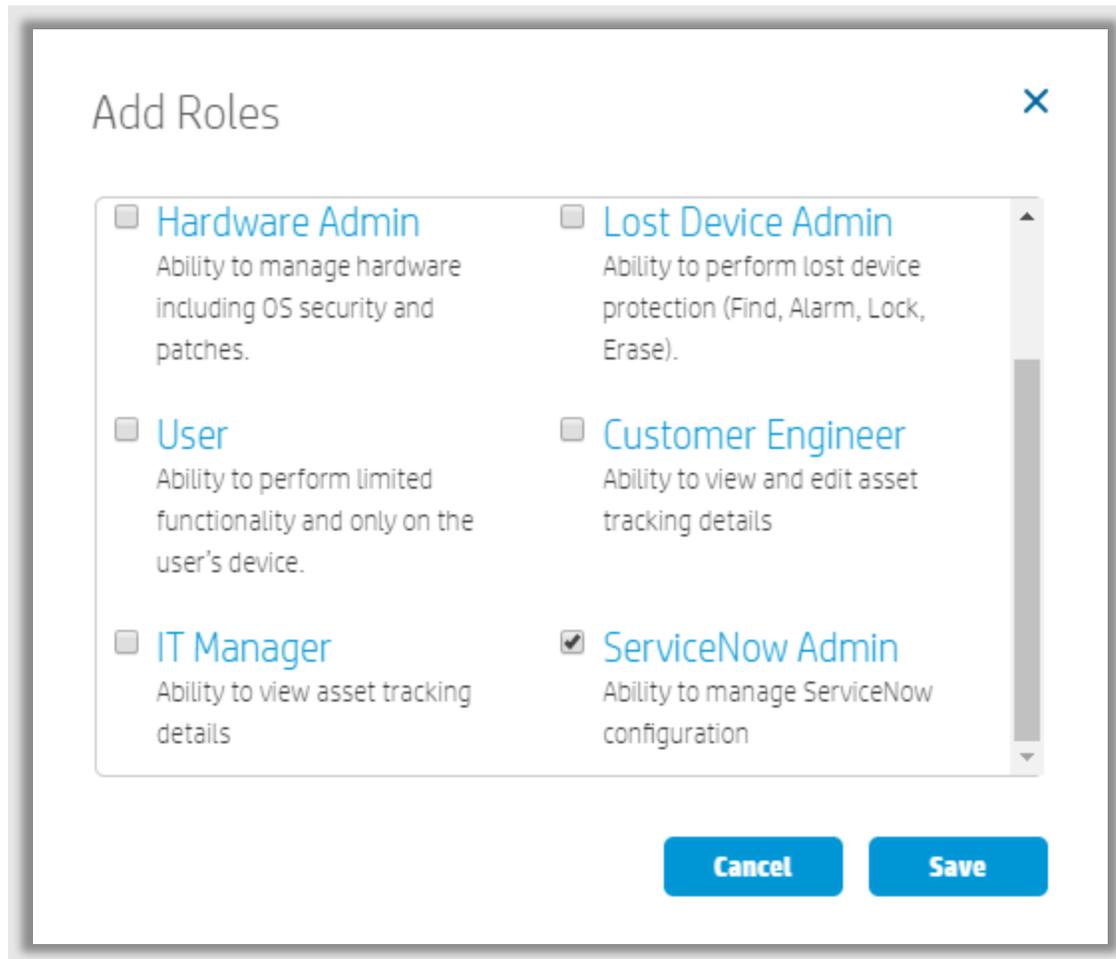
HP TechPulse プロアクティブ管理 ServiceNow 「Admin (管理)」ロールで追加ユーザーのセットアップ

HP TechPulse プロアクティブ管理ポータルで ServiceNow 機密情報を提供する、指定の HP TechPulse プロアクティブ管理ユーザーは、お客様の主要連絡先に設定するか、お客様は HP TechPulse プロアクティブ管理新規ユーザーを作成して「ServiceNow Admin (ServiceNow 管理)」ロールを割り当てることができます。新しく指定された HP TechPulse プロアクティブ管理ユーザーが HP TechPulse インシデント統合に認識されると、お客様は以下の手順を実行して、HP TechPulse プロアクティブ管理ポータルの HP TechPulse プロアクティブ管理新規ユーザーを「ServiceNow Admin (ServiceNow 管理)」ロールと関連付けます。

1. HP TechPulse プロアクティブ管理ポータルにログインし、「Users (ユーザー)」リストに移動し、HP TechPulse プロアクティブ管理ポータルで「ServiceNow Admin (ServiceNow 管理)」ロールを指定するユーザーを選択します。

HP TechPulse インシデント統合ガイド

- a. 「Users (ユーザー)」 ページで 「Role Assignment (ロール割り当て)」 セクションにスクロールします。「Edit (編集)」 をクリックします。
- b. 「Add Roles (ロールの追加)」 ダイアログで */ServiceNow Admin/* を選択し、「Save (保存)」 をクリックします。



「Users (ユーザー)」 ページは以下のように変更を反映します。



2. HP TechPulse プロアクティブ管理ポータルからログアウトします。

HP TechPulse インシデント統合ガイド

パートナー管理型のお客様 - HP TechPulse プロアクティブ管理アカウント セットアップ

パートナーアカウントおよび主要パートナー連絡先のセットアップ

この手順では、HP TechPulse プロアクティブ管理でパートナーアカウントおよび主要パートナー連絡先を作成します。パートナー管理型のお客様のみが対象となります。

- お客様にサービスを提供するパートナーは HP に次の情報を提供します。
 - 「Partner Name (パートナー名)」(HP TechPulse プロアクティブ管理で作成されるパートナー名)。
 - パートナーの主要連絡先の「First Name (名)」、「Last Name (姓)」、「Email (電子メール)」、「Phone Number (電話番号)」。
 - HP TechPulse インシデント統合ライセンスの SKU 情報。これは、パートナーがインシデント管理に HP TechPulse インシデント統合を有効にするかに基づいたオプションです。
- HP 担当者は、以下の手順を実行して HP TechPulse プロアクティブ管理ポータルで新しいパートナーを作成します。
 - HP TechPulse プロアクティブ管理ポータルにログインし、「Partners (パートナー)」タブを選択します。
 - 「Add (追加)」をクリックします。
 - 「New Partner (新規パートナー)」画面で、パートナーより提供された「Name (名前)」、「First Name (名)」、「Last Name (姓)」、「Email (電子メール)」、「Phone (電話)」情報を入力します。
 - 「Reseller (リセラー)」を選択します。
 - パートナーまたはお客様により提供された SKU が有効であるか確認し、HP TechPulse インシデント統合を有効にします。これはオプションです。パートナーが HP TechPulse インシデント統合を有効にしたい場合に適用されます。
 - 「Add (追加)」をクリックします。

HP TechPulse インシデント統合ガイド

The screenshot shows the 'New Partner' form in the HP TechPulse interface. The left sidebar has 'Partners' and 'Companies' tabs. The main content area is titled 'New Partner' and contains two columns of form fields. The 'INFORMATION' column includes a 'Name *' field with 'Break Fix Service Provider' and two radio buttons: 'Managed Service Provider (MSP)' and 'Reseller' (selected). The 'PRIMARY ADMINISTRATOR' column includes 'First Name *' (BF1), 'Last Name *' (ABC), 'Email *', and 'Phone *' fields. At the bottom are 'ADD' and 'CANCEL' buttons.

g. HP TechPulse プロアクティブ管理ポータルからログアウトします。

3. パートナーの主要連絡先は電子メール確認を受け取り、HP TechPulse プロアクティブ管理で新規アカウントの作成に移動します。
4. HP TechPulse プロアクティブ管理の新規アカウントの作成後、パートナーの主要連絡先は HP TechPulse プロアクティブ管理ポータルにログインし、正常にログインできることを確認します。

デフォルトでは、パートナーの主要連絡先は「Partner Admin (パートナー管理者)」、
「ServiceNow Admin (ServiceNow 管理者)」のロールが提供されます。

「Admin (管理)」ロールで HP TechPulse プロアクティブ管理の追加パートナーユーザーのセットアップ

ServiceNow 機密情報を提供する、指定の HP TechPulse プロアクティブ管理ユーザーは、パートナーの主要連絡先に設定するか、パートナーは HP TechPulse プロアクティブ管理新規パートナーユーザーを作成して「Partner Admin (パートナー管理者)」ロールを割り当てることができます。新しく指定された HP TechPulse プロアクティブ管理ユーザーが HP TechPulse インシデント統合に認識されると、パートナーは以下の手順を実行して、HP TechPulse プロアクティブ管理ポータルの HP TechPulse プロアクティブ管理新規ユーザーを「Partner Admin (パートナー管理者)」ロールと関連付けます。

1. HP TechPulse プロアクティブ管理ポータルにログインし、「Partner Team (パートナーチーム)」タブを選択します。
 - a. 「Add (追加)」をクリックします。

HP TechPulse インシデント統合ガイド

- b. **【Name (名前)】**、**【E-mail (電子メール)】**を入力し、**【Role (ロール)】**を**【Partner Admin (パートナー管理)】**として選択します。
注: **【Partner Admin (パートナー管理者)】** ロールのみが HP TechPulse インシデント統合を有効にすることができます。
- c. **【Submit (送信)】** をクリックします。
2. パートナーの新規ユーザーは電子メール確認を受け取り、HP TechPulse プロアクティブ管理で新規アカウントの作成に移動します。
3. HP TechPulse プロアクティブ管理の新規アカウントの作成後、パートナーのユーザーは HP TechPulse プロアクティブ管理ポータルにログインし、正常にログインできることを確認します。
デフォルトでは、パートナーの主要連絡先は**【Partner Admin (パートナー管理者)】**が提供され、**【ServiceNow Admin (ServiceNow 管理者)】**のロールが含まれます。

HP TechPulse プロアクティブ管理でのカスタマーアカウントおよび主要カスタマー連絡先のセットアップ

1. お客様は HP に次の情報を提供します。
 - a. Name (名前)
 - b. お客様の主要連絡先の**【First Name (名)】**、**【Last Name (姓)】**、**【Email (電子メール)】**、**【Phone Number (電話番号)】**。
 - c. **【No. of employees (従業員数)】**、お客様の**【City, State/Province/Region (市区町村、都道府県)】**、**【ZIP/Postal Code/Country (郵便番号/国)】**を含む住所。
 - d. お客様に代わって管理するパートナーの名前。
 - e. HP TechPulse インシデント統合ライセンスのSKU 情報。これは、パートナーがインシデント管理に HP TechPulse インシデント統合を有効にするかに基づいたオプションです。
2. HP 担当者は、以下の手順を実行して HP TechPulse プロアクティブ管理ポータルで新しいカスタマーを作成します。
 - a. HP TechPulse プロアクティブ管理ポータルにログインし、**【Companies (会社)】** タブを選択します。
 - b. **【Add (追加)】** をクリックします。

HP TechPulse インシデント統合ガイド

- c. 「New Company (新規会社)」画面でお客様により提供されたすべての必須情報を入力します。

注: パートナー管理型のお客様の場合、新しい「Managed Service Provider (マネージドサービスプロバイダ)」(MSP)を作成し、「Managed Service Provider (マネージドサービスプロバイダ)」ドロップダウンで新しいMSPを選択します。また、「Reseller (リセラー)」ドロップダウンでパートナー名を選択します。

- d. パートナーまたはお客様により提供されたSKUが有効であるか確認し、HP TechPulse インシデント統合を有効にします。これは、パートナーがインシデント管理にHP TechPulse インシデント統合を有効にするかに基づいたオプションです。

- 「3RD PARTY APPLICATIONS (サードパーティアプリケーション)」画面に移動します。
- ServiceNow の隣にある鉛筆アイコンをクリックし、ServiceNow ダイアログを表示します。
- ServiceNow ダイアログでボタンをスライドしてServiceNow 統合を有効化します。
- 「Single-tenant (シングルテナント)」または「Multi-tenant (マルチテナント)」オプションを選択します。
- ServiceNow ダイアログで「Save (保存)」をクリックします。

- e. 「Save (保存)」をクリックします。

- f. HP TechPulse プロアクティブ管理ポータルからログアウトします。

3. お客様の主要連絡先は電子メール確認を受け取り、HP TechPulse プロアクティブ管理で新規アカウントの作成に移動します。
4. HP TechPulse プロアクティブ管理アカウントの作成後、お客様の主要連絡先はHP TechPulse プロアクティブ管理ポータルにログインし、正常にログインできることを確認します。デフォルトでは、お客様の主要連絡先はHP TechPulse プロアクティブ管理の「IT Admin (IT 管理)」、「Report Admin (レポート管理)」、「ServiceNow Admin (ServiceNow 管理)」のロールが提供されます。

ServiceNow でHP TechPulse インシデント統合アプリケーションのセットアップ

HP TechPulse プロアクティブ管理ポータルから HP TechPulse インシデント統合アプリケーションをダウンロード

1. Web ブラウザで <https://www.hpdaas.com/software> または <https://eu.hpdaas.com/software> に移動します。

HP TechPulse インシデント統合ガイド

2. 「HP TechPulse Incident Integration (HP TechPulse インシデント統合)」アプリケーションハイパーリンクをクリックし、アプリケーションをダウンロードします。

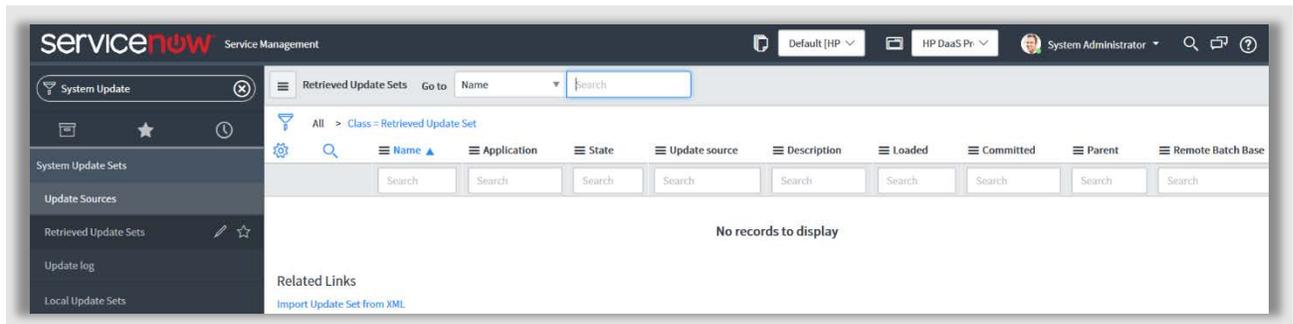
ServiceNow で HP TechPulse インシデント統合アプリケーションのインストール

お客様(またはパートナー)は管理権限で ServiceNow ポータルにログインし、以下の手順を実行します。

1. ServiceNow ポータルにログインします。
2. 「System Update Sets (システムアップデートセット)」 > 「Retrieved Update Sets (取得済みアップデートセット)」に移動します。

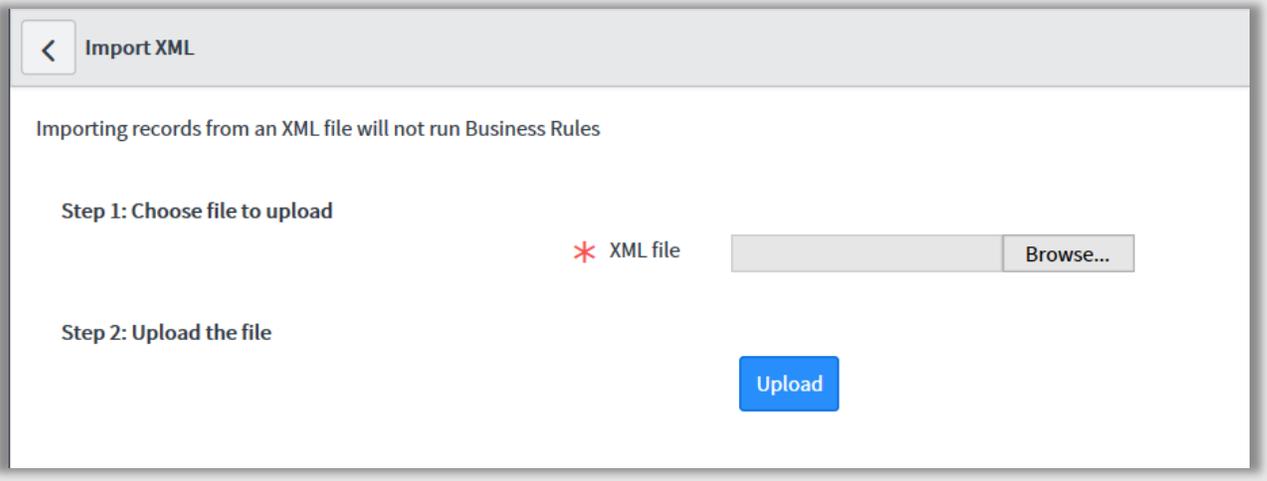
ヒント: ServiceNow 検索バーで「System Update (システムアップデート)」を検索してこのタブを素早く見つけることができます。

3. 「Retrieved Update Sets (取得済みアップデートセット)」 ページで「Related Links (関連リンク)」の XML から「Import Update Set (アップデートセットのインポート)」をクリックします。



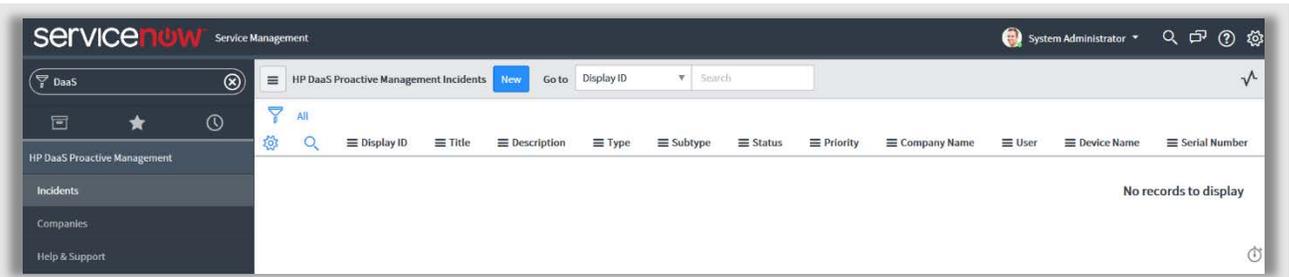
4. 「Import XML (XML のインポート)」 ページで、「Browse (ブラウズ)」を選択し、<https://www.hpdaas.com/software> または <https://eu.hpdaas.com/software> からダウンロードしたファイルをアップロードし、「Upload (アップロード)」 ボタンをクリックします。

HP TechPulse インシデント統合ガイド



- アップロードが完了したら、「Retrieved Update Sets (取得済みアップデートセット)」ページは、状態を「Loaded (ロード済み)」として HP TechPulse プロアクティブ管理 ServiceNow アプリケーションを表示します。
- HP TechPulse プロアクティブ管理をクリックしてレコードを開きます。
- 「Preview Update Set (アップデートセットのプレビュー)」ボタンをクリックします。
- プレビュー エラーおよび/または衝突がない場合、「Commit Update Set (アップデートセットのコミット)」ボタンをクリックします。
- コミットエラーがなければ、HP TechPulse プロアクティブ管理 ServiceNow アプリケーションは正常にインストールされています。
- HP TechPulse プロアクティブ管理 ServiceNow アプリが正常にインストールされていることを確認するには、「Proactive Management (HP TechPulse プロアクティブ管理)」に移動し、「Incidents (インシデント)」を選択します。

ヒント: ServiceNow 検索バーで「Proactive Management (HP TechPulse プロアクティブ管理)」を検索してこのタブを素早く見つけることができます。



HP TechPulse インシデント統合ガイド

HP TechPulse インシデント統合アプリケーションに指定の **ServiceNow** ユーザー アクセスを提供
ServiceNow 管理者は、追加の ServiceNow ユーザー (またはユーザー グループ) アクセスを
HP TechPulse プロアクティブ管理 ServiceNow アプリケーションに提供できます。**注:** こうした
ServiceNow ユーザーは HP TechPulse プロアクティブ管理で作成する必要はありません。

ServiceNow 管理者は、ServiceNow ポータルにログインし、以下の手順を実行して HP TechPulse
プロアクティブ管理 ServiceNow アプリケーションに指定のユーザー アクセスを付与します。

1. ServiceNow ポータルにログインします。
2. 「System Security (システムセキュリティ)」タブ > 「Users and Groups (ユーザーとグループ)」
に移動し、「Users (ユーザー)」を選択します。

ヒント: ServiceNow 検索バーで「Users (ユーザー)」を検索してこのタブを素早く見つけるこ
とができます。

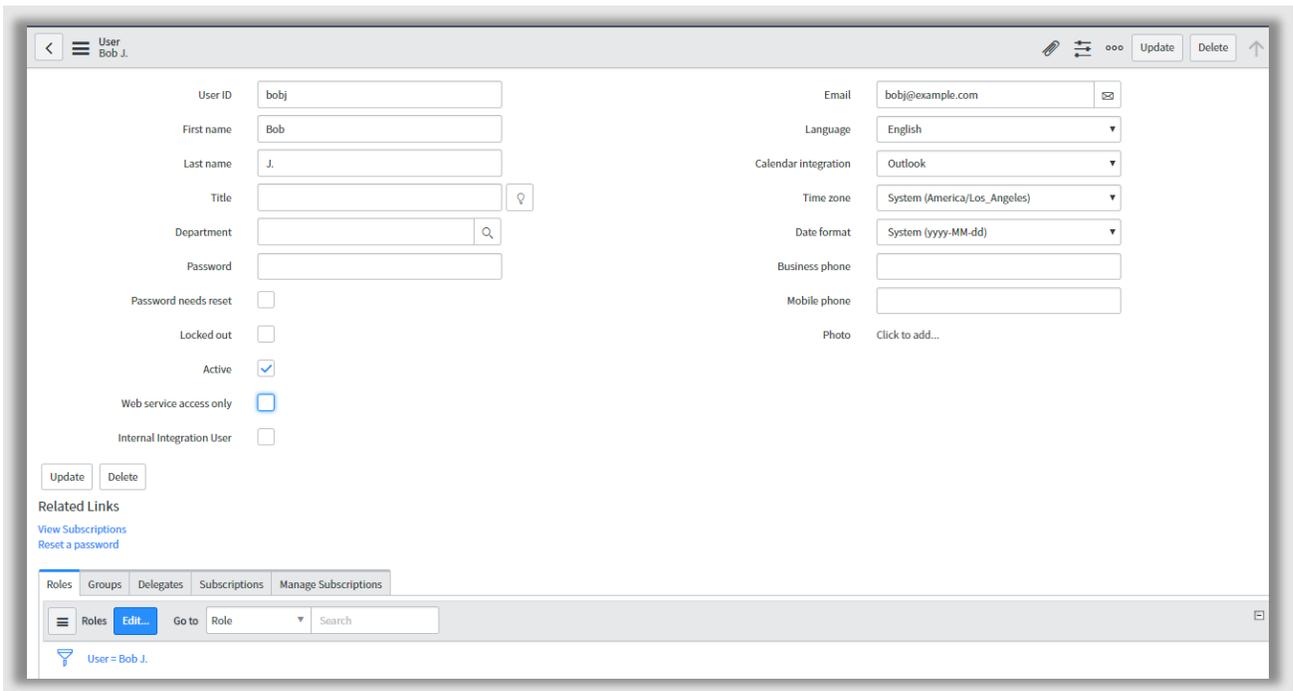
3. 「Users (ユーザー)」をクリックしてユーザーの詳細ページを開き、「Roles (ロール)」セク
ションに移動します。

HP TechPulse インシデント統合ガイド

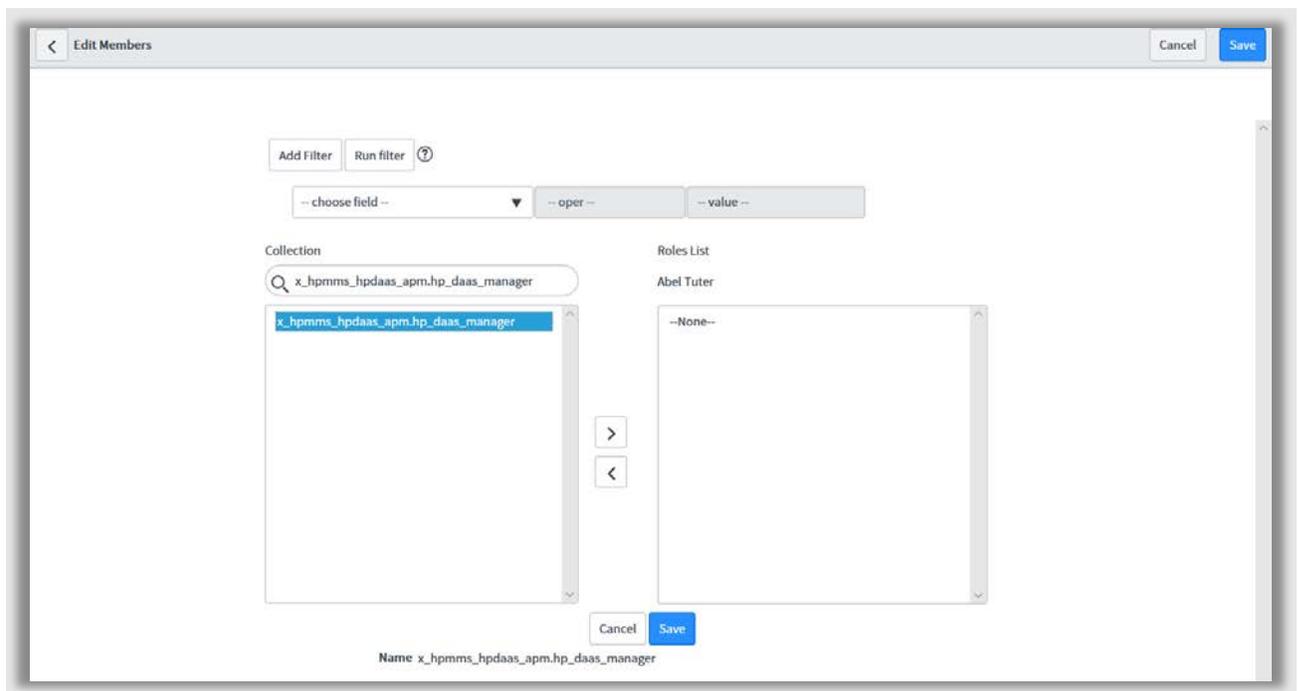


HP TechPulse インシデント統合ガイド

4. **【Edit (編集)】** をクリックします。



5. 表示されるページで、**【Collections (コレクション)】** フィールドで `/x_hpmmms_hpdaas_apm.hp_daas_manager/` と入力し、> 矢印を使用してロールをユーザーに割り当てます。
6. **【Save (保存)】** をクリックします。



HP TechPulse インシデント統合ガイド

「Roles (ロール)」セクションは次のように表示されます。

7. 「Update (更新)」をクリックします。



/x_hpmms_hpdaas_apm.hp_daas_manager/ ロールが割り当てられたユーザーは、HP TechPulse プロアクティブ管理 ServiceNow アプリケーションにアクセスすることができます。

HP TechPulse プロアクティブ管理で HP TechPulse インシデント統合の有効化

自己管理型のお客様

お客様の**主要連絡先**または HP TechPulse プロアクティブ管理の ***/ServiceNow Admin (ServiceNow 管理者)*** ロールを持つユーザーは、以下の手順を実行して HP TechPulse インシデント統合を有効にします。

1. HP TechPulse プロアクティブ管理ポータルにログインし、「Settings (設定)」>「Preferences (基本設定)」>「Incidents (インシデント)」セクションの順に移動します。
2. デフォルトでは、「Enable ServiceNow integration (ServiceNow 統合の有効化)」は、*/Not Configured (構成されていません)* に設定されています。
3. **鉛筆アイコン**をクリックし、ServiceNow ダイアログを表示します。
4. ServiceNow ダイアログでボタンをスライドして ServiceNow 統合を**有効化**します。
5. ServiceNow URL、「ServiceNow Username (ServiceNow ユーザー名)」(ServiceNow で「Admin (管理)」ロールを持つユーザー)、「Password (パスワード)」を入力します。
6. 「Save (保存)」をクリックします。
7. 接続が正常に確立されると、ServiceNow ダイアログは閉じ、「Settings (設定)」>「Preferences (基本設定)」ページに戻ります。
「Enable ServiceNow integration (ServiceNow 統合の有効化)」は */Enabled (有効)* に設定され、ServiceNow URL が表示されます。
8. **鉛筆アイコン**をクリックして ServiceNow ダイアログを再度表示し、「Client ID (クライアント ID)」および「Client Secret (クライアントシークレット)」をメモします。
9. 「CANCEL (キャンセル)」をクリックします。
10. HP TechPulse プロアクティブ管理ポータルからログアウトします。

HP TechPulse インシデント統合ガイド

お客様の ServiceNow を使用するパートナー管理型のお客様

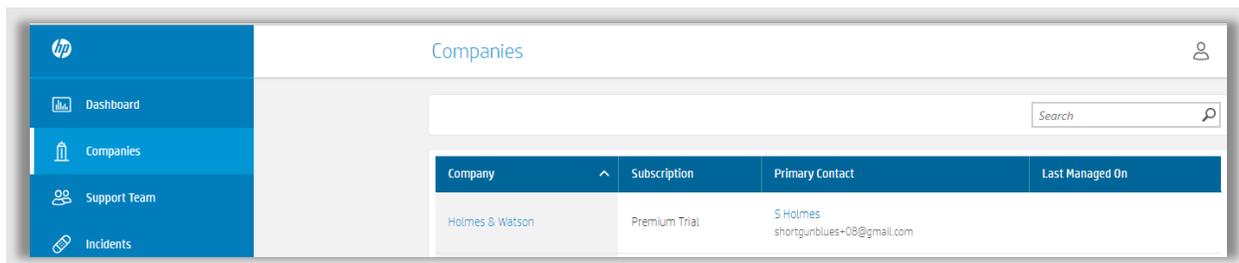
お客様の**主要連絡先**または HP TechPulse プロアクティブ管理の **ServiceNow Admin (ServiceNow 管理者)** ロールを持つユーザーは、以下の手順を実行して HP TechPulse インシデント統合を有効にします。

1. HP TechPulse プロアクティブ管理ポータルにログインし、**Settings (設定)** > **Preferences (基本設定)** > **Incidents (インシデント)** セクションの順に移動します。
2. デフォルトでは、**Allow ServiceNow to managed incidents (ServiceNow によるインシデント管理の許可)** は、**Not Configured (構成されていません)** に設定されています。
3. **鉛筆アイコン**をクリックし、ServiceNow ダイアログを表示します。
4. ServiceNow ダイアログでボタンをスライドして ServiceNow 統合を**有効化**します。
5. ServiceNow URL、**ServiceNow Username (ServiceNow ユーザー名)** (ServiceNow で **Admin (管理)** ロールを持つユーザー)、**Password (パスワード)** を入力します。
6. **Save (保存)** をクリックします。
7. 接続が正常に確立されると、ServiceNow ダイアログは閉じ、**Settings (設定)** > **Preferences (基本設定)** ページに戻ります。
8. HP TechPulse プロアクティブ管理ポータルからログアウトします。

パートナーの ServiceNow を使用するパートナー管理型のお客様

パートナーの**主要連絡先**または HP TechPulse プロアクティブ管理の **Partner Admin (パートナー管理者)** ロールを持つユーザーは、以下の手順を実行して HP TechPulse インシデント統合を有効にします。

1. HP TechPulse プロアクティブ管理ポータルにログインし、**Companies (会社)** に移動します。



2. お客様の名前をクリックします。
3. 表示されるページで **Preferences (基本設定)** タブをクリックし、**Incidents (インシデント)** セクションへスクロールします。

HP TechPulse インシデント統合ガイド

デフォルトでは、「Inherit global ServiceNow settings (グローバル ServiceNow 設定を引き継ぐ)」は「Not Configured (構成されていません)」に設定されており、構成されていない(または無効の)ままであることを確認します。

デフォルトでは、「Allow ServiceNow to managed incidents (ServiceNow によるインシデント管理の許可)」は、「Not Configured (構成されていません)」に設定されています。

- 鉛筆アイコンをクリックし、ServiceNow ダイアログを表示します。
- ServiceNow ダイアログでボタンをスライドして ServiceNow 統合を有効化します。
- ServiceNow URL、「ServiceNow Username (ServiceNow ユーザー名)」(ServiceNow で「Admin (管理)」ロールを持つユーザー)、「Password (パスワード)」を入力します。
- 「Save (保存)」をクリックします。

接続が正常に確立されると、ServiceNow ダイアログは閉じ、「Settings (設定)」>「Preferences (基本設定)」ページに戻ります。

- HP TechPulse プロアクティブ管理ポータルからログアウトします。

パートナーの ServiceNow での複数カスタマー管理

パートナーの**主要連絡先**または HP TechPulse プロアクティブ管理の *Partner Admin (パートナー管理者)* ロールを持つユーザーは、以下の手順を実行して HP TechPulse インシデント統合を有効にします。

- HP TechPulse プロアクティブ管理ポータルにログインし、「Settings (設定)」>「ServiceNow」>「Integration (統合)」の順に移動します。

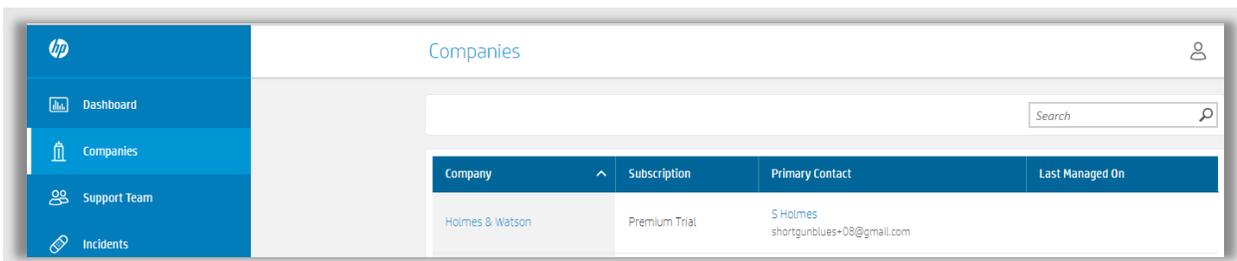
デフォルトでは、「Allow ServiceNow to managed incidents (ServiceNow によるインシデント管理の許可)」は、「Not Configured (構成されていません)」に設定されています。

- 鉛筆アイコンをクリックし、ServiceNow ダイアログを表示します。
- ServiceNow ダイアログでボタンをスライドして ServiceNow 統合を有効化します。
- ServiceNow URL、「ServiceNow Username (ServiceNow ユーザー名)」(ServiceNow で「Admin (管理)」ロールを持つユーザー)、「Password (パスワード)」を入力します。
- 「Save (保存)」をクリックします。

接続が正常に確立されると、ServiceNow ダイアログは閉じ、「Settings (設定)」>「Preferences (基本設定)」ページに戻ります。

HP TechPulse インシデント統合ガイド

6. 「Companies (会社)」に移動します。



7. お客様の名前をクリックします。
8. 表示されるページで「Preferences (基本設定)」タブをクリックし、「Incidents (インシデント)」セクションへスクロールします。
デフォルトでは、「Inherit global ServiceNow settings (グローバル ServiceNow 設定を引き継ぐ)」は、「Not Configured (構成されていません)」に設定されています。
9. 「Inherit global ServiceNow settings (グローバル ServiceNow 設定を引き継ぐ)」のボタンをスライドして、このお客様にグローバル ServiceNow 設定を引き継ぐようにします。
10. HP TechPulse プロアクティブ管理ポータルからログアウトします。

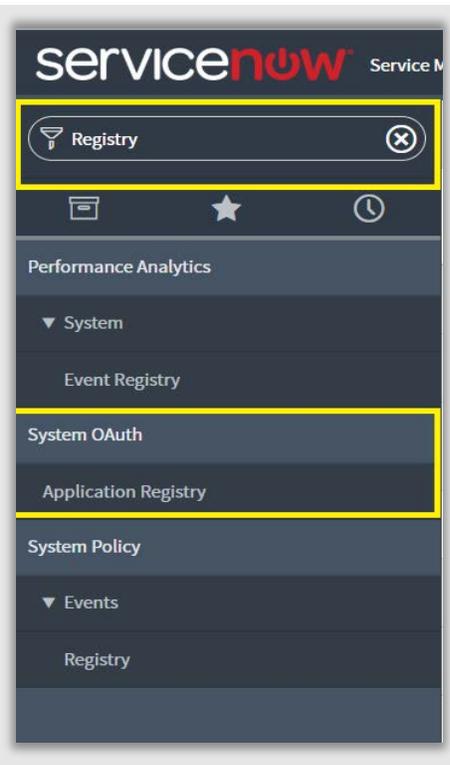
ServiceNow で HP TechPulse インシデント統合のテスト

お客様 (または **パートナー**) の指定の ServiceNow 管理者 (ServiceNow で「Admin (管理)」ロール、または「Web_Service_Admin」および「OAuth_Admin_role」を持つユーザー) は ServiceNow にサインインし、以下の手順を実行します。

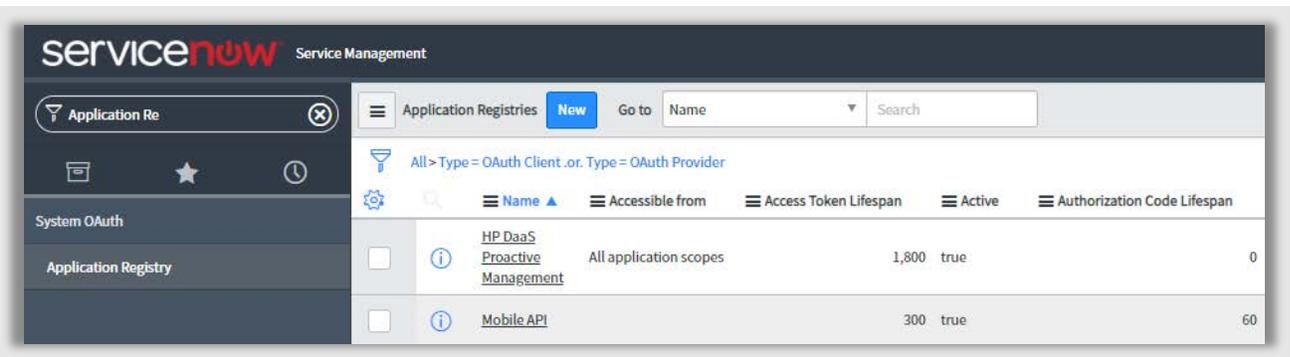
1. ServiceNow ポータルにログインします。
2. 「System OAuth」タブに移動し、「Application Registry (アプリケーションレジストリ)」を選択します。

ヒント: ServiceNow 検索バーで「Registry (レジストリ)」を検索してこのタブを素早く見つけることができます。

HP TechPulse インシデント統合ガイド



「Application Registry (アプリケーションレジストリ)」画面が表示されます。



3. 「Proactive Management」をクリックすると次の画面が表示されます。

HP TechPulse インシデント統合ガイド

Application Registries - HP DaaS Proactive Management [OAuth Provider view]

OAuth provider details.
Name: A unique name.
Client ID: Client ID of application registered in third-party OAuth server.
Client Secret: Client secret of application registered in third-party OAuth server.
Refresh Token Lifespan: Time in seconds the Refresh Token will be valid.
Authorization URL: OAuth Server's auth code flow endpoint. Required only for Authorization Code grant type.
Token URL: OAuth Server's token endpoint.
Token Revocation URL: OAuth Server's token revocation endpoint.
Redirect URL: OAuth callback endpoint. Leave it empty for auto-generation.

Name: HP DaaS Proactive Management
Client ID: 4ef3564f-72c2-444c-9c4c-942776e6d38b
Client Secret: *****
OAuth API Script:
Logo URL:
Default Grant type: Client Credentials
Refresh Token Lifespan: 8,640,000

Application: HP DaaS Proactive Management
Accessible from: All application scopes
Active:
Authorization URL: https://stable.lightaria.com/api/v1/oauth2/authorize
Token URL: https://stable.lightaria.com/api/v1/oauth2/token
Token Revocation URL:
Redirect URL:

- このページの「Client ID (クライアント ID)」および「Client Secret (クライアントシークレット)」が「HP TechPulse プロアクティブ管理で ServiceNow 統合の有効化」手順で生成された「Client ID (クライアント ID)」および「Client Secret (クライアントシークレット)」と同じであることを確認します。
- 「Active (アクティブ)」チェックボックスがチェックされていることを確認します。
- 「Default Grant (デフォルトの付与)」タイプが「Client Credentials (クライアント認証情報)」に設定されていることを確認します。
- 「Accessible from (次からアクセス可能)」が「All Application Scopes (すべてのアプリケーション範囲)」を示していることを確認します。
- 「Authorization URL (認証 URL)」が以下の通りであることを確認します。
 - <https://www.hpdaas.com/api/v1/oauth2/authorize> (米国の HP TechPulse プロアクティブ管理地域データセンターに登録したお客様)
 - <https://eu.hpdaas.com/api/v1/oauth2/authorize> (ヨーロッパ、中東またはアフリカ (EMEA) の HP TechPulse プロアクティブ管理地域データセンターに登録したお客様)
- 「Token URL (トークン URL)」が以下の通りであることを確認します。
 - <https://www.hpdaas.com/api/v1/oauth2/token> (米国の HP TechPulse プロアクティブ管理地域データセンターに登録したお客様)
 - <https://eu.hpdaas.com/api/v1/oauth2/token> (ヨーロッパ、中東またはアフリカ (EMEA) の HP TechPulse プロアクティブ管理地域データセンターに登録したお客様)

HP TechPulse インシデント統合ガイド

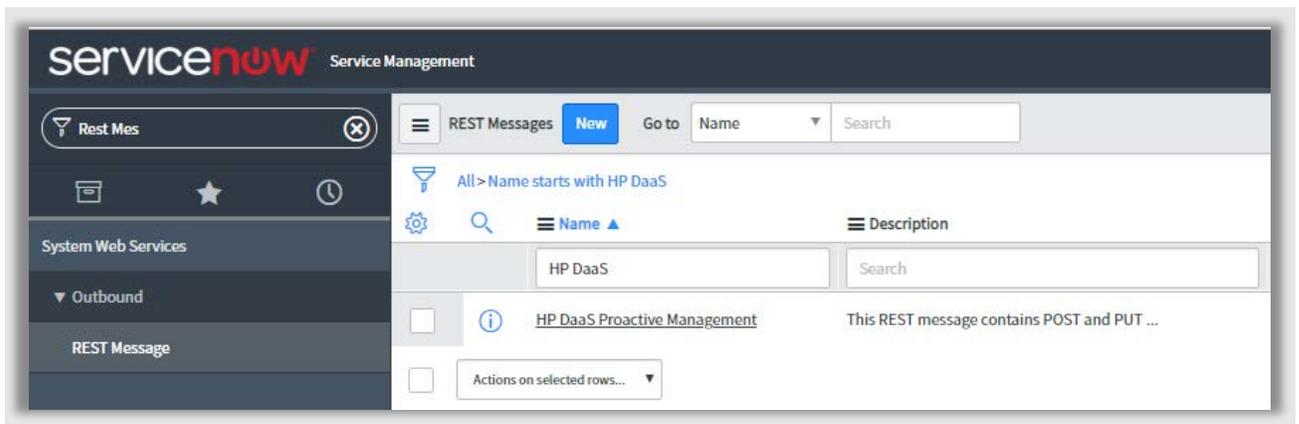
HP TechPulse プロアクティブ管理と HP TechPulse インシデント統合アプリ間の正常な接続を確認

1. 「System Web Services (システム Web サービス)」 > 「Outbound (アウトバウンド)」 に移動し、「REST Message (REST メッセージ)」 を選択します。

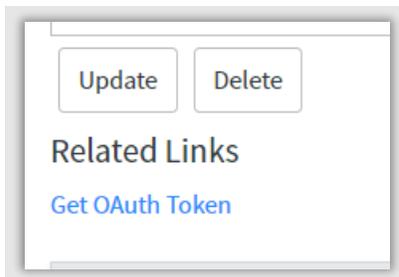
ヒント: ServiceNow 検索バーで 「REST Message (REST メッセージ)」 を検索してこのタブを素早く見つけることができます。



「REST Message (REST メッセージ)」 画面が表示されます。



2. HP TechPulse **プロアクティブ管理** をクリックします。
3. 「Get OAuth Token (OAuth トークンの取得)」 ハイパーリンクをクリックします。

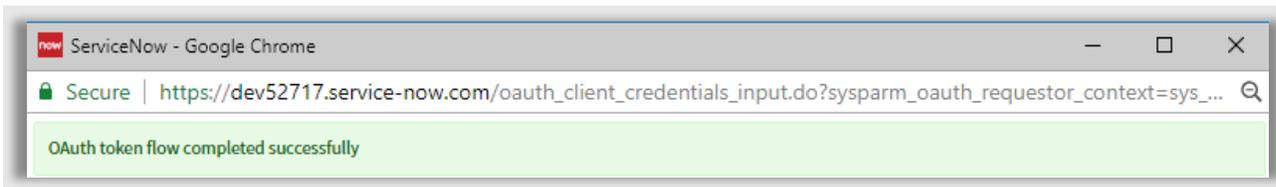


「Update (更新)」 または 「Delete (削除)」 ボタンは
選択しないでください。

このページから任意の ServiceNow ページに移動します。

HP TechPulse インシデント統合ガイド

新しいブラウザ ウィンドウでページが開き、正常に接続されたことを示します。



ServiceNow でドメイン分離の有効化

パートナーの ServiceNow での複数カスタマー管理

ServiceNow ドメイン分離により、パートナーは、データ、プロセス、管理タスクをドメインと呼ばれる論理グループに分離し、ユーザーが表示およびアクセスできるデータなど、この分離のさまざまな側面を管理できます。ServiceNow 管理者は、ユーザーを会社に割り当てることによりドメインに割り当てることができます。ユーザーを割り当てた後、レコードは自動的にユーザーのドメインを引き継ぎます。例えば、ServiceNow ユーザー A を会社 A に割り当てると、ユーザー A を自動的に会社 A ドメインに割り当てます。ServiceNow ユーザー B を会社 B に割り当てると、ユーザー B を自動的に会社 B ドメインに割り当てます。

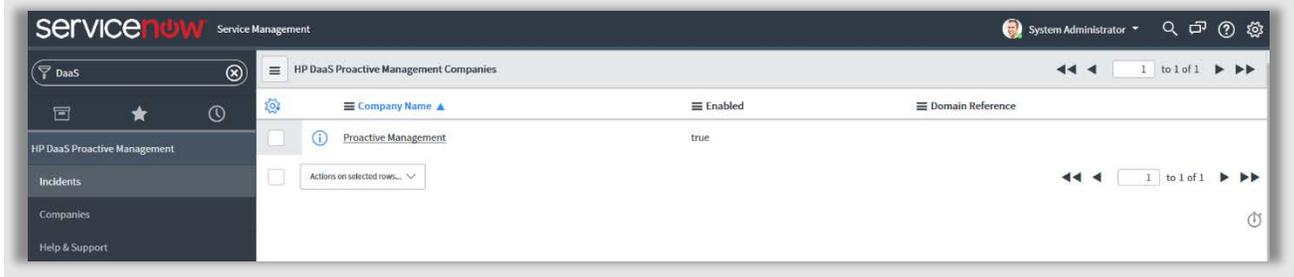
HP TechPulse プロアクティブ管理の会社の名前は、ServiceNow で登録した名前と必ずしも一致する必要はありません。この衝突を解決するために、HP TechPulse プロアクティブ管理 ServiceNow アプリは、ドメインマッピングインターフェイスを提供して HP TechPulse プロアクティブ管理でのお客様の名前を ServiceNow での同じお客様の名前に対しマッピングできるようにします。

パートナー指定の ServiceNow 管理者 (ServiceNow で「Admin (管理)」ロール、または「Web_Service_Admin」および「OAuth_Admin_role」を持つユーザー) は ServiceNow にサインインし、以下の手順を実行します。

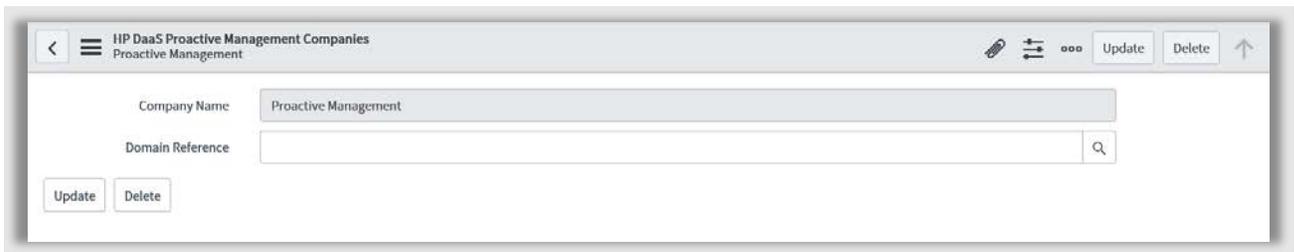
1. ServiceNow ポータルにログインします。
2. HP TechPulse **プロアクティブ管理**に移動し、「Companies (会社)」を選択します。

ヒント: ServiceNow 検索バーで「Proactive Management (HP TechPulse **プロアクティブ管理**)」を検索してこのタブを素早く見つけることができます。

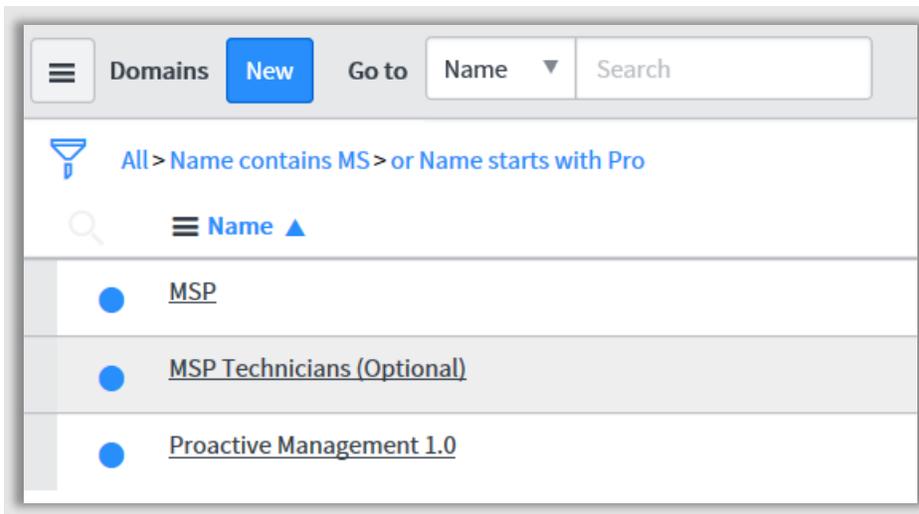
HP TechPulse インシデント統合ガイド



3. 「Companies (会社)」 タブは、HP TechPulse プロアクティブ管理の会社のリストを表示します。
4. 任意の会社をクリックします。



- a. 「Domain (ドメイン)」 フィールドについて、フィールドの隣にある検索アイコンをクリックします。



- b. 新しいウィンドウから「Domain (ドメイン)」を選択すると、新しいウィンドウが自動的に閉じ、インシデントの詳細ページに戻ります。



HP TechPulse インシデント統合ガイド

5. **【Update (更新)】** をクリックします。
6. HP TechPulse プロアクティブ管理 ServiceNow アプリケーションは、HP TechPulse プロアクティブ管理とともに、HP TechPulse プロアクティブ管理で作成された新しい会社を 1 日に 1 回確認します。HP TechPulse プロアクティブ管理アプリケーションで会社のリストを更新するには、**【Refresh Company List (会社リストの更新)】** をクリックします。

HP TechPulse インシデント統合ガイド

HP TechPulse インシデント統合アプリケーションでのインシデント管理

HP TechPulse インシデント統合は以下をサポートしています。

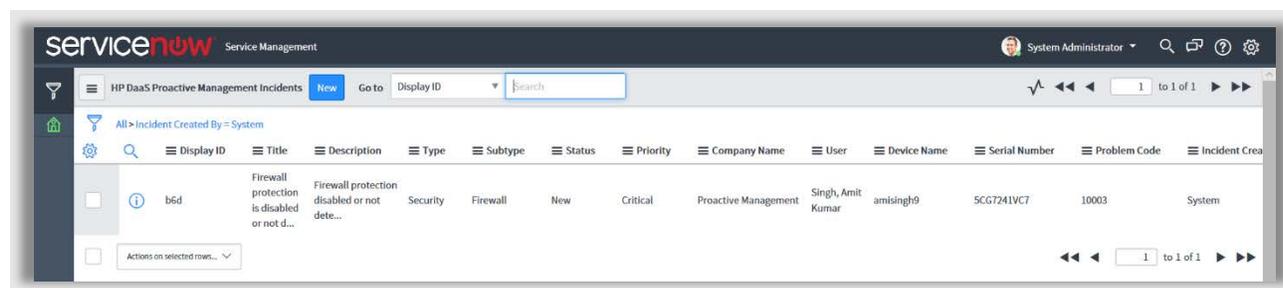
- HP TechPulse プロアクティブ管理から作成されたシステム生成インシデント。
- HP TechPulse プロアクティブ管理 ServiceNow アプリケーションで手動で作成されたユーザー報告によるインシデント。

HP TechPulse プロアクティブ管理からのシステム生成インシデント

システム生成インシデントは HP TechPulse プロアクティブ管理から作成されます。HP TechPulse プロアクティブ管理アプリケーションが HP TechPulse プロアクティブ管理インシデントを受信するよう ServiceNow で構成されると、HP TechPulse プロアクティブ管理からのすべてのシステム生成インシデントは、ServiceNow アプリケーションで自動的に表示されます。

以下は、HP TechPulse プロアクティブ管理によるシステム生成インシデントの例です。

ヒント: すべての HP TechPulse プロアクティブ管理システム生成インシデントを ServiceNow アプリケーションで表示するには、「Incidents (インシデント)」タブを選択し、**反転フィルターアイコン**をクリックし、「Incident Created By is System (システムによるインシデント作成)」を選択し、「Run (実行)」をクリックします。



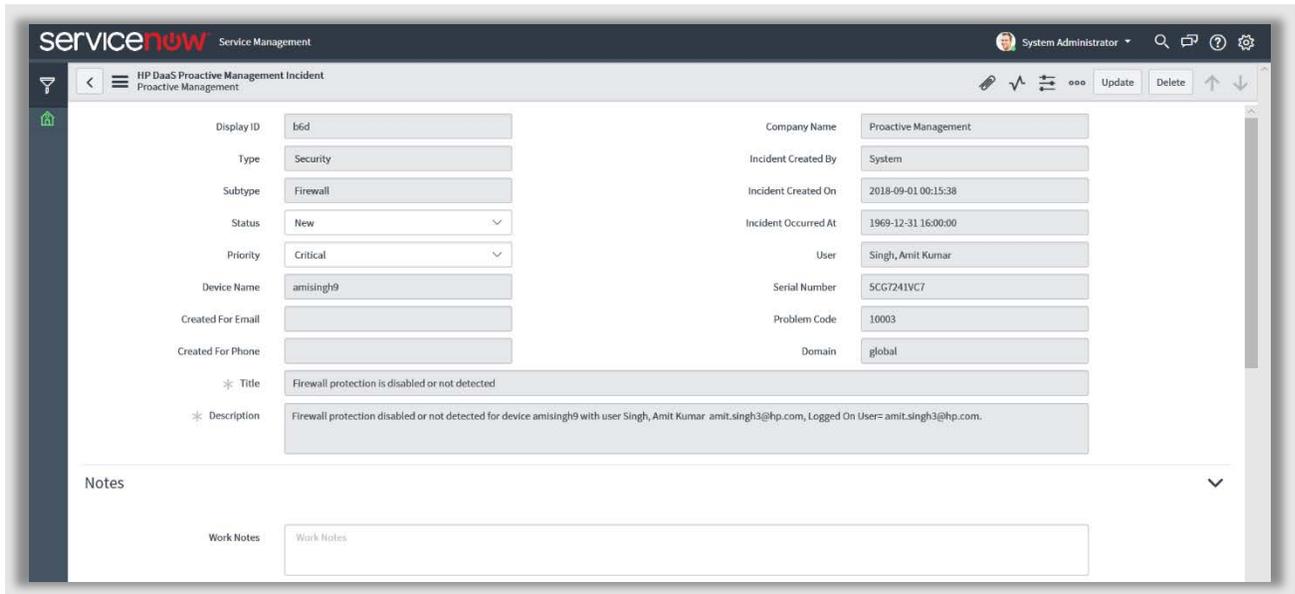
1. **情報アイコン** フィールドをクリックして、インシデントの詳細ページを開いたり、特定のインシデントの詳細を表示または更新したりできます。

注: HP TechPulse プロアクティブ管理ポータルでは、システム生成インシデントについて、「Status (状態)」および「Priority (優先度)」のフィールドのみが編集できます。

インシデントに対しすべての変更を反映するには、「Update (更新)」ボタンをクリックします。

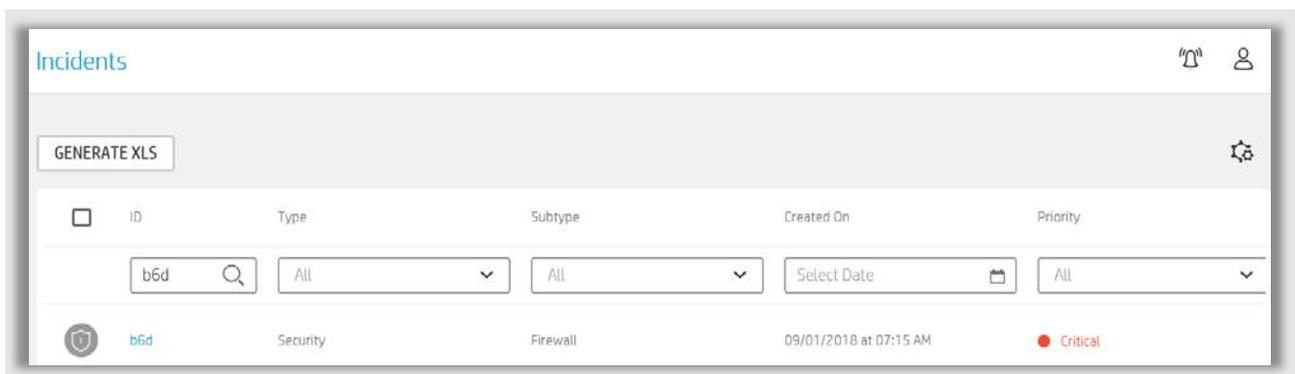
HP TechPulse インシデント統合ガイド

2. インシデントに変更を加えずにインシデントリストに戻るには、上部で<矢印>をクリックします。



HP TechPulse プロアクティブ管理から後日のシステム生成インシデントに対する自動変更は、HP TechPulse プロアクティブ管理 ServiceNow アプリケーションに自動的に反映されます。HP TechPulse プロアクティブ管理 ServiceNow アプリケーションからのシステム生成インシデントへの手動変更もまた、HP TechPulse プロアクティブ管理に反映されます。

3. HP TechPulse プロアクティブ管理でデバイスのインシデントを表示するには
 - a. HP TechPulse プロアクティブ管理ポータルにログインし、「Incidents (インシデント)」タブに移動します。
 - b. 「Display ID (ID 表示)」を検索します。



- c. 「Display ID (ID 表示)」を開いてインシデントを開き、「Details (詳細)」セクションへスクロールします。

HP TechPulse インシデント統合ガイド

- d. 「Status (状態)」 および/または 「Priority (優先度)」 の隣にある鉛筆アイコンをクリックします。
- e. 「Incidents (インシデント)」 ページに戻るには、「Incidents (インシデント)」 ハイパーリンクをクリックします。

ServiceNow で作成された作成されたユーザー報告によるインシデント

HP TechPulse プロアクティブ管理 ServiceNow アプリケーションで手動で作成されたインシデントです。以下の手順を使用して HP TechPulse プロアクティブ管理 ServiceNow アプリケーションでインシデントを作成します。

1. ServiceNow ポータルにログインします。
2. HP TechPulse **プロアクティブ管理**に移動し、「Incidents (インシデント)」を選択します。
ヒント: ServiceNow 検索バーで「Proactive Management (HP TechPulse プロアクティブ管理)」を検索してこのタブを素早く見つけることができます。
3. 「New (新規)」をクリックします。



これによりインシデントの詳細ページが開きます。

4. すべての詳細を入力し、「Submit (送信)」をクリックします。

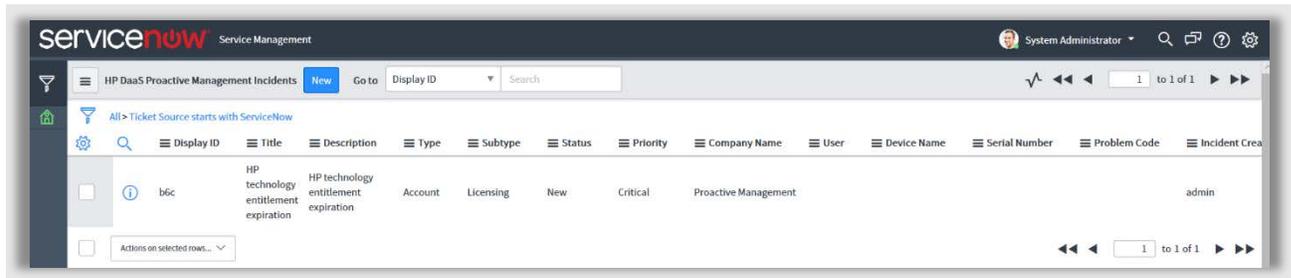
A screenshot of the ServiceNow incident creation form. The form is titled 'HP DaaS Proactive Management Incident' and 'New record'. It contains several input fields and dropdown menus. On the left, there are fields for 'Display ID', 'Type' (Account), 'Subtype' (Licensing), 'Status' (New), 'Priority' (High), 'Device Name', 'Created For Email', and 'Created For Phone'. On the right, there are fields for 'Company Name' (Proactive Management), 'Incident Created By', 'Incident Created On', 'Incident Occurred At', 'User', 'Serial Number', 'Problem Code', and 'Domain' (global). At the bottom, there are fields for 'Title' and 'Description', both containing the text 'HP technology entitlement expiration'. Below these is a 'Notes' section with a 'Work Notes' field.

HP TechPulse インシデント統合ガイド

HP TechPulse プロアクティブ管理 ServiceNow アプリケーションはアセット管理およびサービス割り当て情報をサポートしていないため、「Title (タイトル)」、「Description (説明)」、「Type (タイプ)」、「Subtype (サブタイプ)」、「Status (状態)」、「Priority (優先度)」、「Company Name (会社名)」、「Created for Email (作成の電子メール)」、「Created for Phone (作成の電話)」は、HP TechPulse プロアクティブ管理 ServiceNow アプリケーションで手動で作成されたインシデントに対し編集可能です。

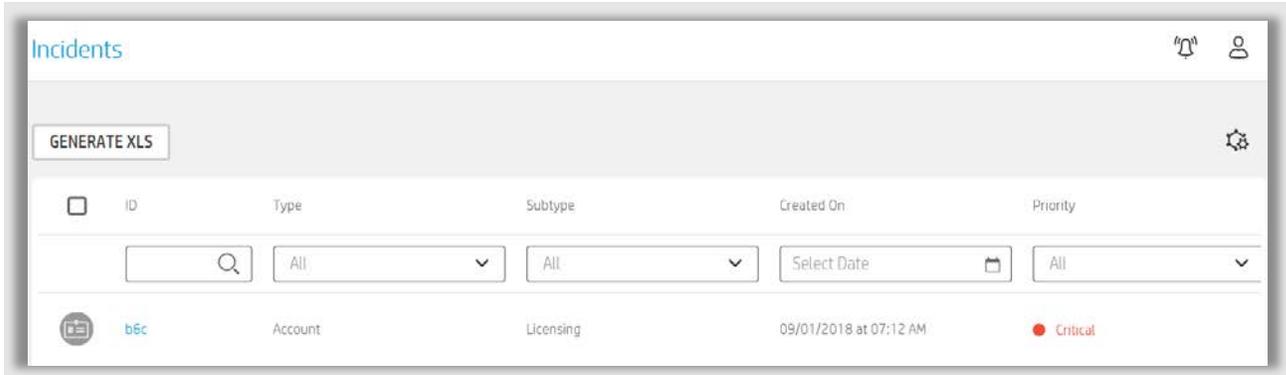
- a. 「Company Name (会社名)」フィールドについて、フィールドの隣にある**検索アイコン**をクリックします。
 - b. 新しいウィンドウから「Company (会社)」を選択すると、新しいウィンドウが自動的に閉じ、**インシデントの詳細ページ**に戻ります。
5. HP TechPulse プロアクティブ管理 ServiceNow アプリケーションの ServiceNow ページに戻ると、新しく作成されたインシデントが表示されます。

ヒント:反転フィルターアイコンをクリックし、「Ticket Source starts with ServiceNow (チケットソースは ServiceNow で開始)」を選択し、「Run (実行)」をクリックします。

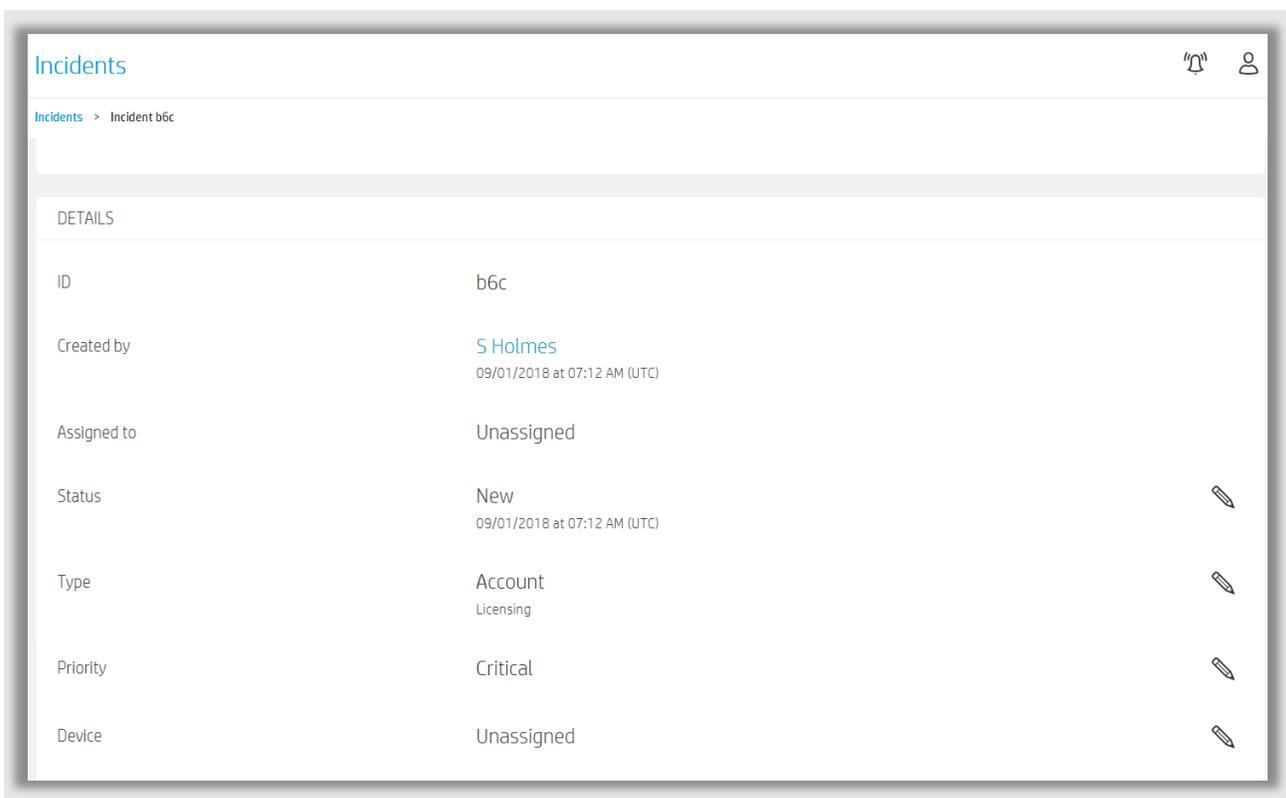


6. 「Display ID (ID 表示)」が自動的に更新されない場合 (HP TechPulse プロアクティブ管理から最新の「Display ID (ID 表示)」を取得するのに数秒かかります)、ServiceNow で HP Proactive Management **タブ**をクリックし、「Display ID (ID 表示)」でページを更新します。
7. HP TechPulse プロアクティブ管理でインシデントをデバイスと関連付けるには
 - a. HP TechPulse プロアクティブ管理ポータルにログインし、「Incidents (インシデント)」タブに移動します。
 - b. 「Display ID (ID 表示)」を検索します。

HP TechPulse インシデント統合ガイド



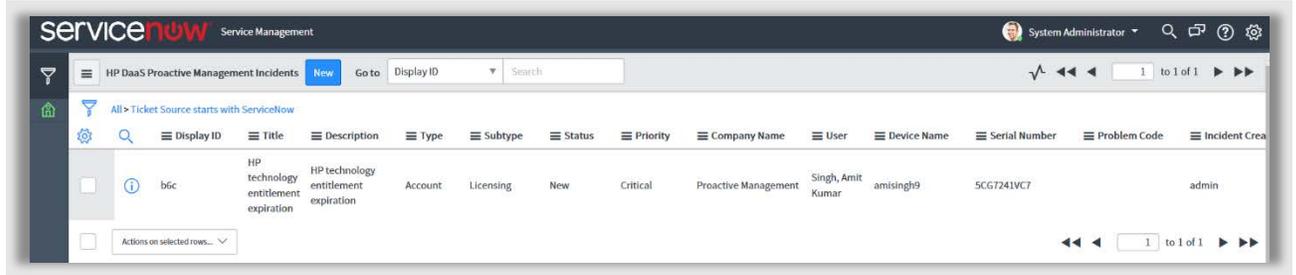
- c. 「Display ID (ID 表示)」を開いてインシデントを開き、「Details (詳細)」セクションへスクロールします。



- d. 「Device (デバイス)」の隣にある鉛筆アイコンをクリックします。
- e. 「Change Device (デバイスの変更)」ダイアログで、デバイスリストから「Device (デバイス)」を選択します。
- f. 「Incidents (インシデント)」ページに戻るには、「Incidents (インシデント)」ハイパーリンクをクリックします。

HP TechPulse インシデント統合ガイド

8. HP TechPulse プロアクティブ管理 ServiceNow アプリケーションのインシデント ページはデバイス割り当てを反映します。



HP TechPulse インシデント統合ガイド

HP TechPulse インシデント統合アプリケーションのフィールド 説明

フィールド名	フィールドの説明
Display ID (ID 表示)	インシデントのわかりやすい ID。
Title (タイトル) ²	インシデントのタイトル。
Description (説明) ²	インシデントの説明。
Type (タイプ) ²	インシデントの種類。例えば、「Hardware Health (ハードウェアの状態)」、 「OS Health (OS の状態)」など。
Subtype (サブタイプ) ²	種類に関連付けられたインシデントのサブタイプ。例えば、「Battery Predictive Failure (バッテリー障害の兆候)」、 「HDD Predictive Failure (HDD 障害の兆候)」など。
Status (状態) ^{1 2}	インシデントの状態。例えば、「New (新規)」、「Fixed (修正済み)」、 「Dismissed (非表示)」など。
Priority (優先度) ^{1 2}	インシデントの優先度。例えば、「Critical (重大)」、「High (高)」など。
Company Name (会社名)	インシデントが作成された HP TechPulse プロアクティブ管理内の会社名。
User (ユーザー)	インシデントが作成された会社に関連付けられた HP TechPulse プロアクティブ管理ユーザーの名前。
Device Name (デバイス名)	インシデントが作成されたユーザーに関連付けられた HP TechPulse プロアクティブ管理デバイスの名前。
Serial Number (シリアル番号)	インシデントが作成されたデバイスに関連付けられた HP TechPulse プロアクティブ管理デバイスのシリアル番号。
Problem Code (問題コード)	HP TechPulse プロアクティブ管理システム生成インシデントに関連付けられた一意の問題コード。
Incident Created By (インシデント作成者)	インシデントを作成した HP TechPulse プロアクティブ管理ユーザー。システム生成インシデントは、これをシステムとして表示します。
Incident Created On (インシデント作成日)	HP TechPulse プロアクティブ管理 ServiceNow アプリケーションでインシデントが作成された日。
Incident Occurred At (インシデント発生日)	HP TechPulse プロアクティブ管理でインシデントが発生した日。

HP TechPulse インシデント統合ガイド

フィールド名	フィールドの説明
Created for Email (作成の電子メール) ²	ユーザーに代わってインシデントが作成されたユーザーの電子メール。
Created for Phone (作成の電話) ²	ユーザーに代わってインシデントが作成されたユーザーの電話番号。
Ticket Source (チケットソース)	インシデントを作成したソース アプリケーション。HP TechPulse プロアクティブ管理により生成されたインシデントについては、このフィールドは「HP TechPulse プロアクティブ管理」が表示されます。ServiceNow より生成されたインシデントについては、このフィールドは「SNOW」が表示されます。
Domain (ドメイン)	ServiceNow ドメインの名前。
Created (作成済み)	ServiceNow でインシデントが作成された日 (これは ServiceNow のデフォルトフィールドです)。
Created by (作成者)	ServiceNow でインシデントを作成したユーザー (これは ServiceNow のデフォルトフィールドです)。
Tags (タグ) ^{1 2}	ServiceNow でインシデントに関連付けられたタグです。これは ServiceNow のデフォルトのフィールドで、タグの作成や管理はお客様に委ねられます。
Ticket Updated By (チケット更新)	ServiceNow でインシデントが更新された日 (これは ServiceNow のデフォルトのフィールドです)。
Updated (更新済み)	ServiceNow でインシデントを更新したユーザー (これは ServiceNow のデフォルトのフィールドです)。
Updated by (更新)	これは ServiceNow のデフォルトのフィールドです。
Updates (更新)	これは ServiceNow のデフォルトのフィールドです。
Work Notes (作業メモ) ^{1 2}	お客様およびパートナーはインシデントについて追加の手順または解決手順を入力できます。データは HP TechPulse プロアクティブ管理に反映されません。

¹ HP TechPulse プロアクティブ管理からシステム生成インシデントについて編集可能なフィールド。

² HP TechPulse プロアクティブ管理 ServiceNow アプリケーションで作成されたユーザー報告によるインシデントについて編集可能。

HP TechPulse インシデント統合ガイド

インシデント メトリクス レポーティング

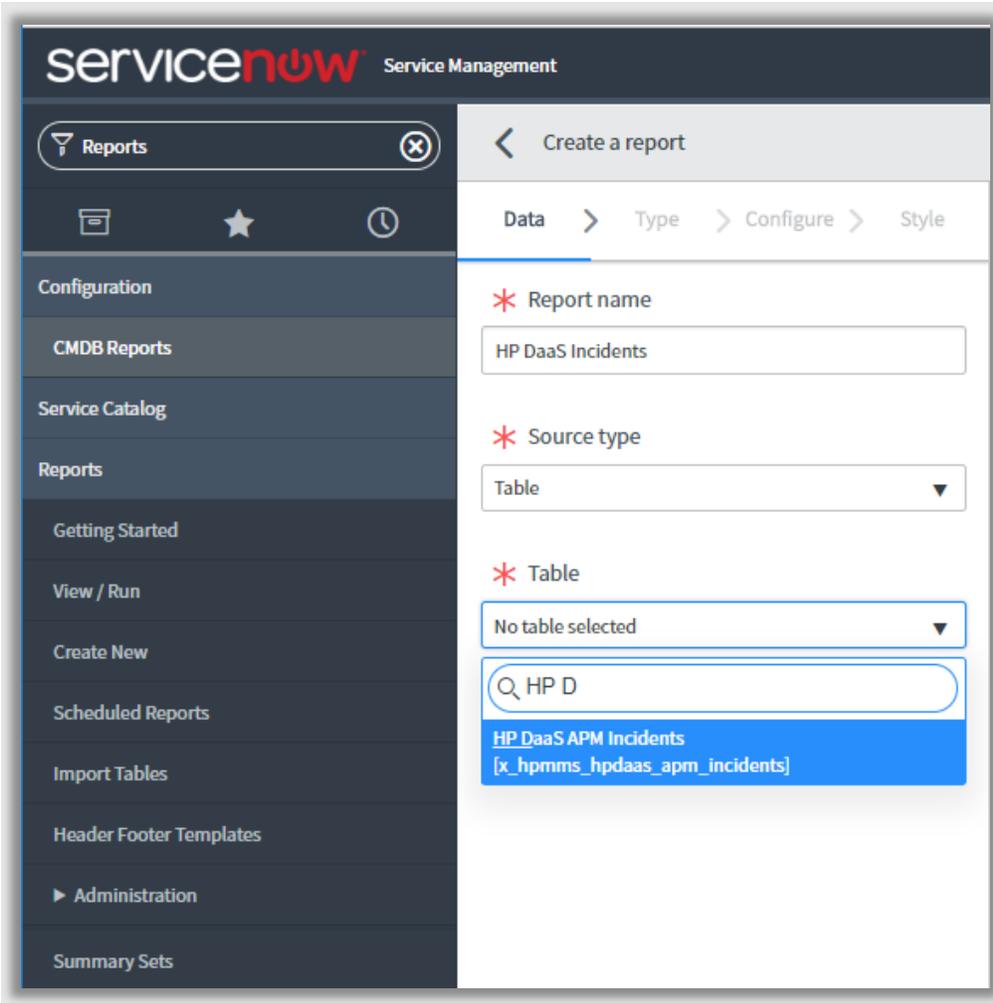
お客様およびパートナーは、ServiceNow または HP TechPulse プロアクティブ管理でレポートおよびダッシュボードを生成および表示できます。

ServiceNow レポーティング

HP TechPulse プロアクティブ管理 ServiceNow アプリケーションでインシデントに基づいてレポートを作成、公開、スケジュール設定、共有することができます。お客様またはパートナーの指定の ServiceNow 管理者 (ServiceNow で **Admin (管理)** ロール、または **Web_Service_Admin** および **OAuth_Admin_role** を持つユーザー) は ServiceNow にサインインし、以下の手順を実行します。

1. ServiceNow ポータルにログインします。
2. **Reports (レポート)** に移動し、**Create New (新規作成)** を選択します。
ヒント: ServiceNow 検索バーで **Reports (レポート)** を検索してこのタブを素早く見つけることができます。
3. **Report (レポート)** の名前を入力します。例えば、 *Proactive Management Incidents (HP TechPulse プロアクティブ管理インシデント)* です。
4. **Source type (ソースタイプ)** を **Table (テーブル)** として選択します。
5. **Table (テーブル)** を **Proactive Management Proactive Management Incidents (HP TechPulse プロアクティブ管理 HP TechPulse プロアクティブ管理インシデント)** として選択します [x_hpmms_daas_apm_incidents]。
6. **Next (次へ)** をクリックします。

HP TechPulse インシデント統合ガイド



7. チャートの「Type (種類)」を選択します。例えば、「Bar chart (バーチャート)」です。
8. 「Next (次へ)」をクリックします。
9. 「Group by (グループ項目)」を選択します。例えば、「Subtype (サブタイプ)」です。
10. 「Stack by (スタック項目)」を選択します。例えば、「Status (状態)」です。
11. スタックバーを選択します。
12. 「Display data table (データテーブルの表示)」に対しチェックボックスを選択します。
13. 「Count (カウント)」として「Aggregation (アグリゲーション)」を選択します。
14. 「System Default (システムデフォルト)」として「Max number of groups (最大グループ数)」を選択します (または 20)。
15. 「Next (次へ)」をクリックします。

HP TechPulse インシデント統合ガイド

The image displays two side-by-side screenshots of the HP TechPulse configuration interface, showing the 'Configure' step for different chart types.

Left Screenshot: 'Configure' for 'Bars' and 'Pies and Donuts'

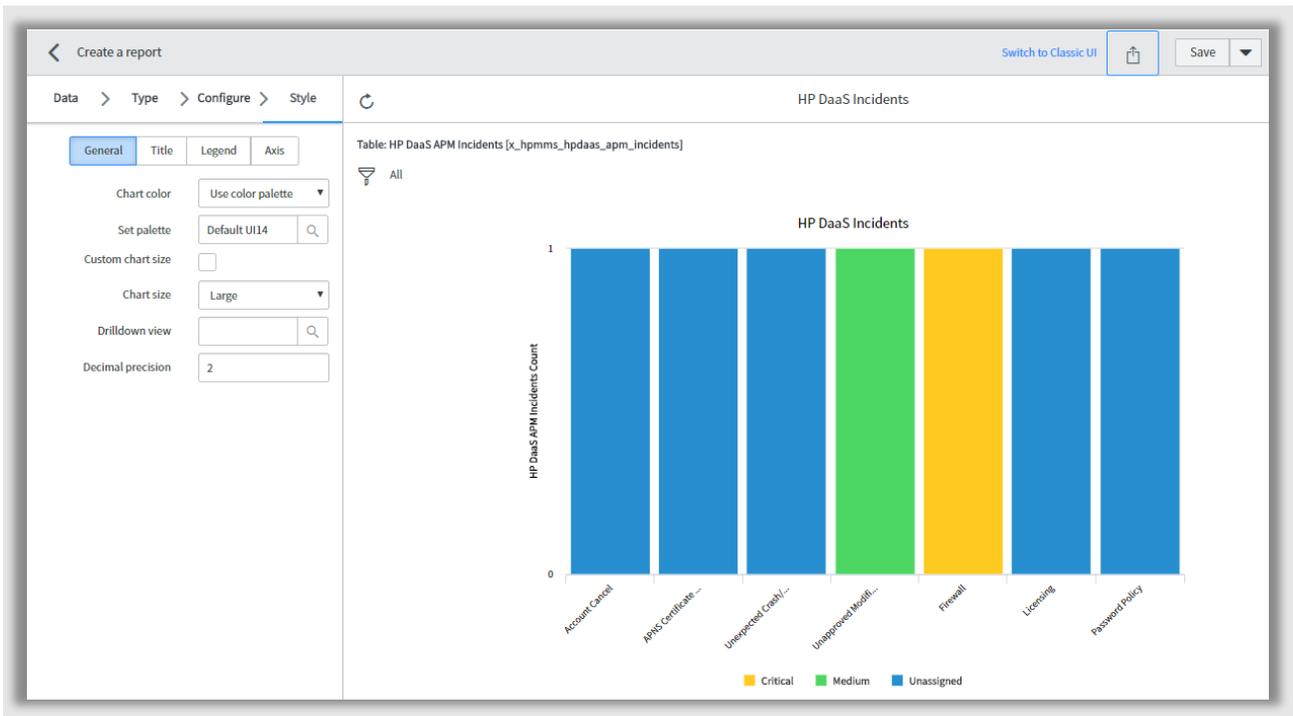
- Navigation: Data > Type > **Configure** > Style
- Bars**
 - Description: Compare individual or aggregate scores across data dimensions.
 - Four chart preview thumbnails are shown. The first one (a simple bar chart) is highlighted with a blue border.
- Pies and Donuts**
 - Description: Pies and Donuts show the proportions that make up a whole.
 - Two chart preview thumbnails are shown.
- Buttons: Back, Next

Right Screenshot: 'Configure' for 'Stacked bars' and 'Grouped bars'

- Navigation: Data > Type > **Configure** > Style
- Group by**
 - Subtype (dropdown menu)
 - Additional group by (text input)
- Stack by**
 - Status (dropdown menu)
- Chart Type**
 - Stacked bars
 - Grouped bars
- Display data table
- Aggregation**
 - Count (dropdown menu)
- Max number of groups**
 - System Default (dropdown menu)
- Show Other
- Buttons: Back, Next

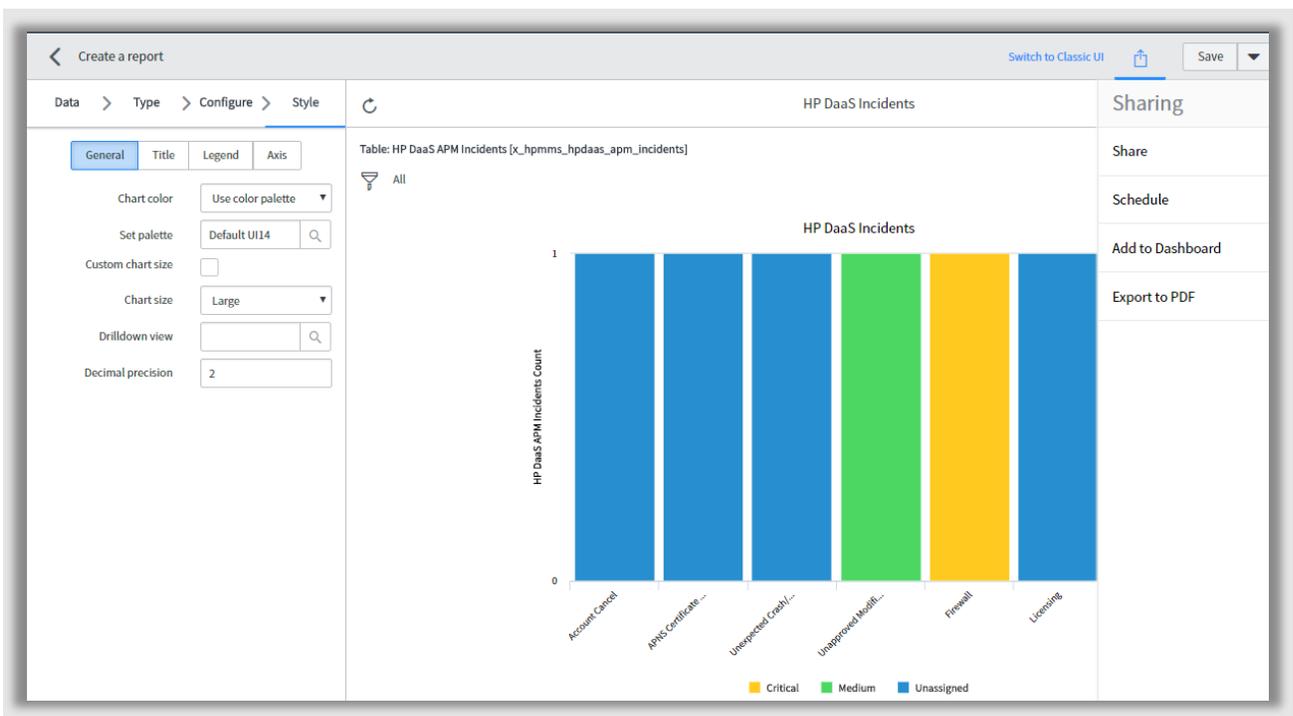
HP TechPulse インシデント統合ガイド

16. 「Style (スタイル)」 オプションを選択します。



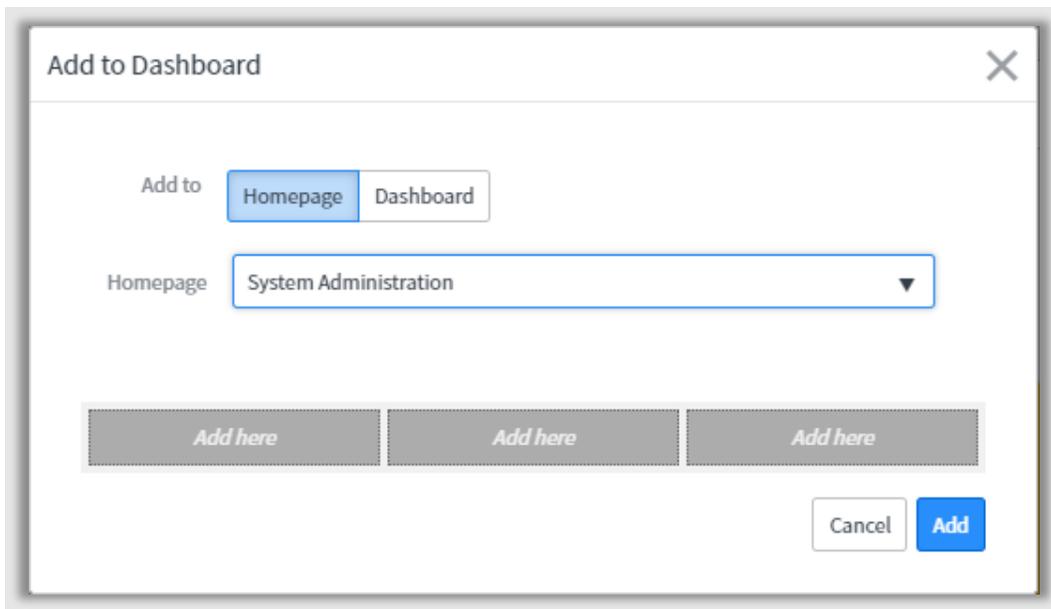
17. 「Share (共有)」 ボタンをクリックします。

18. 「Add to Dashboard (ダッシュボードに追加)」 を選択します。

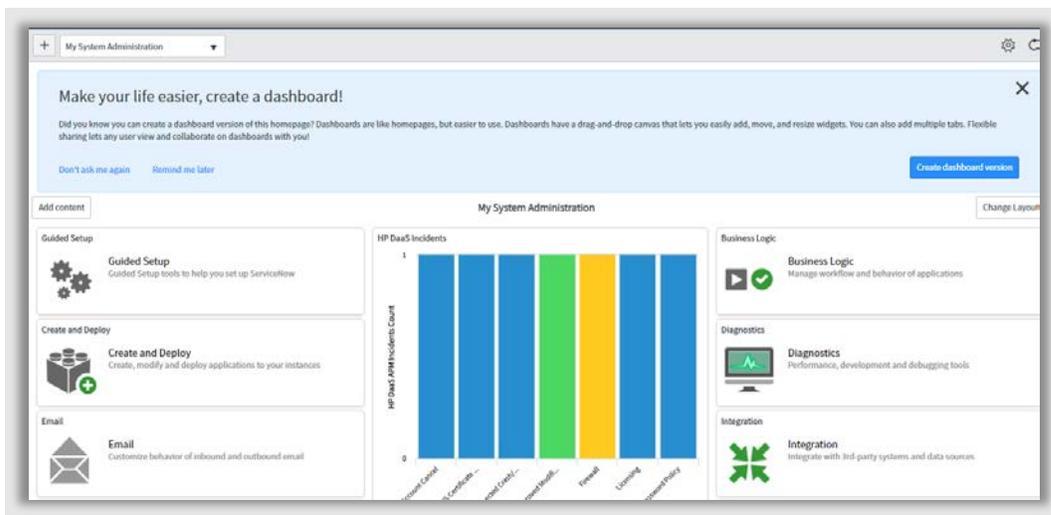


HP TechPulse インシデント統合ガイド

19. 「Add to Dashboard (ダッシュボードに追加)」ダイアログでこの新しいチャートが作成されるページを選択し、「Add (追加)」をクリックします。例えば、「My System Administration (マイシステム管理)」です。



新しく生成された HP TechPulse プロアクティブ管理インシデントチャートと共に ServiceNow で「System Administration (システム管理)」ページが表示されます。

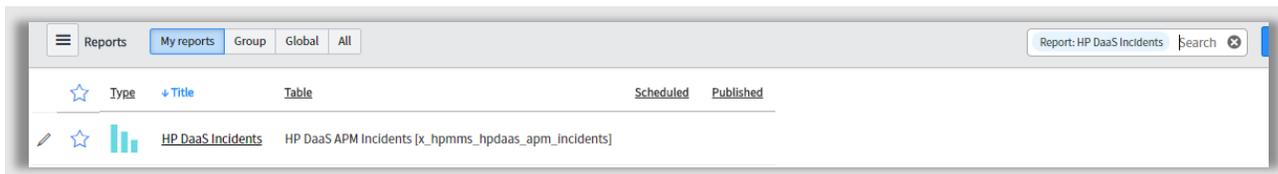


HP TechPulse プロアクティブ管理インシデントチャートを編集するには、ServiceNow 左側ナビゲーターの「Reports (レポート)」に移動します。ヒント: ServiceNow 検索バーで「Reports (レポート)」を検索してこのタブを素早く見つけることができます。

20. 「View (表示)」 / 「Run (実行)」 オプションを選択します。

HP TechPulse インシデント統合ガイド

21. 右上で HP TechPulse プロアクティブ管理インシデントを検索し、これを開いてチャートを編集します。



ServiceNow でもレポートの「Share (共有)」、「Publish (公開)」、「Schedule (スケジュール設定)」オプションが用意されています。

HP TechPulse プロアクティブ管理レポートニング

HP TechPulse プロアクティブ管理ポータルは、インシデント管理およびインシデントの解決指標に関するダッシュボードおよびレポートを提供します。HP TechPulse プロアクティブ管理ポータルのダッシュボードおよびレポートは、HP TechPulse インシデント統合が有効になっている場合でも機能します。

Dashboard (ダッシュボード)

HP TechPulse プロアクティブ管理ポータルは、すべてのオープン インシデント、すべてのインシデント、タイプおよびサブタイプ別インシデント、インシデント解決傾向、平均初期応答時間、解決時間に関する情報を表示します。



1. 例えば、上記のグラフは、HP TechPulse プロアクティブ管理ポータル ダッシュボードで「Open (オープン)」および「All (すべて)」の「Incidents (インシデント)」の現在の状態を表しています。
2. インシデントは HP TechPulse プロアクティブ管理 ServiceNow アプリケーションで手動で作成されています。「Type (タイプ)」 = 「OS Health (OS 状態)」、「Subtype (サブタイ

HP TechPulse インシデント統合ガイド

「CPU High Utilization (高いCPU 使用率)」、**「Status (状態)」** = 「New (新規)」、**「Priority (優先度)」** = 「High (高)」です。

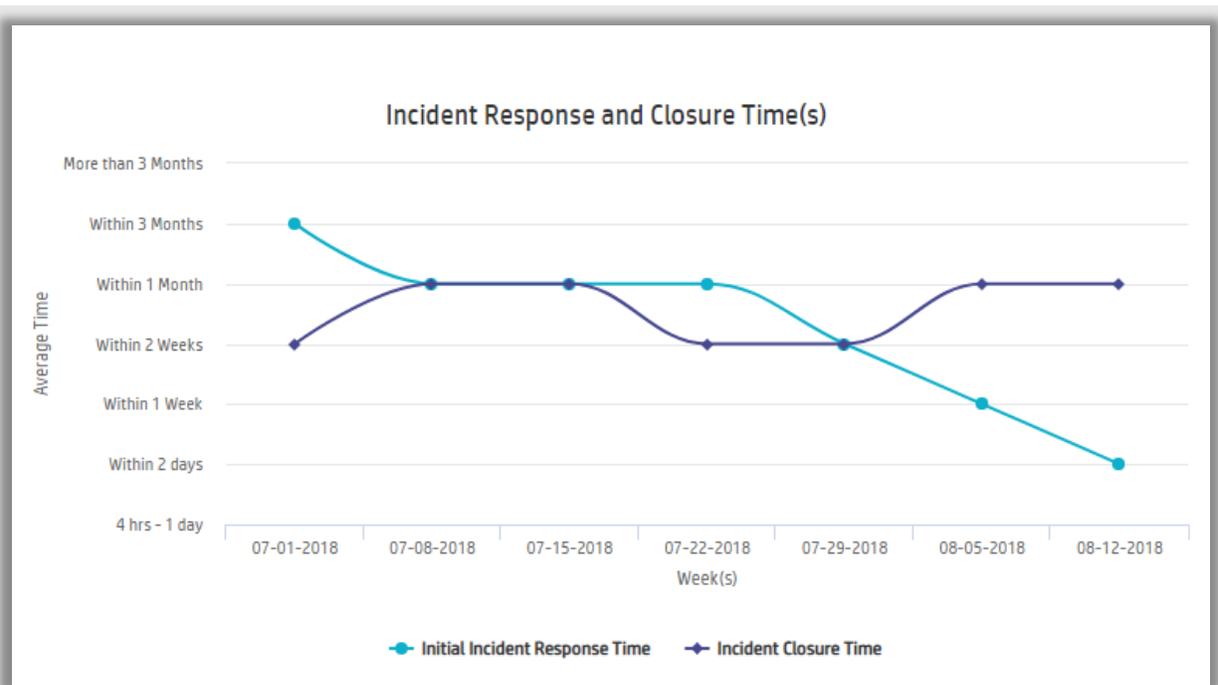
- HP TechPulse プロアクティブ管理ポータルのダッシュボードの**「Open (オープン)」**および**「All Incident (すべてのインシデント)」**が次のように自動的に更新されます。



「Incident Resolution (インシデント解決)」レポート

「Incident Resolution (インシデント解決)」レポートは、「Incident Burndown Rate (インシデント解決率)」（未解決のインシデントの数対解決したインシデントの数）、「Average Incident Initial Response Time (平均インシデント初期応答時間)」（インシデントへの応答にかかった時間を、週ごとにインシデントのタイプおよびサブタイプで平均化)、「Average Incident Closure Time (平均インシデント解決時間)」（インシデントの解決にかかった時間を、週ごとに選択したインシデントのタイプおよびサブタイプで平均化)に関する情報を提供します。詳細については、HP TechPulse プロアクティブ管理レポートガイドを参照してください。

HP TechPulse インシデント統合ガイド



データの収集、送信、保存

HP TechPulse インシデント統合により送信されるデータの「種類」は、お客様から直接提供、または HP TechPulse プロアクティブ管理およびそのさまざまなサービスからシステム生成され

HP TechPulse インシデント統合ガイド

たもの、または HP TechPulse プロアクティブ管理 ServiceNow アプリケーションにより生成されたものです。

HP TechPulse インシデント統合は ServiceNow において次のデータを送信および保存し、契約サービスを実行します。

データ収集の目的	収集されるデータ	収集データの説明
インシデント管理	カスタマーデータ	お客様に関する情報。 <ul style="list-style-type: none">「Company Name (会社名)」。「First Name (名)」、「Last Name (姓)」、「Email (電子メール)」。
	パートナーデータ	パートナーに関する情報。 <ul style="list-style-type: none">「Partner Name (パートナー名)」。「First Name (名)」、「Last Name (姓)」、「Email (電子メール)」。
	ユーザーデータ	HP TechPulse プロアクティブ管理でデバイスおよびインシデントに関連付けられているユーザーの名前。これには、「First Name (名)」、「Last Name (姓)」、「Logged-on User Name (ログオンユーザー名)」が含まれます。
	インシデントデータ	<ul style="list-style-type: none">インシデントの関連付けおよび分類に使用されるデータです。これには、「Incident Identifier (インシデント ID)」、「APM Friendly Incident Identifier (インシデントのわかりやすい ID)」、「Problem Code (問題コード)」、「Title (タイトル)」、「Description (説明)」、「Type (タイプ)」、「Subtype (サブタイプ)」、「Status (状態)」、「Priority (優先度)」、インシデントの「Date Time (日時)」、「Incident Created By (インシデント作成者)」、「Incident Updated By (インシデント更新者)」、「Source Identifier (ソース ID)」といった、HP TechPulse プロアクティブ管理からシステムおよびユーザーにより生成されるデータが含まれます。ServiceNow インシデント ID は ServiceNow により生成され、HP TechPulse プロアクティブ管理 ServiceNow アプリ

HP TechPulse インシデント統合ガイド

データ収集の目的	収集される データ	収集データの説明
		<p>ケーションから HP TechPulse プロアクティブ管理に送信されます。</p> <ul style="list-style-type: none">インシデント データにはコメントも含まれ (「Work Notes (作業メモ)」セクション)、お客様は追加のインシデント関連情報を入力でき、これには個人情報を含めることもできます。このデータは、ServiceNow 内の HP TechPulse プロアクティブ管理 ServiceNow アプリケーション内に記録され、HP TechPulse プロアクティブ管理には転送されません。HP TechPulse プロアクティブ管理システム生成のコメントには、「Company Name (会社名)」、「User First Name & Last Name (ユーザーの姓名)」、「Logged-on User Name (ログオンユーザー名)」、「Device Name (デバイス名)」、「Device Serial Number (デバイスシリアル番号)」を除いて機密情報が含まれることはありません。
	ServiceNow 構成およびセキュリティ認証情報データ	<p>HP TechPulse プロアクティブ管理に登録されたお客様またはパートナーの ServiceNow 情報。</p> <ul style="list-style-type: none">お客様の ServiceNow URLServiceNow ユーザー名ServiceNow パスワード <p>ServiceNow URL およびユーザー名は HP TechPulse プロアクティブ管理でプレーンテキストで保存されています。</p> <p>Service Now パスワードは、Amazon Web Services (AWS) Key Management Service (KMS) を使用して HP TechPulse プロアクティブ管理で暗号化され、保存されています。AWS Key Management Service (KMS) は、データの暗号化に使用される暗号化キーを簡単に作成および管理し、FIPS 140-2 認証ハードウェアセキュリティ モジュールを使用してキーのセキュリティを保護するマネージドサービスです。AWS KMS の詳細情報: https://aws.amazon.com/kms/</p>

続き

HP TechPulse インシデント統合ガイド

データ収集の目的	収集されるデータ	収集データの説明
	HP TechPulse プロアクティブ管理 ServiceNow アプリケーション構成データ	HP TechPulse プロアクティブ管理に関する次の構成情報が ServiceNow で利用可能です。 <ul style="list-style-type: none">「Client ID (クライアント ID)」: サードパーティ OAuth に登録したアプリケーションのクライアント ID「Client Secret (クライアント シークレット)」: サードパーティ OAuth に登録したアプリケーションのクライアントシークレット認証 URL: OAuth サーバーの認証コード フロー エンドポイント

HP TechPulse プロアクティブ管理のデータ管理、セキュリティ、プライバシーの詳細は、[\[HP TechPulse Data Management FAQ \(HP TechPulse のデータ管理のよくある質問\)\]](#)でご確認いただけます。

HP TechPulse インシデント統合ガイド

データ保護

送信

HP TechPulse プロアクティブ管理は、TLS 1.2 を使用して ServiceNow と米国およびドイツの地域データセンターおよび米国分析データセンターの間のデータを送信します。REST API セキュリティについて、ServiceNow は、ベーシック認証または OAuth 2.0 を使用してインバウンド Web サービスをサポートしています。

ベーシック認証では、各 API 要求は認証資格情報を要求します (ユーザー名およびパスワード)。OAuth 2.0 では、ユーザー名およびパスワードはアクセス トークン取得のために使用されます。後の REST API 要求は、要求ごとに認証資格情報を送信する代わりにこのトークンを使用します。

HP TechPulse プロアクティブ管理から ServiceNow への接続はベーシック認証を使用し、ServiceNow から HP TechPulse プロアクティブ管理への接続は OAuth 2 を使用します。

ストレージ

個人データを保存する米国およびドイツの地域データセンターのすべてのデータベースは暗号化されます。

個人データを保存する米国の ID 管理データセンターのすべてのデータベースは暗号化されます。

米国の分析データセンター内のデータベースおよび非構造化ストレージはすべて暗号化されています。

廃棄

お客様が HP TechPulse プロアクティブ管理において非アクティブの状態になると、米国およびドイツの地域データセンターのすべてのデータは 30 日以内に恒久的に消去されます。

米国の分析データセンターのデータは、データ作成日より 5 年経過すると削除されます。

注: データ保護目的のために、すべての個人データは、米国の分析データセンターへの送信および保存前に匿名化されます。

HP TechPulse プロアクティブ管理のデータ管理、セキュリティ、プライバシーの詳細は、[\[HP TechPulse Data Management FAQ \(HP TechPulse のデータ管理のよくある質問\)\]](#) でご確認いただけます。

HP TechPulse インシデント統合ガイド

ServiceNow との HP TechPulse プロアクティブ管理統合を削除

注: HP TechPulse プロアクティブ管理 ServiceNow アプリケーションが ServiceNow から削除されると、すべての HP TechPulse プロアクティブ管理は ServiceNow から恒久的に削除されます。ただし、これらのインシデントは、HP TechPulse プロアクティブ管理ポータルで引き続き表示され、編集可能です。

HP TechPulse プロアクティブ管理インシデント統合を削除する手順は以下の通りです。

- **手順 1:** HP TechPulse プロアクティブ管理で HP TechPulse インシデント統合を無効化します。
- **手順 2:** ServiceNow で HP TechPulse プロアクティブ管理 ServiceNow アプリケーションを削除します。
- **手順 3:** HP TechPulse プロアクティブ管理で ServiceNow ロールを持つユーザーを削除します。

手順 1: HP TechPulse プロアクティブ管理で HP TechPulse インシデント統合を無効化

【ServiceNow Admin (ServiceNow 管理者)】 ロールを持つお客様またはパートナーの指定の HP TechPulse プロアクティブ管理ユーザーは、HP TechPulse プロアクティブ管理ポータルにサインインし、以下の手順を実行します。

1. HP TechPulse プロアクティブ管理ポータルにログインし、【Settings (設定)】 > 【Preferences (基本設定)】 > 【Incidents (インシデント)】 セクションの順に移動します。
2. 【Enable ServiceNow integration (ServiceNow 統合の有効化)】 の隣にある鉛筆アイコンをクリックし、ServiceNow ダイアログを表示します。
3. ServiceNow ダイアログで 【Reset Configuration (構成のリセット)】 ボタンをクリックします。

注: ServiceNow 構成を無効化することにより、ServiceNow 情報は HP TechPulse プロアクティブ管理で表示され、後で使用することができます。また、HP TechPulse インシデント統合が無効化されると、インシデントは HP TechPulse プロアクティブ管理 ServiceNow アプリケーションで表示されなくなります。

4. 接続が正常に削除されると、ServiceNow ダイアログは閉じ、【Settings (設定)】 > 【Preferences (基本設定)】 ページに戻ります。

HP TechPulse インシデント統合ガイド

「Enable ServiceNow integration (ServiceNow **統合の有効化**)」は、*「Not Configured (構成されていません)」* に設定されています。

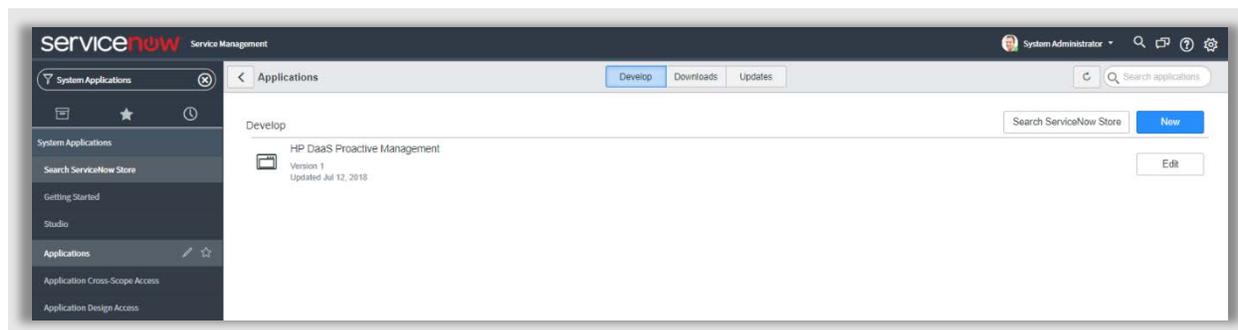
手順2: ServiceNow でHP TechPulse プロアクティブ管理 ServiceNow アプリケーションを削除

お客様またはパートナーの指定の ServiceNow 管理者 (ServiceNow で「Admin (管理)」ロールを持つユーザー) は ServiceNow にサインインし、以下の手順を実行します。

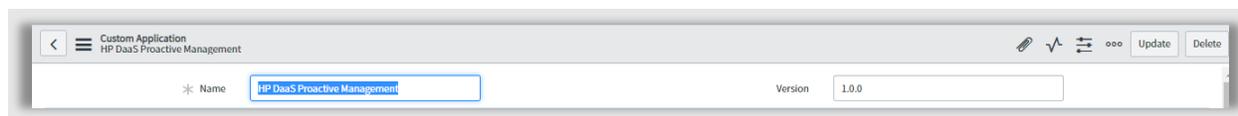
1. ServiceNow ポータルにログインします。
2. 「System Applications (システム アプリケーション)」に移動し、「Application (アプリケーション)」を選択します。

ヒント: ServiceNow 検索バーで「System Applications (システム アプリケーション)」を検索してこのタブを素早く見つけることができます。

3. HP TechPulse **プロアクティブ管理**を選択します。「Edit (編集)」はクリックしないでください。



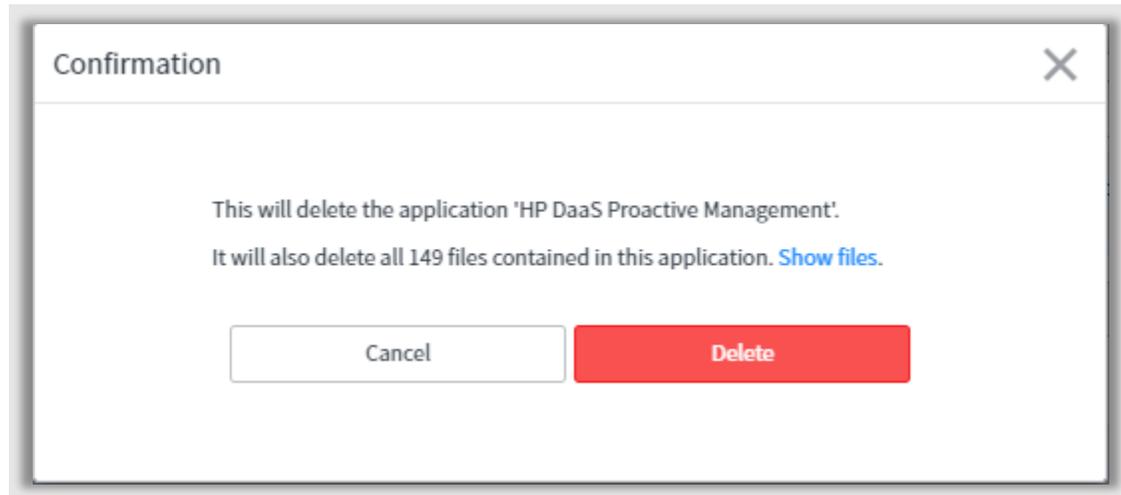
4. 「Delete (削除)」をクリックします。



5. 「Confirmation (確認)」ダイアログで「Delete (削除)」をクリックします。

HP TechPulse インシデント統合ガイド

また、お客様が誤って HP TechPulse プロアクティブ管理 ServiceNow アプリケーションを削除しないよう ServiceNow はいくつかのチェック操作を用意しています。



ServiceNow はインシデントおよび HP TechPulse プロアクティブ管理 ServiceNow アプリケーションの削除を開始します。

手順3: HP TechPulse プロアクティブ管理で ServiceNow ロールを持つユーザーを削除

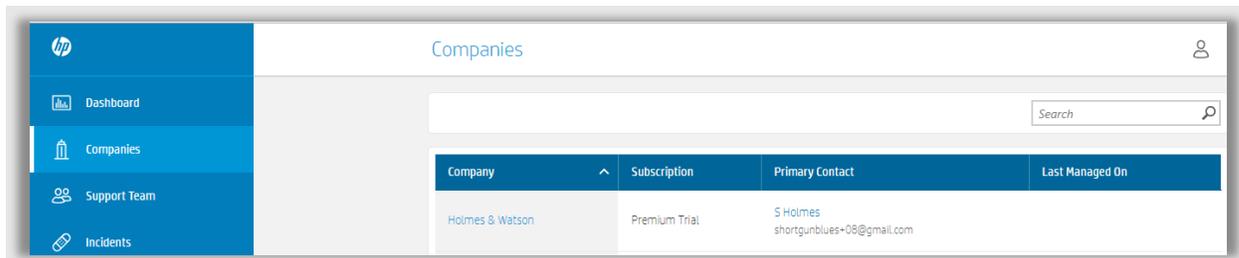
自己管理型のお客様

1. 主要連絡先または **IT Admin (IT 管理者)** ロールを持つユーザーとして HP TechPulse プロアクティブ管理ポータルにログインし、「Users (ユーザー)」リストに移動し、HP TechPulse プロアクティブ管理ポータルで「ServiceNow Admin (ServiceNow 管理)」ロールを指定するユーザーを選択します。
 - a. 「Users (ユーザー)」ページで「Role Assignment (ロール割り当て)」セクションにスクロールします。「Edit (編集)」をクリックします。
 - b. 十字ボタンをクリックして **ServiceNow Admin (ServiceNow 管理者)** ロールを解除します。
 - c. 「Save (保存)」をクリックします。
 - d. HP TechPulse プロアクティブ管理ポータルからログアウトします。

HP TechPulse インシデント統合ガイド

パートナー管理型のお客様

1. 主要連絡先または **「Partner Admin (パートナー管理者)」** ロールを持つユーザーとして HP TechPulse プロアクティブ管理ポータルにログインし、**「Companies (会社)」** に移動します。



2. お客様の名前をクリックします。
3. **「Users (ユーザー)」** リストに移動し、HP TechPulse プロアクティブ管理ポータルで **「Partner Admin (パートナー管理者)」** ロールを指定するユーザーを選択します。
4. **「Users (ユーザー)」** ページで **「Role Assignment (ロール割り当て)」** セクションにスクロールします。 **「Edit (編集)」** をクリックします。
5. 十字ボタンをクリックして **「Partner Admin (パートナー管理者)」** ロールを解除します。
6. **「Save (保存)」** をクリックします。
7. HP TechPulse プロアクティブ管理ポータルからログアウトします。

HP TechPulse インシデント統合ガイド

© Copyright 2020, 2019, 2018 HP Development Company, L.P. こちらに記載されている情報は予告なく変更されることがあります。HP の製品およびサービスに関する保証は、当該製品およびサービスに付随する明示的な保証文によってのみ規定されるものとします。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。HP は、本書の技術的または編集上の誤りや欠落に関して責任を負いません。

Microsoft および Windows は、米国およびその他の国における Microsoft Corporation の登録商標または商標です。

4AA7-3716JPN v5 - 2020 年 8 月 5 日