

DaaSプランに関するサービス詳細

DaaSプラン一覧

	スタンダード	エンハンスト	プレミアム
ハードウェア修理			
翌日修理対応	✓	✓	✓
水漏れ、落下などによる偶発障害の対応	(オプション)	(オプション)	(オプション)
HD交換後のHD返却付不要サービス	(オプション)	(オプション)	(オプション)
カスタマーサクセスマネージャー			
お客様専任のアカウントデリバリーマネージャー		✓	✓
HP TechPulse プロアクティブ管理			
デバイスの一括登録³ デバイスおよびユーザーの大規模な登録が可能。自動プロセスによってデバイスをユーザーのアカウントに関連付けることができます	✓	✓	✓
インベントリと正常性監視 デバイスやアプリケーションのインベントリ、およびデバイスの状態（CPU使用率、クラッシュ、ブルースクリーンエラーなど）の監視	✓	✓	✓
分析・レポートを提供するダッシュボード デバイスやソフトウェアのインベントリ、システムの正常性、およびプロアクティブなインシデント通知の詳細情報	✓	✓	✓
予測分析 HPサービス エキスパートは最先端の分析テクノロジーを用いて、ディスク障害、バッテリー障害、またはシステム全体の温度障害のリスクのあるシステムを特定し、これにより、問題が発生する前に対処します	✓	✓	✓
HPサービス エキスパートによる監視および管理 経験豊富なサービス プロフェッショナルがお客様に代わって監視および予防的な管理を行います	(サービスエキスパート付きのみ)	✓	✓
PCパーツの予防交換⁶ HPサービス エキスパートは、お客様のデバイスのサポートサービス契約内容に応じて、バッテリーやハードドライブの予防交換を行います。	✓	✓	✓
デバイスの位置情報特定/削除など統合的なセキュリティ管理	—	✓	✓
モバイル展開など統合的なアプリケーション管理	—	—	✓

1. ハードウェア修理(翌日修理対応)

1.1 サービスの範囲/説明：このサービスには、破損した装置を元の状態または同等の状態に戻すために必要な問題診断、作業、および部品が含まれます。このサービスは、HPハードウェアプラットフォームを対象に、オンサイトで翌営業日に提供されます。

特定の製品に関して、HPは独自の裁量により、修理に代わって製品の交換を選択する場合があります。交換部品は、新製品または新製品と同等の性能で機能する製品とします。交換した製品はHPの資産となります。部品または追加リソースが必要となる場合、作業を一時的に中断しますが、これらの部品やリソースが使用可能になり次第、作業を再開します。ハードウェアの機能不全が修正された、またはハードウェアが交換されたとHPが確認した時点で、修理が完了したと見なされます。

1.2 サービスレベル：このサービスは、HPの休日を除く月曜日～金曜日の現地時間午前8時45分～午後5時30分に利用できます。HPが電話を受けて確認した後、翌営業日にHP担当者はお客様のサイトを訪問し、ハードウェア保守サービスを開始します。対応時間外に受けた電話は翌営業日に受け付けられたものと見なされ、サービスは翌々営業日以内に実施されます。

1.3 前提条件：

サービスによるサービスの対象となるハードウェアは、HPがサービス対象としている製品であり、かつ以下の条件を満たしていることが必要です。

- サービス契約の開始時において、当該ハードウェアが正常に稼動していること
- メーカーが推奨するハードウェア設置環境の条件が維持されていること
- 対象ハードウェアの製品仕様に定める構成と各種必要条件を備えていること

1.4 お客様の責任：

オンサイトでのハードウェア対応に備え、お客様はHPへの安全な接続を確保して適切なHPリモートサポートソリューションをインストールし、HPリモートサポートソリューションのリリースノートに従って必要なすべてのリソースを提供して、サービスおよびオプションの提供を可能にしておく必要があります。また、HPリモートサポートソリューションのインストール時に、お客様はリモートサポートソリューションに連絡先詳細を設定する必要があります。HPはデバイス障害への対応にあたってこの情報を使用します。HPの求めに応じて、お客様はHPによるリモートでの問題解決作業をサポートする必要があります。お客様には以下のことを行っていただきます。

- 時宜を得たプロフェッショナルなリモートサポートを提供し、適切なサポートレベルを判断するために必要なすべての情報を提供する
- セルフテストを開始し、その他の診断ツールおよびプログラムを実行する
- お客様がインストールできるファームウェアアップデートおよびパッチをインストールする
- HPの求めに応じて、問題の特定または解決を手助けするその他の相応な活動を行う
- データおよびソフトウェアのバックアップおよびリストア

1.5 日本HPの責任：

- 解決すべき問題に該当する場合、HPはデバイスの正常な動作を保証するために、利用可能なエンジニアリングの改善およびファームウェアアップデートをインストールし、交換部品との互換性またはHPによるサポート可能性を維持します。
- HPは、HPのサポート対象である部品および製品を提供します。交換部品および製品は、新製品または新製品と同等の性能を有するものとします。交換した部品および製品はHPの資産となります。
- HPは、デバイスの動作性能を維持するために、定期的にデバイスファームウェアを更新することがあります。

- HPはその裁量により、デバイスの操作性および機能性を維持するために、お客様が開始した修理ケースとは関連しないサポート サービスを提供することがあります。

1.6 一般条項：

- 本サービスは、サービス対象ハードウェアおよびソフトウェアの品質を保証するものではありません。
- ハードウェア障害に必要な部品はお客様のハードウェア設置場所に発送されます。
- HPは本サービスのオンサイト応答時間を確約するものではありません。地域、交通事情、天候等の諸事情により応答時間内にサービスが提供されない場合があります。

1.7 除外規定：

- HPの承認を得ずに、HPの担当者以外の者が行った、修理、改造作業が原因で必要になったサービス
- HPがサービスを提供していないハードウェアが原因で必要となったサービス
- ハードウェアもしくはソフトウェアの不適切な使用（設定を含む）または有害コード（ソフトウェア・ウイルス等）による障害が原因であるとHPが判断した場合のサービス
- 新規ソフトウェアまたはソフトウェアのアップグレードに起因するパフォーマンスの低下
- 事故、誤操作、電力事情、自然災害、または水漏れ、落下、衝撃、サージ、盗難その他偶発的な事故などのお客様過失原因で発生したが原因で必要となったサービス
- 消耗品およびアクセサリの供給
- HP所定の交換単位以下の部材単位での障害原因の特定および調査
- サードパーティ製品との相互接続および互換性に関する問題
- HPが規定している保証使用量または保証期限に達した部品または製品に対する保守部品の提供
- 原子力施設等立ち入り制限区域及び防護服の着用を必要とする場所に設置されている機器に対するサービス

2. HP TechPulseプロアクティブ管理：

2.1 サービスの範囲/説明：

HP TechPulseプロアクティブ管理は、高度なセルフサービス分析ソリューションです。お客様は、デバイス、ソフトウェア、その他のシステムコンポーネントのフリートレベルのインベントリを評価し、収集することができます。また、HP DaaSポータルを使用して、対話型のダッシュボードを表示したり、クリックでフィルタリング済みデータを選択し、その根拠となる詳細情報を表示したりできます。お客様のレポート管理者は、レポートを表示したり、そのスケジュールを設定したりして、管理対象デバイスに関する重要な洞察を入手できます。さらに、スタンダードプランにはインシデントコンソールが含まれています。お客様のITデバイスマネージャーはこのコンソールを使って、HP DaaS管理対象デバイスで検出された問題を示すインシデントを表示できます。

HP TechPulseプロアクティブ管理がサポートしているサービスおよび機能は以下のとおりです。

	スタンダード	エンハンスト	プレミアム
HP TechPulse プロアクティブ管理			
デバイスの一括登録 デバイスおよびユーザーの大規模な登録が可能。自動プロセスによってデバイスをユーザーのアカウントに関連付けることができます	✓	✓	✓
インベントリと正常性監視 デバイスやアプリケーションのインベントリ、およびデバイスの状態（CPU使用率、クラッシュ、ブルー スクリーンエラーなど）の監視	✓	✓	✓
分析・レポートを提供するダッシュボード デバイスやソフトウェアのインベントリ、システムの正常性、およびプロアクティブなインシデント通知の詳細情報	✓	✓	✓
予測分析 HPサービス エキスパートは最先端の分析テクノロジーを用いて、ディスク障害、バッテリー障害、またはシステム全体の温度障害のリスクのあるシステムを特定し、これにより、問題が発生する前に対処します	✓	✓	✓
HPサービス エキスパートによる監視および管理 経験豊富なサービス プロフェッショナルがお客様に代わって監視および予防的な管理を行います	(サービスエキスパート付きのみ)	✓	✓
PCパーツの予防交換⁶ HPサービスエキスパートは、お客様のデバイスのサポートサービス契約内容に応じて、バッテリーやハードドライブの予防交換を行います。	✓	✓	✓
セキュリティの監視、インシデント 企業のセキュリティ基準（暗号化、ファイアウォール、ウィルス対策など）に準拠していないデバイスの監視および警告	—	✓	✓
デバイスの位置検索、ロック、消去 HPサービスエキスパートは、紛失したデバイスまたは盗難されたデバイスを地図上で探し、リモートでロックまたは消去します	—	✓	✓
セキュリティの設定 HPサービス エキスパートがセキュリティ ポリシーの強制を実装の上、適用し、ポリシーへの準拠をサポートします	—	✓	✓
Windows OSパッチ管理 HPサービス エキスパートは、PCデバイスでWindows Updateの設定を行うことができます	—	✓	✓
デバイスの暗号化設定⁷ HPサービス エキスパートは、管理対象デバイスに暗号化ポリシーを適用できます	—	✓	✓
リモートアシスタンス HPサービスエキスパートはお客様に代わって、Windowsデバイスにリモートで接続してトラブルシューティングを行うことができます	(サービスエキスパート付きのみ)	✓	✓
Windows パスワードリカバリー	—	—	✓

HPサービスエキスパートは、Windows PCおよびタブレットで、お客様がローカルコンピューターのユーザー アカウントパスワードを忘れた場合にリセットします。対応アカウントは、ローカルアカウントのみとなり、Active Directoryには対応していません。

アプリケーションの配信

HPサービス エキスパートは、整理されたアプリケーション カタログを管理対象デバイスに展開します

—

—



Windows Information Protection

HPサービス エキスパートは、機密性の高い社内文書やお客様のデバイスに暗号化ポリシーを適用します

—

—



Wi-Fiプロビジョニング

HPサービス エキスパートは、ユーザーに資格情報を知らせることなく、管理対象デバイスに対してWi-Fi設定を配布することができます。

—

—



ホワイトリストまたはブラックリストへのアプリケーションの登録

HPサービス エキスパートはポリシーを実装することで、管理対象デバイスで有効にするアプリを制御します。

—

—



2.2 サービス レベル :

- HPサービス エキスパートは、下記時間帯でご利用いただけます。
 - **日本** : 月曜 ~ 日曜 9:00 ~ 21:00
- 管理対象のデバイスには、アセット情報およびデバイスに関するイベント情報を収集するためのソフトウェア エージェントがインストールされます。資格情報、ファイル、コンテンツ、個人データなどのユーザーの機密データは取り込まれません。収集されたデータは安全なクラウドリポジトリに保管されます。
- HPサービス エキスパートはプロアクティブなサポートを通じて、潜在的な問題が発生する前に予測的な対応するほか、一元窓口にて、電子メール、電話、クライアントエージェントによる技術支援も行います。訪問修理などのサポートサービスは、お客様のデバイスのサービス契約内容に応じて、サービス提供を行います。
- HPサービス エキスパートはお客様の依頼を受けて、管理対象のユーザー、デバイス、およびアプリケーションを追加または削除したり、レポートを生成したり、紛失したデバイスや盗難にあったデバイスのリモートでの検索やデータの消去を行います。

2.3 お客様の責任 :

- お客様もしくはHPの販売店担当者とともに、HP TechPulseプロアクティブ管理のログインに必要なアカウントを作成します。
- お客様の管理対象デバイスに、HP TechPulseプロアクティブ管理のソフトウェアをインストールします。
- 管理対象のデバイスやユーザーの追加または削除をリクエストします。²
- ハードウェア、ソフトウェア、およびその他のレポートを確認し、必要に応じてHPサービスエキスパートと協力して対処します。
- 基本的なトラブルシューティングを行い、HPサービスエキスパートに上げる前に一般的なエンドユーザー サポートの問題かどうかで対処の優先度を決めます。²
- 紛失または盗難の報告があったデバイスについてデバイスの位置の特定またはデータの消去をリクエストします
- ビジネスアプリケーションの展開または削除をリクエストします。²
- すべてのソフトウェアライセンス使用許諾契約に準拠するよう支援します。
- HP担当者 と調整の上、HP TechPulseプロアクティブ管理のログインに必要なアカウントの更新、変更、または取り消します。
- お客様もしくはHPの販売店担当者は、マルチテナント設定が必要な場合、HP担当者にリクエストします。

2.4 一般条項 :

- PCパーツの予防交換は、HP製のデバイスにのみご利用いただけます。
- リモートの位置検索、ロック、消去機能を使用する場合は、デバイスの電源が入っており、インターネットにアクセスしている必要があります。
- クライアント デバイスからWebサーバーへのデータ転送中のデータはSSLを使用して保護されます。データはHP DaaS Webサーバー経由でのみアクセスされ、他システム・目的では利用されません。

2.5 適用条件 :

対象デバイスでHP TechPulseプロアクティブ管理サービスを有効にするには、システムが次の要件を満たしている必要があります。

- Windows 7.0 SP1
- Windows 8.1
- Windows 10
- Android v4.4以降
- iOS 10.0以降
- MacOS 10.12以降