



HP TechPulseプロアクティブ管理 サービス定義

2019年2月

目次

目次1

1. サービスの概要	3
2. 前提条件.....	4
2.1 システム要件	4
2.2 ネットワーク要件	5
2.3 オンボーディングの前提条件	5
3. 役割と責任	6
3.1 主要なサービス役割とペルソナ	6
3.2 HP TechPulseプロアクティブ管理のその他のペルソナ	8
3.3 スタンダード プランの役割と責任.....	9
3.4 スタンダード プランサービスエキスパート付の役割と責任.....	9
3.5 エンハンスド プランの役割と責任.....	10
3.6 プレミアム プランの役割と責任	11
4. お客様のオンボーディング.....	12
4.1 オンボーディング プログラム管理.....	12
4.2 オンボーディング プロセスの概要.....	12
4.3 フェーズ1：登録	13
4.3.1 契約モデル.....	13
4.3.2 HP Electronic Software Delivery (eSD) SKU	13
(本SKUは、2019年4月時点で日本では提供していません。)	13
4.3.3 HP Fixed Care Pack SKU	14
4.4 フェーズ2：情報収集	14
4.4.1 エンハンスドプランとプレミアムプラン	14
4.4.2 スタンダードプランとスタンダードサービスエキスパート付き	15
4.5 フェーズ3：HPの推奨事項およびアカウントの作成	15
4.5.1 エンハンスドプランとプレミアムプラン	15
4.5.2 スタンダードプランとスタンダードサービスエキスパート付き	15
4.6 フェーズ4：展開	16
4.6.1 エンハンスドプランとプレミアムプラン	16
4.6.2 スタンダードプランとスタンダードサービスエキスパート付き	16
4.7 フェーズ5：継続的なサポートおよび管理への移行.....	16
5. 継続的なサポートおよび管理	17
5.1 運用の最適化	17

HP TechPulseプロアクティブ管理：サービス定義

5.2	カスタマーサポート	17
5.3	お客様のサービス要求への対応	17
6.	サービス使用条件	18
7.	HP TechPulseプロアクティブ管理データセンター	19
8.	サービスレベル目標	20
9.	HP TechPulseプロアクティブ管理の機能とサービス範囲	22
9.1	プランおよびOS別のサービス機能	22
9.2	プランおよびOS別のレポート	28
9.3	インシデント	29
9.4	インストールベースの対象範囲	31
10.	サービスの更新	32

HP TechPulseプロアクティブ管理：サービス定義

1. サービスの概要

HP Device as a Service (DaaS) が提供する近代的なサービス モデルは、組織でのITの調達、サポート、管理の方法を、HP TechPulseから提供される洞察に富む分析とレポートによって簡素化します。HP DaaSをとしてお客様はユーザーの生産性や運用効率、コストの予測可能性を向上することができます。

HP DaaSの一部として提供されるHP TechPulseプロアクティブ管理は、マルチOSデバイス管理サービス、包括的な洞察、デバイスとそれに関連したアプリケーションのためのレポートを提供します。スタンダード、エンハンスト、およびプレミアムの3つのプランを用意しています。スタンダードでは、お客様自身が、HP TechPulseから得られたユニークな洞察とレポートを活用して、エンドポイントをより効果的に管理および保護します。エンドユーザーの生産性に影響を及ぼす問題も把握できます。エンハンストとプレミアムのパッケージには、専門のHPサービス エキスパート¹によるマルチOSデバイス管理とセキュリティ ポリシーの適用が含まれています。HPサービス エキスパートは、統合マルチOSエンドポイント管理テクノロジーのトレーニングと認定を受けており、業界をリードするテクノロジーとHP TechPulseの分析を活用して、IT担当者がプロアクティブなセキュリティ、サポート、デバイス管理を提供するのを支援します。

HP TechPulseプロアクティブ管理には、オンサイトの「修理」サポートもサービス レベル同意書 (SLA) に記載されたオンサイト サポートも含まれません。これらのサポート サービスを別途ご購入いただき、契約に組み込んでいただくことは可能です。

HP TechPulseは、HPの分析プラットフォームであり、マルチOSデバイスのリッチな洞察を提供します。同時に、個々のデバイスまたはユーザー レベルで詳細な洞察と推奨事項も提供します。HP TechPulseは、機械学習、事前設定済みのロジック、コンテキスト データを使って、デバイス、アプリケーション、使用に関する洞察を提供します。お客様は、この洞察から、IT費用、リソース、さらにはエンド ユーザーの生産性とセキュリティを最適化することができます。お客様は、自身の環境のダッシュボードとレポートから、すべての登録済みデバイス (HP以外のデバイスも含む²) を確認できます。

HP TechPulseプロアクティブ管理プラットフォームはクラウドベースで、モバイル ユーザーを管理し、複数のロケーションで複数のデバイスとOSタイプを利用しているお客様に柔軟性と拡張性を提供します。HP TechPulseの分析とレポートでは、1枚の窓ガラスのような直感的なダッシュボードを通じて、マルチOSフリートを包括的に把握できます。

¹ セキュリティ エキスパートは、[Proactive Security]のエンハンスト プランでのみ利用できます。

² マネージド デバイス タイプには、HPおよびその他のメーカーのWindowsデバイス、Androidデバイス、Apple iOSデバイス、macOS デバイスが含まれます。iOSデバイスはスタンダード プランではカバーされません。システム要件の詳細については、<https://www.hpdaas.com/requirements>を参照してください。

HP TechPulseプロアクティブ管理：サービス定義

HP DaaSプランの概要

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	訪問修理サービスの提供		✓ (オンサイト)	
	水漏れ、落下などによる偶発損害の対応		オプション	
	交換後のHD返却不要サービス		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	オプション	✓	✓
	HPサービスエキスパートによるプロアクティブ監視、問題の通知、解決支援	オプション	✓	✓
 HP TechPulse プロアクティブ 管理	HPサービスエキスパートによる一元窓口サポート	✓	✓	✓
	インベントリと正常性監視	✓	✓	✓
	パフォーマンス分析による潜在的な問題検出	✓	✓	✓
	分析・レポートを提供するダッシュボード	✓	✓	✓
	セキュリティモニタリング、アラート、自己修復	✓	✓	✓
	予測分析	✓	✓	✓
	予測分析によるPCパーツの予防交換	✓	✓	✓
	デバイスの位置情報特定/削除など統合的セキュリティ管理		✓	✓
	モバイル展開など統合的なアプリケーション管理			✓

¹ HP DaaSプランまたは組み込まれたサービスコンポーネントは国または地域、オペレーティングシステム、またはHP DaaSサービスの認定パートナーによって変わることがあります。お客様の所在地における固有のサービスについて詳しくは、お近くのHPの販売担当者またはDaaSの認定パートナーにお問い合わせください。

² アクシデントサポートは一部の国では利用できません。HP担当者にお問い合わせください。

2. 前提条件

HP TechPulseプロアクティブ管理は、システム、ネットワーク、およびいくつかの重要な顧客情報に依存しています。

2.1 システム要件

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。

HP TechPulseプロアクティブ管理：サービス定義

カテゴリ	要件
HP TechPulseプロアクティブ管理 ^{3 4}	<ul style="list-style-type: none">• Windows 7.0 SP1• Windows 8.1• Windows 10• Android v4.4以降• iOS 10.0以降⁵• MacOS 10.12以降
HP DaaSポータルブラウザ要件	WindowsコンピューターのWebブラウザ <ul style="list-style-type: none">• Google Chrome for Windows：バージョン68.0以降• Internet Explorer for Windows：バージョン11以降（Windows 7 SP1またはWindows 8.1のみ）• Firefox for Windows：バージョン61.0以降• Microsoft Edge for Windows：40.0以降 モバイルOSブラウザ <ul style="list-style-type: none">• Chrome on Android：68以降• Safari on iOS：10以降 Safari on MacOS：10.12以降
サポート対象のWindows IoTデバイス	リテールPOSデバイス ^{6 7} <ul style="list-style-type: none">• HP RP9 G1モデル9015、9018、9115、9118• HP MP9 G4• HP RP5モデル5810• HP Engage One（以前のElitePOSモデル141、143、145を含む）• HP Engage Flex Pro• HP Engage Flex Pro-C• HP Engage Go Slice HP Slice G2

HP TechPulseプロアクティブ管理向けのシステム要件の一覧に更新があるかを確認するには、次のWebページを参照してください。<https://www.hpdaas.com/requirements/ja>

2.2 ネットワーク要件

管理対象デバイスとHPクラウド管理サービスとの通信にはインターネットへの接続が必要です。

2.3 オンボーディングの前提条件

オンボーディングとは、HP TechPulseの分析を用いて、DaaSプランでカバーされているすべてのカスタマーデバイスをHP TechPulseプロアクティブ管理に移行するプロセスです。オンボーディングプロジェクトを進

³デバイスはHP製でなくてもかまいません。

⁴分析およびレポートは、iOSを除く、サポートされているすべてのOSで利用できます。iOSデバイスは、Workspace ONE MDMサービス（HP TechPulseプロアクティブ管理のエンハンスドプランおよびプレミアムプランでのみ利用可能）で管理されている必要があります。Workspace ONEによる完全なデバイス管理には、Windows 10、Android v4.4以降、iOS 10.0以降、MacOS 10.12以降が必要です。

⁵iOSデバイスは、Workspace ONE MDMサービス（HP TechPulseプロアクティブ管理のエンハンスドプランおよびプレミアムプランでのみ利用可能）で管理されている必要があります。Appleデバイスを管理するには、APNs証明書をインストールして、毎年更新する必要があります。

⁶Windows 10 ProfessionalまたはWindows 10 IoTを実行しているシステムのみ。

⁷HP TechPulseプロアクティブ管理の分析でのみサポートされています。Intune MDMではサポートされません。

HP TechPulseプロアクティブ管理：サービス定義

めるには、次の情報およびアクティビティが必要です。オンボーディング プログラム マネージャーに必要な情報を提供する責任はお客様、HPアカウント マネージャー、リセラー/パートナーが負うものとします。

- お客様の主要連絡先（氏名、メール アドレス、電話番号、所在地）。注：HPと共にソフトウェア エージェントをデバイスに展開するお客様またはパートナーのIT担当者。
- お客様の会社の所在地。
- （エンハンスド/プレミアム プラン）HP TechPulseプロアクティブ管理で管理するカスタマー デバイスの一覧。デバイスをVMWare Workspace ONE（HPサービス エキスパートによって利用されるエンドポイント管理ソリューション）に登録する場合、登録方法によってはデバイス モデルとシリアル番号が必要となる場合があります。オンボーディング プロセスでテンプレートが提供されます。
- お客様のユーザー プリンシパル名（UPN）（例：bob.smith@mycompanyname123.com）。
- Active Directory DNSドメイン名（例：hp.com）。
- お客様のレポート管理者の一覧。
- 実装されているファイアウォールとプロキシの設定。
- HP TechPulseプロアクティブ管理ネットワーク評価ツールのインストールと実行（トラブルシューティング時のみ）。

詳細は、4. お客様のオンボーディングを参照してください。

3. 役割と責任

3.1 主要なサービス役割とペルソナ

購入したHP TechPulseプロアクティブ管理のプランとオプションに応じて、異なったペルソナが関与します。各プランのタスクの担当の詳細については、個々のプランの説明セクションを参照してください。

オンボーディング プログラム マネージャー	HPサービスエキスパート	お客様のITデバイス管理者
<p>オンボーディング プログラム マネージャーは、各アカウントのニーズに応じて次の作業（またはその一部）を担当します。</p> <ul style="list-style-type: none">• お客様の環境に関する必要な情報、お客様のHP DaaSデバイスを正確に登録するための特別なニーズを収集し、一元管理する• オンボーディング プロジェクト プランを開発、実装する• オンボーディング プロセスの間、進捗状況をお客様、HP、パートナー（存在する場合）に通知する• オンボーディング プロセスをスケジュールどおりに完了する	<p>HPサービス エキスパートの主な担当作業は以下のとおりです。</p> <ul style="list-style-type: none">• HP TechPulseプロアクティブ管理アカウントを作成する• HP TechPulseプロアクティブ管理コンソール ユーザーを追加または削除する• お客様からの依頼に応じてMDMデバイス ポリシーおよびカスタマー アプリケーションを展開する• 依頼されたアプリをお客様のデバイス アプリ カタログから削除する• プロアクティブ管理ポータルでデバイス インシデントを監視し、デバイスの正常性の問題が検出された場合にお客様に通知する。また、デバイス状態の問題を解決するための	<p>お客様のIT管理者が担当する作業は以下のとおりです。</p> <ul style="list-style-type: none">• パートナーまたはHP担当者と協力して、HP DaaSアカウントを作成する• DaaSの管理対象デバイスにプロアクティブ管理ソフトウェアをインストールする• 管理対象ユーザーおよびデバイスの追加または削除を要求する• アプリケーションの展開または削除を要求する• Windows 10の更新のライフ サイクルの間、アプリケーション ユーザーの更新の受け入れを含めて更新をテストする。また、変更要求をHPサービス エキスパート チームに連絡し、彼らが更新の展開と関連リング設定を調整できるようにする

HP TechPulseプロアクティブ管理：サービス定義

オンボーディングプログラムマネージャー	HPサービスエキスパート	お客様のITデバイス管理者
<ul style="list-style-type: none"> ・ 移行のリスクを軽減しつつ、短期間で展開する ・ 正常に実装されたかどうかを確認する ・ HP TechPulseプロアクティブ管理機能のカスタマーサポートをサービス エキスパートに移行する 	<p>最適化および診断ツールも提供する</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 依頼されたレポートを提供する ・ インストールや接続に関する問題のトラブルシューティングを行う ・ お客様と協力してWindows Update ポリシーの展開、Windows Updateのインストールポリシーを調整する ・ お客様を支援し、サービス関連の質問に答える ・ HP TechPulseプロアクティブ管理のサブスクリプション要件が確実に遵守されるよう支援する ・ 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またはデータの消去を行う⁸ 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 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、必要に応じて対処する ・ トラブルシューティングを行い、HPのサポートにエスカレーションする前に、一般的なエンドユーザーサポートの問題かどうかについて対処の優先度を決める ・ 障害が発生した場合にお客様の環境でOSの更新プログラムをロールバックする ・ 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ロックまたはデータの消去を要求する ・ ソフトウェア アプリケーションのライセンス要件に確実に準拠するようにする ・ HP DaaSアカウントを更新、変更、または取り消す <p>注：お客様がパートナー企業内の特定の個人にプロアクティブ管理アカウントへのアクセスを事前に許可している場合は、認定された担当者にパートナーを含めることができます</p>

3.2 HP TechPulseプロアクティブ管理のその他のペルソナ

HPのアカウントデリバリ マネージャー (ADM) ⁹	パートナー
<p>一部のプランには、HPアカウント デリバリ マネージャー (ADM) が含まれていることがあります。または、追加料金で既存のHP TechPulseプロアクティブ管理契約にHPアカウント デリバリ マネージャーを追加できます。</p> <p>推奨パートナーからHP TechPulseプロアクティブ管理を購入したお客様は、パートナーにHP TechPulseプロアクティブ管理ポータルへのアクセスを許可し、HPサービスエキスパートとともにインシデント通知の主要連絡先として指定することがあります。</p> <p>HPアカウント デリバリ マネージャー (使用する場合は、HPが契約の目標を達成し、プロアクティブな信頼されるカスタマー アドバイザーになれるよう支援することを目的としています。ADMの主な担当作業は以下のとおりです。</p> <ul style="list-style-type: none"> • アカウントの移行および設定 • ビジネスレビュー • アカウントの計画 • 業務連携 • 契約管理 • サービスおよびサードパーティーの管理 • お客様への新しいサービス機能の紹介 • HPの社内の成果物 • お客様固有の依頼 	<p>お客様のリセラーまたはITサービスパートナーは、お客様の判断により、プロアクティブ管理プラン内でお客様の作業の一部またはすべてを担当することがあります。このオプションに加え、パートナー (使用する場合は) が担当する作業は以下のとおりです。</p> <ul style="list-style-type: none"> • HP TechPulseプロアクティブ管理ケア パックが登録されていることを確認する • 必要に応じてHPおよびお客様とのミーティングをスケジュールし、実施する • 適宜、プロアクティブ管理レポートを活用して、お客様の環境についての的確なビジネス判断に基づく専門的な分析を行う • エンド カスタマーの指定に応じて、適宜お客様の連絡先となったり、その他の業務を実行したりする • 必要に応じてお客様によるデバイス登録やトラブルシューティングを支援する • お客様への新しいサービス機能の紹介

¹スーパーバイザー モードで実行しているiOSデバイスのみ。

¹一部の国では、カスタマーサクセス マネージャー (CSM) と呼ばれる同様の役割が含まれる場合があります。

HP TechPulseプロアクティブ管理：サービス定義

3.3 スタンダードプランの役割と責任

HPサービス エキスパート	お客様のITデバイス管理者
<p>HPサービス エキスパートの主な担当作業は以下のとおりです。</p> <ul style="list-style-type: none"> お客様からいただいた情報をもとに、HP TechPulse プロアクティブ管理のアカウントを作成する ユーザー アカウント アクセスを付与し、お客様のITデバイス管理チームがHP TechPulseプロアクティブ管理の分析ポータルにアクセスできるようにする お客様の依頼に基づいて、ユーザーを作成または削除する お客様の依頼に基づいて、デバイスを作成または削除する サポート対象のプラットフォームの分析エージェントを展開するためのドキュメントおよびガイドを提供する デバイスの一括登録に使用するデバイスPIN情報を提供する HP TechPulseプロアクティブ管理アプリケーションのライセンス要件が確実に遵守されるよう支援する 	<p>お客様のIT管理者が担当する作業は以下のとおりです。</p> <ul style="list-style-type: none"> パートナーまたはHP担当者とは協力して、HP DaaSアカウントを作成する DaaS管理デバイスにHP TechPulseプロアクティブ管理ソフトウェアをインストールし、これらのデバイスをレポートおよび分析サービスに登録する HP TechPulseプロアクティブ管理プランでカバーされる合計デバイス数に確実に準拠するようにする 必要に応じ、レポート ポータルでレポート管理者アカウントの作成または削除を依頼する エンドユーザー サポートの問題をトラブルシューティングして解決する HP TechPulseプロアクティブ管理コンソールにログインしてダッシュボード、レポート、インシデントを確認する レポートされたデバイスの正常性に関するインシデントを確認し、適切に対応する（スタンダードプランではお客様自身が管理） HP DaaSアカウント サブスクリプションの変更、更新、または取り消しを管理する

注：お客様がパートナー企業内の個人にHP TechPulseプロアクティブ管理アカウントへのアクセスを事前に許可している場合は、認定された担当者にパートナーを含めることができます。

3.4 スタンダードプラン サービスエキスパート付の役割と責任

HPサービス エキスパート	お客様のITデバイス管理者
<p>スタンダード プランでカバーされる内容に加え、HPサービス エキスパートが担当する作業は以下のとおりです。</p> <ul style="list-style-type: none"> サービスを監視し、エスカレーションされたトラブルシューティングする 修復の必要な可能性があるその他のデバイスが記載されている定期レポートを設定する HP TechPulseプロアクティブ管理システムで検出されたインシデントを調査し、お客様に代わって対処する必要がある新しいインシデントが見つかった場合、お客様に通知する。または、必要に応じて修正アクションを実行してから、お客様に報告する プロアクティブ管理サービスの利用に影響がある場合、お客様にサービスのアップグレードを通知する。 	<p>スタンダード プランでカバーされる内容に加え、お客様が担当する作業は以下のとおりです。</p> <ul style="list-style-type: none"> 組織内でサービスのプロモーションを行い、サービスに関するユーザー トレーニングを実施する 必要に応じて、サービス デスク サポートに、HPサービス エキスパート L2およびL3サポート チームとやり取りする機能を提供する HPがサービスを提供するために必要なハードウェアおよびソフトウェア関連のすべてのライセンスについて財政上の責任を果たす 新しいユーザーまたはプロアクティブ管理クライアントの展開先デバイスについてHPサービス エキスパートに注意喚起する

注：お客様がパートナー企業内の個人に HP TechPulse プロアクティブ管理アカウントへのアクセスを事前に許可している場合は、認定された担当者にパートナーを含めることができます。

注：HPアカウントデリバリーマネージャーは、DaaS契約を締結しているケースのみ契約に含まれます。

3.5 エンハンスド プランの役割と責任

HPサービス エキスパート	お客様のITデバイス管理者
<p>スタンダード プランでカバーされる内容に加え、HP サービス エキスパートが担当する作業は以下のとおりです。</p> <ul style="list-style-type: none"> Workspace ONE統合エンドポイント管理（UEM）クラウド テナントとお客様の展開のための関連ライセンスをプロビジョニングする Workspace ONE UEMテナントの保守管理と設定管理を行う お客様の仕様に基づいて、UEMフレームワークを使用して、HP TechPulse プロアクティブ管理エージェントをWindows 10、Mac OS、Androidデバイスに展開する サービスを監視し、エスカレーションされたトラブルシューティングとVMwareのサポートを調整する 修復の必要な可能性があるその他のデバイスが記載されている定期レポートを設定する お客様から提供された証明書を必要に応じてアップロードし、Workspace ONEインフラストラクチャを通じてマネージドサービスの提供をサポートする HPサービス エキスパートL2およびL3のサポートを提供し、お客様のサービス デスクと調整する UEMインフラストラクチャの停止を調査し、VMwareと協力して適切な修正アクションを実行して、サービスを回復する お客様からの依頼に応じてデバイス ポリシーを設定する。HPは、管理対象デバイスの初期設定ポリシーを設定する。また、お客様からの依頼に応じてカスタム ポリシーを作成して展開できる 管理対象デバイス（Android）上でデバイス暗号化ポリシーを設定する 管理対象のWindows 10デバイスのBitLocker暗号化ポリシーを設定する プロアクティブ管理サービスの利用に影響がある場合、お客様にサービスのアップグレードを通知する。 	<p>スタンダード プランでカバーされる内容に加え、お客様が担当する作業は以下のとおりです。</p> <ul style="list-style-type: none"> 組織内でサービスのプロモーションを行い、サービスに関するユーザー トレーニングを実施する 関連マイクロソフト ライセンス製品についてマイクロソフトと交わした現行のメンテナンスおよびサポート契約を管理する 展開を評価するために必要なQAデバイスおよびその他のリソースを提供する 必要に応じて、サービスデスク サポートに、HPサービス エキスパート L2およびL3サポートチームとやり取りする機能を提供する お客様の証明書のインフラストラクチャを管理および更新し、お客様が所有している期限切れ前の証明書を更新する。また、特定のサービス設定に、必要に応じて証明書を提供する HPがサービスを提供するために必要なハードウェアおよびソフトウェア関連のすべてのライセンスについて財政上の責任を果たす クライアント データセンターとクラウドベースの管理環境を接続するために使用するクライアント データセンター内のオンプレミス コンポーネントをインストールし、設定する 管理対象クライアント デバイスをVMware Workspace ONEに登録する

3.6 プレミアム プランの役割と責任

HPサービスエキスパート	お客様のITデバイス管理者
<p>エンハンスド プランでカバーされる内容に加え、HP サービス エキスパートが担当する作業は以下のとおりです。</p> <ul style="list-style-type: none"> • お客様からの依頼に応じてユーザーまたはデバイスのグループにアプリケーションを展開する <ul style="list-style-type: none"> - アプリ展開テストのためQA展開リングを設定する - Workspace ONEでアプリケーションの展開管理に必要な情報を収集する - お客様と協力し、お客様の変更管理ポリシーおよびその他のビジネス要件に従って適切なアプリケーション展開スケジュールを定義する - 本稼働の前にアプリケーションをテストし、QAデバイスに展開する - お客様の要件に指定されているとおりにアプリストア（Google Play、Windows Store for Business、Apple App Store）のアプリを選択し、割り当てる - Windows 10基幹業務アプリケーションのMSIアプリケーション インストーラー バイナリ（ストア以外のもの）をアップロードし、割り当てる - お客様の指示に従ってコマンド ライン オプションまたはアプリケーション設定オプションを指定する - お客様の要件に基づいてデバイスまたはユーザーにアプリケーションを割り当て、QA展開リングを設定する - QA中に問題が見つからなかった場合、その他のリングの展開の更新を自動的に進める • アプリケーションのホワイトリストまたはブラックリスト ポリシーを適用し、企業が所有するデバイスの使用状況を管理する • WindowsデバイスのWindows Information Protection ポリシーを設定して、会社から許可されていないアプリケーションへのデータアクセスを制限する 	<p>エンハンスド プランでカバーされる内容に加え、お客様が担当する作業は以下のとおりです。</p> <ul style="list-style-type: none"> • 以下のアプリケーション公開オプションに従って、モバイル ソフトウェア アプリケーションの展開に必要なすべてのアプリケーション証明書とアプリケーションライセンスのライフサイクル管理を行う • AppConfigに準拠したアプリの設定データ（キーと値のペア）があれば提供する • Windowsアプリケーションの展開に必要なMicrosoft Store for Businessアカウントを作成し、管理する • Apple VPPを使用する場合、VPPアカウントを作成し、サービスのサポートの必要に応じて詳細をHPに提供する（https://www.apple.com/jp/business/it/） • ストア アプリ以外のアプリ（IPA、APK、EXE、MSI）のインストーラー バイナリを提供する <ul style="list-style-type: none"> - IPAファイルは、お客様のエンタープライズ証明書で署名されている必要があります。 - EXEまたはMSIインストーラーには、サイレント インストール、サイレント アンインストール、およびその他のすべてのサイレント コマンド ライン オプション指示が含まれている必要があります。 • ユーザーまたはデバイスへの展開に必要なソフトウェアライセンスを取得し、管理する。また、現行のライセンス準拠を確保する • アプリケーションの展開、デバイスやユーザーの割り当てを指定する • QAデバイスへのアプリケーションの展開後、本稼働環境への展開前に展開設定が正しいことを確認する • 特定のユーザーまたはデバイスに必要なアプリケーションのホワイトリストまたはブラックリスト エントリがあればHPに通知する • Windows Information Protectionポリシーの設定に必要なアプリケーションまたはデータ関連ルールをHPに通知する

4. お客様のオンボーディング

オンボーディングとは、HP TechPulseソリューションを使って、DaaSプランでカバーされているすべてのカスタマー デバイスをHP TechPulseプロアクティブ管理に移行するプロセスです。HPは、サービスを適切に提供する必要があります。HP TechPulseを使用すると、お客様がオンボーディングを完了し、すべてのDaaSデバイスを登録した後、デバイスの監視および追跡、データの収集、レポートと実用的な洞察の生成が可能です。このデータ収集は、HPサービス エキスパートがスタンダード サービスエキスパート付き、エンハンストおよびプレミアムのDaaSプランでカスタマー デバイスを管理するために必要です。

4.1 オンボーディングプログラム管理

HP DaaSのエンハンストまたはプレミアム プランを購入されたお客様には、オンボーディング プロセスを管理するHPオンボーディング プログラム マネージャーが割り当てられます。サービス登録が完了すると、オンボーディング プログラム マネージャーが最初から最後までオンボーディング プロジェクトを管理します。オンボーディング プログラム マネージャーは、お客様のオンボーディングを成功させる責任を負っています。オンボーディング プログラム マネージャーの役割の範囲について詳しくは、「役割と責任」のセクションを参照してください。

HP DaaSスタンダード プランおよびスタンダードプラン サービスエキスパート付きには、専用のオンボーディング プログラム マネージャーは割り当てられません。お客様がサービスの登録を終えると、HPが情報を確認し、お客様のためにアカウントを作成します。アカウントの作成が完了すると、HPサービス エキスパートからお客様へウェルカム メールが送信されます。お客様は、ウェルカム キットの一部として問い合わせ窓口・手段・対応時間などの情報を受け取ります。

4.2 オンボーディングプロセスの概要

オンボーディング プロセスは次の5つのフェーズに分かれています。

- ・ フェーズ1：登録
- ・ フェーズ2：情報収集
- ・ フェーズ3：HPの推奨事項およびアカウントの作成
- ・ フェーズ4：展開
- ・ フェーズ5：継続的なサポートおよび管理への移行

登録プロセスはすべてのプランに共通です。ただし、サービスの購入方法（契約、Electronic Software Delivery SKU、またはFixed Care Pack SKU）に応じて多少の違いがあります。残りのフェーズは購入したプランによって異なります。エンハンストまたはプレミアムプランの場合、HPからオンボーディング プログラム マネージャーが割り当てられ、このオンボーディング プログラム マネージャーがお客様と協力してオンボーディング プロセスをリードします。自己管理型のスタンダード プランの場合、HPがアカウントを作成した後、残りのタスクはお客様またはパートナーが行う必要があります。HPはタスクを実行するための指示を提供します。スタンダードプラン サービスエキスパート付の場合、お客様からのリクエストがあればサービスエキスパートが支援をします。

4.3 フェーズ1：登録

HP TechPulseプロアクティブ管理の登録は必須です。サービスの登録が正常に完了すると、HPはアカウントを作成し、お客様のオンボーディングを行うことができるようになります。HP DaaSサポート チームがお客様のデバイスをHP TechPulseプロアクティブ管理にオンボーディングするためには、いくつかの基本情報とお客様の承認が必要です。登録プロセスはHP TechPulseプロアクティブ管理ソリューションの入手方法によって異なります。現時点では、HPは次のビジネス モデルでHP TechPulseプロアクティブ管理を提供しています。

1. **契約モデル。** お客様とHPまたはHPパートナーがDaaS契約を締結しているケースです。このモデルは一般に、大規模な顧客または複雑なソリューション向けです。通常、アカウント デリバリ マネージャー (ADM) が契約に含まれています。ADMの責任範囲については「役割と責任」のセクションを参照してください。
2. **HP Electronic Software Delivery (eSD) SKU。** 従来どおり名称に「ソフトウェア」が含まれていますが、HP TechPulseプロアクティブ管理はサービスです。このプロセスは、登録および情報収集のステップを簡便化します。
3. **HP Fixed Care Pack SKU。** HPの修理サービスと同様に、HP TechPulseプロアクティブ管理もFixed Care Pack SKUを通じて提供されます。これらのSKUは通常、HP TechPulseプロアクティブ管理とその他の修理サービスを組み合わせたサービス向けです。

プログラムの登録手順は、ビジネス モデルごとに以下のセクションで紹介します。

4.3.1 契約モデル

通常、HP DaaS契約にはアカウント デリバリ マネージャー (ADM) が含まれています。契約にADMが含まれている場合、ADMは、取引の登録、オンボーディング スケジュールの設定と管理のほか、お客様（またはパートナー）およびHP DaaSサポート チームと協力してオンボーディング プランの策定を行います。契約にADMが含まれていない場合、HPアカウント マネージャー、営業担当者、またはパートナーがアカウント デリバリ マネージャーの役割を引き受けます。

4.3.2 HP Electronic Software Delivery (eSD) SKU

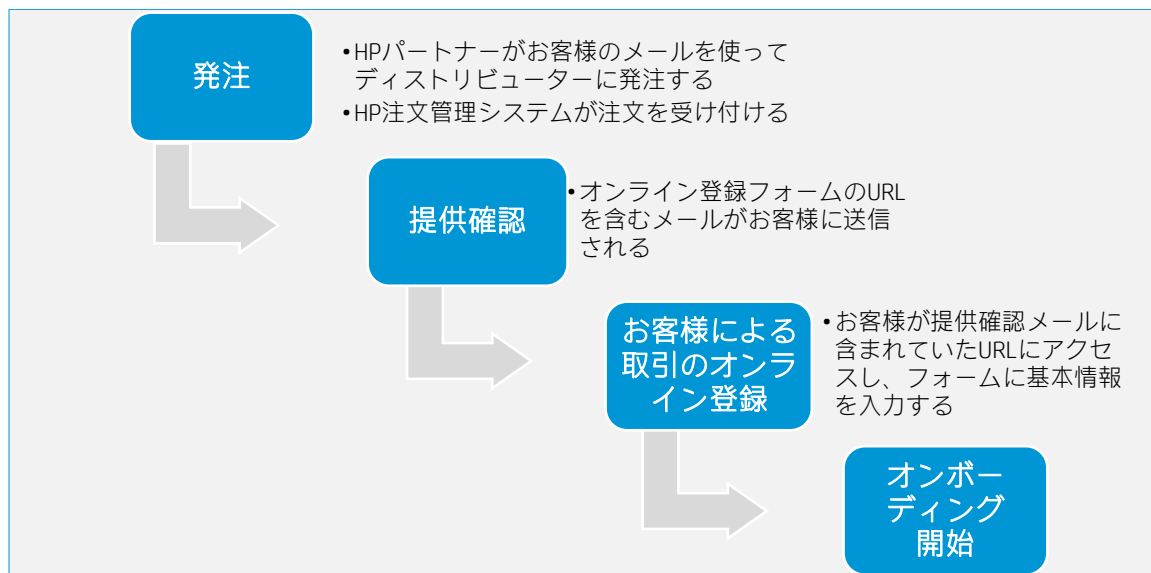
（本SKUは、2019年4月時点で日本では提供しておりません。）

eSD SKUは、登録およびオンボーディング プロセスの簡便化のため2018年9月に導入されました。eSDのSKU番号は「AAE」で終わる8桁の文字列です。SKU説明は「E-LTU」で終わります。以下に、HP TechPulseプロアクティブ管理のeSD SKUの例を示します。

- U9QE7AAE HP 3y DaaS ProactMgmt STD Svc E-LTU
- U9QF2AAE HP 3y DaaS ProactMgmt ENH Svc E-LTU
- U9QF7AAE HP 3y DaaS ProactMgmt PRM Svc E-LTU

これらのeSD SKUの注文プロセスは、他のHP Care Pack SKUと同じですが、注文時にお客様のメールアドレスが必要な点が異なります。お客様はHPパートナーからHP TechPulseプロアクティブ管理を購入し、HPパートナーはHPディストリビューターに発注します。注文が受け付けられると、お客様に提供確認のメールが自動送信されます。このメールには、ライセンス キーとオンライン登録フォームへのURLリンクも含まれています。登録フォームに記入する場合、お客様は、パートナーに分析およびレポートへのアクセスを許可するかどうかを決定する必要があります。オンライン フォームを送信すると、HP DaaSサポートチームがオンボーディング プロセスを開始し、フェーズ2に移ります。

HP TechPulseプロアクティブ管理：サービス定義



HP TechPulseプロアクティブ管理eSD登録プロセス

4.3.3 HP Fixed Care Pack SKU

HP TechPulseプロアクティブ管理のCare Pack SKUを通じた注文には、他のHP Care Packの購入と同じ注文プロセスが適用されます。お客様またはパートナーが[HP Channel Service Network](#) (CSN) にCare Packを登録する必要があります。HP TechPulseプロアクティブ管理のオンボーディングを行うためには、この手順を省略することはできません。支払いの受領後10営業日以内に、HPポリシーごとにすべてのCare Packを登録する必要があります。Care Pack登録に必要な情報には、お客様（パートナーではない）の会社名、管理者の氏名、メールアドレス、電話番号、完全な住所（市、州、郵便番号、国などを含む）などがあります。

HPオンボーディングチームは毎日レポートを作成し、Care Packの購入および登録の詳細情報を取得します。氏名、住所、メールアドレス、その他の必要な購入者情報が欠けていたり正確でなかったりした場合、オンボーディングプロセスの開始が遅れることがあります。遅れを避けるためにも、Care Packの登録は正確に行ってください。必要な情報が揃ったらオンボーディングが開始され、フェーズ2に移ります。

4.4 フェーズ2：情報収集

このフェーズの手順は、選択したHP DaaSプランに応じて異なります。

4.4.1 エンハンスドプランとプレミアムプラン

フェーズ1でサービスを登録した後、HPオンボーディングプログラムマネージャーが割り当てられます。エンハンスドプランとプレミアムプランでは、サービス品質の管理を担当するHPアカウントデリバリマネージャー（ADM）を使用することをおすすめしています。HPオンボーディングプログラムマネージャーは、ADMと協力して、お客様との電話会議をスケジュールします。この電話会議でサービス内容を確認します。サービスプランでADMを使用しない場合、HPオンボーディングプログラムマネージャーは、このフェーズでアカウントマネージャー（HPから直接販売された場合）またはパートナー（チャネルを通じて販売された場合）と協力して作業を行います。このフェーズは以下の手順で構成されます。

- お客様のオンボーディング経験を確認し、期待事項を設定します。
- 連絡先情報を交換します。

HP TechPulseプロアクティブ管理：サービス定義

- お客様のネットワーク環境について話し合い、文書化します。
- お客様がデバイスをどのように使用して、何を達成する必要があるのかについて話し合います。
- お客様の構成および展開プラン（スケジュールや希望される開始日など）を作成します。
- 部品の予防交換プロセスを確認します。
- 既存のインストールベースに適用するDEP（Apple Device Enrollment Program）を確認します。
- 「セクション2：前提条件」にまとめられているお客様の前提条件を評価します。
- アプリケーション ライセンスのグループ割り当てと、お客様が適用を希望しているデバイス ポリシーを確認します。
- マルチテナント設定を確認します。

4.4.2 スタンダードプランとスタンダードサービスエキスパート付き

通常、スタンダードプランおよびスタンダードサービスエキスパート付きは、フェーズ1の登録で収集されたデータだけで十分です。不足している情報がある場合、HPオンボーディングチームからお客様にご連絡します。

4.5 フェーズ3：HPの推奨事項およびアカウントの作成

このフェーズの手順は、選択したHP DaaSプランに応じて異なります。

4.5.1 エンハンスドプランとプレミアムプラン

必要なすべての情報を収集したら、HPはデータの分析を行い、推奨事項に従います。

情報収集から2週間以内に、HPオンボーディングプログラム マネージャーはお客様（と必要な場合はパートナー）との電話会議をスケジュールし、お客様固有のユースケースやお客様の環境に基づく作業の進め方について提言します。HPは、お客様のニーズに最も適した設定をおすすめします。この作業は段階的に進められます。

- お客様とHPの間でソリューションについて合意が得られたら、HPはHP DaaSプラットフォーム内にカスタマーアカウントを作成します。
- お客様から許可が得られている場合、HPはパートナーをレポート管理者として追加します。
- 続いて、承諾済みの展開スケジュールに基づいてデバイス登録ステップを進めるための電話会議をスケジュールします。
- HPサービス エキスパートは、以下の情報をお客様に電子メールで通知し、必要な場合はパートナーにコピーを送ります。
 - アカウント情報
 - エンタープライズモバイル管理ソフトウェアの統合手順
 - デバイス登録手順
 - レポート管理者の詳細
 - サポート窓口の情報

4.5.2 スタンダードプランとスタンダードサービスエキスパート付き

- スタンダードプランとスタンダードサービスエキスパート付きの場合、HPオンボーディングプログラム マネージャーが、前のフェーズで収集したデータに基づいてアカウントを作成します。

HP TechPulseプロアクティブ管理：サービス定義

- ・ お客様から許可が得られている場合、HPは依頼に応じてパートナーをレポート管理者として追加します。
- ・ HPサービスエキスパートは、以下の情報をお客様に電子メールで通知します。
 - アカウント情報
 - デバイス登録手順
 - レポート管理者の詳細
 - サポート窓口の情報
 - レポートおよびインシデントの種類、頻度の詳細(スタンダードプランサービスエキスパート付き)

4.6 フェーズ4：展開

このフェーズの手順は、選択したHP DaaSプランに応じて異なります。

4.6.1 エンハンスドプランとプレミアムプラン

- ・ 展開のキックオフ会議：HPオンボーディングプログラムマネージャーはデバイスの登録を開始するにあたってお客様およびパートナー（該当する場合）と打ち合わせを行い、問題があれば解決に向けて支援します。
- ・ HPは、お客様がHP DaaSプラットフォームダッシュボードにアクセスできることを確認します。
 - HP DaaSプラットフォーム内でヘルプを利用する方法についてお客様に通知します。
 - サイトに移動してレポートを取り出す方法をお客様へご案内します。
- ・ HPが提示した構成がお客様の期待に沿っていることと、お客様がお客様自身で展開を完了できることを確認します。
- ・ お客様またはパートナー（該当する場合）は、カスタマープリファレンスに基づいてデバイスの登録を行い、HPとともに展開が完了していることを確認します。

4.6.2 スタンダードプランとスタンダードサービスエキスパート付き

- ・ お客様またはパートナー（該当する場合）は、デバイスの登録と、質問や懸念がある場合またはマルチテナント設定が必要な場合、HPサポートへの連絡を行う必要があります。ウェルカムメールには、デバイスの登録プロセスでお客様を支援するための指示が含まれています。
- ・ HPは、アカウントのアクティビティを監視し、ウェルカムメールの受信後2週間以内に登録プロセスが開始されない場合はお客様に連絡します。
- ・ お客様がデバイスを登録できることを確認するか、お客様が連絡に対して返信しなかった場合、オンボーディングは完了したと見なされます。

4.7 フェーズ5：継続的なサポートおよび管理への移行

この手順は、HPがお客様に代わってデバイスを管理するスタンダードプランサービスエキスパート付き、エンハンスドプランおよびプレミアムプランにのみ適用されます。このフェーズでは、HPオンボーディングプログラムマネージャーとお客様が残りのデバイスの展開プランについて合意します。オンボーディングプログラムマネージャーは次の作業を行います。

- ・ 初期レポートを生成し、それぞれの有用性について説明します。
- ・ デモを実施してHP TechPulseポータル機能を説明します。
- ・ HP TechPulseプロアクティブ管理関連のサービス要求またはインシデントの送信方法を簡単に説明します。

次に、エンハンスドプランおよびプレミアムプランの場合、HPオンボーディングプログラムマネージャーは、この時点で提供されているサービスについてのお客様の満足度を確認します。これはオンボー

HP TechPulseプロアクティブ管理：サービス定義

ディング プロセスの必要なステップです。これによって、アカウントの継続的なサポートおよび管理の次のフェーズへの移行準備ができたことがわかります。

HPのサービス品質調査に参加するアカウントが無作為に選択されます。この調査への参加は任意ですが、皆さまのご参加を心よりお待ちしております。HPはお客様からのフィードバックを評価し、その情報をオンボーディングプロセスの改善のために利用します。

5. 継続的なサポートおよび管理

スタンダード サービスエキスパート付き、エンハンスト プランとプレミアム プランでは、オンボーディング完了後、サービスは継続的なサポートおよび管理フェーズに移行します。HPサービス エキスパートは、契約期間中、お客様に代わってデバイスの監視と管理を行います。スタンダード プランでは、お客様が管理を行います。お客様とパートナーは、「セクション8：サービス レベル目標」に一覧されているメールを通じて、HPの地域担当からサポートを受けることができます。

HPはサービス提供にあたって、HPが何年もかけて構築した幅広いナレッジ ベースと、Information Technology Infrastructure Library (ITIL®) 2011フレームワークのベスト プラクティスを利用します。サービス エキスパートは世界各地からお客様にワールドクラスのカスタマー エクスペリエンスを提供します。

チームは、継続的に次のサービスを提供します。

5.1 運用の最適化

HPサービス エキスパートは、HP固有のTechPulseテクノロジーを利用して、すべてのデバイスを監視し、お客様の運用の最適化を支援します。

- ・ インシデントやアラートを監視し、問題を診断、特定し、推奨事項を提供します。さらに、必要な場合は、リモート アクセスツールを使ってリモート診断を行うこともできます。
- ・ ハードウェア障害インシデントを確認し、デバイスがDaaSプランに準拠した交換に該当するかどうかをお客様に問い合わせるのも、HPサービス エキスパートの役目です。
- ・ HP TechPulseは、ハードドライブ、バッテリーなどの主要コンポーネントの障害を予測することができます。HPサービス エキスパートは、お客様と協力して、障害が発生する前にこれらのコンポーネントを交換し、お客様の生産性への影響を最小限に抑えます。
- ・ この他に、レポートの精度の向上、サービスレベルターゲット (SLT) パフォーマンスの分析、お客様の環境に基づいたHP TechPulse内のしきい値の調整（社内で使用していない場合はファイアウォールのインシデントをオフにするなど）などのサービスがあります。

5.2 カスタマー サポート

サービス契約期間中、HP TechPulseプロアクティブ管理関連の問題（レポートの精度、ログオンの問題など）が発生した場合は、HPサービス エキスパートに連絡可能です。HPサービス エキスパートは、必要に応じて、上位サポート部門であるL2およびL3チームと協力して問題を解決します。

5.3 お客様のサービス要求への対応

お客様からのその他のサービス要求を、電話またはメールでサービス エキスパート チームにリクエストできます。選択したHP DaaSプランに応じて、以下のようなサービス要求を送信することができます。

HP TechPulseプロアクティブ管理：サービス定義

- デバイスの追加または削除
- アクセスの追加、削除、変更
- デバイスの暗号化
- 紛失したデバイスのロックまたはデータの消去
- モバイルアプリケーションの展開
- モバイルアプリのホワイトリスト作成およびブラックリスト作成
- モバイルデバイスのセキュリティ ポリシー
- Windowsマシンのローカルパスワードリカバリー
- Microsoftの更新およびパッチ管理
- Wi-Fiプロビジョニング

6. サービス使用条件

サービス使用条件はいくつかの文書に記載されています。製品使用权、データのセキュリティおよびプライバシー、および機密保持（非公開）を管理するHP TechPulseプロアクティブ管理の使用条件を理解するには、すべての文書を参照する必要があります。

文書	関連情報
HP DaaSの使用条件	<ul style="list-style-type: none">• 製品使用权の管理• ユーザーの解除、追加または削除についての説明• データの使用、データのプライバシー、データの保管期間についての説明
<ul style="list-style-type: none">• HP Personal Data Rights Notice（個人データの権利に関する通知）• このリンクをクリックして、Web ページの一番下にある[プライバシー]を選択	<ul style="list-style-type: none">• 選択した国または地域にいるユーザーの個人データの権利についての説明
<ul style="list-style-type: none">• HP Privacy Statement（個人情報保護方針について）• このリンクをクリックして、Web ページの一番下にある[プライバシー]を選択します。	<ul style="list-style-type: none">• お客様情報の収集および使用についての説明• お客様のコンピューターに関する情報の収集および使用についての説明• データの送信についての説明
エンドユーザー使用許諾契約	<ul style="list-style-type: none">• デバイスに格納するソフトウェア エージェントの使用管理
<ul style="list-style-type: none">• サービスレベル同意書	<ul style="list-style-type: none">• サービスの提供時間および利用範囲の管理• サービスの利用料金についての説明• サービスの利用資格およびプロセスの説明
HP DaaSデータセキュリティホワイトペーパー	<ul style="list-style-type: none">• HP TechPulseプロアクティブ管理のアナリティクス データの処理およびセキュリティ管理についての説明

7. HP TechPulseプロアクティブ管理データセンター

HP TechPulseプロアクティブ管理プラットフォームは、アマゾン ウェブ サービス (AWS) 上でホストされています。

HP TechPulseプロアクティブ管理プラットフォームのデータセンターは、米国のオレゴン (AWS-OR) およびドイツのフランクフルト (AWS-DE) にあります。EU圏のお客様のデータはドイツの地域データセンターでホストされ、他のすべての国のお客様のデータは米国の地域データセンターでホストされます。お客様の単一「テナント」内のデータはすべて単一のデータセンターでホストされますが、別のデータセンターに別個のテナントを保持して部門ごとにデータをホストすることを希望される場合は、このオプションをご依頼いただけます。HP TechPulseプロアクティブ管理サービスは、この2つのデータセンターを備えていることで、それぞれの地域内でクラウドサーバーを利用できます。

HP TechPulseプロアクティブ管理のデータ分析サービスは、米国の分析データセンター（米国のオレゴン (AWS-OR)）で行われます。すべての個人データは、データ保護のため、匿名化されてから、米国の分析データセンターに送信され保管されます。

HP TechPulseプロアクティブ管理のID管理サービスは、米国内のアマゾン ウェブ サービスにより、地理的に離れた2つの場所で行われます。HP TechPulseプロアクティブ管理では、HPのすべてのアプリケーションを対象にHPのすべてのお客様に対して統合ID管理エコシステムを使用します。この統合ID管理では主として、IDの認証に必要なコアデータ（氏名、電子メール アドレス、居住国、住所、電話番号、パスワード、ロケール（必要に応じて資格情報の復元方法を含む）など）をすべて保管します。これらのデータセンターの正確な場所は、セキュリティ上の理由から開示できません。

HP TechPulseプロアクティブ管理のデータの収集、送信、保管、保持、および廃棄について詳しくは、HP TechPulseプロアクティブ管理のデータ管理に関するFAQを参照してください。

AWSについて詳しくは、<https://aws.amazon.com/>を参照してください。物理的なセキュリティと環境面でのセキュリティ、AQSへのアクセスおよびネットワーク セキュリティについては、[AWS Overview of Security Processes](#)ホワイト ペーパーを参照してください。AWSが準拠するセキュリティ規制および標準について詳しくは、[AWSコンプライアンスのサイト](#)を参照してください。

8. サービスレベル目標

HP DaaSスタンダード プランは自己管理モデルです。HP TechPulseを使って、お客様自身がすべてのデバイスを管理します。スタンダード サービスエキスパート付き、エンハンスト プランまたはプレミアム プランを購入された場合、HPサービス エキスパートがお客様に代わってDaaSデバイスの管理を行います。以下の表に、国別、地域別のサービス エキスパートの条件を示します。

南北アメリカ地域

国	米国	アルゼンチン - チリ コロンビア - メキシコ ペルー - プエルトリコ	ブラジル	その他
サポート時間（週当たりの時間/曜日、休日を除く）	12/5	11/5		12/5
営業時間	6:00 ~ 18:00 (MST)	7:00 ~ 18:00 (グリニッジ標準時-5)		6:00 ~ 18:00 (MST)
	月 ~ 金	月 ~ 金		月 ~ 金
サポート言語	英語	スペイン語、英語	英語	英語
サポートされている通信手段	電子メール、送信チャット ¹⁰			
サポート メールアドレス	HPDaaS_AMS@hp.com	HPDaaS_LA@hp.com	HPDaaS_LA@hp.com	HPDaaS_AMS@hp.com

ヨーロッパ、中東およびアフリカ地域

国	英国 アイルランド	フランス	ドイツ、オーストリア スイス、ルクセンブルク	その他
サポート時間（週当たりの時間/曜日、休日を除く）	10/5			
営業時間	8:00 ~ 18:00 (中央ヨーロッパ時間)			
	月 ~ 金			
サポート言語	英語	フランス語、英語	ドイツ語、英語	英語
サポートされている通信手段	電子メール、送信チャット ¹¹			
サポート メールアドレス	HPDaaS_EMEA@hp.com			

¹⁰ 主要なサポートは電子メール経由で利用できます。必要に応じて送信チャットや電話の利用ができます。

¹¹ 主要なサポートは電子メール経由で利用できます。必要に応じて送信チャットや電話の利用ができます。

HP TechPulseプロアクティブ管理：サービス定義

アジア太平洋日本地域

国	中国	日本	インド	オーストラリア、 ニュージーランド マレーシア、 フィリピン シンガポール	その他
サポート時間 (週当たりの時間/曜日、休日を除く)	24/7	12/7	24/7	24/7	24/7
営業時間	24/7	9:00 ~ 21:00 日本標準時	24/7		
サポート言語	中国語	日本語	英語	英語	英語
サポートされている通信手段	電話（日本のみ）、電子メール、送信チャット ¹²				
サポート メール アドレス	HPDaaS_CHINA@hp.com	HPDaaS_JAPAN@hp.com	HPDaaS_INDIA@hp.com	HPDaaS_APJ@hp.com	HPDaaS_APJ@hp.com

お客様からHPにご連絡をいただいた場合のサービス レベル目標は、要求の性質に応じて以下のとおりです。

イベントタイプ	初期対応	サービス レベル目標 ¹³
オンボーディングの開始	最初にHPのオンボーディング チームがお客様に連絡	2週間以内
お客様からHP DaaSサポートのメール窓口に電子メールを送信	電子メールの受け取りの通知	現地営業時間で2時間以内
プロアクティブなインシデント：重大	定期レポートを電子メールで送信	初期設定の頻度：毎営業日
プロアクティブなインシデント：中	定期レポートを電子メールで送信	初期設定の頻度：毎週
プロアクティブなインシデント：低	定期レポートを電子メールで送信	初期設定の頻度：毎月

お客様からHPにサポートをご依頼いただいた場合のサービス レベル目標（SLO）は以下の表のとおりです。これらの目標はイベントの性質に基づいて決定されています。

カテゴリ	インシデントのタイプ	プライオリティ
アカウント	ライセンスの期限切れ	重大
ハードウェアの正常性	バッテリー未検出	重大
ハードウェアの正常性	バッテリーの障害予兆	重大
ハードウェアの正常性	HDDの障害予兆	重大
ハードウェアの正常性	HDD SMART イベント エラー	重大
ハードウェアの正常性	システム エラー：温度	重大

¹² 主要なサポートは電子メール経由で利用できます。必要に応じて送信チャットや電話の利用ができます。

¹³ これらのサービス レベル目標は、HP Inc.がお客様への対応、およびDaaSデバイスの特別な状態についてお客様への通知を開始するまでの期間にのみ適用されます。問題の解決は、上記のサービス レベル同意書の対象ではありません。

HP TechPulseプロアクティブ管理：サービス定義

カテゴリ	インシデントのタイプ	プライオリティ
ハードウェアの正常性	HDDストレージ容量フル	中
OSの正常性	高いCPU利用率	中
OSの正常性	高いメモリ利用率	中
セキュリティ	ウィルス対策	中
セキュリティ	ファイアウォール	中
セキュリティ	ハートビート障害	中
OSの正常性	BSOD	低
OSの正常性	予期しないクラッシュ/再起動	低
ハードウェアの変更	HDDの変更	低
ハードウェアの変更	メモリの変更	低
ハードウェアの正常性	バッテリー容量低下	低
ハードウェアの正常性	HDDの故障	低

HP TechPulseプロアクティブ管理：インシデントの優先度

9. HP TechPulseプロアクティブ管理の機能とサービス範囲

9.1 プランおよびOS別のサービス機能

HP TechPulseプロアクティブ管理では、登録されているプランおよび管理されているデバイスに応じて、幅広いサービスをお客様に提供します。以下の2つの表に、提供されるサービスと、プランおよびデバイスのオペレーティングシステムに基づいたサービス利用資格をまとめました。

サービス機能の一覧：

項番	サービス機能	説明
1	HP TechPulseプロアクティブ管理クライアント	HP TechPulseプロアクティブ管理は、クライアントソフトウェアエージェントを使ってデバイスインベントリのデータを収集し、デバイスハードウェアおよびアプリケーションの正常性を監視します。WindowsおよびMacOSクライアントソフトウェアを https://www.hpdaas.com/software から直接ダウンロードし、エンドユーザーデバイスに展開することができます。Androidシステムの場合、Google PlayストアからAndroid向けHP DaaSクライアントをダウンロードできます
2	HP TechPulseポータル	HP DaaS Webポータル (https://www.hpdaas.com) は、すべてのデバイス分析およびレポートの中央ハブです。お客様のITデバイス管理者は、このポータルから、登録済みデバイスの詳細情報および会社レベルのダッシュボードを表示できます
3	ダッシュボード	HP TechPulseプロアクティブ管理のダッシュボードは、お客様がデバイスやインシデントなどの重要な業績評価指標を追跡する場合に役立ちます。お客様は、特定の期間内の概要レポートを生成することもできます
4	パートナー、リセラーのマルチテナントビューのサポート	マルチテナントがサポートされているため、複数のお客様を持つHPパートナーは、1回のログオンでHP DaaSポータルにアクセスし、複数のお客様のインシデントを確認したり、レポートを実行したりできます。インシデントをすばやく検出し、対処することができるため、お客様の問題をよりスピーディーに解決できます

HP TechPulseプロアクティブ管理：サービス定義

項番	サービス機能	説明
5	一括登録	HP TechPulseプロアクティブ管理クライアントのデバイスおよびユーザーの大規模な登録を可能にします。お客様は幅広いサイレント インストールおよび展開オプションを利用して、HP TechPulseプロアクティブ管理サービスに効果的にデバイスを登録できます。お客様のアプリケーション展開システムを使ってソフトウェアをサイレント インストールするコマンドライン オプションも用意されています
6	BYOD (Bring Your Own Device) ポリシー	ユーザーが管理対象デバイスを会社所有または従業員の個人所有 (BYOD) のどちらかに指定できるようにします。個人所有に指定したデバイスでは、一部のプロアクティブ管理データ収集機能が制限されます。たとえば、デバイスのソフトウェア インベントリとデバイスの位置情報の収集機能は制限されます
7	インシデントの監視	HP TechPulseプロアクティブ管理のインシデント管理システムは、検出された問題をHP TechPulseプロアクティブ管理ポータルに報告します。インシデント管理システムでは、問題の優先度、タイプ、詳細、コメント、および推奨事項の詳細を追跡します。また、影響を受けたデバイス インベントリ、HP保証システム、HP TechPulseプロアクティブ管理のインシデント履歴にインシデントをリンクすることで、問題の分析を迅速に行うこともできます
8	レポート	レポートは、HP TechPulseプロアクティブ管理に登録されたデバイスについて、計画とコストの最適化およびサービス管理機能に関する洞察に富んだ分析を提供します
9	Windows のセルフヘルプ ツールへの簡易アクセス	診断ツールへの簡易アクセスを提供します。これにより、エンドユーザーは、一般的な問題を社内のヘルプ デスクにエスカレーションしなくても、自身でトラブルシューティングを行い、問題を解決することができます
10	グループベースのポリシー管理	HPサービス エキスパートは、お客様から依頼に応じてユーザーおよびデバイスのグループにすばやくポリシーを適用できます
11	インシデント管理	HPサービス エキスパートは、生成されたインシデントを監視して、問題を診断、特定し、お客様に推奨事項を提示します
12	リモートアシスタンス	HPプロアクティブ サービス エキスパート チームは、チャットできるWebベースのツール (LogMeIn) を使用してエンドユーザーをリモートで支援したり、エンドユーザーのデバイスとのリモート コントロールセッションを開始したりできます
13	部品の予防交換	HPは、ハードドライブ、温度、バッテリーに関する問題の予測的警告に基づいて、デバイス保証に従って予防交換サービスとして対象部品をお客様のサイトに発送します。対象は、HP製のPCのみとなります
14	紛失したデバイスの保護：デバイスロック	HPサービス エキスパートは、お客様からの依頼に応じて、デバイスのPINコードをリセットし、紛失または盗難の被害に遭ったデバイスからユーザーをロックアウトするコマンドをリモート発行します
15	紛失したデバイスの保護：デバイスの消去	HPサービス エキスパートは、お客様からの依頼に応じて、紛失または盗難の被害に遭ったデバイスからデータを消去するコマンドをリモート発行します
16	紛失したデバイスの保護：デバイスの位置特定	HPサービス エキスパートは、マップ上で紛失または盗難の被害に遭ったデバイスのおおまかな位置を特定するコマンドをリモート発行します
17	デバイス ネットワーク設定管理	HPサービス エキスパートは、モバイル デバイス管理 (MDM) ソフトウェアを使って、お客様からの依頼に応じて無線LANおよびVPNプロファイルをプロビジョニングします

HP TechPulseプロアクティブ管理：サービス定義

項番	サービス機能	説明
18	Microsoft Windows 10の更新	HP TechPulseプロアクティブ管理は、最新の管理技術を利用して更新管理を行います。このアプローチにより、Windows Updateの設定と制御が可能になります
19	アプリケーションの更新（VPP、社内、カスタムアプリ）	HP TechPulseプロアクティブ管理は、最新の管理技術を利用して更新管理を行います。このアプローチにより、アプリケーションの設定と制御が可能になります
20	セキュリティ コンプライアンス ポリシーの定義と実施	HPサービス エキスパートは、クライアントUEMツールセットを使って、管理対象デバイスのセキュリティ ポリシーをプロビジョニングし、実施します。例を示します。 <ul style="list-style-type: none"> ・ デバイスの利用規約のポップアップと通知 ・ モバイル デバイスのPINとパスコードの制約 ・ デバイスストレージの暗号化の実施 ・ ポリシーに従って構成されていないデバイス（例：root化された（脱獄）デバイス）へのアクセスをブロックするルールの設定
21	モバイル デバイスのセキュリティ ポリシー	HPサービス エキスパートは、カスタムのセキュリティ レベルを管理対象デバイスに適用できます
22	デバイスの暗号化の適用	HPサービス エキスパートは、管理対象デバイスで暗号化ポリシーを適用します
23	ウィルス対策ポリシー	Windowsデバイスでウィルス対策ソフトウェアが有効になっているかを検出します。お客様はセキュリティ コンプライアンス レポートを実行して適用範囲内のギャップを数値化できます
24	Apple Business ManagerまたはApple DEP	HPサービス エキスパートは、Apple Business ManagerおよびAppleのDEP（Device Enrollment Program）を使用してデバイスをOTA（Over-The-Air）登録し、モバイルデバイスポリシーを持続的に適用します
25	Wi-Fiプロビジョニング	HPサービス エキスパートは、ユーザーにネットワークのパスワードまたは資格情報を知らせることなく管理対象デバイスの無線ネットワークへのアクセスを許可したり取り消したりできます
26	Windows の ローカル パスワード リカバリー	HPサービス エキスパートは、Windowsのノートブック コンピューター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できます
27	Windows Information Protection (WIP)	ポリシーに従い、デバイスの紛失による予想外のデータ漏えいを防ぎます。情報保護ポリシーにより、デバイス上のアプリケーション データの暗号化が行われます。情報保護ポリシーを使って、コピーおよび印刷機能や、データ保護された場所からファイルを復号して開くアプリケーションを制限できます
28	デバイスのキオスクモードの設定	モバイルOSプラットフォーム（Android、iOSなど）のシングル アプリ モード。または、Windows 10デスクトップ ビューをロックして、デバイス上で特定のアプリだけを実行できるようにします
29	モバイル アプリケーションの展開	HPサービス エキスパートは、Windows App Store、Apple App Store、およびGoogle Playストアから精選されたモバイル アプリケーション バンドルを作成、配布、および管理できます
30	Microsoft Windows® アプリケーションの展開	HPサービス エキスパートは、精選されたデスクトップ アプリケーション バンドルを作成し、管理対象デバイスに配布して管理できます。レポートを表示し、割り当て済みのアプリがインストールされていないデバイスを特定します

HP TechPulseプロアクティブ管理：サービス定義

項番	サービス機能	説明
31	アプリケーションのブラックリストまたはホワイトリスト管理	HPサービスエキスパートは、管理対象デバイスでのアプリケーションの使用を許可（ホワイトリスト）または拒否（ブラックリスト）するポリシーを実装して適用します

HP TechPulseプロアクティブ管理：サービス定義

プランおよびオペレーティングシステムごとのサービス機能の利用資格：

項番	サービス機能	スタンダード プラン ¹⁴ および エキスパート 付き	エンハン ドプラン	プレミアム プラン	DaaS for Apple	Windows	Android	MAC OS	iOS
1	HP TechPulseプロアクティブ管理クライアント	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
2	HP DaaSポータル	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
3	ダッシュボード	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
4	パートナー、リセラーのマルチテナントビューのサポート	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
5	一括登録 ¹⁵	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
6	BYOD (Bring Your Own Device) ポリシー	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
7	インシデントの監視	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
8	レポート	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
9	Windowsのセルフヘルプツールへの簡易アクセス	✓	✓	✓		✓			
10	グループベースのポリシー管理		✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
11	インシデント管理	✓ エキスパート 付のみ	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
12	リモートアシスタンス	✓ エキスパート 付のみ	✓	✓		✓			
13	部品の予防交換	✓	✓	✓	✓ ¹⁶	✓	✓	✓	
14	紛失したデバイスの保護：デバイスロック ¹⁷		✓	✓	✓ ¹⁸		✓		✓
15	紛失したデバイスの保護：デバイスの消去 ¹⁹		✓	✓	✓ ²⁰	✓	✓		✓

¹⁴スタンダードプランには、iOSデバイスのサービス機能は含まれません。

¹⁵Apple iOSおよびMacOSデバイスでシームレスに登録を行うには、Apple DEPアカウントが必要です。

¹⁶MacOSデバイスでのみ利用できます。

¹⁷コマンドを受信するには、ターゲットのデバイスがインターネットに接続されている必要があります。iOSデバイスはスーパーバイザーモードになっている必要があります。

¹⁸iOSデバイスでのみ利用できます。

¹⁹コマンドを受信するには、ターゲットのデバイスがインターネットに接続されている必要があります。iOSデバイスはスーパーバイザーモードになっている必要があります。

²⁰iOSデバイスでのみ利用できます。

HP TechPulseプロアクティブ管理：サービス定義

項番	サービス機能	スタンダード プラン ¹⁴ および エキスパート 付き	エンハン スド プラン	プレミアム プラン	DaaS for Apple	Windows	Android	MAC OS	iOS
16	紛失したデバイスの保護：デバイスの位置特定 ²¹		✓	✓	✓ ²²	✓ ²³	✓		✓
17	デバイス ネットワーク設定管理		✓	✓	✓	✓	✓		✓
18	Microsoft Windows 10の更新		✓	✓		✓			
19	アプリケーションの更新（VPP、社内、カスタム アプリ）		✓	✓		✓			
20	セキュリティ コンプライアンス ポリシーの定義と実施		✓	✓	✓	✓	✓		✓
21	モバイル デバイスのセキュリティポリシー		✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
22	デバイスの暗号化の適用		✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓ ²⁴
23	ウィルス対策ポリシー		✓	✓		✓			
24	Apple Business Manager またはApple DEP				✓			✓	✓
25	Wi-Fiプロビジョニング		✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
26	Windowsのローカル パスワードリカバリー			✓		✓			
27	Windows Information Protection (WIP)			✓		✓			
28	デバイスのキオスクモードの設定			✓	✓ ²⁵	✓	✓		✓
29	モバイル アプリケーションの展開			✓	✓ ²⁶		✓		✓
30	Microsoft Windows®アプリケーションの展開			✓		✓			
31	アプリケーションのブラックリストまたはホワイトリスト管理			✓	✓	✓	✓	✓	✓

²¹ コマンドを受信するには、ターゲットのデバイスがインターネットに接続されている必要があります。iOSデバイスはスーパーバイザーモードになっている必要があります。

²² iOSデバイスでのみ利用できます。

²³ 別途Workspace ONEデバイス位置情報アプリをインストールする必要があります。バージョン1811（1月17日現在）では、GPSを受信するために位置情報アプリは必要ありません

²⁴ パスコードを設定している場合、iOSデバイスは自動的に暗号化されます。ただし、HPサービス エキスパートは、確実に暗号化が有効になるようにパスコードポリシーを適用できます。

²⁵ iOSデバイスでのみ利用できます。

²⁶ iOSデバイスでのみ利用できます。

HP TechPulseプロアクティブ管理：サービス定義

9.2 プランおよびOS別のレポート

HP TechPulseプロアクティブ管理のレポートは、HP TechPulseプロアクティブ管理に登録されたデバイスについて、計画とコストの最適化およびサービス管理機能に関する洞察に富んだ分析を提供します。レポートは、ハードウェア、セキュリティ、ソフトウェア、およびインシデントの4つの異なるカテゴリに分類されます。プランおよびオペレーティングシステムごとに利用できるすべてのレポートの一覧を以下に示します。レポート定義について詳しくは、『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。

カテゴリ	レポート名	スタンダードプラン ²⁷ および エキスパート付	エンハンスド プラン	プレミアム プラン	DaaS for Apple	Windows	Android	MAC OS	iOS
ハード ウェア レポート	バッテリー交換	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
	BIOS インベントリ	✓	✓	✓		✓			
	ブルー スクリーン エラー	✓	✓	✓		✓			
	デバイス利用率と ソフトウェアのパ フォーマンス	✓	✓	✓		✓			
	ディスク容量計画	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
	ディスク交換	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
	ハードウェアの 正常性 ²⁸	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
	ハードウェア インベントリ	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
	ハードウェア交換	✓	✓	✓		✓			
	ハードウェアの 保証 ²⁹	✓	✓	✓		✓			
	モビリティ ファクター ³⁰	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
	温度の グレード	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
	Windows 10ハード ウェアの互換性	✓	✓	✓		✓			
セキュリ ティ レポート	会社のセキュリ ティへの準拠		✓	✓		✓			
	安全性に疑問があ るデバイス		✓	✓	✓	✓ ²²	✓	✓	✓
	デバイスのセキュ リティへの準拠		✓	✓		✓ ²²			

²⁷スタンダードプランには、iOSデバイスのレポートは含まれません。

²⁸正常性分析は、iOSデバイスのハードディスクの空き容量のみです。

²⁹HP製のデバイスのみ。

³⁰位置情報を有効にしておく必要があります。

HP TechPulseプロアクティブ管理：サービス定義

カテゴリ	レポート名	スタンダードプラン ²⁷ および エキスパート付	エンハンスド プラン	プレミアム プラン	DaaS for Apple	Windows	Android	MAC OS	iOS
	紛失したデバイスの保護		✓	✓	✓	✓ ²²	✓	✓	✓
	レポートしないデバイス	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
ソフトウェア レポート	Microsoft Telemetry		✓	✓		✓			
	ソフトウェア カタログへの準拠			✓	✓	✓ ²²	✓	✓	✓
	ソフトウェア エラー			✓		✓	✓	✓	✓
	ソフトウェア インベントリ	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
	ソフトウェア 使用率	✓	✓	✓		✓	✓		
インシデント レポート	インシデント管理	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓

9.3 インシデント

HP TechPulseプロアクティブ管理では、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。何らかのアクションが必要な場合は、HP TechPulseプロアクティブ管理によってインシデントが自動的に生成され（システム生成インシデント）、すべての問題が体系的に記録されるようになっています。また、システム生成インシデントの一部がその後しばらくして有効でなくなると、HP TechPulseプロアクティブ管理によって自動的に解決されます。HP TechPulseプロアクティブ管理から発生したシステム生成インシデントの一覧を以下に示します。詳しくは、「インシデント管理：[HP TechPulse]のインシデントの統合」を参照してください。

項番	インシデント	インシデントの説明
1	HP TechPulseプロアクティブ管理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か月以内に切れそうな場合にインシデントがトリガーされます
2	[HP TechPulse]のインシデントの統合	[HP TechPulse]のインシデントの統合サービスで接続に関する問題が検出された場合にインシデントがトリガーされます。その結果、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ます
3	バッテリー未検出	バッテリーが見つからない場合にインシデントがトリガーされます
4	バッテリー交換	バッテリー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
5	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にインシデントがトリガーされます
6	予期しないOSのクラッシュ	デバイスがクラッシュして再起動した場合にインシデントがトリガーされます
7	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た場合、既存のディスクが取り外された場合、またはディスクのサイズや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
8	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

HP TechPulseプロアクティブ管理：サービス定義

項番	インシデント	インシデントの説明
9	ディスクストレージ満杯 (Windows、Android、Apple MAC)	Windows、Android、Apple MACのディスクストレージが満杯の場合にインシデントがトリガーされます
10	ディスクストレージ満杯 (Apple iOS)	Apple iOSのディスクストレージが満杯の場合にインシデントがトリガーされます
11	ディスク交換	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
12	高いCPU利用率	デバイスのCPU利用率が高い場合にインシデントがトリガーされます
13	高いメモリ利用率	デバイスのメモリ利用率が高い場合にインシデントがトリガーされます
14	温度のグレード	特に所定の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
15	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
16	レポートしていないデバイス (Windows、Android、Apple MAC)	この30日間にWindows、Android、Apple MACのデバイスが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
17	レポートしていないデバイス (Apple iOS)	この30日間にiOSのデバイスが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
18	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
19	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
20	ソフトウェアカタログへの準拠	HP DaaSのエンタープライズ向けの近代的な管理機能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

特定のプランおよび特定のオペレーティングシステムでのみ利用できないインシデントもあります。以下の表は、サポートマトリックスをまとめたものです。

項番	インシデント	スタンダードプラン および サービスエキ スパート付	エンハンスド プラン	プレミアム プラン	DaaS for Apple	Windows	Android	Apple MAC	Apple iOS
1	HP TechPulseプロアクティブ管理のライセンス期限切れ	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
2	[HP TechPulse]のインシデントの統合	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
3	バッテリー未検出	✓	✓	✓		✓			
4	バッテリー交換	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
5	ブルー スクリーン エラー	✓	✓	✓		✓			
6	予期しないOSのクラッシュ	✓	✓	✓		✓			
7	ディスク コンポーネント の変更	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	

HP TechPulseプロアクティブ管理：サービス定義

項番	インシデント	スタンダード プラン および サービスエキ スパート付	エンハンスト プラン	プレミアム プラン	DaaS for Apple	Windows	Android	Apple MAC	Apple iOS
8	ディスクのSMARTイベントエラー	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
9	ディスクストレージ満杯 (Windows、Android、 Apple MAC)	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
10	ディスクストレージ満杯 (Apple iOS)		✓	✓					✓
11	ディスク交換	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
12	高いCPU利用率	✓	✓	✓		✓			
13	高いメモリ利用率	✓	✓	✓		✓			
14	温度のグレード	✓	✓	✓	✓	✓	✓		
15	メモリの変更	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
16	レポートしていない デバイス (Windows、 Android、Apple MAC)	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
17	レポートしていない デバイス (Apple iOS)		✓	✓					✓
18	セキュリティ：ウイルス 対策が無効		✓	✓		✓			
19	セキュリティ：ファイア ウォールが無効		✓	✓		✓			
20	ソフトウェアカタログへ の準拠			✓	✓	✓	✓	✓	✓

9.4 インストールベースの対象範囲

通常、HP TechPulseプロアクティブ管理は、HP DaaSプランの一部として、HPが提供するデバイスとともに取得されます。ただし、場合によっては、HP TechPulseプロアクティブ管理が、既存のデバイス（HP以外が提供したデバイスやDaaSサービスの一部ではないデバイス）をカバーするために使用されることがあります。こうした場合、HP TechPulseプロアクティブ管理は引き続き機能しますが、以下の特徴に影響が出ます。

- デバイス製造日は、HPデバイスでのみ利用できます。
- ハードウェアの保証期間レポートは、HPデバイスでのみ利用できます。
- バッテリーの交換レポートは、HPのデバイス、Apple MacOSデバイス、およびAndroidデバイスでのみ利用できます。
- 部品の予防交換はHPデバイスでのみ利用できます。スタンダード サービスエキスパート付き、エンハンスト プランまたはプレミアム プランを購入された場合でも、HP以外のデバイスの部品交換については、お客様がハードウェアのベンダーに問い合わせる必要があります。

10. サービスの更新

HP TechPulseプロアクティブ管理は、1～5年の期限付きで提供されます。サービスを継続し、運用が中断されないようにするには、サービスの有効期限が切れる前にお客様がサービスを更新する必要があります。更新プロセスを完了するには、以下の4つの手順が必要です。

1. 更新内容を確認します
2. 更新を発注します
3. 更新の発注を登録します
4. サービスのサブスクリプションを延長します

各手順の詳細を以下に示します。

更新内容の確認

サービス運用が中断されないようにするには、ライセンスが期限切れになる120日前に更新を始めるようにお客様に提言します。お客様がサービスの更新を計画するときに考慮すべきことがいくつかあります。

- 更新するライセンスを判別します。一部のお客様は、段階を追ってサービスを展開したために、複数のライセンス キーがDaaSポータルに追加されていることがあります。お客様は、DaaSポータルから現在のライセンスと有効期限を確認することができます。[設定]にアクセスし、[サブスクリプション]タブを選択します。
- サービス プランを変更する必要があるかどうかを判断します。お客様は、サービスを更新するときにプランの変更を検討できます。

更新の発注

現在のサービスがサービス契約を通じて購入されたものである場合は、お客様がそのサービス契約を更新するときに他のコンポーネントとともにHP TechPulseプロアクティブ管理も更新されます。HP TechPulseプロアクティブ管理がHP Fixed Care Pack SKUまたはElectronic Software Delivery SKU (eSD SKU) を通じて購入されたものである場合は、eSD SKUを使ってHP TechPulseプロアクティブ管理を更新できます。新しい注文、アドオンの注文、および更新には、同じeSD SKUが使用されます。

サービスの登録

お客様の注文が正常に処理されると、注文を確認するための電子メールがHPからお客様に届きます。その電子メールには、新しいライセンス キー、登録手順、およびWebフォームへのリンクも記載されています。更新の場合、お客様は既存のお客様向けの手順に従って、更新およびアドオン用フォームでそのライセンス キーを登録する必要があります。

サービスのサブスクリプションの延長

お客様によるライセンス更新の依頼が正常に行われると、HPサービス エキスパートはライセンスをお客様のアカウントに追加し、準備が整ったことをお客様に通知します。お客様がプランの変更（スタンダードプランからエンハンスドまたはプレミアム プランにアップグレードする、エンハンスド プランからスタンダード プランにダウングレードするなど）を行った場合は、さらにいくつかの手順が必要です。お客様とHPサービス エキスパートの間でさらなる情報交換が行われます。

HP TechPulse プロアクティブ管理：サービス定義

© Copyright 2019, 2018, 2017 HP Development Company, L.P.本書の内容は、将来予告なしに変更されることがあります。HP製品およびサービスに対する保証は、当該製品およびサービスに付属の保証規定に明示的に記載されているものに限られます。本書のいかなる内容も、当該保証に新たに保証を追加するものではありません。本書に記載されている製品情報は、日本国内で販売されていないものも含まれている場合があります。本情報の内容につきましては万全を期しておりますが、本情報の技術的あるいは校正上の誤り、省略に対しては、責任を負いかねますのでご了承ください。

MicrosoftおよびWindowsは、米国Microsoft Corporationの米国およびその他の国における商標または登録商標です。AndroidおよびGoogleは、Google Inc.の商標です。

HP DaaSプランまたは組み込まれたサービスコンポーネントは国または地域によって、またはHP DaaSサービスの認定パートナーによって変わることがあります。お客様の所在地における固有のサービスについて詳しくは、お近くのHPの販売担当者またはDaaSの認定パートナーにお問い合わせください。

HPのサービスは、ご購入時にお客様に提供または提示される、適用可能なHPサービス使用条件に準拠します。お客様によっては該当地域の法令に従ってその他の法的権利を有することもあり、当該権利はHPサービス使用条件またはお使いのHP製品に付属のHP限定保証による影響を一切受けません。

4AA7-3713JPN v3 2019年2月21日