

# 機密データを保護する

## HPEの故障ハードディスク返却不要サービス

今日では、ビジネスクリティカルなデータがドライブ以外の場所に保存されていることも少なくありません。故障ハードディスク返却不要サービスを利用すると、保護の範囲を広げ、法規制のコンプライアンスを確保することが可能になります。

### ディスクが故障するのはどんな時？

まずは基本的なことから見えていきましょう。もし、お客様のハードウェアがHPEのハードウェアオンサイトサポート契約の対象製品である場合には、ストレージディスクが故障した場合でも心配はいりません。ヒューレット・パカード エンタープライズのサポートエージェントがお客様のシステムに発生した問題を確認したのち、必要に応じて担当者が伺い、交換用の部品をご提供いたします。バックアップからデータの復元が完了次第、通常どおりご利用いただけるようになります。

特に内部または外部の厳しいデータセキュリティ規制を順守しなければならない場合は、この後に起こることに注意する必要があります。様々なツールや技術を用いて、お客様の故障ディスクに保管されているデータの一部またはすべてにアクセスができてしまうことがあります。また、もしディスクやデータが社外に出してしまった場合、HIPAA法やSOX法、グラム・リーチ・プライバシー法 (GLBA)、EU一般データ保護規則 (GDPR) に抵触する恐れも出てきます。

### 自分のドライブ以外に保管されているデータについては？

今日の、スピード重視でデータ指向の環境では、検索やトランザクションにおいて機密データへのアクセスが求められる傾向が高まっています。これによって、多くの場合、最終的なトランザクションが蓄積されるドライブだけではなく、スイッチコンポーネントやメモリを保持するシステムボード、システムメモリにもデータが残っている可能性があります。この機密データが間違っ

た人の手に渡らないようにするためには、そのコンポーネントが二度と使用されないことがないように取り除くしかありません。

### コンポーネントを保管して管理する (日本ではサービス未提供)

この問題は、故障したディスクやデータ保持メモリコンポーネントをしっかりと管理することによって解決することができますが、標準的なハードウェアの契約では、故障した製品を返却しない場合、交換するコンポーネントを購入しなければなりません。

最近では故障したハードディスクを返却不要とするサービスが一般的になってきましたが、会社として特にセキュリティを強く意識している場合は、ハードウェアサポート契約に故障コンポーネント返却不要サービスを追加することをおすすめいたします。

### 今日の現実に見合った安全な選択

#### HPEの故障ハードウェア返却不要サービス (Defective Media Retention, DMR)

HPE DMRによって、お客様にディスクとデータを維持し、管理いただけるようになります。プロセスは標準的なサービスを受ける際とほとんど変わりありません。返却不要となる対象のディスクが故障したら、HPEに連絡し、サポートが必要である旨を伝えてください。HPEのサポートエージェントがお客様のシステムに発生した問題を確認したのち、必要に応じて担当者が伺い、交換用のディスクや部品をご提供いたします。

HPE DMRでは以下のサポートをご利用いただけます。

- 機密データや専有データに関するセキュリティリスクの削減
- プライバシー規制に従って、機密データを管理
- 故障したコンポーネントを返却しない場合に、よりシンプルで費用対効果の高いソリューションをご提供



**HPEの故障コンポーネント返却不要サービス (Comprehensive Defective Material Retention, CDMR)※日本ではサービス未提供**

HPE CDMRを申し込むと、データが残っているコンポーネントをすべて、お客様自身で管理し続けることができます。ディスクドライブやデータが残っているコンポーネントを返却せずにお客様自身で管理されたい場合は、交換前に、担当のHPEのサポートエージェントにお申し付けいただく必要があります。その際、故障したディスクドライブやコンポーネントのラベルに記載されている情報をメモし、HPEにご提供ください。担当者が故障したコンポーネントを特定して交換します。

交換後のコンポーネントは、お客様ご自身で破壊するか、使用しないように管理してください。

**お客様に合ったサービス内容を選ぶ**  
HPE DMRは、下記に明記されたサポートレベルでご利用いただくことが可能です。

「HPEファウンデーションケア、修理電話受付」サービス — 24時間年中無休 (HPEの休日を含む) でサポートをご利用いただくことができ、ハードウェアについては修理依頼のお電話をいただいから6時間以内に修理を行います。ソフトウェアのサポートについても24時間年中無休で、ご連絡をいただいから2時間以内に対応いたします。

「HPEファウンデーションケア、24x7」サービス — 24時間年中無休 (HPEの休日を含む) でサービスをご利用いただくことができ、ハードウェアについては4時間以内にオンサイトのサポートをご提供いたします。ソフトウェアについては、2時間以内にご対応させていただきます。

特徴	HPEの故障ハードウェア返却不要サービス (DMR)	HPEの故障コンポーネント返却不要サービス (CDMR) ※日本では未提供
HPEハードウェアオンサイトサービスの延長として申し込むことが可能	X	X
3、4、5年からサービス期間の選択が可能	X	X
ディスクドライブのみ対象	X	
ディスクドライブの返却が不要	X	
メモリやその他の方法でデータを蓄積しているすべての製品が対象		X
メモリやPCA I/Oカード、ネットワークカード、コントローラー、ネットワークデバイス、CPU、システムボードなど、データが残っているコンポーネントがすべて返却不要		X
ハードウェアのオンサイトサービスについて柔軟な契約内容の利用が可能 (HPE DMRの申し込みのために必要)	X	
ハードウェアのオンサイトサポートの利用が可能 (HPE DMRとHPE CDMRを含む)	X	X

「HPEファウンデーションケア、翌日対応」サービス — 月曜日から金曜日 (HPEの休日を除く) の、現地時間午前8時から午後5時の間にご連絡いただいた場合、翌日にオンサイトでのサポートをご利用いただけます。ソフトウェアのサポートについては、ご連絡をいただいから2時間以内に対応いたします。

「HPEプロアクティブケア/HPEプロアクティブケアアドバンスト、修理電話受付」サービス

「HPEプロアクティブケア/HPEプロアクティブケアアドバンスト、24x7」サービス

「HPEプロアクティブ/HPEプロアクティブケアアドバンスト、翌日対応」サービス

お客様の所在地により、サービスレベルと対応までにかかる時間が記載内容と異なる場合があります。制限および制約が適用される場合があります。

**その他購入に関するガイドライン**  
前述のサービスは、ハードウェア製品の購入時にお申込みいただくか、新しいサポート契約として購入いただく、または保証期間やサポートサービスのパッケージが終了した後にお申込みいただくことが可能です。

**関連情報**  
故障コンポーネント返却不要サービスの詳細につきましては、HPEの担当者、もしくは販売特約店に直接お問い合わせください。

**詳細情報**  
[hpe.com/jp/pointnext](http://hpe.com/jp/pointnext)

メールニュース配信登録