

# SUPPORT ACCOUNT MANAGER (SAM)

Support Account Manager (SAM) サービスを契約することで、NetApp® SupportEdge Customer Successサービスを補完できます。<sup>1</sup> SAMサービスでは、お客様のニーズに基づいて、およびNetAppとお客様双方の同意のうえで定められたインフラ要件に応じて、提供されるサービス内容が変更される場合があります。SAM<sup>2</sup>は、以下の「SAMサービス説明」に記載された、お客様のビジネス成功を目的とする5つの包括的なサービス機能を提供します。また、本ドキュメントの「SAMサービス詳細」セクションに記載された、特定のサービスを提供します。

## SAMサービス説明

機能	説明
プロアクティブなサポート管理	<ul style="list-style-type: none"> <li>お客様との定期ミーティング時にサービスとサポートに関するレビューを実施</li> <li>お客様の要件、運用プロセス、環境を文書化および追跡</li> <li>お客様の目標を達成するための体系的な計画立案を支援</li> <li>NetApp内において「お客様の声」を代弁</li> </ul>
プロアクティブなアドバイザリ	<ul style="list-style-type: none"> <li>セキュリティ上の脆弱性の評価とガイダンス</li> <li>技術的なリスクの軽減とサポートツールに関するアドバイザリ</li> <li>ソリューションのベストプラクティスや、インストールベース（「IB」）の健全性評価</li> <li>ライフサイクル管理アドバイザリ</li> </ul>
アップグレードと変更の準備	<ul style="list-style-type: none"> <li>定期メンテナンスに関する意識向上とサポート強化を推進</li> <li>環境に最適な安定したソフトウェアリリースリビジョンを提案</li> <li>アップグレードに関する注意事項、相互運用性に関する要件、警告情報を特定</li> </ul>
カスタマーイネーブルメント	<ul style="list-style-type: none"> <li>技術サポートに関する円滑なやり取りの支援</li> <li>NetAppソリューションに関するツール、ポリシー、トレーニング機会、コミュニケーションについて、情報を共有</li> <li>新たな価値や効率性向上の機会を特定</li> </ul>
サポート支援	<ul style="list-style-type: none"> <li>エンドツーエンドのケース管理およびエスカレーション管理。24時間365日対応のエスカレーション管理（プライオリティ1）、監視（プライオリティ2～4）、使用状況のレビューなど</li> <li>サービスインシデント分析</li> <li>根本原因分析を促進し、結果を共有</li> </ul>

## SAMサービスの価格設定

SAMサービスは、世界各国のNetAppのお客様にご利用いただけます。サービス対象のシステムまたはユニット（製品による）の数に応じて、6種類の価格モデルが定められています。

- 1~10
- 1~20
- 1~75
- 1~150
- 1~300
- 1~400

## SAMサービスのその他のご購入方法

- SupportEdge Expert (SAMサービスを含む)
- SupportEdge AdvisorPlus (SAMサービスを含む)。ご利用は公共機関のお客様に限定
- SAM Security Cleared<sup>3</sup>およびSAM U.S. Citizens on U.S. Soil (USCUSS)<sup>4</sup>オプションも利用可

## SAMサービスの詳細

お客様は、SAMサービスの対象となるシステムについて、正確なIBデータを提供する必要があります。AutoSupport有効化の状況により、提供されるサービス内容（特に、AutoSupportベースのレポートやヒューリスティックスを利用して潜在的なリスクの可能性を特定するサービスなど）に影響が生じることがあります。

- サービスとサポートに関する定期的なレビュー ミーティング
  - 最低月1回の頻度でミーティングを実施します（すべての価格モデルが対象、ただし1~10、1~20、およびExpertは4半期に1回実施）。
- お客様の要件、運用プロセス、環境の文書化および記録
  - SAMは記録、レポート、CRMケースのアラート（テクニカル サポートへの内部指示）、主要担当者の情報、その他ライフサイクル管理を円滑に実施するための文書や、お客様とNetAppのスムーズなやり取りに役立つ情報を管理します。
- お客様が目標とする成果を達成できるようプランニングを支援
  - SAMサービスを提供する担当者は、コンサルタント役としてお客様が成果を達成するためのプランを作成し、NetApp製品を使用して目標を達成するためのマイルストーンやKPIを特定します<sup>5</sup>。
- お客様からのフィードバックを届ける
  - SAMは、社内グループ メンバーと協力して、ツール、プロセス、文書を強化するためのリクエストをお客様に代わって提出し、追跡します。
- セキュリティ上の脆弱性の評価ガイダンス
  - SAMによるレポート、アドバイザリ、脆弱性に関する情報をお客様と一緒にレビューして、リスク軽減のための戦略を策定します。
- 技術的なリスクの軽減とサポート ツールに関するアドバイザリ
  - 定期的な、または臨時のサービス レビュー ミーティング時に、システムの可用性や信頼性を維持するうえで注意すべき潜在的なリスクをお客様に通知します。
- NetAppソリューションのベスト プラクティスと健全性評価
  - 健全性評価レポートを使用して構成、容量、運用のベスト プラクティスをレビューすることで、NetApp製品に対するカスタマー エクスペリエンスを向上するために改善すべき点を評価します。
- ライフサイクル管理アドバイザリ
  - NetApp製品の重要なアップデート、サポート終了 (EOS) イベントの予定、社内技術リソースによるIBレビュー、計測データおよびインストール ベース データ、SAMによる分析情報について、お客様に情報を提供します。
- EOSおよび使用権に関するレポート
  - お客様固有の健全性評価を実施します。また、内部ツールを活用してお客様のIBに関する情報を可視化し、マイルストーンを提供します。
- 定期メンテナンスに関する意識向上とサポート強化を推進
  - NetAppテクニカル サポートと一緒に、実施予定のメンテナンスについて情報を提供します。また、定められた時間内にサポートが実施されるよう、プロアクティブなケース対応手順に従います。
- ソフトウェア リリースの提案
  - 必要に応じて、対象ソフトウェアの安定したリリースをお客様が把握できるよう、Eメールなどを通じて情報を提供します。
  - バグ データベース、製品情報、SAM独自の内部ツール、クオリティ フォーラム、お客様の環境に関する深い知識を活用して、最も安定したソフトウェア リリースを特定します。注：このサービス機能は、NetAppの他のサービスでは提供されません。
- アップグレード計画のコンサルティング
  - NetApp Interoperability Matrix、Hardware Universe (HWU)、リリース ノート、製品ドキュメント、Digital Advisorのアップグレード計画（該当する場合）をレビューして、最適なアップグレード手順を提供します。
- リリースの提案とバグ追跡
- NetAppソフトウェアのアップグレード プラン
  - ソフトウェアのアップグレード プラン作成のために、お客様にコンサルティングを提供します。
- 技術サポートに関する円滑なやり取りの支援
  - NetAppサポート手順のレビューを行います。お客様が希望する場合は、NetAppの標準的なサポート手順についてリモートでプレゼンテーションを実施します。
- お客様が使用するNetApp製品およびインフラについては、サービスのレビュー ミーティング時に、または必要に応じて相互に合意した手段を通じて、情報を提供します。提供される情報には、以下が含まれます。
  - NetAppポリシーおよびそれらのポリシーの更新情報
  - NetAppによる配信情報およびドキュメントの更新情報
  - 製品トレーニング
  - 生産性ツール、NetAppサポート サイト、Digital Advisor

- ・価値や効率性向上の機会の特定と強化
  - Digital Advisor関連の機能と、アカウントについての深い知識を活用して、容量の使用状況、ストレージ効率向上の機会、クラウドの推奨事項を提供します。また、新しいソフトウェアリリースの主要なメリットについても説明します。

## SAMサービスのケース管理

- ・プライオリティ1:
  - プライオリティ1に適切にエスカレーションされたケースの監視は、NetApp CRM通知アラートを通じて24時間365日体制で実施されます。また、NetAppテクニカルサポートセンターやその他の内部組織（エンジニアリング、ロジスティクスなど）とも情報が共有されます。
  - プライオリティ1のケース管理では、通常の営業時間内はSAMサービスを主に提供する担当者が対応します。所在地の営業時間外の場合は、時間外担当サポートチームが対応します。
- ・プライオリティ2～プライオリティ4:
  - プライオリティ2～プライオリティ4のケースエスカレーションの監視は、SAMサービスの実施期間中に、所在地の営業時間内に行われます。
  - ケースについて、実用的な使用状況をレビューします。
  - SAMサービスでは、ケース対応が適切に進められるよう、NetAppテクニカルサポートセンターと一緒にお客様のケースをレビューします。お客様は、テクニカルサポートセンターの標準的なエスカレーションプロセスとベストプラクティスに従うことが求められます。
- ・サービスインシデント分析（お客様またはアカウントチームから希望があった場合のみ）:
  - 指定されたケースのレビュー
  - 再発防止のためのアクションプランの提案
  - NetAppサポートのプロセスに関するお客様への説明
- ・サービスインシデント分析は、プライオリティ1のケースに対してのみ実施され、サービスインシデント分析ドキュメントとして提供されます。サービスインシデント分析は、NetAppが書面によるリクエストを受け取ってから5営業日以内に提供することが目標とされています。
- ・技術的な根本原因分析の促進:
  - お客様またはアカウントチームからのリクエストが確認された場合、SAMサービスはプライオリティ1のケースに対して、障害イベントの詳細や再発修正のためのフォローアップ手順を含む技術的な根本原因分析をお客様に提供します。
  - 技術的な根本原因分析は、サービスインシデント分析ドキュメントの一部として提供されます。
  - 技術的な根本原因分析は、プライオリティ1のケースに対してのみ実施されます。また、ハードウェアの根本原因分析は含まれません。

1. SAMサービスの購入は、SupportEdgeの契約が前提条件です。
2. SAMサービスは、その他の条件、要件、制約に従うものとします。
  - SAMサービスは、NetAppブランドの製品のみを対象としてご利用いただけます。
  - SAMサービスは共有リソースであり、任意の時点におけるNetAppの認定担当者によって実施および提供される場合があります。SAMサービスは、必ずしもお客様のアカウント専属の個人担当者によって実施されることは限りません。
  - ここに記載されているサービスは、[www.netapp.com/us/how-to-buy/stc.html](http://www.netapp.com/us/how-to-buy/stc.html)で公開されているNetAppサポートサービス条項により規定、制限され、この規約に従うものとします。NetAppサポートサービス条項は、NetAppの単独の裁量で、将来通知なしで改定または変更されることがあります。
3. SAM Security Clearedは、SAMサービスを実施するNetApp担当者が、（本書の規定に基づき）お客様により求められ特定される、機密情報の取り扱いに関する適切な知識を有していることを意味します。SAM Security Clearedは、NetApp U.S. Public Sector, Inc.からの担当者のみに限定されます。SAMサービスが米国における機密情報の取り扱いに関する必要な知識を有するSAMによって提供されていることを示すには、DD254（または同等の様式）が必要とされます。お客様がNetAppに対してDD254（または同等の様式）を発行しなかった場合、NetAppは本サービスの提供義務を負わないものとします。SAM Security Clearedの利用は、一部の地理的地域に限定される可能性があります。
4. SAM U.S. Citizens on U.S. Soil (USCUSS)とは、SAMサービスを実施するNetApp担当者が、米国に所在する米国市民であることを意味します。
5. 1～75以上のSAM価格モデルに適用されます。

本ドキュメントにおいて英語版との矛盾や不一致があった場合には、英語版の内容が優先されます。

#### NetAppについて

NetAppはインテリジェントなデータインフラ企業として、ユニファイド データ ストレージ、統合データ サービス、CloudOpsソリューションを組み合わせることで、混沌とした世界を変革し、あらゆるお客様にビジネス チャンスをもたらしています。NetAppはデータ サイロのないインフラを構築し、オプザーバビリティとAIを活用して業界最高のデータ管理を実現します。業界大手各社のクラウドにネイティブに組み込まれた唯一のエンタープライズクラスのストレージ サービスとして、NetAppのデータ ストレージはシームレスな柔軟性を提供します。さらに、NetAppのデータ サービスは、優れたサイバーレジリエンス、ガバナンス、アプリケーションの即応性を通じてデータの優位性を生み出し、CloudOpsソリューションは、オプザーバビリティとAIを通じてパフォーマンスと効率を継続的に最適化します。データの種類、ワークロード、環境を問わず、NetAppがデータインフラを変革し、ビジネスの可能性を現実のものにします。[www.netapp.com/ja/](http://www.netapp.com/ja/)

#### ネットアップ合同会社

Email:[ng-sales-inquiry@netapp.com](mailto:ng-sales-inquiry@netapp.com)

<https://www.netapp.com/ja/forms/sales-contact/>

© 2025 NetApp, Inc. All rights reserved. NetApp、NetAppのロゴ、<https://www.netapp.com/company/legal/trademarks/>に記載されているマークは、NetApp, Inc.の商標です。その他の会社名と製品名は、それを所有する各社の商標である場合があります。2025年6月