

ソフトウェア運用の信頼性を
ワンストップで高めます。

日立ミドルウェア サポートサービスV (Value)

システムを安定稼働させ、日常業務をスムーズに行いたい。
そのためには、ソフトウェアのサポートが不可欠です。
日立は、お客さまが直面するソフトウェアの
問題解決やバージョンアップなどを強力に支援。
重大な障害にも開発元と連携し、早期解決に尽力。
さまざまなお問い合わせに1つの窓口で回答してくれるから、
お客さまは、本来のコア・ビジネスに専念できます。

窓口はひとつ。だから、迷わない。 日立ソリューションサポートセンタ

ご利用中の日立ミドルウェアの問題を一括して受け付け、ワンストップサービスを提供します。

あらゆる角度からソフトウェア運用をサポート。

問題解決の支援

情報の提供

改良版の提供



問題解決の支援

●一般のお問い合わせ

ソフトウェアの機能・使用方法に関するお問い合わせには、「日立ソリューションサポートセンタ」のサポートエンジニアがきめ細かく対応します。

●障害に関するお問い合わせ

24時間週7日*にわたって、サポートエンジニア、ソフトウェア開発技術者、ソフトウェア導入元の技術者が連携し、早期解決に尽力します。

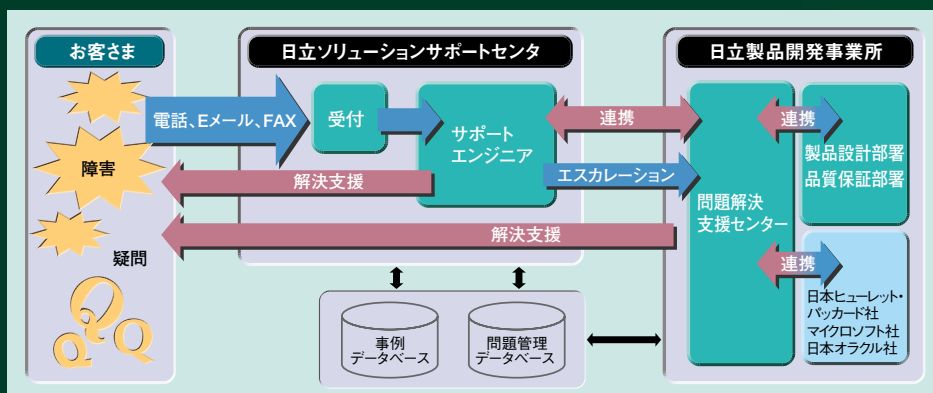
●対応履歴の管理

お客さまからのお問い合わせ履歴や回答履歴を管理し、迅速に対応します。

* 24時間週7日対応サービスをご契約の場合。

ワンストップシステムを強力に支援

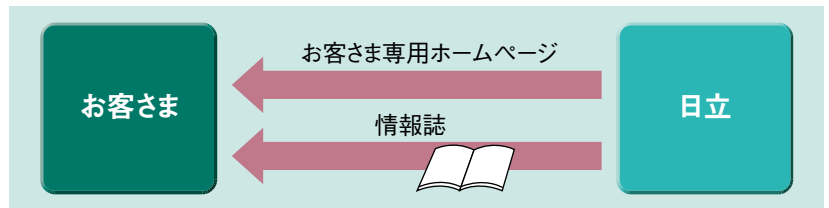
■支援体制



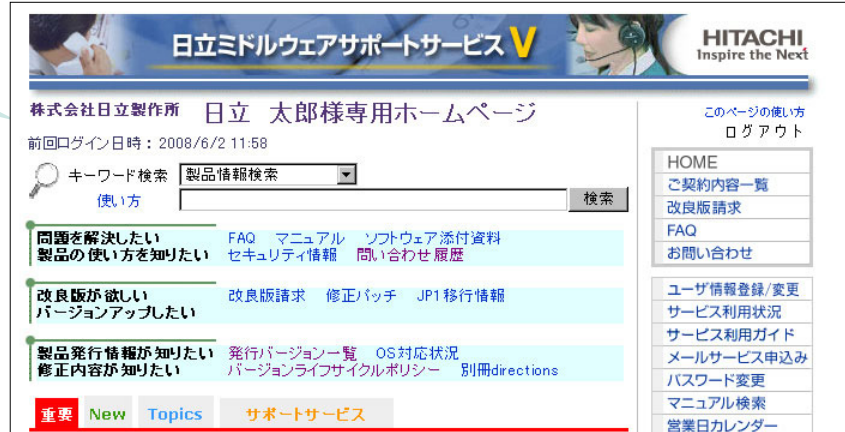
情報の提供

一人ひとりにふさわしい情報を提供

お客様のサポートサービス契約に応じた情報を、お客様ごとのホームページにてOne to Oneで提供。ご契約いただいたソフトウェアにおける、システム維持・運用に役立つ情報をお客様専用ホームページ、Eメール、および情報誌にてお届けします。また、サポートサービスのご利用実績を確認することもできます。



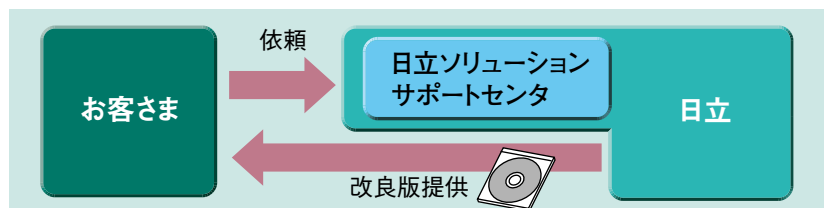
予防保守情報
改良版提供
製品情報
サービスご利用実績
など



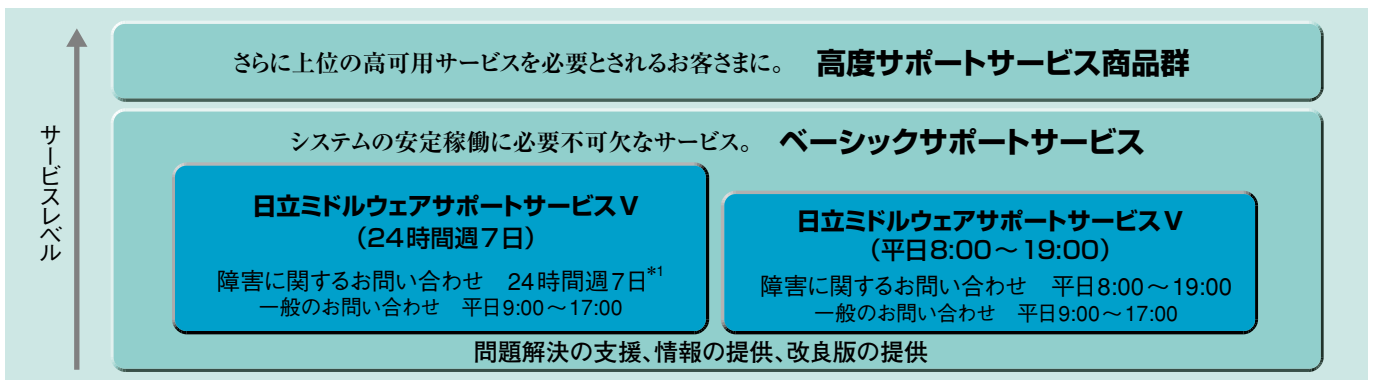
改良版の提供

追加料金なしでシステム維持をサポート

ご契約いただいたソフトウェアの改良版を追加料金なしで提供。旧版の使用権を最新版の使用権へと更新できます。これにより、最新版プログラムプロダクトによるシステム維持をサポートします。



お客様システムに応じたサービス商品を用意。



24時間週7日対応サービス：24時間週7日稼働システム、休日・夜間も無休のシステムに対応。
平日8:00～19:00対応サービス：平日の日中のみ、稼働しているシステムに対応。

*1 お客様の業務が継続不可能などの緊急性の高い障害については、昼夜問わず対応。 ※平日とは、月曜日～金曜日を指します。ただし、「国民の祝日に関する法律」で定められた休日と12/29～翌年1/3を除きます。

- 製品仕様は、改良のため変更することがあります。
- 本製品を輸出される場合には、外国為替及び外国貿易法並びに米国の輸出管理関連法規などの規制をご確認のうえ、必要な手続きをお取りください。
なお、ご不明な場合は、弊社担当営業にお問い合わせください。

製品に関する詳細・お問い合わせは下記へ

- 製品情報サイト
<http://www.hitachi.co.jp/soft/>
- インターネットでのお問い合わせは
<http://www.hitachi.co.jp/soft/ask/>
- 電話でのお問い合わせは **HMCC** (日立オープンミドルウェア 問い合わせセンター) へ
☎ **0120-55-0504** 利用時間 9:00～12:00、13:00～17:00 (土・日・祝日・弊社休日を除く)

