

日立のVMware® サポートサービス

VMware 仮想環境を安心してお使いいただくために

ハードウェアとの連携が多いVMware 製品のトラブルシューティング対応は、サーバ、ストレージとの連携が欠かせません。日立のVMware® サポートサービスは、VMware 製品と、その連携部分であるサーバ、ストレージ、OS、ミドルウェアをまとめてワンストップでサポートします。

ユーザー企業
のミッション

- ・ 情報システム部門の管理コスト削減や効率化は継続して検討せよ。
- ・ 保守サポートは対応が早く、サポート力に優れた、費用に見合うだけのベンダーを見極めよ。

幅広い導入実績、豊富な対応実績

日立は幅広い業種で多数の契約実績があり、VMware 製品のサポート提供においても、7年以上の実績があります。事例を豊富に保有しており、社会基盤を支えるさまざまな重要システムの安定稼働をご支援できます。

契約実績 **約9,000件***1VMware 製品の
対応事例の蓄積 **累計32,000件**以上

*1：2015年7月時点で有効な契約件数

日立内解決率 94% 以上*2

～早期解決へ導くための日立独自の施策～

日立内解決率とは、製品の開発元ベンダーに頼らず問い合わせや障害対応を日立内で解決できた割合です。お客さまにトラブルを一刻も早く解決していただくための施策として、自社製品同様のエンジニア体制を配備し、確実に早期の原因究明に努めています。

*2：2014年度上期のVMware サポートサービスでの実績

製品またがりの複合問題も
ワンストップで解決

近年プライベートクラウドなど複数ベンダーの製品が複雑に絡み合い、障害要因の特定が困難という事例が多くなっています。中には、単体製品では問題ないのに、ある組み合わせの一定条件のときだけ起こる障害も起きています。このようなケースの対応には製品をまたがったワンストップサポートが欠かせません。日立なら、VMware 製品と、その連携部分であるサーバ、ストレージ、OS、ミドルウェアをチーム全体で支えるワンストップ体制を持っています。

VMware のサポート終了後も
既知事例の範囲で
サポートを提供

リプレースまであと1年あるのに製品のサポートが終了して困ったことはありませんか？日立なら、日立が他社より導入している製品のサポート終了後も、既知事例の範囲でサポートサービスを継続して提供します。お客さまのリプレースまで継続して安心をお届けします。

詳細を裏面でご紹介しています。

日立サポート小説 チーム360のDNA 好評公開中!

<http://www.hitachi.co.jp/products/it/it-pf/mag/novel/>

カタログでは伝えきれない日立のワンストップサポートの価値を、ショート小説の連載でご紹介。新人アカウントマネージャーの彼女（阿部）が成長していく姿とともに楽しみなください。

復旧しても原因がわからなければ、爆弾を抱えたまま走っているのと同じだ。まったく予断を許さない。深水さんが電話を切るなり私に言う。

「阿部、"特別サポートチーム"の招集だ」

「はい」そう答える前に私は電話のボタンを押していた。...

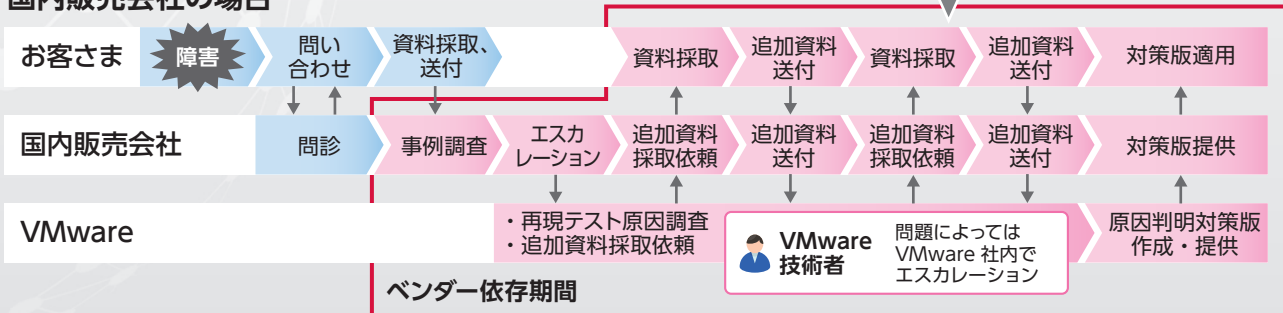
～知って得する日立 IT プラットフォームマガジン日立サポート小説「チーム360のDNA」第4回ポスターレスより～

日立のサポートサービスの”他とは違う”品質とは？ ～ VMwareとの密接な連携、日立内解決率向上などの取り組み～

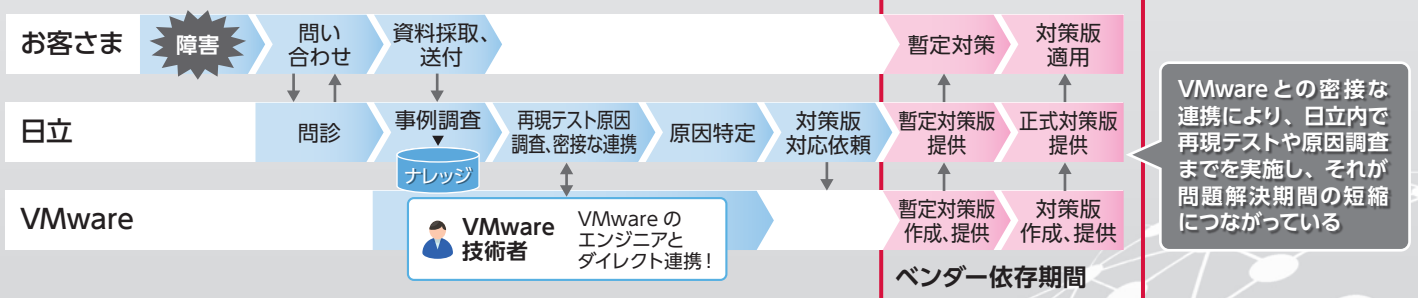
日立は、日立が他社より導入している製品に対しても自社製品に準じたサポートを行っています。他社からの導入製品の場合、窓口代行だけではなくないかと思うかもしれませんが、日立のサポートは違います。日立のサポートに対する姿勢は、「製品の開発元ベンダーへの依存度を最小限にし、原因を調査して特定するまでは自分たちで行う」が基本。それは、お客さまとの距離が近い日立が対応することで、解決までの時間が長期化するのを防げると、長年の経験で感じたからです。それができるように、VMware とは強固なアライアンスを築いています。

基本的にエスカレーションだけの国内販売会社の場合

お客さまとの距離が遠いことから、やり取りが何回も発生してしまうことが多く、結果的に問題が長期化



「密接な連携」という施策を取っている日立の場合



VMware のサポート終了後も、既知事例の範囲でサポートを提供

システム更改などのバージョンアップ直前に製品ライフサイクルが終了してしまっても、バージョンアップまでの期間、日立は事例ベースでサポートサービスを継続提供します。

VMware の製品ライフサイクル

製品のメジャーリリースから7年間、General Support と Technical Guidance のサポートが受けられます。その後、VMware のサポートは終了となります。



日立のサポートサービス

VMware の製品サポート終了後も、お客さまのシステム更改のタイミングまでサポートサービスを継続提供します。日立の事例確認やログ解析による調査を実施することでサポートいたします。



※VMware へのエスカレーションはございません。

HITACHI は、(株)日立製作所の商標または登録商標です。VMware は、米国およびその他の地域における VMware, Inc. の登録商標または商標です。その他記載の会社名、製品名は、それぞれの会社の商標もしくは登録商標です。

●記載の仕様は、製品の改良などのため予告なく変更することがあります。 ●本製品を輸出される場合には、外国為替および外国貿易法の規制ならびに米国の輸出管理規則など外国の輸出関連法規をご確認のうえ、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。

商品に関する詳細・お問い合わせは下記へ

製品情報サイト

<http://www.hitachi.co.jp/soft/vmware/>

インターネットでのお問い合わせ

<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)

☎ 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)

携帯電話、PHS、一部の IP 電話などフリーダイヤルがご利用いただけない場合は、ダイヤルイン：044-850-9293 (通話料金はお客さまのご負担となります)

