

# システム安定稼働を支えるワンランク上のサービス ～お客さまの大切な業務を担うシステムへ。日立の提案～

# HITACHI

Inspire the Next

突然のシステムダウン！  
サポートベンダーとのやりとりで、こんな経験ありませんか？

サポート窓口へ連絡したが、技術者からのコールバック待ち。緊急時だけはエンジニアが直接対応してくれないかなあ…。

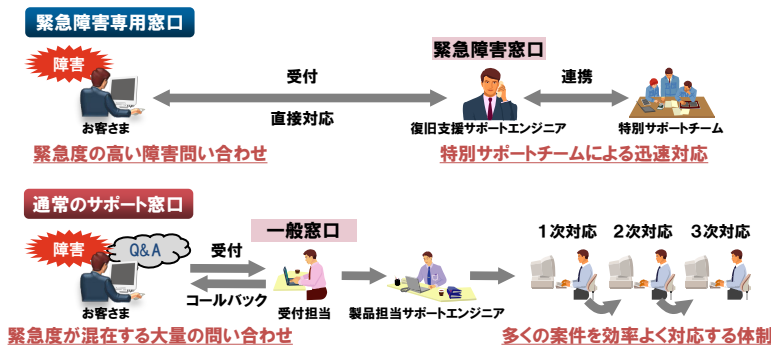
ハードは何？OSのバージョンは？事前に構成を把握しておいてもらえないかなあ…。

不具合対策は行っているけど、数が多くて適切に対策できているか不安。適用漏れが無い確認してくれると助かるのになあ…。

日立サポート360 プレミアムがこのような悩みを解消！  
障害対応/復旧のさらなる迅速化と、障害の未然防止を支援します。

## 緊急障害窓口と特別サポートチーム

### 障害対応/復旧の迅速化

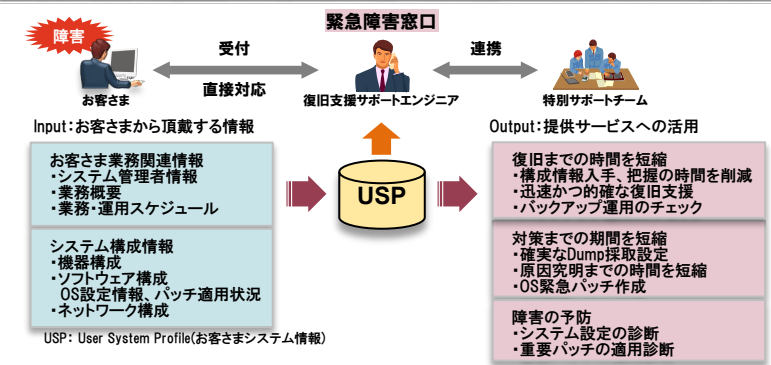


ここがすごい！

緊急障害専用の窓口を開設。障害復旧のスペシャリストが直接電話に出るので初動が早い！お待たせしません！

## システム構成情報の把握

### 障害対応/復旧の迅速化

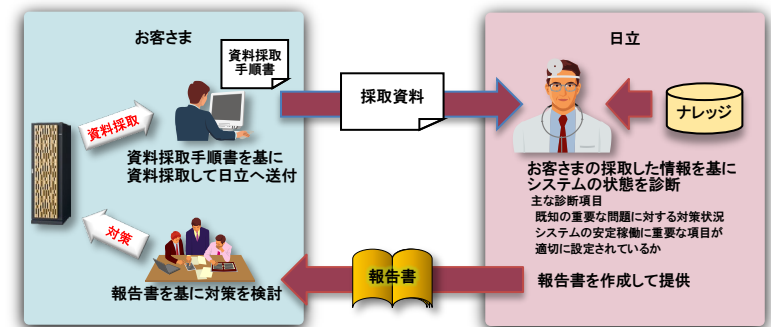


ここがすごい！

システム構成や復旧手順を把握した技術者が対応にあたるので、対応が的確、かつ迅速！煩わしい構成確認から解放されます。

## 環境ヘルスチェック

### 障害の未然防止



ここがすごい！

人間ドックのように、システムの健全性をチェックして報告。未然に対策できるので、計画外のシステム停止のリスクを低減します。

# 日立サポート360のご紹介 - お客様の360° (全方位)を日立の360° (総合力)で守ります。 -

## ●特長

### ワンストップサポート

業務システムを構成するハードウェア/OS/ミドルウェアの  
一体サポートでお客様システムの安定稼働を支援します。

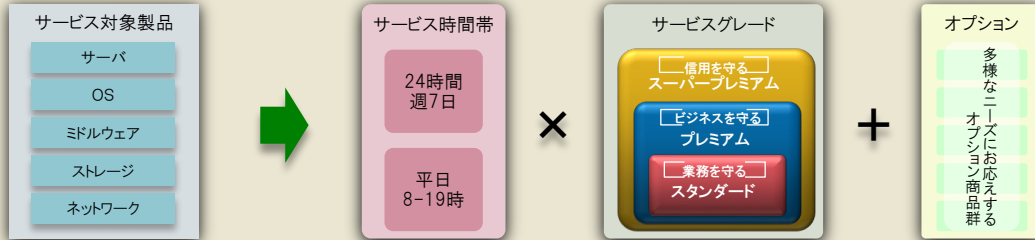


### 親身なサポート

「お客様が満足されるまでサポートの対応は終わらない」を  
モットーに、お客様と同じ視線でサポートを提供します。

## ●商品構成

お客様のニーズに合わせ、サービス時間帯、サービスグレード、オプションを選択いただけます。



## ●サービスメニュー概要

お客様のご要望	サービスメニュー	サービス内容	スタンダード	プレミアム	スーパープレミアム
製品利用上の疑問や問題をすぐに解決したい	問題解決の支援	一般的なお問い合わせに対応します。また、お客様システムの問題の解決を支援します。	○	←	←
ソフトウェア製品の最新版を入手したい	改良版の提供	ソフトウェアの改良版をメディアやホームページからのダウンロード形式で提供します。	○	←	←
あらかじめ問題がおきないよう手立てを打ちたい	情報の提供	対象製品のバージョン、レビジョンアップ、問題修正状況を提供します。	○	←	←
	環境ヘルスチェック	お客様システムの環境を製品観点から診断し、報告書を提供します。障害の未然防止にお役に立ていただけます。	—	○	←
いざという時に迅速な支援を頼みたい	定期点検(RV3000)	RV3000システム装置に対し、定期点検を実施、点検レポートを提供します。	—	○	←
	特別体制配備	緊急障害窓口と特別サポートチームを編成、システム環境情報に基づいて迅速・的確に対応します。また、OS緊急パッチを提供します。	—	○	←
システムを把握した専任者に迅速・的確な対応をして欲しい	アカウントオプション	お客様専任のアカウントチームを設置、緊急障害の迅速な問題解決支援(進捗管理・製品技術者との連携対応など)やお客様の定期ミーティングへ参加します。また、定期的にお客様のサービス利用状況を報告します。	—	—	○
問題が起きないよう予防保守の質を高めたい	予防保守の支援	お客様環境に沿ったセキュリティ情報や重要度の高い問題の情報を提供します。また、お客様システムへの適用について助言します。	—	—	○
いざという時に早急な対策を打ちたい	ソフトウェア対策目標の設定	重度障害でソフトウェアの対策が必要な場合、原因判明から対策提供までの期間目標を設定します。	—	—	○
原因に納得して対策に安心したい	プロブレムアナリシスノート提供	詳細な原因報告書を作成・提供します。問題原因とその対策にご納得いただけることにより、ビジネスへの的確な意思決定にお役に立ていただけます。	オプション	オプション	オプション
Linux®を安定稼働させたい	Linux環境強化サポートオプション	確実性・信頼性の高いシステムログ機能、ダンプ取得機能など、日立独自開発のLinux高信頼環境を提供します。	オプション	オプション	オプション

※:対象製品により提供可能なサービスが異なります。

## 主なサービス対象

日立統合プラットフォーム	かんたん仮想化HCIモデル、かんたんVDI HCIモデル、かんたん仮想化モデル、かんたんVDIモデル
サーバ	RV3000、BladeSymphony、Virtage(サーバ論理分割機構)、HA8000シリーズ、HA8000Vシリーズ、EP8000、HA8500、SR24000、およびその周辺機器(テープライブラリ、UPS、ほか)
ストレージ	Hitachi Virtual Storage Platform Fシリーズ、Hitachi Virtual Storage Platform Gシリーズ、Hitachi Virtual Storage Platform、ほか
ネットワーク	CommuniMax(AXシリーズ、Apresiaシリーズ)
日立オープンミドルウェア	JP1、Cosminexus、HiRDB、COBOL2002、Hitachi Command Suite、ほか
導入ミドルウェア	Arcserve、Citrix®、DataStage®、JP1/Integrated Management - Universal CMDB、JP1/VERITAS、Oracle®、SOLIDWORKS®、Sun Java System、秘文AE Full Disk Encryption、各種オープンソースソフトウェア、ほか
OS	Windows、Red Hat® Enterprise Linux®、HP-UX、AIX®、VMware®

- ・ APRESIAは、APRESIA Systems株式会社の登録商標です。・ IBM、AIXおよびDataStageは、世界の多くの国で登録されたInternational Business Machines Corporationの商標です。
- ・ 本資料で引用されるArcserveロゴと、Arcserveの製品名は、Arcserveまたはその子会社の登録商標または商標です。
- ・ Citrix®は、Citrix Systems, Inc.および/またはその一つもしくは複数の子会社の商標であり、米国の特許商標および他の国において登録されている場合があります。
- ・ OracleとJavaは、Oracle Corporation 及びその子会社、関連会社の米国及びその他の国における登録商標です。
- ・ Red Hat, and Red Hat Enterprise Linux are registered trademarks of Red Hat, Inc. in the United States and other countries. Linux® is the registered trademark of Linus Torvalds in the U.S. and other countries.
- ・ Red Hat, およびRed Hat Enterprise Linuxは、米国およびその他の国におけるRed Hat, Inc.の登録商標です。・ Linux®は、米国およびその他の国におけるLinus Torvalds氏の登録商標です。
- ・ SOLIDWORKS、eDrawings、eDrawings のロゴ、DraftSight、DraftSightのロゴは、DS SolidWorks またはDassault Systemesの登録商標です。
- ・ Veritasは、米国およびその他の国におけるVeritas Technologies LLCまたはその関連会社の商標または登録商標です。
- ・ Windowsは、米国Microsoft Corporationの米国およびその他の国における登録商標または商標です。・ 秘文は、株式会社日立ソリューションズの登録商標です。
- ・ VMware、VMware ESXi、VMware vCenter Server、VMware vSAN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号、商標もしくは登録商標です。

- カタログに記載の仕様は、商品の改良などのため予告なく変更することがあります。
- 本商品の役務により提供したソフトウェア製品の最新版やハードウェア保守部品や技術情報などを輸出される場合には、外国為替及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、当社担当営業にお問い合わせください。

## 株式会社 日立製作所 サービスプラットフォーム事業本部

商品に関する詳細・お問い合わせは下記へ

■情報提供サイト <https://www.hitachi.co.jp/soft/support360/>

■インターネットでのお問い合わせは <https://www.hitachi.co.jp/soft/support360/inquiry.html>

2020.3

© Hitachi, Ltd. 2014,2020, All rights reserved.