

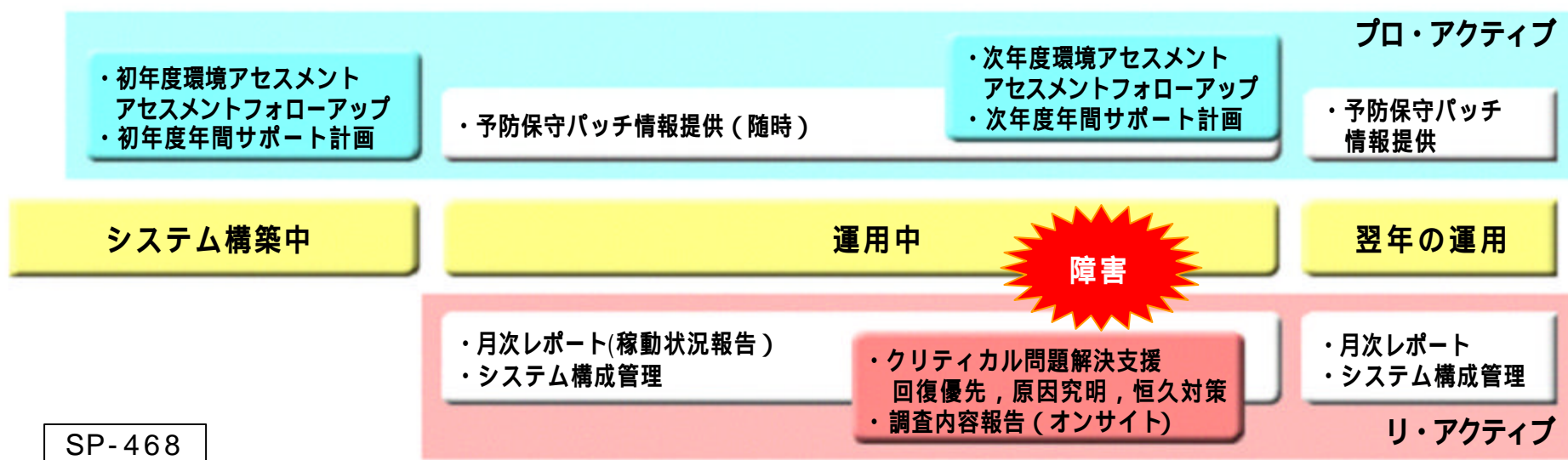
ミッションクリティカルシステムの
安定稼働を実現するために

プラットフォームサポートサービス (クリティカル24)

オープンプラットフォームでの基幹系システム構築が普及しているなか、システムの信頼性、可用性向上に対する要求がますます高くなっています。プラットフォームサポートサービス(クリティカル24)は、お客さまごとに製品の専門知識と豊富な経験をもつエンジニアが専任チームを編成し、お客さまシステム環境の評価、障害発生を予防するためのパッチの適用、障害発生が発生した時の優先対応などにより、ミッションクリティカルシステムの可用性向上と安定稼働を力強く支援します。

高可用性を実現するため、予防診断により障害発生の可能性を抑えるとともに(プロ・アクティブ)、障害発生時には迅速なシステム復旧によりダウンタイムを抑える(リ・アクティブ)必要があります。日立はプラットフォームサポートサービス(クリティカル24)でお応えします。

高可用性を実現するトータルサポート



専門エンジニアによるお客さま専任チームを編成，システム安定稼働を支援します。

サービス内容

環境アセスメント(ヘルスチェック)

運用環境アセスメントに加え，ソフトウェア利用技術の診断およびパッチインストール状況の診断を実施し，気がつかない問題を明らかにします。

アセスメントフォローアップ

ヘルスチェックによる診断結果の改善に関する支援および稼働テスト時の支援を実施します。

予防保守パッチ

パッチ情報提供の他に，お客さまシステム構成に適したパッチを推奨し，パッチインストール時の問題解決支援を実施します。

クリティカル問題解決支援

24時間365日の障害受付を実施，障害受付から6時間以内を目標に，システム開放を行います。^{*1}

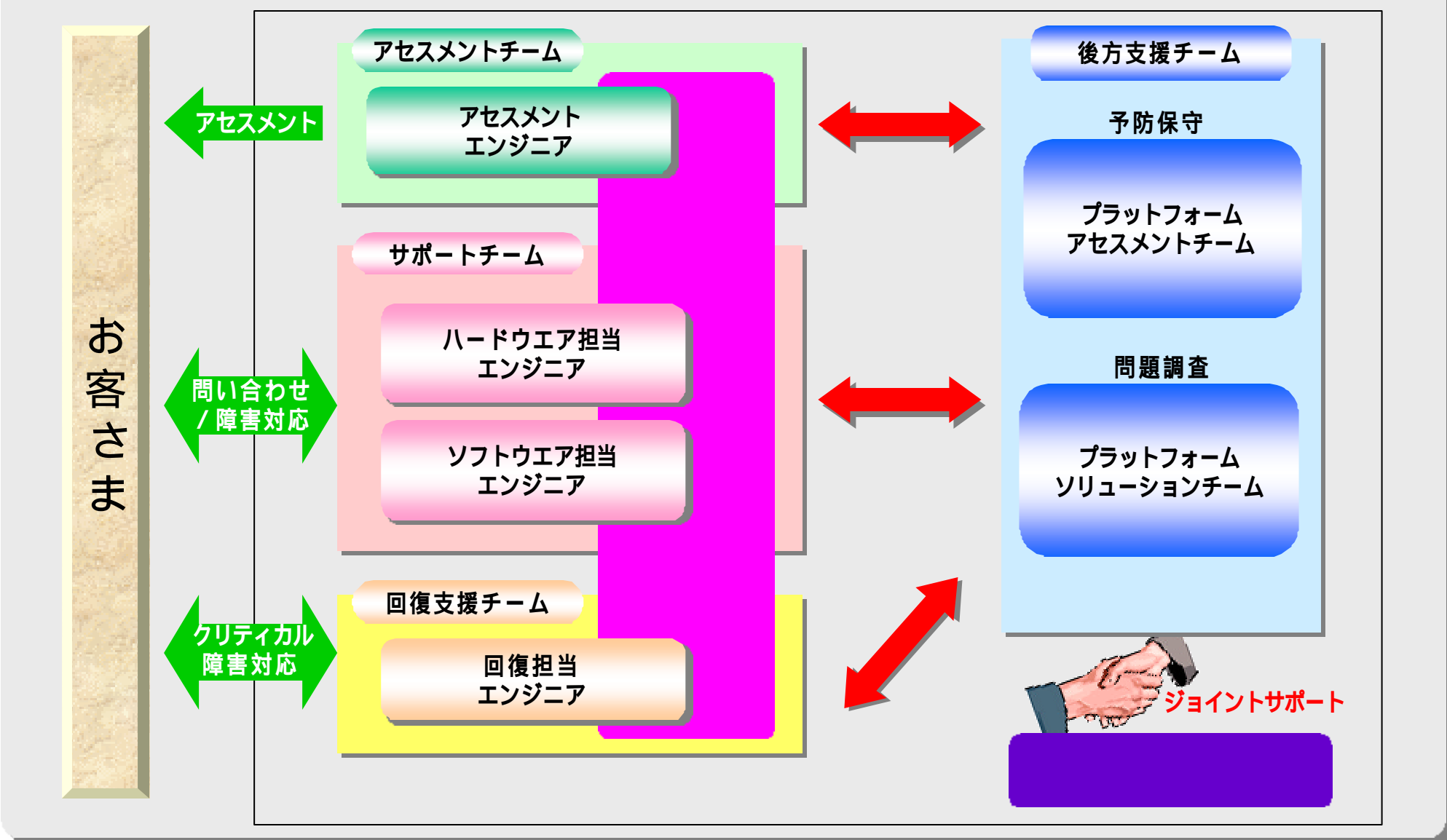
障害の原因判明後2週間以内を目標に，障害対策パッチの作成/評価などの作業を行います。

*1: クラスタ構成，冗長化構成であることが前提となります。

アカウントサポートマネージメント


お客さまシステムの年間サポート計画書作成・提出，発生した問題を一元管理し，障害報告書作成・報告，月次レポート作成・報告などを実施します。

支援体制



お問い合わせ先

「プラットフォームサポートサービス(クリティカル24)」に関するお問い合わせは弊社営業・システムエンジニアまでお願いします。

製品に関するお問い合わせ
HCAセンター  0120-2580-12
利用時間 9:00 ~ 17:00 (土・日・祝日を除く)



日立製作所・インターネットプラットフォーム事業部は，環境マネジメントシステムに関する国際規格ISO (国際標準化機構)14001の審査を受け，登録された事業部です。当事業部では，製品の開発および製造段階における環境問題に積極的に取り組んでいます。
登録番号：EC97J1108 登録日：1997年10月28日



安全に関するご注意

ご使用の前に，必ず製品添付のマニュアルなどの注意事項をよくお読みのうえ，正しくお使いください。

株式会社 日立製作所

インターネットプラットフォーム事業部
〒140-8572 東京都品川区南大井六丁目27番18号(日立大森第二別館) TEL.(03)5471-2553(ダイヤル)
北海道支社(011)261-3131 横浜支社(045)451-5000 中部支社(052)243-3111 四国支社(087)831-2111
東北支社(022)223-0121 北陸支社(076)433-8511 関西支社(06)6616-1111 九州支社(092)852-1111
関東支社(03)3212-1111 // (情報関係)(076)263-0551 中国支社(082)223-4111

製品仕様は，2001年8月現在のものです。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上，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。



※ P - 4 ※

ZH-Y(G)