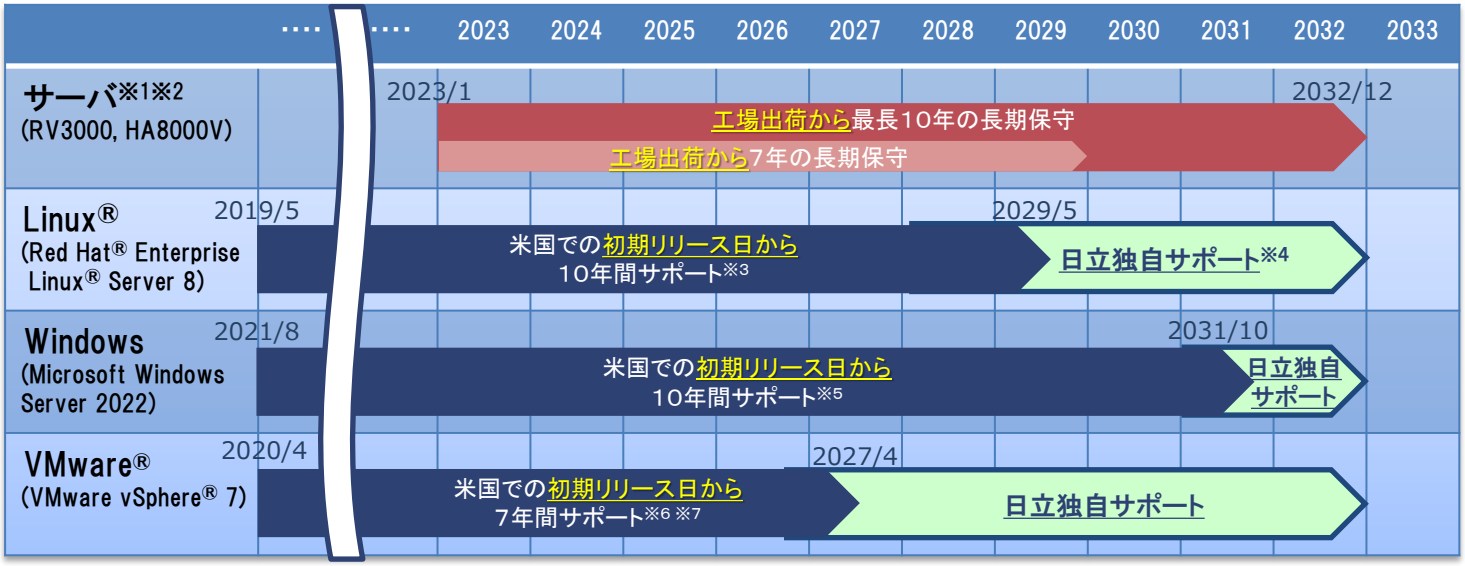
プラットフォーム製品のサポートは、安心の「日立サポート360」

HITACHI
Inspire the Next

総合サポートベンダーならではのワンストップサポートを、ベンダーサポート終了後もハードウェアの保守期限まで提供！

<2023年1月にサーバを納入した例>



(注)：各製品のサポート期間は2022/12時点の情報です。
※１：10年/7年保守対応モデルで長期保守を提供します。(10年保守対応モデルの提供はRV3000のみとなります)
※２：一部サーバ製品ではサポートサービスが含まれている場合があります。またサーバの製品サポート期間はハードウェア保守期限までとなります。
※３：Red Hat® Enterprise Linux® Serverの製品サポート期間は、米国における初期出荷日から10年間。Full Support(約5年)とMaintenance Support(約5年)で構成。
※４：Red Hat® Enterprise Linux® Serverを対象とする日立独自サポートの標準提供期間は3年間となります。標準提供期間後も提供を希望される場合は当社営業にご連絡ください。
※５：Microsoft Windows Serverの製品サポート期間は、米国における初期出荷日から約10年間。メインストリームサポート(5年)と延長サポート(5年)で構成。
※６：VMware vSphere®の製品サポート期間は、米国における初期出荷日から７年間。General Support(5年)とTechnical Guidance(2年)で構成。
※７：RV3000専用高信頼VMware vSphere®の製品サポート期間は、オプションサービスの契約により、米国における初期出荷日から最大10年間に延長することも可能です。
詳しくは当社営業にお問い合わせください。

異なるベンダーの製品をまたがる問題も解決するワンストップサポート

近年仮想化の普及によりシステムはますます複雑化しています。１台のサーバ上に複数のシステムが稼働するようになり、サーバ上で発生する問題がお客さまシステムに与える影響も大きくなっています。
万一システムで問題が発生した場合、原因となる製品を特定し問題を解決するには多くの労力と時間を要します。
日立なら各製品の担当チームが連携して問題を多面的に調査し、問題の早期解決を支援します。

長年のサポート提供で培った技術力・対応力

日立ではさまざまな分野の開発保守を経験した技術者を主要プラットフォーム製品ごとに専任配備し、高信頼なサポートを提供しています。
長年のサポート提供で培った経験やノウハウを生かし、ほとんどの問題を日立の中で解決できる高い技術力と対応力で、お客さまシステムの安定稼働を支援します。

ベンダーサポート終了後も「日立独自サポート」

システム稼働期間中のサポートサービスは必要不可欠です。しかし、製品やバージョンによっては、システム稼働期間中にベンダーサポートが終了してしまい、万一発生した問題に対するお問い合わせを受けられなくなります。
日立ならベンダーサポート終了後も、プラットフォーム専任の技術者が引き続きハードウェアの保守期限まで、お客さまシステムをサポートします。※８

※８：ベンダーサポート終了後は、新規不具合の対策版、新規セキュリティ修正モジュールの提供を行いません。セキュリティ観点のリスクが高まるので、適切な時期に製品のバージョンアップを検討願います。ベンダーサポート終了後は自動的に日立独自サポートへ移行します。

© Hitachi, Ltd. 2015,2022, All rights reserved.

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

●特長

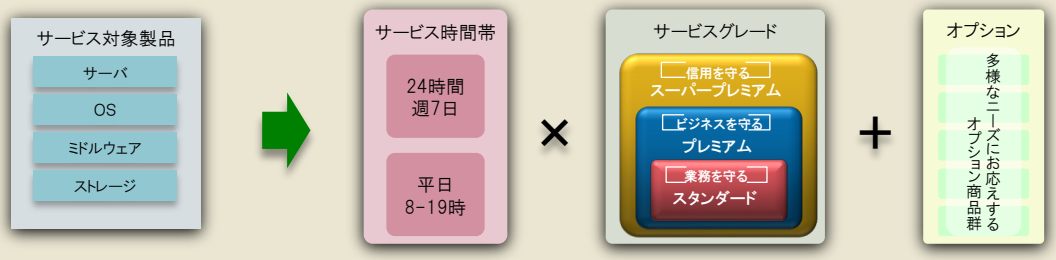
ワンストップサポート
業務システムを構成するハードウェア/OS/ミドルウェアの
一体サポートでお客さまシステムの安定稼働を支援します。

×

親身なサポート
「お客さまが満足されるサポート品質の追究」をモットーに、
お客さまと同じ視線でサポートを提供します。

●商品構成

お客さまのニーズに合わせ、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

お客さまのご要望	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、お客さま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Webサイトから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	お客さま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立ていただけます。	―	○	←
	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。	―	○	←
いざという時に迅速な支援を頼みたい	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。	―	○	←
	オンサイト資料採取	重度障害で障害資料採取が必要な場合、お客さまに代わって資料を採取します。	オプション	オプション	オプション
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	お客さま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)やお客さまの定期ミーティングへ参画します。また、定期的にお客さま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	お客さま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、お客さまシステムへの適用について助言します。	―	―	○
	予防保守適用状況・パラメータ設定値管理	対象システムのソフトウェア一覧、パラメータ設定値、およびお客さまシステムごとの予防保守・パッチの適用状況を専用の情報提供サイトを開設して提供します。	オプション	オプション	オプション
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

サーバ	RV3000、HA8000V、EP8000、HA8500、およびその周辺機器(テープライブラリ、UPS、ほか)　※UPS(Uninterruptible Power Supply)：無停電電源装置
ストレージ	Hitachi Virtual Storage Platform Eシリーズ、Hitachi Virtual Storage Platform 5000シリーズ、Hitachi Virtual Storage Platform Fシリーズ、Hitachi Virtual Storage Platform Gシリーズ、ほか
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®、Red Hat® OpenShift® Container Platform、HP-UX、AIX®、VMware®

・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。
・Citrix®、Citrixロゴ、および本文書に記載されているその他のマークは、Citrix Systems, Inc.および/またはその1つ以上の子会社の商標であり、米国の特許商標庁および他の国において登録されている場合があります。
・Microsoft, Windows, Windows Server は、マイクロソフト 企業グループの商標です。
・OracleおよびJavaは、オラクルおよびその関連会社の登録商標です。
・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。
・OpenShift is a registered trademark of Red Hat, Inc. in the United States and other countries.
・OpenShift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。
・Veritas、Veritas ロゴ 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登録商標です。その他の会社名、製品名は各社の登録商標または商標です。
・VMware、VMware vSphere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、製品名などは、それぞれの会社の商標または登録商標です。

●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

2022.12

© Hitachi, Ltd. 2015,2022, All rights reserved.