

お客様の360°(全方位)を日立の360°(総合力)で守る

# 日立サポート360

**HITACHI**  
Inspire the Next

## 日立のサポートサービスのすごさを感じてください

～ Red Hat Enterprise Linux編～

日立のRed Hat® Enterprise Linux®サポートサービス3つの特長

高信頼化への  
取り組み

迅速な  
障害復旧支援

障害の  
未然防止支援

### 高信頼化への取り組み

#### (1) 日立独自の高信頼付加機能の開発

日立では、メインフレーム、UNIXサーバの高信頼化技術をLinux®に適用。保守性や可用性を強化する日立独自のLinux高信頼化付加機能を開発・提供しています。

#### (2) さまざまなニーズにお応えするサービスメニューの開発

米国Red Hat社と基幹システム向け契約(AMCP\*)を締結。高信頼なシステムを構築・維持するために必要な、さまざまなサービスメニューを開発・提供しています。

#### (3) 品質向上の取り組み

グローバルプレミアパートナーとして、米国Red Hat社と直接提携。米国開発拠点にエンジニア常駐、ロードマップ策定への参画、共同開発などにより品質向上に取り組んでいます。



『UNIXなみの保守性や可用性を実現したい』『特定のUpdateを長期にサポートしてほしい』『シフトJISなどの文字コードを使用したい』  
などといった要望にも、日立はきめ細かなサービスメニューでお応えします。

### 迅速な障害復旧支援

#### (1) 総合ベンダーならではのワンストップ対応

対象製品間にまたがる問題もお客様の切り分け不要でお問い合わせいただけます。また各製品サポートチームがシームレスに連携し、製品単体の調査では解決の難しい問題にも、多角的に問題解決にあたります。

#### (2) 高度な技術力

状況に応じてOS構造を熟知した日立内のメインフレーム、UNIXの技術者が対応。日立内で障害情報(ダンプ、システムログ等)を解析するなど、障害の原因究明から対策提供まで行います。



Linuxを対象とするサポートの、20年以上の豊富な経験と、月1,100件以上\*2の問い合わせ対応事例を活用、さらに各種取り組みなどで多くの問い合わせ(99%以上\*2)は日立内で解決！国内ベンダならではの親身なサポートで障害の迅速な復旧を支援します。

### 障害の未然防止支援

#### (1) わかりやすい情報の提供

日立の保守ノウハウを凝縮したガイドラインの提供や、豊富なサポート事例を活用した障害回避情報を提供、重要な不具合情報はソースコードレベルで検証し、重要度を明確化するなど、わかりやすい情報を提供します。

#### (2) 検証済みメディアの提供

サポートサービスで提供するアップデートメディアやRed Hat社発行のSecurity Update(厳選したパッチ集としてメディアで提供)は事前に検証済み。



日立のノウハウを凝縮した予防保守ガイドラインの提供や、わかりやすい情報提供。厳選した検証済みパッチ集の提供で、お客様システムの安定稼働を支援します。

\*1 Advanced Mission Critical Program

\*2 2018年度上期実績

# 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に手立てを打ちたい	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	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緊急バッチを提供します。	—	○	←
	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、お客様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画します。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に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BLEM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システム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

統合プラットフォーム	Hitachi Unified Compute Platform(かんたん仮想化モデル、かんたんVDIモデル、かんたん仮想化HCIモデル)
サーバ	RV3000、BladeSymphony、Virtage(日立サーバ仮想化機構)、HA8000シリーズ、HA8000Vシリーズ、EP8000、HA8500、SR16000、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®、JP1/VERITAS、Oracle®、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。
- 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。
- IBM、AIXは、世界の多くの国で登録されたInternational Business Machines Corporationの商標です。
- 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。
- 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。
- UNIXは、The Open Groupの米国ならびに他の国における登録商標です。
- 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、弊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

<http://www.hitachi.co.jp/soft/support360/>

■インターネットでのお問い合わせは

<http://www.hitachi.co.jp/soft/support360/inquiry.html>

2019.04

© Hitachi, Ltd. 2015,2019, All rights reserved.