

日立サポート360

“頼れるサポートベンダー”でありたい。

クラウドサービスやソリューションサービスの利用など、日々進化するIT環境を日立が支えます。

■ ワンストップサポートと親身な対応でお客さまシステムを支援

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。

日立では、日立ソリューションサポートセンタにシステムトラブルなどの障害復旧を支援するサポート機能を集約。

お客さまからのお問い合わせを、日立ソリューションサポートセンタの各製品チームが連携して、問診や部位切り分け、事例調査、さらにお客さまシステムの復旧を支援します。そして、より詳細な調査が必要な案件については、日立の製品担当部門が障害の原因究明や対策の策定に加わります。

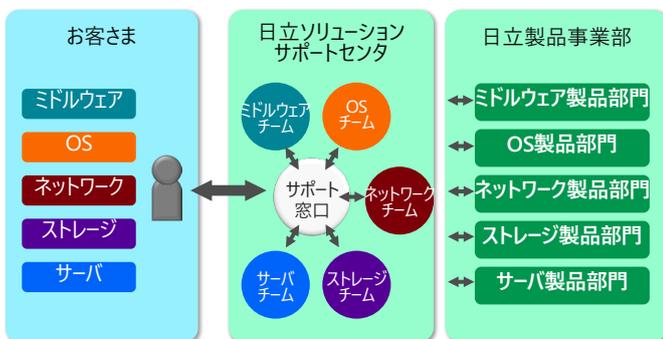
お客さま視点のサポートは、日立創業以来のDNA。

日立は、「優れた自主技術・製品の開発を通じて社会に貢献する」という創業理念のもと100年以上にわたり、さまざまなサービスを提供してきました。情報通信事業も、その歴史は50年以上となり、メインフレーム時代から止まることが許されない基幹業務システムなどの開発保守に従事してきました。

DNAを継承、進化させるために。終わらない取り組み。

日立では、品質保証部門を設計部門から独立して設置しています。それは設計の都合に左右されことなくお客さまの視点に立って検査とその判断が行えるようにするためです。

こうしたものづくりの品質向上へのこだわりは、保守・サポートサービスの品質向上においても同様です。お客さまシステムの安定稼働のため、お客さま状況を考慮した応答時間、長期化案件数、窓口満足度などの定量的な数値によりサービス品質を捉え、サポートのためのインフラとプロセスの改善を継続することで、「お客さま視点に立って問題解決に取り組む」というサービス品質を生み出しています。



■ 製品からクラウド、ソリューションまで安心の日立品質でサポート

各種製品・技術・環境の集合体である、クラウドサービスやソリューションサービス。その問題解決を支援するには、各製品チームに加え、クラウドとソリューションに精通したエンジニアとの連携が不可欠です。日立はこれまで製品サポートで培ってきたノウハウを生かし、お客さまのIT環境がクラウドへとリフト&シフトするなかでもワンストップでサポートします。

■ ニーズに合わせて選べるサービスグレードと時間帯

システム用途や比較的重要性の小さいシステムから重要な基幹業務まで、お客さまの保守サポート要件にあわせて最適な組み合わせをお選びいただけます。

● サービスグレード

業務を守る スタンダード	ビジネスを守る プレミアム	信用を守る スーパープレミアム
<ul style="list-style-type: none">● 一般的なお問い合わせに対応します。● お客さまシステムの問題解決を支援します。● 既知の不具合情報を提供します。● ソフトウェア製品の最新版を提供します。	<ul style="list-style-type: none">● 緊急障害窓口を設置し、特別サポートチームを編成します。● ソフトウェアの構成情報などを分析し、障害の未然防止に有用なレポートを提供します。	<ul style="list-style-type: none">● アカウントチームを設置し、問題発生時の迅速な対応などにおいて、さらに手厚くサポートします。● ソフトウェアの対策に対し、解決策提示までの目標期間を設定します。

● サービス時間帯

深夜休日もサポート対応が必要な重要システムに サポートサービス (24時間週7日)	平日日中のサポート対応で運用可能なシステムに サポートサービス (平日8:00 ~ 19:00)
障害に関するお問い合わせ 24時間週7日対応*	障害に関するお問い合わせ 平日8:00 ~ 19:00
一般のお問い合わせ 平日9:00 ~ 17:00	一般のお問い合わせ 平日9:00 ~ 17:00

*「サポートサービス (24時間週7日)」の平日8:00 ~ 19:00以外の時間帯は、緊急性の高い障害のみの対応となります。

● 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。	○	←	←
システムを安定稼働させたい。	ハードウェアメンテナンス	ハードウェア故障の際、サービス員が機器設置場所にお伺いし必要な復旧作業を実施します。また、ハードウェアをリモートで監視します。	○	←	←
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に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。	-	-	○
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

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®、DataStage®、Hitachi Microservices Platform、Hitachi Report for SVFシリーズ、JP1/NetBackup、Oracle®、SOLIDWORKS®、Veeam、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、AIX®
ネットワーク	CommuniMax（AXシリーズ、Apresiaシリーズ）
ストレージ	Hitachi Virtual Storage Platform One Block High End、Hitachi Virtual Storage Platform One 2U Block Appliance、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
サーバ	HA8000V、RV3000、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

●日立サポート360対応のクラウドサービス/ソリューションサービス

JP1 Cloud Service	オンプレミス、クラウドにわたるお客さまシステムの統合的な運用管理に必要なJP1の機能を高信頼なクラウドサービスで提供します。
サポートサービス for Microsoft® Azure® Cloud Solution Provider	Microsoft Azureに関してお問い合わせをいただけるサービスです。 ※日立の提供する「環境提供サービス for Microsoft Azure」をご利用のお客さまが対象です。
EverFlex HaaS	日立の as a Service型ITプラットフォーム Hitachi EverFlexにおいて、ストレージやサーバなど、「ハードウェア基盤」をas a Serviceで提供します。
IT運用最適化サービス	課題の整理や最適なプラットフォームの提供、継続的な改善への支援など業務プロセスやシステム運用の全体最適化を支援するサービスです。

・Arcserveのロゴおよびこの文書内で言及されているArcserve製品の名称は、Arcserveまたはそのいずれかの子会社の登録商標または商標です。この文書内で言及されているすべての商標、商号、サービスマークおよびロゴは、それぞれの所有者に帰属します。・EverFlexは、Hitachi Vantara LLCの商標または登録商標です。・IBM、AIX、DataStage は、世界の多くの国で登録された International Business Machines Corporation の商標です。・Oracle、Java、MySQL及びNetSuiteは、Oracle Corporation、その子会社及び関連会社の米国及びその他の国における登録商標です。NetSuiteは、クラウド・コンピューティングの新時代を切り開いたクラウド・カンパニーです。・Red Hat and OpenShift are trademarks of Red Hat, LLC, registered in the United States and other countries. ・Windowsは、マイクロソフトグループの企業の商標です。・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。

商品に関する詳細・お問い合わせは下記へ

- 商品情報提供サイト <https://www.hitachi.co.jp/soft/support360/>
- インターネットでのお問い合わせ <https://www.hitachi.co.jp/soft/support360/inquiry.html>
- 電話でのお問い合わせはHCAセンター（Hitachi カスタマ・アンサーセンター）へ
0120-55-0504 受付時間 9:00~12:00、13:00~17:00（土・日・祝日・当社休日を除く）