

日立のサポートサービスのすごさを感じてください ～ Microsoft Windows 編～

Windowsを対象とするサポートサービスは、総合力と実績の日立にお任せください。
日立なら自社製品同様の体制を構築し、自社製品に準じた品質基準でサポートを提供します。
新規の障害も日立で障害情報を解析し、原因特定できるだけの技術力とノウハウを持っています。

はじめに

日立は、1998年にWindows NTを対象としたサポートサービスの提供を開始して以来、お客さまにWindowsシステムを安心してお使いいただくため、長年にわたりWindowsを対象とするサポートサービスの商品仕様強化やサービス品質向上に取り組んできました。

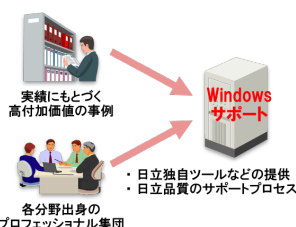
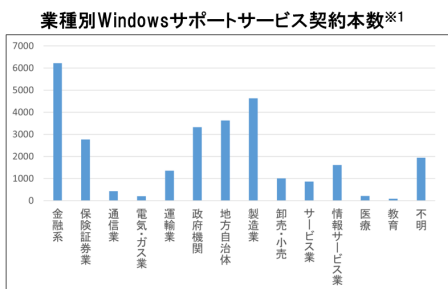
ポイント①: マイクロソフト社とのパートナーシップ



- ・**米国マイクロソフト社常駐の日立エンジニアによるサポート**
国内でサポート実績を持つ日立常駐技術者がマイクロソフト社内で、日立サーバでの製品評価や障害調査を実施。
- ・**サーバ開発フェーズからマイクロソフト社と共同で検証実施**
マイクロソフト社との密接な関係を築き、自社製品と同等のサポートを提供するための体制を構築。
- ・**日立が問題を特定しマイクロソフト社へ対策モジュールの提供を依頼**
日立で障害解析を実施し、問題箇所を特定して対策モジュールの提供を依頼。

ポイント②: 豊富な実績と高い問題解決力

- ・**金融、産業、通信、公共など、さまざまな業種で、豊富な契約実績**
社会基盤を支えるさまざまな重要システムの安定稼働を支援しています。



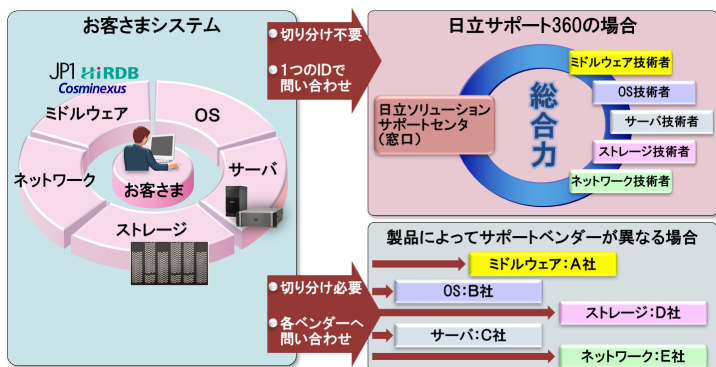
自社解決率 99%以上

マイクロソフト社へのエスカレーション 1%以下

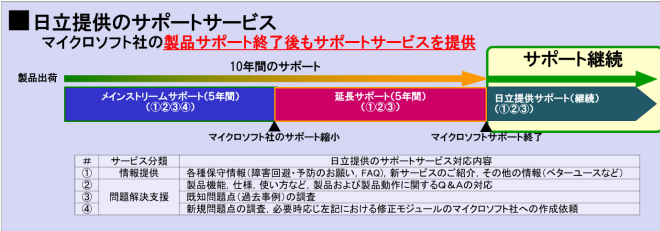
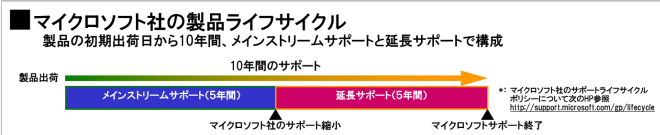
- ・**20年以上にわたるWindows製品のサポート実績**
月1, 200件以上の対応実績を事例として活用。
- ・**日立の自製OSの開発・保守に従事してきた技術者が対応**
マイクロソフト社に依存せず、日立で調査、原因を絞り込み。

ポイント③: 日立ならではのサポート

- ・**総合ベンダーならではのワンストップサポート**
障害時の問題切り分け、難易度の高い複合問題も日立の技術者連携で迅速に解決。



- ・**マイクロソフト社のサポート終了後もサポート**
マイクロソフト社のサポート終了後も日立はサポートサービスを提供。



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サポート品質の追求」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て、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。	—	—	○
	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、およびお客様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に立てます。	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、HA8000V、HA8000E、EP8000、HA8500、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 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
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。・ 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>

2021.3

© Hitachi, Ltd. 2012,2021, All rights reserved.