

日立のDNAの結実、それが、「日立サポート360」。

お客様の360°(全方位)を日立の360°(総合力)で守ります。お客様は安心してビジネスに集中していただけます。

- 迅速●
24時間週7日、いつでもお客様の傍らに
- 正確●
経験豊富な日立の製品技術者を集結
- 親身●
お客様システムの安定稼働を全力でサポート

■特長

- COPC-2000[®]を認証取得した日立ソリューションサポートセンタ
- 全国約300か所のサービス拠点
- 切り分け不要のワンストップ対応
- 導入ベンダーとの密接な連携
- 予防保守情報の提供
- クリティカルサポートチームとアカウントチームの設置
- 24時間週7日の体制、多彩なメニュー
- 日立のDNAによる親身な対応

日立サポート360の主なサービス対象

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) UPS(Uninterruptible Power Supply)：無停電電源装置
ストレージ	Hitachi Virtual Storage Platform 5000シリーズ、Hitachi Virtual Storage Platform E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 [®]

※ サービス対象の詳細は、下記の商品情報サイトをご覧ください。

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様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。
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。
EverFlex from Hitachi 日立従量課金型データ基盤 ソリューション	日立ストレージなどのデータ基盤を月額支払いでご利用いただく新ソリューション。“クラウドライク”な「契約」「利用」「運用」を実現します。
仮想マシン 移行ソリューション	Veeam [®] 製品と日立が持つ基幹システムの豊富なノウハウを組み合わせ、オンプレミスからクラウドへの仮想マシン移行を迅速化するソリューションです。
ハイパーコンバージド インフラストラクチャ(HCI) ソリューション	HCIと統合システム運用管理 JP1を構築済みで提供することで、HCIの導入から運用までをワンストップで支援するソリューションです。
サポートサービス for Microsoft [®] Azure [®] Cloud Solution Provider	環境提供サービス for Microsoft Azureの運用に関してお問い合わせいただけるサービスです。

※ 商品に関する詳細は、各商品情報サイトをご覧ください。

・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。・APRESIAは、APRESIA Systems株式会社の登録商標です。・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。・COPC[®]は、COPC 社(本社:米国フロリダ州)の登録商標です。・EverFlexは、Hitachi Vantara LLCの商標または登録商標です。・Microsoft、Azure、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。・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 Systèmes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。・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、外国為替およ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・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)

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

日立サポート360

HITACHI
Inspire the Next

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が進み、
日々変化するIT環境を、日立が支えます。

CD-003 2021.11

©Hitachi, Ltd. 2021. All rights reserved.

“頼れるサポートベンダー”の条件とは？

あなたは、AとB、どちらの経験が多いですか？ Case Studyから頼れるサポートベンダーの条件を考えましょう。

Case 1 DBシステムが止まった。 何が悪いのかも見当がつかず、あわててサポート窓口へ電話。

A 「DBが悪いとは言い切れない。ちゃんと切り分けてから連絡してください」とバツサリ。ハードの窓口も同じ対応。どうして、どこのベンダーも逃げ腰なの？

B サポートベンダーの支援で、システムは即座に運用再開。資料採取ツールの情報を送ったら、翌日には障害の原因はCPUだと突き止めてくれて、すぐにサービスマンが来て交換。

Case 2 ソリューションサービスで構築したシステムのサーバに問題が発生。 急いでサポート窓口へ電話。

A 製品のサポート窓口からもソリューションサービスの窓口からも、回答は「対応不可」。1つの窓口で対応してくれたらいいのに。

B わが社のサポートベンダーは、ソリューションサービスに関する問題も1つのサポート窓口で対応。説明も1回で済むし、回答もまとまっているのでわかりやすい。

Case 3 システム障害が発生し、とりあえず業務は復旧。 でも原因はきちんと究明しておきたい。

A ベンダーのサポート窓口は「仕様だから仕方がない」の一点張り。何が原因か教えてもくれず、「とりあえず最新版に上げて様子を見てください」とだけ。

B わが社のサポートベンダーは、いろんな部位にまたがる問題でもハード、OS、ミドルの垣根なくとことん原因を解明。対策を技術的にきちんと説明してくれた。

Case 4 サーバの多岐にわたる設定見直しが発生。 製品の内容についてサポート窓口へメールで問い合わせた。

A 聞いたことにしか答えてくれないうえ、ピント外れが多い。反応がないこともしばしばで、催促すると決まって「調査中です」の返答。もっと親身になって解決を！

B わが社のサポートベンダーは、問い合わせにすぐ返答。質問の本意までくみ取ってくれて、1つ聞いたら、ほしい情報が3にも4にもなって返ってくる。速くて親身。

つまり、頼れるサポートベンダーの条件とは

システムはますます複雑化する一方の今日、サポートベンダーの条件として幅広い製品をワンストップでカバーできる“しくみ”を持っていることが重要です。サポートベンダーによるプラットフォームの総合的な対応が、障害時の煩雑なベンダーの調整からあなたを解放します。また同時にサポートベンダーには、お客さまの視点で親身に障害に対応する“ところ”も不可欠です。問題の本質を捉えた対策が障害の再発を防ぎ、あなたを場当たりの障害対応から解放します。

ワンストップサポート

ハードウェア/OS/ミドルウェアの壁、さらに部門や会社の壁を越えた対応をしてくれる。

親身なサポート

つねに自分と同じ視点で、場当たりのでない本質的な対応をしてくれる。

そして頼れるサポートベンダーは、 環境が変化するなかでも つねに安心できるサポートを提供します。

頼れるサポートベンダーは、既存のITシステムに加え、クラウドサービスやソリューションサービスなどの利用により多様化していくIT環境においても、変わる事のないワンストップサポートと親身なサポートを実現します。つねに安心できるサポートを提供することで、お客さまのビジネスを支えます。

多様なIT環境にも対応

クラウドやサブスクリプションなど多様な導入形態にも対応します。

複合問題にも対応

製品とソリューションサービスなどの複合問題もしっかりサポートします。

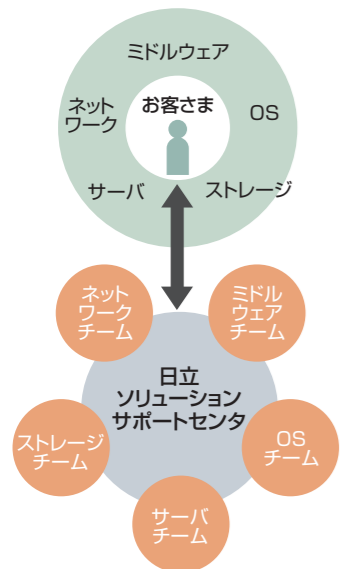
これら条件を満たす頼れるサポートベンダーは存在するのでしょうか。.....▶

お客さまのために、
さまざまな壁を越えたサポートを提供するために。
日立のサポートの“しくみ”です。

ハードウェア、ソフトウェアの
ワンストップ対応のために

各製品チームが連携し、
障害にワンストップで対応。

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やミッションクリティカルな障害の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サービスデスクが受けると、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。また、ハードウェアの部品交換などが必要な場合は、全国約300か所のサービス拠点からお客さまサイトに急行。そして、より詳細な調査が必要な案件については、日立の製品事業部が障害の原因究明や対策の策定に加わります。すべての製品チーム・製品事業部は、垣根を越えて連携し、お客さまの視点でサービスを提供します。

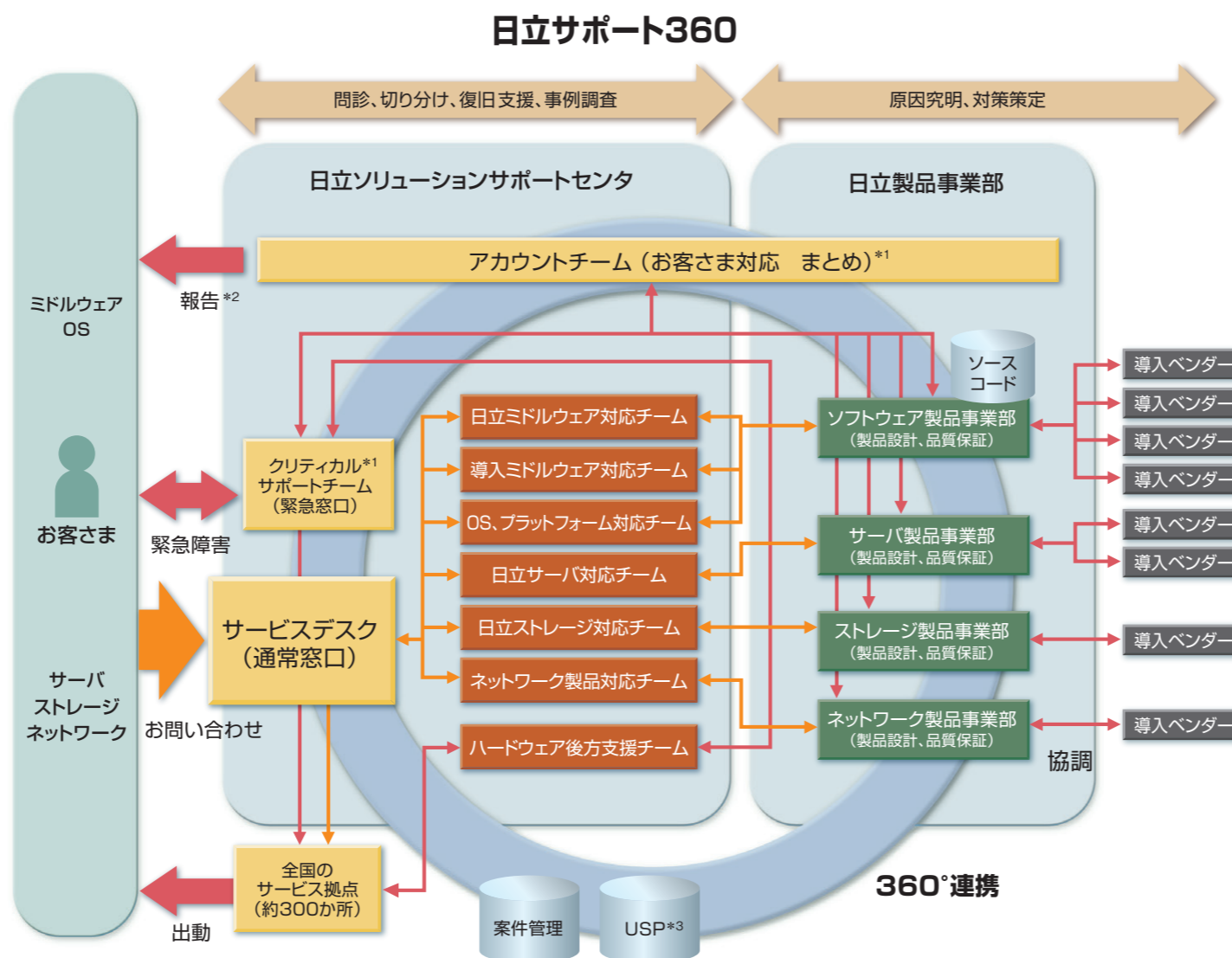


より高度な製品知識に基づいたサポート実現のために

製品部門と一体化。高度な障害はシームレスにエスカレーション。

日立では、サーバ、ストレージ、ネットワークなどのハードウェア、さらにさまざまなミドルウェアといったプラットフォーム全体を網羅する製品開発を行っています。詳細な調査が必要な高度な障害は、即座に日立ソリューションサポートセンタから製品事業部にエスカレーションされ、開発エンジニア自らが障害の原因究明

および対策の策定にあたります。また、開発段階でのさまざまな試験における評価は日立ソリューションサポートセンタと共有され、予防保守に役立てられており、さらに日立ソリューションサポートセンタに蓄積された障害情報は製品事業部にフィードバックされ、より高信頼な製品開発に生かされています。



*1 ご契約内容により異なります。
*2 必要に応じて実施します。
*3 User System Profile。システム構成、運用仕様書、復旧手順書など、個々のお客さまのシステムに関する情報。

他社からの導入製品でも充実のサポートを行うために

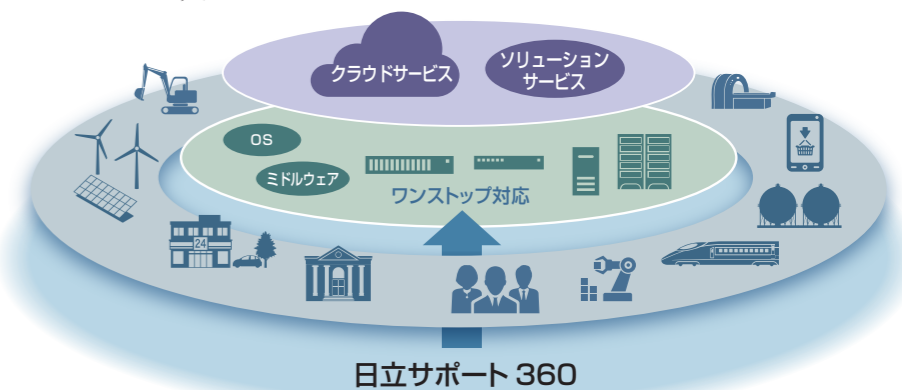
導入ベンダーと緊密な関係を築き、
自社製品同様の体制を配備。

日立が他社より導入しているハードウェアやソフトウェアについては、製品事業部に自社製品同様のエンジニア体制を配備。日立内で製品評価を行いつねに高い品質を確保するとともに、障害時には、製品によってはソースコードの導入、あるいは開発元に派遣した日立エンジニアと緊密に連携し、より確実で早急な原因究明と対策を行います。導入ベンダーとの強固なアライアンスを築き、自社製品に準じた対応をめざします。

クラウドへのリフト&シフトやソリューションサービス利用が進む
システムのワンストップ対応のために

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。



さらに

COPC-2000認証取得。日立ソリューションサポートセンタ。

日立のサポート機能を集約した「日立ソリューションサポートセンタ」は、国際的なコールセンター業務の品質保証規格であるCOPC-2000を認証取得。お客さまの問い合わせや障害対応を、高品質なワンストップ対応で支援します。



24時間週7日、全国約300拠点。充実のサポート体制。

24時間週7日のサポート体制。しかも全国に約300か所のハードウェアサービス拠点を整備。日立ソリューションサポートセンタとシームレスにつながり、ハードウェアの部品交換など、お客さまサイトの近くから迅速に復旧に向かいます。

迅速な障害復旧を支援するクリティカルサポートチーム。

サービスグレードによって緊急障害専用窓口を用意。障害時には「クリティカルサポートチーム」が事前にいただいたお客さまシステム情報（USP）に基づき、より迅速な復旧を支援します。さらに「アカウントチーム」が日立ソリューションサポートセンタと製品事業部を統括。的確な対策策定を支援します。

いつでもお客さまと同じ視線でサポートを提供したい。 日立のサポートの“こころ”です。

お客さま視点のサポートは、日立創業以来のDNA。

社会の基盤を支え続けて100年。 創業の理念。

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」という創業の理念のもと、1910年から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(コンピューター事業)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銀行オンラインシステムや鉄道の座席予約システム、そして企業や官公庁の基幹業務システムなどの開発保守に従事してきました。

失敗から経験を拾え。 日立「落穂拾い」の精神。

人間は失敗を免れ得ない。万一事故が発生してしまったら、「失敗から経験を拾う」ことで再発を防ぐことが重要。そんな思いから日立では製品事故に関する反省会を「落穂拾い」と名付け、1950年代から継続して実施しています。そこでは徹底的に、お客さまの立場でお客さまのお約束を守ることに主眼を置き、問題が本質的に解決するまで原因を徹底的に究明します。そうしたDNAが、いまでも日立に強く根付いています。

落穂拾いの基礎観念

- 一、他社、他人に対し不親切ではないか?
- 二、納品のクレームに対し不信はないか?
- 三、外に向かって空理空論を吐いてはいないか?

DNAを継承、進化させるために。終わらない取り組み。

つねにお客さま視点で活動する 「品質保証部門」。

日立の製品事業部では、品質保証部門を設計部門から独立して設置しています。それは品質保証部門が、設計の都合に左右されることなくつねに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。検査は製品が完成してからだけではなく、設計の途中段階においても何度も実施され、不合格となれば、技術的、動機的に原因を追究し、他の製品において類似不良が起きていないかまで見直しを実施します。また、お客さまサイトで発生した難解問題や緊急障害に対して品質保証部門が必要に応じて現地検証を行い、製品品質・製造プロセスの改善へとつなげます。

お客さまが満足される サポート品質の追究。

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、受付システムや資料採取ツールなどのインフラや、エンジニア連携などのルールといったサポートのしくみまで、つねに改善し続けています。こうしたさまざまなサポートのためのインフラとプロセスの作り込み、さらに日立文化で育成された人材により、「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。

こうした取り組みにより培われた人材がお客さまをサポート。

お客さまの視点に立って、原因を究明し、本質的な対策の策定をもって次の障害を防ぐ。この日立のサポートDNAを持った人材が、お客さまシステムの安定稼働を見守ります。

ニーズに合わせて最適なサービスグレードをお選びください。

● 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
<p>サポートサービスとして必要な、基本的なメニューを提供するサービス商品です。お客さまの日々のメンテナンス業務を軽減するため、製品仕様や使用方法、より高度な使い方などの一般的なお問い合わせに回答する「Q&A対応サービス」、システムで問題が発生した場合に問題の解決を支援する「問題解決支援サービス*1」、製品ご利用上役立つ「情報提供」、「改良版提供*1」で構成されます。部門業務システムや業務系システムの開発機向けとして提供するサービスグレードです。</p> <p>*1 対象製品により提供可能なサービスが異なります。</p> <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ご提供します。 ● ソフトウェア製品の最新版をご提供します。 	<p>スタンダードで提供する一般窓口、スタンダードのサポート体制に加え、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。緊急障害窓口と特別サポートチームは、あらかじめお客さまのご協力により作成したシステム環境情報に基づいて、迅速かつ的確な復旧と対策を支援します。万一のシステム障害に備えることで、ミッションクリティカルなシステムをさらに安心して運用できます。業務システムの本番機のような重要性の高いシステム向けのサービスグレードです。</p> <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。 	<p>プレミアムでの内容に加え、アカウントチームが、問題発生時の迅速対応や予防保守において、さらに手厚くサポートします。また問題解決支援の延長でソフトウェアに対策が必要な場合、解決策提示までの目標期間を問題の重要度に応じて設定します。社会基盤を中核で支える、特に重要な業務システム向けのサービスグレードです。</p> <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。

● オプション

予防保守適用状況・パラメータ設定値管理オプション	システム運用の効率化やシステムの安定稼働を実現したい場合に有効です。 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本オプション専用の情報提供サイトを開設して提供。また、新たに発生する製品の不具合情報やパッチ情報も同サイトで提供します。
プロブレムアナリシスノート提供オプション	大規模基幹業務システムなどで、原因に納得して対策に安心したい場合に有効です。 障害対策において、技術的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くことにより、不安を払拭し、ビジネスへの的確な意思決定にお役立ていただけます。
オンサイト資料採取オプション	いざというときに、迅速な支援を頼みたい場合に有効です。 お客さまに代わり、OSの調査資料採取作業を実施します。
OSバージョン固定保守オプション	サーバ長期利用などを行う場合、ご検討ください。 OSベンダーサポート期間よりも長い期間、サポートを提供します。(AIX®、Linux®)
ハードウェア保守期限延長オプション	最長10年のサーバ長期利用などを行う場合、ご検討ください。 装置納入日から最長10年まで、ハードウェア保守サービスを提供します。(EP8000のみ)
Linux環境強化サポートオプション	業務システムでLinux®を導入する場合に有効です。 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。
構築アフターサポートオプションfor Citrix	システム稼働後もVDIシステム構築サービスの考え方を確認できます。 VDIシステム構築サービス*2を利用されたお客さま向けに、パラメータなどの設計、設定値の根拠や設定手順についての疑問にお答えします。 *2 構築コンサルティングサービス for Citrix/ 設計・構築サービス for Citrix VDI: Virtual Desktop Infrastructure