

Oracle Premier Support for Systems

ご存知のように、オラクルのサーバーとストレージ・システムの包括的な製品ラインは、パフォーマンスとスケーラビリティを提供し、お客様はオラクルに多大な投資をしてきました。これによりお客様は、オラクルのもっとも重要な技術支援と包括的なグローバル・サポート・サービスを利用し、システムの最大限の活用とビジネス目標の恒常的な達成が可能になります。

一本化されたシステム・サポート

オラクルのサーバーおよびストレージ・システムに投資をいただいたお客様からは、40年以上に及び受賞歴を誇る幅広い製品と豊富なサービスへの技術革新を基盤とした、強固なパートナーシップに信頼をお寄せいただいています。その絶え間ない技術革新により、最大限の効率性とサポートタビリティをもたらす製品と統合ソリューションを実現することで、オラクルのお客様へのサポートは拡大しています。

すべてのオラクル・システムには予めサポートタビリティが考慮されており、ソリューションのライフ・サイクル全体で最適なシステム管理を実現します。Oracle Premier Support for Systemsを利用することで、完全な統合システム・サポートを受けることができます。

統合サポートによる驚きの結果

オラクルは卓越したエキスパート・サポートを、グローバル規模でお客様が必要とするときにお届けします。Oracle Premier Support for Systemsは、次のサポートを提供します。

全面的なシステム・サポート：複数のベンダーとのコミュニケーションにより、システム・ハードウェアとソフトウェアのサポートを別々に受けることから解放されて、包括的なサポート・ソリューションを利用できます。Oracle Premier Support for Systemsのサポート対象範囲には、システム・ハードウェア、統合ソフトウェア（ファームウェアなど）、およびソフトウェアが含まれます。サーバーの場合、Oracle Solaris、Oracle Linux、Oracle Linux KVM/Oracle Linux Virtualization Manager and Oracle VM Server for SPARCの各システム・ソフトウェアに対するサポートとアップデートがすべて含まれます。ストレージ・システムの場合、サポート対象範囲には内蔵システム・ソフトウェアが含まれます。その他のライセンス・ソフトウェアのサポートには別途価格が設定されていますが、ご使用のシステム・サポートとともに1つのサービス・ソリューションとして提供されます。



サーバー・システム

システム・ハードウェア、統合ソフトウェア（ファームウェアなど）およびオペレーティング・システム・ソフトウェア（Oracle Solaris、Oracle Linux、Oracle Linux KVM/Oracle Linux Virtualization Manager and Oracle VM Server for SPARC）に対応する統一価格体系の完全統合サポート

ストレージ・システム

システム・ハードウェアと統合ソフトウェア（ファームウェアなど）に対する統一価格体系の完全統合サポート

特長

- オラクルのシステム・エキスパートによる 24 時間 365 日体制のテクニカル・サポート
- 2時間のオンサイト・ハードウェア・サービス¹
- 総合ソフトウェア（ファームウェアなど）の更新
- オペレーティング・システムの更新（サーバー）
- My Oracle Support による、パーソナライズされたプロアクティブなサポート・ツール
- Oracle Enterprise Manager Ops Center による、統合されたハードウェア管理ソリューション

¹ すべての製品に適用できるわけではなく、標準の2時間以内のサービスを受けるためには、お客様のシステムがオラクルの定める地域内に設置されている必要があります。詳細については、テクニカルサポートポリシーを参照してください。

24時間365日、オラクル・システムのスペシャリストに無制限に問合せ可能：弊社サポート・センターのオラクル・システムのスペシャリストから、即座に支援を受けることができます。幅広い業界と数々のアプリケーション環境で100万件以上のシステムをサポートしてきた実績に基づいて、迅速に回答し、実証済みのソリューションを提供します。

必要不可欠な製品のアップデート：サービスには、統合ソフトウェア（ファームウェアなど）および対象ソフトウェアの更新が含まれます。したがって、重要なセキュリティ・パッチ、バグ修正、機能拡張に加えて、サポート契約期間が有効な間に公開される新しいリリースもご利用できます。

迅速対応のハードウェア・サービス：ハードウェア・サービスを必要とするお客様には、各拠点のサービス・エンジニアが24時間365日体制で対応します。Oracle Premier Support for Systemsは、ご使用のオラクル・サーバーまたはストレージ・システムに対するハードウェア・サービスを2時間以内²に提供します。高度な研修を受けたオラクルの技術者が、これまでの豊富な経験、オラクル診断ツールおよび部品を使用して、システムの問題を迅速にトラブルシューティングして解決します。問題はOracle Auto Service Requestによって迅速に処理されます。Oracle Auto Service Requestは、ご利用のサポート製品に含まれるプロアクティブなサービスと機能であり、ハードウェアに障害が検出されると、お客様の代わりに自動的にサービス・リクエストを送信します。

パーソナライズされたプロアクティブなITサポートのプレミア・ゲートウェイ：お客様のITスタッフはMy Oracle Supportポータルから、ツールおよびテクニカル・リソースの強力な蓄積をフルに活用できます。My Oracle Support内のOracleナレッジベースには、100万を超えるベスト・プラクティスと技術的なソリューションがあります。この知識の集積によって、問題解決が可能となり、Oracle Sun System Analysisなど、オラクルの強力でプロアクティブなサポート・ツールが培われます。Oracle Sun System Analysisは、システム構成のスナップショットと、既知のリスクおよびベスト・プラクティスのデータベースを比較することで、システム管理に関する重要な推奨事項を生成します。オンライン・セルフヘルプに加えて、サポート・コミュニティへのアクセス、オンライン・サービス・リクエストの容易な送信と追跡、My Oracle Supportの専用リソースを提供することで、Priority Service、Oracle Auto Service Requestの自動統合、および自動化されたアラートとパッチ推奨を実現します。

追加料金の不要なオラクル・システム環境に対応するエンドツーエンドのライフ・サイクル管理：Oracle Premier Support for Systemsの契約により、Oracle Enterprise Manager Ops Centerをダウンロードし、利用することで、サポート対象のオラクル・システムを追加料金なしで管理できます。Oracle Enterprise Manager Ops Centerは、オラクル・システム環境に対応する、業界初の統合されたハードウェア管理ソリューションです。サーバー、オペレーティング・システム、ファームウェア、仮想マシン、ストレージ、およびネットワーク・ファブリックにまたがる管理を1つのコンソールに結合することで、インフラストラクチャへの投資価値を最大化します。エンドツーエンドのライフ・サイクル管理、およびMy Oracle Supportとの組み込みの統合により、Oracle Enterprise Manager Ops CenterはIT運用の効率性を劇的に改善できます。



利点

- 問題防止と迅速な問題解決により、システムの高可用性を達成
- 総合ソフトウェアの更新とオンデマンドの構成ヘルス・チェックで、システム・パフォーマンスを維持
- サーバー、オペレーティング・システム、ファームウェア、仮想マシン、ストレージおよびネットワーク・ファブリックにまたがるオラクル・システム環境の管理を1つのコンソールに統合することで、インフラストラクチャへの投資価値を最大化
- オラクルの規模と中核技術を利用することで、運用効率とITの生産性を向上
- 追加のライセンスまたはサポート料金を払うことなく、オペレーティング・システム・パッチ・セキュリティ更新、拡張機能およびアップグレードにアクセス可能

² すべての製品に適用できるわけではなく、標準の2時間以内のサービスを受けるためには、お客様のシステムがオラクルの定める地域内に設置されている必要があります。詳細については、テクニカルサポートポリシーを参照してください。

クイック・リファレンス : ORACLE PREMIER SUPPORT FOR SYSTEMS の標準サービス機能の特長

オラクル・ハードウェア、統合ソフトウェア（ファームウェアなど）、およびオペレーティング・システム（Oracle Solaris、Oracle Linux、Oracle Linux KVM/Oracle Linux Virtualization Manager, and Oracle VM Server for SPARC）を対象とする総合システム・サポート

<p>受賞歴に輝くサービスとサポートにより、問題を迅速に診断して解決</p>	<ul style="list-style-type: none">• 世界175か国にまたがるグローバルサポートセンターで、20を超える現地言語による24時間365日対応• 18,000人のカスタマ・サポートとサービス・スペシャリストが優先的に支援するテクニカル・サポート• リモート診断ツールとオンライン・サービス・コラボレーション・ツール• オラクル・エンジニアリングへのエスカレーション・パスにより、バグ修正と回避策に対応• 他の大手ハードウェアおよびソフトウェア・プロバイダとエスカレーション手順を確立することで、マルチベンダーによる問題を迅速に切分け• 2時間以内⁴ のオンサイト・ハードウェア・サービス2および自動サービス・リクエスト• OEM認定、改訂管理された交換部品• エンタープライズ・テープ分析およびデータ復旧サービス
<p>オラクル製品を最大限に活用するためのプロアクティブなメンテナンス・ツールとリソース</p>	<ul style="list-style-type: none">• My Oracle Supportが、すべてのオラクル製品サポートのWebベースの入口となり、アラート、構成、サービス・リクエストなどの追跡に対応するパーソナライズされたプロアクティブなサポート・ダッシュボードを提供• Oracle Enterprise Manager Ops Centerによる、サーバー、オペレーティング・システム、ファームウェア、仮想マシン、ストレージ、およびネットワーク・ファブリックにまたがるOracleシステム環境を1つのコンソールにまとめた、統合ハードウェア管理ソリューション• オンデマンド・ヘルス・チェックを利用することにより、パフォーマンスの改善機会を識別し、ビジネスに影響を及ぼす前にリスクをプロアクティブに軽減• オラクルのサポート・スペシャリストと同業者が185以上のコミュニティで共同ネットワークを組んで、オラクルのベスト・プラクティスと知識をプロアクティブに交換• オラクルの広範なナレッジベースの高度な検索機能により、回答と技術的なソリューションを迅速に発見 4,000を超える製品で100万を超えるソリューションを備えた、ナレッジベースを含む専門家による技術文書、ホワイトペーパー、ヒントや豆知識への無制限のアクセス
<p>オペレーティング・システムと統合ソフトウェア（ファームウェア）のアップデートにより、常に変化に対応し、製品の有益な革新的技術を活用</p>	<ul style="list-style-type: none">• 新しい主要リリースを追加料金なしで提供• セキュリティの更新と継続的なソフトウェア保証• バグ修正、パフォーマンスの強化、および製品の新機能• ライフタイム・サポートにより、お客様の都合に合わせたアップグレードが可能

³ すべての製品に適用できるわけではなく、標準の2時間以内のサービスを受けるためには、お客様のシステムがオラクルの定める地域内に設置されている必要があります。詳細については、テクニカルサポートポリシーを参照してください。

オラクル・サポートが成功に不可欠な 5 つの理由

オラクルをご利用いただくと、お客様が必要なときに比類のない専門家によるグローバル規模のサポートを受けることができます。Oracle Premier Support for Systems⁴は、以下を提供します。:

1. システムの重要性和ダウンタイムのコスト

ITインフラストラクチャの基盤として、サーバーおよびストレージ・システムは常に稼働している必要があります。多くの企業においてミッションクリティカルなアプリケーションについては、1回の長時間の停止によって、ビジネスの損失、生産性の損失、およびお客様の喪失に数百万ドルを失う可能性があります。重要度の低いシステムでも、過度のダウンタイムと問題解決の遅延は貴重な時間を失い、投資収益率を低下させます。Oracle Premier Support for Systemsは、問題の防止と迅速なリカバリによって、システムの高可用性と製品の完全なパフォーマンスを実現します。標準のサポート範囲には、24時間365日体制のサポート、2時間以内のオンサイト・ハードウェア・サービス⁵、強力なプロアクティブなサポートと統合管理ツールの利用、および統合ソフトウェア（ファームウェアなど）とオペレーティング・システム・ソフトウェアへの重要なパッチが含まれます。

2. 統合ソフトウェア（ファームウェアなど）とオペレーティング・システムの不可欠なアップデートへのアクセス

統合ソフトウェア（ファームウェアなど）は、サーバー製品だけでなく、他にオンボード・オペレーティング・システム・ソフトウェアを搭載していないデータ・ストレージ・システムの内部処理でも重要な役割を果たします。Oracle Premier Support for Systemsでは、統合ソフトウェア・パッチと拡張機能を提供してリスクを軽減しているため、オラクル・システムを最大限に活用できます。

オペレーティング・システム・ソフトウェアに依存している、すべてのサーバーを含む製品に対し、オラクルは独自の価値命題〜システム標準サポートには、オペレーティング・システムのサポートとアップデートを含む〜を提供します。また、お客様はより効果的な完全統合サポートを活用することにより、他のベンダーによる個別の請求やアップグレード・ライセンス料金の負担を回避できます。

a) パフォーマンス、安定性、および機能性の改善、b) セキュリティ・アップデート、c) バグ修正、d) 相互運用性の更新、およびe) 新しいリリースなど、必要不可欠なアップデートを利用できれば、成功を手にしたも同然です。

3. ITの投資価値を最大限に引き出すことへのプレッシャー

厳しい予算、エネルギー・コスト、激化する競争により、お客様は新システムへの投資を含めたIT資産からより多くの価値を引き出すというプレッシャーに常にさらされています。その結果、各サーバーとストレージ・システムの全潜在能力をこれまで以上にフルに活用する必要が生じています。Oracle Premier Support for Systemsがあれば、それを可能にします。

オラクルは、システムを24時間稼働させ続けることに加えて、システム構成の維持、パフォーマンスの最適化、オラクル・システム環境の管理、および製品の全機能の活用に役立つ豊富なプロアクティブなサポートリソースを提供します。また、製品に組み込まれた診断ツール、メンテナンス・ツール、およびアップグレード・ツールへのアップデートとサポートも提供します。テクノロジーを利用した問題防止とシステム最適化にこれほど力を入れて取り組み、標準サポート範囲にこれらを含めているのはオラクルだけです。



一本化された統合サポート

システムのサポートはほんの始まりに過ぎません。Oracle Customer Servicesは、一本化された統合サポートであり、アプリケーションからディスクまですべてのオラクル製品に対応します。

⁴ すべての製品に適用できるわけではなく、標準の2時間以内のサービスを受けるためには、お客様のシステムがオラクルの定める地域内に設置されている必要があります。詳細については、テクニカルサポートポリシーを参照してください。

4. 運用効率化の必要性

企業がオラクルの包括的なシステム・サポート購入を選択するもう1つの主な理由は、必須サービス、サポート、テクニカル・リソース、および更新を社内で行うことによる効率の低下とコストの大幅な上昇です。オラクルの製品サポートに頼ることで、お客様のITスタッフは、故障の対応に追われる時間を軽減し、優先順位の高い他の業務に取り組む時間を増やすことができます。ITにはオラクルの中核技術が利用されるため、ビジネスでフルにITを活用できます。

さらに、世界中のお客様との日常的なコミュニケーションに基づく、オラクルの知識の集積とベスト・プラクティスを利用できます。お客様が問題に遭遇しても、ほとんどの場合、オラクルはソリューションをすでに用意しており、Oracle Premier Supportのお客様はそのソリューションを利用して、ほぼ即座に問題を解消できます。

5. ビジネス目標に合わせたサポート

鎖全体の強さは、その中のもっとも弱い部分によって決まります。したがって、統合ITソリューション・スタックのすべての要素を、お客様のサービス・レベル要件に対応するレベルで維持し、保守することが重要です。IT環境の1つの要素に対するサポートが不十分だと、パフォーマンスの低下、計画外のダウンタイム、問題解決の長期化など、さまざまなマイナスの結果が生じる恐れがあります。Oracle Premier Supportは、すべてのオラクル・ハードウェア製品とソフトウェア製品に対して一貫したレベルのサポートを提供しており、真に一本化された統合サポートを実現します。技術支援とオンサイト・ハードウェア・サービスを24時間365日、いつでも利用でき、必要なときにいつでも、迅速な対応を受けることができます。サポート対象のソフトウェアと統合ソフトウェア（ファームウェアなど）について、プロアクティブなサポート・ツールと更新を24時間365日、いつでも利用できます。ご使用の製品がサポート対象になっているか、あるいはサポート対象に何が含まれるのかを思い悩む必要はありません。

オラクル・スタックの完全サポート

オラクルは、ソフトウェアおよびハードウェア・システムの統合ビジネスを、世界175カ国のさまざまな規模と業界を代表する43万社以上のお客様に提供しています。オラクルのグローバル・サポート・インフラストラクチャは、ソフトウェア、システム、ソリューションでリーダーシップを発揮し、数万人もの迅速なエンジニアとサービス・スペシャリストがお客様にサービスを提供します。

お問い合わせ先

oracle.com/jp/support をご参照いただくか、弊社担当営業までお問い合わせください。

 blogs.oracle.com

 facebook.com/oracle

 twitter.com/oracle

Copyright © 2024, Oracle および/またはその子会社。著作権所有。本文書は情報提供のみを目的として提供されており、記載内容は予告なく変更されることがあります。本文書は、その内容に誤りがないことを保証するものではなく、また、口頭による明示的保証や法律による黙示的保証を含め、商品性ないし特定目的適合性に関する黙示的保証および条件などのいかなる保証および条件も提供するものではありません。オラクルは本文書に関するいかなる法的責任も明確に否認し、本文書によって直接的または間接的に確立される契約義務はないものとします。本文書はオラクルの書面による許可を前もって得ることなく、いかなる目的のためにも、電子または印刷を含むいかなる形式や手段によっても再作成または送信することはできません。

Oracle, Java と MySQL は Oracle および/またはその子会社の登録商標です。その他の名称はそれぞれの所有者の商標です。

Intel と Intel Inside は Intel Corporation の商標または登録商標です。SPARC 商標は全てライセンスを受けて使用されており、SPARC International, Inc.の商標または登録商標です。AMD、Epyc、AMD ロゴは Advanced Micro Devices の商標または登録商標です。UNIX は The Open Group の登録商標です。