

# Oracleソフトウェア向け のIBMサポート

ベンダー管理のコスト、複雑さ、時間を削減

## ハイライト

カスタマイズされたサポート

Oracleソフトウェアのブレイク／フィックス・サポートの枠を超えて

コンシェルジュ・アプローチによるカスタマイズ

ベンダー管理に費やすコストと時間を削減

今日、多くの組織は、高いサービス品質を維持しながら、独自の条件と要件に基づいて変革を実現する方法を模索しています。企業は、独自のIT環境に適合し、ITインフラストラクチャーに関する目標を達成するために、事前対応型でカスタマイズ可能なサポートを必要としています。

IBMが持つビジネスや業種・業務に関する知識とIBM®テクノロジー・ライフサイクル・サービスを組み合わせることで、安全性と信頼性が高く、AIやハイブリッドクラウドに対応したITインフラストラクチャーを構築することができます。

## カスタマイズされたサポート

従来のIT環境やハイブリッドクラウド環境で働いている方も、デジタル・トランスフォーメーションの真っ只中にいる方も、IBM Support for Oracle Softwareを利用することで、旧式のOracle環境を最新の状態に保つことができます。サポート契約を更新する際には、Oracle Databaseとミドルウェア・アプリケーションに関するIBMの優れた技術サポート・スキルの利用をご検討ください。レガシー・ソフトウェアを維持して、不要なアップグレードの必要性を軽減できるよう、IBMのサポート・サービスでは、現在のソフトウェア・バージョンのサポートを継続的に受けることができるため、急いでアップグレードしたり、準備が整う前にクラウドに移行したりする必要性も軽減されます。IBM Technology Lifecycle Servicesは、拡大するソフトウェア環境だけでなく、Oracle ExadataなどのIBMおよびOEMハードウェアに対して、単一のサポート・ソースを提供します。サポートの統合によりサポートコストを削減できるため、クライアントはビジネスに付加価値の高い他のイニシアチブに予算およびリソースを振り向けることができます。IBM Support for Oracle Softwareは、各お客様のニーズに合わせてカスタマイズされており、長期的にコストが予測できる状態が維持されます。

## Oracleソフトウェアのブレイク／フィックス・サポートの枠を超えて

Oracleソフトウェア向けのIBMサポートにより、トレーニングを受けた専門のエンジニアによる支援や、高度にパーソナライズされたサービスを受けることができます。Oracleサポート・エクスペリエンスの向上に特化した一元的なテクニカル・サポートを利用することで、事後対応型モデルから、お客様の環境に合わせてカスタマイズされた事前対応型モデルへと焦点が移ります。IBMテクニカル・コンサルタントは、ベスト・プラクティスを共有することで、レガシー・ソフトウェアを保守する場合でも、新しいバージョンに移行する場合でも、将来の費用を軽減します。どのようなシステムをご利用でも、私たちはセキュリティを最優先に考えています。セキュリティは多層的で複雑な問題であり、パッチを適用するだけでは対処できません。オンボーディング中、IBMは、事前対応型のアプローチを通じて、セキュリティー・アセスメントを行い、環境をセキュアに保つための提案事項を個別に記載したリストを提供します。また、グローバルなIT環境で発見された既知のサイバーセキュリティーの脆弱性に関する通知を行うとともに、サイバー攻撃の軽減と防止に関するアドバイスも提供します。

IBMテクノロジー・ライフサイクル・サービスは、ミッション・クリティカルなシステムを24時間年中無休で、スムーズに稼働させ続けることができます。

お客様は、ダウンロード／購入した製品に対して現在適用されているOracleエンド・ユーザー・ライセンス契約(EULA)に従うものとします。

#### コンシェルジュ・アプローチによるカスタマイズ

IBMテクニカル・コンサルタントは、コンシェルジュ・アプローチによるパーソナライズされたサービス・モデルを利用して、お客様の現在の環境に適した技術ストラテジーの構築をサポートします。IBMは、お客様の環境をサポートする専門知識を備えたシニア・エンジニアで構成される専任チームへのアクセスを提供し、クリティカルな問題に対する応答時間を短縮します。ほとんどのエンタープライズ・ソフトウェアはカスタマイズされており、外部システムやテクノロジーと相互接続されているため、テクニカル・コンサルタントはカスタム・コードを使って、トラブルシューティングやデバッグのサポートを行い、解決策を提案します。シニア・エンジニアで構成される専任チームが、お客様のIT部門の信頼できるアドバイザーとして、標準化された保守アプローチによってダウントIME削減に貢献することで、ITスタッフがより戦略的なビジネス目標の実現のために時間をかけることができるようになります。

#### ベンダー管理に費やすコストと時間を削減

データセンターのベンダーが多様化する中、ITリーダーは、コスト削減に努めながら、今日のIT環境に必要とされる複雑なベンダー関係の管理に悩まされている可能性があります。IBMがForrester社に委託した『Total Economic Impact of Hybrid IT Support』調査により、お客様の時間とコストを節約できるマルチベンダー・サポートの主要なメリットが明らかになりました。IBMのマルチベンダー・サポートにより、ベンダーの管理に費やす時間が最大22%削減され、ハードウェアの保守およびサポートにかかるコストが最大25%削減されました<sup>1</sup>。これらのメリットにより、お客様は予算とリソースを、より付加価値の高い他の取り組みに活用することができます。

#### 結論

IBMは、パフォーマンスとシステム可用性を最適化することで、お客様のIT投資収益率を高め、デジタル・トランスフォーメーションを推進するとともに、社内ITスタッフのスキル・ギャップを解消するのに役立つ経験と専門知識を備えた弊社の専門エンジニアチームに、お客様がアクセスできるようにサポートします。Oracleソフトウェア向けのIBMサポートは、ハイブリッドクラウド環境の維持を目的とした、コスト削減効果のある戦略的アプローチを提供すると同時に、Oracleテクノロジーに関する複雑さや解決までの時間といった問題に対処することができます。IBMは、お客様の複雑なサポート問題に即座に対応できる、世界約130か国の経験豊富な技術者へのアクセスを提供します。

#### IBMテクノロジー・ライフサイクル・サービスをお勧めする理由

IBM Technology Lifecycle Services担当者はテクノロジー業務に数十年従事し、豊富な専門知識があります。IBMのテクニカル・サポート・スペシャリストとコンサルタントは、22,000社を超えるIBMおよびその他のOEM、ハードウェア、およびソフトウェア製品をサポートしています。IBM Technology Lifecycle Servicesを利用すると、ミッションクリティカルなシステムを24時間年中無休で稼働させ続けることができます。

#### 詳細情報

IBM Support for Oracle Softwareの詳細については、IBM担当者またはIBMビジネス・パートナーにお問い合わせいただくか、

[ibm.com/jp-ja/services/software-support](http://ibm.com/jp-ja/services/software-support)をご確認ください。

© Copyright IBM Corporation 2022

日本アイ・ビー・エム株式会社  
〒103-8510 東京都中央区日本橋箱崎町19-21

米国で制作、2023年12月

IBMとIBMのロゴは、米国およびその他の国々におけるIBMの商標または登録商標です。その他の製品名およびサービス名は、IBMまたは他社の商標である可能性があります。IBM商標の最新リストは、[ibm.com/jp-ja/trademark](http://ibm.com/jp-ja/trademark)でご確認いただけます。

Oracleは、米国およびその他の国々におけるOracle社およびOracle社の関連会社の商標です。

本書は最初の発行日時点における最新情報を記載しており、IBMにより予告なしに変更される場合があります。IBMが事業を展開しているすべての国で、すべての製品が利用できるわけではありません。

本資料の情報は「現状のまま」で提供されるものとし、明示または暗示を問わず、商品性、特定目的への適合性、および非侵害の保証または条件を含むいかなる保証もしないものとします。

IBM製品は、IBM所定の契約書の条項に基づき保証されます。

1 [The Total Economic Impact™ Of IBM Hybrid IT Support](#)は、2023年1月にForrester Consulting社がIBMの委託により実施した調査です。

