

# The Oracle Support Advantage

オラクル・サポートへの投資は、ビジネスの革新を促進し、オラクル製品の重要なサポートとセキュリティ更新を提供します。世界中の企業が、重要なビジネス上の利益に対する卓越した保護を提供するサポート・プロバイダとして、オラクルを信頼し続けています。ソフトウェアそのものにセキュリティ機能強化を盛り込み、ハッキングの新しい脅威に包括的な保護機能を提供できるのはオラクルだけです。

## オラクルはより高い価値と優れた所有者体験を提供します

### サポートを考慮して設計されたソフトウェアとハードウェア

オラクルの優れた顧客サポートの提供は、製品の段階からすでに始まっています。よく知られているように、オラクルでは、ミッション・クリティカルなエンタープライズ IT ソリューション向けに特化した製品を設計しています。ハードウェアからオペレーティングシステム、データベース、ミドルウェア、アプリケーション・ソフトウェアに至るまで、すべての製品に耐障害性と保守性を組み込んでいます。その結果、単一障害点の削減、内部エラー処理の改良、問題解決機能の迅速化を実現しています。これらが、運用コストとリスクの削減や、将来のメンテナンス、サポート、進化を最初から考慮したソリューション設計を可能にしています。オラクルは、包括的で頼りになる、完全に統合されたテスト済みの製品を、お客様の現在そして将来のビジネスのために、オンプレミスとオラクル・クラウドの両方で提供します。



#### 信頼

- 世界中のお客様の技術投資が、効果的且つ効率的で、リスク耐性を持ちまた競争力のあるものとなるよう、受賞歴を誇るサービスを 40 年以上の間提供することで築き上げられた、確固たるビジネス上の信頼があります。
- オラクルは、厳密にテストされた更新、革新的なアップグレード、およびセキュリティ・パッチを使用して、お客様のオラクルへの投資を保護します。
- 数十万ものお客様がオラクルを選択し、技術投資を守るために Oracle Support を支持しています。

#### 安全性

- ソフトウェア・スタックのレイヤ毎に、セキュリティ機能をご提供します。
- セキュリティ・パッチの適用は必要不可欠であり且つ標準的な運用プラクティスです。オラクルではそのためのツールを揃えており、ソース・コードも所有しているほか、セキュリティ・アップデートの優れた開発力があります。
- コア・アプリケーション/データベース・コードレベルでのフルスタックの回歸テストを実施します。

#### 包括的

- 一貫性と継続性のあるイノベーションを活用できます。
- オラクルにお任せいただければ、統合されたサポートと製品のアップデートをご提供いたします。

## 単一の窓口による統合サポート

オラクルのシステム、オラクルのエンジニアド・システム、オラクル・ソフトウェア、または包括的なオラクル・スタックのいずれを使用している場合でも、一貫性のある統合的なサポートを受けることができます。他のエンタープライズ IT ベンダーと異なり、オラクルはサービス組織、サポート・プラットフォーム、サポート・サービスをそれぞれ 1 つに統合し、それらを活用するサービスをすべての製品に提供します。これが Oracle Premier Support です。オラクルのエンジニアド・システムを使用している Oracle Premier Support のお客様は、Oracle Platinum Services を受けることができます。迅速な応答とリモート・パッチ・デプロイメントが可能なリモートでの障害監視を追加コストなしで提供します。

オラクルは、すべてのオラクル・ソリューション・コンポーネントに対して、ベンダーの専門知識、ツール、および製品更新への直接アクセスと、単一の窓口とを組み合わせ、他のプロバイダでは提供できない高いレベルのサービスを提供します。この独自の能力により、オラクルは優れたサービスを提供でき、個々のテクノロジーを刷新できるので、お客様は包括的な IT ソリューションからさらに多くの価値を得ることができます。

他のサポート・プロバイダでは、厳密なテスト済みの更新、革新的なアップグレード、セキュリティ・パッチなどの 100%純正パーツを利用できないため、お客様のオラクルへの投資を保護することができません。アプリケーションからディスクまで、オラクル IT スタックについて、本当のエンド・ツー・エンドのサポートを提供できるのはオラクルだけです。

## 強力なプロアクティブ・サポート・ツール

テクノロジーを活用した問題防止とパフォーマンス最適化に重きを置き、標準的なサポート範囲にそれらを含めているのはオラクルだけです。My Oracle Support のプラットフォームでは、単一のエントリ・ポイントと統合されたダッシュボードにより、Web ベースのパーソナライズされたプロアクティブなサポート体験が得られます。お客様独自の構成に基づく状態チェックと推奨パッチを利用して、お客様は、実装時、稼働時、アップグレード時にかかわらず問題を切り分けて解決することができます。

カスタマイズされたナレッジ管理とガイド付きの検索機能で、関連する記事や技術情報を素早く見つけることができます。オラクルのサポート・スペシャリストや同業者とのコラボレーティブなネットワークでは、ナレッジを互いに共有し合い、オラクル・ソリューションのプロアクティブな管理と最適化に必要な情報やベスト・プラクティスを獲得していくことができます。

オラクルは、My Oracle Support と Oracle Enterprise Manager を統合することで、オンライン・サポート情報とオンプレミス管理とのギャップを埋めています。この統合により、予防的な構成変更をさらに迅速に実施できるため、パフォーマンス向上のメリットがすぐに得られ、ビジネスが影響を受ける前に潜在的な問題を回避することができます。

## Oracle Support — オラクルほどのリソースとナレッジを持っているのはオラクルだけです

オラクルでは、お客様の IT 投資の重要性を理解しており、優れた顧客サービスを提供することは、優れた製品を提供することと同じくらい重要と考えます。そのため、プロアクティブなサポート・ツールに多くの投資を行っています。また、20 を超える言語、175 か国にまたがり 18,000 人を超えるカスタマー・サポートとサービス・スペシャリストからなるグローバルなサポート組織を構築しています。

サービス品質はオラクルの優先事項です。サポートを受けるために当社に問い合わせるお客様は、外部委託のコール・センターではなく、オラクル製品のエキスパートに直接相談できます。これらのサポート・エキスパート全員が、お客様のオラクルへの投資を成功につなげることを最も重視しています。

オラクルのサポート・エンジニアは、オラクルの強力なサポート・ナレッジベースで支えられています。このナレッジベースには、世界中の数十万ものお客様をサポートした経験で開発された約 160 万件の技術ソリューションが含まれています。My Oracle Support では、これと同じ情報の多くがお客様の IT スタッフに公開されるため、お客様は豊富な自己解決リソースに直接アクセスできます。Oracle Premier Support では、My Oracle Support への 24 時間 365 日のオンライン・アクセス、当社サポート・エンジニアへの 24 時間 365 日のアクセス、さらに、サーバー、エンジニアド・システム、およびストレージ・システムを対象とした 2 時間以内<sup>1</sup> のオンサイト・ハードウェア・サービスへの 24 時間 365 日のアクセスをすべて標準で利用できます。



## ミッション・クリティカルな環境で利用可能な拡張サポート

さらに高度なサポートが必要な場合は、プロアクティブなサポートと自動的な問題検出を組み合わせた Oracle Business Critical Service for Systems を利用することで、お客様の希望する高可用性が実現します。パーソナライズされたサポート、優先対応、障害監視を適切に組み合わせ、最高レベルのパフォーマンスを維持できます。

## 長期的なビジネスの成功を実現する比類のないイノベーション

オラクルは 47,000 人の開発者・エンジニアを雇用し、2012 年度以降、研究と開発に 900 億ドルを投資して、ビジネスの変化に対応し、競争力を強化できるよう支援しています。これらの機能強化には、新製品の機能、パフォーマンスの改善、税と規制に関する更新、セキュリティの更新、重要なアーキテクチャの移行などがあり、これらは標準的な Oracle Premier Support の範囲に含まれています。多くのソフトウェア・プロバイダと異なり、すべてサポート契約に含まれているため、ソフトウェアの新しいリリースに追加のライセンス料金を払う必要はありません。オラクルのイノベーションはハードウェアとソフトウェアだけにとどまりません。サポート・ツール、エンジニアド・システム、およびプロセスをユーザー主導で機能強化するために継続的に投資しています。Oracle Premier Support によって、お客様は、製品管理、製品パフォーマンスの向上、アップグレードの簡素化ができ、またオラクル・イノベーションの迅速な活用に役立つ最新のサポート・リソースへアクセスできます。さらに、オラクルの Lifetime Support Policy に基づき、お客様はご自分の予定に合わせてオラクル・ソフトウェアをアップグレードできます。お客様が製品を所有している間、以前のバージョンにも持続的なサポートを提供するのはオラクルだけです。これらすべてが長期的な価値の向上、投資の保護、優れた所有者体験をもたらします。

詳細については [oracle.com/jp/support/premier](https://oracle.com/jp/support/premier) をご参照ください。

<sup>1</sup> すべての製品に適用されるわけではありません。また、2 時間サービスを標準装備するためには、お客様のシステムがオラクルの 2 時間サービス対応エリア内にあることが必要です。詳細は、テクニカル・サポート・ポリシーを参照してください。

### お問い合わせ先

[oracle.com/jp/support](https://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](https://blogs.oracle.com)

 [facebook.com/oracle](https://facebook.com/oracle)

 [twitter.com/oracle](https://twitter.com/oracle)

Copyright © 2025, Oracle および/またはその子会社。版權所有。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 と Java 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。Version 1.05

