

# リミニストリーの Oracle Fusion Middleware サポート



## サポート範囲を選択

- **アプリケーションサーバー:**  
WebLogic, Tuxedo, Internet Application Server, Oracle Application Server
- **ビジネスインテリジェンス:**  
Hyperion, Essbase, OBIEE, BI Discoverer
- **ビジネスプロセスの管理:** BPM Suite, AquaLogic, BPEL Process Manager, Business Process Analysis Suite
- **データ統合:** Oracle Data Integrator, GoldenGate, Enterprise Data Profiling and Data Quality
- **開発ツール:** JDeveloper, Designer, OAF, ADF, OAE, Forms, Reports, BI Publisher
- **エンタープライズ管理:** Application Testing Suite, Oracle Enterprise Manager Packs for Middleware
- **ID管理:** Identity and Access Management Suite, SSO, Access Manager, Adaptive Access Manager, Directory Services
- **サービス統合:** SOA Suite, Application Integration Architecture
- **ユーザーエンゲージメント:** Oracle WebCenter Portal, Oracle OAS Portal

## 保守サービスの集約とIT投資の価値を最大化

### 製品サポートの概要

リミニストリーはOracle® Fusion Middlewareソフトウェアの保守サービスとサポートを、単独で、またはOracleやSAP®のエンタープライズアプリケーション向けサポートや、Oracle Database向けサポートと組み合わせて提供しています。第三者保守を併用するクライアントは、単一プロバイダーによるサポートのあらゆるメリットを備えた統合サービスを受けることができます。

### ビジネス上の課題

Oracle Fusion Middleware のソフトウェアシステムは安定性および信頼性が高く、必要なサポートは旧世代のシステムよりもはるかに少なくなっています。しかも、今日の多くのライセンサーは、ベンダーにアップグレードを迫られることや満足度の低いサービスに不満を感じています。年間保守契約にほとんど価値を見出だしていない多くの企業が、Oracleのサポートを独立系の第三者保守に切り替えることで、現在のリリースの耐用年数を延ばし、コストを大幅に削減しています。

### リミニストリーのソリューション

リミニストリーは、マルチレイヤーのベンダーサポートモデルを刷新し、標準的な障害/修正サポートに留まらないサービスを提供しています。すべてのクライアントに、上級レベルのプライマリーサポートエンジニア (PSE) によるパーソナライズされたサービスが提供され、最初の電話の段階から直接専門家につながります。PSEは、世界中どこでも年中無休で利用でき、重大な問題には平均5分以内で応答します。クライアントは、ソフトウェア修正のほか、相互運用性の課題、ロードマップ計画、および総合的なセキュリティに重点を置いた第三者サポートの専門家チームを活用できます。

## 主なメリット

- IT投資の耐用年数を延ばし、TCO(総所有コスト)を削減
- 年中無休、応答性の高いサポートを受ける
- アップグレードを迫られることなく、明確なROIが見込める場合にアップグレードが可能な柔軟性を保持
- 保守にかかる総コストを最大90%削減して、イノベーションに投資しビジネスの成長を促進

## サポートプログラムの比較

サポートの特徴	リミニストリート	Oracle Premier および Extended	Oracle Sustaining
<b>サポートサービス</b>			
リポジトリとドキュメントの修正	■	■	新しい修正なし
運用および構成のサポート	■	■	
インストールとアップグレードのサポート	■	■	新たなアップグレードスクリプトなし
平均15年の実務経験を有する、各地のプライマリサポートエンジニア	■		
アカウント管理サービス	■		
重大ケースに10分でレスポンスすることを保証するSLA (2時間の更新連絡あり)	■		
アップグレードが不要な満足度の高いサポート	■		
パフォーマンスサポート	■		
相互運用性と統合のサポート	■		
契約日から最低15年間の現行システムへの満足度の高いサポート	■		
<b>戦略的サービス</b>			
技術的、機能的なアプリケーションロードマップアドバイザリサービス	■		
クラウドアドバイザリサービス	■		
ライセンスアドバイザリサービス	■		
セキュリティアドバイザリサービス	■		
相互運用性と統合に関するアドバイザリサービス	■		
アドバイザリサービスの監視とチェック	■		
<b>リソースへの効果</b>			
運用コスト(予算、人員、時間)の大幅な削減	■		
ベンダー主導型ロードマップからの脱却	■		

## サポートの詳細

Oracleアプリケーションおよびデータベースを1社でまとめてサポート: 受賞歴のある、ISO認定のプレミアムサポートおよび保守プログラムにより、Oracle Fusion Middlewareファミリー製品の保守における重要な部分がサポートされます。リミニストリートは、事前構築済みのデータとメタデータの統合や、トランザクションの詳細に対するドリルスルーを活用して、アプリケーションそのものと、Oracle、PeopleSoft、Siebel、JD Edwards、SAPシステムとの統合をサポートします。リミニストリートは、経験値の高い専門知識、プレミアムサポート機能、および各社に合わせてカスタマイズされた極めて応答性の高いサービスを提供し、エンタープライズソフトウェアのサポートと保守に関わるあらゆるニーズに対する単一の窓口となります。

**相互運用性サポート:** リミニストリートの相互運用性サポートには、インフラストラクチャの変更があった場合に対応するためのエンタープライズソフトウェアの第三者保守に向けた戦略的ガイダンスのほか、新しいプラットフォームで認証を確認したり、相互運用時の競合を解決したりするためのサポートが含まれます。