

オラクル サポートサービス メニューのご紹介

2011年10月現在

株式会社ワイ・ディ・シー

SOAソリューション

得得サポート

3つのタイプで安心サポート

平日サポート

24Hサポート

得得サポート

→ **ライセンス定価の18.5%**

平日 9時～18時

TEL/E-Mail/Fax/Web

平日のサポートで十分なお客様向け

平日サポート

24Hサポート

ライセンス定価の20%

平日 9時～18時

TEL/E-Mail/Fax/Web

定期診断特約有り

緊急時のみ24時間365日の対応

弊社推奨のお得なサポートサービス



得得サポート

平日サポート

24Hサポート

得得サポート

ライセンス定価の22%

24時間365日

TEL/E-Mail/Fax/Web

24時間365日問合せを行いたいお客様向け

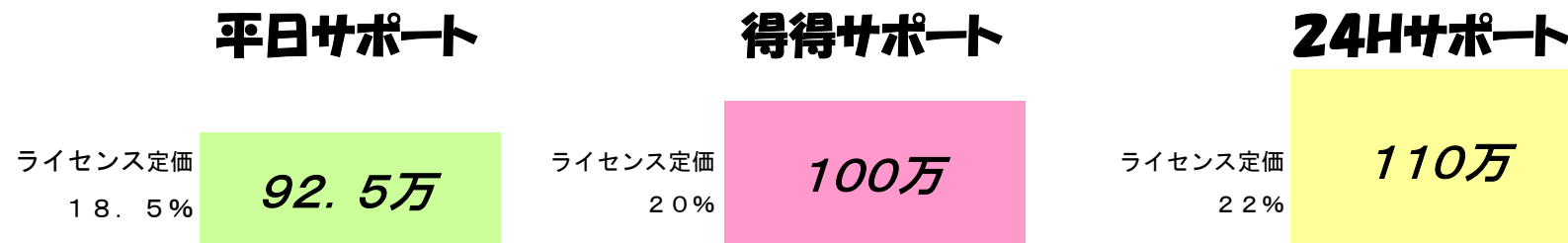


24Hサポート

平日サポート

得得サポートがお得です

例) ライセンス定価 500万の場合



お客様のご要望に応じて 少しでも安く! より安心に!



24Hサポートより安い! 平日サポートより安心!

- 緊急時は、24Hサポートが受けられる

得得サポート限定の特約

- 定期診断特約でDB診断が安く受けられる

定期診断

サービス内容詳細

	平日サポート	得得サポート	24Hサポート
年間料金	ライセンス定価 18.5%	ライセンス定価 20%	ライセンス定価 22%
サービス内容	<p><u>対応時間</u> 平日9時～18時 E-Mail/TEL/FAX/Web</p> <p>オンサイト対応 有償</p> <p><u>バージョンアップ</u> バージョンアップメディア無償 パッチ提供無償</p> <p><u>技術情報</u> Webでの技術情報公開 Oracle社ナレッジ</p>	<p><u>対応時間</u> 平日9時～18時 E-Mail/TEL/FAX/Web</p> <p><u>時間外</u> 緊急コールのみ 24時間365日 TELで受付, TEL, E-Mailでサポート</p> <p>オンサイト対応 有償</p> <p><u>バージョンアップ</u> バージョンアップメディア無償 パッチ提供無償</p> <p><u>技術情報</u> Webでの技術情報公開 Oracle社ナレッジ</p> <p>特約</p> <p>●定期診断特約 (交通費含む *航空運賃除く) (1回あたり 報告書作成1～2日、 診断結果報告会半日)</p> <p>Aプラン 年2回 追加料金 60万</p> <p>Bプラン 年4回 追加料金 100万</p> <p>*上記価格は、1DBあたりの診断価格となります。 RAC構成の場合、ノード数*1.5倍の料金となります。</p> <p>*Oracle StatsPackを利用しますので お客様に事前に必要な設定を実施頂きます。</p> <p>*Oracle StatsPackレポートを報告会の 2週間前までに事前にメール添付にて 送信頂きます。</p> <p>< 緊急コール対象 > 本番システムで以下の事象が発生</p> <ul style="list-style-type: none"> ・データ破壊 ・重要な機能が動作しないために業務が継続できない。 ・システムがハングしている状態が続いているためにリソースに重大な問題が発生する。 ・システムが破壊される。 ・何度か再起動した後も破壊された状態が継続する。 <p>※テスト環境、開発環境は緊急コール 対象外</p>	<p><u>対応時間</u> 24時間365日 E-Mail/TEL/FAX/Web ※緊急時 夜21時～朝8時 及び休日 TELで受付</p> <p>オンサイト対応 有償</p> <p><u>バージョンアップ</u> バージョンアップメディア無償 パッチ提供無償</p> <p><u>技術情報</u> Webでの技術情報公開 Oracle社ナレッジ</p> <p>※24時間 いつでも質問。 問い合わせに対する調査・回答は、 受付時刻や緊急度により翌営業日の 対応となる場合があります。</p> <p>お客様にとって職務上またはビジネス 上重大であり業務を継続できないよう な緊急性を要する場合は、問題が解決 するまで、あるいはそれに相当する 回避策が提供されるまで24時間体制 で対応します。</p> <p>オンサイト対応は別料金となります。</p>

定期診断特約



アラート診断

領域診断

パラメータ診断

パフォーマンス診断

* Oracle StatsPackを利用しますのでお客様に事前に必要な設定を実施頂きます。

診断項目

例)

エラー内容/対策

(ORA-600エラー内容/対策など)

メモリ状況

(DBキャッシュ/共有プール/ソート領域など)

リソース競合

(RBS/ REDO LOGラッチなど)

I/O状況

(表領域/データファイルなど)

セッション

(セッション数/最大セッション数など)

パフォーマンス

(負荷の高いSQLなど)

診断

処方箋

診断結果
報告

診断

処方箋

診断結果
報告