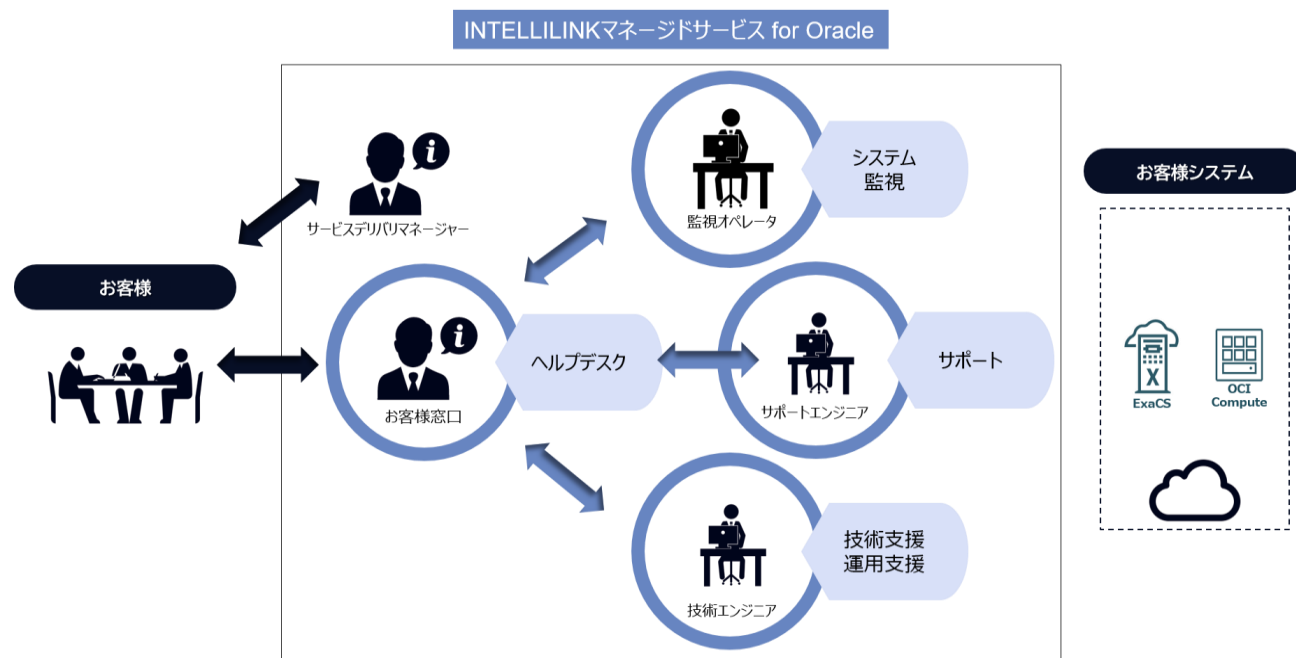


INTELLILINK マネージドサービス for Oracle

NTTデータ先端技術株式会社
基盤ソリューション事業本部

INTELLILINK マネージドサービス for Oracle

INTELLILINK マネージドサービス for Oracleは、Oracle Cloud Infrastructure (OCI) に構築したDBシステムの「システム運用（24時間365日のお問合せ窓口のヘルプデスク、技術問合せ、製品QA対応を行うインシデント解決支援、従量課金のクラウドサービス利用時のコスト管理）、システムの問題、インシデントの管理、対応」などを、お客様に代わって支援する、年間契約型のサービスです。



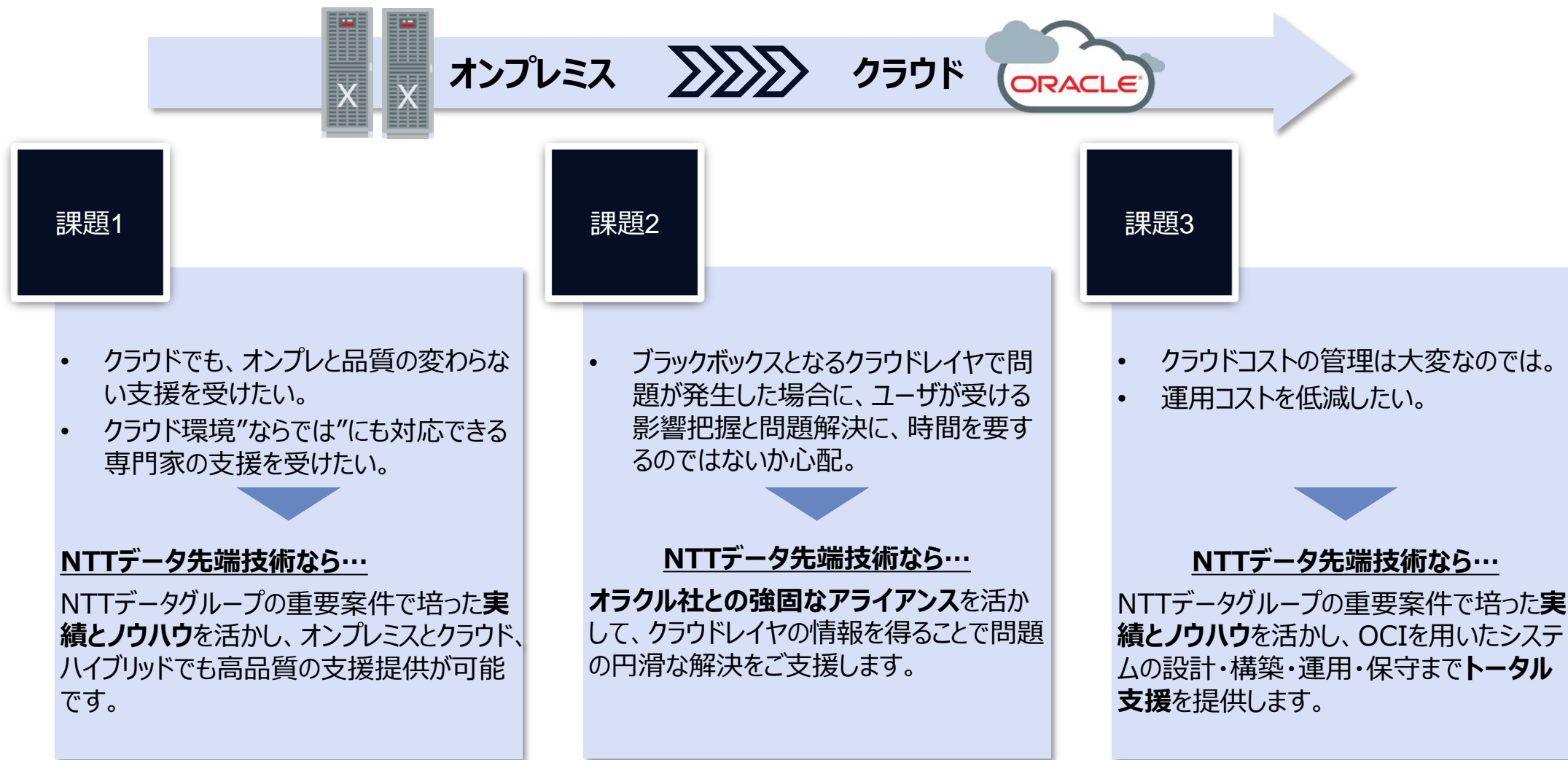
当社の経験豊富なエンジニアが、ヘルプデスクやシステムの監視等をはじめ、お客様の最適なクラウド運用を支援します。また、システム異常を検知し、対策についてプロアクティブな報告・アドバイスをすることで、インシデントを未然に防ぐ等、高度なサポートを提供します。

※オンプレミスDBシステムについても、サービスのご提供をご相談可能です。

INTELLILINK マネージドサービス for Oracle の特徴

基盤システムのクラウド化において、以下のような課題を感じられておりませんか。



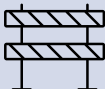

NTTデータ先端技術は、OCIの実績・ノウハウを生かしたサービスを提供し、クラウド上のシステムの安定運用に貢献いたします。



サービスメニュー

INTELLILINK マネージドサービス for Oracle(IMS for Oracle) 提供メニュー

◆ CSPパッケージ（標準サービス）

	サービス名称	内容
	ヘルプデスク	24365のお問合せ窓口
	インシデント解決支援	技術問合せ、製品QA対応
	テナント管理・初期構築	テナント有効化と管理、初期構築、契約者向けユーザの払い出し
	Oracle Cloud (Universal Credit)	Oracle Cloud環境を提供 [CSP提供モデルの場合] (弊社管理で有効化されたOracle Cloud環境)

サービスメニュー

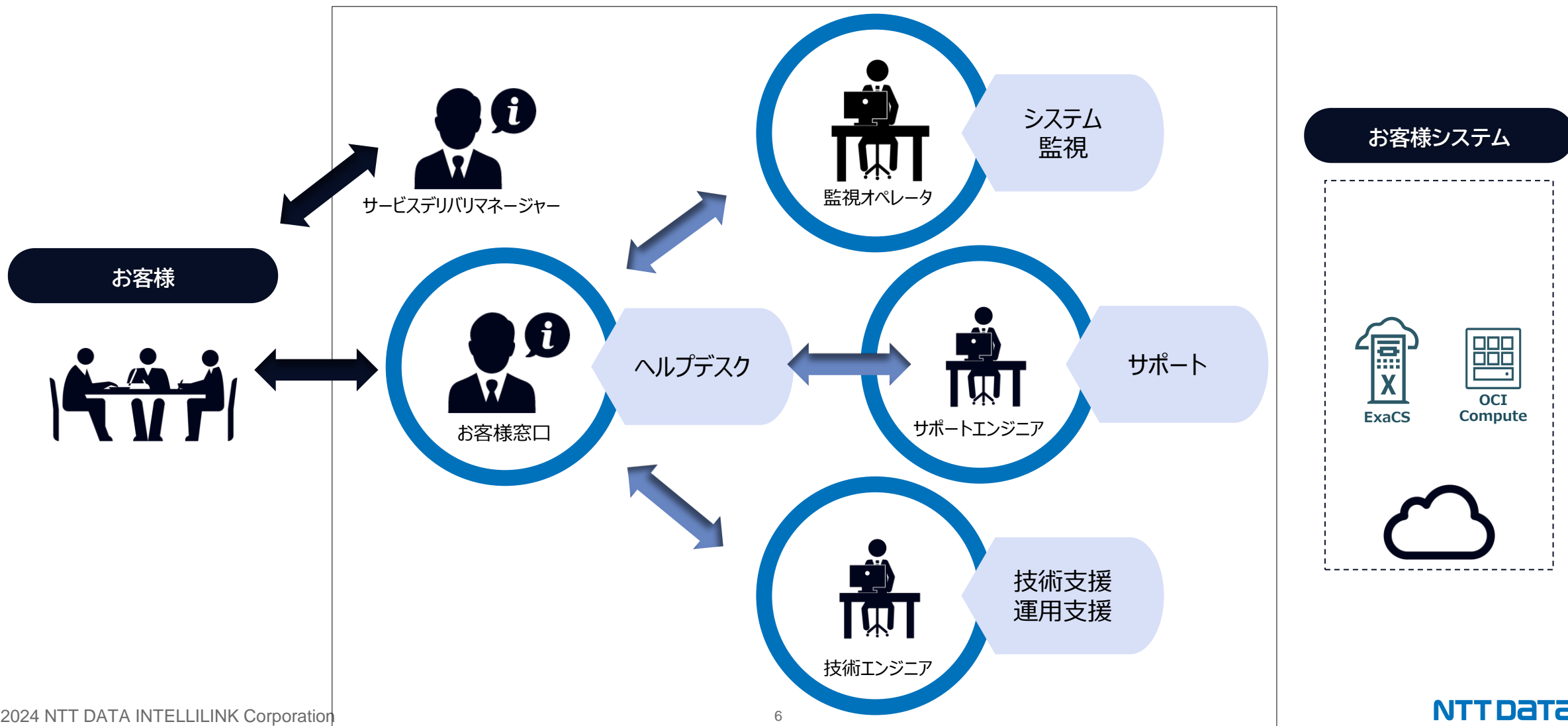
INTELLILINK マネージドサービス for Oracle(IMS for Oracle) 提供メニュー

◆ オプション

	サービス名称	内容
	レポート&アドバイス	クラウドコストレポートの提供、クラウド利用の最適化への助言
	システム監視	システムをリモート拠点から監視
	高度インシデント解決支援 (SDM)	SDM(Service Delivery Manager)をアサイン。SDMは、お客様担当マネージャーとして、問題・インシデントの解決を推進
	バージョンアップ・パッチ適用代行	お客様に代わり、弊社エンジニアがバージョンアップ、パッチ適用を代行

提供体制イメージ

INTELLILINK マネージドサービス for Oracle



Oracle Cloud(Universal Credit)

Oracle Cloud を “ご利用いただける状態” でご提供します。

Q

クラウドは、購入したらすぐに使えるの？

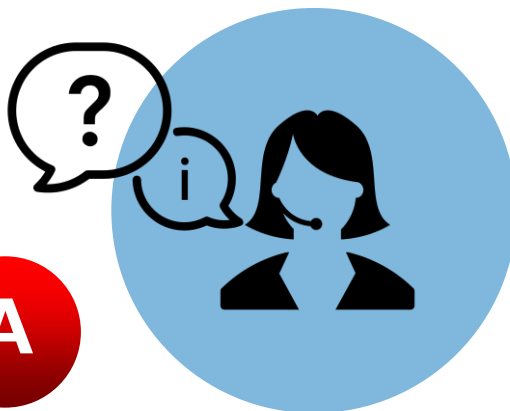


A

クラウドを購入後、管理者としてクラウド環境(テナント)を有効化する手続きが必要です。弊社が管理者として、手続きを行い、ご利用いただける状態でご提供します。

Q

クラウドに関する、技術/QAはベンダに問合せで直接やりとりする必要があるの？

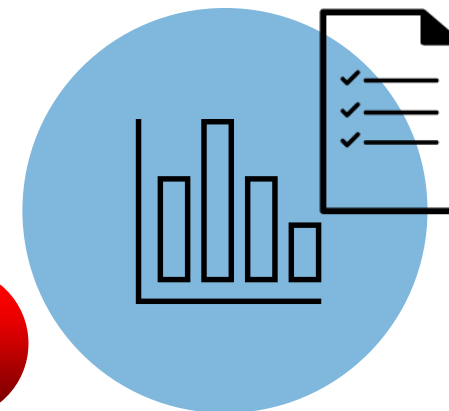


A

弊社にお問合せいただくことで、ベンダと連携して対応させていただきます。お客様が直接ベンダとやりとりする必要はありません。

Q

クラウドの利用状況(利用額)は、どのように把握すればよいの？



A

弊社から月次でコストレポートを提供します。グラフを用いたレポートにより、利用状況を把握いただくことが可能です。

サービスメニュー詳細 [標準]

NTTデータ先端技術は、CSP認定パートナーとして以下のご支援を提供します。

サービス項目	サービス詳細	分類	説明
Oracle Cloud	Annual Universal Credit	(CSP) 標準	Oracle Cloudの契約。年間契約として12か月分の前払い方式（Annual Universal Credit）のご契約を基本とします。契約期間中に前払い分の利用額を超過した場合には、追加分の利用額を別途請求します。
ヘルプデスク	顧客窓口	標準	サービス提供における単一窓口として、契約顧客向けに開設されます。 受付時間：24時間365日（受付手段：WEBサイト、電話）※ 営業時間は各サービスメニュー毎に定義されています。
	製品保守1次受付	標準	製品に対する技術問合せを受け、保守エンジニアのアサインをします。 ※技術問合せ対応は、インシデント解決支援の対応時間に準ずる。
	QA対応/非技術問合せ	標準	サービス内容に対するQA等に対応します。 営業時間：平日 10:00 ~ 18:00 (祝休日は除く)
技術サポート	インシデント解決支援 (技術問合せ対応)	標準	お客様からの、問題、インシデントの解決支援依頼の連絡を契機として、弊社サポートエンジニアが製品保守の範囲でオラクル社サポートを活用（問合せ登録、対応）し、問題、インシデントの解決を支援します。サポートエンジニアは、必要と判断した際には独自で解決に向けたアクションを行うことで、インシデント解決までの短縮化に努めます。 営業時間：平日 10:00 ~ 18:00 (祝休日は除く) ※ お問合せの重要度に応じ、営業時間外の対応を提供するケースがあります。 以下を含みます。 - お客様からご連絡いただいたインシデント/問題の解決支援。(オラクル社への問合せ対応も、弊社で実施します。) - NISS-PS (WEBサイト)の利用：専用サイトのご利用により技術問合せの対応履歴やナレッジの参照が可能です。

サービスメニュー詳細 【オプション】

NTTデータ先端技術は、CSP認定パートナーとして以下のご支援を提供します。

サービス項目	サービス詳細	分類	説明
ヘルプデスク	定形作業	オプション	コンソールから実行可能な運用オペレーションを、お客様に代わりリモートから実施します。
システム監視	IaaS監視	オプション	IaaS (OCI-Compute) のOS層以上の運用状況 (リソース) に対する閾値監視、アラート監視を、サービス提供拠点より実施します。 ※ 監視用ツールが導入されていることが前提。(Oracle EM、Hinemos 等)
	DB監視	オプション	Oracle Databaseの運用状況 (パフォーマンス) に対する閾値監視、アラート監視を、サービス提供拠点で実施します。 ※ 監視用ツールが導入されていることが前提。(Oracle EM、Hinemos 等)
レポート&アドバイス	月次レポート	オプション	お客様システムの運用状況 (リソース使用状況、アラート発生状況) について、月次でレポートを提供します。運用状況の将来予測に必要な情報を提供するとともに、エンジニアによるアドバイスを提供します。
	クラウドコストレポート	オプション	お客様システムにおけるOCI利用状況 (利用量) を月次でレポートを提供します。レポートは、弊社で用意するレポートテンプレートを用い、契約開始までにお客様の合意を得た内容で提供します。利用状況に対して、効果的な消費を促すご提案をさせていただく場合があります。
バージョンアップ・パッチ適用代行	バージョンアップ支援	オプション	事前検証およびバージョンアップの実行を、弊社エンジニアが支援します。 ※ 実施後の動作確認は、Oracleの起動・停止まで。
	パッチ適用支援	オプション	事前検証およびパッチ適用の実行を、弊社エンジニアが支援します。 ※ 実施後の動作確認は、Oracleの起動・停止まで。
サービスデリバリマネージャー	高度インシデント解決支援	オプション	お客様担当のSDM(サービスデリバリマネージャー/Service Delivery Manager)をアサインします。SDMは、インシデント/問題の早期解決支援をミッションとして、お客様、弊社サポートエンジニア、オラクル社とのハブとして活動します。 以下を含みます。 - インシデント解決支援対象のお問合せにおいて、早期解決のためのアクションプランの検討とその推進。 - お客様定例会に参加し、インシデント棚卸報告を実施。(月次(最大年12回)、リモート対応を想定)

お客様が得られる価値

INTELLILINK マネージドサービス for Oracle は、お客様に以下の価値を提供します。



クラウド環境を一気通貫でご支援します

クラウドに対して一元的な窓口を提供します。また、クラウドでもSDM提供を可能としご支援を提供します。また、従量課金のクラウドサービスにおいて、想定外のクレジット消費を防いでいくため、お客様システムのクラウドコストを定期的にレポートします。



問題・インシデント対応に割かれる時間を低減できます

クラウドは中身の見えないブラックボックス部分が含まれ、問題・インシデント解決の難易度が高いケースがあります。弊社の保守専門部隊は、豊富な実績と強固なベンダアライアンスを活かして、問題・インシデント解決のスピードアップを支援します。

INTELLILINK マネージドサービス for OCIが選ばれる理由

高品質なインシデント支援

サポートアワードの受賞歴を持つ、当社サポートセンターのエンジニアが強力に支援します。

経験豊富なエンジニアによる運用支援

従来のオンプレからクラウドまで、多様なオラクル製品への実績と知見を備えたエンジニアが運用支援を実施します。

システム運用の見える化と安定運用へのアドバイス

システムのリソース(CPU、メモリなど)使用状況と、安定運用に向けたアドバイスを月次で提供します。

また、従量課金で利用するクラウドにおいて、利用状況の管理も重要な運用要素ですが、当社が利用状況をチェックし、計画的なクラウド利用を支援します。

オラクル社のCSP認定パートナーとして

NTTデータ先端技術は、OCI※1におけるCSP※2 認定を取得しています。

NTT DATA NTTデータ 先端技術株式会社

English



お問い合わせ



弊社コーポレートサイト ニュースリリース掲載より
https://www.intellilink.co.jp/topics/news_release/2022/070700.aspx

CSPは、OCIでオラクル製品およびサービスをお客様のニーズに応じて柔軟に導入・構築・実行・管理するためのスキルと専門知識を持ち合わせているパートナーを認定するオラクル社のプログラムです。

弊社は、CSP認定に裏付けられた実績と知見を基に提供される各種サービスで、お客様のシステムに一貫したご支援を提供します。

※1 OCIは、Oracle Cloud Infrastructure です。
※2 CSPは、Cloud Solutions Provider です。

NTT DATA