

## アシスト、Oracle Database をより安心して活用できる 「アシストあんしんサポートサービス」提供開始

～「データベースのアシスト」として、これまでのサポートにプラス  $\alpha$  の安心を提供～

株式会社アシスト(本社:東京都千代田区、取締役社長:大塚 辰男、略記:アシスト)は、これまで取扱製品に関して提供してきた通常のサポート・サービスに加え、サービス内容を大幅に拡充したアシスト独自のサポート・メニュー「アシストあんしんサポートサービス」の提供を、まずは Oracle Database から開始することを発表します。

「アシストあんしんサポートサービス」では、これまでアシストがハイミッション・クリティカルな顧客企業のシステム向けに提供してきた特別サービスのノウハウの活用と、満足度調査で顧客からの要望の高い「お客様の立場で一緒に運用サポートを行う」担当エンジニアのアサインを主軸とし、顧客企業のシステム構成の把握や定期ミーティングの実施、緊急時の現地対応といった通常のサポート・サービスでは実現できなかった高度なサービスを、「アカウント」、「アドバンス」、「プロアクティブ」、「プレミアム」の4段階で提供します。

「アシストあんしんサポートサービス」の提供により、顧客企業はシステムの可用性やパフォーマンスといった重要課題に事前に対処でき、安定したシステム運用を実現することができます。「メーカー」を超える価値の提供を目指すアシストでは、今後も取扱製品に関する独自サービスの拡充を図り、顧客企業のビジネスに貢献していきます。

### ■「アシストあんしんサポートサービス」について

以下の4種類のサービス・メニューがあります。

#### ●アカウント(お客様担当エンジニアのサポート)

お客様のシステム構成やソフトウェア設定を理解したお客様担当のサポート・エンジニアが、過去のお問い合わせ状況やソフトウェア設定を考慮して、きめ細かなサポートを提供します。  
(販売価格:60万円(税別/1年間/データベース単位))

#### ●アドバンス(困ったときの駆けつけサポート)

「アカウント」に加えて、緊急時支援として、お客様先での「障害情報収集」、「データ復旧サービス」の年間対応をあらかじめ含めたサポート・サービスです。  
(販売価格:120万円(税別/1年間/データベース単位))

#### ●プロアクティブ(将来の問題発生を予防するサポート)

「アドバンス」に加えて、システム構成やソフトウェア設定情報を基にパッチ適用是非の検討や不具合の回避策の提示、サポート問い合わせの精査などを定期的を実施することで、将来の問題発生を予防することを目的にしたサービスです。(販売価格:480万円(税別/1年間/データベース単位))

#### ●プレミアム(クリティカル・システムのパートナー)

「プロアクティブ」に加えて、お客様のビジネス・イベントやシステム・イベントに合わせた「現地待機サービス」の提供とお客様とのシステム運用に関する打ち合わせの頻度を高め、よりお客様に密接したサポートを提供します。(販売価格:960万円(税別/1年間/データベース単位))

## ■株式会社アシストについて

設立:1972年3月

代表取締役会長:ビル・トッテン/取締役社長:大塚 辰男

社員数:830名(2012年1月1日現在)

本社:東京都千代田区九段北 4-2-1

URL: <http://www.ashisuto.co.jp/>

アシストは、特定のハードウェア・メーカーやソフトウェア・ベンダーに偏らない、幅広いパッケージ・ソフトウェアを取り扱う会社です。複数のソフトウェアと支援サービスにアシストのノウハウを組み合わせ、企業の情報システムを情報活用、運用、データベースのそれぞれの分野で支援しています。今年創業40周年を迎えるアシストは、ツールやサービスのアシスト独自の組み合わせにより「メーカー」を超える価値の提供を目指して活動しています。

## ■ニュースリリースに関するお問い合わせ

株式会社アシスト 広報部 担当:田口

TEL:03-5276-5850 FAX:03-5276-5895

E-Mail: [press@ashisuto.co.jp](mailto:press@ashisuto.co.jp)

## ■「アシストあんしんサポートサービス」に関するお問い合わせ

株式会社アシスト 情報基盤事業部 企画部 担当:川本、中村(剛)

TEL:03-5276-3653 FAX:03-5276-5869

E-Mail: [database@ashisuto.co.jp](mailto:database@ashisuto.co.jp)

詳細 URL: <http://www.ashisuto.co.jp/support/an shin/>

※記載されている会社名、製品名は、各社の商標または登録商標です。