

報道関係者各位

2017年9月19日

株式会社システムサポート

## システムサポート、「Oracle Database チケットサービス」をリニューアル セキュリティ診断・予防メニューも対象に追加、サービス拡充

株式会社システムサポート（本社：石川県金沢市、代表取締役社長：小清水良次、以下 STS）は、これまでに 300 件超の利用実績がある保守サービス「Oracle Database チケットサービス」を、今まで対応範囲外だった診断メニュー・予防メニューも追加し、2017年9月19日よりサービス拡充します。

また、それに伴いサービス名称を「Oracle Database チケット制運用支援サービス」に変更するとともに、対応可能な項目をより具体的に明示したわかりやすいメニューを用意することで、サービス活用の幅を広げ、さらにユーザーの役に立てることを目指します。

### （1）リニューアルの背景

Oracle Database チケットサービスを購入いただいている既存のユーザーの声からリニューアルを行いました。

＜既存ユーザーの声＞

- ・チケットサービスで依頼できる作業の範囲が分かりにくい、サービス一覧がほしい
- ・チケット消費数をあらかじめ把握したい
- ・運用保守以外にも、診断メニューやツールの提供をチケットで行ってほしい

### （2）リニューアル内容（追加内容）

- ・診断メニューや予防メニュー、ツール提供などが対応可能となりました。
- ・ユーザーから質問の多かった「依頼できる内容」や「消費チケット数」を明記し、わかりやすく利用いただけるようにしました。また、事前に消費チケット数が把握できることで、診断メニューを定期的実施するなどの計画的な利用も行いやすくなりました。

### （3）本サービスの特長

- ・Oracle Master Platinum 取得者多数の STS がユーザーの Oracle Database 運用を支援するので、ユーザーは必要な時だけ Oracle Database スペシャリストに依頼が可能。
- ・価格は、10 チケット 95 万円（税別）と、データベースエンジニアを雇うより安価。
- ・24 時間 365 日受付可能。休日や夜間のトラブルにもベストエフォートで対応。

- ・緊急トラブルの際のオンサイト対応も可能。
- ・チケットの有効期間は契約より 1 年ですが、少ないチケット数で対応できるメニューも用意しており無駄なく使いきることが可能。

### サービスメニュー表：

条件	基準 チケット	作業内容
QA	1	お問い合わせ内容に回答します（一事案が完了するまで対応します）。
<b>作業代行</b>		
正常稼働確認	1	Database 特有のコマンドや稼働ログより Database/リスナーが正常稼働していることを確認します。
障害対応	1	障害の一次切り分けまでを実施致します。復旧対応をご希望の場合は、別途お見積りします。
作業立会い	1	アプリリリースなどで DBA の作業立会いが必要な場合に代行します。
リソース使用状況確認	1	領域使用率(OS/Database)、CPU/メモリ使用率を確認します。
アーカイブログモードの変更	1	アーカイブログモードおよびノーアーカイブログモードに変更します。
REDO ログファイルの追加	1	REDO ログファイルのメンバー追加およびグループ追加をします。
初期化パラメータ変更	1	初期化パラメータを変更します。
Database オブジェクト作成	1	DDL をご提供いただける場合に限り、Database オブジェクトを作成します。
性能診断ツール導入(Statspack)	1	オラクル社が提供する性能診断ツール(Statspack)を導入します。
ログローテーション	1	Database・リスナーの肥大化したログを切り替えて、サイズを縮小します。
<b>予防</b>		
潜在リスク調査	4	パッチ適用状況 / エラー診断 / 領域使用状況などを確認し、リスクを調査します。
セキュリティ診断	6	認証 / 監査 などの設定状況を確認し、セキュリティリスクを調査します。
簡易パフォーマンス診断	4	待機イベントを確認し、システム全体のボトルネックを調査します。
<b>ツール提供</b>		
Database 起動・停止	1	Database 起動・停止のスク립トを提供します。
Database 領域使用率確認	1	表領域の使用率を確認するスク립トを提供します。
各種情報取得スク립ト	2	テーブル名/カラム名の一覧を取得するスク립トなど、様々な情報取得スク립トを提供します。
<b>その他</b>		
Database 構成パラメータシート作成	2	初期化パラメータ、表領域など現在の Database 構成情報を確認し、パラメータシートを作成します。

### 価格：

10 チケット 95 万円（税別）

#### (4) 本サービスの想定ユーザー

- ・ Oracle Database について保守費用を抑えたい
- ・ Oracle Database 専門のエンジニアがいない
- ・ 障害時など必要なときだけ助けてほしい
- ・ 年間の予算を最初にとっておきたい
- ・ 社内システム全体を見ており、データベースまで手が回らない

<リニューアルに伴う想定ユーザー>

- ・ データベースの定期メンテナンスや定期監査を計画的に行いたい
- ・ 日常的に利用する処理をツール化したい

#### (5) 今後の計画

これまでも STS は、Oracle Database に関する日本オラクル社の各賞を 10 回連続受賞するなど、Oracle Database の技術力を強みとして実績を重ねてきました。このたびのサービスリニューアルにより、今後 1 年間で 100 件の販売を目指します。

#### 「Oracle Database チケット制運用支援サービス」ウェブページ：

<https://ひとりのできるもん.com/ticket/>

#### ●株式会社システムサポートについて

1980 年の会社設立以来、IT を活用したシステムの企画から開発、運用・保守までのサービスをワンストップで提供するだけでなく、オリジナル製品である建て役者（工事管理ソリューション）や、クラウド工房 powered by AWS（クラウドソリューション）の提供など、お客様の ICT 環境を支援するサービスを幅広い業界で提供しています。

所在地 : 〒920-0853 石川県金沢市本町 1-5-2 リファール 9F

代表 : 代表取締役社長 小清水 良次

URL : <https://www.sts-inc.co.jp>

#### 本件に関する報道関係者のお問い合わせ先

株式会社システムサポート

経営企画部 コーポレートコミュニケーショングループ  
城（きずき）

〒163-0211 東京都新宿区西新宿 2-6-1

TEL:03-3342-9611 FAX:03-3342-3952