

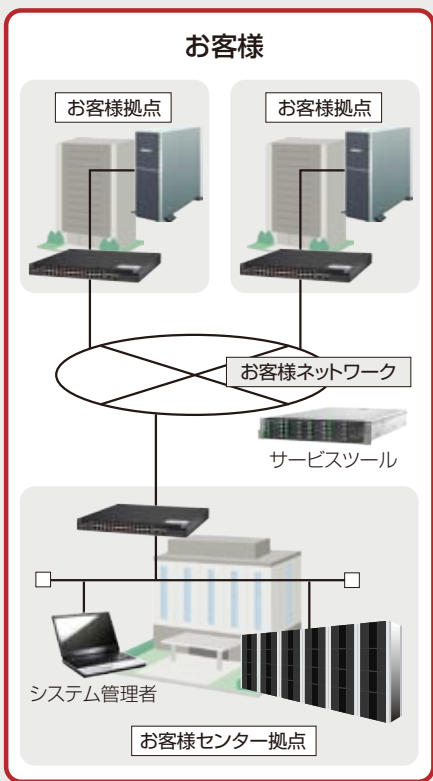
CHECK!

<http://www.fujitsu.com/jp/services/infrastructure/maintenance/lcm/network-lcm/>

# FUJITSU Managed Infrastructure Service ネットワーク-LCMサービス

高いスキルを持った専任スタッフによるワンストップサポート

「ネットワーク-LCMサービス」は、企画・設計～運用・保守に対応したネットワーク運用をワンストップサポートするトータルサービスです。設計・構築を行うネットワークインテグレーションや、回線サービスやネットワーク機器の提供、24時間の監視、富士通ならではのサービスツールを活用した高品質なサポートによりネットワークの安定稼働を実現します。さらに、運用しているネットワーク全体のサービス管理を実施することにより、ご利用サービス、ネットワーク機器、デザイン、コストなどの最適化を図ります。



監視

対応

アセスメント

## 富士通



**1. 高品質センター**  
万全なセキュリティ対策が施された高品質センターで、24時間365日お客様情報を安全に管理します。

**2. プロフェッショナル集団**  
ネットワークのプロフェッショナル集団が、24時間365日体制で、システム監視やトラブル対応など、お客様の煩雑化するICTインフラを、高品質にきめ細やかにサポートします。

**3. 最先端技術**  
富士通研究所の最先端技術に、お客様システムを安定稼働させるために必要な性能品質情報とトラブル未然防止の運用ノウハウを加えたサービスツールを活用しています。

### 運用・保守

- ・ 監視、性能管理
- ・ 構成定義情報管理
- ・ 関連ベンダー、キャリア調査
- ・ トラブル対応 (切り分け・復旧支援)



### サービスマネージャー

- ・ ライフサイクルマネジメント
- ・ 品質可視化ツール運用 (分析・アセスメント)



### 企画・設計・構築

- ・ 企画・設計
- ・ 構築



### 撤去・廃棄

- ・ スケジュール管理
- ・ 廃棄手配



## ■ ネットワーク-LCMサービスメニュー

フェーズ	サービスメニュー	サービス内容	
	サービスマネジメント (必須)	お客様へのご提供サービスを一元通貫で一元管理し、サービス全体の効率化やネットワークの最適化提案を推進します。	
ネットワーク設計構築	ネットワーク企画・設計	お客様の要件に基づき、ネットワーク構成の策定、新システムへの移行実施計画、アセスメント計画の策定を通じ、新たな最適化ネットワークの企画・検証・設計を行います。	
	ネットワーク構築	豊富なネットワーク構築実績と設計内容を元に、最適なネットワーク構築を行います。	
ネットワーク運用	サービスデスク	ネットワークに関する全ての問合せを多言語対応 (英語・中国語) により、世界各国から受付け、一次対応すると共に、他のサービスと連動し対処完了までの進捗を一元的に管理・報告します。	
	監視	ネットワーク監視	ネットワーク機器/フロントエンドサーバの生死監視、SNMPトラップ監視を行います。
		監視情報Web公開オプション	監視対象機器の稼動状態をWeb上でご確認頂けます。※監視オプション
		性能管理オプション	対象ネットワーク機器のトラフィック情報を定期的に取得し、レポートとして提供します。※監視オプション
	品質監視	ネットワーク品質を可視化し、品質劣化を検出した場合に管理者および運用者へ通知します。	
	システムオペレーション	お客様ネットワークに接続し、定型化された設定変更等の運用オペレーション対応を行います。	
	トラブル対応	お客様ネットワークへのリモート操作による調査・解析を行い、サービスマネージャーまたはネットワーク管理者と連携し、迅速なトラブル解決を実施します。	
	構成定義情報管理	対象機器の構成定義 (Config) を管理し、復旧支援をサポートします。	
	性能品質アセスメント	ネットワーク	対象ネットワークのネットワーク品質情報を一定期間採取し、採取した情報を元にネットワーク品質の分析・評価を行い、レポートとして提供します。
		システム	対象のWebサーバ、APサーバ、DBサーバ間のシステム品質情報を一定期間採取し、採取した情報を元にシステム品質の分析・評価レポートを提供します。
リアルタイム品質可視化	お客様自身がリアルタイムにネットワーク品質状況を確認できるよう、画面を公開します。		
分析支援オプション	リアルタイム品質可視化に対し、お客様自身によるネットワーク品質分析を支援します。※リアルタイム品質可視化オプション		
スマートレポートサービス	対象ネットワーク機器の稼動情報、保守情報、不具合情報をレポートとして提供します。		
リソース提供	豊富な導入実績をもつネットワーク製品を月額サービスにて提供します。		

## 性能品質アセスメント／リアルタイム品質可視化

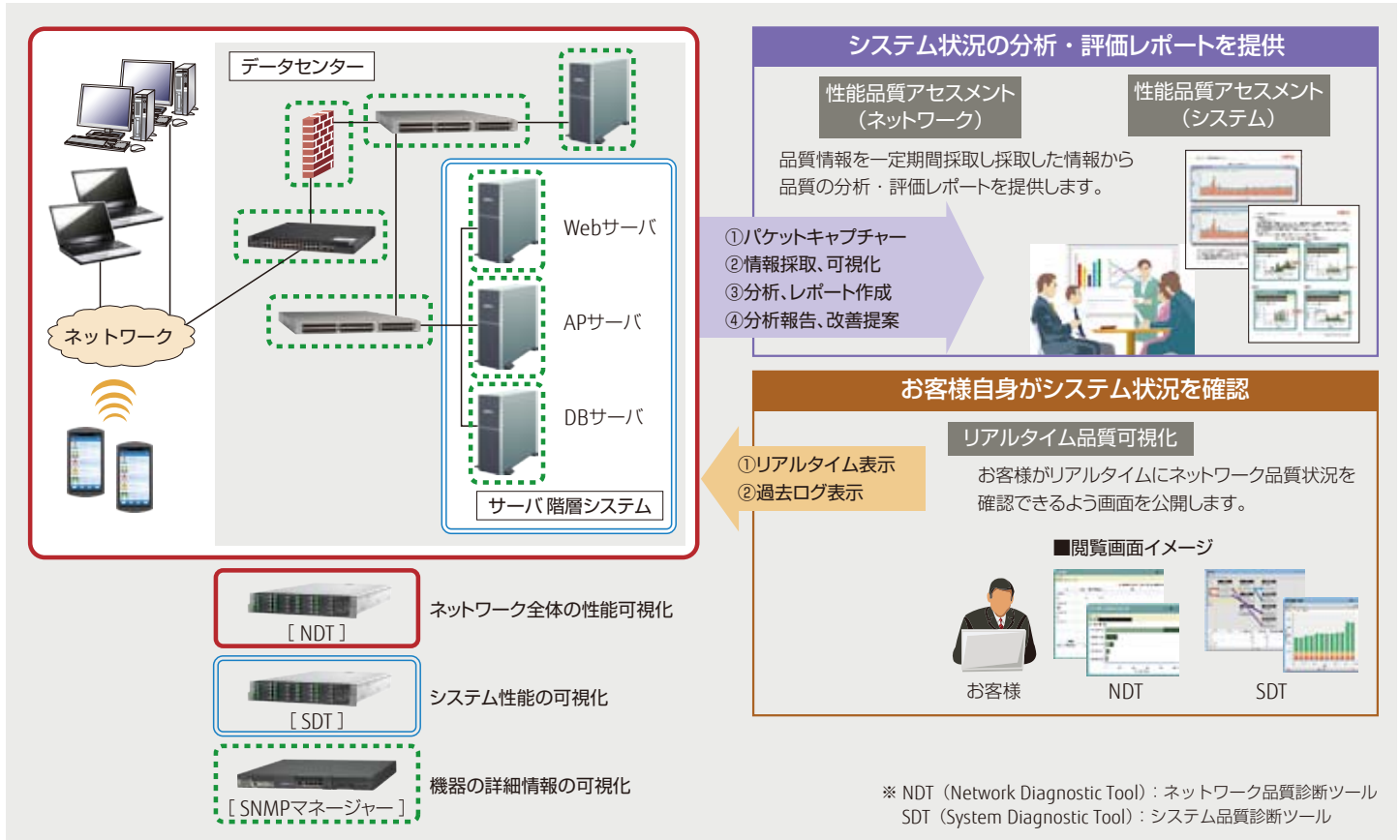
品質可視化ツール (NDT、SDT\*)を活用し、システム全体にわたるトラフィック状況やレスポンス状態、通信フローを可視化します。

### ■ トラブルの早期解決を支援

- ・システム全体を可視化するため、装置一台一台の調査が不要
- ・劣化箇所や原因を自動的に分析
- ・見やすいグラフ表示により、視覚的にデータを比較

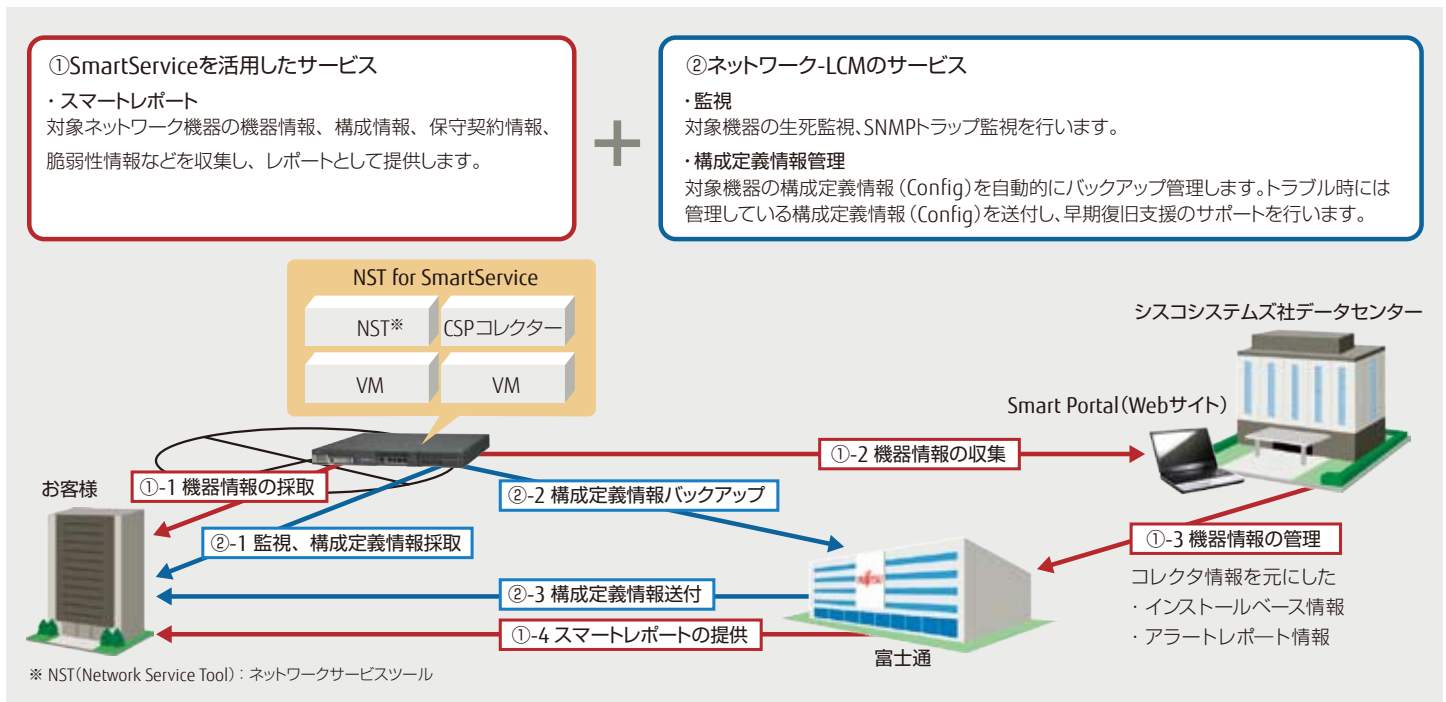
### ■ 最適なキャパシティプランニングが可能

- ・過去に遡って、品質劣化の確認が可能
- ・システムの利用状況・品質状況が一目瞭然
- ・データ量／品質状況の傾向から、将来のリソースを予測



## スマートレポートサービス

シスコシステムズ社が提供するプログラム「SmartService」とネットワーク-LCMサービスの「監視」「構成定義情報管理」をパック化し、これまでの事後対応型のサービスに加え、事前対応型の機能を備えたサービスメニューです。



CHECK!

<http://www.fujitsu.com/jp/supportdesk/products/network/>

## FUJITSU Managed Infrastructure Service SupportDesk (ネットワーク関連)

「SupportDesk」は、対象製品のトラブル発生時に迅速な修理対応を行う保守サービスです。お客様のシステム運用に合わせ、サービス内容や時間帯を選択いただけます。

## SupportDeskサービス内容 ※ ネットワーク製品のみ

- ・ハードウェアトラブル時の当日2時間以内訪問修理またはセンドバック修理
- ・お客様専用ホームページによる情報提供 (運用ノウハウ、サービス対応履歴など)
- ・電話によるハードウェア/ソフトウェアのQ&A・トラブル対応

ラインナップ	サービス時間帯	対象商品 ※1	お支払い方法
SupportDesk Standard	・月曜～金曜：8:30～19:00 ※時間帯の拡張が可能です。 (祝日および12月30日～1月3日は除く) ・24時間365日	ルータ/スイッチ/IPテレフォニー/ ネットワークアプライアンス 他	月額払い
SupportDesk ネットワーク機器 センドバックサービス (先出し型)	・障害受付：月曜～金曜：8:30～19:00 (祝日および12月30日～1月3日は除く) ・代替機の配送/引取：お客様からのコール受付・障害切り分け完了から保守部材、 または代替品発送まで3営業日以内 ※2を目標に対応	ルータ/スイッチ ※3 他	月額払い
SupportDesk バック Standard/Standard24	・Standard：月曜～金曜：8:30～19:00 (祝日および12月30日～1月3日は除く) ・Standard24：24時間365日	Si-Rシリーズ ※4/SR-Sシリーズ/ SR-Xシリーズ/SHシリーズ	3年/4年/5年 一括払い
SupportDesk バック センドバックサービス (先出し型) シスコシステムズ社製品用	・障害受付：月曜～金曜：8:30～19:00 (祝日および12月30日～1月3日は除く) ・代替機の配送/引取：お客様からのコール受付・障害切り分け完了から保守部材、 または代替品発送まで3営業日以内 ※2を目標に対応	Cisco 800シリーズ/ Catalyst 2960シリーズ	3年/4年/5年 一括払い

※1 PAシリーズ、モバロくだシリーズ、iNetSecシリーズ、BIG-IPシリーズ、FireEyeシリーズは、SupportDesk マルチベンダサポート (メンテナンス統括) にて対応します。詳細は弊社担当営業もしくは販売パートナーまでお問い合わせください。 ※2 離島などの遠隔地についてはさらに日数を要する場合がございます。 ※3 一部の製品は本サービスの対象外となります (Cisco Unified Communication シリーズ サーバ製品、Cisco テレプレゼンス製品、Cisco ASR9000シリーズ、IPアクセスルータ Si-R370シリーズ、Si-R570シリーズ、ネットワークサーバ IPCOM EXシリーズなど)。詳細は弊社担当営業または販売パートナーまでお問い合わせください。 ※4 Si-R570シリーズ、Si-R90brinは対象外です。

## SupportDesk Standard / SupportDesk ネットワーク機器 センドバックサービス (先出し型)

オープンプラットフォーム製品向け標準サポートサービスです。富士通サポートセンター (OSC ※5) の専門技術者が、ハードウェア/ソフトウェアを一括で24時間365日 ※6 サポートします。万一のハードウェアトラブル時には、全国拠点からサービスエンジニアを派遣し、迅速な訪問修理を実施。さらに、お客様専用ホームページによる運用支援情報の提供を行います。充実したサービス内容で、システムの安定稼働を強力にバックアップします。

## ■ 製品開発元・ベンダーと連携した高品質なサポート

OSCで受付したトラブルは、国内にある製品開発部門はもとより、シスコシステムズ社製品についても、戦略提携による共同サポート体制で迅速に解決を図ります。マルチベンダー環境に対する迅速・的確なサポートは、総合システムベンダーならではの可能なサービスです。

## ■ お客様専用ホームページでの修正情報・運用支援情報の提供

お客様専用ホームページ「SupportDesk-Web」では、システムの運用/管理に役立つさまざまな情報を提供し、お客様の運用業務を効率化します。

※ シスコシステムズ社製品は、SupportDesk-Webの画面からシリアル No. (製造番号) をご登録ください。

## ■ ネットワーク製品の再インストールや構成情報を復旧

修理作業後には、対象ネットワーク製品上で動作するソフトウェアの再インストール、構成定義情報の再設定を行います ※7 ※8。

※5 OSC: One-stop Solution Center (SupportDeskご契約のお客様専用の総合サポートセンター)

※6 サービス時間帯はご契約の内容により異なります。

※7 再インストールに必要なソフトウェアの媒体 (CDなど) や構成定義情報 (対象ネットワーク製品の動作を規定するための情報) のバックアップデータをお客様から提供していただくことが前提です。

## ■ ハードウェアトラブル時の当日訪問修理

SupportDesk Standardでは、万一のハードウェアトラブル時には、修理受付から2時間以内 ※9 にサービスエンジニアがお客様先に訪問し、修理作業を実施します ※10。修理時に発生する交換部品代は不要です。

## ■ ハードウェアトラブル時のセンドバック修理 ※11

SupportDesk ネットワーク機器 センドバックサービス (先出し型) では、ネットワーク製品の障害発生時の原因切り分けと、対象機器の保守部材または代替品を送付します。予備機運用などで即時の修理対応を必要としない中小規模向けのルータやスイッチなど、お客様の運用形態にあわせてご活用いただけます。

※8 SupportDesk ネットワーク機器センドバックサービス (先出し型)、SupportDesk バック センドバックサービス (先出し型) では対象外です。

※9 ネットワーク機器をStandard契約した場合の目標値 (クライアント製品およびソフトウェアを除く)。ただしサービス時間終了の2時間前までに受け付け、富士通が重大障害と判断した場合に限ります。また製品の設置地域/交通事情/天候などにより、翌営業日以降の対応になる場合があります。

※10 ただしネットワークシステムにまでまたがる障害につきましては、ネットワーク-LCMサービスをご利用ください。

※11 本サービスは、当日訪問修理に代わり、保守部材または代替品の送付を実施するサービスです。

従って、以下の作業はお客様自身に実施していただく必要があります。  
・機器取り外し/設置 ・環境情報 (ソフトウェアおよび構成定義情報) のバックアップ/復元作業

## SupportDeskバック

富士通ネットワーク製品を対象に、複数年一括払い型サービス「SupportDeskバック」を用意しています。製品と同時にご購入いただくことで、製品保証のサービスレベルをアップグレードします。

詳細はホームページをご覧ください。SupportDeskご紹介ページ「ネットワーク製品向け SupportDeskバック」

<http://www.fujitsu.com/jp/supportdesk/menu/standard/supportdesk-pack/network/>

SupportDesk  
お問い合わせ先

富士通コンタクトライン (総合窓口)

0120-933-200

〒105-7123 東京都港区東新橋1-5-2 汐留シティセンター  
受付時間 9:00~17:30 (土・日・祝日・当社指定の休業日を除く)