

ネットワーク-LCMサービス

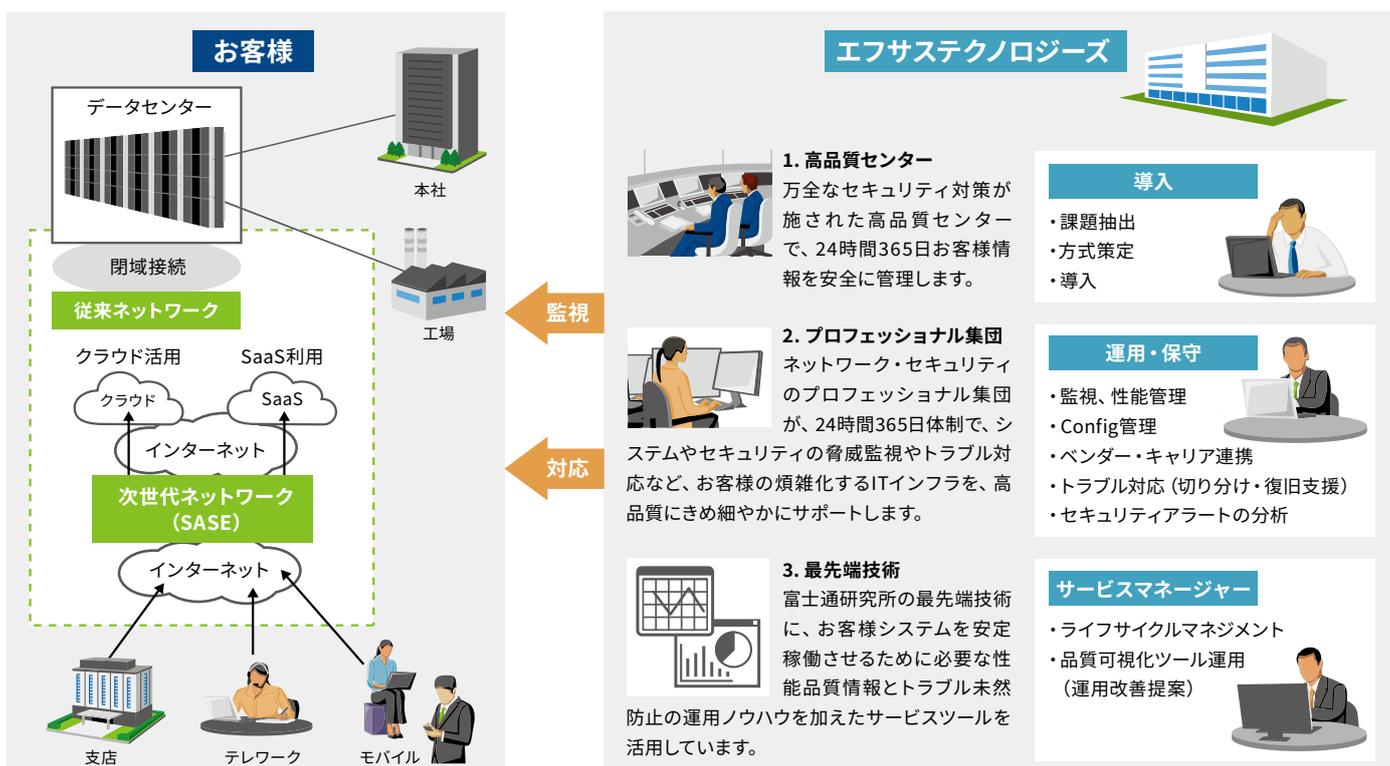
CHECK! <https://www.fujitsu.com/jp/group/fsas/services/infrastructure/end-user-services/network-lcm/>

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、次世代ネットワークセキュリティサービス (SASE[※]) も含め、課題抽出・方式策定から導入・運用に対応したネットワークをワンストップでサポートするトータルサービスです。

お客様要件、環境に合わせた最適なネットワーク導入や 24 時間の監視、当社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。さらに最近増加しているセキュリティの脅威に対して、出入口対策から侵入を前提とした内部対策まで、幅広く支援します。

※ SASE : Secure Access Service Edge



■ 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		お客様へのご提供サービスを一気通貫で一元管理し、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。	
ネットワーク導入		お客様の要件に基づき、課題抽出、ネットワーク構成の策定、SASEも含めた新システムへの移行実施計画を行い、豊富なネットワーク導入実績を元に最適なネットワーク導入を行います。	
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応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	監視対象機器の稼働状態をWeb上でご確認いただけます。※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。	
	Config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	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。	
	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	

フェーズ	サービスメニュー	サービス内容
セキュリティ運用	脅威監視	ファイアーウォールで検出したログからセキュリティ脅威の高い通信の管理を行います。
	監視情報Web公開	お客様がセキュリティ監視状況を確認できるよう、Web上で監視画面を公開します。
	性能管理	セキュリティ機器のトラフィック状況を提供します。
	ウイルスふるまい検知*	ネットワークの情報を監視し、ウイルス感染の可能性の高い通信を検出した場合に、管理者および運用者へ通知します。
	インシデント対応支援	セキュリティ運用に関する問い合わせ受付、周辺ログ分析調査、インシデント管理を行います。
	セキュリティポリシー変更	お客様からの依頼に基づき、対象機器のセキュリティポリシー修正を行います。

※：お客様にて検知ツール（トレンドマイクロ社 Deep Discovery Inspector）をご用意頂く必要がございます。

システムオペレーション

24時間365日体制の当社センターが、お客様システムへリモート接続し管理者代行を行います。

■管理者様の運用負荷を軽減します

- ネットワーク専門技術者が、機器の設定変更などの軽微な変更作業を代行
- 夜間・休日の作業も当社センターのネットワーク専門技術者が対応
- 無線LAN機器やセキュリティ機器にも対応可能

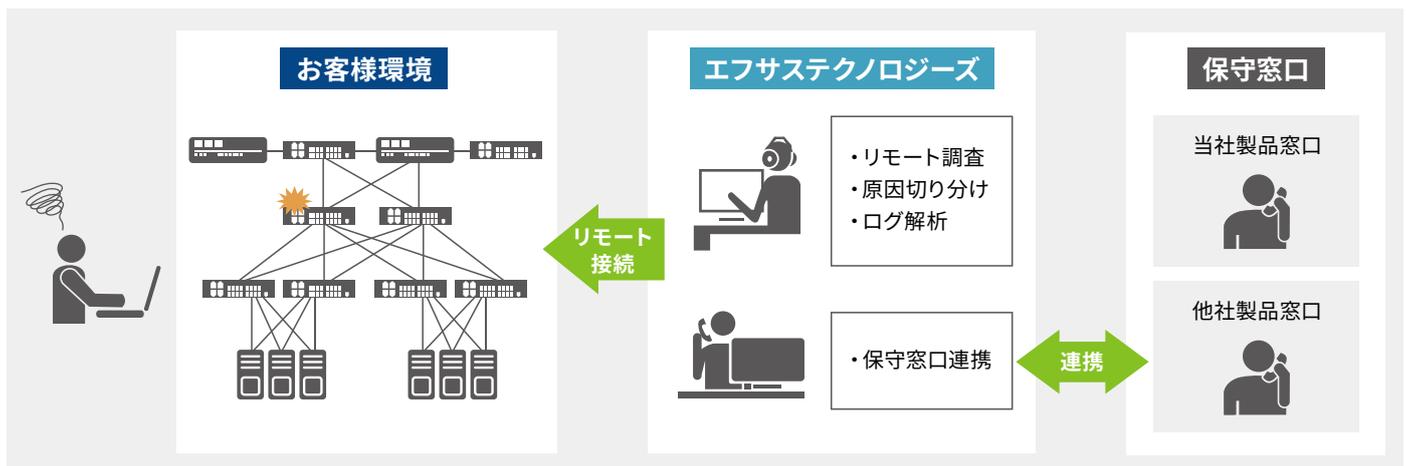


トラブル対応

トラブル発生時には当社センターからお客様環境へリモート接続し、サービスエンジニアと連携して24時間体制でお客様ネットワークのトラブル解決を支援します。

■管理者様に代わり、迅速な復旧対応を実施します

- 障害の箇所を問わず、ネットワーク機器関連の動作異常は経験豊富なネットワーク専門技術者が対応
- 当社で蓄積してきたノウハウ・ナレッジを活用して、被疑箇所を特定し適切な対処を支援
- 当社/他社機器を問わず、トラブル発生時は保守窓口へ代行コールを実施



製品サポート「SupportDesk (ネットワーク関連)」

CHECK! <https://www.fujitsu.com/jp/supportdesk/>

「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 パック 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 ^{※3} /SR-Sシリーズ/ SHシリーズ/SR-Mシリーズ ^{※3}	3年/4年/5年 一括払い
SupportDesk パック 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、iNetSecシリーズ、BIG-IPシリーズ、Trellixシリーズ (旧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。

詳細は当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。詳細は当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。

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^{※4}) 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^{※5} 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、構成定義情報の復元を行います。^{※6 ※7 ※8}

※4 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)

※5 サービス時間帯はご契約の内容により異なります。

※6 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。

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

※8 スマートライセンスのライセンス運用 (割り当てや解除など) は、お客様専用アカウント内でお客様自身で実施いただく必要があります。
SupportDesk Option 「リホスト代行 (シスコ スマートライセンス)」を追加でご契約いただくことで、修理交換後のライセンスの付け替え作業を当社が代行します。

■ 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。

※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、当社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 ネットワーク機器のサポート内容は、ハードウェアサポートに限ります。LAN/WANなどのネットワーク障害に関する対応は対象外です。

※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パック

当社製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パック」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パック」

<https://www.fujitsu.com/jp/supportdesk/menu/pack/network/>