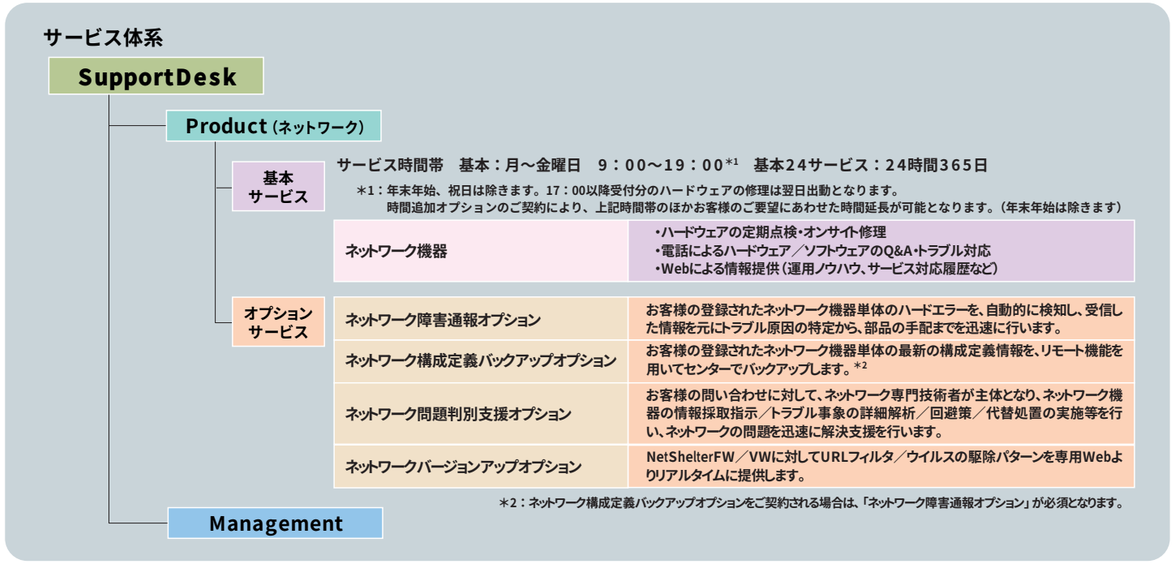
SupportDesk Product （ネットワーク関連）

システムの安定稼働には、ハードウェアの予防保守と迅速なトラブル対応が必要です。SupportDesk Productは、インターネットとOne-Stop Solution Center(略称;OSC)を使った先進のサポートフォーメーションにより、システム安定稼働を強力にバックアップします。



■ネットワーク基本／基本24サービス

ハードウェアの点検／修理とソフトウェアトラブル／Q&AにOSCの専門スタッフが対応します。さらに、お客様専用ホームページによる運用ノウハウの提供など、充実したサービス内容でシステムの安定稼働を実現します。

● 迅速なトラブル解決

OSCの専門スタッフによる迅速で的確な対応と保守委員のサービスレベル管理により、トラブルの解決時間を大幅に短縮。迅速にお客様システムの復旧を支援します。

● お客様専用ホームページによる各種情報の提供

お客様専用ホームページ（SupportDesk-Web）により、サービスの対応履歴（日報）や修正版ソフトウェアなどの情報を提供します。

● システムの運用ノウハウ（データベース）を提供

全国のお客様からの約1万件にのぼるQ&Aやトラブルなどをデータベース化。システム運用に役立つさまざまな情報をお客様専用のホームページからご利用いただけます。

■ネットワーク特有の問題を解決するための付加価値オプションの提供

ネットワーク基本／基本24では、解決が困難でかつ高度なネットワークトラブルについても対応が可能となります。

オプションメニューについては、4メニューとなっています。

- ネットワーク障害通報オプション
- ネットワーク構成定義バックアップオプション
- ネットワーク問題判別支援オプション
- ネットワークバックアップオプション

■ネットワーク障害通報オプション

【サービス概要】

お客様サイトに監視サーバを設置し、この監視サーバ経由で登録されたネットワーク機器単体のハードウェアエラーを自動的に検出し、受信した情報をもとに、トラブルの原因特定から部品の手配までを迅速に行います。

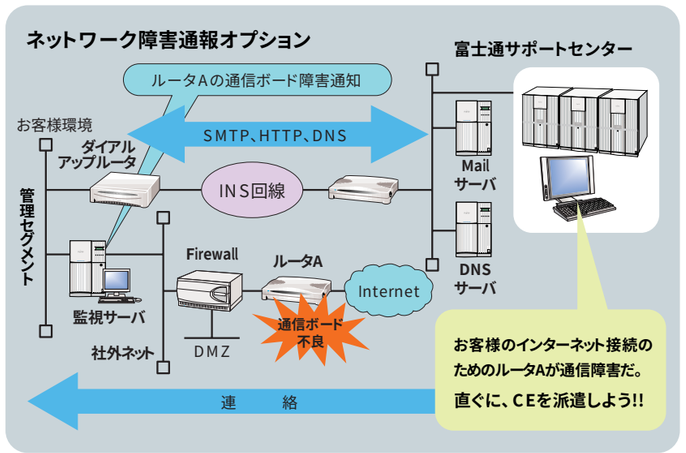
【メリット】

・トラブル時の迅速な対応

ネットワーク機器のトラブルを即座に発見し、自動的に情報を収集し、原因特定・部品手配を行うことにより、迅速なトラブルの解決が可能となります。

・お客様が気づかないトラブルの発見

例えば、ネットワーク機器のホットスタンバイ機能による二重化構成において、現用系がダウンしていることをいち早く発見し、システム全体の重大障害を防止することが可能。



■ネットワーク構成定義バックアップオプション

【サービス概要】

お客様サイトに監視サーバを設置し、この監視サーバ経由で登録されたネットワーク機器の構成定義情報を富士通サポートセンターで一元管理します。これにより、万一ネットワーク機器のハード障害時などにより、構成定義情報を紛失してしまったとしても富士通サポートセンターで管理しているお客様の構成定義情報を使用することで迅速にネットワーク機器を復旧させることができます。

【メリット】

・構成定義情報の自動採取

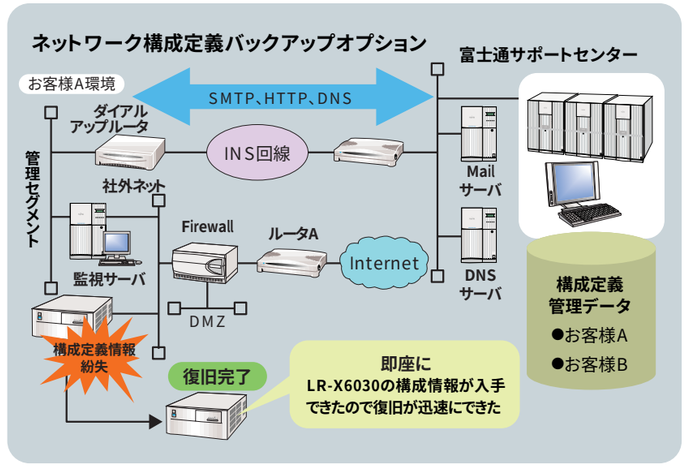
お客様サイトに設置した監視サーバより自動的に監視対象ネットワーク機器の構成定義情報を採取します。

・構成定義情報の一元管理

お客様の最新の構成定義情報、および過去1年間の構成定義情報を一元管理致しますので、以前に使用していた構成定義情報に戻したいというご要望にも対応できます。

・迅速な復旧

万一ネットワーク機器の故障などで構成定義情報を紛失した場合でも、富士通サポートセンターより入手することで迅速な復旧が可能となります。



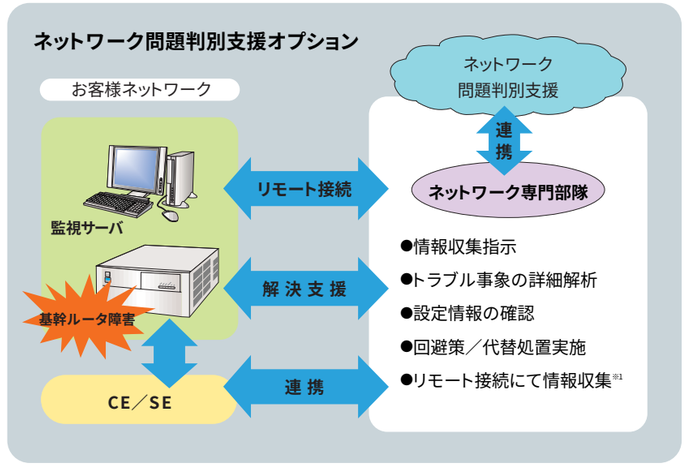
■ネットワーク問題判別支援オプション

【サービス概要】

お客様のネットワークでトラブルが発生した場合、センタCE／SEが原因究明に向けてお客様の現場CEと連絡をとり（情報収集、設定／接続確認など）、トラブル調査を行う。その中でフィールドのCE／SEでは解決が困難なトラブルについては、ネットワーク専門部隊が主体となり、迅速にトラブル解決支援を行います。

【メリット】

お客様ネットワーク環境を熟知したセンタCE／SEと、ネットワークに関して高度なスキルを有するネットワーク専門部隊が連携してネットワークのトラブルに対応するため、迅速でかつ正確にトラブル解決を図ることができます。また、ネットワーク全体でのトラブルシュートにあたるため、ネットワーク機器単体ではなくネットワーク全体の対処が可能となります。これにより、トラブル対処時間を大幅に軽減させることができます。



※1 ネットワーク障害通報オプションのご契約がされていて、お客様に接続許可をいただいた場合

[オプション摘要事例]

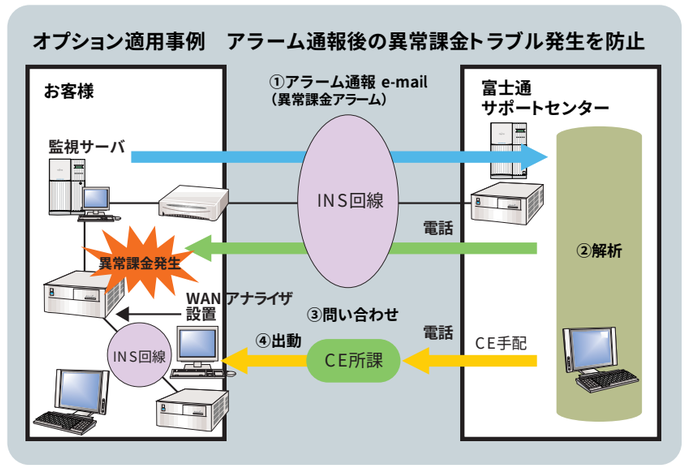
ネットワーク障害通報オプション＋ネットワーク問題判別支援オプションをご契約の場合。

【事象】

ネットワーク機器につながっているINS回線で異常な課金が発生していた。

【導入効果】

異常課金アラーム発生後の富士通サポートセンターへのリモート通報に基づき、迅速にログ情報を解析しCEを派遣し、さらにWANアナライザを設置し解析することにより、いちはやく異常課金の原因を特定し解決することができた。



SupportDesk Product （ネットワーク関連）

［付加価値サービスのCisco、Extreme社製機器対応］

【サービス概要】

監視対象装置のコンソールポートにRoute MagicController（以下RMCと表記）を接続、富士通サポートセンターにRoute MagicServer（以下RMSと表記）を配置します。RMCが採取した障害情報をRMSに送信、この情報を元に富士通サポートセンターの専門対応要員がお客様に障害発生の通知を行います。

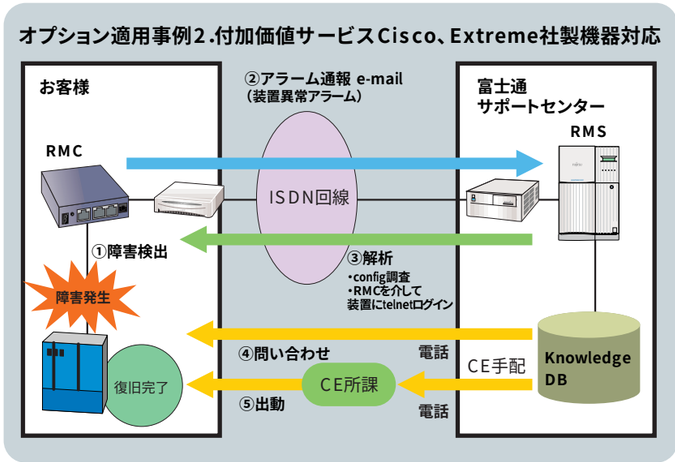
● ネットワーク構成定義バックアップオプションの場合

監視対象装置のコンソールポートに接続したRMCが装置の構成定義情報を定期的に採取しRMSに送信、RMSはDB上に情報を保持します。装置障害により構成定義情報が破壊された場合、バックアップされた構成定義情報を使用することにより迅速な復旧が可能になります。

● ネットワーク問題判別支援オプションの場合

お客様のお問い合わせに対して、ネットワーク専門技術者が主体となり、ネットワーク機器の情報採取指示／トラブル事象の詳細解析／回避策／代替処置の実施などを行い、ネットワークの問題を迅速に解決する支援を行います。

ネットワーク障害通報オプションを同時にご契約の場合、Route Magicが収集した情報を元に富士通サポートセンターの専門対応要員がお客様に障害発生の通知を行い、必要ならば部品手配、CE手配を行います。



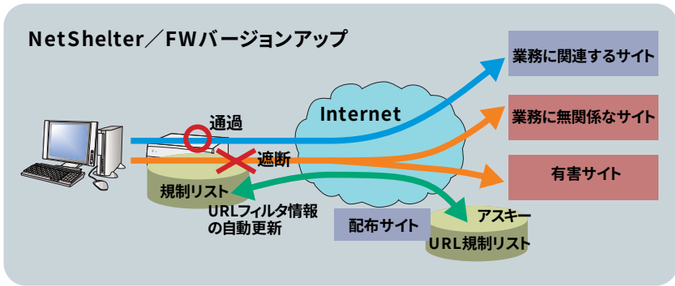
■NetShelter／FWバージョンアップオプション

【サービス概要】

・NetShelter／FWシリーズ※1の最新情報を「Support Deskお客様専用ページ」にて公開いたします。
・URLフィルタ規制リストの提供により、お客様のネットワーク内から不正サイトへのインターネットアクセスを制限することが可能となります。
・装置自身が定期的にアスキーソリューションズ社サイトにアクセスし、URLフィルタ規制リストを自動的にダウンロードして更新を行います。
・セキュリティーホールの発生などの重大障害に迅速に対処するためお客様の依頼に基づき、最新版ソフトCD－ROM媒体（機能追加）を送付致します。

ユーザライセンス数
NetShelter／FM：25／50／100／250ユーザライセンス
NetShelter／FM-P：
25／50／100／250／500／1000ユーザライセンス

※1　対象型名はLSF100A※2、LSF150A、LSF200A※2、LSF250Aです。
※2　本製品にはアップグレードオプションが必要となります。



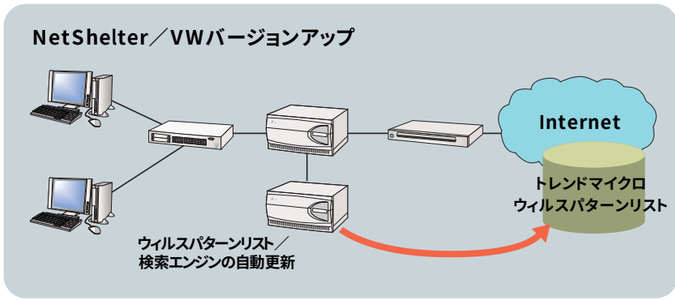
※URLフィルタ規制リスト機能を使うためには本オプションは必須です。本機能をご使用の際には必ず本オプションにご加入頂きますようお願いいたします。（本契約は1年単位になります。途中解約はできません。）

■NetShelter／VWバージョンアップオプション

【サービス概要】

・NetShelter／VW※3の最新情報を「SupportDeskお客様専用ページ」にて公開いたします。
・ウィルスチェックパターン（リスト）アップデートにより、常に最新のウィルス情報でウィルス駆除を行うことが可能となります。
・装置自身が定期的にトレンドマイクロ社サイトにアクセスし、ウィルス駆除パターンファイルおよびウィルス検索エンジンを自動更新します。
・セキュリティーホールの発生などの重大障害に迅速に対処するためお客様の依頼に基づき、最新版ソフトCD－ROM媒体（機能追加）を送付致します。

ユーザライセンス数
50／100／200／400※4ユーザライセンス

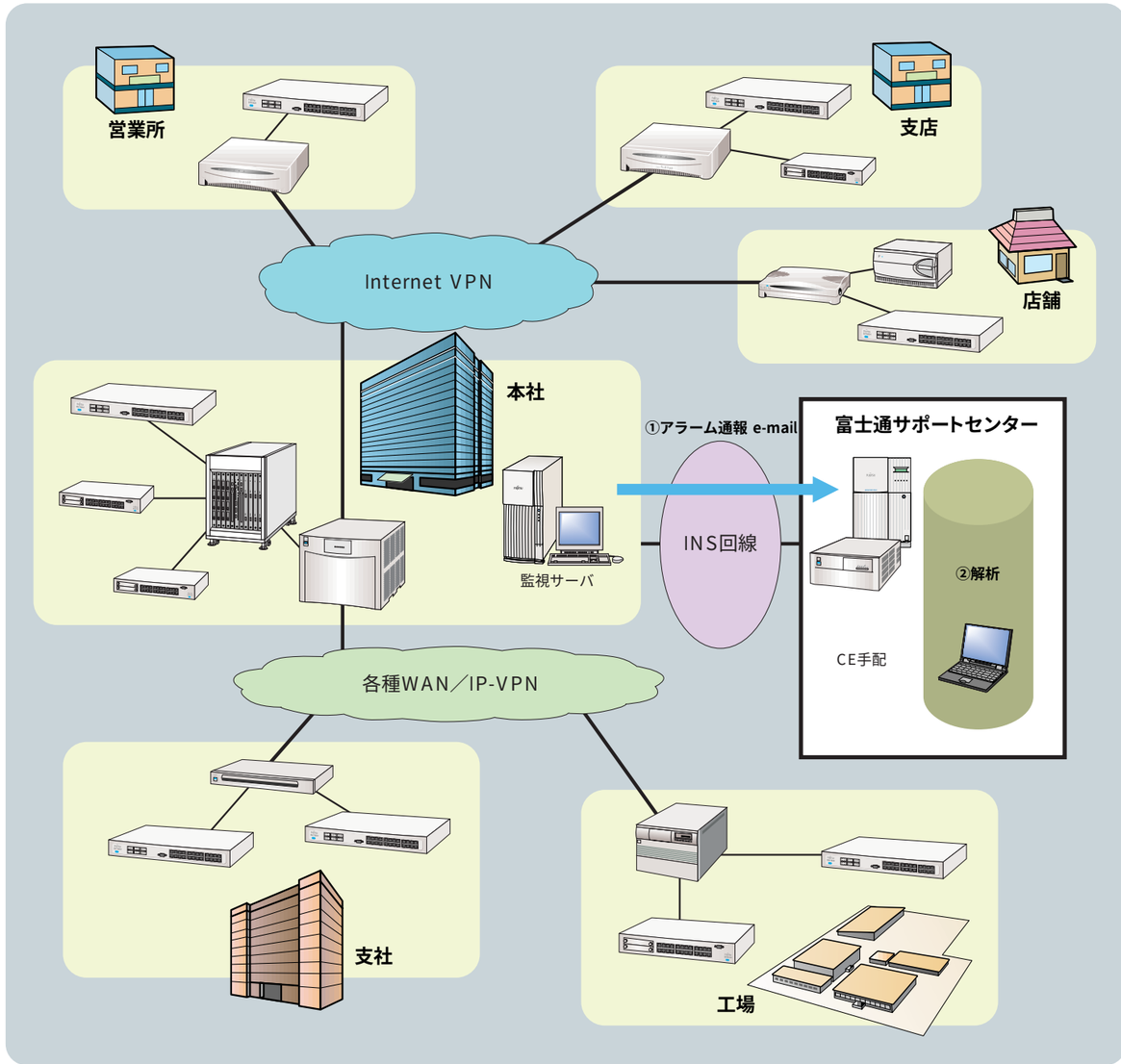


※3　対象型名はLSW100A、LSW100AU1、LSW100AU2、LSW100AU3、LSWBU1、LSWBU2、LSWBU3です。
※4　400ユーザライセンスについては型名:LSW100BU3にのみ適用可能です。また、以下の性能制限がありますのでご注意ください。
同時利用ユーザ数: 最大400ユーザ　　ウィルスチェックの対象プロトコル:SMTPのみ
ユーザ数のめやす: 1ユーザが1日に送受信するメール数を200通（1通あたり40KB）で想定

※本サービスの契約によりライセンス情報が付与されます。このライセンス情報を装置に入力することにより、初めてウイルスウォール機能が動作いたしますので本サービスは必須オプションとなります。NetShelter／VWをご購入の際には本オプションに同時にご加入頂きますようお願い致します。（本契約は1年単位になります。途中解約はできません。）

■高付加価値オプション適応例

本社・工場・支店から各地営業所に至るまで、お客様の全国網を本社に置いたサイトサーバを通じて監視致します。富士通サポートセンターに異常が通知された場合には富士通サポートセンター内の専門部隊が直ちに解析を行います。必要な場合には障害の発生したサイトにCEを派遣して修理を行うとともに、センタCE／SEと連携して、障害を速やかに解決致します。



SupportDeskお問い合わせ先
富士通株式会社 システムサポート事業本部 サービス開発部
〒140-8623　東京都品川区東品川2-2-4（東京MIビル）　TEL（03）5479-7781　FAX（03）5479-7791
http://www.fujitsu-osc.ne.jp/

セキュリティソリューション
セキュリティソリューションではNetShelterシリーズをはじめ、さまざまなソリューション・シーンに応じてお客様の情報セキュリティーを強化するためのセキュリティー関連商品やサービスを取り揃えています。詳細は右記のホームページをご覧ください。http://segroup.fujitsu.com/secure/

※TRENDMICRO, INTERSCAN VIRUSWALLはトレンドマイクロ株式会社の登録商標です。