

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、インターネットと富士通サポートセンター(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。

* OSC : One-Stop Solution Center

サービス体系	
SupportDesk	
Product(ネットワーク)	
基本サービス	サービス時間帯 基本サービス：月曜～金曜 8:30～19:00 ^{*1} 基本24サービス：24時間365日 ネットワーク機器 ・ハードウェアの定期点検・オンサイト修理 ・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 ・Webによる情報提供(運用ノウハウ、サービス対応履歴など)
オプションサービス	ネットワーク障害通報オプション お客様の登録されたネットワーク機器単体のハードエラーを、自動的に検知し、受信した情報を元にトラブル原因の特定から、部品の手配までを迅速に行います。
	ネットワーク構成定義バックアップオプション お客様の登録されたネットワーク機器単体の最新の構成定義情報を、リモート機能を用いてセンターでバックアップします。 ^{*2}
	ネットワーク問題判別支援オプション お客様の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/代替処置の実施等を行い、ネットワークの問題を迅速に解決支援を行います。
	ネットワークバージョンアップオプション NetShelterFW/VWVに対してURLフィルター/ウイルスの駆除パターンを専用Webよりリアルタイムに提供します。
スワップサービス	小型ネットワーク機器交換装置送付サービス 受付時間帯：月曜～金曜 9:00～19:00(年末年始、祝日は除きます) お客様先へのお届け時間帯：月曜～金曜 9:00～19:00(年末年始、祝日は除きます) ^{*1} ：年末年始、祝日は除きます。17:00以降受付分のハードウェアの修理は翌日出動となります。 時間追加オプションのご契約により、上記時間帯のほかお客様のご要望にあわせた時間延長が可能となります。(年末年始は除きます) ^{*2} ：ネットワーク構成定義バックアップオプションをご契約される場合は、「ネットワーク障害通報オプション」が必須となります。

Product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要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。

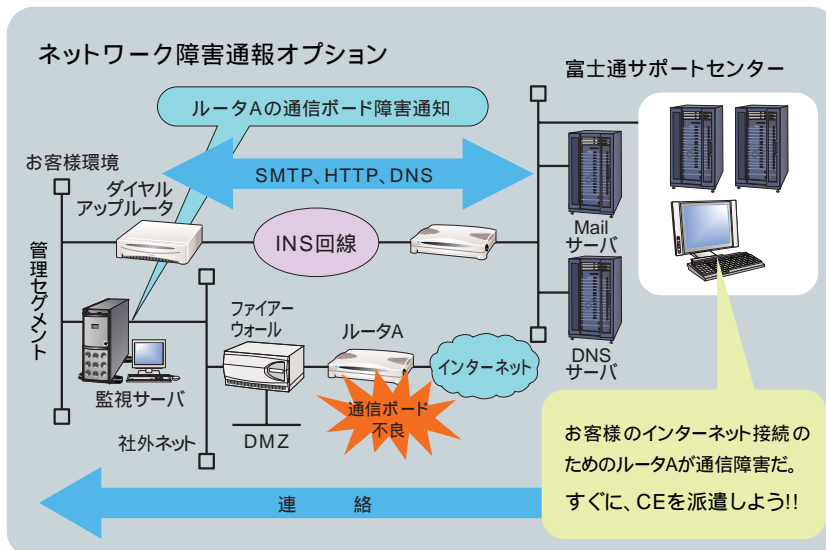
【メリット】

●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

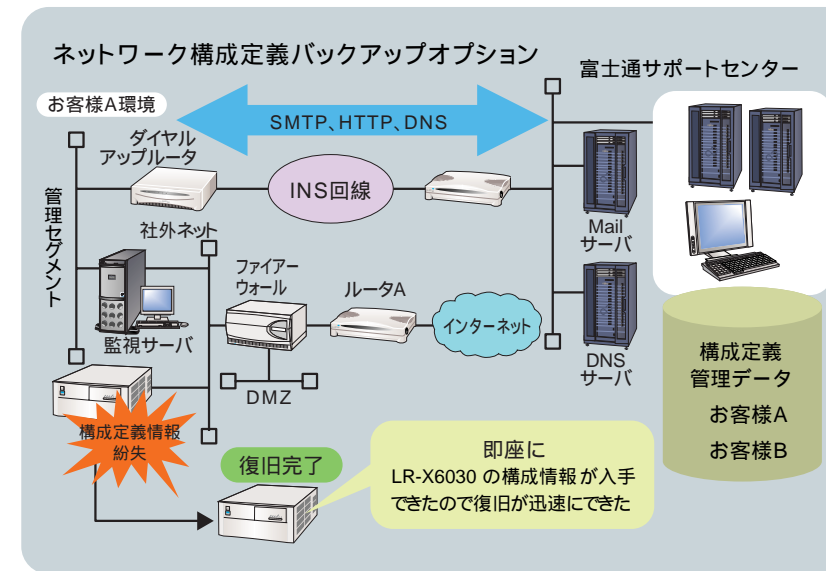
お客様サイトに設置した監視サーバより自動的に監視対象ネットワーク機器の構成定義情報を採取します。

●構成定義情報の一元管理

お客様の最新の構成定義情報、および三代目まで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障害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。



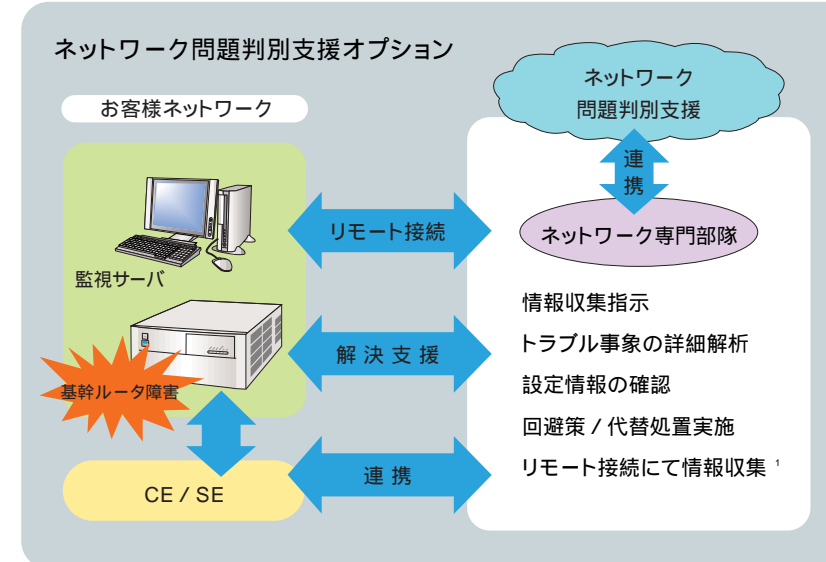
ネットワーク問題判別支援オプション

【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、センター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ー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】

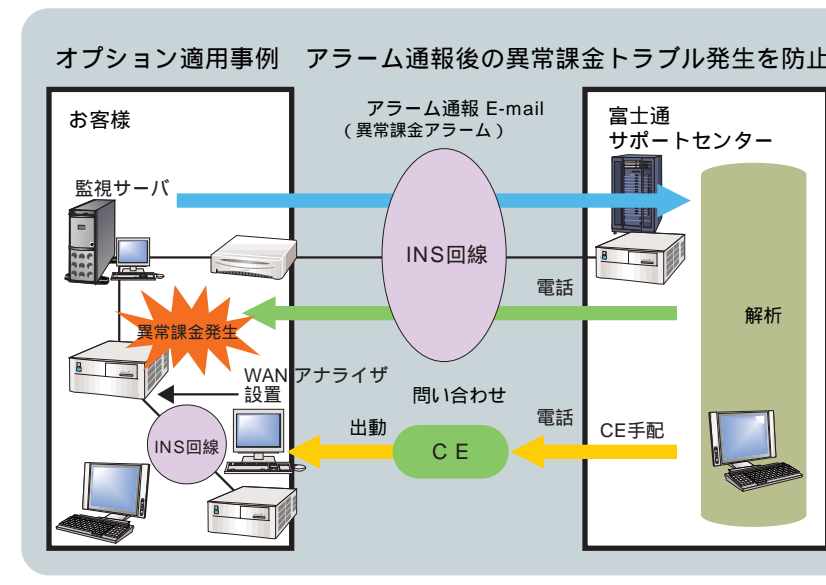
ネットワーク障害通報オプション+ネットワーク問題判別支援オプションをご契約の場合。

【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、いち早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スタッフがお客様に障害発生時の通知を行います。

●ネットワーク構成定義バックアップオプションの場合

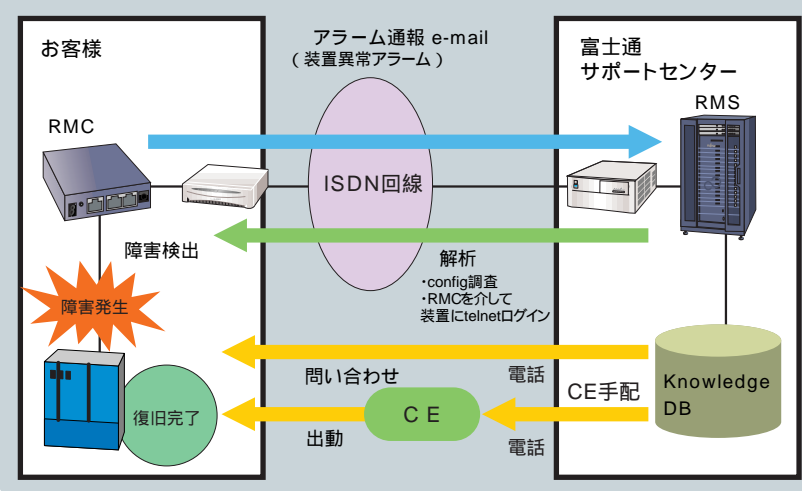
監視対象装置のコンソールポートに接続したRMCが装置の構成定義情報を定期的に採取しRMSに送信、RMSはDB上に情報を保持します。装置障害により構成定義情報が破壊された場合、バックアップされた構成定義情報を使用することにより迅速な復旧が可能になります。

●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/代替装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スタッフがお客様に障害発生時の通知を行い、必要ならば部品手配、CE手配を行います。

オプション適用事例2 付加価値サービスCisco、Extreme社製機器対応

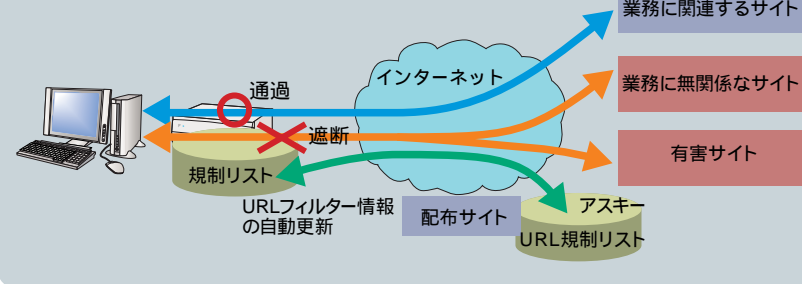


NetShelter / FWバージョンアップオプション

【サービス概要】

- NetShelter / FWシリーズの最新情報を「お客様専用ホームページ (Support Desk-Web)」にて公開いたします。
- URLフィルター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フィルター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。
- セキュリティホール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) を送付いたします。

NetShelter / FWバージョンアップ



URLフィルター規制リスト機能を使用する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いただ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。)

ユーザーライセンス数

NetShelter / FW、FW-L:25 / 50 / 100 / 250ユーザーライセンス
NetShelter / FW-P、FW-M:
25 / 50 / 100 / 250 / 500 / 1000ユーザーライセンス

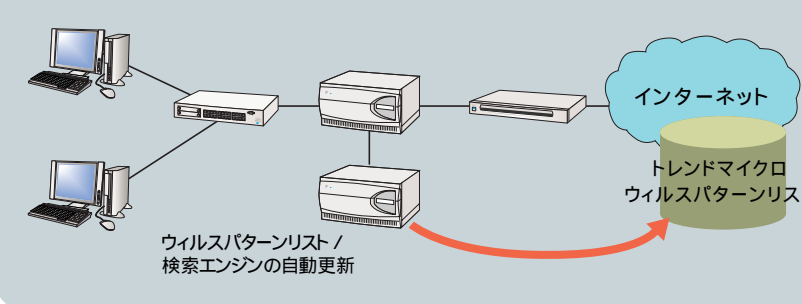
- 1 対象型名はLSF100A、LSF150A、LSF200A、LSF250A、LSF300A、LSF500Aです。
- 2 本製品にはアップグレードオプション(型名:LSF150UP1)・本オプションが必要となります。
- 3 本製品にはアップグレードオプション(型名:LSF250UP1)・本オプションが必要となります。

NetShelter / VWバージョンアップオプション

【サービス概要】

- NetShelter / VWシリーズの最新情報を「お客様専用ホームページ (Support Desk-Web)」にて公開いたします。
- ウイルスチェックパターン(リスト)アップデートにより、常に最新のウイルス情報でウイ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、ウイルス駆除パターンファイルおよびウイルス検索エンジンを自動更新します。
- セキュリティホール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) を送付いたします。

NetShelter / VWバージョンアップ



ユーザーライセンス数

50 / 100 / 200 / 400ユーザーライセンス

- 4 対象型名はLSW100A、LSW100AU1、LSW100AU2、LSW100AU3、LSWBU1、LSWBU2、LSWBU3です。
- 5 400ユーザー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。
同時利用ユーザー数:最大400ユーザー
ウイルスチェックの対象プロトコル:SMTPのみ
ユーザー数のめやす:1ユーザーが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いただ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。)

ITリソース管理サービス

ネットワークの稼働状況の変化をキャッチし、快適環境の維持をバックアップします。ITリソース管理サービスでは、お客様システムを熟知した専任のサービスエンジニア(ACE)が、お客様に代わってネットワーク製品の性能情報を収集/整理し、レポートニングします。

AdvancedCE: オープン製品の保守に加えて、システムの導入・構築から運用まで一貫してサポートできるCE。ACEはITSSのITスペシャリストに準拠した当社資格制度の資格認定者であり、「CompTIA A+」をはじめマイクロソフト社、サンマイクロシステムズ社、Cisco社などのベンダー資格を保有しています。

サービス内容



●ネットワーク稼働状況の分析/レポートニング

ネットワーク製品の性能/イベントログ情報を収集/整理し、レポートニングします。また、万一のトラブル時にはトラブルとの関連性の解析をおこないます。

●ネットワーク製品の構成定義情報の管理/提供

ネットワーク製品の構成定義情報を自動的に、最大過去三代までバックアップします。(構成定義情報は月に一度のご報告時にお客様のご要望に合わせて、ご提供します。)



●システムの稼働状況の分析/レポートニング

装置稼働状況、各装置のシステムログ/イベントログを自動収集/分析し、レポートニングします。また、ハードディスク/仮想メモリ/CPUの使用率を収集し、その変化をレポートニングします。

●特定メッセージのE-mail通知

事前に登録しておいたメッセージのシステムログへの出力、システム停止などの装置の状態を検知すると、お客様にE-mailで通知します。

- 1 トラブル時の対応には別途「SupportDesk Product基本/基本24サービス」のご契約が必要です。
- 2 本サービスのご利用には、「ITリソース管理 ネットワーク性能管理」のご契約が必要です。
- 3 本サービスのご利用には、「ITリソース管理 稼働管理」と「SupportDesk Product基本/基本24サービス」のご契約が必要です。

対象製品

サービス名称	対象製品
ITリソース管理 ネットワーク性能管理 ⁴	GeoStream Si-Rシリーズ、GeoStream Si-Vシリーズ、GeoStream SHシリーズ、LR-Xシリーズ、LRシリーズ、SRシリーズ、GeoStream NetShelter、IPCOM、LANファミリーハード (Cisco)
ITリソース管理 稼働管理 ^{4,5}	ネットワーク製品、サーバ、パソコン、ストレージ、プリンタ
オンサイト修正適用オプション ⁶	サーバ、パソコン

- 4 サービス内容によっては、一部対象外となる製品があります。
- 5 他社製品を含め、IPアドレスのあるものが対象となります。
- 6 富士通製のみ対象となります。対象製品の詳細は弊社担当営業にお問い合わせください。

サービス実施体制図

この図は、サービス実施体制と報告書内容の一例を示しています。左側の図は、お客様とサポートデスク間の連携体制を示しています。右側の図は、「ネットワーク性能状況」と「月別資産稼働状況」のレポート画面のスクリーンショットを示しています。

富士通株式会社 サービスビジネス本部 サポートデスク販売推進部

SupportDeskお問い合わせ先

〒144-8588 東京都大田区新蒲田1-17-25 富士通ソリューションズスクエア
TEL (03) 6424-6254 FAX (03) 6424-6251
http://segroun.fujitsu.com/fs/