

# 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)

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

基本 / 基本24サービス	ネットワーク機器	<ul style="list-style-type: none"> <li>ハードウェアの定期点検・オンサイト修理</li> <li>電話によるハードウェア / ソフトウェアのQ&amp;A・トラブル対応</li> <li>Webによる情報提供( 運用ノウハウ、サービス対応履歴など )</li> </ul>
HAサービス (オプション)	ネットワーク機器の障害通報	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。
	ネットワーク機器の構成定義情報の管理	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。
	ネットワーク全体の障害切り分け	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 / VW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。	
ピックアップ & デリバリーサービス	小型ネットワーク機器向け引取修理サービス 受付時間：月～金曜 8:30～19:00( 祝日、12月30日～1月3日は除く ) 対象商品：IP アクセスルータ、アクセスLAN	

\*1: 祝日、12月30日～1月3日は除く。時間追加オプションのご契約により、お客様の運用要件に合わせた時間延長が可能となります。

## 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の専門技術者が対応します。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の専門技術者による迅速で的確な対応とサービスエンジニア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。

## HAサービス(オプション)

ネットワーク機器向けには、以下のサービスをお客様の運用要件に合わせて提供します。これにより、機器単体では原因究明が困難である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。

- ネットワーク機器の障害通報
  - ネットワーク機器の構成定義情報の管理
  - ネットワーク全体の障害切り分け
- ※ HAサービス(オプション)のご利用には、Product基本24サービスのご契約が必要となります

## ピックアップ & デリバリーサービス

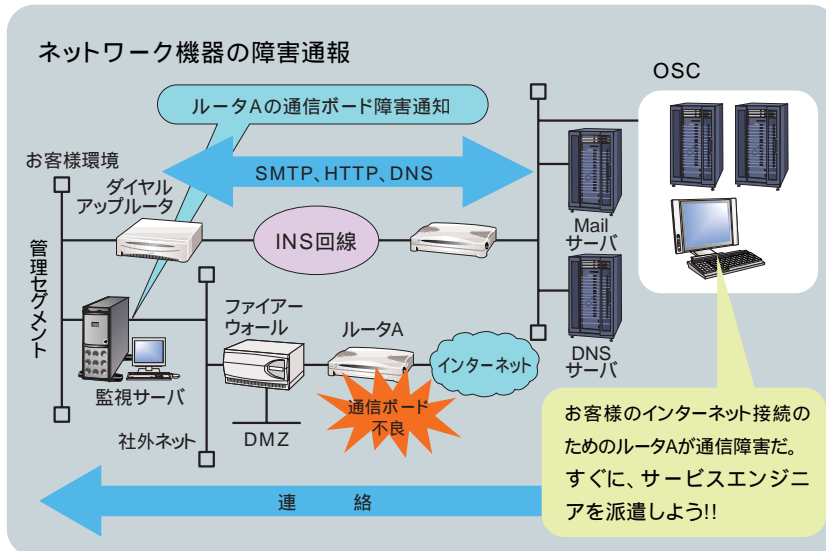
予備機などをお持ちで、訪問修理を必要とされないお客様向けに、修理が必要なハードウェアの引き取りから、工場での修理、お届けまでを一括して提供します。

## ネットワーク機器の障害通報(HAサービス)

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。

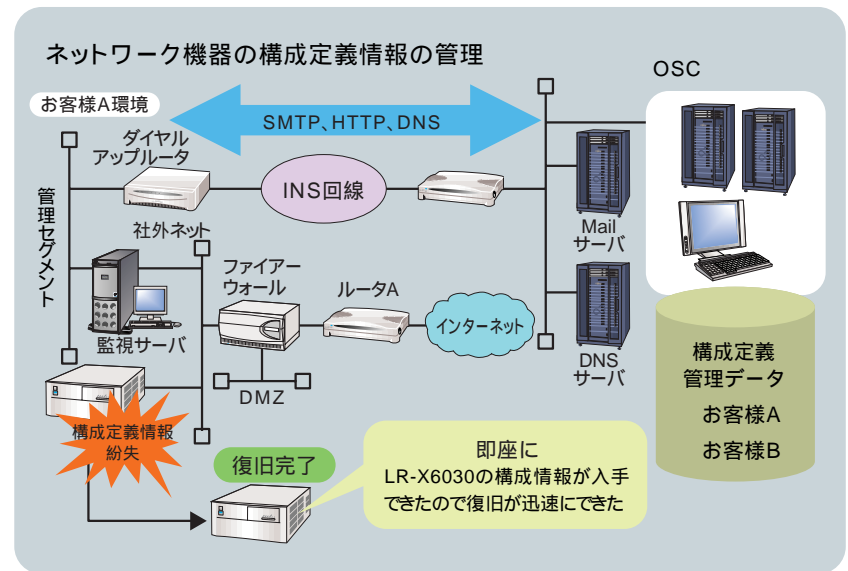


## ネットワーク機器の構成定義情報の管理(HAサービス)

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OSC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OSC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、および三世代<sup>※</sup>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。  
※過去1年までとなります。
- **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、OSCより入手することで迅速な復旧が可能となります。



## ネットワーク全体の障害切り分け(HAサービス)

お客様のネットワークでトラブルが発生した場合、専門技術者 / SEが原因究明に向けてサービスエンジニアと連絡をとり(情報収集、設定 / 接続確認など)、トラブル調査を行う。その中でサービスエンジニア / 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サービスエンジニア / 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。

### 【HAサービス摘要事例】

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。

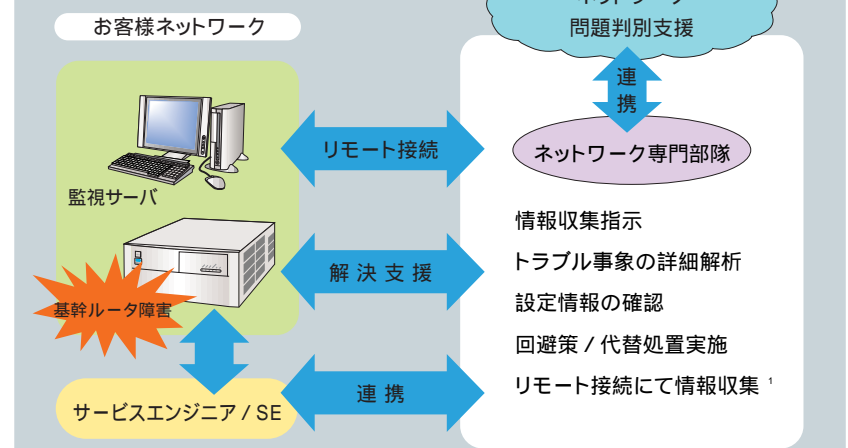
### 【事象】

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】

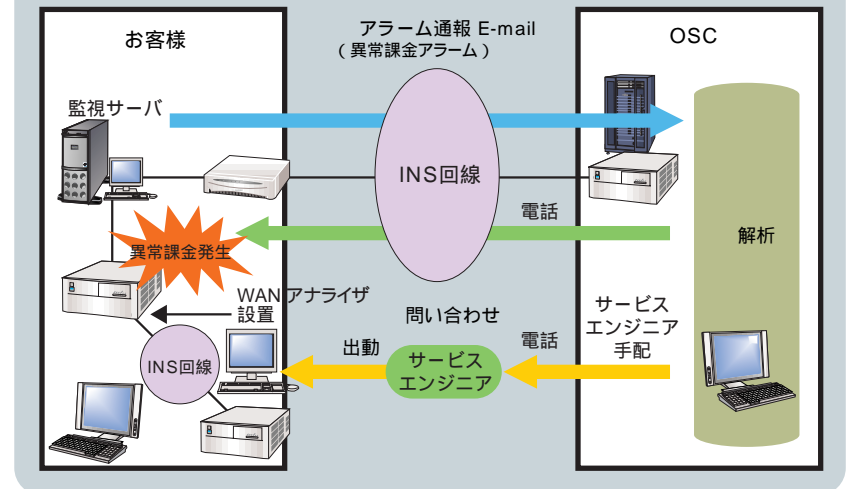
異常課金アラーム発生後のOSCへのリモート通報に基づき、迅速にログ情報を解析しサービスエンジニアを派遣し、さらにWANアナライザを設置し解析することにより、いち早く異常課金の原因を特定し解決することができました。

## ネットワーク全体の障害切り分け



1 リモート接続環境を構築して、お客様に接続許可をいただいた場合

## HAサービス適用事例 アラーム通報後の異常課金トラブル発生を防止



# SupportDesk Product (ネットワーク関連)

## 【HAサービスのCisco製品対応】

### 【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、OSC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OSCの専門技術者がお客様に障害発生の通知を行います。

#### ● ネットワーク機器の構成定義情報の管理

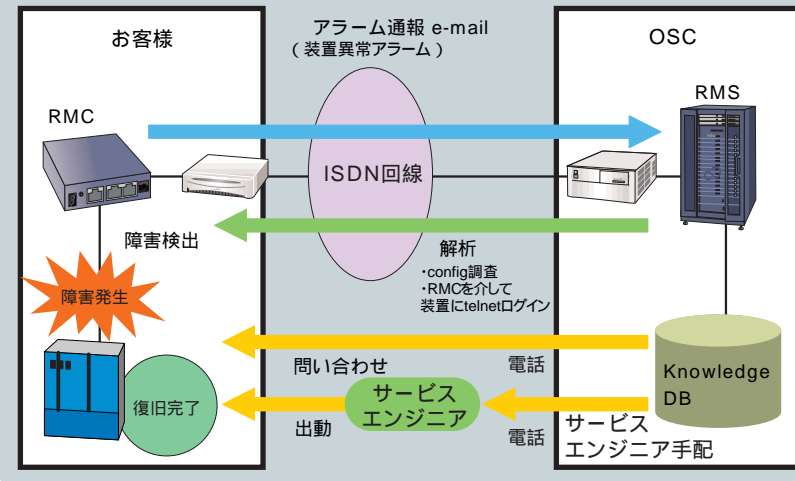
監視対象装置のコンソールポートに接続したRMCが装置の構成定義情報を定期的に採取しRMSに送信、RMSはDB上に情報を保持します。装置障害により構成定義情報が破壊された場合、バックアップされた構成定義情報を使用することにより迅速な復旧が可能になります。

#### ● ネットワーク全体の障害切り分け

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OSCの専門技術者がお客様に障害発生の通知を行い、必要ならば部品手配、サービスエンジニア手配を行います。

### HAサービスのCisco製品対応

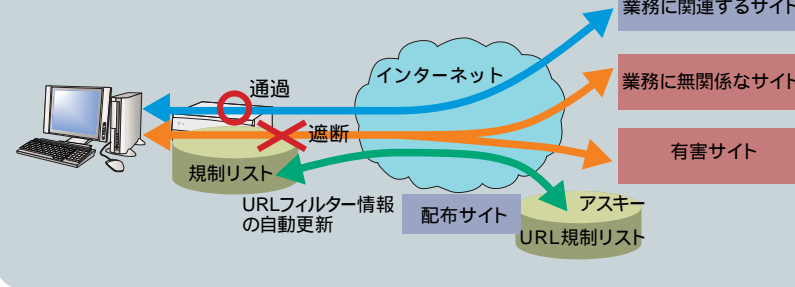


## NetShelter / FWバージョンアップオプション

### 【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

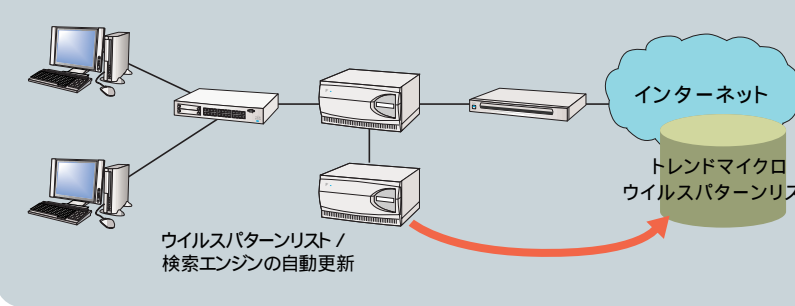
- 1 対象型名はLSF100A、LSF150A、LSF200A、LSF250A、LSF300A、LSF500Aです。
- 2 本製品にはアップグレードオプション(型名:LSF150UP1)・本オプションが必要となります。
- 3 本製品にはアップグレードオプション(型名:LSF250UP1)・本オプションが必要となります。

## 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

- |   |   |
|---|---|
| ITリソース管理 ネットワーク性能管理 <sup>1</sup>  | オンサイト修正適用オプション <sup>2</sup>   |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>● ネットワーク稼働状況の分析/レポートニング<br/>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行います。</li> <li>● ネットワーク製品の構成定義情報の管理/提供<br/>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。)</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>● ネットワーク製品のセキュリティ修正版ソフトウェアの適用<br/>セキュリティ修正版ソフトウェアの適用作業を専任のサービスエンジニアがお客様に代わって行います。</li> </ul> |
| ITリソース管理 稼働管理   | オンサイト修正適用オプション <sup>3</sup>   |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>● システムの稼働状況の分析/レポートニング<br/>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。</li> <li>● 特定メッセージのE-mail通知<br/>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。</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>● ソフトウェア修正プログラムの適用<br/>OS/ミドルウェアの適用作業を専任のサービスエンジニアがお客様に代わって行います。</li> </ul>                  |

### ITリソース管理 稼働管理

- 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 <sup>4</sup> オンサイト修正提供オプション	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 <sup>4,5</sup> オンサイト修正適用オプション <sup>6</sup>	ネットワーク製品、サーバ、パソコン、ストレージ、プリンタ 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

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