

# 保守・運用支援サービス SupportDesk (ネットワーク関連)

製品情報 : <http://segroup.fujitsu.com/fs/products/network/index.html>

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は、インターネットと富士通サポートセンター( OSC <sup>1</sup> )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。

## SupportDeskサービス体系( ネットワーク機器関連 )

<b>SupportDesk Standard</b>	ネットワーク機器	<ul style="list-style-type: none"> <li>ハードウェアのオンサイト修理</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>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 )</li> <li>サービス時間帯 : 月曜 - 金曜 8 : 30 - 19 : 00 <sup>2, 3</sup> または24時間365日</li> </ul>
<b>SupportDeskバック Standard / Standard24</b>	複数年一括払い型訪問修理サービス	受付時間 : [ Standard ] 月 - 金曜 8:30 - 19:00 <sup>2</sup> [ Standard24 ] 24時間365日 対象製品 : 富士通製小型IPアクセスルータおよび富士通製小型スイッチングハブ
<b>SupportDesk Expert <sup>4</sup></b>		
ネットワーク障害切り分け / 復旧支援サービス	ネットワークシステム障害切り分け	ネットワーク専門技術者がお客様のネットワーク環境を把握し、ネットワークシステム全体についてトラブルの切り分けを行います。
	構成定義バックアップ	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。
	障害通報	お客様サイトに監視サーバを設置し、ネットワーク機器のハードウェアをセンターへ自動通知します。

## 関連サービス

<b>Netshelter / FW URLフィルタ更新サービス</b>	Netshelter / FWに対して、専用サイトよりURLフィルタをリアルタイムに提供します。
<b>Netshelter / VW ウイルスパターン更新サービス</b>	Netshelter / VWに対して、専用サイトよりウイルスの駆除パターンをリアルタイムに提供します。

1 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 )  
 2 祝日および12月30日 - 1月3日を除きます。 3 サービス時間帯の追加も可能です。  
 4 SupportDesk Standardの契約が必須です。

## SupportDesk Standard

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。

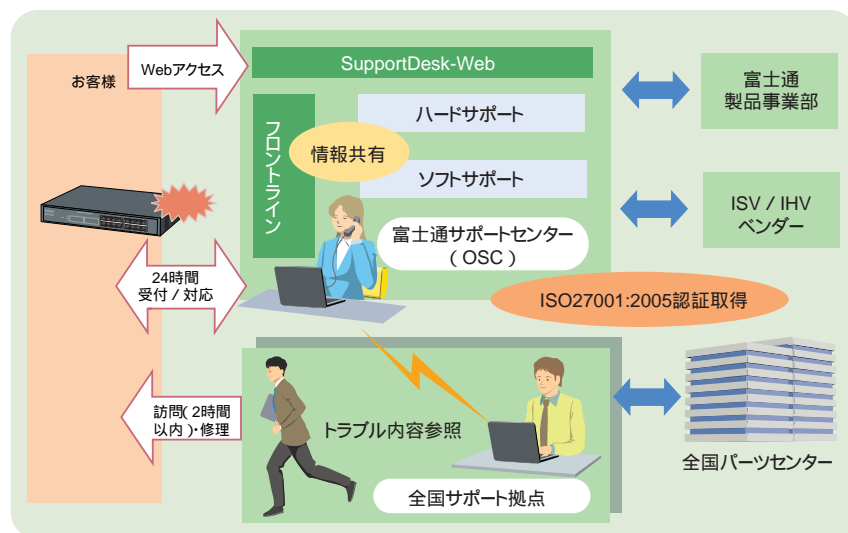
### 【特長】

#### ハードウェア / ソフトウェアの一括サポート

OSCがハードウェア / ソフトウェアの総合窓口となり、24時間365日 <sup>5</sup>、コール受付から障害切り分け <sup>6</sup>、調査、解決までワンストップで対応します。ハードウェア / ソフトウェアの専門技術者や製品ベンダーと連携したサポートを行い、シームレスで迅速なトラブル解決を図ります。

#### 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、Cisco Systems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。



#### ハードウェアトラブル時の当日訪問修理

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 <sup>7</sup>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。

5 サービス時間帯はご契約の内容により異なります。  
 6 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、「SupportDesk Expert ネットワーク障害切り分け / 復旧支援サービス」のご契約をお願い致します。  
 7 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。

#### お客様専用ホームページによる情報提供

「SupportDesk-Web」により、過去の対応履歴(日報)、Q&A・トラブルのデータベース、ソフトウェアの修正情報などを提供し、システム管理者の負荷軽減を図ります。

#### SupportDesk-Webの主な掲載内容

- ・ご契約内容
- ・製品情報
- ・障害情報と修正パッチの入手
- ・Webからのお問い合わせ
- ・過去のお問い合わせ履歴(1年分)  
電話、FAX、Web
- ・バージョンアップ媒体の要求  
(バージョンアップ対象ソフトウェアの場合)



#### 【サービス対応窓口】

富士通サポートセンター ( OSC )  
 お問い合わせの際は管理者IDが必要です。

#### 【お支払い方法】

月額払い

## SupportDeskバック

富士通製小型ネットワーク機器を対象に複数年一括払い型訪問修理サービス「SupportDeskバック」をご用意しました。

#### 【特長】

製品と同時にバックを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。高品質なSupportDeskサービスを初年度からご利用いただけます。製品保証期間を考慮した特別価格でご提供。サービス料はサービス期間分(3年 / 4年 / 5年) <sup>8</sup> の一括前払いで、予算計画が適切にでき、万一のトラブル発生時の修理に関わる突然の出費を抑えられます。

<sup>8</sup> 製品保証期間を含みます  
 お客様登録カードを郵送いただくだけの簡単な手続きでサービス開始となります。

#### 【対象製品】

小型IPアクセスルータ ( Si-Rシリーズ )、  
 小型スイッチングハブ ( SHシリーズ )、いずれも上位機種はのぞきます

#### 【サービス内容】

- 問題解決支援**  
 電話・FAX・お客様専用Web・E-mailによる質問・相談を電話にて回答 <sup>9</sup>
- ハードウェア訪問修理**
1. 対象ハードウェアの障害時は必要に応じて保守担当技術者を派遣、障害対応を実施
  2. 対象ハードウェア上で動作するソフトウェアの再インストール <sup>10</sup>。
  3. 構成定義情報の再設定 <sup>11</sup>。
- お客様専用ホームページによる情報提供**  
 問題解決支援の対応状況 / 対象製品に関する修正情報 / 対象製品に関する技術情報 / 新製品情報

<sup>9</sup> ネットワークトラブル( LAN・WAN、インターネットなどに起因するトラブル )は対象外。  
<sup>10</sup> IPアクセスルータの場合、再インストールに必要なソフトウェアの媒体をお客様から提供していただくことが前提。  
<sup>11</sup> バックアップデータをお客様から提供いただくことが前提。

#### 【サービス時間帯】

- ・SupportDeskバック Standard : 月曜 - 金曜 8:30 - 19:00
- ・SupportDeskバック Standard24 : 24時間365日  
祝日および12月30日 - 1月3日はのぞく

#### 【お支払い方法】

一括払い

#### 【サービス対応窓口】

・富士通サポートセンター ( OSC )  
 お問い合わせの際は管理者IDが必要です。

#### 【サービス期間】

3年 / 4年 / 5年 ( 製品保証期間を含む )

#### 【留意事項】

「SupportDesk/バック Standard」は、ハードウェア障害を重大障害と富士通が判断した場合、当日対応します。ただし、17時までに障害に関するお問い合わせを電話で受け付けた場合に限り、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。本サービスでは、サービス開始時にお客様登録カードによるお客様登録が必要です。未登録のまま障害が発生した場合、サービス開始準備に時間を要しご購入いただいたサービスを仕様どおりに提供することが困難になります。SupportDeskバックお届け後は、速やかにお客様登録いただくようお願いいたします。バック商品は、SupportDesk Expertサービスと組み合わせてのご購入はできません。SupportDesk Expertサービスをご利用されたいお客様は月額払い型SupportDesk Standardサービスをご利用ください。

# 保守・運用支援サービス SupportDesk (ネットワーク関連)

【SupportDeskバック価格・型名一覧】 1バックあたり(ネットワーク機器1台あたり)の価格

サービス分類		SupportDesk/バック Standard		SupportDesk/バック Standard24		
対象機種	年数	型名	価格(税別)	型名	価格(税別)	
IPアクセスルータ Si-Rシリーズ向け	Si-R30	3年	SV7MA5032	21,000円	SV7MA5035	29,000円
		4年	SV7MA5042	29,000円	SV7MA5045	40,000円
		5年	SV7MA5052	38,000円	SV7MA5055	51,000円
	Si-R130、Si-R180	3年	SV7MA5132	30,000円	SV7MA5135	41,000円
		4年	SV7MA5142	42,000円	SV7MA5145	57,000円
		5年	SV7MA5152	54,000円	SV7MA5155	73,000円
	Si-R170、Si-R220B	3年	SV7MA5232	42,000円	SV7MA5235	60,000円
		4年	SV7MA5242	59,000円	SV7MA5245	84,000円
		5年	SV7MA5252	76,000円	SV7MA5255	108,000円
	Si-R260B、Si-R370 (拡張モジュール含む)	3年	SV7MA5332	89,000円	SV7MA5335	122,000円
		4年	SV7MA5342	121,000円	SV7MA5345	166,000円
		5年	SV7MA5352	154,000円	SV7MA5355	211,000円
スイッチングハブ SHシリーズ向け	SH1508B、SH1508MB、SH1516B	3年	SV7MA6032	9,000円	SV7MA6035	15,000円
		4年	SV7MA6042	13,000円	SV7MA6045	21,000円
		5年	SV7MA6052	16,000円	SV7MA6055	27,000円
	SH1508AT、SH1516G	3年	SV7MA6132	13,000円	SV7MA6135	18,000円
		4年	SV7MA6142	18,000円	SV7MA6145	25,000円
		5年	SV7MA6152	23,000円	SV7MA6155	32,000円
	SH1516AT	3年	SV7MA6232	18,000円	SV7MA6235	27,000円
		4年	SV7MA6242	25,000円	SV7MA6245	38,000円
		5年	SV7MA6252	32,000円	SV7MA6255	49,000円
	SH1816B	3年	SV7MA6332	21,000円	SV7MA6335	30,000円
		4年	SV7MA6342	29,000円	SV7MA6345	42,000円
		5年	SV7MA6352	38,000円	SV7MA6355	54,000円
	SH1824B	3年	SV7MA6432	24,000円	SV7MA6435	33,000円
		4年	SV7MA6442	34,000円	SV7MA6445	46,000円
		5年	SV7MA6452	43,000円	SV7MA6455	59,000円

## SupportDesk Expert ネットワーク障害切り分け / 復旧支援サービス

「SupportDesk Expert ネットワーク障害切り分け / 復旧支援サービス」では、「SupportDesk Standard」をベースに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

SupportDesk Expertのご利用には、SupportDesk Standardのご契約が必要となります。

### ネットワーク機器の障害通報

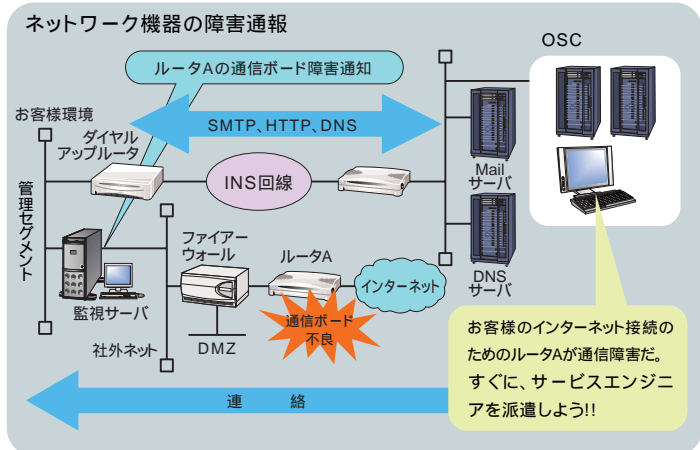
お客様サイトに監視サーバを設置し、ネットワーク機器のハードウェアをOSCへ自動通報します。

#### 【メリット】

トラブル時の迅速な対応  
監視サーバからの自動通報により、OSCでの原因特定・部品手配が速やかに行え、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です。



### ネットワーク機器の構成定義情報の管理

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。

#### 【メリット】

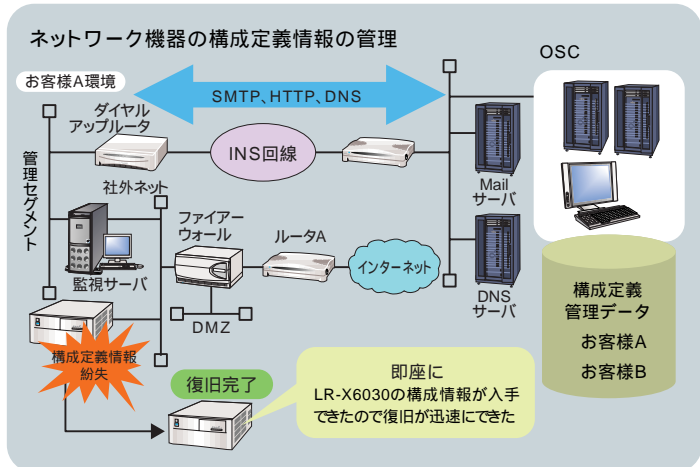
構成定義情報の自動採取  
お客様サイトに設置した監視サーバより自動的に監視対象ネットワーク機器の構成定義情報を採取します。

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(三世代まで)を一元管理しますので、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、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

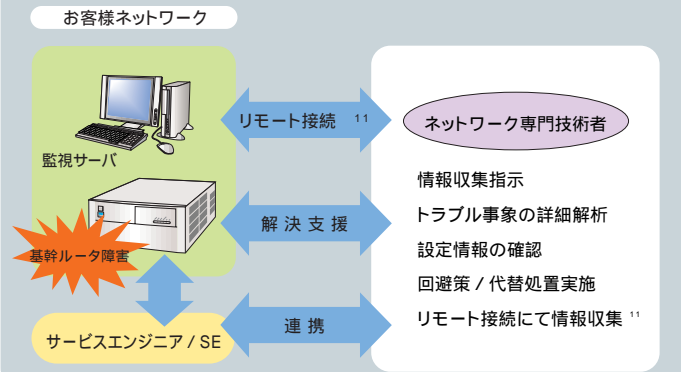
お客様のネットワーク環境を把握し、ネットワークシステム全体について、トラブルの切り分けを行います。

#### 【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技術者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の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削減させることができます。

### ネットワーク全体の障害切り分け



11 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

## 関連サービス

### NetShelter / FW <sup>12</sup> URLフィルタ更新サービス

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。

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

- 12 対象型名はLSF100A <sup>13</sup>、LSF150A、LSF200A <sup>14</sup>、LSF250A、LSF300A、LSF500Aです。
- 13 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。
- 14 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。

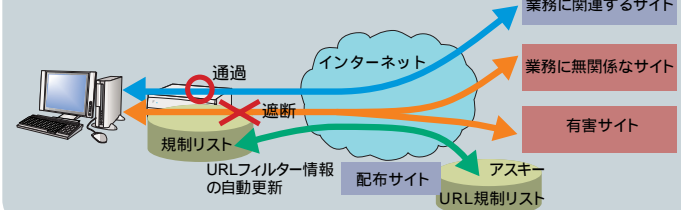
### NetShelter / VW <sup>15</sup> ウイルスパターン更新サービス

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。

ユーザーライセンス数  
50 / 100 / 200 / 400 <sup>16</sup>ユーザーライセンス

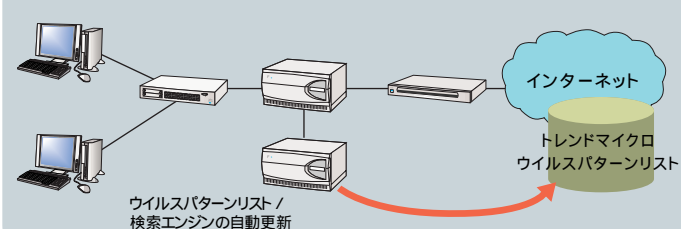
- 15 対象型名はLSW100A、LSW100AU1、LSW100AU2、LSW100AU3、LSW100BU1、LSW100BU2、LSW100BU3です。
- 16 400ユーザーライセンスについては型名:LSW100BU3にのみ適用可能です。また、以下の性能制限がありますのでご注意ください。  
同時利用ユーザー数:最大400ユーザー  
ウイルスチェックの対象プロトコル:SMTPのみ  
ユーザー数のめやす:1ユーザーが1日に送受信するメール数を200通(1通あたり40KB)で想定

### Netshelter / FW URLフィルタ更新サービス



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。)

### Netshelter / VW ウィルスパターン更新サービス



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。)

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) 6424-6451  
http://segrou.fujitsu.com/fs/