

# 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/>

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。

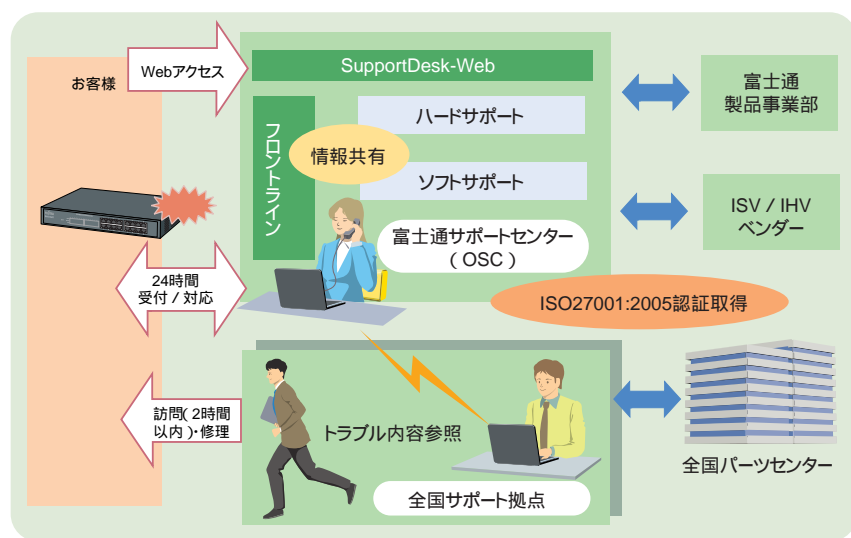
## SupportDeskサービス体系( ネットワーク機器関連 )

SupportDesk Standard	ネットワーク機器	・ハードウェアのオンサイト修理 ・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 ・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 ) ・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
SupportDeskパック Standard / Standard24	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、富士通製小型スイッチングハブおよび富士通製セキュアスイッチ
SupportDesk Expert <sup>4</sup>	ネットワークシステム障害切り分け 構成定義バックアップ 障害通報	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。 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。 お客様サイトに管理サーバを設置し、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。

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、解決までフル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・確かなサポートは、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時間前までに受付、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(2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パック

富士通製ネットワーク製品を対象に複数年一括払い型訪問修理サービス「SupportDesk/パック」をご用意しました。

### 【特長】

製品と同時にパ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)  
セキュアスイッチ (SR-Sシリーズ) いずれも上位機種は除きます。

### 【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 / 新製品情報などを提供。

<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/パック Standard : 月曜 - 金曜 8:30 - 19:00
- ・SupportDesk/パック Standard24 : 24時間365日  
祝日および12月30日 - 1月3日は除く。

### 【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/パック 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時までには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。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/パックお届け後は、速やかにお客様登録いただくようお願いいたします。  
<sup>12</sup> 詳細は次ページを参照してください。  
パック商品は、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パック」ご購入からサービス開始までの手続

SupportDeskパックのサービスを開始するには、ご登録の手続きが必要となります。

### SupportDeskパック Standard / Standard24

#### SupportDeskパックご購入

#### パッケージお届け

- お届けする書類一覧
- SupportDeskパック証書
  - サービス対象製品一覧
  - 梱包物一覧
  - お客様登録カード
  - ご登録の手引き
  - 返信用封筒

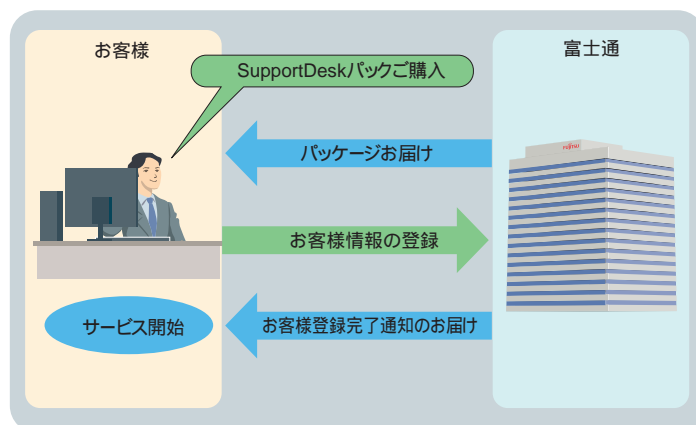
#### お客様情報の登録

お客様登録カードをご記入の上、対象製品の保証書の写しを添付してSupportDeskお客様登録センターへ返信してください。

#### お客様登録完了通知のお届け

お客様情報登録後、登録完了通知(管理者IDなど)を郵送いたします。

#### サービス開始



## SupportDeskパック価格・型名一覧 \*1パックあたり(ネットワーク機器1台あたり)の価格

サービス分類	対象機種	年数	SupportDeskパック Standard		SupportDeskパック Standard24	
			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-R180B, Si-R220C, Si-R240B	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-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
	SH1508ATB, 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
	SH1516ATB	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	
セキュアスイッチ SR-Sシリーズ向け	SR-S208TC2	3年	SV7MA9032	25,000円	SV7MA9035	39,000円
		4年	SV7MA9042	34,000円	SV7MA9045	53,000円
		5年	SV7MA9052	44,000円	SV7MA9055	67,000円
	SR-S208PD1, SR-S224TC2	3年	SV7MA9132	33,000円	SV7MA9135	46,000円
		4年	SV7MA9142	45,000円	SV7MA9145	64,000円
		5年	SV7MA9152	58,000円	SV7MA9155	81,000円
	SR-S224PS1, SR-S324TC1	3年	SV7MA9232	77,000円	SV7MA9235	108,000円
		4年	SV7MA9242	106,000円	SV7MA9245	148,000円
		5年	SV7MA9252	134,000円	SV7MA9255	189,000円
	SR-S724TC1	3年	SV7MA9332	100,000円	SV7MA9335	138,000円
		4年	SV7MA9342	139,000円	SV7MA9345	194,000円
		5年	SV7MA9352	179,000円	SV7MA9355	249,000円
SR-S316C2	3年	SV7MA9432	145,000円	SV7MA9435	200,000円	
	4年	SV7MA9442	203,000円	SV7MA9445	280,000円	
	5年	SV7MA9452	261,000円	SV7MA9455	360,000円	
SR-S716C2	3年	SV7MA9532	220,000円	SV7MA9535	302,000円	
	4年	SV7MA9542	308,000円	SV7MA9545	423,000円	
	5年	SV7MA9552	396,000円	SV7MA9555	544,000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。

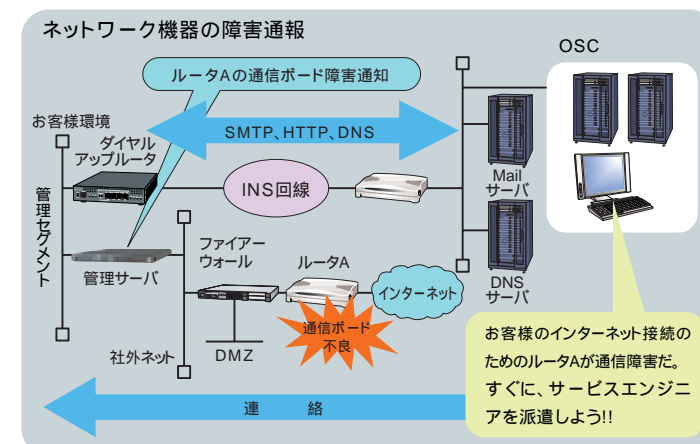
### ネットワーク機器の障害通報

お客様サイトに管理サーバを設置し、ネットワーク機器のハードトラブルを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

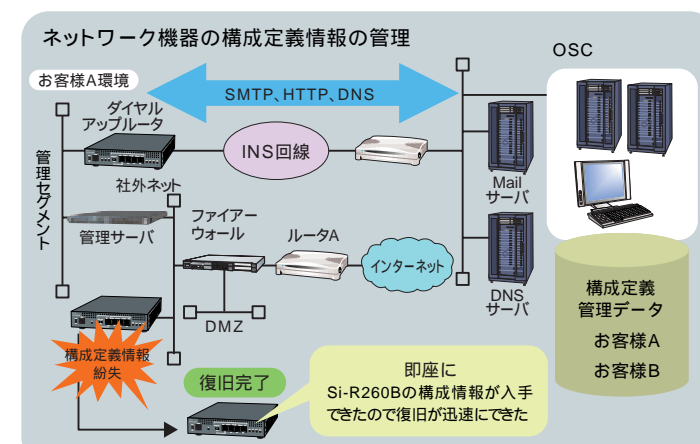
お客様サイトに管理サーバを設置し、この監視サーバ経由で登録されたネットワーク機器の構成定義情報をOSCで一元管理します。

#### 【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管理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。



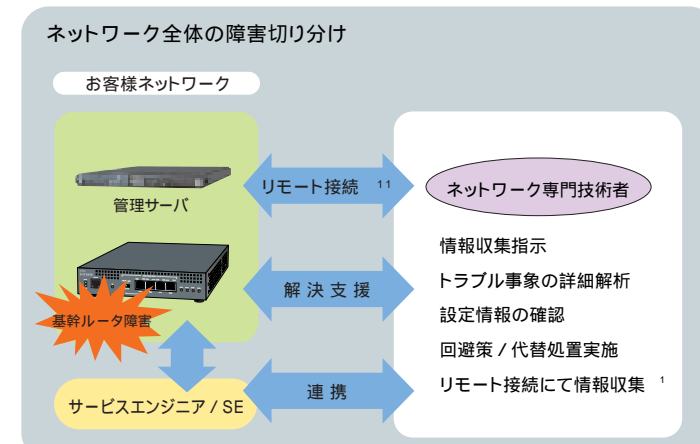
### ネットワーク全体の障害切り分け

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。



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

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/