

保守・運用支援サービス SupportDesk (ネットワーク関連)

CHECK! <http://jp.fujitsu.com/solutions/support/sdk/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*) 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	<ul style="list-style-type: none"> 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*2*3 または24時間365日
SupportDeskバック 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*2 [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*4	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。
ネットワーク障害切り分け/復旧支援サービス	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*5、コール受付から障害切り分け*6、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。

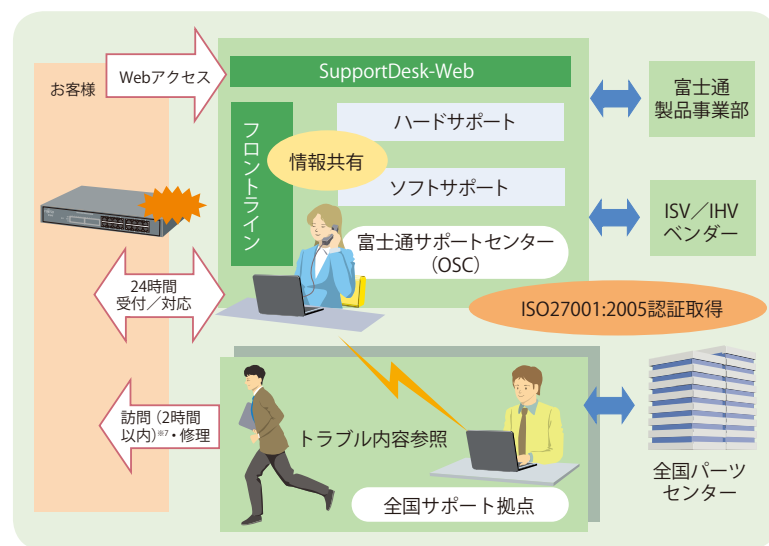
製品開発元・ベンダーと連携した高品質なサポート

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*7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 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」のご契約をお願いいたします。
 *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 (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サービス管理者 ID が必要です。

【お支払い方法】

月額払い

価格詳細はホームページをご覧ください。SupportDeskご紹介ページ「製品サポート (ネットワーク関連)」
<http://jp.fujitsu.com/solutions/support/sdk/sd-standard/network/>



SupportDesk パック Standard

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 Standard」をご用意しました。

安心な保守サービスにアップグレード

「SupportDesk/パック Standard」を製品と同時に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します。高品質な SupportDesk サービスを初年度からご利用いただけます。

選べるサービスメニュー

訪問修理サービスに加え、追加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*1まで行うサービスなどをご用意。さらに、サービス期間/サービス時間帯も、お客様の運用に合わせて選択*2できます。

*1 構成定義情報の再設定 (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)。
 *2 製品により、選択できるパッケージは異なります。

お得な価格

製品保証期間を考慮した特別価格でご提供します。さらにオプション製品*3のサポートも含まれますのでコストパフォーマンスに優れたパッケージサービスです。

*3 一部対象外製品もあります。

【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「登録 Web フォーム」または「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りに提供することが困難になります。「SupportDesk/パック Standard」お届け後は、速やかにお客様登録いただくようお願いします。
- ・パック商品は、SupportDesk Expertサービスと組み合わせる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。

価格詳細はホームページをご覧ください。SupportDeskご紹介ページ「製品サポート (ネットワーク関連)」
<http://jp.fujitsu.com/solutions/support/sdk/sd-pack/network/standard/>

SupportDesk お問い合わせ先

富士通コンタクトライン

0120-933-200

〒105-7123 東京都港区東新橋1-5-2 汐留シティセンター
 受付時間 9:00~17:30 (土・日・祝日・年末年始を除く)
<http://jp.fujitsu.com/solutions/support/sdk/>