

CHECK! <http://fenics.fujitsu.com/outsourcingservice/lcm/network-lcm/>

ネットワーク-LCMサービス

高いスキルを持った専任スタッフによるワンストップサポート

「ネットワーク-LCM サービス」は、企画・設計～運用・保守に対応したネットワーク運用をワンストップサポートするトータルサービスです。設計・構築を行うネットワークインテグレーションや、回線サービスやネットワーク機器の提供、24時間の監視、富士通ならではのサービスツールを活用した高品質なサポートによりネットワークの安定稼働を実現します。

さらに、運用しているネットワーク全体のサービス管理を実施することにより、ご利用サービス、ネットワーク機器、デザイン、コストなどの最適化を図ります。

特長

1. 専門スタッフによるライフサイクルサポート

- ITIL®に準拠した運用プロセスにより、高品質な運用を実現します。
- プロアクティブな対応により、安定したネットワーク運用を提供します。

2. ネットワーク機器リソース提供とキャリアサービス提供

- 先進のネットワーク製品を保守サービスと組み合わせて月額サービス提供します。
- 多種多様な回線サービス、モバイル、インターネットなどのマルチキャリアサービスを提供します。

3. プロフェッショナル SE による要件の具現化

- 豊富なネットワーク構築実績とノウハウを活用し、お客様の要件を踏まえたネットワークを提供します。
- 全国のサービス拠点と連携した確実・短期間でのネットワーク導入展開が可能です。



フェーズ	ネットワーク-LCM サービスメニュー	サービス内容	
ライフサイクルマネジメント	サービス管理	ネットワーク設計・構築フェーズではプロジェクト管理を行います。運用フェーズではネットワーク品質診断サーバ「Network Diagnostic Tool (NDT)」を使い、運用実績を踏まえた定期的な分析、診断、改善を継続し、提供サービスの最適化を図ります。	
設計構築	ネットワーク設計	豊富なネットワーク設計実績をもとに、富士通の作業標準 (ITIMAP*)を活用した高品質なネットワーク設計作業を行います。	
	ネットワーク構築	豊富なネットワーク構築実績をもとに、富士通の作業標準 (ITIMAP*)を活用した高品質なネットワーク構築作業を行います。	
運用	監視	ネットワーク構築	災害対策・セキュリティ対策を敷いたセンターから、専用線・専用サーバを用いて常時監視を行います。
		性能監視	対象ネットワーク機器のトラフィック情報を、リアルタイムに Web 上で閲覧することが可能です。
		監視状態 Web 公開	監視対象機器の稼働状態を Web 上でご確認頂けます。
	ネットワーク監視 (通報型)	ネットワーク管理サーバ「Network Service Tool (NST)」が、障害時に監視センターへ必要情報と共にリモート通報を行います。	
	システムトラブル対応	センターよりお客様ネットワークへリモート操作による調査・解析を行い、センターと現地 SE/CE が連携し、迅速なトラブル解決を実施します。運用における必須サービスです。迅速なトラブル対応のためにネットワーク関連情報の管理を行います。	
構成定義情報管理	万一のトラブルに備え、NST が構成定義情報の確実な世代管理をサポートします。		
リソース提供	豊富な導入実績を持つネットワーク製品を月額サービスにて提供します。		

* ITIMAP (IT Infrastructure architectural Method And Process) : システム基盤の品質向上を目的に、富士通の豊富な IT サービス・ソリューションの実績・ノウハウを基に定めたシステム基盤構築の標準作業・プロセス

CHECK! <http://jp.fujitsu.com/solutions/support/sdk/products/network/>

運用・保守サービス SupportDesk (ネットワーク関連)

SupportDesk は、対象製品のトラブル発生時に迅速な修理対応を行う保守サービスです。お客様のシステム運用に合わせ、サービス内容や時間帯を選択いただけます。

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 ^{※1,2} 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 ^{※1} [Standard24] 24時間365日 対象製品: Si-Rシリーズ、SR-Sシリーズ、SR-Xシリーズ、SHシリーズ

※1 祝日および12月30日～1月3日を除きます。
※2 サービス時間帯の追加も可能です。

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 (OSC^{※3}) 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^{※4}、コール受付から障害切り分け^{※5}、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。

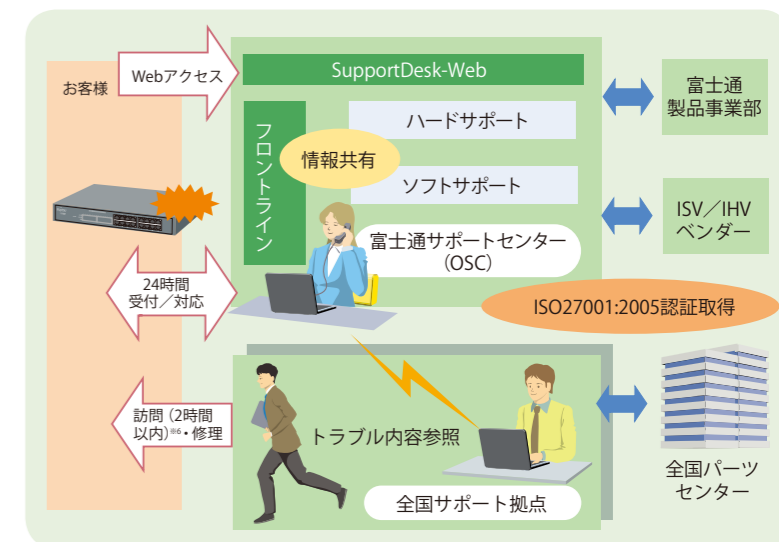
●製品開発元・ベンダーと連携した高品質なサポート

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^{※6} 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。

※3 OSC: One-stop Solution Center (SupportDeskで契約のお客様専用の総合サポートセンター)
サービス時間帯はご契約の内容により異なります。
※4 ただしネットワークシステムにまだ未だがる障害につきましては、ネットワーク-LCM サービスをご利用ください。
※5 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、富士通が重大障害と判断した場合に限り。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。



Support Deskパック

富士通ネットワーク製品を対称に、複数年一括払い型サービス「SupportDeskパック Standard」をご用意しています。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。

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>

ネットワーク-LCM
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)