

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。

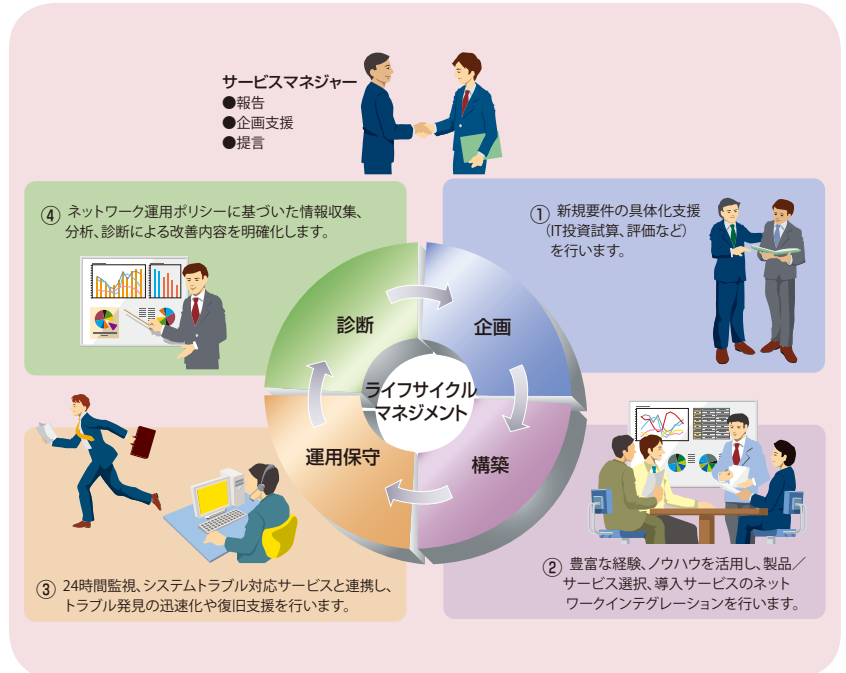
※1 『ITILR』は、英国、欧州連合各国、および米国における英国政府(Office of Government Commerce)の登録商標であり、共同商標です

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 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 ※ 2) 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 ※ 2) 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 | ネットワーク運用 | 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。運用におけるの必須サービスです。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。 | | |

※ 2 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 サービス内容

- ・ハードウェアトラブル時の当日2時間以内訪問修理
- ・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)
- ・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

| ラインナップ | サービス時間帯 | 対象商品 | お支払い方法 |
|--|---|---|------------------|
| SupportDesk Standard | ・月曜～金曜：8:30～19:00 ※時間の拡張が可能です。 (祝日および 12月30日～1月3日は除く) ・24時間 365日 | ルータ/スイッチ/IPテレフォニー/ ネットワークアプライアンス 他 | 月額払い |
| SupportDesk パック Standard/Standard24 | ・Standard : 月曜～金曜：8:30～19:00 (祝日および 12月30日～1月3日は除く) ・Standard24 : 24時間 365日 | Si-R シリーズ/SR-S シリーズ/ SR-X シリーズ/SH シリーズ | 3年/4年/5年 一括払い |

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※1) 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

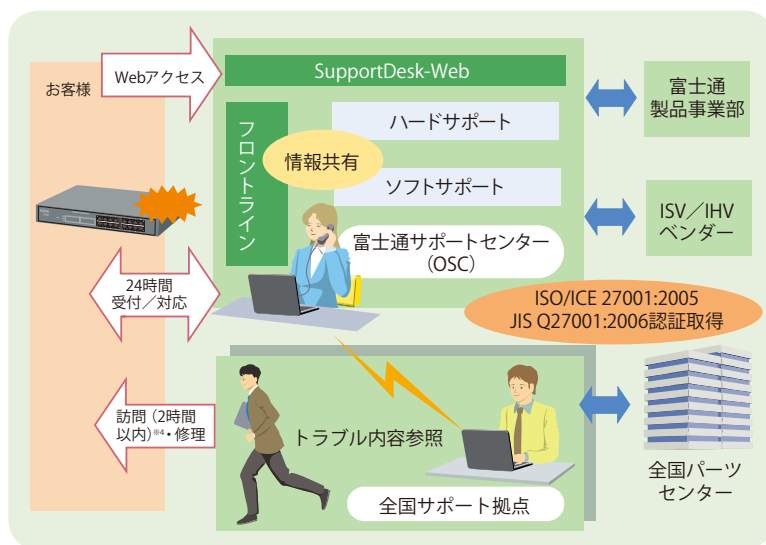
OSCがハードウェア/ソフトウェアの総合窓口となり、24時間365日※2、コール受付から障害切り分け※3、調査、解決までワンストップで対応します。ハードウェア/ソフトウェアの専門技術者や製品ベンダーと連携したサポートを行い、シームレスで迅速なトラブル解決を図ります。

●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※4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。



- ※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 サービス時間帯はご契約の内容により異なります。
 ※3 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、ネットワーク-LCMサービスをご利用ください。
 ※4 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象に、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「SupportDesk/パック Standard ネットワーク製品用」

<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)