

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
- ・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)

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 ※時間帯の拡張が可能です。 (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※2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】

●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

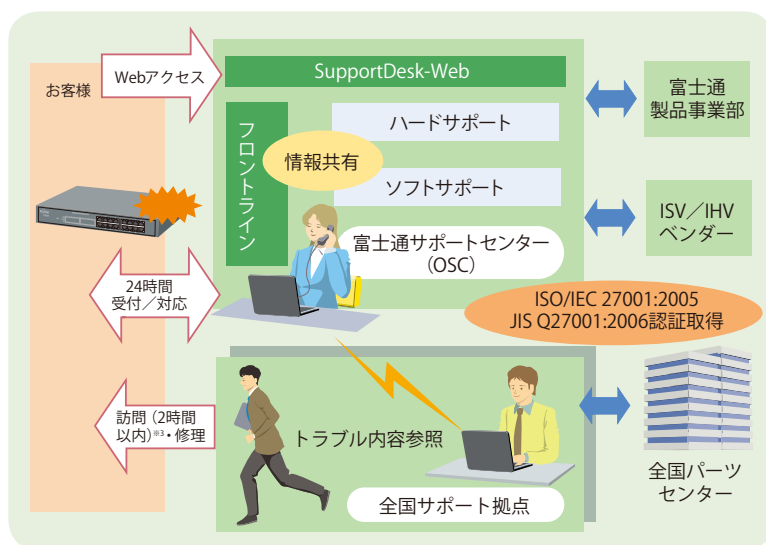
万一のハードウェアトラブル時には、修理受付から2時間以内※3にサービスエンジニアがお客様先に訪問し、修理作業を実施します※4。修理時に発生する交換部品代は不要です。

●ネットワーク製品の再インストールや構成情報を復旧

修理作業後には、対象ネットワーク製品上で動作するソフトウェアの再インストール、構成定義情報の再設定を行います※5。

●お客様専用ホームページでの修正情報・運用支援情報の提供

お客様専用ホームページ「SupportDesk-Web」では、システムの運用/管理に役立つさまざまな情報を提供し、お客様の運用業務を効率化します。



※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 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。

※4 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。

※5 再インストールに必要なソフトウェアの媒体(CDなど)や構成定義情報(対象ネットワーク製品の動作を規定するための情報)のバックアップデータをお客様から提供していただくことが前提です。

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)