

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。

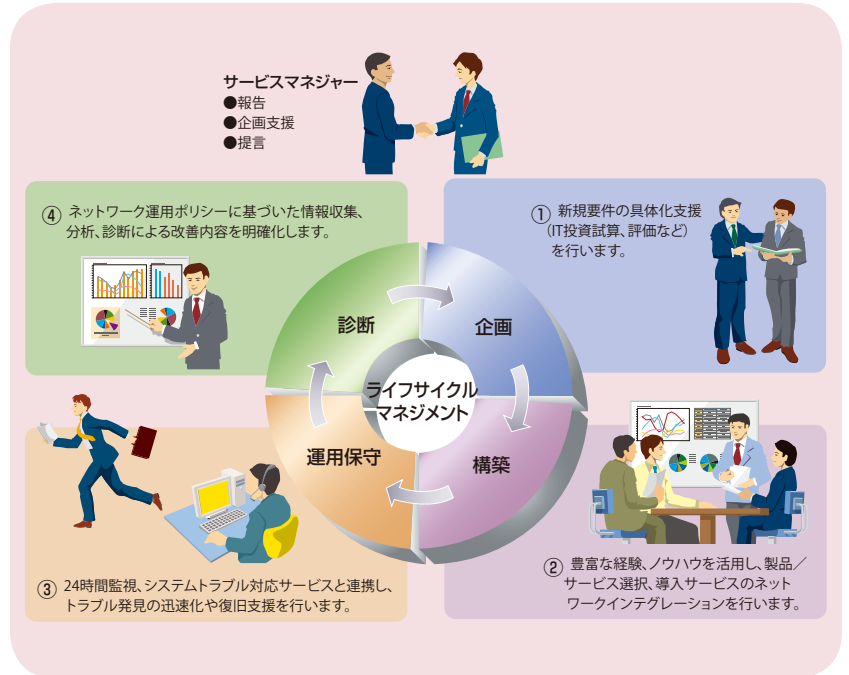
※1『ITIL』は、英国、欧州連合各国、および米国における英国政府(Office of Government Commerce)の登録商標であり、共同商標です

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、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	サービスメニュー	サービス内容
設計構築	ネットワーク企画・設計	最適化されたネットワーク構成策定と、新システムへの移行実施計画、アセスメント計画を策定し、検証・設計を行います。
	ネットワーク構築	豊富なネットワーク構築実績と設計内容を元に、最適なネットワーク構築を行います。
運用	サービスマネジメント	顧客サービスを一元的に管理し、サービス全体の効率化や最適化の提案を行います。
	監視	
	ネットワーク監視	ネットワーク機器の生死監視、SNMPトラップ監視を行います。
	監視情報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。
	品質監視(性能監視)	対象ネットワーク機器のトラフィック情報を定期的に取得しレポート提供します。ネットワーク品質状況を閾値監視し、品質劣化を検出した場合に管理者および運用者へ通知します。
	トラブル対応	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、センターと現地サービスマネージャが連携し、迅速なトラブル解決を実施します。
	構成定義情報管理	ネットワーク機器の構成定義(Config)を管理し、復旧支援をサポートします。
	品質アセスメント	
	ネットワーク可視化	対象ネットワークのネットワーク品質情報を一定期間採取し、採取した情報からネットワーク品質の分析・評価レポートを提供します。
	システム可視化	対象システムのシステム品質情報を一定期間採取し、採取した情報からシステム品質の分析・評価レポートを提供します。
ユーザーオペレーション	ユーザー自身が、特定の権限範囲内のネットワーク品質状況を任意で確認できるよう、監視画面を公開致します。	
分析支援オプション	ユーザーオペレーションに対し、ユーザー自身によるネットワーク品質分析を支援します。	

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

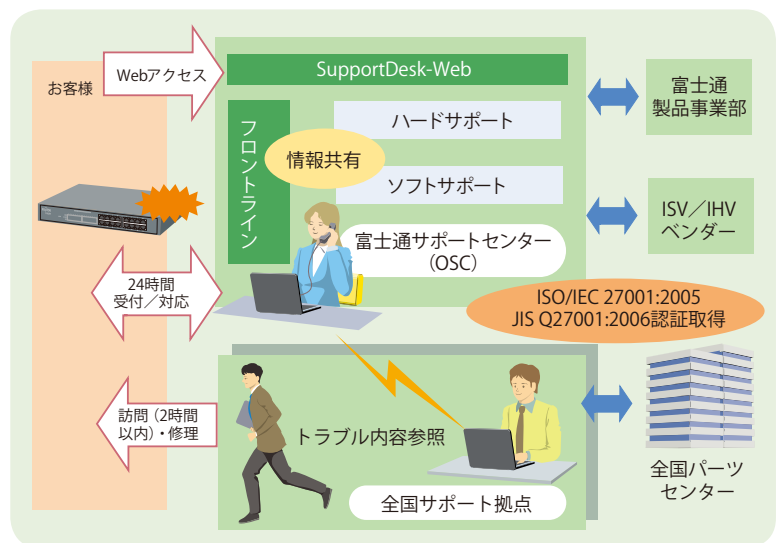
万一のハードウェアトラブル時には、修理受付から2時間以内※3にサービスエンジニアがお客様先に訪問し、修理作業を実施します※4。修理時に発生する交換部品代は不要です。

●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時間前までに受け付け、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。

※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)