

CHECK!

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

# FUJITSU Managed Infrastructure Service 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。

### ■ 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、共同体商標です

### ■ 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る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。

### ■ 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基に、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死活監視、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ヘル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ーが連携し、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/>

## FUJITSU Managed Infrastructure Service 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 ※ ネットワーク製品のみ

- ・ハードウェアトラブル時の当日2時間以内訪問修理またはセンドバック修理
- ・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 ネットワーク機器 センドバックサービス (先出し型)	・障害受付：月曜～金曜：8:30～19:00 (祝日および12月30日～1月3日は除く) ・代替機の配送/引取：お客様からのコール受付・障害切り分け完了から保守部材、 または代替品発送まで3営業日以内※1を目標に対応	ルータ/スイッチ※2 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

※1 離島などの遠隔地についてはさらに日数を要する場合がございます。 ※2 以下の製品は本サービスの対象外となります。  
Cisco Unified Communicationシリーズ サーバ製品、Cisco テレプレゼンズ製品、Cisco ASR9000シリーズ、IP アクセスルータ Si-R370/570シリーズ、ネットワークサーバ IPCOM EXシリーズなど  
詳細は弊社担当営業または販売パートナーまでお問い合わせください。

### SupportDesk Standard/SupportDesk ネットワーク機器 センドバックサービス (先出し型)

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※4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。

#### ■ 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、シスコシステムズ社製品についても、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。

#### ■ 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。

#### ■ 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※6。

- ※3 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)
- ※4 サービス時間帯はご契約の内容により異なります。
- ※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。
- ※6 SupportDesk ネットワーク機器 センドバックサービス(先出し型)では対象外です。

#### ■ ハードウェアトラブル時の当日訪問修理

SupportDesk Standard では、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※8。修理時に発生する交換部品代は不要です。

#### ■ ハードウェアトラブル時のセンドバック修理※9

SupportDesk ネットワーク機器 センドバックサービス(先出し型)では、ネットワーク製品の障害発生時の原因切り分けと、対象機器の保守部材または代替品を送付します。予備機運用などで即時の修理対応を必要としない中小規模向けのルータやスイッチなど、お客様の運用形態にあわせてご活用いただけます。

- ※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。ただしネットワークシステムに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。
- ※8 本サービスは、当日訪問修理に代わり、保守部材または代替品の送付を実施するサービスです。従って、以下の作業はお客様自身に実施していただく必要があります。  
・機器取り外し/設置 ・環境情報(ソフトウェアおよび構成定義情報)のバックアップ/復元作業

### 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)