

SupportDesk Option プラットフォームワンストップサポート

お客様システムを熟知したプロダクト技術者が、システムの高品質化をワンストップで支援するサポートサービス

ミッションクリティカルシステムの安定稼働には、インフラを含むシステム全体の品質確保が不可欠です。

本サービスではお客様システムを熟知したプロダクト技術者が、システム品質確保・安定稼働をワンストップで支援いたします。インフラ含むシステムの品質向上には、プラットフォームワンストップサポートが最適です。

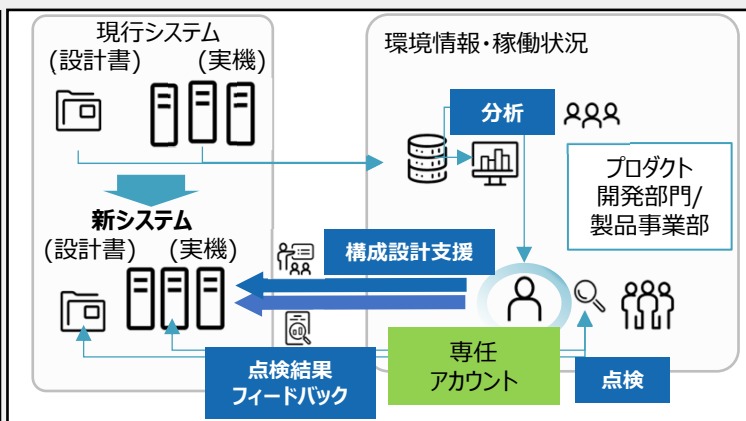
お客様課題

- オンプレ/クラウドシステム設計では、パラメータ不整合のため、運用開始後、障害となる場合があります。
 - 初期設計だけではなく、最新バージョンへのアップデートやエラッタ適用等により、運用開始後に意図せず、システム設計パラメータの不整合が発生する場合があります。
 - 運用開始後は自システムのパラメータ影響の確認が難しいため、障害の温床となることがあります。
- トラブル解析には、パラメータ設計背景の確認が必要となり、回答に時間がかかる場合があります。

支援内容 と 効果

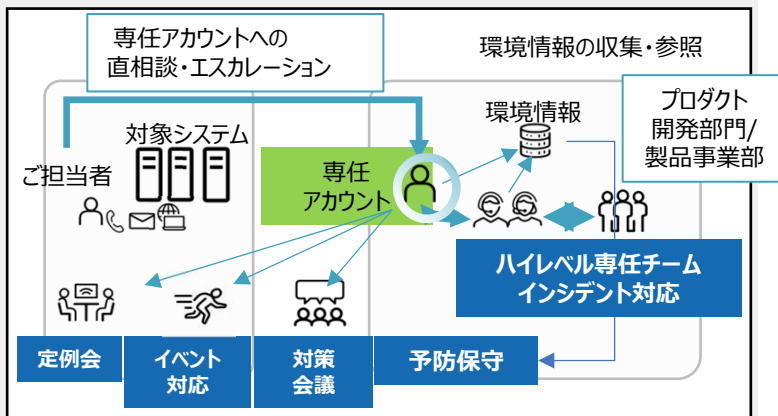
- お客様のシステム環境(構成/パラメタ等)を熟知したプロダクト技術者が、システムの高品質化をワンストップで支援

製品運用上、問題のあるパラメータ設定を回避し、安定稼働可能な高品質なシステム環境設計/運用実現します。



- 運用開始後のトラブル発生時には、お客様専任者による回答・技術支援を提供

設計・環境を熟知している専任技術者だからこそ、回避策のサイドエフェクトを含めた検討ができ、最善回答を最短で提供します。



大規模金融機関様 勘定系システム更改でのサービス適用事例

お客様の期待

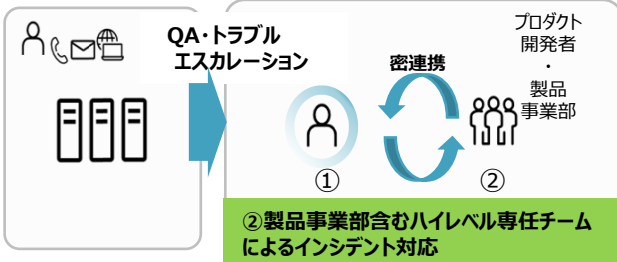
- 過去の重大トラブルを踏まえた**運用高度化**
- 富士通フィールドSE+導入プロダクト開発部門一体となった**品質の高い設計・運用**
- 有事の迅速対応・細部まで**お客様環境をサポート部門が熟知した手厚い対応**

サービス提供内容

- 設計課題対応** 100件/半年の納期厳守のQA対応
- PoC支援** 新製品導入での災対同期機能検証/非機能検証
- 互換性対応** 網羅情報提供・OS互換性課題対応
- PRIMERGY~OSに跨る構築時緊急トラブル対処**
 - ① 専任アカウントによるワンストップ対応
 - ② 製品事業部含むハイレベル専任チームによるインシデント対応

お客様 環境

①専任アカウントによるワンストップ対応



[環境詳細] PRIMEQUEST(約70SB), PRIMERGY(約100台), ETERNUS(DX,HX 計10台)

お客様に寄り添った課題対応、プロダクト部門の顔が見え、富士通グループ一体感ある発生課題の対応/スピード感のある対応を実施

ミッション・クリティカルシステムに適用必至のサービス

とご評価いただいております。

サービス内容 / 価格例

本サービスは 個別見積を前提としています。以下参考価格例を示します。

プラットフォームワンストップサポート 利用価格 (税別)	基本サービス	3,700,000円/月~ (※1) =====内容===== (1) お客様システム専任アカウントの配置 (2) 専任チームによる 24H365D インシデントワンストップ対応 (※2) (3) 環境情報の収集・アセスメント (※3) (4) 緊急インシデントに対するワンストップエスカレーション対応 (※4) (5) 月次定例会での問い合わせ状況確認
	オプションサービス	イベント対応=100,000円/回~(※5) 運用手順書点検=100,000円/ドキュメント~ (※5) =====内容===== (1) イベント待機/オンサイト対応 (※6) (2) 設定値点検/保守手順書点検 (※7) (3) インシデント分析/改善提案 (※7) (4) キャパシティ診断 (※7) (5) 障害情報可視化 (※7)

- (※1) システム規模(導入プロダクト台数・対象ソフトウェア種類(SupportDeskご契約種類)・等)より個別見積を行います
- (※2) 各プロダクトのSupportDesk契約も24H365D契約が必要となります
- (※3) お客様システムの構成/パラメタ情報等、弊社指定の情報を開示いただきます
- (※4) 弊社標準営業日/営業時間帯範囲での対応となります
- (※5) 点検を行うドキュメントの記述型式・内容・点検方式(点検観点)により個別見積を行います
- (※6) オンサイト待機/オンサイト対応についてはご指定場所により実施できない場合があります
- (※7) 月単位の定期実施、ご指定月単位(チケット制)での実施が選択可能です

お問い合わせ先 **富士通コンタクトライン (総合窓口)** 0120-933-200

受付時間 9:00~12:00および13:00~17:30 (土曜・日曜・祝日・当社指定の休業日を除く)
<https://www.fujitsu.com/jp/supportdesk/>

- 記載されている会社名、商品名は各社の登録商標または商標です。
- 本カタログ記載の仕様は、その後の改良により変更することがあります。
- 本カタログの内容は、2024年12月現在のものです。
- 当社は、ISO14001(富士通グループ統合認証)の認証を取得しております