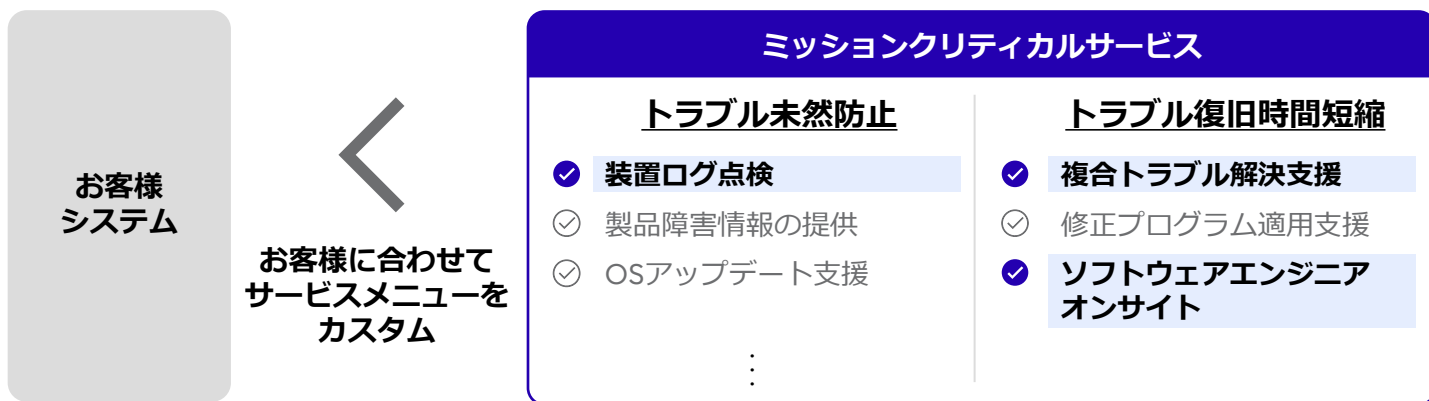


SupportDesk ミッションクリティカルサポート

重要度の高いシステムを利用されているお客様へ、さらに高品質なサービスをご用意しました。

SupportDeskに加えて「ミッションクリティカルサービス」をご契約いただくことで、トラブル時の復旧時間短縮や、トラブルを未然に防ぎ安定稼働を目指します。

サービス提供イメージ



障害発生時にエンジニアとのコミュニケーションをより円滑にしたい



ソフトウェアエンジニアオンサイト

通常はリモートのみでサポート実施するソフトウェア製品の専門技術者が現地での復旧支援を実施し、お客様への原因報告をします。

システム変更などの大切なイベント前にシステム稼働状況を知りたい



装置ログ点検

製品の専門技術者がお客様システムのログを解析することにより、システムの稼働状況を分析。障害予測に役立てることができます。

サービス内容

SupportDeskではサービス対象外となる保守関連作業について、サービス提供します。
お客様のご要望に合わせて、必要なメニューを選択し、提供することが可能です。

ご利用シーン	サービス名	サービス内容	ご利用目的	
			トラブル未然防止	トラブル復旧時間短縮
システム運用	製品障害情報の提供	製品の重大・多発障害について、お客様環境に合わせて、カスタマイズして定期的に情報提供します。	○	
	複合トラブル解決支援	複数プロダクトにまたがるトラブル解決支援します。		○
	修正プログラム適用支援	修正プログラムの適用が必要となった場合、適用準備/お客様作業時の待機/トラブル発生時の復旧支援まで、お客様要望に応じて支援します。	○	○
	OSアップデート支援	OSのメジャー/マイナーアップデート作業を支援します。アップデートに関する事前確認（レビュー）、技術相談、およびアップデート作業支援などお客様要望に応じて、お客様のアップデート作業を支援します。	○	
重大トラブル発生時	ソフトウェアエンジニア オンサイト	通常はリモートのみでサポート実施するソフトウェア製品の専門技術者が現地での復旧支援を実施し、お客様への原因報告をします。		○
システムイベント前/ 長期システム稼働	装置ログ点検	お客様稼働装置のログを解析することで故障の予兆を診断します。	○	

サービス時間帯

平日サービスの場合：月曜日～金曜日 8時30分～19時（祝日および12月30日～1月3日を除く）
24Hサービスの場合：24時間365日

対象製品

SupportDesk対象製品

※ご希望のサービスによって、一部、対象外製品があります。

ご留意事項

・本サービスは、システムを構成するハードウェア、ソフトウェア製品に対し、SupportDesk Standard（パック/月額）を全数契約いただいていることが前提となります。

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：9:00～17:30（土・日・祝日・当社指定の休業日を除く）