

運用サービスプラス

システムマネジメント

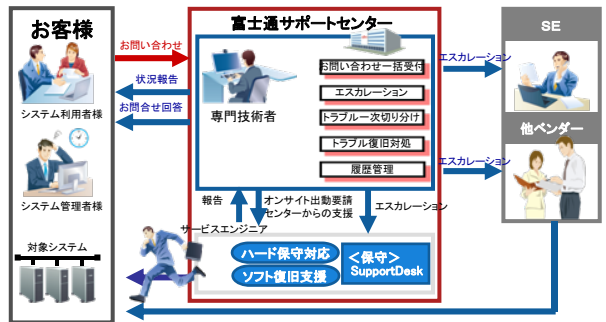
SupportDesk Standardの障害対応に加え、お客様のシステム構成や運用形態を把握した専門技術者が、システム運用トラブルの受付から解決までをワンストップで実施します。

こんなお客様に最適です！

- 社内の問い合わせ窓口の負荷を軽減したい。
- ハード障害の対応だけでなく、システムインフラ全体の復旧支援をお願いしたい。
- 複数の障害対応窓口を一本化したい。

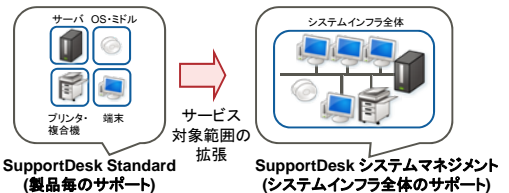
お客様システムの問い合わせ対応およびトラブル対応をワンストップで実施

SupportDesk Standardで実施している製品毎のサービス範囲を拡張し、お客様利用者からのシステムインフラ全体に関する問い合わせ対応や、トラブル時の復旧支援を、お客様のシステム構成や運用形態を把握した専門技術者がワンストップで実施します。



サービスの特長

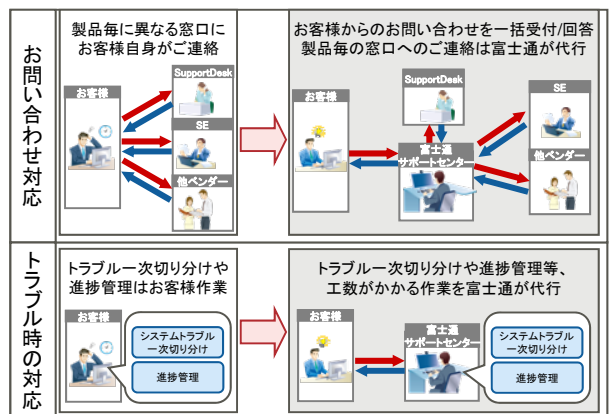
- システムインフラ全体に対応した広いサービス範囲
- 複数のトラブル対応窓口(SE、他ベンダーなど)を一本化した一括受付窓口
- トラブルの一次切り分けをはじめとした手厚いサポート



お客様メリット

SupportDesk Standardに「システムマネジメント」をプラスしてご利用頂くことにより、システムトラブル時の迅速な復旧を強力にサポートします。

- ▶ 一次切り分け・原因調査の工数削減によるお客様システム管理者の運用負荷軽減
- ▶ ワンストップでの窓口対応によるシステム利便性の向上
- ▶ ノウハウの蓄積により継続的なお客様システムの品質改善を支援



shaping tomorrow with you

社会とお客様の豊かな未来のために

サービス詳細内容

定額サービス

定額サービスでは、初期作業として事前にサービスの対象となる製品の確認を行い、サービスを実施します。

サービス内容	対象製品
<ul style="list-style-type: none"> サービス対象製品に関するお問い合わせの受付 トラブルの一次切り分け、被疑箇所の特定 保守窓口への連絡、対応依頼 	<ul style="list-style-type: none"> 富士通製ハードウェアおよび富士通製ハードウェア上で動作する製品全般

※富士通製品以外の製品サポートについては、事前に製品ベンダーとのサポート契約が必要です。

対象機種	平日(*)	24時間365日
	価格(税別)	価格(税別)
パソコン	300円/台・月	1,200円/台・月
PCサーバ	500円/台・月	2,100円/台・月
UNIXサーバ、ストレージ	900円/台・月	3,600円/台・月

(*)平日：月曜日から金曜日(祝日および12月30日から1月3日を除く)の8:30～19:00

個別サービス

個別サービスの対象製品と実施内容については、事前にお客様と協議の上決定いたします。

サービス内容		対象製品	
初期導入	<ul style="list-style-type: none"> サービス設計 <ul style="list-style-type: none"> サービス要件、サーバ業務概要のヒアリング、サービス運用手引書作成、受付窓口の設置 リモート調査の環境整備、業務アプリケーション対応のための準備 (ご契約のサービス要件によります) 	<ul style="list-style-type: none"> 富士通製品全般 他社製品全般 	
運用	基本		<ul style="list-style-type: none"> サービス管理 <ul style="list-style-type: none"> トラブル/QAのお問い合わせ内容や回答状況の履歴管理 重大トラブル発生時に復旧までの進捗管理、状況報告 お客様のイベント情報(システム環境変更・稼働スケジュール変更など)の管理 サービス運用手引書の更新 月次報告書の提供(月一回E-mailにて送付) トラブル復旧支援 <ul style="list-style-type: none"> サービス対象製品に関するお問い合わせの受付 トラブルの一次切り分け、被疑箇所の特定 保守窓口への連絡、対応依頼 トラブルの原因調査、及び復旧対応方法の検討(富士通製品保守契約範囲) トラブル復旧までの進捗管理 業務稼働の確認
	オプション		<ul style="list-style-type: none"> 定例会での、報告書を用いたご報告 ソフトウェア修正プログラムの情報提示 業務アプリケーション受付対応 トラブル資料のリモート調査 サービスエンジニアによるお客様先でのソフトウェア復旧支援

※富士通製品以外の製品サポートについては、事前に製品ベンダーとのサポート契約が必要です。

本サービスは個別見積商品です。詳細な価格については富士通または販売パートナーの担当営業までご相談ください。

【価格例】 トラブルの一次切り分け/原因調査からお客様業務稼働確認までのトラブル復旧支援

保守窓口へのお問い合わせ履歴・進捗管理/月次報告などのサービス管理

実施条件: サービス時間帯・・・24時間365日、設置拠点・・・1箇所、対象・・・PRIMERGY RX100(Windowsサーバ)5台

▶ 初期費用: 14万円、月額費用: 15万円

その他 関連サービスのご紹介

ICTシステム全体の異常の監視をご希望されるお客様は、「SupportDesk 運用サービスプラス システム監視(標準モデル)」をご利用ください。また、定型化されたオペレーションを代行する「SupportDesk 運用サービスプラス システムオペレーション」もご用意しております。

●記載されている会社名、製品名は各社の登録商標または商標です。 ■このカタログは2011年1月現在のものです。改良のため予告なしに仕様・デザインを変更することがあります。

■インターネット情報サービス「製品サポート」 <http://jp.fujitsu.com/solutions/support/sdk/>

製品・サービスについてのお問い合わせは

富士通株式会社 サービスビジネス本部 オンサイトサービス推進部

〒144-8588 東京都大田区新蒲田1-17-25 富士通ソリューションスクエア Tel. 03-6424-6254

FF2220 2011年1月