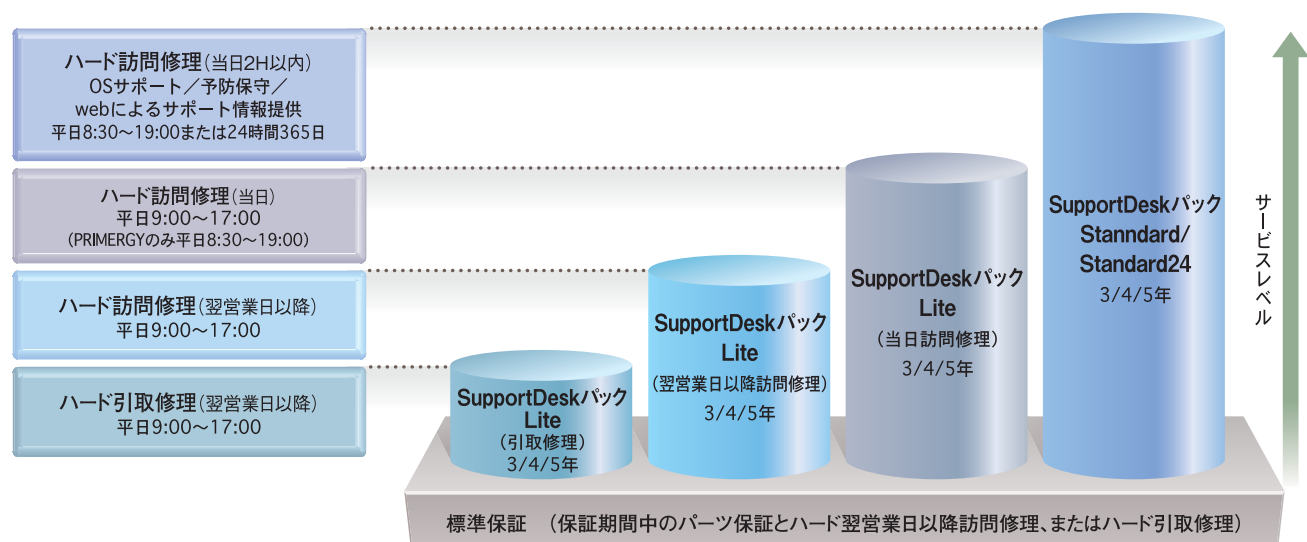


## SupportDeskパック

「SupportDeskパック」は、SupportDeskを複数年分(3年/4年/5年)パックにした一括お支払い型保守サービスです。  
対象ハードウェア製品と同時にご購入いただくことで、(標準)製品保証のサービスレベルをアップグレードできます。  
お客様のご要望に合わせて最適なサポートをお選びいただけるよう、幅広いラインナップをご用意しています。



## ICT運用・保守サービス SupportDesk

クラウド時代に求められる、高品質なサポートサービスをトータルに提供



### お客様のICT資産をトータルにサポート 富士通LCMサービス

富士通LCMサービスは、システムの企画、導入、運用、移転・撤去まで、ICTインフラのライフサイクル全般を強力にサポートします。

#### ライフサイクルトータルサポートメニュー

ICTインフラの全体最適化、安定稼働をワンストップでサポートするアウトソーシングサービスです。サービスの全体統制や品質管理、継続的な改善提案を実施するサービスマネージャーを中心とした体制でご提供します。

- ワークプレイス-LCMサービス(エンドユーザのIT環境を最適化)
- サーバー-LCMサービス(お客様サーバーの運用管理業務をサポート)
- ネットワーク-LCMサービス(ネットワークの設計、構築、運用をサポート)

#### システム運用の評価/企画

- システムの構築/導入
- 機器の展開設置



#### フェーズ別メニュー

「ライフサイクルトータルサポートメニュー」の中から、ニーズの高いものを標準化。ライフサイクルの各フェーズごとに最適化された機能特化型のサービスをラインアップし、お客様の運用課題に対し、ピンポイントでご提供。スピーディな課題解決を可能にします。

- データ消去
- 機器の撤去/廃棄処理

- システム利用者対応
- 保守/トラブル対応
- システム運用管理

LCM:Life Cycle Management

- 本サービスは法人向けサービスです。個人のお客様はご利用になれません。
- 本サービスは国内のご利用に限りします。
- 富士通製ハードウェアの保守サポート期間はお客様の購入後5年間です。
- Microsoft、Windows、Windows Vistaは、米国Microsoft Corporationの米国およびその他の国における登録商標です。
- Linuxは、Linus Torvalds氏の米国およびその他の国における登録商標または商標です。
- 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。
- このカタログに掲載されている内容については、改善などのため予告なしに変更する場合がありますのでご了承ください。

●SupportDeskの最新情報はインターネット情報ページ「製品サポート」をご覧ください。  
<http://jp.fujitsu.com/solutions/support/sdk/services/newlineup2010.html>

## 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 FAX 03-6424-6451  
<http://jp.fujitsu.com/solutions/support/sdk/>

# 24時間 365日、システムの安定稼働を支えます。

ICTシステムがビジネスの中核を担っている現在、そのトラブルはお客様のビジネスに多大な損失をもたらします。

富士通の運用・保守サービス「SupportDesk」は、お客様が常に安心してシステムをお使いいただけるよう、

ハードウェア保守・ソフトウェアサポートから、インフラ全体にわたる運用支援まで、多様なオープンプラットフォームの安定稼働をしっかりと支えます。

クラウドの進展や仮想化技術の発展により、システムがますます高度化・複雑化する中、豊富な経験と確かな知識と技術を持った

富士通のサービスエンジニアが、お客様のICTインフラの可用性を向上させます。

## SupportDeskのサービス・クオリティ

### 総合ICTベンダーならではのトータルサポートを提供 Total Support

富士通製品だけでなく、他社製品もワンストップでサポート。製品の保守、修理から運用サポートまで、システムの規模に関わらず、お客様のニーズによって選べる充実したサービスメニューをご用意しています。

### 業界最高水準の体制で全国2時間オンサイト修理を実現 On-site

北海道から沖縄まで全国850カ所(\*1)のサービス拠点と、東京、大阪にある24時間365日対応のOSC(\*2)、さらに24時間対応の保守パーツ・ロジスティクス網により、お客様システムの安定稼働を支えます。また、サポートセンターと各サービス拠点とのスムーズな連携により全国2時間以内でオンサイト修理が可能な体制を整えています。

(\*1)2008年4月現在。  
(\*2)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)

### お客様専用ホームページ「SupportDesk-Web」を提供 SupportDesk-Web

お客様専用ホームページ「SupportDesk-Web」にて、お客様のサービス対応履歴や、技術情報、OSCが現在までに対応したお問い合わせ事例のデータベースなど、システムの運用・管理に役立つさまざまな情報を提供し、運用業務を効率化します。また、ご契約内容に応じ、修正情報やバージョンアップ版などを提供し、トラブルの未然防止を図ります。

(SupportDesk-Webのご利用には、「SupportDesk Standard」のご契約が必要です。)

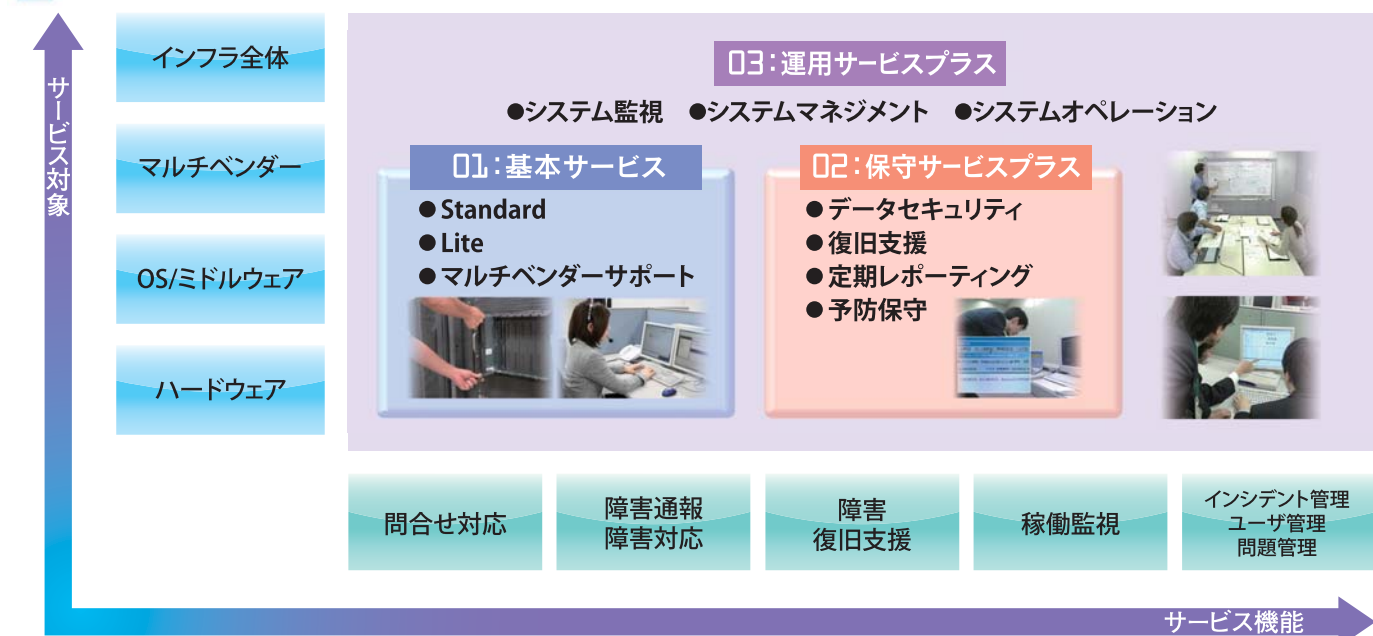
### ISO認定に裏付けられた高いセキュリティ Security

情報セキュリティマネジメントシステムの国際規格である「ISO27001:2005」の認証を取得。また、さまざまな情報漏洩対策により、お客様の情報を守ります。

### 高度かつ複雑・多様化するクラウド環境のインフラ運用支援 Cloud

高度かつ複雑・多様化するクラウド環境のインフラ基盤に対し、豊富なサポート実績を背景に、仮想化技術等のクラウド環境特有の運用課題を解決し、お客様の運用負荷を軽減します。(「SupportDesk 運用サービスプラス」でクラウド環境の見える化、最適化を支援します)

## サービス体系



## サービスラインアップ

お客様のニーズにあわせて、機器の修理から保守、運用まで、豊富なメニューをご用意しています。

**01:基本サービス** 富士通製品および他社製のハードウェア製品保守、ソフトウェアサポートを行います。クライアント製品向けハードウェア修理に特化した簡易サポートから、基幹システムやマルチベンダーシステム向け製品サポートまで、システム規模に関わらず幅広く対応します。

Standard	<ul style="list-style-type: none"> <li>●富士通製オープン製品向け保守サービス。システム規模に関わらず幅広く製品のサポートを実施します。</li> <li>[主なサービス内容] ハード/ソフト一括サポート、迅速な訪問修理、ソフトウェア問題解決支援、ソフトウェア修正提供、専用ホームページによる情報提供、予防保守、対象装置設置場所ごとの担当サービスエンジニア</li> <li>●月額/年額払い商品および複数年一括払い型「SupportDeskバック Standard」を提供。</li> </ul>
Lite	<ul style="list-style-type: none"> <li>●PCサーバ/クライアント製品向けにハードウェア修理に特化したシンプルな保守サービス。</li> <li>●複数年一括払い型サービス「SupportDeskバック Lite」として「当日訪問修理」「翌営業日以降訪問修理」「引取修理」の3種類を提供。</li> </ul>
マルチベンダーサポート	●他社製品のサポートおよび他社サーバ上の富士通製ミドルウェアサポートを実施します。

**02:保守サービスプラス** 基本サービスにプラスして、定期的な稼働状況報告やトラブル発生時のデータ復旧支援など、サービスエンジニアの保守作業に付随したサービスを実施します。

データセキュリティ	保守交換ディスク引渡	パソコン/サーバのトラブル時に故障交換したハードディスクを富士通が回収せず、お客様にお引き渡します(所有権の移転)。
	保守交換ディスクデータ消去	基本サービスでの障害修理に加え、ハードディスク交換時にお客様先で残存データを消去。消去後は完了報告書(消去証明書)を発行します。
復旧支援	PCリカバリー	基本サービスの障害対応に加え、お客様作成のマスターデータを富士通が保管・管理し、障害時にOSとアプリケーションをあらかじめインストールしたディスクを用いて修理します。
	サーバリストア	お客様にあらかじめご用意いただいた「バックアップ媒体」および「リカバリー手順書」をもとに、システムの復元を実施します。
	ソフトRAID復旧	SPARC Enterpriseにおける障害対応時、通常の保守作業に加え、ソフトRAIDシステムの復旧作業を実施します。
定期レポート	安定稼働状況レポート	運用専任者がいない小規模システムのPCサーバを対象に、定期的な稼働状況やイベントログを収集し、分析・簡易診断結果をご報告します。
	インフラ稼働状況レポート	お客様のシステムの稼働状況やシステムログ状況等を定期的に収集/分析し、ご報告します。
	設置環境状況レポート	お客様のネットワーク環境に接続されているハードウェアの電力使用量、電源オン/オフ状況などを定期的に収集・分析し、ご報告します。
予防保守	リモート通報 (Windows)	SupportDesk Standardのリモート通報機能に加え、PCサーバの死活、OSの重大障害をサポートセンターが監視し、サーバ管理者へご通知します。
	定期点検追加	製品ごとに決められた標準点検回数に加え、お客様の要望に応じて定期点検の回数を追加することができます。

※上記サービスは「SupportDesk Standard」「SupportDesk バック Standard」のご契約が前提条件となります。

**03:運用サービスプラス** 基本サービスに加え、コスト削減、システム運用の効率化、仮想化など、複雑化するクラウド時代のICTシステム運用の課題解決に向けた支援を行います。

システム監視	SupportDesk Standardの障害対応に加え、富士通サポートセンターから24時間365日、お客様システムやネットワーク機器のリモート監視を行います。
システムマネジメント	システム利用者向けヘルプデスクから、対象システム全体のトラブル受付・問題解決までお客様専用窓口が対応。インシデント履歴管理や月次報告などのマネジメント業務を実施します。
システムオペレーション	お客様に代わりサーバの起動/停止や定期ジョブなど典型的な運用オペレーションを実施します。

※上記サービスは「SupportDesk Standard」「SupportDesk バック Standard」のご契約が前提条件となります。