

FUJITSU Hybrid IT Service for Microsoft Azure ヘルプデスク ご紹介

2025年9月

富士通株式会社



1. FUJITSU Hybrid IT Service for Microsoft Azure ヘルプデスクとは
2. 本サービスの特長
3. メニューと価格
4. サービス内容
5. 留意事項
6. 高いお客様満足度と豊富な対応実績
7. 富士通 SupportDesk との連携による総合力
8. 本サービスに関するFAQ

※ 当資料で記載されている製品名などの固有名詞は、各社の商標または登録商標です。

※ 本資料に掲載の情報は2024年3月現在の情報です。サービスに関する情報など、随時変更されることがありますのでご了承ください。

FUJITSU Hybrid IT Service for Microsoft Azure ヘルプデスクとは

FUJITSU Hybrid IT Service for Microsoft Azure、およびマイクロソフト社の Microsoft Azure に対する技術サポートを提供いたします。

- ✓ FUJITSU Hybrid IT Service for Microsoft Azureをご利用のお客様
- ✓ マイクロソフト社のMicrosoft Azure(EA契約,直販)をご利用のお客様

FUJITSU Hybrid IT Service
for Microsoft Azure
をご利用のお客様



マイクロソフト社の
Microsoft Azure
をご利用のお客様

**どちらのサービスをご利用のお客様にも
技術サポートを提供いたします**

ヘルプデスクが、お客様からの技術的な質問の回答やトラブル発生時の復旧支援等を行います。

○ 豊富なサポート経験により、幅広いノウハウを提供

当社は、他社に先駆け2011年からAzureの技術サポートを提供しており、豊富なノウハウを所有しています。

Azure利用時における不明点や課題に対して、解決方法を分かりやすくご提示します。

○ 高度な技術スキルにより、障害復旧時間を短縮

システムの障害発生時、障害箇所の切り分けや復旧対応・回避措置には、高度な技術スキルが要求されます。

万が一のとき、当社のAzure専門技術者が、システムの障害復旧をご支援いたします。

また、Azure側の障害と判断された場合には、迅速にマイクロソフト社にエスカレーションし、連携して復旧にあたります。

○ お客様のご要件に応じた豊富なメニューを提供

サービスレベルに応じて価格を設定した ライト／ベーシック／スタンダード／アドバンスド／プレミアムのメニューを提供しております。お客様のご要件に応じメニューを選択いただけます。

メニューと価格

- サポートレベルや範囲の異なる5つのメニューで、お客様のご要望に合ったメニュー選択が可能です。
- Microsoft Azure の利用量にかかわらず、月額固定料金でご利用いただけます。
- 同一テナント内に複数の Azure サブスクリプションをご契約の場合も、本ヘルプデスクは『1 契約』で対応いたします。
- プレミアムは、お客様の要件に合わせた個別カスタマイズが可能です。

サービス内容		ヘルプデスク ライト	ヘルプデスク ベーシック	ヘルプデスク スタンダード	ヘルプデスク アドバンスド	ヘルプデスク プレミアム
問題 解決 支援	対応時間	平日9時～17時※1	24時間365日	24時間365日	24時間365日	24時間365日
	問合せ方法	電子メール、Webフォーム、電話				
	Q&A対応	月3件まで	月5件まで	月9件まで	月20件まで	個別カスタマイズ
	初期応答目標	8時間以内※1	1時間以内	1時間以内	30分以内	個別カスタマイズ
	障害復旧支援	件数制限なし	件数制限なし	件数制限なし	件数制限なし	件数制限なし
	トラブル原因箇所 切り分け支援対象	－	－	－	・Microsoft Azure ・VPNデバイス※2	・Microsoft Azure ・VPNデバイス※2 ・連携MSクラウド製品※3
その他 カスタマイズ メニュー		－	－	－	－	お客様システムの構成を把握した Azure専門技術者による対応 ・マルチベンダーサポート※4 ・サービス実施報告 ・情報通知 ・多言語サポート
価格		18,000円/月	60,000円/月	100,000円/月	250,000円/月	個別見積

※1 平日の9時～17時以外の時間帯に受付したQ&A対応、及び障害復旧支援は、翌平日9時以降の対応となります。

※2 マイクロソフトによる検証済VPNデバイス(<https://docs.microsoft.com/ja-jp/azure/vpn-gateway/vpn-gateway-about-vpn-devices>)が対象です。対象製品のサポート契約が必須となります。

※3 Office365等。対象製品のサポート契約が必須となります。

※4 対象製品のサポート契約が必須です。

○ 問題解決支援

Azureの仕様や設定方法、利用方法に関するご質問に回答します。

また、Azureの障害に対する回避策のご案内や復旧対応のご支援を行います。

アドバンスドでは、お客様システムのトラブルの原因がAzureかどうかの切り分けからご支援いたします。

プレミアムでは、お客様システムの構成やログ格納場所を事前にヘルプデスクが把握しておくことで、調査の際の情報収集時間を短縮します。

○ マルチベンダーサポート

Azure Marketplaceからデプロイした3rd Party製品や、お客様がAzure上に持ち込みされたソフトウェアに関する問題解決が必要な場合に、ヘルプデスクがサポート窓口へお問合せを行います。

窓口の一本化により、スピーディな問題解決をご支援します。

○ サービス実施報告

定例会にて本サービスの実施状況をご報告します。またAzureの最新情報提供や活用提案を行います。クラウドの最新機能活用によるお客様のデジタル革新をご支援します。

○ 情報通知

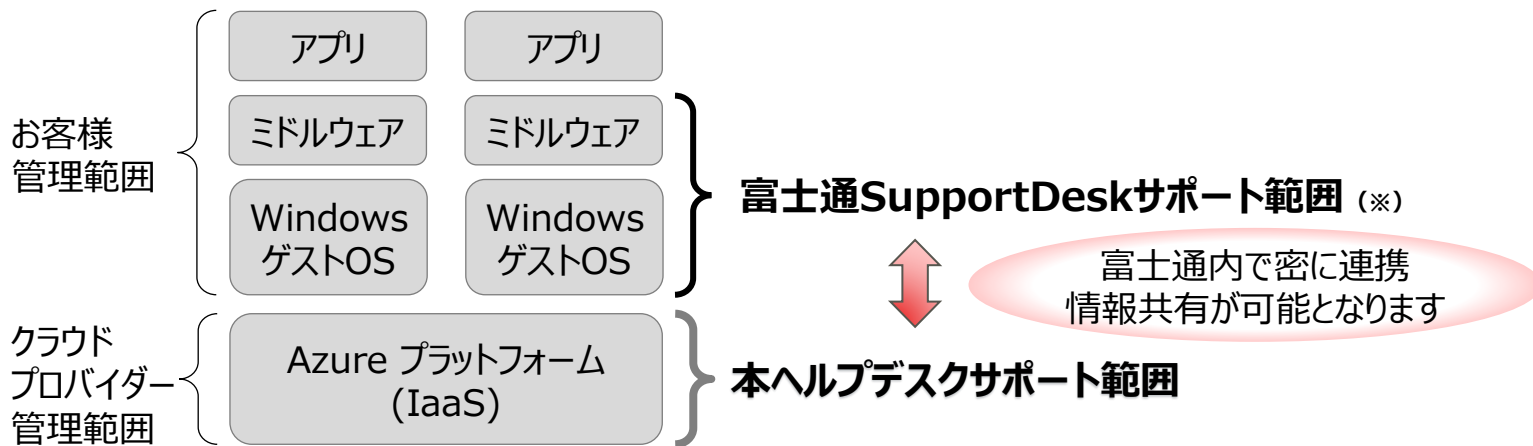
お客様がご利用中の機能に関する重要な変更情報(非互換が生じる変更等)をメールでお知らせします。確実にAzureの変化に対応することで、お客様システムの安定稼働をご支援します。

○ 多言語サポート

お客様からのお問合せを、日本語に加えて英語でも受付し、回答いたします。

[留意事項] Windows仮想マシンのサポートについて

- 本ヘルプデスクのサポート範囲は、**Azureプラットフォームのみ**です。
- Windows仮想マシン上で発生するソフトウェアに関するトラブルに対応するためには、富士通SupportDeskにてWindowsゲストOSやミドルウェア(※)のサポートをご契約ください。
- 富士通SupportDeskをご契約いただくと、本ヘルプデスクによるAzureプラットフォームの調査と富士通SupportDeskによるWindowsゲストOS/ミドルウェア(※)の調査が可能となり、両方で情報を共有/連携することで、お客様の迅速なトラブル解決に役立ちます。



※ ミドルウェアは、Systemwalker 等の富士通ミドルウェア製品がサポート対象です。

[留意事項] 本サービス利用の前提条件と制限事項

前提条件

- ✓ 当社から要求があった場合、**契約者が利用するマネジメントポータルへのアクセス権を当社に対して付与すること。**
なお、当該アクセス権を用いて当社がマネジメントポータルで行う操作は、**マネジメントポータル上に表示される情報の参照、およびマイクロソフトに対するサポート要求の発行に限られるものとします。**
- ✓ 問合せ時点で、本サービスウェブサイト掲載のサポート対象一覧に記載されている機能および使用条件を満たしていること。
- ✓ なお、以下のいずれかの条件を満たさない場合、原因調査ができない場合があります。
 - ・ 仮想マシン利用時には、リモート接続機能を有効にしていること
 - ・ 予め診断機能を有効にし、ログをストレージへ記録していること
 - ・ サイト間VPNゲートウェイ接続における障害切り分け支援依頼時には、契約者にてVPNデバイスのサポート契約を締結しており、ヘルプデスクが問い合わせ可能な窓口が契約者より提供されること
- ✓ ヘルプデスクプレミアムでは、契約者は事前にシステム構成情報やログへのアクセス権情報を窓口提供すること。

制限事項

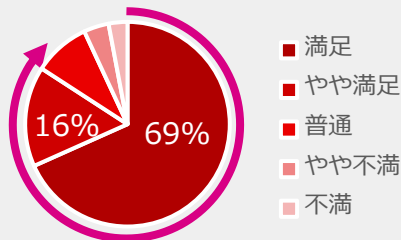
- ✓ 以下に関する質問や支援依頼は受付け、あるいは回答することができません。
 - ・ 性能チューニング（設計・構築・運用などに起因する性能評価や改善に関するアドバイス）
 - ・ コンサルティング（設計・構築・運用に関するアドバイス）
 - ・ 回答に設計や構築作業を要する質問や支援依頼
 - ・ 業務ロジックやアプリケーションのコーディング
 - ・ 対象クラウドサービスのプレビュー機能
 - ・ 対象クラウドサービスの内部仕様（一般に公開されていない機能や仕様）
 - ・ ウェブサイトからダウンロードして使用するソフトウェア
 - ・ サポート対象一覧に記載のものを除く仮想マシン上のソフトウェア（オペレーティングシステムを含む）
 - ・ 対象クラウドサービス以外のサービスおよびソフトウェア
- ✓ 回答はリモートでのみ行い、オンサイト（訪問）対応は行っておりません。
- ✓ 対象クラウドサービスが正常に動作していない場合の原因および調査結果については、当社から提供可能な情報に限り提供されるものであり、個別の問合せ等については応じることができない場合があります。

※制限事項に記載されている内容をご希望の場合は、ヘルプデスクプレミアムにて個別見積いたします。

3. 実績豊富なクラウドサポート

○ 高い顧客満足度

85%



[集計期間：2023年4月～2025年3月]

お客様の声

- 回答が的確、迅速、丁寧、分かりやすい。
- 求めている以上の回答や複数の提案をもらえて助かった。
- 他社とは比較にならないくらい配慮されたサポート。富士通を利用したいと思う一番の理由です。

○ 豊富な対応実績と体制

- ・ クラウドサポート歴**10年以上**
- ・ 各種製品サポート／SI経験者でサポートチームを構成
- ・ 年間**4,000件以上**のお問合せに対応
- ・ 豊富な対応実績とスキルで迅速に解決



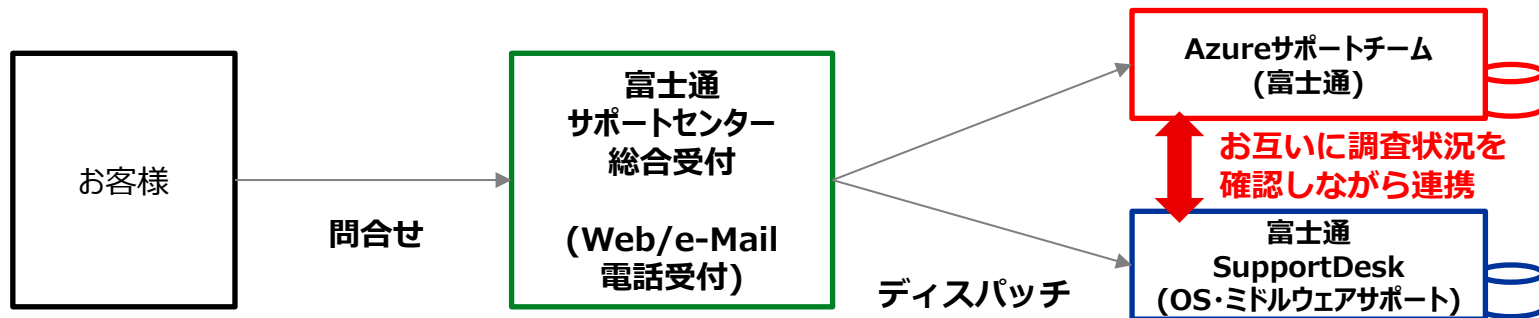
- ・ ベンダーの最上位サポートと協力体制
- ・ 緊急時はTAMとも連携して対応

本ページは当社のAzure/AWSのサポート実績を元に記載しております。

※当社とともに問題の早期解決を図るベンダー側担当者の略称です
TAM: Technical Account Manager

富士通 SupportDesk との連携による総合力

- AzureとOS・ミドルウェアの受付窓口統合、情報連携によりシームレスなサポートを実現
- OS・ミドルウェアの幅広いサポートラインナップにより、**お客様システムの安定稼働を実現**



【OS・ミドルウェアサポートの富士通SupportDesk*1の特長】

製品例、種別	特長
Red Hat Enterprise Linux	拡張サポート(EUS)および拡張プラスサポート (AUS)による長期サポートを提供*2
Microsoft Windows Server	Windows Server 2022を含めたサポートを提供
ミドルウェア	当社および多数のOEM製品のサポートを提供

*1 富士通SupportDeskの契約は別途必要になります。

*2[ご参考]Azure向けLinuxサポートサービス：<https://www.fujitsu.com/jp/products/software/os/linux/solution/azure-rhel/>

Q 1 Q&A対応の件数は、どのようにカウントされますか？

A 1 件数は、機能単位／事象単位で 1 件とカウントさせていただきます。

お問合せは、一件一葉 をお願いいたします。

関連性のない複数のご質問を一度に頂戴した場合、お問合せを分割して対応させていただきます。

Q 2 Q&A対応の件数が月の上限を超えた場合は、どうなりますか？

A 2 月の上限を超えた時点で、その月中のお問合せはお受けできなくなります。

件数超過が見込まれる場合は、上位メニューへの変更を 事前に お申し込みください。

Q 3 その他カスタマイズメニューの「情報通知」では、障害や計画メンテナンスの情報も通知されますか？

A 3

障害や計画メンテナンスの情報通知は含みません。

FUJITSU Hybrid IT Service for Microsoft Azure の場合、障害や計画メンテナンスの情報通知を受け取ることができます。

設定方法については、ご契約後にご利用いただけるアカウントポータルでご案内しておりますのでそちらをご参照ください。

Thank you

