

# サポート & サービス

## 豊富なサービスメニューと高い技術力、万全なサポート体制により お客様の情報ネットワーク運用・保守を強力にサポートします。

### ■豊富なサポート&サービスメニュー

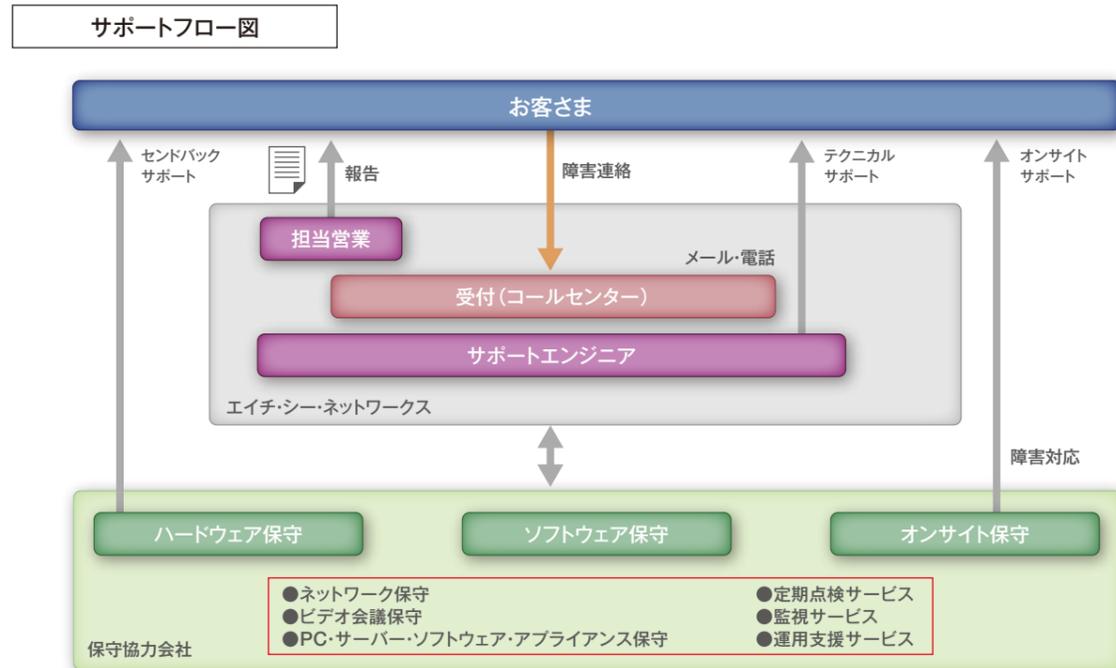
障害発生～障害部位の切り分け～障害復旧までサポートします。  
さらに点検・監視・運用代行含めトータルでサポートします。

サポート	サービス
<ul style="list-style-type: none"> <li>受付(コールセンター)</li> <li>代品交換サポート</li> <li>テクニカルサポート</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>監視サービス</li> <li>運用支援サービス</li> <li>定期点検サービス</li> </ul>

### ■万全なサポート体制

全国にサービス拠点(提携パートナー含む)を有し、常に万全なサポート体制を整えています。

### サポート体制



### サポートメニュー

#### ☎ 受付(コールセンター)

メールおよび電話(フリーダイヤル®)により、障害連絡や技術問い合わせを受け付けます。

#### ■マルチベンダー対応

お客様の多彩な情報システム全体の保守管理を一元化できるマルチベンダー保守(窓口サービス)体制を整えています。

#### 受付時間帯

下記①か②のどちらかになります。

##### ①平日昼間のみ(平日9時～17時)

※ただし、下記は除く。

- ・土日祝祭休日
- ・年末年始(12月29日～1月3日)
- ・ゴールデンウィーク(5月1日～5月5日)

##### ②常時(24時間365日)

●機器ごとに受付時間帯を混在させることも可能です。

(例:常時稼働機器とそれ以外を分ける)

#### 各種サポート&サービスご契約における注意事項

- 平日とは、土日祝祭休日、年末年始(12月29日～1月3日)、ゴールデンウィーク(5月1日～5月5日)を除いた日とします。
- 保守に必要な事項(機種・バージョン・シリアル番号・バックアップデータなど)のご提供をお願いします。
- 機種によりメーカーサポートが終了となる場合は契約更新をお受けできません。ただし後継機種による保守継続などが可能な場合もありますので個別にお問い合わせください。
- 他社さま納入品に対するサポートについては個別にお問い合わせください。
- 障害部位特定はお客様にて実施していただきます。
- 保守対象範囲以外(接続機器・回線および終端装置など)の操作はお客様にて実施していただきます。
- サーバー製品についての回復作業内容につきましては個別にお問い合わせください。

#### 🚚 代品交換サポート

メニュー	時間帯	代品交換サポート		技術問い合わせサポート		技術情報提供
		代品配送(先出し)	保守員派遣	技術Q&A	障害部位特定支援	マニュアル、リリースノート、ファームウェア
送付バックシルバー	平日9時～17時	○	—	○	○	○
送付バックゴールド	24時間365日	○	—	○ ただし、平日9時～17時	○	○
オンサイトシルバー	平日9時～17時	○	○	○	○	○
オンサイトゴールド	24時間365日	○	○	○ ただし、平日9時～17時	○	○

故障機器の代品を送付します。オンサイトメニューでは保守員が訪問し、故障機器と代品の交換を行います。障害発生時における障害部位の特定を支援します。製品に関する技術情報や技術Q&Aを提供します。

#### 🌐 テクニカルサポート

メニュー	時間帯	技術問い合わせサポート		技術情報提供
		技術Q&A	障害部位特定支援	マニュアル、リリースノート、ファームウェア
テクニカルシルバー	平日9時～17時	○	○	○

製品に関する技術情報や技術Q&Aを提供します。

監視サービス

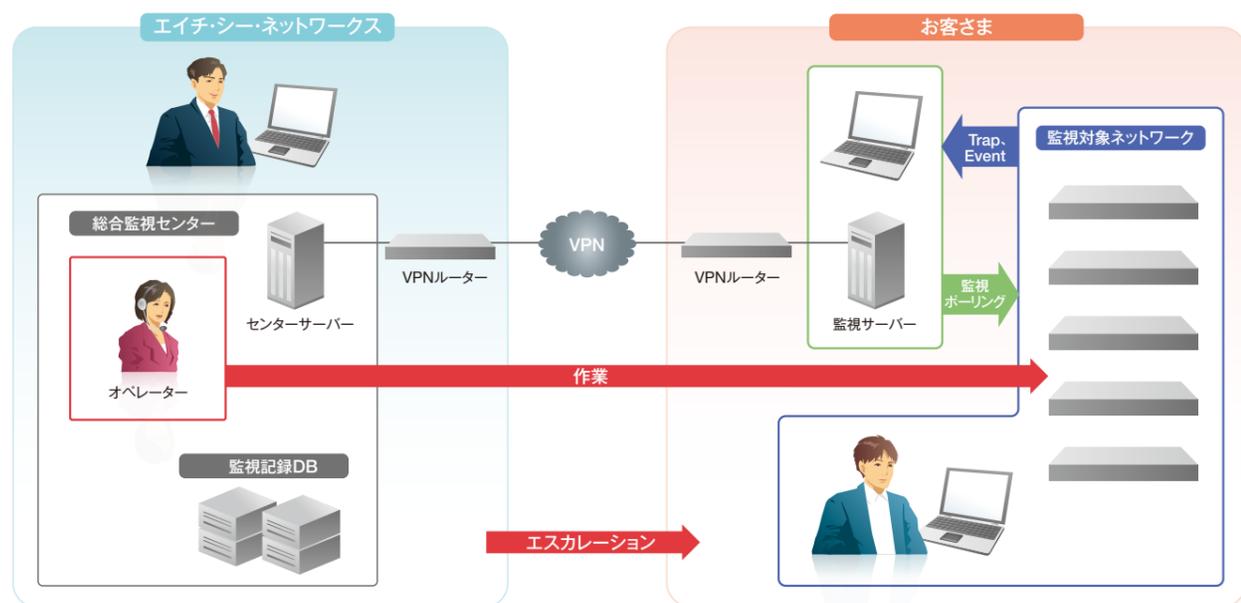
24時間体制でお客さまのシステムを監視し、障害通報、復旧対応を行います。

(サービス例)

項目	サービス概要
リモート監視	有人で監視を行ない、障害が発生した時は決められたルールに従い通知
障害対応	アラートの真偽確認(再現性確認)、報告連絡、ベンダーへのエスカレーションなど
課題管理	日々の運用上の課題や、恒久対策が必要となる課題などの、タスク管理
構成情報管理	機器設定表、ネットワーク図、機器一覧、作業手順書などの変更維持や、証明書の保管など

実施内容をご相談のうえ、決定します。  
監視設備についてはお客さまの環境に合わせて構築します。  
お客さまの既存設備を使用した監視も対応可能です。  
監視には、リモート接続が可能な回線が必要になります。  
その他要望などがございましたら個別に検討しますので、お問い合わせください。

(監視サービス構成例)



運用支援サービス

お客さまに代わり、決められた手順により、設定変更、パッチ適用など定期/非定期作業の代行を行います。

(サービス例)

項目	サービス概要
機器再起動	定められた日時に機器の再起動を実施
設定追加	NW機器に対し、該当ポートへのVLANアサインを実施
ファームウェア適用	ご指定のファームウェアを該当機器へ適用
予備機器保管および配送	お客さま予備機器をお預かりし、設定回復後配送
予備機器との交換	保守員を派遣し、お客さま予備機器と交換
現地障害特定支援	保守員を派遣し、障害部位の特定支援を実施

ファームウェア適用に関しては、事前調査などの評価作業は含みませんが、対応可能な場合もありますのでお問い合わせください。  
設定回復を行なう場合は、事前に設定情報のご提供をお願いします。  
現地障害特定支援は対象地域や要件により、提供できない場合もあります。

定期点検サービス

定期的にお客さま機器を訪問点検します。

(サービス例)

項目	サービス概要
機器状態	目視、ログチェック
設置環境調査	電圧、温度、汚れ具合の調査
機器清掃	機器、ラック内の清掃
改善提案	拡張、リプレースなどの提案

報告項目は、お客さまのご要望に合わせてカスタマイズが可能です。  
点検間隔および回数はお客さまのご要望に合わせて実施が可能です。

事例

サポート事例

■ 全国で11万台を超える保守を行っています

APRESIAシリーズ 2万台規模  
ALAXALAシリーズ 1万台規模  
その他 8万台規模

■ お客さま数:900以上

製造業、流通業、鉄道、大学・教育機関・研究機関、医療機関、出版・印刷業、情報通信業、マスメディア、官公庁・自治体

幅広い業界のネットワーク保守をサポートしています。



サービス事例

運用サービス項目	お客さま(業種)
リモートによる障害監視 リモートによる障害時の切り分け、復旧対応	国立大学、県立大学 私立大学、県立病院 市立病院、協同組合 大手流通
定期レポート報告	県立病院、財団法人
障害時のお客さま予備機器との交換代行 定期点検および改善提案	県立病院、市立病院 協同組合
現地訪問での切り分け支援	私立大学、大手私鉄 財団法人

リモートによる運用支援は弊社から接続可能な回線が必要です。新規に回線敷設の際のご相談もお受けいたします。