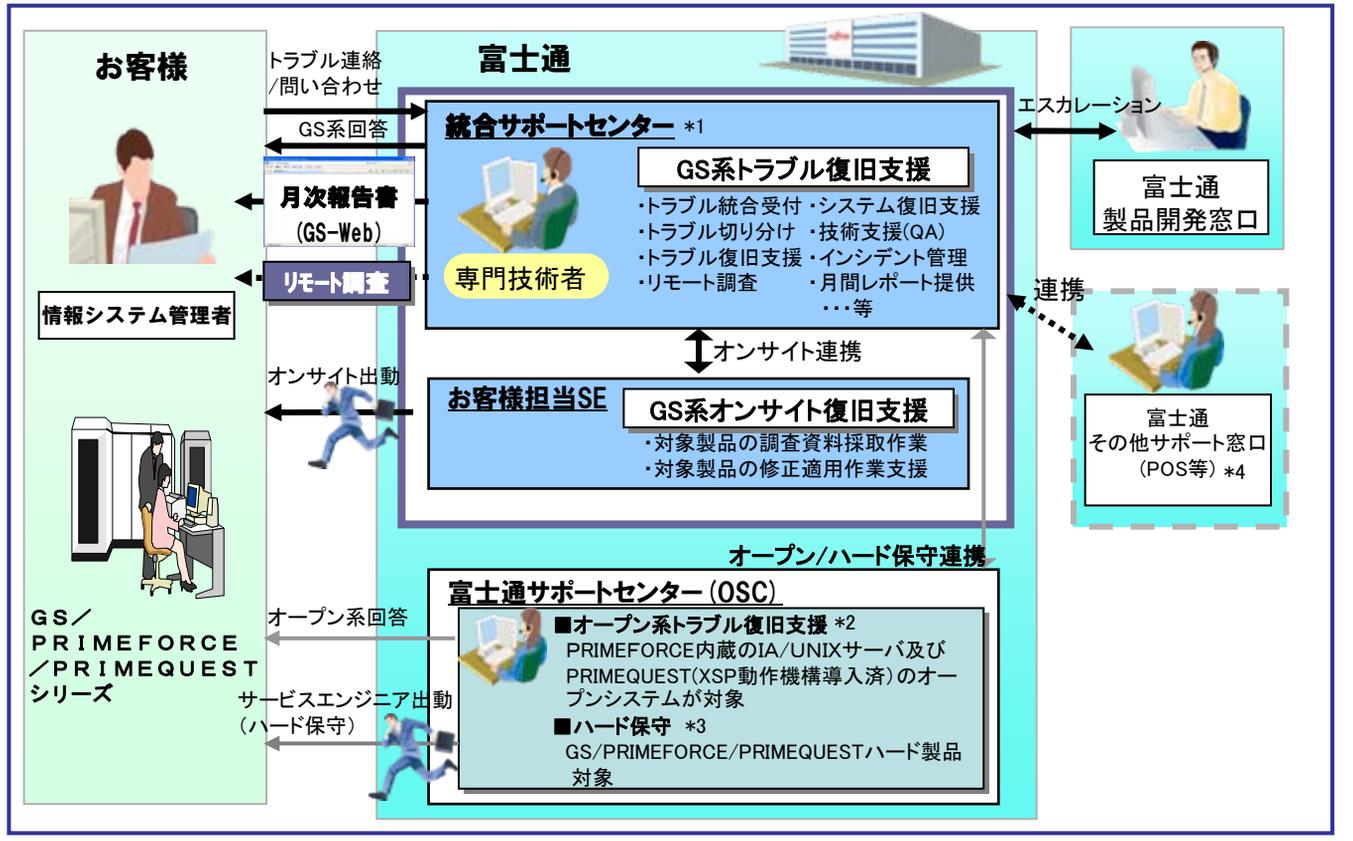


システムサポートデスクMSP/XSP



システムサポートデスクMSP/XSPは、お客様のメインフレーム「GSシリーズ」/マルチサーバ「PRIMEFORCE」/「PRIMEQUEST (XSP動作機構)」システムのトラブル解決支援、オンサイト復旧支援を基本とした運用支援を実施し、お客様の日々の運用負荷を軽減します。

サービス提供イメージ



サービスの特長

- 24時間365日^(※5) 統合サポートセンターにてお客様からの問い合わせを受け付け、専門技術員がトラブルの状況確認と切り分けを行い、一時対応や原因調査、システム復旧支援までを行います。また、現地での作業が必要な場合はお客様担当SEを出動させ、オンサイトにて調査資料採取や問題発生対象製品の修正適用作業支援を行います。
- GS/PRIMEFORCEハード製品、PRIMEFORCE内蔵のIA/UNIXサーバ、PRIMEQUESTに関する問い合わせも、統合サポートセンターにて受け付け、富士通サポートセンター (OSC) と連携しトラブル復旧支援^(※2)を行います。

導入のメリット

「システムサポートデスクMSP/XSP」をご導入頂くことにより、情報システム部門の日々の運用負荷軽減を可能とします。

- 統合サポートセンターでのトラブル対応窓口一元化
- お客様システム環境を理解した専門技術者が対応
- 担当SE、CEと連携した万全のサポート体制
- ▶ トラブルをワンストップで解決
- ▶ お客様目線の確かなコミュニケーションでサポート
- ▶ スピーディなトラブル解決支援

*1: 統合サポートセンターは、お客様システムの運用支援を実施するサポートデスク組織名称です。
 *2: PRIMEFORCE内蔵のIA/UNIXサーバ、PRIMEQUESTのオープンシステムのトラブル復旧支援については、別途SupportDesk契約が必要です。それ以外のお客様に設置されているIA/UNIXサーバについては対象外となります。
 *3: 別途、GS/PRIMEFORCE/PRIMEQUESTのハードウェア保守契約が必要となります。
 *4: 富士通の他のサポート窓口との連携につきましては、個別対応(別途連携するサポート契約等が必要)となりますので、弊社担当営業までお問い合わせ下さい。
 *5: 24時間365日のサポートサービス契約が必要となります。平日のみのサポートサービスをご希望の場合は、平日の9～19時までのサポートサービス契約もございます。

サービス実施内容

サービス対象製品

GS/PRIMEFORCE/PRIMEQUESTシリーズ上で動作するOSIV/MSP、OSIV/XSPのいずれか一つのOS上で動作する富士通ベーシックプログラム

| サービス内容 | サービス時間帯 |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------|
| 技術支援(Q&A) お客様から電話、E-mailにより、サービス対象製品についての仕様・利用方法、運用環境等に関する質問・相談を受け付け、電話にて回答いたします。 | ■24時間契約、19時契約共に、月～金曜日9時～19時(年末年始・祝日除く)(*6) |
| トラブル復旧支援(問題解決支援) お客様の環境等を理解した専門技術員が復旧/解決支援いたします。 ・トラブル解決までのインシデント管理(お客様への状況報告含み) ・トラブルがOS、ハードウェア等などの製品に問題があるかの調査及び原因の切り分け作業 ・暫定的に業務開始が可能になるまでの復旧(一次回避措置)支援 ・トラブルについての調査を行い、それに対する解決手段を報告 ・お客様提示情報だけでは回答できないと判断した場合、リモート接続を行い製品情報、各種定義情報等の調査を実施(※お客様先にリモート接続環境の設定が必要となります。) | ■24時間契約 ▶24時間365日 ■19時契約 ▶月～金曜日9時～19時(年末年始・祝日除く) |
| システム復旧支援 トラブル復旧支援後のお客様データ等の資産復旧に対し、専門技術員が支援いたします。 ※オンサイトによるシステム復旧支援は対象外となります。 | ■24時間契約 ▶24時間365日 ■19時契約 ▶月～金曜日9時～19時(年末年始・祝日除く) |
| オンサイト調査、修正プログラム適用作業支援 ・トラブル時に現地対応が必要と判断した場合、オンサイト要員を派遣し、現地での対象製品の調査資料採取作業を実施いたします。 ・対象製品に対する修正プログラムの適用を、オンサイト要員を派遣し、現地での適用作業支援をいたします。 ※対象製品のバックアップ業務動作確認等の付帯作業は対象外となります。 | ■24時間契約、19時契約共に、月～金曜日9時～19時(年末年始・祝日除く) |
| 月間レポート提供(情報提供) 技術相談(Q&A)並びにトラブルの受け付け及び回答状況を取りまとめ、WEBでサービス対象製品情報、月次報告、日次報告等をお客様に情報提供いたします。 | ■24時間契約、19時契約共に、24時間365日(年末年始・祝日、並びにWebシステムメンテナンス日除く) |

オプションサービス

| | |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 予防保守オプション(適用4回)または予防保守オプション(適用2回) (注1)本サービスの価格は、適用製品数により異なります。 ・1～10製品、11～20製品、21製品以上 (注2)契約単位はGS/PRIMEFORCEシステム毎に契約。(マルチクラス構成や仮想計算機(VM)構成の場合には、別システムとみなします。) (注3)実施元は、原則お客様担当SEとなります。 | ・ 定期予防保守 修正情報(PTF/PUF/その他の修正情報)を、定期的に対象システムに適用 適用回数・適用4回:4回以内/年(PTFは1回/年) ・適用2回:2回以内/年(PTFは1回/年) ・ 緊急予防保守 定期予防保守に加え、必要と判断した場合、修正情報(PUF)を対象システムに適用 ・ リカバリ資産点検 お客様ファイル資産で退避すべきもの(システム系リカバリ資産)の退避状況を定期予防保守の実施時にあわせて点検 ・ システム環境 レポート提供定期予防保守および緊急予防保守における対象プログラムへの修正情報の適用状況を取りまとめて提供 |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|