

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

2019年11月
富士通株式会社

- ヘルプデスク for Microsoft Azureとは
 - 本サービスの特長
 - メニューと価格
 - サービス内容
 - 留意事項
-
- テクニカルデスクオプション - 概要 -

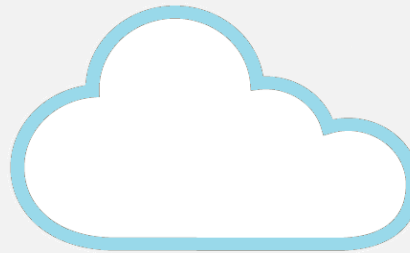
※ 当資料で記載されている製品名などの固有名詞は、各社の商標または登録商標です。

※ 本資料に掲載の情報は2019年11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 Cloud 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 Cloud 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 Cloud 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。

本サービスの特長

■ 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。エラーに対する解決策や新機能の設定方法、Azure利用時に発生したお客様の疑問など、お気軽にお問い合わせいただけます。

■ 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いたします。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。
- 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

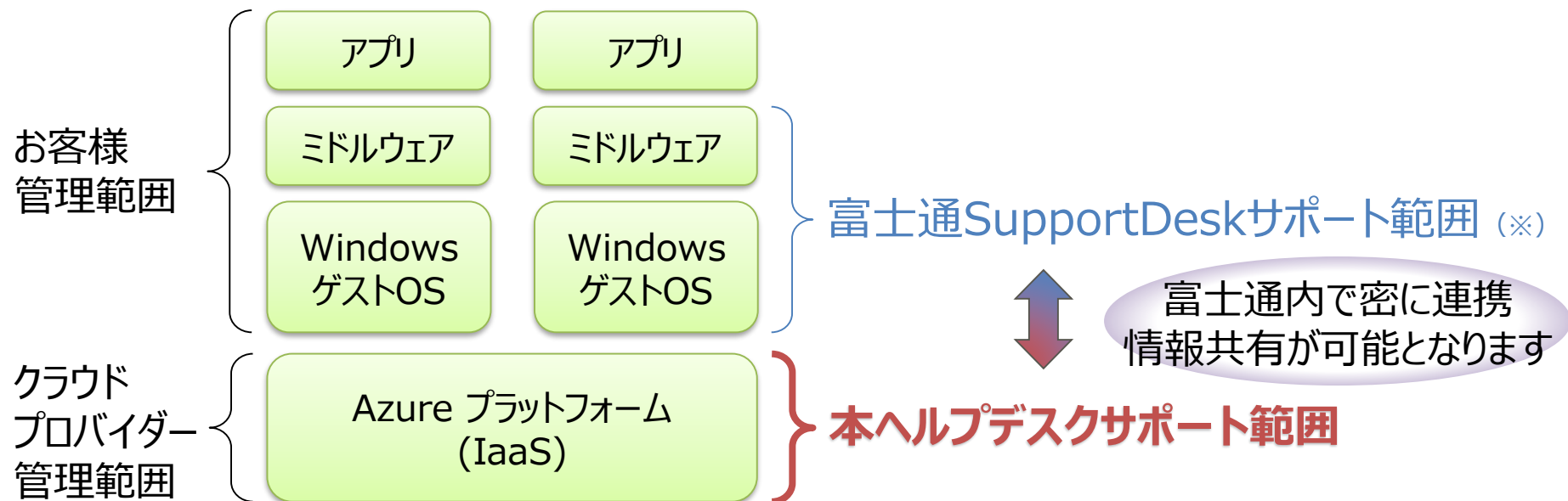
お客様がご利用中の機能に関する重要な変更情報(非互換が生じる変更等)をメールでお知らせします。
確実にAzureの変化に対応することで、お客様システムの安定稼働をご支援します。

■ 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、両者で情報を共有/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、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
 - ・ 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）
 - ・ 当社およびマイクロソフト社以外の技術に基づくソフトウェア
- ✓ 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。

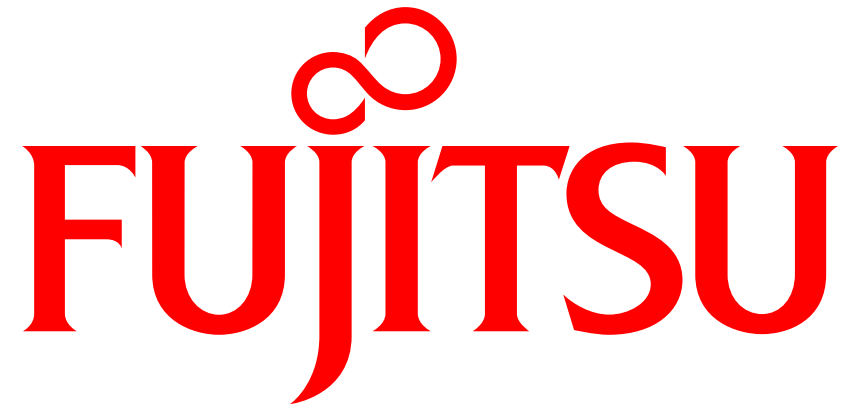
テクニカルデスクオプション - 概要 -

「Azureの利用が初めて」「安心安全な運用に不安」といったお客様向けに、当社のノウハウを提供／設定支援いたします。



**テクニカルデスクオプションは、
お客様が必要な時に、最新のノウハウを、迅速に提供いたします。**

詳細は、別紙『テクニカルデスクオプション ご紹介資料』をご覧ください。



shaping tomorrow with you