

# プラットフォームサポート

サーバ、ストレージの障害対応・各種ソフトウェア製品のサポートサービスをワンストップで対応、大きな安心を提供します。

プラットフォームサポートは、ICTシステムの中核となるサーバ、ストレージを対象とした保守サービスです。障害からの早期復旧をご支援し、ICTシステムの安定運用に貢献します。

## サービスメニュー

プラットフォームサポートは、ハードウェアメンテナンスサービスをもとにHWとOS両面から障害への対応を行い早期の復旧をご支援します。プラットフォームサポートベーシックとプラットフォームサポートスタンダードの、2つのメニューをご用意しています。

### ベーシックメニュー

HW、OSが連携した修理対応

ハードウェア  
メンテナンスサービス



OSサポート  
HWとOSの一体対応  
情報提供ポータル

### スタンダードメニュー

修理に加え、HW設定復旧による運用の早期再開をご支援します。

ハードウェア  
メンテナンスサービス



OSサポート  
HWとOSの一体対応  
情報提供ポータル  
HW設定復旧支援

## 特長

### OSサポート

サーバ、ストレージを制御するオペレーティングシステム (OS) に対応。OSに関する問い合わせ対応、修正モジュール等情報をご提供します。他のPPを同時に契約される場合にはOSと同一の問合せIDで対応します。

### 情報提供ポータル

OS等のご契約PPに関する製品情報、技術情報、問い合わせ対応履歴、契約情報、修正モジュール、FAQおよびHW障害対応履歴等サポート関連情報をポータルサイト (NECサポートポータル) にてご提供します。

### HWとOSの一体対応

お客様からのHW障害のご連絡、OSの技術問い合わせを同一窓口で対応します。HW障害状況のみでは原因が特定できない複雑な障害の場合にはOSログ解析等を行い、HW・OS両面から原因の究明を行ないます。

### HW設定復旧支援 (スタンダードのみ)

ハードウェアとソフトウェアの両方に対応可能なアドバンスドCEがHW設定復旧、OS搭載HDD交換時のOS復旧をご支援します。

\*HDD: ハードディスクドライブ

## スタンダードによる復旧プロセス



## サービスメニュー内容

作業内容	メニュー	ベーシック		スタンダード	
		維持保守	出張修理	維持保守	出張修理
定期予防保守*1		○		○	
ご契約ユーザー専用コールセンタでの受付対応*2	?	○	○	○	○
障害原因切り分けおよび特定*3	?	○	○	○	○
「エクスプレス通報サービス」による障害通報*1	?	○	○	○	○
オンサイトでの当日HW障害復旧および報告	?	○	○	○	○
HW設定復旧およびOS搭載HDD復旧支援*4				○	○
サポート関連情報の提供		○	○	○	○
サービス日数時間帯		365日24時間、または月～金曜日8:30～17:30			
対象機器		NX7700i、Express5800、iStorage*5			

\*1 ハードウェアメンテナンスサービスと同じ内容になります。

\*2 OSはお問合せ内容、障害状況により翌日対応になります。HWについてはハードウェアメンテナンスサービスと同じ内容になります。

\*3 OS関連の調査はオンサイトでは行ないません。

\*4 仮想環境のゲストOS復旧は対象外となります。

\*5 選択可能なメニュー、対応OS等は対象機器ごとに異なります。



追加サービスがあります。

## プラットフォームサポートとあわせてご利用いただけるサービス

ICTシステムの運用状況監視を行ないトラブルに早期に対応したい、復旧までの時間をより短縮し運用を早期に再開したい、お客様にてHDDデータ漏洩防止策を実施したい等、ICTシステムの運用効率化、稼働率向上、データ漏洩対策等、お客様のご要望にお応えする付加価値サービスをご用意しております。

## ご利用いただけるサービス

運用監視による トラブル早期対応	運用監視 (まるごとベーシック)	<ul style="list-style-type: none"> <li>ICTシステムを24時間365日監視し、HW障害と死活状況を電話、電子メールで迅速にご連絡。オプションで他の運用情報の監視も行ないます。</li> </ul>
運用の早期再開	特別保守サービス	<ul style="list-style-type: none"> <li>お客様先へのCE常駐、保守部品の常備等</li> <li>お客様専用体制によるHW障害への迅速な対応。</li> </ul>
HDDデータ漏洩防止	ディスク返却不要サービス 交換ディスク消去サービス	<ul style="list-style-type: none"> <li>HDD交換時お客様への故障HDDの引渡しと、お客様先での故障HDDのデータ消去（消去後の回収も可*）。</li> <li>故障HDD回収後のデータ消去措置実施。</li> </ul>
マルチベンダ環境 保守体制構築	マルチベンダHW統括サービス LANマルチベンダサービス	<ul style="list-style-type: none"> <li>他社製品を含むICTシステムの保守窓口を一括して引き受け。お客様からの保守指示にシングルウィンドウでご対応。</li> <li>マルチベンダ構築のネットワーク環境での障害切分／復旧。</li> </ul>



\*データ消去作業時、お客様のご要望に応じて消去後のディスクを回収することも可能です。後日の回収のご依頼はお受け致しかねます。

お問い合わせは、下記へ

NEC サポートサービス統括本部

〒108-8001 東京都港区芝四丁目14-1

E-mail: info@ssbpd.jp.nec.com

URL: http://jpn.nec.com/service/support/maintenance.html?

●本紙に掲載されている会社名および商標名は、各社の商標または登録商標です。

●本紙に掲載されているサービスは日本国内に設置された対象機器に対してのみのご提供になります。

●本紙に掲載されているサービスによる提供物の輸出、非居住者への提供に関しては、外国為替及び外国貿易法等、関連する輸出管理法等をご確認の上、必要な手続きをお取りください。

●不明な場合、または輸出許可等申請手続きにあたり資料等が必要な場合には、お近くの弊社営業拠点にご確認ください。

●本紙に掲載されているサービスは改良のために予告なしに内容等を変更することがあります。

UD FONT

見やすいユニバーサルデザイン  
フォントを採用しています。