

照~TE・RA・SU~ シリーズ

ネットワークサポート プラス

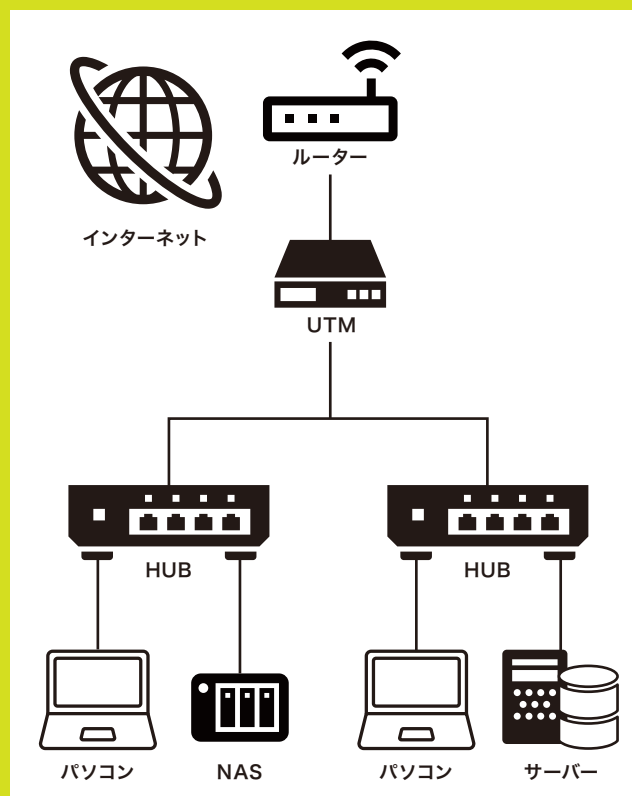
“守”

ネットワークの安心・
安定運用をご支援

昨今の企業において、情報のネットワークは事業継続において不可欠な存在になっています。その重要な位置を占める御社ネットワークの継続的な運用を支援するサポートメニューができました。機器のサポートだけでなく、業務を止めない為に包括的な安定稼働のご支援を致します。



ネットワークサポートプラス “守” の内容について



IT 機器の大半が社内ネットワークに接続されております。不具合の原因が機械単体の障害よりも、ネットワークが原因でのトラブルがほとんどです。その為、弊社サービスは基本となるネットワークのサポートを中心に、ご購入頂きました機器を含め複合的にご支援するサービス体制と致しました。

内容その1 ハード・設定の障害の切り分け

専門知識を持ったスタッフによる迅速・確実な対応を行いますので、トラブルによるダウンタイムを最小に防ぐことができます。

内容その2 出張現地障害対応

マルチベンダーの弊社は、メーカーを問わず幅広い製品に対してサポートを行うことが可能です。※原則サービス拠点より直線距離30kmまで（サービス拠点：岐阜・大垣・東濃・尾張）

内容その3 ファームウェア更新

機器のシステムソフトウェア（ファームウェア）は、脆弱性や新機能の追加など、日々更新されています。弊社では、保守開始時に設定パラメーターを取得し、その時点で設定を修復します。再設定の必要はありません。

内容その4 修理時の設定値修復

不具合等でメーカー修理により設定値が初期状態に戻る可能性があります。弊社では、保守開始時に設定パラメーターを取得し、その時点で設定を修復します。再設定の必要はありません。

内容その5 メーカーへの修理手配

メーカーへのハード修理依頼をお客様に代わって手配します。修理完了後は、引き続きスタッフが設定値の修復を行います。

※保守サービスの内容によって対応内容が変わります。
詳しくは裏面をご覧ください。

TE・RA・SU 守 ※一部NW 保守含む

Server
サポートプラス

対象機器の条件：サーバー本体または、サーバー本体に接続された周辺機器であること
(周辺機器単独でないこと)。

サービス対象外：・コンピューターウイルスの感染によって発生した故障。
・ハードディスク及びバックアップ機器の不足な事態等によるデータ復元
・個々のアプリケーションの操作方法に関する問い合わせ

1. ハード・設定の障害切り分け

2. 出張現地対応 (8回/台・年)

3. ソフトウェア障害復旧

アプリケーション不具合時の復旧作業。ハード交換後のRAID再構築やOS、アプリケーションの再構築を行い、復旧対応を行います。

4. 修理時の設定値修復

5. 定期点検

3ヶ月に1度の定期点検により、トラブルの前兆を事前に確認・除去いたします。

6. メーカーの修理手配

7. バックアップ監視

バックアップが正常に取得されているかを確認します。エラーが発生した際は専門スタッフにより復旧対応を行います。
※サーバーから電子メール送信可能であることが前提

対象ソフトウェア：

・UPS管理ソフト：APCソフトウェア
・ウイルス対策ソフト：TrendMicro / Symantec / ESETソフトウェア
・バックアップ：Veritus / Acronis / Arcserve など

TE・RA・SU 守 ネットワークサポートプラス

PC
サポートプラス

サービス対象外：・コンピューターウイルスの感染によって発生した故障。
・ハードディスク及びバックアップ機器の不足な事態等によるデータ復元
・個々のアプリケーションの操作方法に関する問い合わせ

1. ハード・設定の障害切り分け

2. 出張現地対応 (5回/台・年)

3. ソフトウェア障害復旧

アプリケーション不具合時の復旧作業。ハード交換後のOSやアプリケーションの再構築を行い、復旧対応を行います。

4. 修理時の設定値修復

5. メーカーの修理手配

メーカーへのハード修理依頼をお客様に代わって手配いたします。修理完了後は引き続き専門スタッフがOS等の修復、バックアップデータからの復元をいたします。

6. バックアップ監視

※弊社指定のバックアップソフトウェアをご利用の場合に限りです。
※バックアップの成否に関する監視までとし、データの内容については保証しかねます。
※バックアップログの監視にはインターネット接続環境が必要となります。

対象ソフトウェア：

・Officeソフト：Microsoft Office (ベンダーサポートが提供されるもの)
・ウイルス対策ソフト：TrendMicro / Symantec / ESETソフトウェア
・バックアップ：Veritus / Acronis / CAソフトウェア など

TE・RA・SU 守 ネットワークサポートプラス

NAS
サポートプラス

対象機器の条件：・NAS本体または、NAS本体に接続された周辺機器であること
(周辺機器単独でないこと)。

サービス対象外：・コンピューターウイルスの感染によって発生した故障。
・ハードディスク及びバックアップ機器の不足な事態等によるデータ復元

1. ハード・設定の障害切り分け

2. 出張現地対応 (3回/台・年)

3. ソフトウェア障害復旧

アプリケーション不具合時の復旧作業。ハード交換後のRAID再構築やOS、アプリケーションの再構築を行い、復旧対応を行います。

4. 修理時の設定値修復

5. 定期点検

1年に1度の定期点検により、トラブルの前兆を事前に確認・除去いたします。

6. メーカーの修理手配

7. バックアップ監視

対象ソフトウェア：・NASに標準搭載されるソフトウェア

TE・RA・SU 守 ネットワークサポートプラス

UTM
サポートプラスルーター
サポートプラス

サービス対象外：・光回線などアクセス回線の要因によって生じた障害対応
・対象機器、対象ソフトウェアであっても、提供ベンダーがサポート終了した機器、ソフトウェア

1. ハード・設定の障害切り分け

2. 出張現地対応 (2回/台・年)

3. ファームウェア更新

機器のシステムソフトウェア (ファームウェア) は、脆弱性や、新機能の追加など、日々更新されています。ネットワーク機器の正常性・安定性向上のため、必要に応じて、ファームウェア更新作業を実施いたします。

※メーカー保守契約未加入の場合、ファームウェアの更新ができない場合があります。その場合は、メーカー保守契約に加入していただく必要があります。

4. 修理時の設定値修復

5. 定期点検

メーカーへのハード修理依頼をお客様に代わって手配いたします。修理完了後は引き続き専門スタッフがOS等の修復、バックアップデータからの復元をいたします。

受付対応時間：

平日 (月～金) 9:00～17:00 ※土日祝祭日、年末年始、弊社指定の定休日を除く

対象機器の条件：

- ・原則、当社導入機器に限ります。
- ・購入した日から起算される年数が、本サービス開始時点で3年未満であること。
- ・本サービス契約締結時点で正常に稼働していること。

サービス対象外：

- ・契約時点の設定を変更する場合の作業費用
- ・ハードウェア修理に要する費用 (見積 / 部品 / 作業 / 送料など)
- ・対象OS、対象ソフトウェアであっても、提供ベンダーがサポート終了したOS、ソフトウェア

個別でのサポートメニュー作成も致します。詳しくは営業担当迄お問い合わせください。

CHUBU JIMUKI
co., Ltd.

〒500-8309 岐阜県岐阜市都通1丁目15番地
TEL: 058-251-7191 (代表)
FAX: 058-255-0011

■大垣支店
〒503-0854 岐阜県大垣市築捨町5丁目69-1
TEL: (0584) 89-0711 FAX: (0584) 87-0145

■尾張支店
〒483-8227 愛知県江南市赤童子町良原165番地1
TEL: (0587) 58-6688 FAX: (0587) 58-6707

■東濃支店
〒509-0222 岐阜県可児市羽崎495-1
TEL: (0574) 62-8490 FAX: (0574) 62-8491

■多治見営業所
〒507-0042 岐阜県多治見市前畑町2丁目13番地フロイデ1階 事務所
TEL: (0572) 26-7702 FAX: (0572) 26-7703

はたらくを、かえる。未来が、かわる。