

守るだけではない、攻めの保守サービス

ProSupport Plus

ProSupport Infrastructure Suite

万が一のシステム障害に迅速に対応する仕組みと体制をご提供するとともに、障害の発生そのものを回避する「攻め」の保守サービスをご提案します。

ビジネス環境の変化に追従する保守サービスのカタチ

様々に変化するビジネスや社会環境において、お客様の保守サービスへのニーズも変化しています。例えば、ビジネスにおける迅速性や、生産性向上のニーズに対して、保守サービスのオートメーション化が求められたり、ハイブリッド型の新しい働き方においては、リモートによる保守サービスの強化が必要です。また、ITシステムは、サーバー、ストレージ、ネットワークが統合され、仮想化され、数多くのソフトウェアがOSやハイパーバイザーの上で稼働する複雑な状況にあり、障害の切り分けにはエンジニアの高いスキルが求められます。デル・テクノロジーでは、このように変化するニーズに対して、テクニカルスキルの高いエンジニアの対応に加え、仕組みやテクノロジーを駆使して、ご期待に添える保守サービスを提供しています。我々のProSupport Plusをご利用いただくことで、保守サービスへのニーズを満たし、お客様のIT部門の手間とコストを減らし、よりビジネス成長とITのイノベーションに注力できるよう支援を致します。

IT部門の手間とコストを減らし、ビジネスの機会損失を抑える

このようなビジネス上の命題を、「保守サービス」でお手伝いする。デル・テクノロジーにはそのための答えがあります。

手間と管理工数を
減らし
コスト削減へ

1

システムの見える化を
支援する
各種レポートの提供

- ・推奨ファームウェア情報、システムコンフィグレーション情報等をレポートとして入手可能。マニュアルでの管理の手間が省けます。

2

デル・テクノロジーの
エンジニアによる
システムメンテナンス

- ・年2回のファームウェアのアップデートを推奨しております。
- ・お客様よりご希望のタイミングを伺い、エンジニアによるリモート対応が可能です。

3

障害の予兆を検知して
障害の発生そのものを
回避する自動化の仕組み

- ・リモートサポートツールである、Secure Connect Gateway (SCG)により障害の発生時はもちろん、障害の予兆を検知して自動的に通知します。これにより障害の発生を回避するための対応を事前に実施します。

ダウンタイムを減らし
ビジネスの機会損失を
抑える

仕組みとテクノロジーに加え、テクニカルスキルの高いエンジニアがお客様のシステムを側面支援します。



お客様の安心をサポートする、サービスアカウントマネージャー (SAM)

SAMは、お客様が安心してデル・テクノロジーの製品をご利用いただけるように関連部署と連携し、支援・改善提案をしています。お客様固有の環境を把握し、既存のサービスの中で有効なものや、ベストプラクティスをご紹介します。障害発生の際に対応するテクニカルサポートとは異なる場面で、お客様をサポートします。その他、お客様のリクエストベースにより、以下を提供します。

ファームウェアアップデート 情報提供*

DiskやNIC等のパーツ関連のファームウェアの情報をプロアクティブにご提供。予防保守の推奨

月次レポートの提供

セキュアコネクトゲートウェイ (SCG)機能を基にしたインシデントサマリレポートをご提供 (英語表記となります)

問題解決促進

障害時に迅速に問題が解決しない場合には関係各部と連携し円滑に対応が実施できるよう促進

SPOA

(Single Point of Accountability)

技術的な問い合わせ以外の導入製品等のご相談について責任を持って対応

*SCGを導入している場合に提供可能

保守サービスのポートフォリオにおけるProSupport Plusの位置付け

ProSupport Infrastructure Suiteとして3つのサービスレベルがあります。その中で、システムの安定運用に必要なサービスを効率よくパッケージ化したのがProSupport Plusです。コストパフォーマンスに最も優れた最上位の保守サービスです。

Basic ・平日日中の電話対応	ProSupport ・24時間365日電話対応 ・ProSupportエンジニアによるテクニカルサポート	ProSupport Plus ・Service Account Managerのアサイン ・上位エンジニアへの優先アクセス ・サードパーティソフトウェアサポート
----------------------------	--	---

*SCGを導入している場合に提供可能

ProSupport Infrastructure Suite 3つのサービスレベル比較

	Basic	ProSupport	ProSupport Plus
リモートでのテクニカルサポート	営業時間内	24時間365日	24時間365日
対象製品	ハードウェア	ハードウェア & ソフトウェア	ハードウェア & ソフトウェア
オンサイトハードウェアサポート	翌営業日対応	翌営業日または4時間対応	4時間ミッションクリティカル
プロサポート AIOps プラットフォーム	●	●	●
ハードウェア障害検出と自動ケース作成	●*	●	●
CloudIQヘルス&サイバーセキュリティ・モニタリング&分析	●	●	●
予測型のハードウェア障害検出	●	●	●
重要度1の障害時のインシデントマネジャーの対応	●	●	●
サードパーティ製ソフトウェアのコラボラティブサポート	●	●	●
サードパーティ製ソフトウェアサポート*2	●	●	●
上位エンジニアへの優先アクセス	●	●	●
ミッションクリティカルサポート	●	●	●
サービスアカウントマネージャー (SAM)	●	●	●
プロアクティブなシステムメンテナンス	●	●	●
ProSupport 追加サービス			
ハードドライブ返却不要サービス/コンポーネント返却不要サービス	選択可	選択可	選択可
最適化サービス	●	●	●
追加SAMサービス/TAMサービス/DSEサービス	●	●	●
オンサイト診断サービス	●	●	●

*1ケース対応の開始にはお客様からのご連絡が必要です。*2 Dellからのソフトウェアの購入の有無にかかわらず対応可能です。システムの稼働に直接影響しないV（例：ベゼル等）は、4時間対応のご契約であっても、翌日対応されるケースがあります。Dell Technologies Services の提供状況および条件は、地域および製品によって異なります。詳細については、担当営業までお問い合わせください。

	Basic Support 翌営業日対応	ProSupport 翌営業日対応	ProSupport 4時間対応	ProSupport Plus ミッションクリティカル4時間対応
オンサイト対応	障害原因の特定後、翌営業日に パーツ配送及びエンジニアが訪問		障害原因の特定後、当日4時間以内を目標に パーツ配送及びエンジニアが訪問	
オンサイト実施基準日	テクニカルサポートによるオンサイト修理の判断が 当日16時までになされない場合には、その翌営業日が基準日		テクニカルサポートによる オンサイトおよびパーツ配送決定時	
オンサイト受付時間	月-金 9:00-16:00* (祝祭日、12/29-1/3を除く)		24時間365日	
オンサイト作業開始時間	月-金** 9:00-17:00*** (祝祭日、12/29-1/3を除く)		24時間365日	
最終退出時間	19:00		一定の制限はありません	

*一部製品は17:00 **一部製品は月-土 ***一部製品は18:00

テクノロジーで実現するオートメーション。ProSupport でシステム運用における迅速性、生産性を高める

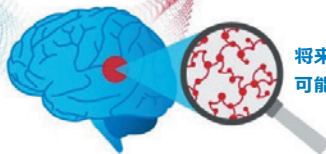
24時間365日の
プロアクティブなモニタリング

最大80%問題解決時間を短縮*
セキュアコネクテッドゲートウェイがProSupportと組み合わせられる場合、システムの問題解決時間が短縮した実績があります。

システムの状況を把握
(セキュアコネクテッドゲートウェイの機能)



状況・問題の解析
(マシンラーニングにより実施)



将来的な障害発生
の可能性を検知

デル・テクノロジーズへ
アラートが上がり、お客様へ通知
障害の顕在化の前に対処

障害の回避



障害の発生前にパーツを交換
ビジネスへの影響を最小化します

*Based on June 2018 Principled Technologies Report commissioned by Dell EMC. "Save time and IT effort resolving server hardware issues with ProSupport Plus and SupportAssist". Actual results will vary. Full report: <http://zfacts.pr/0lcqck>

デル・テクノロジーズ株式会社

〒100-8159 東京都千代田区大手町一丁目2番1号 Otemachi Oneタワー 17階

DELL Technologies

●製品サービスの購入には、当社の販売条件(Dell.jp/policy)、当社と締結済みの再販契約またはディストリビューター契約、または、当社の再販業者またはディストリビューターが指定する販売条件が適用されます。●構成や仕様により、提供に制限がある場合があります。●デル・テクノロジーズが提供する製品及びサービスにかかる商標は、米国Dell Technologies Inc. 又はその関連会社の商標又は登録商標です。その他の社名および製品名は各社の商標または登録商標です。●本カタログに記載されている仕様・価格は2023年8月現在のものであり、記載されている仕様・価格・内容は予告なく変更される場合があります。最新の仕様・価格については、当社営業、もしくは、当社パートナーの担当営業にお問い合わせください。