

A man with glasses, wearing a light blue button-down shirt and a dark tie, is focused on his work. He is sitting at a desk in a server room, illuminated by the cool blue light of the equipment. He is looking down at a laptop in front of him, with his hands near the keyboard. In the background, rows of server racks are visible, with various cables and components. The overall atmosphere is professional and technical.

デル・テクノロジーズ保守サービスご紹介 ProSupport Infrastructure Suite

2023年9月5日
サービスビジネス営業統括本部

DELLTechnologies

ビジネス環境の変化に追隨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、ストレージ、ネットワーキングが統合され、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・テクノロジーズでは、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をご利用頂くことで、保守サービスへのニーズを満ちし、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。



デル・テクノロジーズの保守サービス

Dell EMCのテクニカルサポートは、国内では宮崎、川崎東京に拠点を置き、サーバー、CI/HCI、ストレージ、ネットワーク等エンタープライズ製品の技術的なご質問、システム障害等に対応しております。

■ 特徴

- お客様からの技術的な質問に回答
- 日本最大規模のメーカー正社員によるセンター
- グローバルで得たナレッジをフルに活用
- 非常に高いお客様満足度



東京カスタマーセンター



宮崎カスタマーセンター



デル・テクノロジーズのパッケージ保守サービス - ProSupport Infrastructure Suite

- 平日日中帯の電話対応

Basic Support

- 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
- 自動障害検知と自動ケース作成

ProSupport

- SAM（サービスアカウントマネージャー）のアサイン
- 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
- サードパーティ製ソフトウェアサポート

ProSupport Plus

- 大規模で集中管理された自立型データセンター向けの柔軟なサポート

ProSupport One for Data Center

上記のパッケージサービス以外にも、お客様のサポートニーズに合わせたアカウントサービス、テクニカルサービス等をカスタムベースで提供しております。

サポートご提供内容

ProSupport Infrastructure Suite

	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	4時間または翌営業日対応	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	●*1	●	●
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		選択可	選択可
追加SAMサービス/TAMサービス/DSEサービス		選択可	選択可
オンサイト診断サービス		選択可	選択可

*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。*2Dell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パーツ（例：ベゼル等）は、4時間対応目標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。

サポートご提供内容

ProSupport Infrastructure Suite

サービスタイトル	サービス内容	適用前提
リモートでのテクニカルサポート	<ul style="list-style-type: none"> お客様は、機器に問題が生じた場合、電話またはWebインターフェイスを通じてデル・テクノロジーズに報告します。電話の連絡先は、問題の解決をサポートするためにリモート テクニカル サポートの担当者に転送されます。 	
オンサイトハードウェアサポート	<ul style="list-style-type: none"> デル・テクノロジーズは、問題を切り分けて、オンサイト対応が必要であると判断した場合、その問題に対応するデル・テクノロジーズ認定技術者を設置場所に派遣します。デル・テクノロジーズが必要と判断した場合、交換パーツを提供します。 	
プロサポート AIOps プラットフォーム	<p>ProSupport AIOpsプラットフォームには、CloudIQ、TechDirect、MyService 360が含まれます。これらはすべてデル・テクノロジーズのセキュア コネクト ゲートウェイを介して有効化され、以下のようなメリットを提供します。</p> <ul style="list-style-type: none"> ● プロアクティブな問題検出とケースの作成 ● ハードウェア障害の予測検出 ● セルフサービスのケース作成 ● セルフサービスのパーツディスパッチ ● Dellセキュリティ アドバイス ● CloudIQ Cybersecurity評価 	セキュア コネクト ゲートウェイの接続が必要です。
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ージャーの対応	重大度レベル 1 の問題については、インシデント マネージャーによる対応となります。	
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	<ul style="list-style-type: none"> i. 問題が切り分けられるまで、デル・テクノロジーズが一元的窓口としての役割を果たします。 ii. デル・テクノロジーズがサードパーティー ベンダーと連絡を取ります。 iii. デル・テクノロジーズが問題に関する文書を提供します。 iv. デル・テクノロジーズが問題の監視を継続し、ベンダーからステータスを通知してもらい解決プランを取得します（合理的に可能な範囲で） 	*合理的な範囲の提供です。文書の提供は既存マニュアル等の提供であり、Dell作成のドキュメントは含みません。
サードパーティ製ソフトウェアサポート	一部のエンドユーザー アプリケーション、オペレーティング システム、ハイパーバイザー、ファームウェアなどを含む対象のサード パーティー製品が次の条件で使用される場合に、かかるサード パーティー製品に対してサポートを提供します。(ProSupport Plus向けに提供されますが、ProSupportでも限定的に提供されます)	<ul style="list-style-type: none"> ■ ProSupportPlusの適用前提 1. サポートリクエスト時、ソフトウェアがインストールされていること 2. インストールされている機器が、有効な契約を保持していること 3. ソフトウェアが下記のソフトウェア一覧にあること ■ ProSupportの適用前提（上記のPSPの条件に加えて下記が必要です） 4. ソフトウェアがDellから購入されたこと 5. HWと一緒に購入されていること
上位エンジニアへの優先アクセス	<ul style="list-style-type: none"> ● ProSupport Plusにおいて、トラブルシューティング時、シニアProSupportエンジニアが対応し支援します。 	

サポートご提供内容 ProSupport Infrastructure Suite

サービスタイトル	サービス内容	適用前提
ミッションクリティカルサポート	<ul style="list-style-type: none"> ● 重大な問題が発生した際の手順 - 重大度レベル1の問題は、インシデントマネージャによる対応となり、「CritSit」インシデント対応の対象となります。 ● 迅速な派遣：電話によるトラブルシューティングと並行した、シニア フィールド エンジニアの派遣。対応に当たるエンジニアおよび派遣可能かどうかは、Dellが決定します。 ● お客様のスタッフがオンサイト トラブルシューティングに対応できない場合や、適切に実施できない場合は、Dellがオンデマンドのオンサイト 診断を行います。セキュア コネクト ゲートウェイに接続されている機器の場合のみ。お客様のリクエストは、電話サポート リクエストを通じて開始する必要があります。 ● 自然災害が原因で危機的な状況が発生した場合の優先生産。多くの場合、これには新しいデル・テクノロジー システムの生産促進が含まれます。 	<p>重大度1の問題については、デル・テクノロジーが必要と判断した場合に、デル・テクノロジーが対象範囲のサービスを実施します</p>
サービスアカウントマネージャー (SAM)	<ul style="list-style-type: none"> ■ オンボーディング支援： <ul style="list-style-type: none"> ● アカウント名、住所など、お客様について必要なサポート情報が正確であることを確認する。 ● デル・テクノロジーに問い合わせるサービス リクエストをオープンする方法やデル・テクノロジーサポート ツールおよびテクノロジーの使用方法などの知識を伝達する。 ● レポート作成やサービス レビューなど、SAMによる成果物のスケジュールを指定する。 ■ 月次レポート：対象のシステムに関する、次のレポートと推奨事項を提供します。 <ul style="list-style-type: none"> ● オープンおよびクローズされたサービス リクエストに関する月次サマリー ● 対象コードの推奨事項に対する、現在インストールされているシステム ソフトウェア バージョンの検証 ● 契約ステータス（開始日や終了日、その他の基本的な契約情報など） ■ サービス レビュー： <ul style="list-style-type: none"> ● SAMは、サービスレポート内の、サービスレビューを詳細に実施します。レビュー対象となるスケジュールやタイムフレームなどのトピックは、オンボーディング時にお客様とSAMが話し合って決定します。 ■ システム メンテナンス： <ul style="list-style-type: none"> ● 資格のある資産について、SAMはお客様のメンテナンス ウィンドウ内にシステム メンテナンス イベントの配信を調整する際にお客様を支援します。詳細については、以下を参照してください。 ■ デル・テクノロジー エスカレーション サポート： <ul style="list-style-type: none"> ● 本サービスの連携役として、重大度レベル1の問題を個別に、または問題をより体系的に解決するために必要なDellのリソースを調整する役割を果たします。 	<p>月次レポートを完全に有効にするには、デル・テクノロジー接続テクノロジー（セキュア コネクト ゲートウェイなど）を、該当するログ収集オプションを有効にしてインストールする必要があります。</p>
プロアクティブなシステムメンテナンス	<ul style="list-style-type: none"> ● 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。 	<p>セキュア コネクト ゲートウェイの接続が必要です。</p>

サポートご提供内容 ProSupport Infrastructure Suite

	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	

最新且つ詳細情報は、[こちら](#)をご覧ください。

*一部製品は17:00 **一部製品は月-土 ***一部製品は18:00

ProSupport Plus ご提供内容のご紹介

>96%

ProSupport Plusによるお客様満足度

「当社を担当してくれているSAMは、現在と未来のITニーズおよびデル・テクノロジーのインフラストラクチャ製品を熟知しているため、当社のデータセンターインフラストラクチャに適したITソリューションをすぐにアドバイスしてくれます。調達サイクルにかかる**時間を大幅に節約**できています。プロジェクトの最適なソリューションを作り出すためのリソースを探す必要もありません。」

- Tavant Technologies
情報システム責任者
Nagesh Jois

「ProSupport Plus with SCGのおかげで…単に問題を解決するだけでなく、**戦略的な業務に専念する時間を増やすことができました**。これにより、新しいビジネスを継続的に推進することができます。」

- Lifting Gear Hire、システム管理者
Mike Kott

「当社では、デル・テクノロジーによるインシデントとディスパッチに関するレポートを使用してSAMが**問題をより迅速に解決**するため、サービスのパフォーマンスに影響が及ぶ前に、問題にプロアクティブに取り組むことができます。」

- NxtGen
最高執行責任者
Bhaskar Varma

ProSupport Plus お客様の3つのメリット

1 サービスアカウントマネージャーによる安心のサポート

ProSupport Plusでは、サービスアカウントマネージャ（SAM）がアサインされ、お客様が安定・安心してDell製品をご利用いただけるように支援・改善提案をします。

2 ミッションクリティカルサポートによる迅速な対応

ProSupport Plusでは、発生した障害がビジネス上クリティカル（重要度1）と定義された場合、特別な対応による障害対応が提供されます。

3 障害発生そのものを未然に防ぐ活動の提供

ProSupport Plusでは、障害発生時の対応だけではなく、障害の発生そのものを防ぐプロアクティブなサポート及びセキュリティーアラートを提供します。

サービスアカウント マネージャーによる 安心のサポート

サービスアカウントマネージャーとは？

サービスアカウントマネージャー（SAM）は関連部署と連携しお客様が安定・安心してDell製品をご利用いただけるように支援・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他社のベストプラクティスをご紹介します

お客様やテクニカルサポート、セールス部門との間に入り調整役として円滑に対応を決定します

SAMがご提供するサポート内容

オンボーディング サポート

- お客様の登録情報を確認し、お客様が必要とする場合、サービスリクエストのオープン方法、ツールの使用方法などをご説明します。

サービスレビュー

- サービスレポート内の、サービスレビューを詳細に実施します。

エスカレーションサポート

- ビジネス上クリティカルな障害の発生時に、問題をより体系的に解決するために必要なすべてのリソースを調整する役割を担います

1

ミッションクリティカル サポートによる迅速 な対応*

*セキュアコネクトゲートウェイ（SCG）への接続が必須です

ProSupport Plusでは、ビジネスクリティカル（重要度 1）障害発生時に、より迅速に障害を解決するための特別対応（ミッションクリティカルサポート）を提供します。

迅速な解決のための特別対応

インシデントマネージャが“CritSit”プロセスを通して、クリティカルな障害の迅速な解決に向けた支援を行います。

緊急ディスパッチ

電話ベースのトラブルシューティングと並行して、利用可能な最高のスキルを持つフィールド技術者が緊急派遣されます。

6 時間修理サービス

6時間以内にハードウェア関連の問題を修復する目標が設定されます。

オンサイト診断

通常のリモートによるトラブルシューティングができない場合、オンサイトベースでの診断が提供されます。

災害時優先対応

自然災害や通常は製品保証に含まれていない事由により引き起こされた危機的な状況が発生した場合、システムの再稼働のための新しい製品・パーツを優先的に提供します。

2

障害発生そのものを未然に防ぐ活動の提供*

*セキュアコネクトゲートウェイ (SCG) への接続が必須です

ProSupport Plusでは、障害発生時の迅速な対応だけでなく、障害の発生そのものを防ぐプロアクティブなサポート及びセキュリティアラートを提供します。

システムメンテナンスの提供

- 製品のファームウェアやドライバの更新について、お客様からの依頼に基づき、リモートで実装作業をお手伝いします。
- 新しくリリースされたストレージ機器のオペレーティングソフトウェア (OE) についてリモートで実装作業をお手伝いします。

適切なファームウェア、ドライバ、最新のソフトウェアが実装されていないことが、システム障害の原因の上位に挙げられます。デル・テクノロジーズでは、障害の発生そのものを防ぐ活動として、アップデートをご支援します。

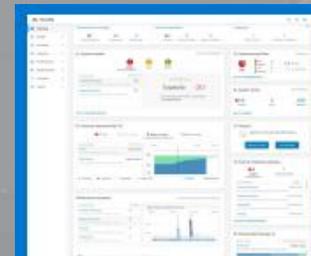
各種レポートの提供

- AIOPSプラットフォーム **CloudIQ**

“Cloud IQサイバーセキュリティ評価”は、ポリシーから逸脱した構成について、リスクレベルを提示し、解決のための推奨事項を示します。

TechDirect、MyService360 推奨ファームウェア情報や、システムコンフィグレーション情報、保守契約を含むアセット情報などがレポートとして確認できます。

これらのダッシュボードやレポートを活用頂くことで、障害の発生そのものを減らす活動をご支援します。



サイバーセキュリティに関するCloudIQの概要



サイバーセキュリティのリスクレベル



Item	Priority	Category	Severity	Impact	Resolution
1	High	Security	Critical	System Compromise	Immediate Action
2	Medium	Performance	Warning	System Slowdown	Regular Updates
3	Low	Configuration	Info	Minor Issues	Review Settings

