

エクスプレス通報のご案内 (NEC製)

24時間365日、ハードウェア監視。安定稼働をお客様に提供。

エクスプレス通報サービス導入のメリット

●システム停止を防止

ハードディスクなどの障害予兆も通知されるためシステム停止も未然に防止できます。

●障害の早期解決

トラブル箇所の早期特定が可能となりトラブルを迅速に解決できます。

エクスプレス通報サービスの内容

エクスプレス通報サービスはハードウェア異常を監視対象にしています。

【通報内容】

	通報内容	効果
異常情報	・ファン異常 ・CPU異常 ・電源異常 ・ディスク異常 ・温度異常	放置するとサーバーダウンにつながるエラーを発生時に検知して通報し、トラブルを未然に防止します
	・I/Oエラー ・メモリーマルチビットエラー	トラブル発生時にエラー情報を通報し、迅速な解析と適切な対応を行います

エクスプレス通報サービス導入先の障害事例

- HDD障害発生
- 弊社へNECサポートセンターから障害通知。
- 弊社より顧客へ連絡。
- 顧客のサーバはサーバ室に設置されているため、担当者では気づけなかった。
障害パーツの交換によりシステムダウンなく、なおかつ データロストを未然に防ぐことができた。

エクスプレス通報サービス対象機種

弊社が販売するXMFおよびXMF Remoteのサーバーが対象です。

事前にお客様にご用意頂く物

ネットワーク環境	インターネットに接続できる環境をご用意ください。
----------	--------------------------

障害発生時の通報の流れ

1) NECサポートセンターへEmailで通報

ハードウェアの障害予兆や異常が発生すると、NECサポートセンターへ自動的に通報されます。

2) 通報内容を解析

NECサポートセンターの専門技術者が、通報された情報を解析します。

3) 富士フイルムグラフィックソリューションズ（以降弊社）へ連絡

対応が必要な場合、NECサポートセンターから弊社へ連絡が行われます。

4) お客様へのご連絡・ご対応

弊社からお客様へお電話またはE-Mailでご連絡・ご対応を行います。

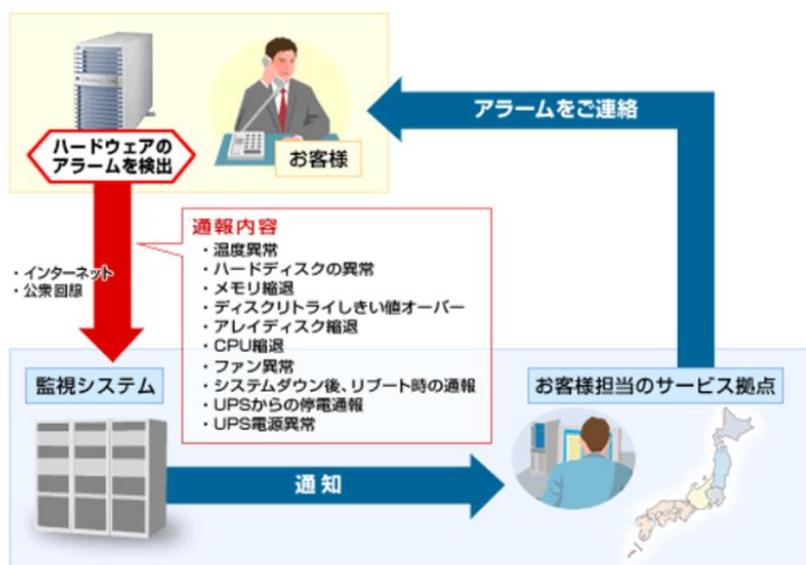
弊社受付時間外の場合は、別紙「FUJIFILM WORK FLOW XMF向けNECハードウェア修理対応のご案内」をご確認ください。

5) NECエンジニア訪問の手配

訪問対応の手配を弊社からNECサポートセンターへ行います。

6) NECエンジニア訪問・修理

NECエンジニアがお客様へ訪問・修理を行います。



エクスプレス通報サービスを利用するための注意事項

- ご購入から三年目以降、エクスプレス通報サービスをご利用頂くには、対象のサーバーに「PCメーカーサポート契約」が必要です。
- 対象のサーバーに異常が発生した際、障害の発生と対処方法をご連絡する「リモート連絡先」（電話番号、メールアドレス）を登録頂きます。
- エクスプレス通報サービスは、インターネットを經由して障害情報をNECサポートセンターへ通報します。そのため対象のサーバーからインターネットへ接続できるIPアドレスの環境が必要です。
- エクスプレス通報サービスで通報される内容は、日本電気株式会社が指定したイベントのみとなります。全ての障害予兆や異常の通知を保証するものではありません。
- エクスプレス通報サービスは、対象のサーバーから障害情報・障害予兆を送信するのみです。NECサポートセンターから対象のサーバーへアクセスする事はありません。
- 対象のサーバーへのエクスプレス通報サービスの設定作業は、初回のみ弊社CS作業員にて実施いたします。2回目以降の再設定はお客様にて実施頂きます。（弊社にてサポートいたします。）

www.fujifilm.com/ffgs/ja

FUJIFILM

富士フイルムグラフィックソリューションズ株式会社 サービス統括部
〒135-0053 東京都江東区辰巳1-4-11 STビル辰巳別館 Tel 03-3522-7074