

リモート通報サービスのご案内

ハードウェアの異常や障害予兆を検知して
トラブルを未然に防止!! 早期回復!!

リモート通報サービス導入のメリット

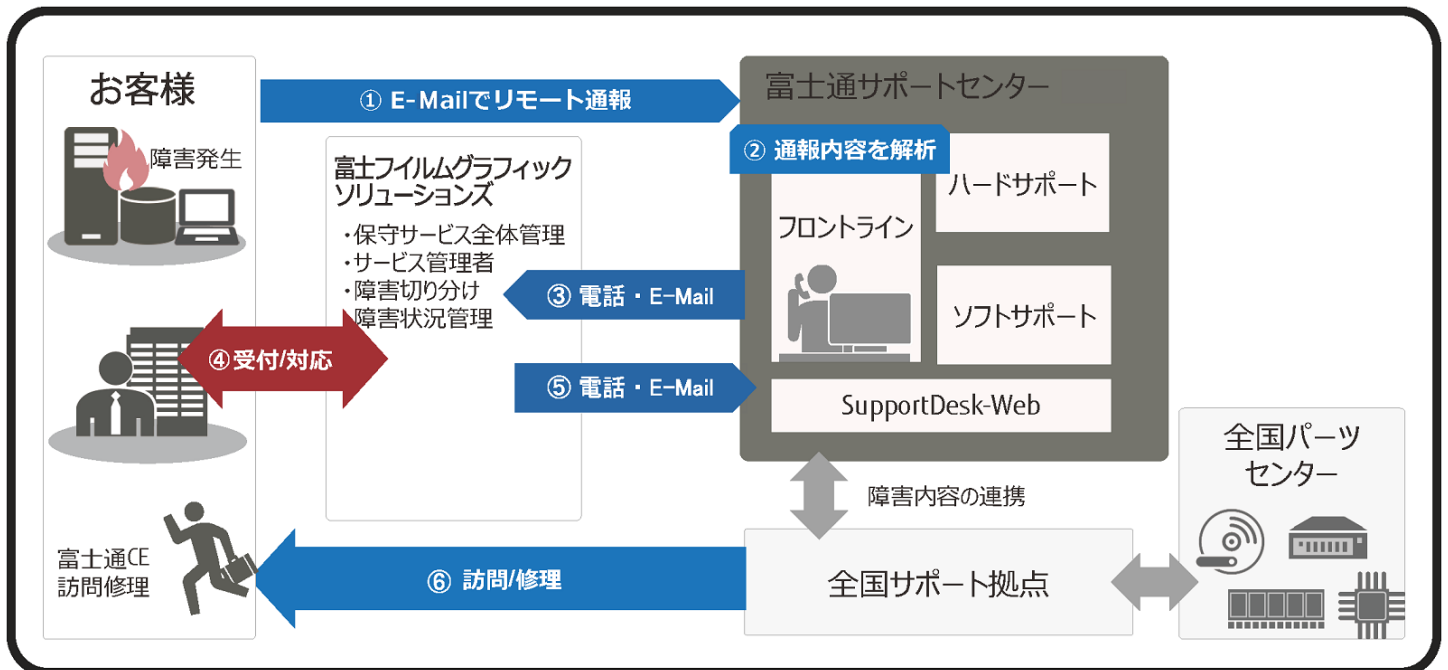
●システム停止を防止

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。

障害発生時の通報の流れ



1)富士通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、富士通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

富士通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)富士フィ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、富士通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。(※)

5)富士通CE訪問手配

訪問対応の手配を弊社から富士通サポートセンターへ行います。(※)

6)富士通CE訪問・修理

富士通CEがお客様へ訪問・修理を行います。

(※) お客様へのご連絡、エンジニアの訪問手配については、弊社サポートセンターの営業時間内対応となります。

リモート通報サービスの内容

リモート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。

【PRIMERGYの通報内容】

	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、迅速な解析と適格な対応を行います

リモート通報サービス 導入先の障害事例

- 1)HDD障害発生
- 2)弊社へ富士通サポートセンターから障害通知。
- 3)弊社より顧客へ連絡。
- 4)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。

リモート通報サービス対象機種

弊社が販売するXMFおよびXMF Remoteのサーバが対象です。

リモート通報サービスを利用するための注意事項

- リモート通報サービスをご利用頂くには、対象のサーバに「PCメーカーサポート契約」が必要です。
- 対象のサーバ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。
- リモート通報サービスは、E-Mailを利用して障害情報を富士通サポートセンターへ通報する為、対象のサーバから社外へE-Mailを送信できる環境が必要です。
- リモート通報サービスで通報される内容は、富士通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。
- リモート通報サービスは、対象のサーバから障害情報・障害予兆を送信するのみです。富士通サポートセンターから対象のサーバへアクセスする事はありません。
- 対象のサーバへのリモート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。）

事前にお客様にご用意頂く物

1.LANケーブル	1.通常の通信LANケーブルとは別にリモート通報サービスのE-Mail送信用としてご用意ください。
2.IPアドレス	2.E-Mail送信用にインターネット接続できるIPアドレスをご用意ください。 (お客様でご用意頂くのは社内ネットワーク用途合わせて、対象のサーバ1台につき2回線分となります。)
3.ポートの開放	3.メール送信用にポート「587」の開放をネットワーク管理者様に依頼してください。(詳細はリモート通報サービスLANケーブル接続方法のご案内.pdfを参照ください。)

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