

# FullExpress, FullCare



## 保守サポートメニュー

### お客様のコンピューティング環境にあわせた総合的なサポート

日本 SGI が提案するサポートプランは、お客様のビジネスの目的にあわせたサポート体制を整え、テクノロジーに対する投資からのリターンを最大化する有効な手段となります。日本 SGI は、2 種類の総合的なサポートプランである FullExpress サポート、FullCare サポートを提案します。

FullExpress サポートはサポート要請があった当日に対応させていただくサポートプラン、FullCare サポートは翌営業日に対応させていただくサポートプランです。

#### 特長

- ハードウェアからソフトウェアまでをカバーする総合的なサポート
- お客様のニーズにあわせたサポート時間の設定が可能
- サポート契約を結ばれたお客様への優先的な対応をお約束
- サポートコストの固定化を達成可能
- 確立されたサービス方式によるサポートの価値と信頼性を実現
- テクノロジーに対する投資を安心して実行可能

#### FullExpress [フルエクスプレス] — 4 時間以内に対応

FullExpress サポート<sup>※</sup>は、迅速かつ強固なサービスを希望されるお客様にとって最良のサポートプランです。ハードウェア・メンテナンスの要請が入ってから 4 時間以内にお客様のもとにお伺いし、復旧作業などのメンテナンス・サービスを実施します。

基本プランでは、週 5 日 1 日 8 時間 (5x8 サポート) というサポート時間帯で、障害発生のご連絡や、技術的なご相談に対して優先的に対応いたします。このほか、ソフトウェアのアップデートやオンラインサポートツール、定期点検など細やかなサポート体制を整えています。

また、ハードウェア・メンテナンスのサポート時間を最大週 7 日間 1 日 24 時間まで延長することもできます。

#### FullCare [フルケア] — 翌営業日に対応

FullCare サポートは、SGI 製ハードウェア、およびソフトウェア製品に対して総合的なサポートを行なうサポートプランです。

FullCare サポートでは、ハードウェア・メンテナンスの要請が入った翌営業日にお客様のもとにお伺いし、復旧作業などのメンテナンス・サービスを実施します。このほか、FullExpress サポートと同様のサービスを提供いたします。

※FullExpress サポートおよびオプション・サービスは、システム設置場所によりハードウェア・メンテナンス対応時間などを保証することができない場合がありますので、事前にご確認ください。



## SGIは最良のサポート体制を提供します

FullExpressおよびFullCareサポートは最新のツールやコミュニケーション手段を活用して迅速なサービスの提供を目指しています。

### ハードウェア・メンテナンス

障害発生のご連絡から障害箇所の確定を行いません。その後、エンジニアがお客様のもとに伺い、障害箇所の修理・交換などの復旧作業を行いません。メンテナンス・サービス時に必要となる部品や作業費用はすべてサポート契約料金に含まれます。

### 電話による技術的なご相談

SGIカスタマーサポートセンターでは様々なご相談を電話にて受け付けています。障害発生のご連絡はもちろん、基本的な使用方法からお客様がシステム運用時に抱えられる問題についてのご相談を承ります。カスタマーサポートセンターでは、熟練したサポートエンジニアが即座に問題の所在を明確にし、適切な解決策を提案し対応します。

### オンラインサポートツール (Supportfolio Online)

SGIが蓄積している技術情報や技術文書などの検索や参照、またパッチのダウンロードをSupportfolio Online(<http://support.sgi.co.jp>)から提供します。

### ソフトウェア・アップデート

最新のテクノロジーを常にご利用いただくため、FullExpressおよびFullCareサポートにはオペレーティングシステムやSGIオプション・ソフトウェアのアップデート・キットを提供します。

### 定期点検

ご購入いただいたSGIコンピュータシステムが常に正常な稼働状態を保つよう、システム本体・周辺機器の動作確認など年1回点検を行いません。なお、このサービスの対象機器についての詳細は、別途お問い合わせ下さい。

## オプション・サービス

FullExpressおよびFullCareサポートの基本プランに加え、よりお客様の希望されるサポート体制にお応えできるようオプション・サービス<sup>※</sup>をご用意しています。

### ハードウェア・メンテナンス・サポート時間の延長

基本プランのサポート時間 週5日1日8時間(5x8サポート)を最大週7日1日24時間(7x24サポート)まで延長することができます。次の5種類の時間帯から選択することができます。

プラン	対応曜日	対応時間	祝日および年末年始 <sup>※</sup> 対応
<b>【基本プラン】</b>			
週5日 1日8時間(5x8)	月曜日から金曜日	午前9時から午後5時まで	×
<b>【オプションプラン】</b>			
週5日 1日12時間(5x12)	月曜日から金曜日	午前9時から午後9時まで	×
週5日 1日24時間(5x24)	月曜日から金曜日	午前9時から翌午前9時まで	×
週7日 1日8時間(7x8)	月曜日から日曜日	午前9時から午後5時まで	○
週7日 1日12時間(7x12)	月曜日から日曜日	午前9時から午後9時まで	○
週7日 1日24時間(7x24)	月曜日から日曜日	午前9時から翌午前9時まで	○

<sup>※</sup> FullExpressサポートおよびオプション・サービスは、システム設置場所によりハードウェア・メンテナンス対応時間などを保証することができない場合がありますので、事前にご確認ください。

<sup>※※</sup> 年末年始は12月30日～1月4日となります。

©2008 SGI Japan, Ltd. All rights reserved. 本紙に掲載されている商標、画像についてはその所有者に所有権が属しています。掲載されている仕様は、予告なしに変更される場合があります。SGI、Silicon Graphics、SGIのロゴマーク、およびSGIのキューブは米Silicon Graphics, Inc.の登録商標です。MIPSはMIPS Technologies, Inc.の登録商標です。Silicon Graphics, Inc.はMIPSの使用ライセンスを受けています。インテルおよびItaniumはIntel Corporationの登録商標です。その他全ての商標、および登録商標は、それぞれの所有者に所有権が属します。(05/2008)



### 日本SGIは地球環境に優しい企業を目指しています

このカタログは、環境に配慮した植林木を使用しております。  
日本SGIは様々なソリューションの提供を通じてお客様の製品の開発・設計の過程において発生する紙や燃料等の資源消費量やCO2排出量の低減を行い、省資源、省エネルギー化に貢献しています。

## 日本SGI株式会社

〒150-6031 東京都渋谷区恵比寿4-20-3 恵比寿ガーデンプレイスタワー31階

TEL:0120-161-086 FAX:0120-161-087 <http://www.sgi.co.jp>

本社 TEL:03-5488-1811(大代表) FAX:03-5420-7201

西日本支社 TEL:06-6343-6700(代表) FAX:06-6343-6713

中部支社 TEL:0565-35-2561(代表) FAX:0565-35-2189

つくば・東北事業所 TEL:029-858-1551(代表) FAX:029-858-1071

東北営業所 TEL:022-221-2301(代表) FAX:022-221-2304

北海道営業所 TEL:011-708-1511(代表) FAX:011-758-2789

テクニカルサポートセンター TEL:045-682-3700(代表) FAX:045-682-0856