

Sun™ System Service Plans for Windows OS



ハードウェアとMicrosoft® Windows OSのサポートを統合し、
24時間365日をカバーする世界最高水準のサポート・ソリューション



Highlights

- 実績のあるSunの世界規模の体制とエンジニアによるサポート
- Microsoft社との契約に裏付けられたサービス
- グローバルに同一内容で展開、7x24時間各国語で対応
- x64システムに対する、幅広い選択肢の提供
- 業界標準のシステムによるデータセンター構築にさらなる信頼性
- 戦略的な価格設定
- 契約管理をシンプルにし、サービス窓口も一つに

ひとつのコンタクト窓口で、複雑な環境をサポート



Sunはサポートに関して、豊富な専門知識や優れたサービス体制、そして数多くの実績を持っています。そして、お客様がSolaris™ OS / Linux / Microsoft Windows® OSのどの環境をご利用になられていても、ひとつのコンタクト窓口で全てに対応できるようそのサポート・サービスを拡充しました。

4つのレベルの中から選択いただき、ビジネス・ニーズに応じてMicrosoft Windows OSに関連した

さらなる選択肢、高まる信頼性

Sun System Service Plans for Windows OSはx64システムに対する、サポートの選択肢を広げます。また、このサービスによってSun Fire x64サーバ製品やSun x64ワークステーションのパフォーマンスや機能を、より充実させることが可能です。ご利用のアプリケーション・プラットフォームがMicrosoft Windows OSで稼動しているのであれば、Sun Fire x64サーバ製品やSun x64ワークステーションをお使いいただくことで、サポートに関する実績を持ったSunから更に充実したサービスを受けることが可能になります。

Microsoft Windows OSで稼動するエントリーレベルのSun Fire™ X2100をご利用の場合でも、Solaris OSで稼動するデータセンター・クラスのSun Fire E25Kをご利用の場合でも、お客様は世界最高水準のSunによるサポートを享受いただけます。

最適なサポートを提供するのがSun System Service Plans for Windows OSです。テクニカル・サポートに関する対応範囲と対応時間を、選択していただけます。

Sun Fire x64サーバ製品やSun x64ワークステーションに焦点を合わせたSun System Service Plans for Windows OSでは、ハードウェアとMicrosoft Windows OSのサポートを統合することで、これまでのSunSpectrum™ Service Plansを補完します。

Sun™ System Service Plans for Windows OS

ビジネス・ニーズに合わせて、以下の4つのレベルの中からお選びいただけます

Sun System Service Plans for Windows OSは、Sun X64システムをMicrosoft Windows OSでお使いになるお客様に、4種類の受付時間・対応時間と標準的なサービス内容による組み合わせからご要望に合わせて選択いただけます。

基本サービス	Premium Service Plan (ミッションクリティカル・システム)	Global Service Plan (ビジネス・クリティカル・システム)	Standard Service Plan (当日サポート)	Basic Service Plan (ノン・クリティカル・システム)
電話とオンラインによる テクニカルサポートの受付	7x24x365	7x24x365	平日9:00-17:30 Mon-Fri	平日9:00-17:30 Mon-Fri
電話とオンラインによる テクニカルサポートの対応	その場で対応	その場で対応	その場で対応	4時間以内
オンサイト・サポートの 対応と対象	7x24x365 2時間以内 ハードウェア	平日8:00-20:00 Mon-Fri 4時間以内 ハードウェア	平日9:00-17:30 Mon-Fri 4時間以内 ハードウェア	N/A
不具合部品の交換	オンサイト またはCRU	オンサイト またはCRU	オンサイト またはCRU	翌々営業日以内 交換パーツ発送
担当エンジニアの設定	Yes	Yes	No	No
ミッションクリティカル エスカレーション	Yes	Yes	No	No
影響度の指定	Yes	Yes	Yes	No
オンライン・サポート・センター (OSC)へのアクセス権	Yes	Yes	Yes	Yes
SunSolve Online™への アクセス権	Yes	Yes	Yes	Yes
技術変更(FCO)の実施	Yes	Yes	Yes	Yes
サポート情報告知サービス (SunAlert, BigAdmin Newsletter)	Yes	Yes	Yes	Yes

*受付・対応時間は、それぞれ影響度1の場合です。部品交換は、お客様自身にて交換いただくものとSunが指定した部品でお客様が交換される場合、およびBasicの場合を除きSunのエンジニアが実施します。

*平日とは、Sunの通常営業日を意味します。

詳細

Sun System Service Plans
for Windows OSの詳細については、
jp.sun.com/service/support/windows/
をご覧ください。

サン・マイクロシステムズ株式会社

本社	〒158-8633 東京都世田谷区用賀4-10-1	SBSタワー	電話(03)5717 5000(代)
山王オフィス	〒100-6160 東京都千代田区永田町2-11-1	山王パークタワー12F	電話(03)4232 2400(代)
中部支社	〒460-0002 名古屋市中区丸の内2 14 4	エグゼルの内507	電話(052)203 1233(代)
大阪支社	〒541-0052 大阪市中央区安土町1-8-15	野村不動産大阪ビル5F	電話(06)6265 5700(代)
九州支社	〒814-0001 福岡市早良区百道浜2-1-22	福岡SRPセンタービル3F 308	電話(092)834 0100(代)
つくば営業所	〒305-0032 茨城県つくば市竹園1-6-1	つくば三井ビルディング11F	電話(0298)51 2210(代)
豊田営業所	〒471-0833 愛知県豊田市山之手5-73-1	山之手ビル7F	電話(0565)25 5700(代)
ホームページ	http://jp.sun.com/		

