

ネットワークダイナミックス株式会社

保守サービスのご案内

ネットワークダイナミックスが自信をもって保守サービスをお勧めするには理由があります！

24時間365日プロフェッショナル集団がお客様システムの安定稼働をサポートします！

ネットワークダイナミックスは全国津々浦々をカバーする24時間365日対応可能な技術員や配送システム、インターネット経由の障害受付など最新のテクノロジーを活用したサービス体制を整えています。

【保守サービスのメリット】

- ・万一、お客様の機械に障害が発生した場合、質の高いサービスを提供します。
- ・技術変更（EC）が必要となった場合、迅速に訪問し作業を行います。
- ・契約時間内にネットワークダイナミックス技術員が実施したサービスとその交通費、保守部品代および運送費は保守料金にすべて含まれており、お客様は予算計画への組み込みができます。（保守契約内容による）



東京 一拠点

日本は米国カリフォルニア州とだいたい同じ広さです。米国の弊社と同じ周辺装置を製造し、サポートする会社では州に一つ拠点を作りそこですばらしい対応を行なっています。こうした点を比較して頂くと新幹線、飛行機、高速道路といった豊富な交通手段を持つ日本では東京1社で全国を完全にサポートできることに強い自信を持っております。全国展開のインストレーションに関しては関東近郊であればご注文を頂いた当日にお伺いすることも可能です。



管理体制

部品について弊社では常にある一定の在庫を持っております。販売した製品に関しては向こう5年間たとえメーカーが製造を中止しても弊社でサポートが出来るような体制を整えております。

実際にトラブルが発生した場合、パーツに関してRMAナンバーを発行し、メーカーに連絡を取ります。メーカー側から修理品あるいは代替品が送られてくるお客様へは弊社の在庫を出荷致します。



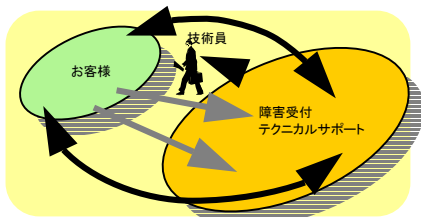
24時間365日全国どこでもすかさず対応 (注1)

ありがとうございます。
ネットワークダイナミックスでございます！
「ネットワークダイナミックスのテクニカルサポート」
として24時間365日のサポート体制を整えております。 (注1)

テクニカルサポート (03-3366-9741)

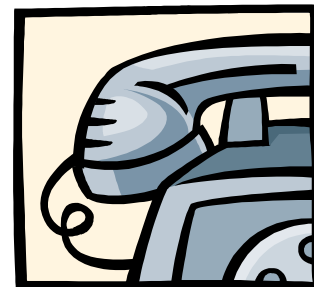
電話での対応だけでなく、E-mailやインターネットからの障害対応依頼なども可能です。是非、ご利用ください！

ネットワークダイナミックス 株式会社
E-mail : netd@networkdyna.co.jp
Webページ : <http://www.networkdyna.com/>



スペシャリストによるリモート技術支援

お客様の業務復旧を第一に、ネットワークダイナミックス技術員の到着前にシステムの再立ち上げのためのサポートをスペシャリストが開始し、リモートからの切り分けでより迅速な問題解決を可能にします。（保守契約による）



(注1) 24時間365日オンサイト保守契約に限ります。

保守サービス

ネットワークダイナミックスの機器をご安心してお使いいただくにはネットワークダイナミックス技術員による保守サービスは必須です。

【主なサービス内容】

- 故障の修理、報告
障害が発生した場合の緊急保守や並行保守、および業後保守作業としての故障修理、修復を行います。
- ハードウェアの状況管理（機種による）
ハードウェアの正常稼働を監視するため、機器表示状況の確認、異常音や異臭のないことを確認し、エラーログ監視による機器別状態の確認や遠隔サポート機能（RSFやSA）を使ったシステム監視を行います。
- 予防保守/予測保守の実施
障害の未然防止のため、ネットワークダイナミックスが必要と判断した定期点検を実施するとともに効果的な予防保守スケジュールの作成と管理を行います。
- 技術変更の提案と適用
RAS（信頼性、可用性、保守性の追及）を向上するため、ネットワークダイナミックスが適切であると判断した技術変更をお客様にご提案、適用致します。
- 導入/撤去/変更の計画と実施（注1）
- 安定化対策の作成/実施（注1）
- 運用支援（注1）

注1) 別途契約が必要になる場合があります

お客様には以下の3つを保守サービス提供を選択いただけます。

- ◎ オンサイト保証（24時間365日対応 翌日対応）
- ◎ センドバック保証
- ◎ テレホンサポート

データ消去支援サービス

データ消去支援サービスはネットワークダイナミックス製品のデータ消去を支援します。
また、ネットワークダイナミックス機器を中心とした使用済み情報処理機器とその使用済み関連周辺機器（PC関連を除く）の再資源化（廃棄処理）をお手伝いします。（機種による）



マルチベンダー対応 保守サービス

マルチベンダー環境での保守管理はお客様にとって大変煩雑です。ネットワークダイナミックスが他社製機器もまとめて保守サービスを提供します。他社製機器の障害連絡もハードウェア障害受付をご利用いただけます。

ネットワークダイナミックス技術員による保守サービス （機器による）

ネットワークダイナミックス以外の機器の障害連絡もハードウェア障害受付をご利用いただけます。
ネットワークダイナミックス技術員が障害機器の現場修理または取替サービスを実施します。
お客様とサービス会社との保守契約を必要としません。契約先をネットワークダイナミックスへ一本化できます。

ネットワークダイナミックスによる保守サービスの手配代行 （機器による）

お客様が契約しているサービス会社への連絡をお客様に代わって行います。お客様は、ネットワークダイナミックス以外の機器の障害連絡もハードウェア障害受付をご利用いただけます。
お客様とサービス会社の間で保守契約が締結されていることが前提となります。また、サービス会社がネットワークダイナミックスからの障害連絡（お客様代行）を受け付けていただける合意が必要です。

保守拡張サービス

保守拡張サービスは保証オプションや保守サービスのご提供内容に含まれないお客様の多様なご要望にお応えするサービスです。

サービスメニューの一例

- ・お客様先スタンバイ
お客様のご要望に応じた期間、時間に訪問し、スタンバイします。
 - ・週一回の電源立ち上げ時、動作確認のため
 - ・月次、年次等の重要な処理対応のため
 - ・その他重要な処理がある時期等
- ・総合コーディネーション
全国にあるお客様拠点での作業、障害などの情報を一元管理し、お客様管理者の方への報告等を実施するものです。
- ・技術情報提供
- ・障害履歴管理
- ・定期点検



保証サービス中のサービス時間外、
保守サービスなしの場合

ネットワークダイナミックス時間制サービス

受付:ネットワークダイナミックス通常勤務日9:00~17:30
対応:受付日の翌日以降のネットワークダイナミックス通常勤務時間

*ネットワークダイナミックス通常勤務時間（月～金9:00～17:30（土日祝祭日、12/30-1/3を除く））

保守サービスに入っていないと、大変です！翌日以降の対応になります、不意な経費もかかります



ネットワークダイナミクスが他社製機器もまとめて保守サービスを提供いたします！

お客様のメリット

【窓口の一本化】

複数のメーカーの製品をご使用の場合でも、ネットワークダイナミクスが一括して保守サポートの提供を取りまとめをし、複数の保守管理契約に関する窓口を一本化して契約先をネットワークダイナミクスひとつにまとめることができます。

【問題解決のスピードアップ】

ネットワークダイナミクスではさまざまな問題に迅速に対応できるサービス体制を整えておりますので、問題発生から解決までの時間を大幅に短縮することが可能となります。

【問題解決の一括管理】

さまざまな製品の問題や障害に対して、総合的な問題の管理の実施を支援いたします。

【事務処理の低減】

複数のサービス会社との契約書の管理、請求書のチェックなどのわずらわしい作業が解消されるとともに、人為的なミス の低減につながります。

【お客様は本業に専念】

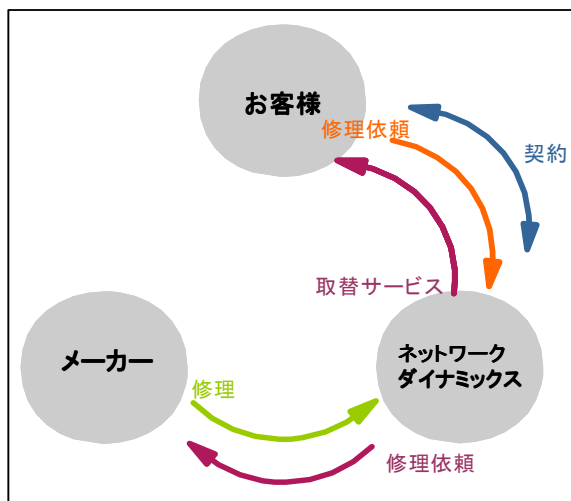
日々煩雑さを増し、複雑多岐にわたるシステム管理担当者の雑務をネットワークダイナミクスにおまかせいただくことにより、担当者の作業が飛躍的に軽減されます。

他社製機器の例

サーバ、RAID、ネットワーク機器（ハブ、スイッチ）、ディスプレイ/モニター、UPS、外部接続ハードディスク、外部接続テープ、etc....。

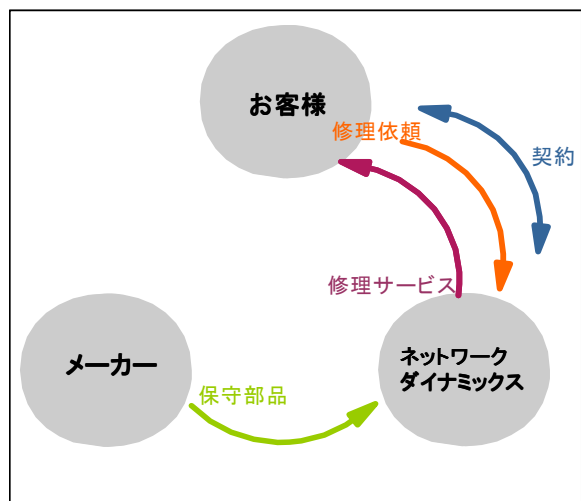
保守サービス

【ネットワークダイナミクスによる取替サービス】



オンサイトで取替が可能な他社製機器を対象とします。取替えた故障機器はサービス会社にて修理が行われます。またお客様所有のスペア機器を使っ ての取替サービスも実施します。

【ネットワークダイナミクスによる修理サービス】



オンサイトでの修理が必要な他社製機器を対象にして、ネットワークダイナミクス技術員による障害・修復を実施します。また所定の定期点検、定例会議などを必要に応じて実施します。

IT環境は年々大きくなり、ネットワークは複雑化、管理すべき端末、サーバーもどんどん増えてきています。その為、IT運用担当者の方の仕事は増える一方。全国の支店を運用担当者の方が一括して管理することは大変な作業になります。

お困りのことはありませんか？

- ・全国の支店で一斉に新しい機械への切り替え、その時だけでも専門家が近くにいれば安心だけど・・・
- ・今の機械に関する情報を知りたいけど、誰に聞いたらよいか分からない。

そんな時ご相談下さい。

▶保守拡張サービスがお手伝いします

今までの保守サービスではカバーできなかった部分を、お客様のご要望に併せて組み合わせてご提供させて頂くサービスです。その為、組み合わせは多種多様となりますが柔軟に対応します。「特別なイベントの時に、支店にいて欲しい」「部品交換が支店の人には頼めない」そんなときに全国対応のネットワークダイナミクスがお手伝いします。ネットワークダイナミクスだからこそ、ご提供できるサービスです。

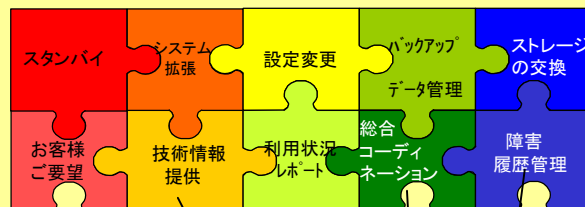
【お客様のメリット】

お客様は、各営業所に専門家を配置する必要はありません。お近くのネットワークダイナミクス技術員がいつでもお客様に代わってサポート可能です。また、必要であればネットワークダイナミクスでお客様機器の情報を管理し、更新のご提案などもサービスとしてご提供できます。

保守拡張サービスはお客様の本来的な業務に集中できるようネットワークダイナミクスがご支援させて頂くものです。

保守拡張サービスでは

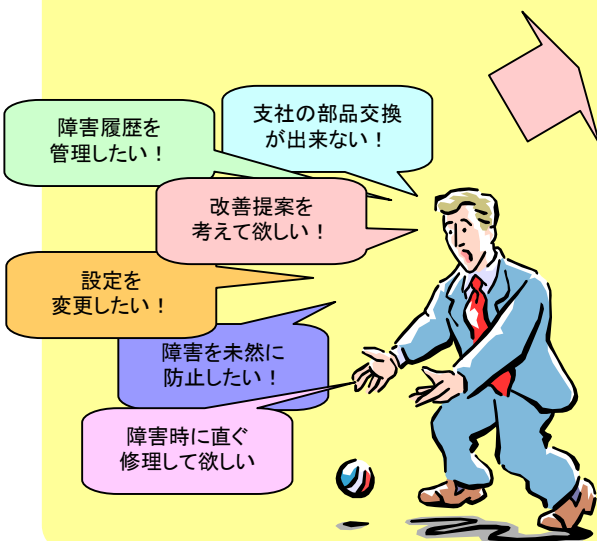
今まで保証期間/保守契約で応えられなかったお客様の様々なご要望に対応可能です



お客様のご要望からサービス内容を決定

保守拡張サービス

保守サービス

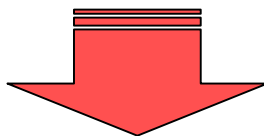


こんなことが起きていませんか？

- 社員が業務で使用したデータ処分は使用者に任せている。
- リース切れの際は、リース会社に回収され、その先のデータ処分は分からない。
- データの機密性が高く、社外での廃棄を依頼できない。
- バックアップの磁気記録媒体の保管期限が切れても処分できない、方法が分からない。

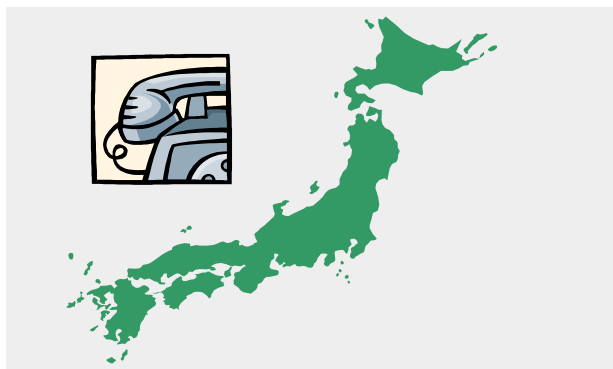
ご存知でしたか？

- 通常のフォーマットだけでは、汎用ソフトウェアなどでデータを復元できてしまいます。
- 壊れたディスクでも、書かれているデータは生きています。
- 万が一、機器輸送時などに情報が漏えいした場合、高額な損害賠償が請求される可能性があるばかりでなく、企業の社会的信用を失うこともあります。



ネットワークダイナミクスの「データ消去支援サービス」は、お客様が安心してご利用いただけるサービスです！

ネットワークダイナミクス技術員が、お客様の指定した場所へ出張し、機器設置場所でサービスを提供します。ご希望であれば、作業者と確認者の二重チェックによる作業終了報告書を提供いたしますので、消去作業の終了が確実にご確認いただけます。
(機器による)



お勧めするに理由があります！

- ✓お客様のデータを責任を持ってお預かりし、データ消去いたします。
- ✓ネットワークダイナミクス独自の方法により、特殊データで上書きしてお客様のデータを消去します。
- ✓お客様は状況に応じて組み合わせたサービスを選択いただけます。
- ✓ご要望があれば、作業完了報告書も提出致します。

【サービス概要】

＜サービス方法＞

- ネットワークダイナミクス技術員が、お客様の情報処理機器のHDDに対し、以下の作業をおこないます。
- HDDに記録されているお客様データに無意味なデータ(ヌルなど)の上書きする等作業を実施します。
 - データ消去作業の終了に関する作業報告書を発行します。

＜サービス対象＞

- ネットワークダイナミクス製の使用済み機器
 - 不要となったお客様データを搭載した機器
 - 磁気記録メディア(磁気テープ、カートリッジなど)
- ※対象機器はお問い合わせください。

＜サービス価格＞

- 日本全国一律料金でサービスの提供ができます。(一部離島などは別途料金が掛かります)
- サービス料金は個別見積です。(機器の構成やHDDの容量・数、サービスの方法などで料金を算出します)

サービスメニュー

以下の内容のサービスを、製品販売と併せてご提供しています。

●保守サービス

	センドバック保守	先出 センドバック保守	平日対応 翌日オンサイト保守	平日対応 当日オンサイト保守	24時間365日 当日オンサイト保守
受付時間	平日9-17時 注1)	平日9-17時 注1)	平日9-17時 注1)	平日9-21時 注1)	24時間365日
対応時間 注2)	翌営業日以降対応	翌営業日以降対応	翌営業日 オンサイト対応	当日オンサイト 保守	当日オンサイト 保守
緊急対応の可否	×	×	△	○	○
保守エリア	全国 注3)				
問い合わせ対応	メール	メール及び電話	メール及び電話	メール及び電話	専用窓口対応

注1) 平日は土曜日曜、祝祭日、年末年始、弊社規定の休業日以外の日を指します。

注2) 当日オンサイト対応の場合は平日の16時までにご連絡いただいた場合は当日オンサイトいたします。それ以降の場合は原則として翌日対応とさせていただきます。コールを受けてから1時間以内にお客様訪問予定時間、技術員名をご連絡いたします。

注3) オンサイト保守の場合の技術員訪問時間は、地域によって異なります。詳細は営業までご確認ください。

●設置サービス

— 機器、システムの機器搬入・据付・設定などの設置サービスを有償で
 ご提供します。

— ご要望に応じて、事前打ち合わせ、詳細設計、事前設定及び確認試験、
 耐震工事、現地作業及び確認試験、導入教育支援、トレーニング、
 マニュアル作成まで、ご提供可能です。