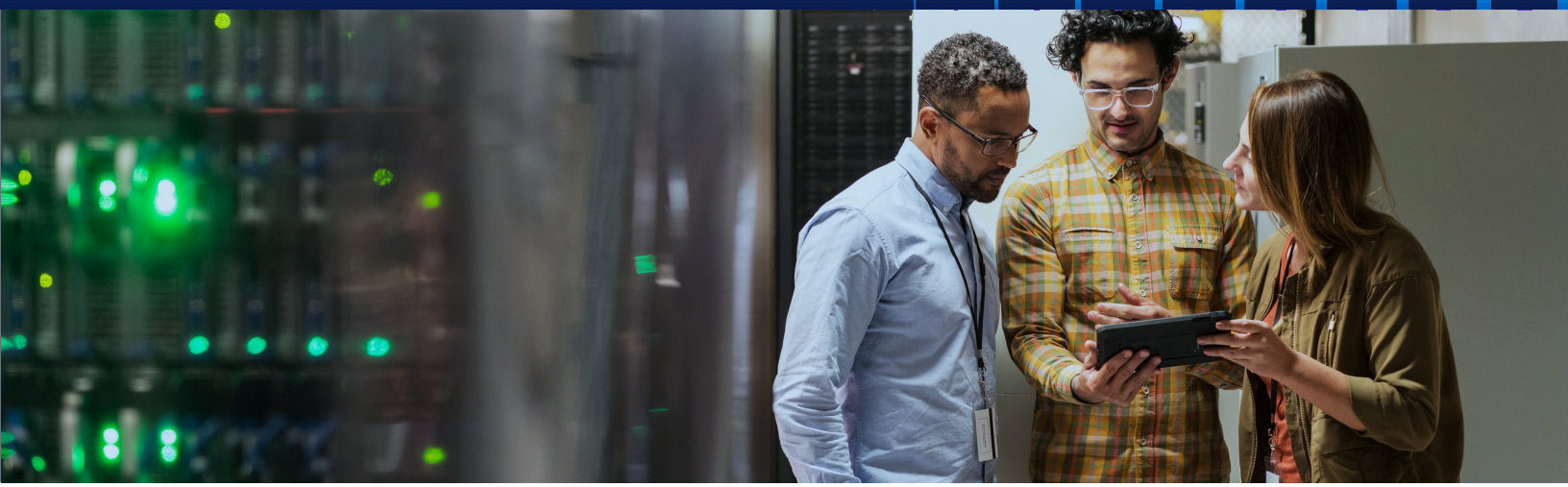

ProSupport Infrastructure Suite

プロアクティブで予測的、かつパーソナライズされたサポート

ビジネスに影響を与える強い変化に対応するには、新しい要件を採用して高い期待に応える必要もあります。成果が期待されているため、優秀なリソースであるお客様のチームには、最大限の能力を発揮してもらわなければなりません。ためらう理由は一体何でしょうか？

- ITインフラストラクチャの管理と保守に過度な時間が割かれる
- セキュリティと生産性の脆弱性は増すばかりである
- リソースと予算の制約によりイノベーションが遅れている

ProSupport Infrastructure Suiteのご紹介

Dellは、お客様のビジネス アプリケーションとワークロードにおける時間の節約と可用性の向上に対するお客様の認識を変えつつあります。

ProSupport Infrastructure Suiteを利用すると、お客様は、画期的なサポート専門技術とAIを駆使して得たインサイトを活用して、投資を最大限に活かすことができます。ProSupport Infrastructure Suiteは、お客様のIT部門を強化するだけではなく、次のものを提供します。

- システムの重要度に基づいて適切なサポートを選択できる柔軟性
- ハードウェアとソフトウェアに関するあらゆる問題に対応する、一元的なアカウンタビリティ ポイント
- お客様がいる場所や使用言語にかかわらず、一貫したサポート サービス

プロアクティブで予測的なハードウェア/ソフトウェア　サポートを世界中で24時間ご利用いただけるように、**ProSupport for Infrastructure**を提供しています。お客様のシステムでビジネス クリティカルなワークロードとアプリケーションをサポートしている場合は、**ProSupport Plus for Infrastructure**のご利用をお勧めします。当社のプレミア サポート サービスでは、パーソナライズしたサポートと定期的なシステム メンテナンス計画を提供しています。また、熟練したエキスパートが対応する、リモートやオンサイトでのテクニカル サポートもご利用いただけます。

また、**ProSupport Suite Add-On Services**では、パーソナライズされた技術的なインサイト、データ セキュリティ、さらには遠隔地や無人の場所向けのオンサイト サポートで、サービス エクスペリエンスをカスタマイズできます。

Dellインフラストラクチャ　システムを効率的にサポートし、常時稼働させるために、世界中のトップクラスの企業が当社に信頼を寄せています。当社は誇りを持ってこの役割を担い、優れた実績を達成しています。

96%

のProSupport Infrastructure Suiteをご利用のお客様が、提供されるテクニカル サポートに高い満足度を示しています[1]

Dell Technologies Services

- **60,000**人のフルタイム勤務のパートナー サービス プロフェッショナルが対応
- 現在、**2億件を超える**資産をサポート
- **120か所**以上で利用可能
- **54言語**に対応
- **6**か所のサービス コマンド センター
- **83**か所のテクニカル サポート サイト
- 毎日、**44テラバイト以上**のテレメトリーデータを分析
- **754か所**以上のパーツ配送センター
- **45を超える**TSIA STARアワードを受賞
- 年間**370万件以上**の問題を予測

[1]デル・テクノロジーズが2023年に実施した社内分析に基づきます

ProSupport Infrastructure Suite	Basic Hardware Support	ProSupport	ProSupport Plus
テクニカル サポートの可用性と対応の目標	9/5、即時	24/7、即時	24/7、即時
対象製品	ハードウェア	ハードウェアとソフトウェア	ハードウェアとソフトウェア
オンサイト対応	翌営業日対応(NBD)	NBDまたは4時間	4時間
ProSupport AIOps Platforms	●	●	●
Dellセキュリティ アドバイザリー	●	●	●
ケースの自動作成によるプロアクティブな問題検出	●	●	●
予測的なハードウェア異常検出		●	●
ソフトウェア アップデートの利用		●	●
CloudIQ Cybersecurity Assessment		●	●
重大度1のイベントへのIncident Managerの割り当て		●	●
Mission Criticalサポートの強化			●
上級リモート サポート エンジニアへの優先アクセス[2]			●
Service Account Manager			●
プロアクティブなシステム メンテナンス			●
サード パーティー製ソフトウェアの限定サポート			●
ProSupport Suite Add-On Services			
Keep Your Hard Drive for Enterprise/Keep Your Component for Enterprise	オプション	オプション	オプション
Optimize for Infrastructure		オプション	オプション
Onsite Diagnosis Service		オプション	オプション
Technical Account Manager - Infrastructure Guidance		オプション	オプション
Technical Account Manager - Designated Remote Support		オプション	オプション

[2]提供状況に基づきます

用語集

テクニカル サポートの可用性と対応の目標	オンライン、チャット、Eメールでのサポートは、24時間365日体制で利用できます。電話によるご依頼は、ProSupportとProSupport Plusの場合は24時間365日、Basic Hardware Supportの場合は1日9時間週5日で提供され、次に対応可能なテクニカル サポート エンジニアに即座に転送されます。
対象製品	メンテナンス契約の対象となるDellインフラストラクチャ ハードウェアとソフトウェア。詳細については、デル・テクノロジーズ製品の保証およびメンテナンス表をご覧ください。
オンサイト対応	デル・テクノロジーズは、問題を特定して、オンサイトでのハードウェア サポートが必要であると判断した場合、お客様の設置サイトに認定スタッフを派遣して問題解決に当たります。対応目標は、翌営業日(NBD)または24時間365日対応（祝祭日を含む）での4時間です。
ProSupport AIOps Platforms	AIOpsとは、IT運用のためのAIです。プロセスをシンプルにして合理化し、ITリソースを最大限活用するために、AI、機械学習(ML)、機械推論(MR)テクノロジーを戦略的に利用することを指します。ProSupport AIOps Platformsには、CloudIQ、TechDirect、MyService360などがあり、これらはいずれも、セキュア コネクト ゲートウェイによって稼働します。
Dellセキュリティ アドバイザリー	MyService360で利用可能なDellセキュリティ アドバイザリーでは、デル・テクノロジーズ製品内で特定されたセキュリティの脆弱性について通知し、利用可能な救済措置を提示します。
ケースの自動作成によるプロアクティブな問題検出と通知	セキュア コネクト ゲートウェイを介してデル・テクノロジーズ インフラストラクチャ システムを接続し、より高度なAI、自動化されたサポート、リアルタイムの分析機能を独自に統合して活用します。
予測的なハードウェア異常検出	テレメトリー データを分析し、ハードウェア障害につながる可能性のある異常を検出します。障害が予測されると、お客様に代わってサービス リクエストが自動的に生成されます。
ソフトウェア アップデートの利用	ソフトウェアの最新リリースに24時間365日いつでもアクセスして、システムを常に最新の状態に保つことができます。
CloudIQ Cybersecurity Assessment	CloudIQ Cybersecurity Assessmentは、セキュリティ設定を継続的に監視し、リスクと推奨事項を自動的に通知します。これは、サイバーセキュリティ ダッシュボードを通じて行われるとともに、インフラストラクチャ セキュリティの設定ミスを特定し、推奨アクションを提示するEメール通知がお客様に送信されます。この機能は、当社のセキュア コネクト ゲートウェイで使用可能になります。

用語集（続き）

重大度1のケースへのIncident Managerの割り当て	重大度1の問題が発生しているProSupportやProSupport Plus資産では、そのケースに対してIncident Managerが割り当てられ、問題解決に至るまで対応に当たります。
Mission Criticalサポート	重大な（重大度1の）サポート問題が発生した場合、1秒でも早く対処することが重要です。ミッション クリティカル サポートでは、お客様のシステムをできるだけ早い段階でバックアップして稼働させるために、当社があらゆる対策を取ることを保証いたします。Mission Criticalサポートに含まれる内容は次のとおりです。 ・危機的状況への対応手順 – 重大度レベル1の問題は危機的状況（「CritSit」）インシデント管理の対象となります。 ・お客様側に対応できるスタッフがいない場合や、オンサイトでトラブルシューティングを行うことができない場合のデル・テクノロジーズによるオンデマンド オンサイト診断。セキュア コネクト ゲートウェイを介して資産をDellに接続する必要があります。 ・電話でのトラブルシューティングと並行して、上級フィールド エンジニアを迅速に派遣。割り当てられる技術者と可用性はDellが判断します。 ・6時間を目標にハードウェア関連の問題を修復。セキュア コネクト ゲートウェイを介して資産をDellに接続する必要があります。 ・自然災害による危機的状況が発生した場合、優先的に本番環境に対応。
上級リモート サポート エンジニアへの優先アクセス	すべてのサービス リクエストには優先順位が付けられ、該当するテクノロジーを専門とする、一番早く対応できるサポート エンジニアに転送されます。 ・エンジニアによる迅速かつ高度なトラブルシューティングにより、ダウンタイムを短縮して生産性の低下を防ぐ。 ・ProSupport Plusのお客様には、お客様から報告された問題に対して最適なスキルセットを持つテクニカル サポート エンジニアが直ちに対応。 ・インフラストラクチャ ソリューション製品全体に対応する深く幅広い専門知識を備え、包括的な問題解決を可能にする。 ・CloudIQやMyService360などのProSupport AIOps platformsを利用して、問題やシステム テレメトリーおよび診断データを可視化。
Service Account Manager (SAM)	お客様のナンバーワン サポーターとして、予測型でプロアクティブな最良のサポート エクスペリエンスを提供することを保証します。 ・割り当てられたリソースであり信頼できるアドバイザー。お客様のビジネスを熟知し、望ましい成果の達成に注力。 ・サービス レポートを作成して管理し、運用とビジネスに関する詳細なインサイトを提供するだけでなく、今後の推奨事項も提案。 ・サポート デリバリーの重要な側面を監督。必要に応じて、担当のSAMがサポート組織内の担当者への迅速なアクセスを提供します。 ・重大度1のインシデント発生時にお客様を支援。 ・お客様のニーズに基づいて定期的なミーティングをスケジュールし、サービス レポートと合意した目標に対する進捗状況をレビュー。
プロアクティブなシステム メンテナンス	Dell Servicesは、半年ごとにミーティングをスケジュールし、システム メンテナンス計画をレビューします。このレビューの一環として、推奨事項を実施するためのリモート デリバリー サポートをスケジュールすることもできます。完了した後に、実施が完了したことをお客様と検証します。この機能は、当社のセキュア コネクト ゲートウェイで使用可能になります。
サード パーティー製ソフトウェアの限定サポート	お客様のProSupport Plusシステムにインストールされている対象サード パーティー製ソフトウェアは、当社から購入しているかにかかわらず、すべて当社でアカウンタビリティの一元化を実施します。対象ソフトウェアの詳しいリストについては、こちらをご覧ください。
ProSupport Suite Add-on Services	
Keep Your Hard Drive for Enterprise/Keep Your Component for Enterprise	機密データが管理から漏れることがなくなるので、セキュリティとデータ プライバシーの各種規制へのコンプライアンスが確保されます。
Optimize for Infrastructure	Optimize for Infrastructureは、継続的な分析とパーソナライズされたガイダンスを提供しながら、お客様のインフラストラクチャ システムの最適化と設定を行い、ピーク時における性能を継続的に維持します。
Onsite Diagnosis Service	時間的に余裕がなく、技術的な問題のトラブルシューティングに関する専門技術をお客様のスタッフが持たない場合は、当社にお問い合わせください。インシデントの重大度に関係なく、Dellはサテライト サイトや無人サイトにもスキルを備えた技術者を派遣します。
Technical Account Manager - Infrastructure Guidance	インフラストラクチャ環境内の特定のテクノロジー分野を専門とし、お客様の戦略的なビジネス目標達成の支援に尽力するデル・テクノロジーズのエキスパートから、プロアクティブな助言を受けられます。
Technical Account Manager - Designated Remote Support	製品専門のエキスパートが、問題発生時のお客様からのサービス リクエストに対して、トラブルシューティング、診断、再現、管理、解決を行います。デル・テクノロジーズのエンジニアリング部門に直接アクセスし、製品で発生した問題を可能な限り早く解決できるようにします。

詳細については、**Dell.com**をご覧いただくか、デル・テクノロジーズのセールス担当者にお問い合わせください

デル・テクノロジーズの各サービスの提供状況と条件は、地域や製品に応じて異なります。詳細については、当社のサービス概要をご覧ください。

© 2023 Dell Inc. その関連会社。All rights reserved.（不許複製・禁無断転載） Dellおよびその他の商標はDell Inc.またはその子会社の商標です。その他の商標は各社の商標である場合があります。
Dell Inc.では、本書に記載された情報について発行日の時点での正確を期すよう努めています。情報は、予告なく変更されることがあります。
2023年8月-LC | ProSupport Infrastructure Suiteデータシート