



シマンテック ビジネスクリティカルサービス

高い信頼性とリスク低減の実現、
お客様の環境に対する詳細な調査分析、
ビジネスとの連携の強化。

どれもが、基本サポートを超えた、シマンテックのビジネスクリティカルサービス(BCS)です。

情報は今日の企業にとって重要な戦略的資産の一つです。しかし、情報とシステムの安全性と可用性は、ますます危険にさらされています。データの可用性を確保することやシステム障害からの保護などを考慮する一方で、複雑さ、使用頻度、および悪意ある利用が増加するセキュリティリスクも回避しなければなりません。ビジネスクリティカルサービス(BCS)は、お客様のデータとシステムが常に使用可能な状態を保ち、セキュリティインフラによってビジネスを安全に保護するための一連のサービスをご提供します。

セキュリティやアベイラビリティなど複数製品のサポートを必要とする場合も、単一の製品に関するサポートが必要な場合も、BCS の幅広いポートフォリオからお客様のビジネス要件に合った適切なサービスプランをご提供します。

情報とインフラを保護し、高度なITリスク管理を実現する

BCSは、お客様が所有するシマンテック製品を高い技術で保護します。アベイラビリティ、セキュリティ、または両方のサービスをご利用の場合でも、包括的なアプローチで以下のベネフィットをご提供します。

- ・シマンテックサポートの中で最も迅速なサービスレベル目標
- ・問題解決のための所要時間を可能な限り短縮させる、サポートエンジニアによる優先対応
- ・お客様個別の環境、プロセスについてより詳細な知識を有する担当者を設置し、問題の迅速な解決と、アベイラビリティやセキュリティに関する潜在的脅威へ対応

BCSをご利用いただくと、IT リスクの軽減に役立ちます。シマンテックのプロセスとベストプラクティスは、より迅速な問題の特定、解決、および抑制を実現します。この結果、アップタイムを増加させ、お客様の顧客サービスのレベル向上につながります。

迅速な対応へのコミット

最もクリティカルなIT資産の保護を必要とするお客様に対し、BCS は、迅速な対応をお届けするために尽力しています。優先電話対応では、24時間サポートセンターでコールを受けるたびに、問い合わせやケースを最優先で対応します。業界をリードする高いサービスレベル目標に基づき、BCS チームのプロフェッショナルがお客様のニーズにお応えいたします。



複雑な環境を理解したサポートチームによる優先対応

BCSをご利用いただくと、該当の技術分野における深い知識を持った上級サポートエンジニアが直接対応いたします。お客様のビジネスに必要な専門知識を持ち、複雑な問題に対処するエンジニアが、問題を迅速に解決できるよう強力にご支援いたします。

サポートチームを超えて、お客様のビジネスの一端を担う

BCSは、お客様の組織とシマンテックとの間に緊密で継続的な協力関係を育みます。シマンテックは、サポートチームという立場を超えて、お客様のビジネスの一端を担います。BCSサポートチームは、お客様の代弁者であり、シマンテックとお客様をつなぐ立場にあります。お客様の運用ご担当者様や、IT関連部門と共に作業して、複雑な環境がどのように機能しているかを把握します。問題の迅速な解決のご支援と、システムの安全性と可用性に対する脅威を低減するためのサポートは、私たちにお任せください。

複数の製品やサイトを網羅するためのより広いサービス範囲を希望されるお客様は、アカウント管理がより強化され、プロアクティブなサポートプランをご提供するサービスをお選びください。製品を特定したサービスプランでは、その製品カテゴリに精通したプロダクトスペシャリストがサポートします。この製品のスペシャリストが製品固有のクリティカルな問題解決に取り組みます。

使用されているシマンテック製品の数や運用されているサイトの数によって、ビジネスクリティカルサービス データセンター、ナショナルおよびグローバルのいずれかのパッケージをお選びください。全製品が対象のサービスを選択された場合は、全製品サポートの総合窓口として、シマンテックビジネスクリティカルアカウントマネージャーが指名され、お客様は以下のサービスを受けられます。

- ・シマンテックのセキュリティまたはアベイラビリティ製品サポートのためのプロアクティブな提案と支援を提供する、個別のアカウントプラン作成および管理サービス
- ・アラートの提供やサポートプランの共同での見直し
- ・リモートまたはオンサイトのサポートサービス

ビジネスクリティカルアカウントマネージャーは、シマンテックの組織内のどこからでも必要なリソースにアクセスでき、お客様に必要なアベイラビリティとセキュリティソリューションをご提供します。

個別のサポートプラン作成、プロアクティブな評価、レポート、およびアラート

シマンテックBCSでは、まず最初にお客様が選ばれたサービスパッケージに応じて、お客様と共同で、オペレーション環境に固有のサポート要件をまとめたアカウントサポートプランを、作成します。また、アプリケーションのパフォーマンス低下につながる可能性のある、ネット



ワーク内の潜在的な問題の特定と対処を支援するために、ネットワークリンクまたはシステムリスク査定もビジネスクリティカルエンジニアによって実施します。

また、四半期ごとのミーティングを通じて、お客様のケース履歴報告と、アカウントサポートプランに照らした進捗を調査します。このレビューは、繰り返し発生するサポートの問題や傾向の特定、継続的な改善のために役立てることができます。

さらに、お客様の固有の環境を踏まえた、ご使用中のシマンテック製品の潜在的なリスクに関する警告(インパクトアラート)で、動作障害などのリスクを未然に予防するご支援をいたします。また、これに加えてシマンテック早期セキュリティ警告サービスは、早期警戒のための的確でタイムリーなセキュリティ情報を提供します。情報を活用して潜在的な脅威やリスクの特定とプロアクティブな対策を実施することにより、お客様のシステムの安全性をさらに強化します。シマンテック早期警告サービスは、お客様のニーズに合わせてカスタマイズできる2つのサービスをご用意しています。

Symantec DeepSight™ Threat Management Systemは、世界中で発生している攻撃や潜在的な脅威やリスク、脆弱性に関する最新の情報を早期に提供することにより、企業における効果的なセキュリティ施策を強化します。このシステムの導入により、お客様の用途に応じてカスタマイズ可能なアラート発信や、対応先の決定をサポートする的確な情報が提供されます。

Symantec DeepSight™ Alert Servicesは、セキュリティに対する意識と実際の対策とのギャップを埋めるためのリスク緩和情報やさまざまなシステム、ネットワークの脆弱性や悪意のあるコード、スパイウェアやアドウェアなどについて、迅速かつ的確で、お客様のニーズごとにカスタマイズ可能なアラートを発信します。

オンサイトまたはリモートからの対応

実稼働サイトで発生したクリティカルな問題解決のためにオンサイトの支援が必要とされる場合、ビジネスクリティカルエンジニアが現場に派遣され、お客様の運用ご担当者様やシマンテックのグローバルサポートセンターの要員と協力して、現場での問題解決を図ることができます。

シマンテック教育サービスへの特別参加

お客様自身が知識を持つことは、ダウンタイムやセキュリティの脅威に対して、まず第一に必要な防御と言えます。BCSに契約されたお客様には、組織内のスキルを強化する教育研修をご提供いたします。無料の運用スキル査定や教育受講割引のほか、通常は社内のサポートエンジニアだけが受講できるシマンテックのSRT (Support Readiness Training) にお客様の運用サポートご担当者様をご参加いただけます。



主なサービス一覧: シマンテック ビジネスクリティカルサービス(BCS)

主な内容	複数製品およびサイト毎の契約 (アベイラビリティ、セキュリティ、または両方)			個別製品毎の契約
	データセンター	ナショナル	グローバル	
				リモートプロダクト スペシャリスト
電話サポート	24時間 x 365日	24時間 x 365日	24時間 x 365日	24時間 x 365日
リモートプロダクトスペシャリスト				◆
ビジネスクリティカルアカウントマネージャー (BCAM)	リモート BCAM	専任BCAM	グローバル BCAM	
ビジネスクリティカルエンジニア (BCE)	◆	◆	◆	
サポート問い合わせ登録者	制限なし	制限なし	制限なし	製品ファミリーごとに6名**
オンサイトサポートサービス	2	6	20	
個別のサポートプラン作成		◆	◆	
四半期ごとのアカウントレビュー		◆	◆	
アカウントのケース履歴報告		◆	◆	
ネットワークリンクもしくはシステム査定	オプション	◆	◆	
インパクトアラート		◆	◆	
テクニカルサービス教育への参加	◆	◆	◆	
シマンテックテクニカルスキル・アセスメント	◆	◆	◆	
シマンテック教育サービス受講割引	◆	◆	◆	
シマンテック早期セキュリティ警告サービス*	DeepSight Threat Management System	DeepSight Threat Management System	DeepSight Threat Management System	DeepSight Alert Management Services
インストールおよびアップグレードサポート	オプション	オプション	◆	
ディザスタリカバリ (DR) テストサポート	オプション	オプション	◆	

* セキュリティBCSのみ。

** 対応する製品、製品ファミリーの区分けについては、ビジネスクリティカルサービスのホームページにてご確認ください。
ビジネスクリティカルサービスのご利用には、エッセンシャルサポート(24時間サポート)をご購入していただくことが前提となります。

Copyright ©2006 Symantec Corporation. All Rights Reserved.

Symantec と Symantec ロゴは、米国における Symantec 社およびその 関連会社の登録商標です。その他の会社名、製品名は各社の登録商標または商標です。
製品の仕様・価格は、都合により予告なしに変更することがあります。

株式会社シマンテック

〒107-0052 東京都港区赤坂1-11-44 赤坂インターシティ

サポートサービス内容に関するお問い合わせ

電話受付時間：平日 8:00～18:00 (年末年始を除く)

TEL：0120-402-477 FAX：03-5457-5601

www.symantec.com/jp/bcs