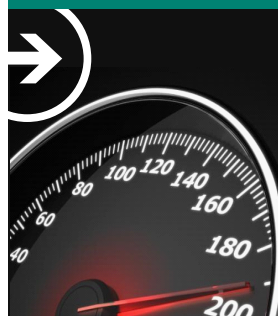


# Microsoft Premier サポート

「システム安定化」「障害発生抑制」で IT 投資価値の最大化を支援

## IT 運用における 重要な課題

複数の担当(窓口)を経由するため  
問題解決に時間がかかる



メーカー直接の一元窓口で  
迅速・的確に対応

- ・開発部門との密な連携
- ・グローバルの障害事例データベースを活用した支援体制
- ・オンプレミスからクラウドまで一気通貫でのサポート

システム運用において安定化で悩んでいる



障害未然防止に向けた幅広い情報・  
ノウハウ提供

- ・定期的なセキュリティ情報の提供
- ・非公開情報の提供（製品リリース情報/障害情報）
- ・ワークショップ等によるスキルトランスファー

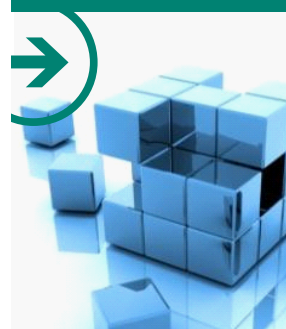
プロジェクトのリスク(長期化、高コスト化、  
機能不足等)に対応できない



マイクロソフトの豊富なリソースを活用

- ・問題発生時も、製品エンジニアによる迅速な調査・仕様確認
- ・継続的でタイムリーな製品情報、サポート情報の提供
- ・低コストで効率的な実装にむけ、各製品のリスクアセスメントプログラムを提供

新製品など導入時の体制に不安がある



お客様専任担当が技術課題  
への総合窓口として導入・  
展開を支援

- ・修正モジュール/製品仕様変更リクエストの権利
- ・ベータ版からサポート\*
- ・グローバル環境にも対応

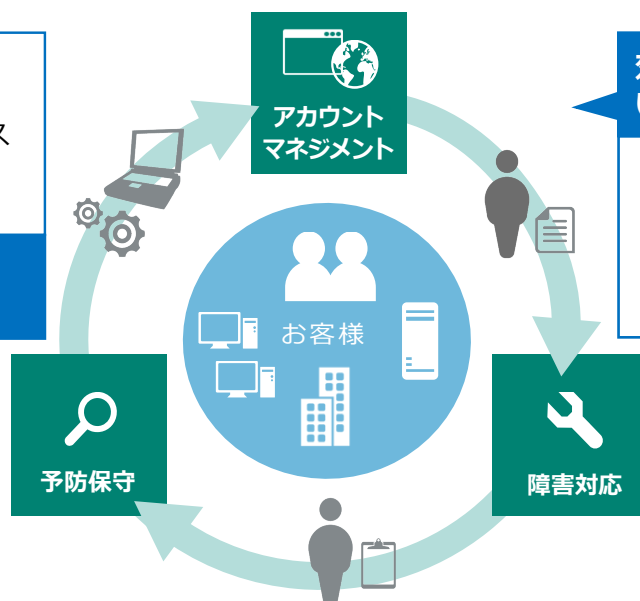
\* 特定の条件下で提供されます。

## Premier サポート 提供体制

お客様のシステムと製品のライフサイクルに沿った中長期的な IT 運用支援サービスを提供します。

- 重要 製品情報の提供
- 各種 テクニカル レビュー
- 開発 サポート アシスタンス
- ワークショップ
- IT 運用課題解決支援

問題発生を未然に防ぐ  
IT 運用効率化



効果的にサービスをご利用  
いただくためのプランニング

- オリエンテーション
- プロファイリング
- 技術情報の提供
- 月次報告, 定例ミーティング  
サポート プランニング

- 24 時間 365 日の対応
- 幅広い製品サポート
- エスカレーション マネジメント

- エンジニア オンサイト サポート
- 修正プログラムの作成と提供
- 延長修正プログラム/カスタム サポート

迅速かつ的確  
な問題解決

## 障害を徹底的に抑制し、システム安定化を支援する予防保守サポート

複雑化する IT 環境では、システムの重大障害により発生する損失は、ビジネスにおける不測コストの最大の要因です。IT 運用は、提供するサービスの品質を常に高めることが求められています。プロアクティブ サービスは、障害を未然に防ぎ、お客様のシステム安定化を支援します。

### 1. 障害の未然防止

定期システム診断、問題点修正、最適化

### 2. システム改善

運用改善、パッチマネジメント、セキュリティ対応、パフォーマンス改善

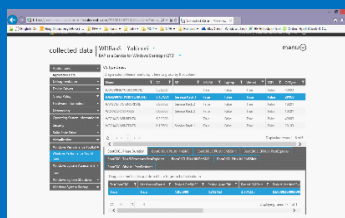
### 3. スキル移転、技術情報の提供

ワークショップ、特典イベント、セキュリティ

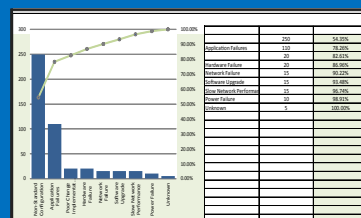
### 4. プロジェクト対応

専任エンジニア、既存環境確認、テスト支援

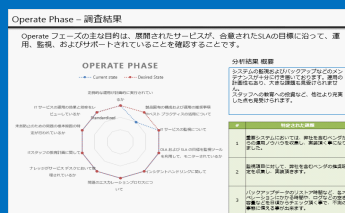
### 健全性診断ツール/サンプル（例）



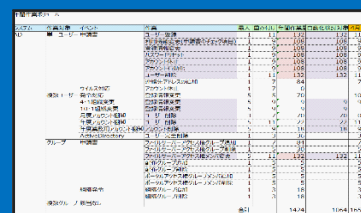
AD健全性診断ツール（Web）



障害再発防止の徹底  
パレト分析チャート



システム運用課題分析レポート



ID管理効率化の自動化検討リスト

## Premier サポート 提供内容

追加  
コン  
ポー  
ネン  
ト

### クラウドバンデージ サービス

クラウド化検討において、専任のエキスパートが計画～運用までトータルサポート



### プレミア ミッション クリティカル

特定システムのダウンタイムを最小化する包括的なサポート



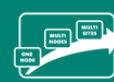
### Premier for Azure

クラウドアプリケーションの運用を支援



### Premier Support for Developer

アプリケーションの開発から運用までを支援



### カスタム サポート 契約

延長サポートフェーズ以降の緊急レベルのセキュリティ更新プログラムを提供

基本  
サポ  
ー  
ト

### Premier サポート

- 契約期間/契約形態：1年/個別見積り
- 専任担当：お客様専任担当による対応
- 想定するご利用形態：システム構築及び運用フェーズにおいて、プロジェクトや IT 環境を把握した担当エンジニアによるオンサイト サポート（24x7 の緊急対応含む）、システム運用リスクへの具体的な対策実施を支援、スキル移管やノウハウの蓄積

## マイクロソフト コンサルティング サービス

IT ソリューションの構想から、IT計画、アーキテクチャ策定、設計、開発、構築、導入、最適化まで、Premierサポートと併せて活用いただくことで、ライフサイクル全体に渡る高品質なサービスをご提供  
ご紹介サイト <http://www.microsoft.com/ja-jp/services/>

マイクロソフトによるコンサルティング サービスおよびサポート サービスの詳細については、Microsoft Services の担当者までお問い合わせいただくか、<http://www.microsoft.com/ja-jp/services/> をご覧ください。

※ このカタログの内容は、2013 年 6 月現在のものです。

お問い合わせは、次のインフォメーションをご利用ください。※ 電話番号のおかけ間違いにご注意ください。

■マイクロソフト サポート契約 センター 0120-17-0196 (9:00-17:30 土日祝日および弊社指定休業日を除きます)