

DDS プロフェッショナルサービス

ソリューションを知り尽くした プロフェッショナルだからこそ出来るサービス

お客様が抱える課題とニーズを十分に理解した上で、事前検証、要件分析、設計・構築から運用開始まで導入時に生じる一連のプロセスはもちろんのこと、運用開始後に発生する運用課題も、その解決に向け専門エンジニアが力強くご支援します。

ソリューションの最大活用のためのサービス

お客様に最適なサポートサービスをお選びいただき、弊社製品を用いたセキュリティ運用をより円滑にご利用いただけるDDSのサービスラインナップ。

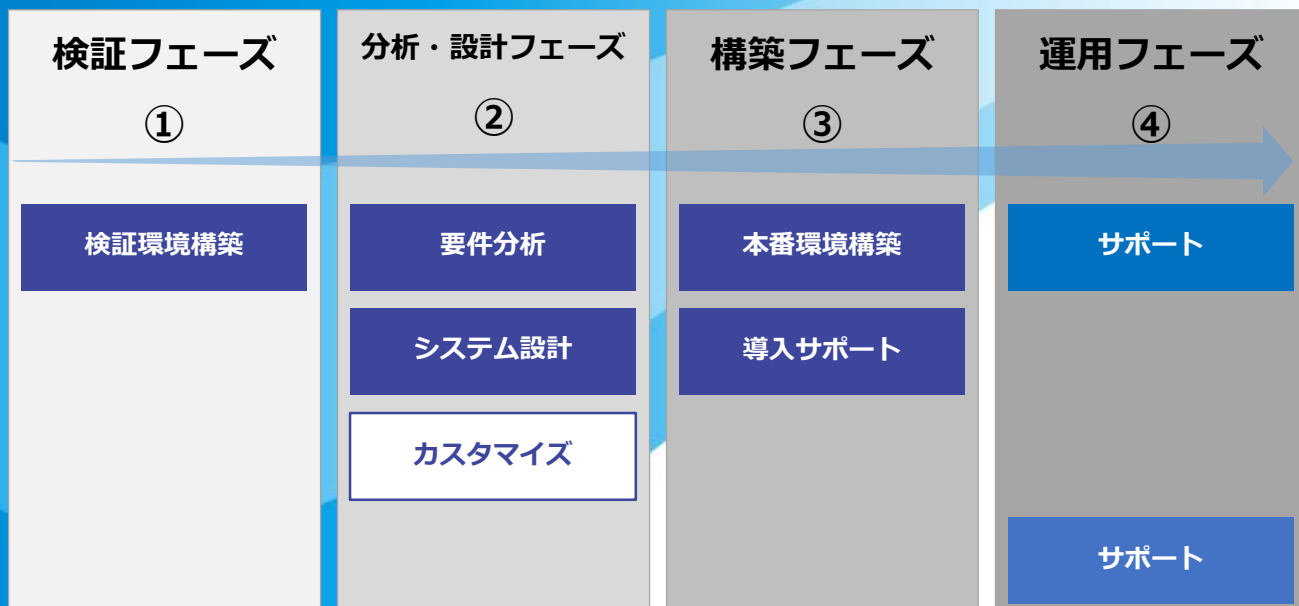
その上位サービスが「DDS プロフェッショナルサービス」です。

プロフェッショナルサービス (有償プレサポート)	構築・導入時の 技術支援	製品導入し、効果的な運用を実現するための技術支援をシステムエンジニアにより提案します。
プロフェッショナルサービス (有償ポストサポート)	運用時の サポート	製品ご購入のお客様に、システムエンジニアによる直接の技術支援を提供します。
ソフトウェアサポート	運用時の サポート	製品ご購入のお客様に、サポートセンターによるサポートサービスを提供します。

お客様へのサービス提供にあたり、プロフェッショナル サービスでは以下の点を重要視します。

- ・ 弊社認証ソリューションが提供する機能を最大限活用すること
- ・ 製品の購入から展開までの導入期間を短縮し、安定してシステムを稼働させること
- ・ 運用開始後は、安定したシステム運用が行えること

サービスの位置づけ



ソフトウェアサポート

弊社製品をご購入いただいたお客様でソフトウェアサポートをご契約のお客様に標準提供されるサポートサービスです。サポートセンターのエンジニアがお問い合わせ対応を提供します。



概要	<ul style="list-style-type: none"> 製品のインストール方法、操作方法あるいは障害などの諸問題に関して、一次サポート契約会社様を通じて、電子メールを使用して実施します。※1
対応時間	<ul style="list-style-type: none"> 諸問題に対して、技術的な支援（初回の回答は3営業日以内）を、サポートサービス提供時間内（9:00～18:00（※土日祝祭日および当社休業日を除く））に提供します。
アップデート	<ul style="list-style-type: none"> 契約期間中、無償で対象製品（標準品のみ、カスタマイズ版を除く）のマイナーバージョンアップ版をご利用いただけます。※2
期間	<ul style="list-style-type: none"> サポート契約時に発行するサポート証書記載の契約期間（1年間の自動更新） 契約期間経過後に再加入する場合は、契約期間満了日に遡って更新

※1 DDSによる一次サポート対応、オンサイト対応は含んでおりません。
 ※2 メジャーアップデート版は有償でのご提供となります。

プロフェッショナルサービス（有償プレサポート）

製品を導入し、効果的な運用を実現するための技術支援を、専門性を有するシステムエンジニアにより提供する有償サポートサービスです。お客様が抱える課題とニーズを十分に理解した上で、事前検証、要件分析、設計・構築から運用開始まで導入時に生じる一連のプロセスを力強くご支援します。



ヒアリングに基づく 弊社製品の検証環境構築	<ul style="list-style-type: none"> 検証環境構築実施 （お客様検証環境へ弊社製品の検証版を構築し検証実施）
要件分析・システム設計	<ul style="list-style-type: none"> 要件分析 システム設計（構築設計、設計ドキュメント（DDSフォーマット）作成） ポリシー、サイジング等含む カスタマイズ（要件に応じてカスタマイズ実施（工数換算での実施））
弊社製品の本番環境構築・導入支援	<ul style="list-style-type: none"> 環境構築（導入作業） <ul style="list-style-type: none"> ✓ 本番環境構築（認証サーバー構築、管理端末構築） ✓ 動作検証（認証サーバーと管理端末を接続し基本的なチェックを実施） 導入サポート <ul style="list-style-type: none"> ✓ 管理者教育 ✓ 導入期間のサポート（メール/電話対応）

※ 有償プレサポートと同様のサービスは、DDS-VARからも展開しております。

プロフェッショナルサービス（有償ポストサポート）

製品ご購入のお客様に、専門性を有するシステムエンジニア（TAM（テクニカル・アカウント・マネージャ）を設置）による直接の技術支援を提供します。運用開始後に発生する運用課題に対しても、その解決に向けご支援します。（本サポートご利用にはソフトウェアサポート契約が前提となります。）



概要	<ul style="list-style-type: none"> お客様ご導入環境と同じ、OSバージョン・製品バージョンを当社内検証環境で用意し、迅速な保守を実現します。※3 ソフトウェアサポートを基本に、オンサイト対応を最大年3回実施します。※4 製品バージョンアップ時のインストール支援を年1回実施します。※5 必要に応じ定期打合せを年1回実施します。
対応時間	<ul style="list-style-type: none"> ソフトウェアサポートに準じます。

※3 検証環境は、OSおよび製品バージョンを対象とした一般的な環境で、その他環境要因については、追従できない場合があります。

※4 本サービスは、ソフトウェアサポートの延長上で位置づけしており、問合せはソフトウェアサポートを基本としております。

※5 作業は1日程度を想定しております。製品バージョンアップ以外（データバックアップ・リストア等）については含んでおりません。

【ポストサポートの比較】

サポートタイプ	対応時間	サービス期間	製品のアップデート	サポート形態	定期打合せ
ソフトウェアサポート	9:00 ~ 18:00 (土日祝祭日および 当社休業日を除く)	サポート証書記載の 契約期間 (自動更新1年間) ※未払い期間除く	無償で対象製品の マイナーバージョン アップ版を利用可能	一次サポート契約 会社様を通じて、電 子メールを使用して 実施	なし
プロフェッショナルサポート（有償 ポストサポート）	同上	同上 (途中契約の場合も、 サポート証書記載の 期間に準ずる)	同上	ソフトウェアサポート に加え、最大年3 回のオンサイト対 応・年1回のパー ジョンアップ対応 (本サービスは、ソ フトウェアサポート の延長上に位置づ けております)	お客様に合わせた 定期打合せへ年1回 参加



お問い合わせは
<https://www.dds.co.jp/contact/contact2/>





▲
お問い合わせは
<https://www.dds.co.jp/contact/contact2/>

株式会社ディー・ディー・エス

本社

〒460-0002
名古屋市中区丸の内三丁目6番41号 DDSビル 7F
バイオ営業部
TEL:052-955-6600 FAX:052-955-6610

東京支社

〒103-0028
東京都中央区八重洲1丁目8番5号 新槇町ビル別館第二 2F
バイオ営業部
TEL:03-3272-7900 FAX:03-3272-7901

URL: <https://www.dds.co.jp/>