



# NGC サポート・サービス

Version 2.5.1

## 要約

近年、システムの拡大と複雑化により、システム管理にかかる負担が多くなっています。NGC の提供するサポート・サービスでは、障害の切り分けから復旧対策まで責任を持ってご提供致します。

## NGC BSI 事業部

[サポート・サービス](#) [メニュー](#)

Version1.0:	2017.11.1	
1.4:	2017.12.22	
1.5:	2018.2.9	
2.0:	2018.3.26	
2.1:	2018.4.11	
2.2:	2018.5.18	
2.3:	2019.4.10	
2.4:	2019.8.5	・・・保証規定,オンサイト保守(出張費),連絡先追記
2.5.1:	2020.6.17	・・・1.3. ハードウェア・サポートを修正 ・・・2.2.2 TeamViewer リモート保守サービス追加

## サポート・サービス メニュー

### 目次

#### 1- サポート・サービス体系

- 1-1. オンサイト・サポート
- 1-2. ソフトウェア・サポート
- 1-3. ハードウェア・サポート
- 1-4. ハードウェア・オプション
- 1-5. システム・サポート
- 1-6. CG ソフトウェア・サポート

#### 2- オプションサービスメニュー

- 2-1. 保守時間延長サービス
- 2-2. リモート保守サービス
  - 2-2.1. リモート保守サービス詳細
  - 2-2.2. Team Viewer によるリモート保守サービス
- 2-3. スクリプト提供サービス
- 2-4. ADSK バージョンアップ・サービス
- 2-5. 24h365d 保守受付サービス
- 2-6. スポット・サービス

# 1. サポート・サービス体系

## 1 サポート・サービス体系

1.1 概要：保守サービスは、以下に記す体系からなる。ユーザは、ここに記載の各サービスメニューを単一、または組み合わせにより保守メニューを選択して契約できる。個々のサービスメニューは重複する場合、提供するサービスの多い方を範疇とする。

1.2 NGC サポート・サービス:NGC サポート・サービスは、上記のメーカー発注サポートに加え、以下の2種に大別されます。

### 1.2.1 ADSK System 系システムサポート・サービス

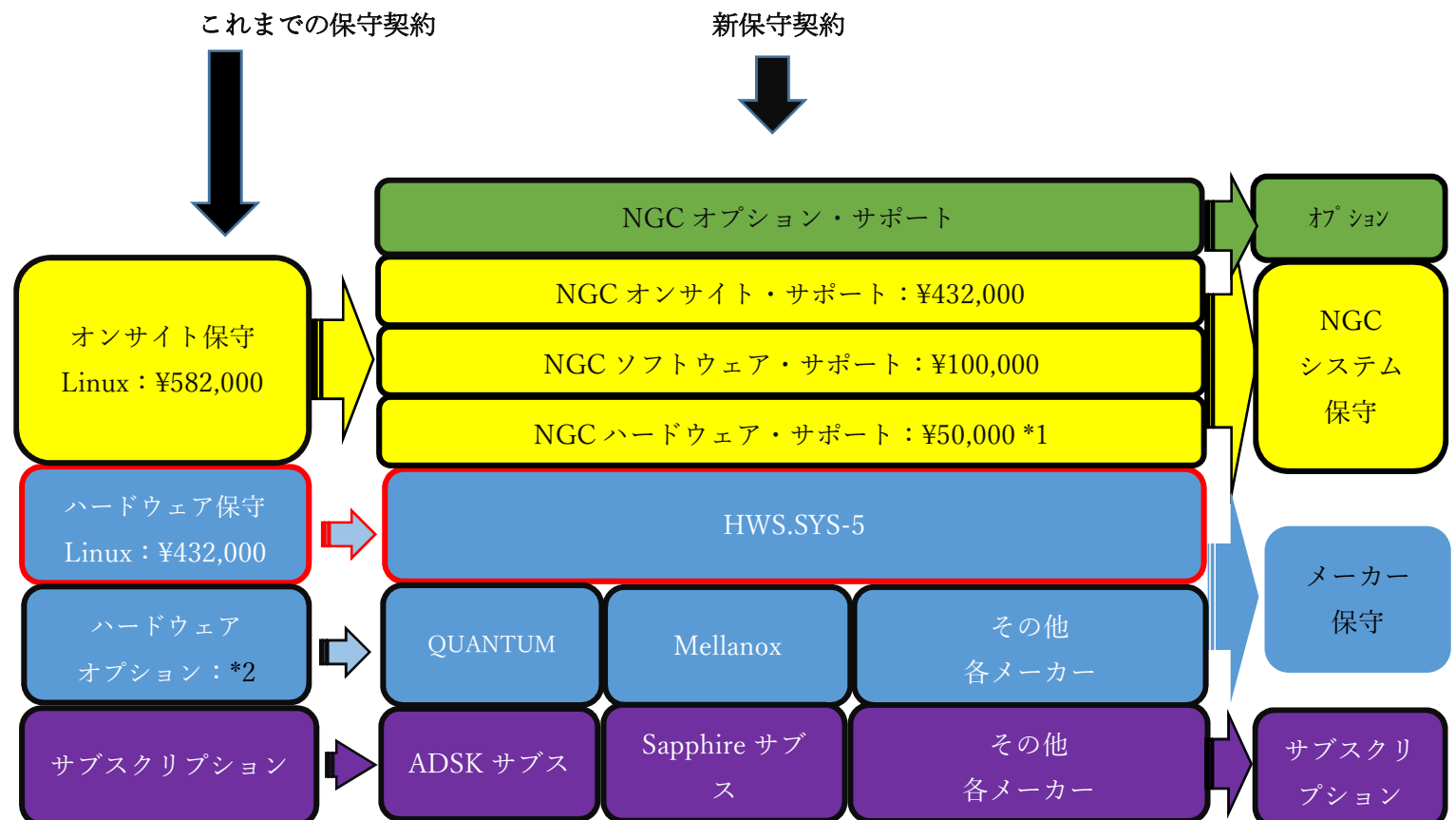
ADSK Flame 系アプリケーションと動作環境および、関連のサーバ、ストレージ、ネットワーク等システム・サポートを提供します。

### 1.2.2 ADSK CG ソフトウェア・サポート・サービス

ADSK Maya,3dsMax 等のソフトウェア・サポート・サービス  
(ア) CG ソフトウェア・サポート

## 1.3 サポート・サービス体系図

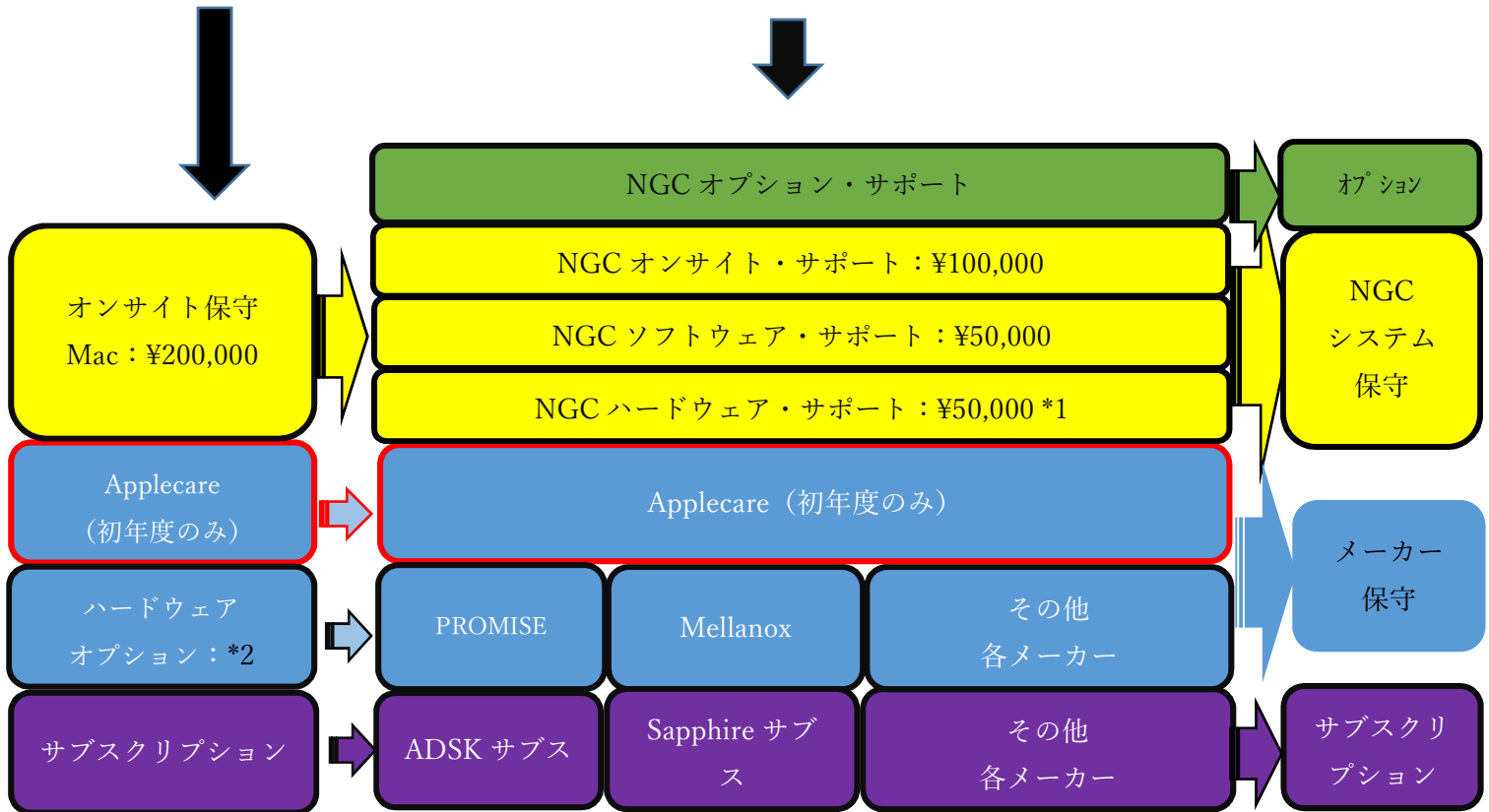
### Linux の場合



# Mac の場合

これまでの保守契約

新保守契約



# NGC サポート・サービスメニュー

- 1.1 オンサイト・サポート
  - 1.1.1 オンサイトでの障害対応。
  - 1.1.2 オンサイトでの ADSK アプリケーション・バージョンアップ作業
  
- 1.2 ソフトウェア・サポート
  - 1.2.1 アプリケーション・バージョンアップ
  - 1.2.2 製品サポート(解析、メーカー・エスカレーションなど)
  - 1.2.3 リリース、障害情報等、各種情報提供
  - 1.2.4 ソフトウェア提供
  - 1.2.5 OS バージョンアップ・サービス \*3
  
- 1.3 ハードウェア・サポート
  - 1.3.1 オンサイト交換サービス \*4
  - 1.3.2 先出し SEND バック \*5
  - 1.3.3 修理交換後 SEND バック
  
- 1.4 ハードウェア・オプション
  - 1.4.1 障害部位切り分け
  - 1.4.2 周辺機器、各メーカーへのエスカレーション代行
  - 1.4.3 代替パーツ貸出し \*5
  - 1.4.4 機器交換等による代替機の単体動作確認
  - 1.4.5 機器交換によるシステム動作確認
  - 1.4.6 機器送付、受領(運送費含む)

\*1:ハードウェア保守基本料金、メーカーへのエスカレーション等代行、保守パーツ管理費等

\*2:ハードウェア・オプション費用は、周辺機器などの構成によります。

\*3:OS のバージョンアップ・サービスは、別途有償となります。

\*4:オンサイト交換サービスは、オンサイト・サポート契約締結が必要です。

\*5:ベストエフォート対応となります。

## 1.1 オンサイト・サポート

### 1. サポート対象

弊社よりお納め、または保守契約を頂いておりますハードウェア、弊社からご契約いただいておりますソフトウェアが対象となります。

### 1 サポート基本メニュー

#### 2.1 障害対応

2.1.1 障害発生連絡を頂いた後、オンサイトにて障害の切り分けを実施します。

2.1.2 障害切り分け後、ハードウェアに障害が確認された場合、代替品を手配し、交換作業を実施します。

2.1.3 障害切り分け後、ソフトウェアに障害が確認された場合、メーカーへのエスカレーションを実施します。

#### 2.2 バージョンアップ作業

2.2.1 メーカー・サポート対象アプリケーションのバージョンアップと動作チェックを実施します。

2.2.2 メーカー・サポート対象アプリケーションのバージョンアップに伴う OS のバージョンアップを実施します。\*1

### 3 サポート詳細

3.1 受付日時：年末年始（当社規定）祝祭日を除く月曜～金曜 10:00～18:00

3.2 受付方法：電話またはメールによる受付

3.3 作業日時：年末年始（当社規定）祝祭日を除く月曜～金曜 10:00～18:00 \*3

### 4 費用

4.1 オンサイト・サポート費用（Linux）：¥432,000 \*4

4.2 オンサイト・サポート費用（Mac）：¥100,000\*5

\*1：有償オプションメニュー

\*2：弊社の動作チェックリストに基づく動作確認

\*3：交換作業日程につきましては、都度ご相談となります。

\*4：[出張料金] 交通費、宿泊費は年間1回は無償、2回目以降は有償となります。

\*5:[出張料金] 交通費、宿泊費は別途有償となります。

## 1.2 ソフトウェア・サポート

- 1 サブスクリプション契約
  - 1.3 契約期間中にリリースされたバージョンについて提供。

対象は SP (サービスパック)、Extension (拡張)バージョンを含む。
  
- 2 サポート基本メニュー
  - 2.1 バージョンアップ
    - 2.1.1 メーカー・サポート対象アプリケーションの提供
    - 2.1.2 メーカー・サポート対象アプリケーションのバージョンアップと動作チェック \*1
    - 2.1.3 メーカー・サポート対象アプリケーションのバージョンアップに伴う OS のバージョンアップ \*2
  - 2.2 製品サポート
    - 2.2.1 アプリケーションの障害については、現象を確認の上、メーカーにエスカレーションと、改修バージョンがリリース後の改修確認。\*3
    - 2.2.2 メーカーリリースのバージョンの動作確認。\*4
    - 2.2.3 各種相談(操作、機能、使用方法に関する問い合わせ等)に対応。
    - 2.2.4 導入時の技術的な説明及び管理方法の説明等、簡易トレーニング(1 日程度)を無償で実施致します。
    - 2.2.5 原則として、最新のメジャー・バージョンがサポートの対象となります。旧バージョンでの障害受付も可能ですが、当該バージョンでの改修は行えません。最新バージョン以降の改修となります。また改修バージョンとリリース時期についてはメーカーからの回答となります。
  - 2.3 情報提供
    - 2.3.1 アプリケーション・リリース情報
    - 2.3.2 当社確認の Bug/Fix 情報 \*5
  
- 3 サポート詳細
  - 3.1 受付日時 : 年末年始(当社規定)、祝祭日を除く月曜～金曜 10:00～18:00
  - 3.2 受付方法 : 電話またはメールによる受付
  - 3.3 サポート内容: 導入時の技術的な説明及び管理方法の説明等は、初期導入時には、簡易トレーニング(1日程度)を無償でご提供致します。また、バージョンアップの際は、機能説明などを DVD 等メディアでお渡し致します。



## 4 対象

### 4.1 Autodesk

- Flame
- Lustre
- Flare
- FlameAssist
- Burn

### 4.2 その他

- 4.2.1 Sapphire
- 4.2.2 Primatte
- 4.2.3 Twixtor

### 4.3 以下は、販売終了している為、インストールサポートのみ

- 4.3.1 SpeedSix
- 4.3.2 MonsterGT
- 4.3.3 Furnace
- 4.3.4 Tinder
- 4.3.5 O-gi

## 5 費用

5.1 NGC ソフトウェア・サポート費用 (Linux) : ¥100,000 / License

5.2 NGC ソフトウェア・サポート費用 (Mac) : ¥50,000 / License

\*1 別途オンサイト・サポート契約が必要です。

\*2 有償オプションメニュー：

アプリケーションのバージョンアップに際し、OS のバージョンアップが伴う場合、OS のバージョンアップ作業につきましては、サブスクリプション契約がある場合も、別途有償対応となります。また、お客様にてバージョンアップ作業につきましては、作業を実施して頂く事も可能ですが、作業時のサポート(オンサイト、オフサイト)やバージョンアップ手順書等のご提供は致しかねます。尚、アプリケーションのインストール、動作検証時に OS インストールに起因する問題が発生した場合、改修頂くか、弊社で対応の場合は、有償対応となります。

\*3:内容により確認出来ない場合があります。

\*4:弊社の動作チェックリストに基づく動作確認

\*5:当社サイトより、サポート契約ユーザ向け専用ページにアクセス。

## 1.3 ハードウェア・サポート

【サポート対象】：弊社にてお納めのハードウェアが対象となります。

### 【サポート種別】

#### 1.3.1 オンサイト交換サービス \*1

ハードウェアの障害と判断された場合、代替品を先出ししてオンサイトによる交換作業を実施します。交換後の障害品につきましては、弊社にてメーカー修理交換を致します。

#### 1.3.2 先出しセンドバック交換サービス\*2

ハードウェアの障害と判断された場合、代替品を先出しします。交換後の障害品につきましては、弊社にてメーカー修理交換を致します。

#### 1.3.3 修理後センドバック交換サービス\*3

ハードウェアの障害と判断された場合、障害品を受け取り後、メーカー修理依頼を行い、修理後の機器を返送致します。

### 【サポート受付】

【受付方法】：電話またはメールによる受付

【受付日時】：

- TEL 受付：年末年始（当社規定）、祝祭日を除く月曜～金曜 10:00～18:00
- MAIL 受付：24 時間 365 日

【連絡先】：

- 株式会社エヌジーシー BSI 事業部システムサポート課
- TEL：03-6380-8143
- MAIL：bssupport@ngc.co.jp

【サポート内容】：

- TEL/MAIL などによる障害受付後、切り分け作業。
- リモートまたはオンサイトによる切り分け作業とハードウェア障害と確認された場合のオンサイト交換作業\*1
- メーカーへのエスカレーション、ハードウェア交換依頼\*2
- ハードウェア障害の場合、交換作業を含む復旧作業\*4

【費用】：NGC ハードウェア・サポート費用 (Linux/Mac 共通)：¥50,000/Unit

\*1：オンサイト・サポート契約が別途必要です。また、交換作業日程につきましては、都度ご相談となります。

\*2：基本的には、弊社保有の保守用パーツにて先出しの交換となりますが、弊社で保有していないパーツにつきましては、メーカーからの交換品をお待ち頂く事があります。

\*3：本サービスの受付はメールのみとなります。

\*4：弊社よりお納めしております、ハードウェアにインストールされた OS、アプリケーションが対象となります。お納めしたハードウェアに貴社にてインストールされたアプリケーションにつきましては、サポートの対象外となります。

## 1.4 ハードウェア・オプション

### 【ハードウェア・オプション概要】

ハードウェア・オプションはターンキー以外、例えば SAN システム、SWITCH などの周辺機器の保守を行うものです。

1. 障害部位切り分け  
対象機器の障害部位の切り分けを行います。
2. 周辺機器、各メーカーへのエスカレーション代行  
周辺機器に障害が発生した場合、メーカーへの修理、交換要求などのエスカレーションを代行します。
3. 代替パーツ貸出し \*1  
周辺機器に障害が発生した場合、交換パーツが届くまで、代替のパーツをお貸出しします。
4. 機器交換等による代替機の単体動作確認  
修理、交換した周辺機器の動作確認を行います。
5. 機器交換によるシステム動作確認  
修理、交換した周辺機器の単体だけでなく、システムとしての動作確認を行います。
6. 機器送付、受領(運送費含む)  
修理・交換の為、機器の引き取り、メーカーへの修理品送付、お客様への代替品送付を行います。

\*1: ベストエフォート対応となります。

## 1.5 システム・サポート

### 【システム保守概要】

システム・サポートは、以下のサポートメニューから構成されます。

- NGC ハードウェア・サポート
  - 先出しオンサイト交換サービス
- NGC ソフトウェア・サポート
  - サポート基本メニュー
- NGC オンサイト・サポート
  - サポート基本メニュー
- 【サポート対象】
  - 弊社よりお納めのハードウェア、ソフトウェアが対象となります。

### 【受付日時】

- 年末年始、祝祭日を除く 月曜日～金曜日 10:00～18:00

### 【受付方法】

- 電話またはメールによる受付
- 受付連絡先: 株式会社エヌジーシー BSI 事業部 システムサポート課  
TEL:03-6361-8143  
Email:[bssupport@ngc.co.jp](mailto:bssupport@ngc.co.jp)

### 【保守・サポート期間】

- 保守契約日から1年間

### 【保守・サポート体制】

- 株式会社エヌジーシー BSI 事業部 システムサポート課 13名（大阪営業所含む）

### 【保守・サポート内容】

- オンサイト・サポート対応をいたします。  
オンサイト対応時間は、【年末年始、祝祭日を除く 月曜日～金曜日】10:00～18:00 となります。
- 各種相談（操作、機能、使用方法に関する問い合わせ等）に対応いたします。
- 導入時の技術的な説明及び管理方法の説明等、簡易トレーニング（1日程度）を無償で実施致します。
- 障害の受付・解析と、修理・交換（ハードディスク、部品等）に対応いたします。  
（物理的落下による破損など、原因が納入製作品に起因しない場合は、別途有償にて対応いたします）

- バージョンアップ作業(ソフトウェアのみの場合で、OS のバージョンアップを伴う場合は別途有償)の実施とバージョンアップ後の動作確認、および機能説明等を実施またはメディアでお渡します。
- エンジニアによる障害切り分け、必要に応じてパーツ交換等の対応をさせていただきます。また、弊社のリモートメンテナンス契約と指定サーバをご用意頂けますと、リモートによる迅速な障害切り分け、復旧作業を行うことが可能です。  
上記緊急対応には、別途に費用はかかりませんが、時間帯などによって対応に要する時間が前後する可能性がございます。緊急の場合、お電話と同時に、上記メールアドレスに症状の詳細をご連絡いただくと、対応がスムーズです。
- 納入後、ソフト上に重大な不具合が発生した場合、迅速にソフト改修をメーカーに依頼します。不具合に対応するためのバージョンアップは無償対応(OS のバージョンアップを伴う場合は別途有償)とさせていただきます。また、機能アップを伴うメジャーバージョンアップも無償(OS のバージョンアップを伴う場合は別途有償)でご提供いたします(プラグインは別途アップグレード費用が発生する場合がございます)。
- オプションサービス(別途有償)として、サポート時間の延長(9:00-20:00)がございます。

## 1.6 CG ソフトウェア・サポート

1. サブスクリプション契約  
契約期間中にリリースされたバージョンについて提供。対象は SP(サービスパック)、**Extension**(拡張)、**Update** バージョンを含む。
2. サポート内容
  - 2.1 製品サポート
  - 2.2 発生したアプリケーション障害は、現象を確認の上、メーカーにエスカレーションと、改修バージョンリリース後の提供。
  - 2.3 原則として、最新のメジャー・バージョンがサポートの対象となります。旧バージョンでの障害受付も可能ですが、当該バージョンでの改修は行えません。最新バージョン以降の改修となります。また改修バージョンとリリース時期についてはメーカーからの回答となります。
3. サポート詳細
  - 3.1 受付日時 : 年末年始(当社規定)、祝祭日を除く月曜～金曜 10:00～18:00
  - 3.2 受付方法 : メールによる受付
  - 3.3 サポート方法: TEL またはメールによるサポート
4. 情報提供
  - 4.1 ソフトウェア・リリース情報
5. 対象アプリケーション】
  - 5.1 Media and Entertainment Collection IC
  - 5.2 Maya
  - 5.3 Maya LT
  - 5.4 3ds Max
  - 5.5 Motion Builder
  - 5.6 Mudbox
  - 5.7 Arnold
  - 5.8 Stingray

## 2. オプションメニュー 一覧

1. サポート対象
  - 1.1 弊社よりお納めのハードウェア、ソフトウェアが対象となります。
2. 保守時間延長サービス
  - 2.1 通常保守時間（平日10:00-18:00）を時間延長（平日9:00-20:00）するサービス
  - 2.2 費用：NGCハードウェア保守+NGCソフトウェア保守から算出。詳細は保守時間延長サービス参照。
  - 2.3 条件：オンサイト作業は除く
3. リモート保守サービス
  - 3.1 モデムによるリモート保守終了に伴い、代替および拡張機能を持ったリモート保守サービス
  - 3.2 費用：リモート管理サーバ導入費用+¥ホスティングサーバ維持費
  - 3.3 条件：オンサイト・サポートサービス加入、インターネットへの接続可能な環境
4. スクリプト提供サービス
  - 4.1 パワーユーザ向けに以下のスクリプトを無償（一部を除く）にて提供する。
  - 4.2 費用：一部は別途有償（個別相談）、売り切りとし、OS変更、アプリケーション変更等への対応は、都度有償とする。
  - 4.3 スクリプト
    - ① AJA Firmware切り替えスクリプト
    - ② Floatingライセンス確認スクリプト(Web)
    - ③ リファレンスカウント(.ref)修正スクリプト
    - ④ Stone イニシャライズスクリプト
    - ⑤ 定期的にXのイベントを発生するプログラム(archiveがスリープしない為に)
    - ⑥ flame applog 内容検索スクリプト（定期的な監視・管理用）
    - ⑦ Bandwidth Manager 設定GUI
    - ⑧ ノードロック/フローティング ライセンス切り替えスクリプト
    - ⑨ FrameIDからclipを検索するスクリプト
    - ⑩ project/clip/swdb を定期的にバックアップするスクリプト（別途有償）



## 2.1 保守時間延長サービス

### 【サービス概要】

- 以下のサービスに対し、サポート時間を延長します。
  - ハードウェア・サポート
  - ソフトウェア・サポート
  - システム・サポート
  - オプション・サポート

### 【受付日時】

年末年始、祝祭日を除く 月曜日～金曜日 **9:00～20:00** (通常受付:10:00～18:00)

### 【受付方法】

- 電話またはメールによる受付
  - 受付連絡先： 株式会社エヌジーシー BSI 事業部 システムサポート課
    - 9:00～10:00 および 18:00～20:00 TEL : **xxx-yyyy-zzzz**
    - 10:00～18:00 TEL : 03-6380-8143
- Email : [bssupport@ngc.co.jp](mailto:bssupport@ngc.co.jp)

### 【保守・サポート期間】

- 保守契約日から 1 年間

### 【保守・サポート体制】

- 株式会社エヌジーシー BSI 事業部 システムサポート課 13 名 (大阪営業所含む)

### 【保守・サポート内容】

- 弊社とご契約のハードウェア・サポート、ソフトウェア・サポート、システム・サポート、オプション・サポートについて、通常の受付時間 (10:00～18:00) を **9:00～20:00** に延長してサポート・サービスを実施致します。各サポートにより切り分け等実施の結果、オンサイト・サポート\*1 が必要な場合、実施につきましては、オンサイト・サポート提供時間内 (10:00～18:00) でのサポートとなります。

### 【費用】

- 対象機器が 1～5 台：各機器のハードウェア・サポート+ソフトウェア・サポート費用合計の 60%
- 対象機器が 6～10 台：各機器のハードウェア・サポート+ソフトウェア・サポート費用合計の 40%
- 対象機器が 11 台以上：各機器のハードウェア・サポート+ソフトウェア・サポート費用合計の 20%

価格率	延長保守定価表		
60%	1~5台	6台~10台	11台~
40%			
20%			
0	5	10	台数

## 2.2 リモート保守サービス

### 【サービス概要】

従来ご提供のモデムによるリモートサポートサービスに代わり、インターネット回線を利用のリモートサポートサービス\*1を提供します。新たなリモートサービスでは、現象の確認をバックグラウンドで当社エンジニアが直接確認出来ますので、対処がスピードアップします。

更にセキュアかつ高速の回線を利用する為、大量のログやデータの転送も可能となります。

### 【受付日時】

年末年始、祝祭日を除く 月曜日～金曜日 10:00～18:00

### 【受付方法】

- 電話またはメールによる受付
- 受付連絡先： 株式会社エヌジーシー BSI 事業部 システムサポート課  
TEL：03-6380-8143  
Email：[bssupport@ngc.co.jp](mailto:bssupport@ngc.co.jp)

### 【保守・サポート期間】

- 保守契約日から1年間

### 【保守・サポート費用】

- 弊社より有償にてご提供のリモート管理サーバを導入いただきます。  
導入：機器：¥130,000+構築：¥100,000+ 設置：¥100,000
- セキュリティを確保する為のホスティングサーバ維持費が必要となります。  
年間 ¥24,000

### 【保守・サポート体制】

- 株式会社エヌジーシー BSI 事業部 システムサポート課 13名（大阪営業所含む）

### 【保守・サポート内容】

- 別紙、リモート保守サービス詳細を参照。

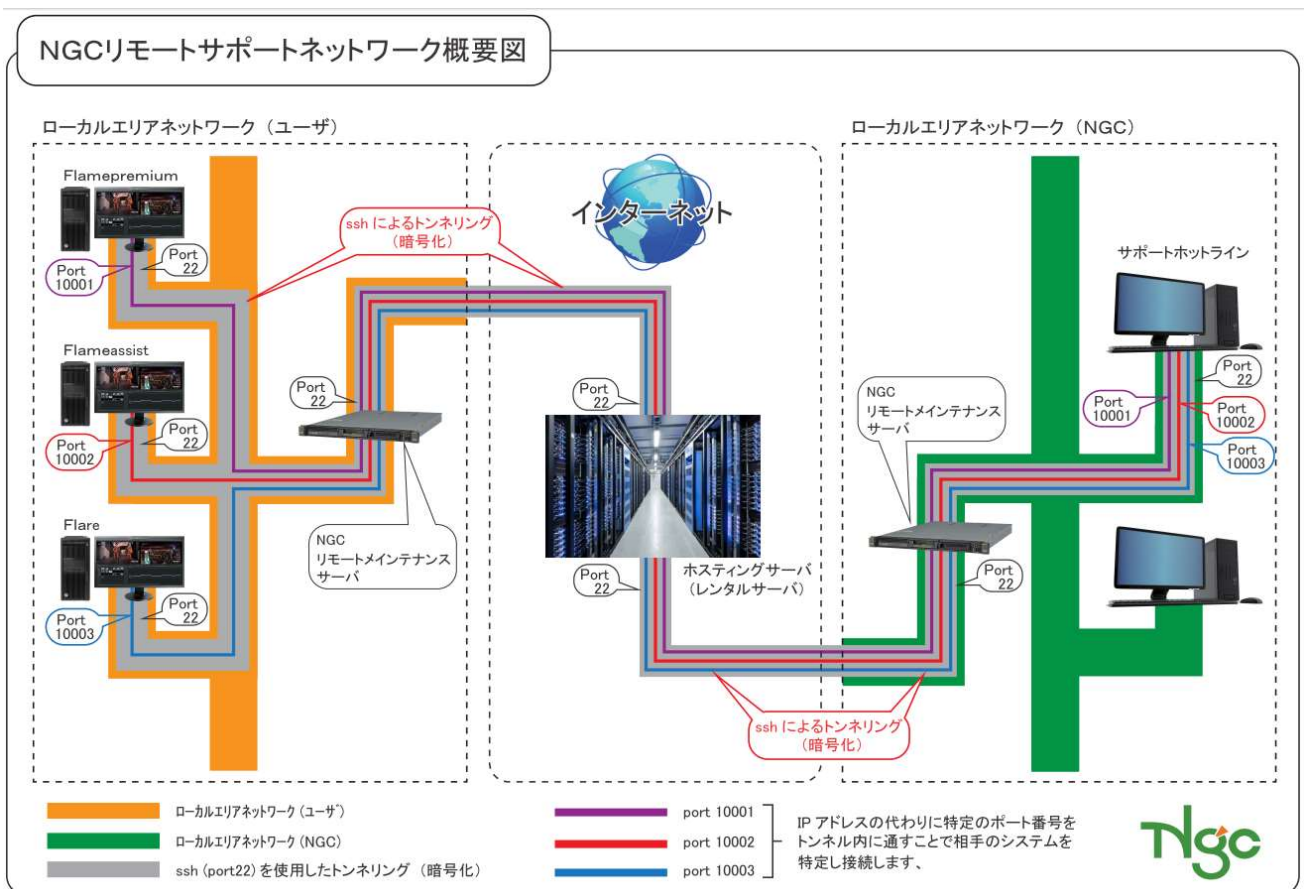
\*1 別途オンサイト・サポート契約が必要です。

## 2.2.1 リモート保守サービス詳細

### 概要

モデムによるリモートサポートサービスに代り、インターネットを使用したリモートサポートサービスを開始致しました。

ssh のポートフォワード機能を利用し、インターネットなどの公衆回線網上にある 2 地点を結ぶ閉じられた仮想的な直結通信回線を確立します。これはネットワーク上で外部から遮断された見えない通り道を作るように見えることからトンネリングと呼ばれています。このトンネル内は暗号化されるためセキュアなリモートサポートサービスを行う事が可能になります。以下の図のように、リモートメンテナンスサーバ（ユーザ側）⇔ホスティングサーバ（インターネット上）⇔リモートメンテナンスサーバ（NGC側）間にトンネルを作成します。また、この方法の利点は相手のシステムのネットワーク IP アドレスが分からなくても、ssh で使用するポート番号が分かれば接続することが可能であることです。



## 必要条件

- ・ インターネットを通じて外部サーバにアクセスできる環境
  - ・ インターネットを通じて外部 sshd サーバへアクセスできる環境
- 内部ネットワークから外部サーバの sshd へのアクセスを制限している場合には、その制限を外す必要があります。ssh では TCP 22 番ポートを必要とします。

## モデムサポートと比較した際のメリット

- 不具合発生ログ収集  
既存： アプリケーションや RAID コントローラのログ等をお客様に取得して頂き、メール等で転送して頂く。  
新規： 弊社 SE がバックグラウンドにて取得。 お客様の操作が不要になります。  
また、RAIDar や SSM の表示画面スナップショットを送って頂く手間が不要となります。(後述： X 1 1 の転送機能)
- X 1 1 (X サーバの) の転送機能 (ssh に含まれます)  
既存： モデム回線ではスピード遅すぎるため X 1 1 の転送機能は使用できません。  
新規： 高速回線により、X11 の転送機能が利用可能になります。 これにより、firefox 等のブラウザを弊社に転送表示することができるようになります。 RAIDar や Stone Storage Manager (SSM)の内容が転送表示可能になり、問題解決に至るまでのプロセスを短縮します。また、直接内容を見ることにより、口頭によるあいまいな表現や間違いが無くなります。
- データ転送能力  
既存： モデム回線では、数キロバイトのテキストしか送信できません。大きなデータは郵送等による送付が必要です。  
新規： アプリケーション・インストールイメージ等の転送も可能になります (数 GB)。これにより、リモートによるアプリケーションのインストールが可能になります。また、何らかのクリティカルな不具合が見つかりパッチ等のインストールが必要な場合、即日お客様のシステムにインストールすることが可能になります。
- 不具合のトレース  
既存： モデム回線ではバックグラウンドでの不具合トレースに非常に時間を要します。これはトレースデータをターミナルに表示するために非常に時間が掛かるためです。  
新規： インターネット回線ではローカルで不具合をトレースするのと同等のスピードでトレースすることが可能です。これにより、お客様の不具合発見・解決までのプロセスを短縮することが可能です。

- 複数システムへの対応

既存： モデムが1台しか無い場合、複数台のシステムに対してサポートすることはできません。1台のシステムのみへの対応となります。

新規： クライアント側サーバを通して、同時に複数台のシステムに対してサポートすることが可能です。ポートフォワードを使用し、システムごとに別経路を使用して接続します。不具合対応時間短縮に繋がります。(環境に依存しますが、3～6台同時対応可能です)

## その他

- VNC (Virtual Network Computing ) の利用 [リモートデスクトップ]

既存： TeamViewer の使用。TeamViewer のサーバを通すため、スピードが遅い、また、外部サーバを通すためセキュリティに不安があります。

新規： 暗号化されたトンネル内を専用サーバ経由で通信するため、安全で高速なVNC環境を構築します。これにより、リモートによるアプリケーションの起動が可能となり、GUIによる説明等が可能となります。

- モデム回線の安定性

モデム回線はレガシーな技術であるため、インターネット回線に比べると回線が不安定です。(設置環境によっては非常に不安定です)

インターネット回線を使用することで、回線が不安定になることで発生する可能性のある問題をほぼ回避することが可能となります。

- 専用ホスティングサーバ(レンタルサーバ)と専用クライアント側サーバ(客先設置)による専用暗号化回線を確立。これにより安全性が向上し常時接続が可能になります。

常時接続するのは、専用ホスティングサーバと専用クライアント側サーバの間です。もちろん、弊社側サーバと専用ホスティングサーバ間も専用暗号化回線を確立します。

- 専用クライアントサーバを設置・利用するため、各ヘッドシステムに負担を掛けません。不具合時に再起動を行っても毎回回線を再接続するような手間を必要としません。また、ヘッドシステムに負担を掛けないため、サポート時にバックグラウンドで障害システムの監視などが可能となります。

## 2.2.2 TeamViewerによるリモート保守サービス

### 【サービス概要】

従来よりご提供のモデムによるリモート保守サービスとは別に、インターネット回線を利用した簡易リモート保守サービス\*1 を提供します。この簡易リモート保守サービスは、お客様システムと弊社サポート用システム間を TeamViewer\*2 で接続し、現象の確認や切り分け作業を致します。このサービスはお客様の通常\*3 のインターネット回線を使用します。

### 【受付日時】

年末年始、祝祭日を除く 月曜日～金曜日 10:00～18:00

### 【受付方法】

- 電話またはメールによる受付
- 受付連絡先： 株式会社エヌジーシー BSI 事業部 システムサポート課  
TEL：03-6380-8143 Email：[bssupport@ngc.co.jp](mailto:bssupport@ngc.co.jp)

### 【保守・サポート期間】

- 保守契約日から1年間

### 【保守・サポート費用】

- ¥60,000.-/年間\*1

### 【保守・サポート体制】

- 株式会社エヌジーシー BSI 事業部 システムサポート課 10名

### 【保守・サポート内容】

- 通常の受付時間（10:00～18:00）においてリモート保守サービスを実施致します。サポートにより切り分け等実施の結果、オンサイトサポート\*1 が必要な場合、実施につきましては、オンサイトサポート提供時間内（10:00～18:00）でのサポートとなります。

\*1 別途オンサイトサポート契約が必要です。

\*2 お客様側環境にも商用版 TeamViewer 導入にかかる費用（対象が1台の場合リモートアクセスライセンス、複数台の場合ビジネスライセンスが必要です）は、お客様負担となります。また TeamViewer のライセンス変更に伴い、サービス変更が発生する場合があります。

\*3 TeamViewer による保守作業において、弊社以外からの不正アクセス等による被害については、一切の責任を負いません。

## 2.3 スクリプト提供サービス

Autodesk M&E Applicationをご利用いただき、弊社オンサイト・サポート契約ユーザー様を対象に、運用管理緩和の各種スクリプトをご提供します。

これらスクリプトは、従来の障害対応保守だけでなく、運用の効率化や障害の未然予防対策として、無償で提供致します。

### 1. AJA Firmware切り替えスクリプト

- 旧システム (Z800やZ820) において、AJA kona 3Gのfirmwareを切り替える際に、デスクトップのアイコンから切り替えを選択するためのスクリプト。また、現在使用しているFirmwareのバージョンが確認できます。

### 2. Floatingライセンス確認スクリプト(Web)

- Floatingライセンスサーバ上で現在使用中のライセンスとライセンス数を確認する事ができます。Webページによって確認が可能です。

### 3. リファレンスカウント(.ref)修正スクリプト

- リファレンスカウントはアプリケーションがStoneの排他処理を行う際に必要とするカウンターです。アプリケーションの異常終了時、システムが突然再起動してしまった場合にこのカウント数が正しくなくなります。このカウント数が定常でない場合、StoneのIntegrity Checkがかからなくなり、クリップライブライに異常が起きた場合、修正できにくくなります。このリファレンスカウントをGUIで修正します。

### 4. Stone イニシャライズスクリプト

- Stoneが使用するswdbデータベースファイルは使用するにつれてどんどん肥大します。これを防ぐためにはstoneの初期化が必要となります。対話的にStoneの初期化を行うスクリプトです。

### 5. archiveがスリープしないために定期的にXのイベントを発生するプログラ

- archive中などにシステムがスリープしてしまう現象が発生する場合 (ア



プリバージョン依存) このスクリプトを実行すると、定期的にXイベント (キープッシュ) を発行し、システムがスリープすることを防ぎます。

6. flame applog 内容検索スクリプト (定期的な監視・管理用)
  - Flameアプリケーションが排出するlogファイルの中から指定した検索文字 (リスト) を検索します。
  
7. Bandwidth Manager 設定GUI
  - GUIにてStoneのBandwidth Managerの設定を行えます
  
8. ノードロック/フローティング ライセンス切り替えスクリプト
  - 単一システム内でノードロックとフローティングのライセンスを切り替えます。例えば、flareはノードロックで起動、flameassistはフローティングで起動など。
  
9. FrameIDからclipを検索するスクリプト
  - エラー等にFrameIDが表示される場合、このFrameを使用しているclipを検索します。(例: FrameID: 0x0002120313dff)
  
10. project/clip/swdb を定期的にバックアップするスクリプト (別途有償)
  - 定期的またはスクリプト実行にproject/clip/swdbを他のディスクにバックアップします。このバックアップ戻すことで、バックアップ時刻までの作業に戻ることが可能です。バックアップはインクリメンタルで行われ、データはローテーションして保存されます。ローテーション期間は任意です。

これらスクリプトは、全てのユーザに提供するものではなく、運用管理者がエディター兼務ではなく、専任でいるユーザに対し、最も効果が有る事から、それにそって、提供するものです。

また、今後も有効なスクリプトは、ユーザのニーズに合わせて随時作成 (無償or有償) する予定です。

## 2.4 ADSK バージョンアップ・サービスメニュー

### 【1. Autodesk Application Version Up サービス概要】

- 1-1. 弊社より購入の ADSK システムで、オンサイト・サポートの契約の無いユーザー様向けに、オンサイトで OS のバージョンアップ、ADSK アプリケーションのバージョンアップ・サービスをご提供します。
- 1-2. Autodesk アプリケーションのバージョンアップに伴い、OS のバージョンアップが必要な場合、有償にて OS のバージョンアップ作業を実施致します。サブスクリプション契約が有る場合、オンサイト・サポート契約のユーザー様には ADSK アプリケーションのバージョンアップは無償でご提供致します。
- 1-3. サブスクリプションの契約が無い場合も、有償にて対応を致します。

### 【2. OS Version Up】

- 2-1. Linux の場合：アプリケーションのバージョンアップに際し、OS のバージョンアップが伴う場合、OS のバージョンアップ作業につきましては、サブスクリプション契約がある場合も、別途有償対応となります。また、お客様にてバージョンアップ作業につきましては、作業を実施して頂く事も可能ですが、作業時のサポート（オンサイト、オフサイト）やバージョンアップ手順書等のご提供は致しかねます。尚、アプリケーションのインストール、動作検証時に OS インストールに起因する問題が発生した場合、お客様にて改修頂くか弊社で対応の場合は、有償対応となります。
- 2-2. Mac の場合：Mac の OS バージョンアップは弊社では実施しておりません。アプリケーションのバージョンアップに際し、OS のバージョンアップが伴う場合、お客様にて OS のバージョンアップをお願い致します。尚、アプリケーションのインストール、動作検証時に OS インストールに起因する問題が発生した場合、お客様にて改修頂く事となります。

### 【3. バージョンアップ作業内容】

- 3-1. 作業内容につきましては、以下となります。
  - ① OS のバージョンアップが必要な場合、OS のバージョンアップ、各種ドライバのインストール
  - ② アプリケーションのインストール
  - ③ アプリケーションの動作に必要な各種設定作業

④ アプリケーションの動作チェック

3-2. 提出物

① 作業報告書

【4. サービス・マトリクス】\*下記は1台当たりの費用

			オンサイト契約		
			有	無	
サブスクリプション契約	有	ADSK V-UP	Linux (CentOS)	¥0	¥200,000
			Mac	¥0	¥100,000
	OS V-UP	Linux (CentOS)	¥100,000	¥582,000	
		Mac	N/A	N/A	
	無	ADSK V-UP	Linux (CentOS)	¥200,000	¥400,000
			Mac	¥100,000	¥200,000
		OS V-UP	Linux (CentOS)	¥400,000	¥700,000
			Mac	N/A	N/A

## 2.5 24h365d保守受付サービス

### 【基本保守メニュー】

以下の保守契約を締結頂いていますユーザ向けに、24 時間 365 日の電話またはメールによるサポートの受付サービスを提供します。受付後のサポートについては、それぞれのサポート時間に準じた提供となります。

- H/W 保守
- S/W 保守
- システム保守

### 【受付日時】

- 24 時間 365 日

### 【受付方法】

- 電話またはメールによる受付
- 受付連絡先： XXXXXXXXXXXX  
TEL：xx-xxx-xxxx  
Email：[xxxxxxx@ngc.co.jp](mailto:xxxxxxx@ngc.co.jp)

### 【保守・サポート期間】

- 保守契約日から 1 年間

### 【保守・サポート体制】

- 株式会社エヌジーシー BSI 事業部 システムサポート課 13 名（大阪営業所含む）
- 外部委託業者

### 【保守・サポート内容】

- 受付後のサポートは、保守サポート契約に準じます。

### 【保守・サポート費用】

- 都度ご相談

## 2.6 スポット・サービス

-スポット・サービスの対応内容-

前提：弊社がお納めしましたシステムが対象となります。

### 【1.障害時の一次対応】

- 1-1. 問題がハードウェアかソフトウェアの切り分けを行います。
- 1-2. 現地調査が必要な場合は2日以上かかる場合があります。  
※内容により必要日数が異なります。

### 【2. ハードウェア対応調査】

- 2-1. ハードウェア障害詳細調査  
※内容により必要日数が異なります。

### 【3.ソフトウェア修理対応】

- 3-1. 環境の再セットアップ。
- 3-2. ネットワーク設定変更（設定の追加/変更）。
- 3-3. 動作確認。  
※内容により必要日数が異なります。

### 【4.成果物】

- 4-1. 作業報告書。

### 【5 費用】

- 5-1. スポット対応費用、時間

項目	内容	備考
基本料	¥50,000.-/回・人	この作業費は必ず発生します。
技術費用	¥15,000.-/時・人	平日 10:00～18:00 内の費用。
追加技術費用	¥20,000.-/時・人	平日 18:00 を超えた場合の費用。 最大 20:00 まで。
受付時間	平日：10:00～18:00	
実施時間	平日：10:00～18:00	最大 20:00 まで
受付方法	メール、電話による受付。	作業日はご相談

※保守契約を締結されているお客様を優先する為、状況により実施日が遅れる可能性があります。

※本作業は、障害の特定、対策を確約するものではありません。

## 【6 Autodesk Application Version Up】

6-1. 上記1～5のスポット対応とは別に、Autodeskアプリケーションのバージョンアップ作業は、保守契約ユーザ向けには、弊社にて無償対応を致します。

※尚、アプリケーションのバージョンアップに際し、OSのバージョンアップが伴う場合、OSのバージョンアップ作業につきましては有償対応となります。また、お客様にてバージョンアップ作業につきましては、作業を実施して頂く事も可能ですが、作業時のサポート（オンサイト、オフサイト）やバージョンアップ手順書等のご提供は致しません。

### 6-2. スポット・バージョンアップ作業

弊社オンサイト・サポート契約が既に切れているお客様には、別途有償にてスポットのバージョンアップ作業をご提供致します。

作業内容につきましては、以下となります。

- ⑤ OSのバージョンアップが必要な場合、OSのバージョンアップ、各種ドライバーのインストール
- ⑥ アプリケーションのインストール
- ⑦ アプリケーションの動作に必要な各種設定作業
- ⑧ アプリケーションの動作チェック

### 6-3. スポット対応費用、時間

項目	内容	備考
基本料	¥50,000.-/回・人	この作業費は必ず発生します。
技術費用	¥15,000.-/時・人	平日 10:00～18:00 内の費用。
追加技術費用	¥20,000.-/時・人	平日 18:00 を超えた場合の費用。 最大 20:00 まで。
受付時間	平日：10:00～18:00	
実施時間	平日：10:00～18:00	最大 20:00 まで
受付方法	メール、電話による受付。	作業日はご相談

## 2.7 予防保守サービス

### 【予防保守作業内容】

障害を未然に予防する事を目的に定期点検を実施し、必要に応じて予防パーツ交換等を実施します。

### 【対象機器】

弊社とハードウェア保守をご契約頂いております機器が対象となります。

### 【作業日程】

受付後に、調整の上訪問します。

### 【受付方法】

- 電話またはメールによる受付
- 受付連絡先：BSI 事業部営業 2 課

TEL：03-6380-8142

Email：bsi\_sales3@ngc.co.jp

### 【作業詳細】

ハードウェア、アプリケーションの障害および可能性の調査

- ハードウェア・ログ確認と問題がある場合、その対策を実施。\*1
- ソフトウェア・ログ確認と問題がある場合、その対策を実施。
- 機器（Workstation 等）の清掃
- 

### 【報告書】

- 作業内容と結果を纏め、報告書として提出します。

### 【費用】

- 対象機器によりますので、営業までお問い合わせください。

（目安：1日作業で ¥120,000.-）\*2

\*1：対策内容により、パーツ等別途実費が発生する事があります。

\*2：旅費交通費は別途申し受けます。

## 2.8 保証規定

以下の項目に該当する場合は、NGCサポートサービスの対象外となりますので、ご注意下さい。

- ① ご使用のシステム及び製品を再販された場合
- ② 天災地変、災害等による故障の場合
- ③ 無断でお客様による修理、改造を行った故障の場合
- ④ 機器設置に不適切な環境での使用や使用方法に起因する故障の場合
- ⑤ 接続されている他機器に起因の故障の場合
- ⑥ 弊社に無断で設置場所を変更した場合（同一建物内を除く）



## エヌジーシー連絡先

- 株式会社エヌジーシー

〒102-0083 東京都千代田区麹町 5 - 7 - 2 MFPR麹町ビル 7 階

TEL : 03-6380-8141

- BSI事業部 営業 2 課

TEL : 03-6380-8142 / EMAIL : bsi\_sales3@ngc.co.jp

- BSI事業部 システムサポート課

TEL : 03-6380-8143 / EMAIL : bssupport@ngc.co.jp

- BSI事業部 大阪営業所

〒530-0001 大阪市北区梅田 3 - 3 - 10 梅田ダイビル 18 階

TEL : 06-6455-4950 / EMAIL : suzuki@ngc.co.jp

以上

株式会社エヌジーシー  
BSI 事業部