

有效且多樣的支援，支援軟體穩定上線

從伺服器作業系統、富士通中介軟體、Oracle、微軟產品、到Linux等，提供範圍廣泛之支援。

服務內容

- 專業工程師支援問題解決：透過電話、傳真、電子郵件、客戶專用網頁等受理客戶軟體相關諮詢、問題、電話專人回覆。（\*1、2）
- 升級版之提供：升級版、進階版之提供。（\*3）

（\*1）服務時間簽訂為24小時合約者，19：00以後受理之軟體相關諮詢時，根據與客戶之協議，富士通判斷為緊急度高的問題者，將即時回覆。

（\*2）部分產品無法提供24小時365日之支援服務。

（\*3）升級版的提供，將因標的軟體而有所不同。

軟體支援

產 品	服 務 內 容	PrimeService		
		標 準 服 務	銀 級	金 級
Solaris System	線上技術支援時間	標準上班時間：9~18	標準上班時間：9~18	24 x 7
RedHat Linux System	到場技術支援時間	標準上班時間：9~18	標準上班時間：9~18	24 x 7
Windows System	電話回應時間	4 小時	2 小時	1 小時
PrimeCluster	到場回應時間	次一工作日	4 小時	4 小時
VeritasCluster	Patches 更新資料公布	無	有	主動通知
Eternus SF	維護資料公布	無	有	主動通知
System Walker	問題分析與處理支援	有	有	有

以上服務對應時效不適用於花東、離島、及偏遠地區之客戶。

另外也支援以下軟體：

資料庫	虛擬化	儲存設備	高可用度叢集系統
<ul style="list-style-type: none"><li>• Oracle</li><li>• MySQL</li><li>• Microsoft SQL Server</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• VMware</li><li>• Windows Hyper-V</li><li>• xVM</li><li>• Xen</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Veritas Cluster</li><li>• SunCluster</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Veritas Cluster</li><li>• SunCluster</li></ul>