

# サポートサービス

ME7873F W-CDMA TRX/パフォーマンステストシステム

ME7874F W-CDMA RRM テストシステム

# ME7873F/ME7874F サポートサービス

## - 製品紹介 -

2011年11月  
アンリツ株式会社  
Ver 2.00

# サポートサービス概要

サポートサービスは、ME7873F/74Fの安定稼働のために、運用から保守に至るまで、ハードウェアおよびソフトウェアを含めたシステム全体をトータルのサポートするサービスです。

## テクニカルサポート

### ●テクニカルサポート

—お客様からの運用に関する技術的な問い合わせや、問題発生時などに対応します。

### ●お客様システム状況管理

—日頃からお客様システム状況を把握することにより、迅速な対応を図ります。

↑  
運用性  
UP

↑  
実用性  
UP

## ソフトウェアアップデート

### ●3GPPフォローアップ

—ME787xAを3GPP規格に基き、常に実用的なもののアップデートしていきます。

### ●Validation取得

—アップデートの対象となる3GPP規格がGCFで定められたバージョンの場合、バリデーションを取得します。

## 校正サービス

### ●校正サービス

—お客様サイトにて校正作業を行うサービスです。

—システム校正を行うことにより、常に信頼性のある測定確度が維持できます。

—作業時は、補正／校正／結果報告を行います。

↑  
信頼性  
KEEP

↑  
保守性  
UP

## ハードウェアメンテナンス

### ●故障修理サービス

—ハードウェアの故障修理サービスです。  
—バックアップユニットも用意しますので、修理中でもシステム運用が可能です。

### ●定期点検サービス

—経時劣化の起こる可能性のある電子部品の点検を定期的に行います。

# サポートサービス詳細

## 有償サポート契約なし

### テクニカルサポート

- －操作運用に関する問い合わせ対応
- －使用環境設定に関する問い合わせ対応
- －製品仕様に関する問い合わせ対応

### ソフトウェアアップデート

- －アップデートロードマップの提供
- －リリース情報を提供
- －1ショット・アップデートを購入していただく

### ハードウェアメンテナンス

- －故障の都度見積もり

### 校正サービス

- －都度見積もり

## 有償サポート契約あり

### テクニカルサポート

- －操作運用に関する問い合わせ対応
- －使用環境設定に関する問い合わせ対応
- －製品仕様に関する問い合わせ対応
- －3GPP規格の解釈に関する問い合わせ対応
- －試験中に発生する障害の切り分け
- －定例ミーティング
- －サポート状況報告
- －GCF/3GPP最新動向報告書の提供
- －オンサイトサポート

### ソフトウェアアップデート

- －アップデートロードマップの提供
- －リリース情報を提供
- －年間2回以上のアップデートに対応

### ハードウェアメンテナンス

- －故障診断/故障修理とシステム復旧/保全

### 校正サービス

- －システム校正と補正

# サポートサービスのラインアップ

## (1) ソフトウェアアップデート (1年)

年2回以上、ソフトウェアのアップデートを行います。

## (2) テクニカルサポート (1年)

測定時の不具合の切り分けなど、技術的な問い合わせに対応します。

## (3) ソフトウェアアップデート&テクニカルサポート (1年)

(1), (2)をパッケージ化したサービスです。

## (4) ソフトウェアアップデート (1ショット)

1回限りのソフトウェアのアップデートを行います。

テクニカルサポートなしと3ヶ月のテクニカルサポート付きを選択できます。

## (5) テクニカルサポート (6ヶ月)

測定時の不具合の切り分けなど、技術的な問い合わせに対応します。(6ヶ月間限定)

## (6) ハードウェアメンテナンス (1年)

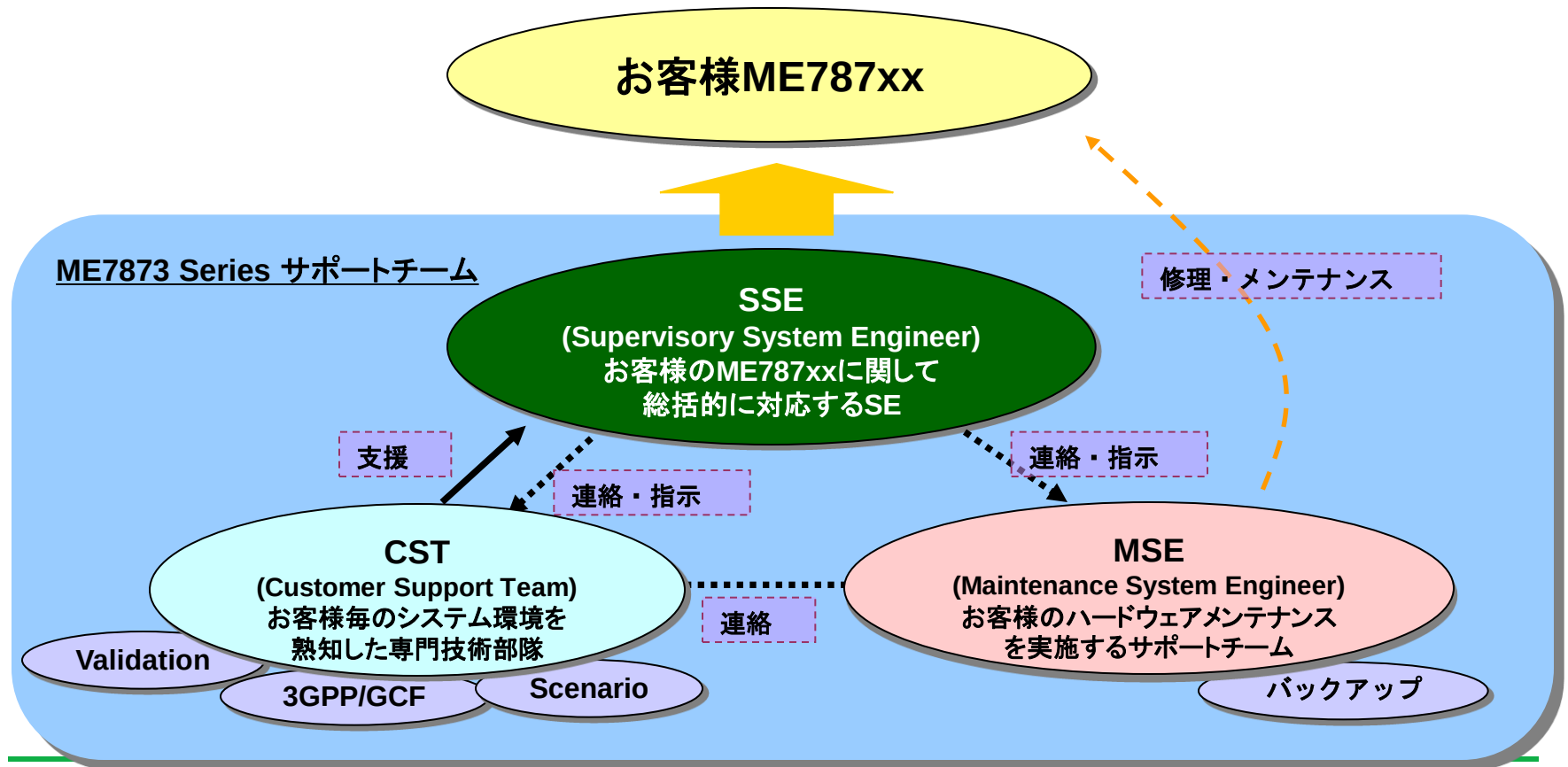
故障時の不具合箇所の特定制と修理、定期点検を行います。

## (7) システム校正

お客様サイトにて、システムの定期校正作業を行います。

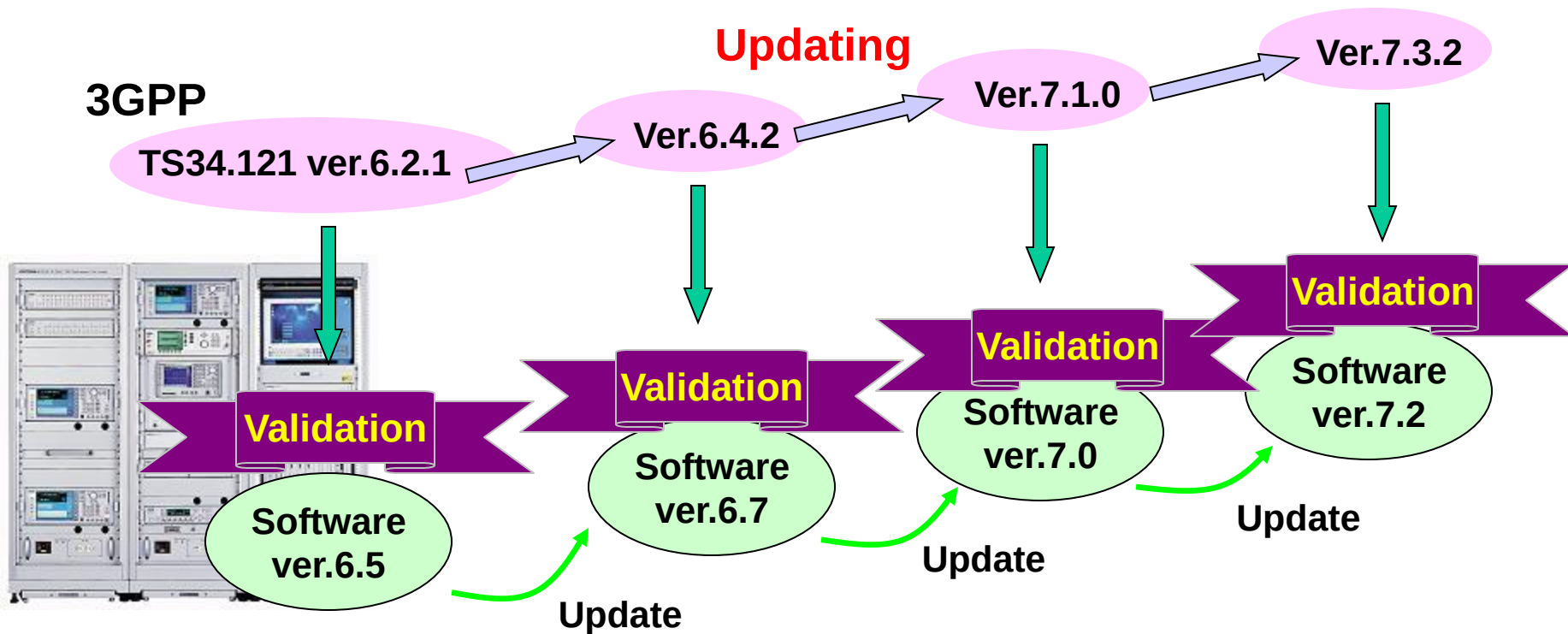
# ME7873/74Fのサポートチーム

お客様のシステム担当者として、専門技術を有する技術者をアサインしますので、システム環境についての情報を日頃から熟知し、お問い合わせ時に、いち早く対応することができます。



# ソフトウェアアップデート (1/2)

GCFでは通常1月, 4月, 7月, 10月の3ヶ月ごとにGCFミーティングを開催し、実際のサービス運用に向けて適用する規格やその優先順位、またそれに 適合した測定器(Conformance Test System)の承認を行っています。アンリツは上記3ヶ月毎に開催されるGCFミーティングに合わせ、3ヶ月毎に更新されるTS34.121規格に対応し、Validationの取得を行っています。



## ソフトウェアアップデート (2/2)

ソフトウェアアップデートサービスをご契約いただくことで、最新の3GPP規格にいち早く追従することができます。

ME7873Fのソフトウェアをリリース時に、弊社サポートチームから、お客様へリリース情報をメールにて配信いたします。

また、お客様の都合に合わせ、弊社エンジニアがオンサイトにてソフトウェアのアップデートを実施させていただき、基本的な動作検証まで確認させていただきます。

なお、年2回以上のアップデートを実施しています。

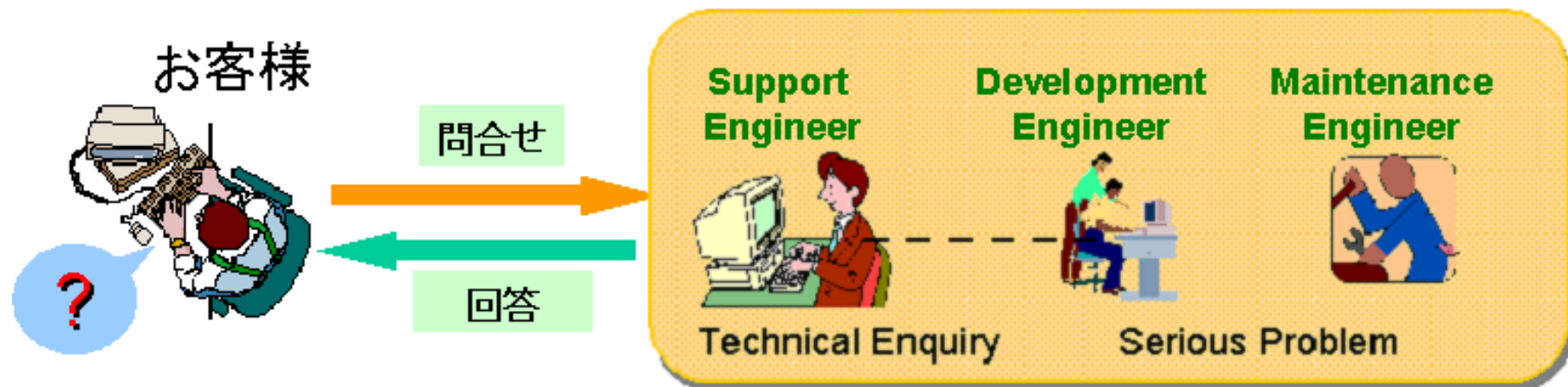


# テクニカルサポート

お客様からのシステム運用に関する技術的なお問い合わせはSSEが受け付けております。(SSE不在の場合はアシスタント、およびサブアシスタントがお客様のお問い合わせに対応します。)

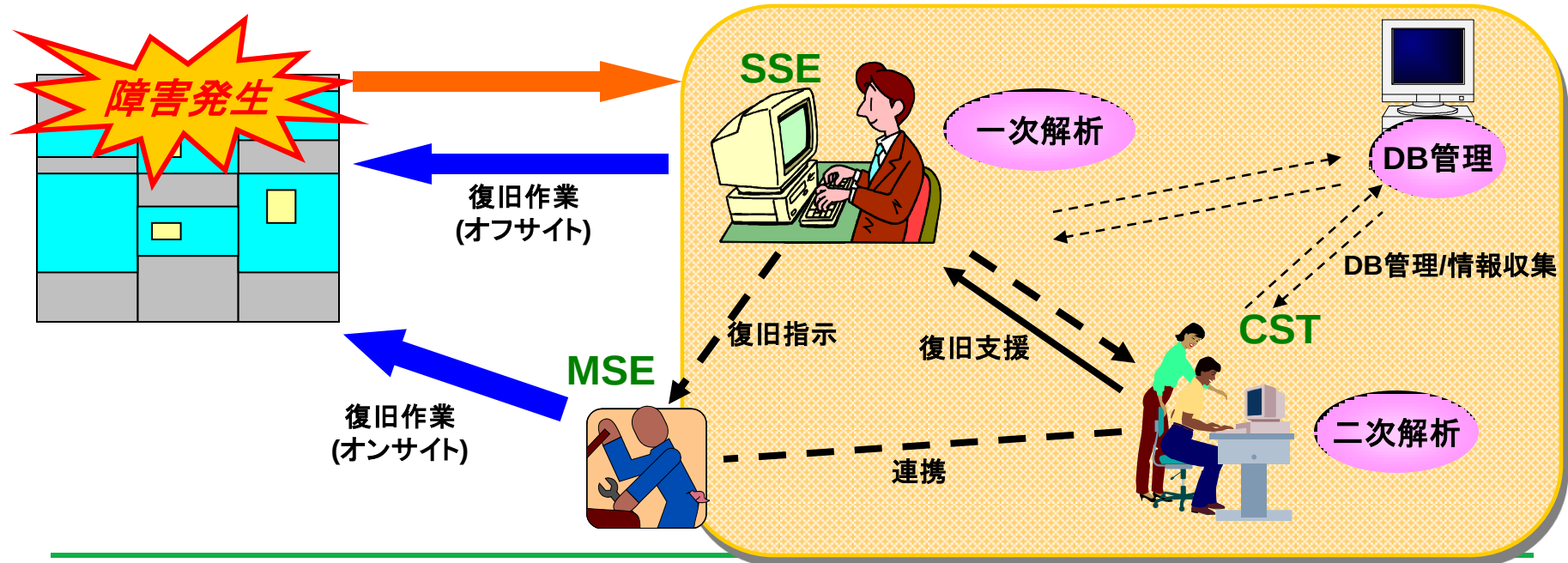
重要な問題については、SSE, CST, MSEが連携をとってお問い合わせに対応します。

オンサイトでのサポートが必要な場合は、SSEがお客様サイトを訪問し、対応します。



# サポートチームの連携によるトラブル対応例

SSE, CST, MSEの体制確立により、トラブル発生時には障害情報の交換や障害調査状況の確認を早急に行い、迅速な復旧, 障害解決をはかります。また、担当SSEをアサインすることにより、障害時の優先かつ迅速な対応が可能となります。



# サポート状況報告と改善提案

## 定例ミーティング

お客様担当SSEが、サポートプランや技術問い合わせ状況・トラブル対応の実施状況を定期的に報告します。

(ミーティングの開催については事前にお客様に確認させていただきます。)

サポート開始時: サポート期間内に行われるサポートの予定を報告します。

サポート期間中: 6ヶ月に一回、オンサイトによる定例ミーティングを行います。この際、それまでの技術問い合わせ状況や障害対応実施状況を報告致します。

サポート満了時: 期間内の全ての障害対応実施状況の報告や、必要に応じてシステム運用に関する改善案を提案します。

また、定例ミーティング時には、その他3GPP情報(アンリツの活動含む)やソフトウェア機能UP情報を報告致します。

## サポートレポートの提出

上記定例ミーティングの他に障害発生時やお問い合わせを受けた際には、その都度レポートを提出いたします。  
(お問い合わせ内容および回答、若しくは進捗状況)



# 納入後のサポート

## 納入後サポート

納入後、以下の保証やサポートを無償にて提供いたします。

期間: 新規購入時 1年間 (現調完了日の翌月から1年間)

アップグレード時 3ヶ月 (現調完了日の翌月から3ヶ月間)

### サポート内容

- ・ハードウェア保証: システム全体の故障修理、及びシステム復旧
- ・ソフトウェアサポート: 3GPP Update
- ・テクニカルサポート

注1. 上記納入後サポートは、ハードウェア、ソフトウェアとも新規に購入されることが前提となります。お客様が既に購入済みの単体測定器にてシステムアップした場合のハードウェア保証は、単体機器の校正実施を条件に、アップグレード時の保証期間を適用いたします。

注2. アップグレード時のハードウェア保証については、ハードウェア追加・改造を伴うアップグレードのみに適用いたします。

注3. 上記サポートにはElektrobit社製PROPSimC2の単体保証は含まれません。PROPSimC2に関しましてはElektrobit社の保証が適用されます。

注4. 無償期間後のサポートは有償にて承ります。

# Note



お見積り、ご注文、修理などは、下記までお問い合わせください。記載事項は、おことわりなしに変更することがあります。

## アンリツ株式会社

<http://www.anritsu.com>

|     |                               |                                   |
|-----|-------------------------------|-----------------------------------|
| 本社  | 〒243-8555 神奈川県厚木市恩名 5-1-1     | TEL 046-223-1111                  |
| 厚木  | 〒243-0016 神奈川県厚木市田村町 8-5      |                                   |
|     | 計測器営業本部                       | TEL 046-296-1202 FAX 046-296-1239 |
|     | 計測器営業本部 営業推進部                 | TEL 046-296-1208 FAX 046-296-1248 |
|     | 〒243-8555 神奈川県厚木市恩名 5-1-1     |                                   |
|     | ネットワーク営業本部                    | TEL 046-296-1205 FAX 046-225-8357 |
| 新宿  | 〒160-0023 東京都新宿区西新宿 6-14-1    | 新宿グリーンタワービル                       |
|     | 計測器営業本部                       | TEL 03-5320-3560 FAX 03-5320-3561 |
|     | ネットワーク営業本部                    | TEL 03-5320-3552 FAX 03-5320-3570 |
|     | 東京支店(官公庁担当)                   | TEL 03-5320-3559 FAX 03-5320-3562 |
| 札幌  | 〒060-0042 北海道札幌市中央区大通西 5-8    | 昭和ビル                              |
|     | ネットワーク営業本部北海道支店               | TEL 011-231-6228 FAX 011-231-6270 |
| 仙台  | 〒980-6015 宮城県仙台市青葉区中央 4-6-1   | 住友生命仙台中央ビル                        |
|     | 計測器営業本部                       | TEL 022-266-6134 FAX 022-266-1529 |
|     | ネットワーク営業本部東北支店                | TEL 022-266-6132 FAX 022-266-1529 |
| 大宮  | 〒330-0081 埼玉県さいたま市中央区新都心 4-1  | FSKビル                             |
|     | 計測器営業本部                       | TEL 048-600-5651 FAX 048-601-3620 |
| 名古屋 | 〒450-0002 愛知県名古屋市中村区名駅 3-20-1 | サンシャイン名駅ビル                        |
|     | 計測器営業本部                       | TEL 052-582-7283 FAX 052-569-1485 |
|     | ネットワーク営業本部中部支店                | TEL 052-582-7285 FAX 052-569-1485 |
| 大阪  | 〒564-0063 大阪府吹田市江坂町 1-23-101  | 大同生命江坂ビル                          |
|     | 計測器営業本部                       | TEL 06-6338-2800 FAX 06-6338-8118 |
|     | ネットワーク営業本部関西支店                | TEL 06-6338-2900 FAX 06-6338-3711 |
| 広島  | 〒732-0052 広島県広島市東区光町 1-10-19  | 日本生命光町ビル                          |
|     | ネットワーク営業本部中国支店                | TEL 082-263-8501 FAX 082-263-7306 |
| 福岡  | 〒812-0004 福岡県福岡市博多区榎田 1-8-28  | ツインスクエア                           |
|     | 計測器営業本部                       | TEL 092-471-7656 FAX 092-471-7699 |
|     | ネットワーク営業本部九州支店                | TEL 092-471-7655 FAX 092-471-7699 |

再生紙を使用しています。

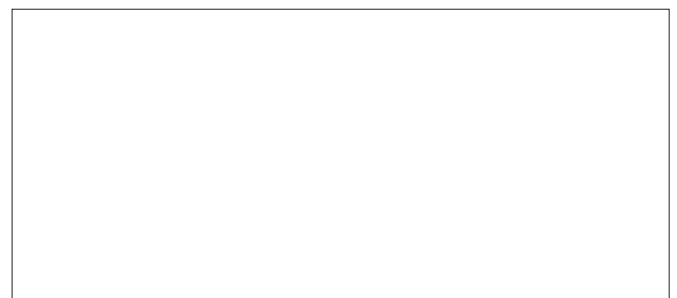
計測器の使用方法、その他については、下記までお問い合わせください。

### 計測サポートセンター

 TEL: 0120-827-221、FAX: 0120-542-425  
受付時間／9: 00～12: 00、13: 00～17: 00、月～金曜日(当社休業日を除く)  
E-mail: MDVPOST@anritsu.com

● ご使用の前に取扱説明書をよくお読みのうえ、正しくお使いください。

1106



■本製品を国外に持ち出すときは、外国為替および外国貿易法の規定により、日本国政府の輸出許可または役務取引許可が必要となる場合があります。また、米国の輸出管理規則により、日本からの再輸出には米国商務省の許可が必要となる場合がありますので、必ず弊社の営業担当までご連絡ください。

No. ME7873F/ME7874F-J-L-2-(2.00)



2011-11 MG