FUĴĨTSU

FUJITSU Hybrid IT Service for Microsoft Azure ヘルプデスク

ご利用ガイド

第 1.7 版

2023年2月6日 富士通株式会社

1.	はじめに	1
1.1 1.2	本書の目的 本書の位置づけ	1 1
2.	事前にご準備いただくこと	2
2.1	サービス管理者 ID とパスワードのご確認	2
2.1.	1 サービス管理者 ID の確認方法	2
2.1.2	2 初期パスワードの確認方法	2
2.2	サービス管理者 ID、パスワードを忘れた場合の対処	6
2.2.	1 サービス管理者 ID を忘れた場合	6
2.2.2	2 パスワードを忘れた場合	6
З.	ご利用方法	7
3.1	お問合せの前に	7
3.1.	1 設定情報の変更	7
3.1.2	2 Azure プラットフォームの障害情報	7
3.1.3	3 緊急時のお問合せ	7
3.2	Microsoft Azure に関するお問合せ	8
3.2.	1 お客様専用ホームページ(SupportDesk-Web)からのお問合せ	8
3.2.2	2 E-mail でのお問合せ1	2
3.2.3	3 電話でのお問合せ1	2
3.2.4	4 お問合せ履歴の参照1	3
3.2.5	5 お問い合わせ対応の完了について1	3
3.2.6	6 制限事項1	4
3.3	本サービスの契約内容に関するお問合せ1	5
3.4	契約内容の変更1	5

1. はじめに

1.1 本書の目的

本書は、これから FUJITSU Hybrid IT Service for Microsoft Azure ヘルプデスク (以下、 本サービス)をご利用になる方に、ご利用方法を説明するためのものです。

1.2 本書の位置づけ

本書は他のドキュメントに対し、以下のような参照関係があります。 必要に応じて対象のドキュメントをご参照ください。



- 2. 事前にご準備いただくこと
- 2.1 サービス管理者 ID とパスワードのご確認

本サービスをご利用いただくにあたり、サービス管理者 ID とパスワードが必要となります。

2.1.1 サービス管理者 ID の確認方法

サービス管理者 ID は、弊社より送付させていただいた「FUJITSU Hybrid IT Service for Microsoft Azure ヘルプデスク 申込請書」(以下、申込請書)に記載しておりますので、ご確認 ください。

2.1.2 初期パスワードの確認方法

以下の URL のサイトより初期パスワードをご確認いただくことができます。

https://eservice.fujitsu.com/init/

【ご確認方法】

1)上記URLより「初期パスワード照会」のサイトにアクセスします。

FUĴĨTSU	Japan		
SupportDes k > SupportDes k を	ご利用にあたって > 初期/ スワード類会		
初期パスワード照会			
ステップ1 管理者情報の入力	ステップ2 セスキーを設定 レスキーを設定 トレン ステップ3 アクセスキーの入力 トレト 初期パスワードの服会		
ご利用の前に必ずお読み	ください		
本フォームのご利用について			
本フォームをご利用いただくためには、 <mark>サービス管理者(正)のE-mailアドレス</mark> をご登録いただいている必要があります。 E-mailアドレスをご登録いただいていない場合は、「富士通【SupportDesk】お客様登完了のお知らせ」に記載されている お問い合わせ窓口までご連絡ください。			
アクセス制限について セキュリティ対策のため、24時間以内に入力された情報が10回以上間違った場合には、該当のサービス管理者ID(お客様D)に関して 24時間本フォームへのアクセスを制限させていただきます。あらかじめご了承ください。			
ステップ1 管理者情報の	ላታ		
「富士通【SupportDesk】お客様登録完了のお知らせ」メールに記載されている サービス管理者ID(お客様ID) と サービス管理者(正)のE -mailアドレス を入力してください。			
サービス管理者ID <mark>必須</mark> (お客様ID)	例: 12345678 (半角数字8桁)		
E-mailアドレス 必須	例:sdkpvd@support.fujitsu.com (半角50文字以内)		
	ステップ2 アクセスキーを設定 へ >>		
ご注意事項			

サービス管理者IDとE-mailアドレスは<mark>ステップ4 アクセスキーの入力</mark>で必要になりますので、忘れないようご注意ください。

2)「ステップ1 管理者情報の入力」にて、サービス管理者 ID と E-mail アドレスを入力し、「ス テップ2 アクセスキーを設定へ」をクリックします。 ※E-mail アドレスは、本サービスの申込書にて「ご担当者様の情報」の主担当にご記入いた

ステップ1 管理者情報の入力

「富士通【SupportDesk】お客様登録完了のお知らせ」メールに記載されている サービス管理者ID(お客様D)	۲
サービス管理者(正)のE-mailアドレス を入力してください。	

サービス管理者ID <mark>必須</mark> (お客様ID)	例: 12345678 (半角数字8桁)
E-mailアドレス <mark>必須</mark>	例: sdkpwd@support.fujitsu.com(半角50文字以内)
	ステップ2 アクセスキーを設定 へ >>

3) 「ステップ 2 アクセスキーを設定」の画面に遷移するので、任意のアクセスキー(4 桁)を 2 か所に入力して、「送信」をクリックします。

アクセスキーは、後でパスワードを確認する際に必要になりますので、忘れないようにしてくだ さい。

FUĴĨTSU	Japan			
SupportDesk > SupportDeskをご利用にあたって > 初期パスワード照会 初期パスワード照会				
ステップ1 管理者情報の入力 ステップ2 アクセスキーを設定 トレト ステップ3 ご案内メール送信完了 トレト	ステップ4 アクセスキーの入力 トトト ステップ5 初期パスワードの照会			
ステップ2 アクセスキーを設定				
ステップ1 で入力されたE-mailアドレスに、初期パスワード確認用URLのご案内メールを送信します。 初期パスワードを照会する際に利用者のチェックで使用する <mark>アクセスキー</mark> を設定してください。				
アクセスキーには同じ数子4桁(例:1111)は設定できません。 アクセスキー必須 例:1234(数字4桁)	アクセスキーはお好きな数字4桁を ご入力ください。 この数字は手順6)でまた必要になり			
確認のため再度入力してください。 例: 1234 (数字4桁)	ま 9 。 送信			
	送信ボタンを押すと、初期パスワード 確認用 URL をご案内するメールが送 信されます。			

4) 以下の画面が表示されますので、メールを受信するまで待ちます。

FUĴÎTSU	Japan			
,				
SupportDesk > SupportDeskをご利用にあたって >	初期パスワード照会			
刃期パスワード照会				
ステップ1 管理者情報の入力 トトト ステップ2 アクセスキーを設定 トト	ステップ3 ご案内メール送信完了 トトト トトト ステップ4 アクセスキーの入力 トトト 初期パスワードの照会			
ステップ3ご案内メール送信完了				
ワ期パスワード確認用URLを <mark>ステップ1で入力</mark> ステップ4 へお進みになる場合は、 <mark>ご案内メー</mark>	<mark>されたE-mailアドレス宛</mark> にメールでご案内いたしました。 <mark>ルに記載されているURL</mark> にアクセスしてください。			
ご注意事項				
 メールに記載されているURLに24時間以 	以内 にアクセスして、初期パスワードを確認してください。			
 24時間が経過しますとエラーとなり、 	【ステップ1 管理者情報の入力】からやり直していただく必要があります。			
 ネットワーク等の状況により、メールが 	「届くまでにお時間がかかる場合があります。あらかじめご留意ください。			

5) 初期パスワード照会の案内メールを受信後、メールに記載の URL にアクセスします。

◇本メールは初期パスワード照会を行われたサービス管理者様へ自動送信しています。 ◇本メールに返信されましてもお答えすることはできませんので、あらかじめご了承 ください。

【富士通 SupportDesk】 初期パスワード照会に関するご案内

いつも富士通 SupportDesk をご愛顧いただき、誠にありがとうございます。

お申し込みいただきました初期パスワード照会についてご案内いたします。

初期パスワードは下記 URL から確認が可能です。 24時間以内に下記URLにアクセスして、初期パスワードを確認してください。

URL : https://eservice.fujitsu.com/init/refer?s1=rk7&s5=07J5xH04090q1GYY02R8

【ご注意】

24時間が経過しますとエラーとなり、初期パスワードを確認することができません。 エラーとなった場合には、最初からやり直してください。 ご不明な点がありましたら、下記受付窓口までお問い合わせください。

_____ 【富士通 SupportDesk 受付窓口】 電話:0120-08-2774 E-mail: supportdesk@support.fujitsu.com (ご利用時間はご契約いただいたサービス時間内となります) ----- 6)「ステップ4 アクセスキーの入力」で、2)と同じサービス管理者 ID、E-mail アドレスと 3)で設定したアクセスキーを入力し、「ステップ5 初期パスワードの照会へ」をクリックしま す。

FUĴĨTSU	Japan		
SupportDesk > SupportDeskをご利用にあたって > 初期パスワード照会			
初期パスワード照会			
ステップ4 アクセスキーの入力			
ステップ1で入力した情報 と、ステップ2で設定したアクセスキー	・を入力してください。		
サービス管理者ID 必須 (た変共ID)			
E-mailアドレス 必須			
アクセスキー 必須			
ステッ	ップ5 初期バスワードの照会 へ >>		
、 初期パフロードがまテさわます			
) 初期バスワードが衣小でれより。			
ELIÎTEL	lanan		
	oqpan		
SupportDesk > SupportDeskをご利用にあたって > 初期パスワード照会			
初期パスワード照会			
ステップ1 管理者情報の入力 トトト ステップ2 トトト ステップ3 アクセスキーを設定 トトト ご素内メール送信!	完了 トトト ステップ4 ステップ5 アクセスキーの入力 トトト ステップ5 初期パスワードの風会		
ステップ5 初期パスワードの照会			
お問い合わせいただいた初期パスワードは以下となります。			
初期パスワード			
SupportDesk-Webをご利用にあたり			
SupportDeskをご契約いただき、ありがとうございます。 SupportDesk-Webをはじめてご利用いただくお客様は、以下のリンクをご確認ください。			
SupportDesk-webをはしめとこ利用いたたくお各様は、以下のリンクをご確認くたさい。			
 SupportDeskをご契約のお客様へはじめにご確認くださ 			

2.2 サービス管理者 ID、パスワードを忘れた場合の対処

サービス管理者 ID、パスワードを忘れた場合は、以下のご対応をお願いします。

2.2.1 サービス管理者 ID を忘れた場合

富士通力スタマーセンターへご連絡ください。その際は、本サービスの申込み時にご担当者様として登録された方からメールでご連絡いただきますようお願いします。

- 連絡先
- ・あて先 : 富士通力スタマーセンター
- ・アドレス <u>d365_fujitsu4azure@fujitsu.com</u>
- ・お問い合わせ対応時間:平日9時から17時
- 2.2.2 パスワードを忘れた場合

以下の URL のサイトにてパスワードの初期化を実施いただけます。 操作方法は「2.1.2 初期パスワードの確認方法」と同じになります。

https://eservice.fujitsu.com/frpw/

3. ご利用方法

- 3.1 お問合せの前に
- 3.1.1 設定情報の変更

設定情報変更の申請方法については、以下のサポート情報サイトに掲載しております。お問合せの前にサポート情報サイトの「本サービスに関するお問合せ・各種申請」をご参照ください。

https://fj4madoc.blob.core.windows.net/helpdesk/top.html

3.1.2 Azure プラットフォームの障害情報

稼働中のアプリケーションの突然の停止などでプラットフォーム障害が疑われる場合、以下のダッシュボードをご確認ください。 お客様に影響の可能性がある障害やメンテナンス情報などはサービス正常性(Azure ポータル 内)に掲載され、広域障害のみ Azure の状態(Azure Status)に掲載されます。そのためサービ ス正常性による確認を推奨いたします。

3.1.3 緊急時のお問合せ

緊急時は、電話でお問合せください。お問合せ方法は、「3.2.3 電話でのお問合せ」をご確認く ださい。電話でお問い合わせの場合は、受付け後に専門のスタッフが折り返しのご連絡をして対 応します。

なお平日 9:00-17:00 以外は、お客様と協議し、以下の「緊急」と合意した場合のみの対応とします。

お客様が配備したサービスにアクセスできないか、使用できない状態にある。

・お客様の事業に大きな損失が発生、もしくはサービスの質が大きく低下しており、即時の対応 が必要である。 3.2 Microsoft Azure に関するお問合せ

本サービスでは、お客様からの Microsoft Azure に関するご質問や問題解決支援のご依頼を受付けし、専門のスタッフが回答いたします。

ご契約いただいたサービス種別により、問合せ対応時間や問合せで受けることができる件数が異なります。あらかじめサービス仕様書および申込書にてご契約内容をご確認ください。

3.2.1 お客様専用ホームページ(SupportDesk-Web)からのお問合せ

お客様専用ホームページ(以下、SupportDesk-Web)よりサポートをご利用いただけます。 Web ブラウザで、以下の URL をご入力ください。



なお、ログインにあたっては多要素認証(MFA)が求められます。

多要素認証(MFA)は、ID/パスワードに加えて1回限り利用可能な「ワンタイムパスワード」 を入力する形式を採用しています。

多要素認証(MFA)ご利用手順については、こちらをご確認ください。

https://eservice.fujitsu.com/supportdesk-web/mfa/

【ログイン後の操作方法】

1) 画面の上部メニューもしくは右メニューより、「当 Web でのご質問受付」を選択いただきます。

FUĴÎTSU			Japan	本サイトの使い方
SupportDesk - Web お客様専用ホームページ				
■ 製品メニュー	■ お問い合わせ	■ 技術サポート	■ お客様情報の参照・変更	E Myページ
	▶ お問い合わせ履歴の参照			
	▶当WEBでのご質問受付			
	▶ お問い合わせ方法一覧		~	
_ よくあるご質問(FAQ)	お問い合わせの多い…	音声ガイダンスの変更…	新保守サービス報告…	<u>BINDの脆弱性対策</u>
SupportDesk-We	b よくあるご質問(FA	Q)		
SupportDesk-Webのご利用について、お客様よりご質問が多い内容をよくあるご質問(FAQ)としてまとめました。 【ご質問例】Internet Explorer以外のブラウザで調査資料送付はできますか?				
			続きはる	こちらを参照顧います 🔾 -
製品から探す				<u> </u>
お客様が契約されてい	る製品は以下の通りです	け。 ヽただく スとができます	. [- 忠佐ガノド
表面内にの知ららいう		12/2220.0349	0	 <u>採1F/J11*</u> 上くあるご質問
 ▶ PRIMERGY(Linux) ▶ ミドルウェア ▲ くのると目向 (FAQ) 				(FAQ)
				×==-
目的から探す			2	お問い合わせ
				-お問い合わせ履歴の参照
ジャン・ション サーバやパソコン 故障したときは	/が 目当者や 変わった	●連絡先が こときは? ■ 修正	のバージョンアップや を入手する方法は?	- <u>当WEBでのご質問受付</u> -お問い合わせ方法一覧
				 技術サポート
SupportDeskからの	お知らせ		一覧を見る » RSS	-重要なお知らせの参照
2)Web ご質問受	付フォームをクリッ	っクします。		
SupportDesk > お問い合わせ方法	5一覧 > Webフォームでのお問い合	わせ		

お問い合わせ方法一覧	Webフォームでのお問い合わせ
▶Webフォームでのお問い合わ せ	ご契約製品やサービス等に関するお問い合わせを、専用のWebフォームで承ります。
▶お電話でのお問い合わせ	
>メールでのお問い合わせ	
>ハードウェア製品の修理のお 申し込み	₩ebご質問受付フォーム →
を利用したい。	案引 Webフォームでのお問い合わせについて 再問い合わせ/調査資料を送信される場合 問題解決のヒント ハードウェア製品の修理をお申し込みの場合

3) お客様情報、ご希望の初回連絡方法を入力します。



6)ご質問内容を記載いただいた上で「送信内容を確認する」をクリックします。 ご質問内容は、お問合せフォーマットの「フォーマット(本文)」にある「1. ご質問の概要」 「2.ご質問の詳細」に沿ってご記入ください。 添付ファイルがある場合は、「調査資料の送信」の「送信する」に✔を入れます。

ご質問内容入力

現象発生時の操作、エラーメッセージなどを簡潔にご記入ください。 ?をクリックすると、文例を新規ウィンドウで表示します。

ご注意:機種依存文字(JIS2004も含む)、囲み英数字/ローマ数字、単位記号、省略文字/囲み文字/年号、数学記号、 JIS第三水準以降の漢字は使用できません。

ご質問の種類	必須	トラブル:製品をお使いになった結果、異常が発生した場合 🗸
ご質問の概要 ? 半角換算200文字以内	必須	ご質問内容は、 <u>お問合せフォーマット</u> の「フォーマ ット(本文)」にある「1. ご質問の概要」「2.ご質問の 詳細」に沿ってご記入ください。
ご質問の詳細 ? <mark>半角換算3,000文字以内</mark>	任意	
調査資料の送信	任意	☑送信する 受付完了画面の「調査資料を送信する」ボタンより、送信できます。
送信内容を確認する	戻る	クリアする

7)「送信内容確認」を確認し、問題なければ「送信する」をクリックします。

ศาติกรุ่ม	Japan		
rojnoo	ホーム	<u>国・地域のサイト</u> <u>サイトマップ</u>	-
SupportDesk > Webご質問受付			
送信内容確認			
送信内容に間違いがないかご確認ください。記入内容を修正	する場合は、「修正す	する」ボタンを押してください。	
ご注意:インターネットブラウザの「戻る」機能のご使用は	お控えください。		
	() () () () () () () () () () () () () ((2) • • • • • • • • • • • • • • • • • • •	
		<u>ا ۵</u> /	
送信する			
質問事例紹介			
お客様のご質問内容に類似した事例を以下に紹介いたします。 問題解決のヒントにしていただければ幸いです。	. ?		
	سينان		
001 [質問事項]			
互換モードでもAzure監視ツールは利用出来るのでし	ょうか。		
002 (質問事項)			
Windows Azureのアプリケーションを展開し直すと、	展問Dが変わります。		
展開IDが変わってもAzıre監視ツール側の定義を変更	しなくてもよいように	- X	
定義の展開IDを空白にすることは可能ですか?			
※添付資料の送信に✔された場合	は、次の画	面で資料をアップロ	ードできます

3.2.2 E-mail でのお問合せ

E-mail でお問い合わせする場合は、<u>お問合せフォーマット</u>をご利用ください。 宛先についても上記フォーマット内に記載がございます。

3.2.3 電話でのお問合せ

電話でのお問合せ方法については、以下のリンク先をご参考ください。

https://eservice.fujitsu.com/supportdesk/l2/guide/cti/annai.html					
	 ・電話の音声ガイダンスでは以下のように求められますので、9を選択して ください。 				
<u>)</u> 注意	ハードウェアの新規のお問合せは、1 すでにお問合せいただいた件は、5 ソフトウェアの新規のお問い合わせは、2 すでにお問合せいただいた件は、3 その他は9を入力してください				
	 ・受付のスタッフにつながった際に、円滑にご案内させていただくために Microsoft Azure のお問い合わせである旨をお伝えください。 				

3.2.4 お問合せ履歴の参照

SupportDesk-Web にてお問合せの履歴をご確認いただくことが可能です。 SupportDesk-Web トップ画面(https://eservice.fujitsu.com/supportdesk-web/) 上部メニューもしくは右メニューの「お問い合わせ履歴の参照」よりご確認いただけます。

FUjitsu			Japan	本サイトの使い方			
SupportDesk - Web お客様専用ホームページ							
旦 製品メニュー	▣ お問い合わせ	■ 技術サポート	■ お客様情報の参照・	変更 目 Myページ			
وي وي الم	▶ お問い合わせ履歴の参照						
	▶当WEBでのご質問受付						
よくあるご質問(FAQ)	▶ お問い合わせ方法一覧 お問い合わせの多い…	音声ガイダンスの変更…	新保守サービス報告	… BINDの脆弱性対策			
SupportDesk-We	eb よくあるご質問(FA	AQ)					
SupportDesk-Webのご利用について、お客様よりご質問が多い内容をよくあるご質問(FAQ)としてまとめました。 【ご質問例】Internet Explorer以外のブラウザで調査資料送付はできますか?							
製品から探す				▲ ご契約製品に関する			
お客様が契約されてい 製品毎にお知らせやダ	る製品は以下の通りです ウンロード情報をご覧い x) <mark>※ ミドルウェア</mark>	け。 いただくことができます。 ,	0	<u>重要なお知らせはこちら</u> 操作ガイド <u>よくあるご質問</u> <u>(FAQ)</u> 			
				×==-			
目的から探す	が見当者や	連絡先が	のバージョンアップや	→お問い合わせ →お問い合わせ履歴の参照 →当WEBでのご質問受付			
★ 創 政障したときは	「 🔳 "三" 変わった	■ モア 変わったときは? ■ 💗 修正社	を人手する方法は?	ト <u>お問い合わせ方法一覧</u>			
SupportDeskからの	のお知らせ	-	-覧を見る » RSS	ト重要なお知らせの参照			

3.2.5 お問い合わせ対応の完了について

お問い合わせに対して弊社スタッフから回答後、ご連絡を頂いていない状態が7日間継続した場合は自動的に対応完了とさせていただきます。 その場合、お問い合わせ履歴の対応状況には「完了」が表示されます。 なお、対応完了となった後に回答内容のご確認などをされたい場合は、受付番号をお知らせいただければ引き続き対応します。

3.2.6 制限事項

<u>.</u>

注意

SupportDesk-Webは、弊社ハードウェア・ソフトウェア製品のサポートをご契約のお客様も ご利用いただくサイトのため、本サービスではご利用いただけないメニューがあります。 下表にて「利用不可」となっているメニューは、ご利用されないようご注意ください。

No.	メニュー	項目	利用可否
1	お問い合わせ	お問い合わせ履歴の参照	利用可
2		当 Web でのご質問受付	利用可
4		電話でのご質問受付	利用可
5		E-mail でのご質問受付	利用可
6		Fax でのお問い合わせ	利用可
7		契約製品メンテナンス	利用不可
8		ご意見・ご要望の受付	利用可
9	技術サポート	重要なお知らせの参照	利用不可
10		修正ダウンロード	利用不可
11		バージョンアップ・レベルアップ申込み	利用不可
12		事例・修正検索	利用可
13		マニュアル検索	利用不可
14		問題調査時の資料採取と送付	利用可
15		My メール配信サービス	利用不可
16		ご案内メール	利用不可
17		契約情報の参照(※1)	利用不可
18	お客様情報の	契約明細の参照(※1)	利用不可
19	参照・変更他	お客様登録情報の参照・変更(※2)	利用不可
20		SupportDesk 登録変更依頼書	利用不可
21		パスワードの変更	利用可
22		SupportDesk ご利用の手引き	利用不可

※1「契約情報の参照」「契約明細の参照」で表示される契約情報は、お客様が実際にご利用頂く本サービスの契約情報とは異なります。 お客様の実際の契約情報は、本サービスのサービス仕様書及び、申込書を ご確認ください。

※2 お客様登録情報(担当者(主)、(副))の変更については、「3.1.1 設定情報 の変更」の手順に従って申請してください。なお SupportDesk-Webの お客様登録情報には、初期パスワード確認の目的のため担当者(主)様の情 報を登録しております。

3.3 本サービスの契約内容に関するお問合せ

本サービスの契約内容に関するお問合せは、以下のアドレスに E-mail にてお問合せください。

- 連絡先
- ・あて先 : 富士通力スタマーセンター
- ・アドレス : <u>d365_fujitsu4azure@fujitsu.com</u>
- ・お問い合わせ対応時間:平日9時から17時

3.4 契約内容の変更

ご契約内容の変更につきましては、弊社担当営業にお問い合わせください。

