



Smarter
technology
for all

Lenovo

Lenovoサポートサービス

レジリエンスと統制を備えた データ基盤を よりスマートに実現

ストレージ向けプレミアサポート・プラス

ストレージ基盤は、あらゆるアプリケーションや業務処理、さらには災害復旧戦略の根幹を支えています。ハイブリッド環境全体でデータ量が増加し、AIワークロードによってスループットの需要が高まるにつれて、ストレージのパフォーマンスとデータの信頼性は、事業継続とガバナンスの重要要素となっています。

経営層は高いレジリエンスが求められ、規制当局は厳格なコンプライアンスを要求します。さらにビジネス部門は、常に信頼できるデータへ途切れなくアクセスできる環境を期待しています。これらの要件に応えるためには、単なる容量設計を超えた、継続的な監視、予測に基づく運用、そして責任あるサポート体制が不可欠です。

ストレージ向けプレミアサポート・プラスは、極めて重要な業務を支えるストレージ環境向けに設計された高度なサポートです。予測分析、専門のストレージエキスパート、統合されたエスカレーション管理により、パフォーマンス、復旧、コンプライアンスの各領域で高い信頼性を実現し、安心して運用できる環境を提供します。

ストレージのレジリエンスが低下し始めるポイント

ストレージはIT基盤の中核ですが、障害は突発的ではなく、パフォーマンス傾向、ファームウェア依存関係、同期構成、ガバナンスプロセスといった要素の中で段階的に蓄積されます。未検知の問題は、ピーク時や復旧局面、監査対応時に表面化する可能性があります。

ストレージ環境の大規模化・多様化に伴い、以下の3つの共通した運用課題が顕在化します。

可視化不足によるパフォーマンスおよび復旧リスクの増大



データ量の増加、用途別にデータを最適配置する構成（階層化アーキテクチャ）、および複数拠点へのデータ複製・同期（分散レプリケーション）により、初期の異常兆候を特定することが困難になります。応答遅延の変動、IOPS（1秒あたりの入出力処理回数）の低下、あるいはファームウェアの不整合は、バックアップの信頼性や後続処理に影響を及ぼします。

プレミアサポート・プラスは、AIを活用した監視とAutoSupport（自動通報機能）により、ライフサイクルのより早い段階で異常を検知します。さらに、自動的なケース作成と体系化されたエスカレーションにより、診断にかかる負荷を軽減し、対応までの時間を短縮します。

事後対応のエスカレーションは時間を要し、予測性を低下させる

手動診断とマルチベンダー連携は、解決までの時間の長期化を招きます。責任の分散により、調査の遅延と説明責任の複雑化が生じます。サポート対応への工数が増大することで、最適化や将来計画へのリソース確保が困難になります。

プレミアサポート・プラスは、ストレージスペシャリストへの直接アクセスと、サービスエンゲージメントマネージャー（SEM）による統合管理を提供します。高度なトラブルシューティングが必要な場合は、テクニカル・アカウント・マネージャー（TAM）が技術分析およびエスカレーション管理をサポートします。



データ保護要件には統制された運用が不可欠



データ保持義務、データ主権規制、およびランサムウェア対策においては、ハードウェアの取り扱いおよびデータ管理の明確化が求められます。障害時の対応は、内部統制ポリシーおよび各種規制要件に準拠する必要があります。

ハードディスク返却不要サービス（KYD）により、故障したディスクはお客様にお渡しし、自社で保管することができますようになります。さらに、優先対応および修理時間保証サービス（CSR）により、復旧の確実性を高めます。

プレミアサポートの強み

専門家によるサポート

エスカレーション、転送、またはオンサイト対応を伴わずに解決できる確率が2倍

迅速で信頼性の高い対応

プレミアサポート案件は、標準サポートより平均5日早く解決

応答スピード

プレミアサポートエンジニアは、数秒以内に電話に応答

現代インフラに対応した包括的な機能

プレミアサポート・プラスは、AIによる高度分析、迅速な対応力、予防保守を組み合わせ、ストレージ全体をエンドツーエンドで保護します。各機能は、システム稼働率の向上、サポート運用の効率化、インフラ寿命の延長を目的として設計されています。



すべてのプレミアサポート機能

24時間365日の専門対応、エンドツーエンドのケース管理、75以上の市場でのグローバル対応を提供します。*



予防型・予測型インテリジェンス

AIを活用した分析とAutoSupportにより、問題検知からケース作成、部品手配までを自動化します。



サービスエンゲージメントマネージャー (SEM)

導入支援、レポートニング、サービス整合を一元管理し、高度なニーズにはTAMが対応します。



ストレージに関する専門知識

ストレージ専門スペシャリストに直接アクセスして、高度なトラブルシューティングおよび性能最適化を支援します。



エスカレーション管理

重大課題を優先的に扱い、Lenovo技術チームへ迅速に連携して影響を最小限に抑えます。



使い方サポート

AutoSupport設定、ファームウェア更新、および技術的問い合わせをガイド形式で支援します。



4時間以内の迅速なオンサイト対応¹

重要システムの迅速な復旧を実現します。

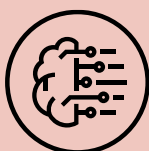


ハードディスク返却不要サービス (KYD)

故障したディスクの持ち出しを防ぎ、機密データを保護し、グローバルなコンプライアンス要件に対応できます。

*対象となる国・地域は、ThinkSystemストレージプラットフォームとモデルによって異なります。

稼働停止が許されない環境向け



修理時間保証サービス

事業に直結する重要なシステムをお持ちのお客様には、Committed Service Repair (CSR) で**6時間以内のオンサイト修理**対応を提供します。本オプションにより、最短の復旧時間を実現し、即応性が求められる環境において高いサービス品質を提供します。

Lenovoのライフサイクルマネジメントで プレミアサポート・プラスの価値を最大化

計画から導入、運用、将来の進化までを包括的に支援するエンドツーエンドのライフサイクルマネジメントにより、プレミアサポート・プラスへの投資効果を長期的に高め、安心してITインフラを運用できます。



アドバイザリーサービス

現在のIT環境を評価し、最適なインフラ戦略を設計するための専門的な支援を提供します。コスト、パフォーマンス、サステナビリティの観点から最適化の機会を特定し、成果の創出を加速しながら、ビジネス目標の達成を支援します。

主なサービス：
コスト管理アドバイザリー、電源・冷却サービス、事業継続／災害復旧アドバイザリー、VM移行アドバイザリー、ハイブリッドクラウド計画・設計、AI Discover、AI Advisory、AI Fast Start



導入サービス

専門家主導による構成、統合、移行により、インフラ導入を効率化します。すべてのコンポーネントを確実に導入・検証・最適化し、業務への影響を最小限に抑えながら、最大限の稼働率を可能にします。

主なサービス：
Factory Integrated Services、ハードウェア設置サービス、DM/DGファイル移行サービス、ストレージ導入／ThinkAgile向けサービス、ハイブリッドクラウド導入、VM移行、AIの導入・拡張、CO₂オフセット・サービス



サポートサービス

迅速な対応とダウンタイムの抑制により、日々の運用における不安や負担を軽減します。システムの導入から運用まで、あらゆる場面でテクノロジーが安定して機能するよう支え続けることで、お客様が本来の業務に集中できる環境を実現します。

主なサービス：
コミットメント修理サービス、マルチベンダー対応サポートサービス、ヘルスチェックサービス、エンタープライズソフトウェアサポート



マネージドサービス

リモートによる継続的な監視と管理を通じて、システムの健全性、パフォーマンス、キャパシティを常時可視化します。専門知識に基づく運用支援により、稼働率、効率性、信頼性を向上させます。

主なサービス：
AI Managed Services、HPC Managed Services、Hardware Managed Services



機器買取・再生サービス

安全性とサステナビリティ、そして価値を重視した資産回収ソリューションにより、製品ライフサイクル終了時の移行を簡素化します。機器の再利用、再生、リサイクルを安心して実施でき、廃棄物削減と循環型経済の実現を支援します。

主なサービス：
機器買取サービス、Lenovo認定再生品

次のステージへの準備は万全ですか？

プレミアサポート・プラスは、Lenovoライフサイクルマネジメントとともに、ITインフラの導入前の計画から運用中の最適化、そして安全な入れ替えまでを一貫してサポートします。どの段階でもシステムがしっかりと力を発揮できるよう、Lenovoの専門家が寄り添います。詳しくはLenovoの担当者までお気軽にご相談ください。

(1) 対応時間は目安であり、保証されているわけではありません。詳細については、[Lenovoデータセンターサービス契約](#)をご確認ください。

Lenovoは、予告なしにいつでも製品の提供内容や仕様を変更する権利を留保します。Lenovoは、すべての情報の正確性を確保するよう最善を尽くしていますが、編集上の誤り、写真上の誤り、または誤植について、一切の責任を負いません。

すべての画像はイメージです。Lenovoの製品、サービス、および保証に関する詳細な仕様については、www.lenovo.com をご覧ください。LenovoおよびLenovoのロゴは、Lenovoの商標または登録商標です。その他の会社名、製品名、サービス名は、各社の商標またはサービスマークである場合があります。

© Lenovo 2026. All rights reserved.

Lenovo