

保守サービスメニュー

1	マネージドサービス		-		
	1.1	サービス管理	-		
		1.1.1	サービスデスク	お客様のサービス要求・問い合わせ受け付け一元窓口を設けます。	
		1.1.2	障害管理	障害状況の集計、障害状況の分析/評価を行いません。	
		1.1.3	構成管理	ハードウェア、ソフトウェア等の構成を管理します。	
		1.1.4	変更管理	システム及び運用変更を受け付け、構成管理情報を元に、管理します。	
1.1.5	コンフィグ管理（ネットワーク管	ネットワーク機器のコンフィグを管理します。			
2	基本運用サービス		-		
	2.1	運用監視		監視対象システムの状態を、目視もしくはツールにより監視します。	
		2.1.1	稼働監視		システムの稼働状況を監視します。
			1	巡回目視監視サービス	各ハードウェアの警告ランプ等の目視確認やアラーム音/異常音確認を実施します。
			2	死活監視	監視ツールを利用し、各ハードウェアの死活監視を実施します。
			3	サイト目視監視	サイトが正常に表示されるかどうかをブラウザを利用して目視確認します。
			4	サービス監視	監視ツールを利用し、サービスの稼働状況を監視します。
		5	ポート監視	監視ツールを利用し、サービスが稼働するポートを監視します。	
		2.1.2	メッセージ監視		システム上のメッセージを監視します。
			1	ログファイル監視	ツールを利用し、指定のエラー表示等を監視します。
		2.1.3	リソース監視		システムの性能情報や異常を閾値を設定することで監視します。
			1	ネットワーク使用率監視	ネットワークのトラフィックを監視します。
			2	ディスク使用率監視	ディスクの使用量を監視します。
			3	メモリ使用率監視	メモリやスワップの使用量を監視します。
		2.2	障害対応		障害検知後の一次切り分けから、サービスの復旧及び恒久対処までを実施する。
			2.2.1	一次通報	アラート検知後、お客様が指定した連絡先に障害発生連絡をします。
			2.2.2	障害一次切り分け	障害機器にアクセスし、障害の一次切り分けを実施します。
			2.2.3	障害現地駆付け対応	ハードウェア障害時、現地に作業員が駆付け、ベンダー等と調整し、対応します。
	2.2.4		障害対処	予め指定した手順に従い、障害への対処をします。	
	2.2.5	ネットワーク機器復旧対応	ネットワーク機器の障害時、管理しているコンフィグからの復旧を実施します。		
	2.3	定期オペレーションサービス		手順書により決められたオペレーションを、決まったスケジュールに従い実施します。	
		2.3.1	バッチ起動	手動によるバッチ起動を実施します。	
		2.3.2	バックアップジョブ管理	バックアップジョブが正常終了していること確認します。	
		2.3.3	バックアップ媒体交換	DAT/LTO等のバックアップ媒体を定期的に交換します。	
		2.3.4	サーバリポート運用	定期的にサーバのリポートを実施します。	
	2.4	その他定期オペレーション		上記以外の定期オペレーションサービスを実施します。（手順書ベース対応）	
		2.4.1	随時オペレーションサービス		手順書によって決められたオペレーションを、お客様の指定日時に実施します。
			2.4.1	OSリポートサービス	お客様の指示により、OSの再起動を実施します。
			2.4.2	電源ON/OFF処理	お客様の指示により、ハードウェアの電源ON/OFFを実施します。
			2.4.3	Windowsアップデート対応	お客様の指示により、windowsアップデートの実施を行いません。
			2.4.4	OSバッチ適用（Linux/Unix）	お客様の指示により、Linux/UnixOSのバッチを適用します。
	2.4.5	その他非定期オペレーション	お客様の指示により、別途オペレーションを実施します。（手順書ベース対応）		
	2.5	消耗品管理サービス		預かり消耗品の在庫量を定期的に確認します。	
	2.6	媒体保管サービス		バックアップ媒体等を保管管理し、結果を報告します。	
	2.7	契約代行サービス		運用リソースの契約作業等を代行します。	
		2.7.1	保守契約代行	ハードウェア/ソフトウェア保守契約の事務作業を代行します。	
		2.7.2	ドメイン取得代行	ドメインの取得/更新の事務作業を代行します。	
		2.7.3	SSL申請代行	SSL証明書の取得/更新の事務作業を代行します。	
	3	レポートニングサービス		定期的にシステム運用状況の報告を行う。	
		3.1	定時運用報告書作成	月次にて運用報告書を作成し、お客様に提出します。	
		3.2	障害報告書作成	障害対応後、障害報告書を提出します。	
		3.3	報告会の実施	月次にて保守運用の報告会を実施・運営します。	

※ 上記以外の対応につきましても、可能な限り対応させていただきます。