

システム運用サービス

システム運用サービス

- ◆ システム監視サービスご利用のお客様に対して、さらに、障害1次対応、臨時運用対応、運用レポートなどを実施するサービスです。

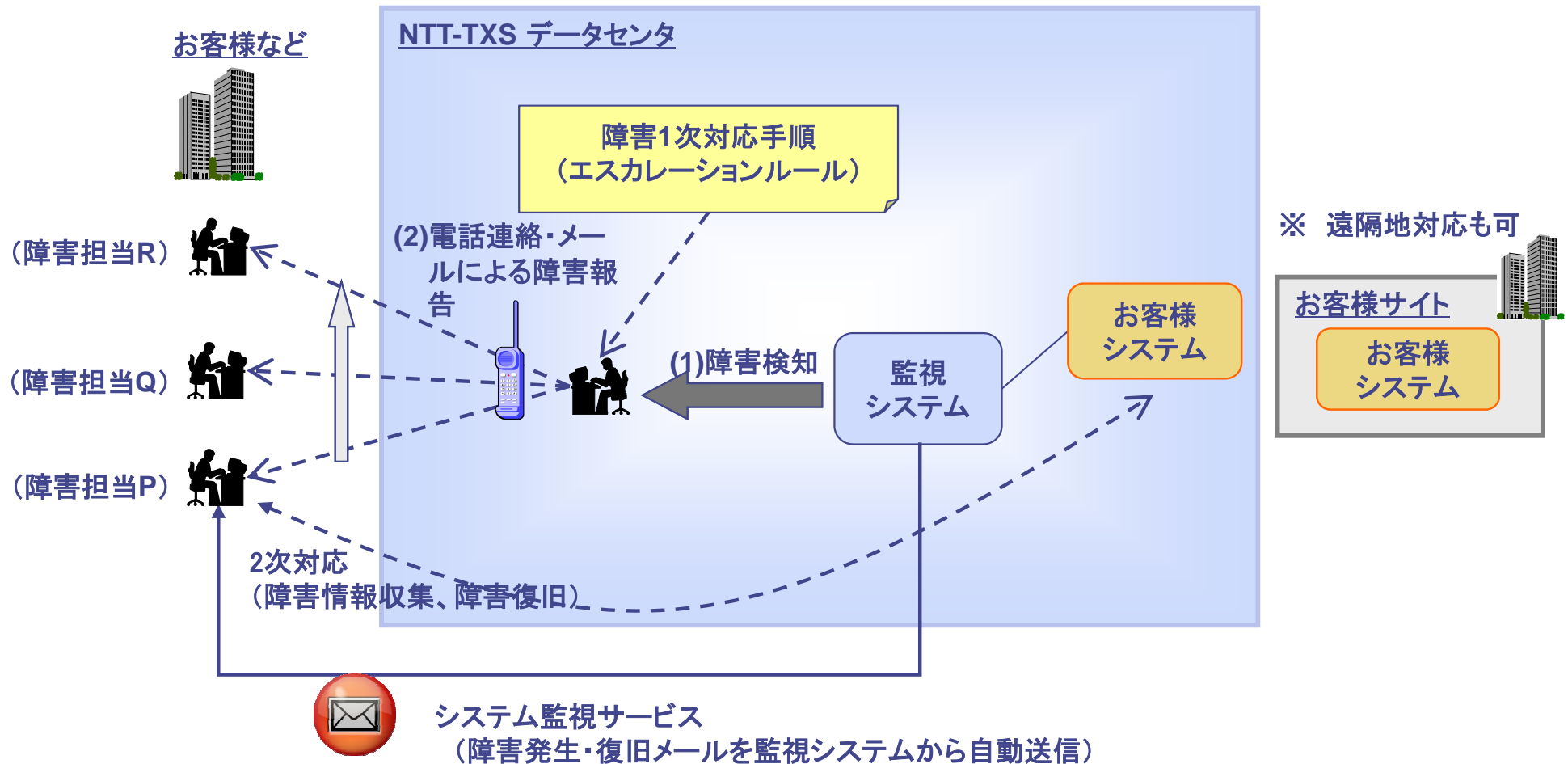
サービス概要

サービス名		サービス内容	サービスレベル
障害 一次対応	基本	<ul style="list-style-type: none">▶ 監視システムからの警告をトリガに、オペレータから障害復旧担当者様への電話連絡およびメール通知を行います▶ 障害復旧担当者様に連絡が取れない場合には、エスカレーションルールに従い、順次電話連絡およびメール通知を行います▶ お客様の依頼に基づき、監視設定変更を行います	24時間365日
	クラスA	基本サービスに加え、事前に定められた手順に従い、故障状況を把握するために必要な情報収集を行います。(例：サービス正常性確認、サーバのログ収集)	24時間365日
	クラスB	クラスAサービスに加え、お客様と予め決めた(該当障害に紐づいた)手順書に従い、障害復旧のための一次対応を行います。 <ul style="list-style-type: none">▶ 障害対応の実施には、監視設定テンプレートの各項目に対応した定型作業手順を予め登録していただく必要があります▶ 遠隔監視サービスをご契約の場合は、定型作業手順として、お客様機器類の操作は手順に含めることはできません▶ ここで定型作業とは機器1台あたり月1時間以内、1作業5分以内のものに限ります	24時間365日
臨時運用対応		システム更改やメンテナンス等で、監視を一時的に止めたい場合、お客様の指示に従い、臨時運用への切り替えを行います。	24時間365日
運用レポート		システム監視サービスをご契約いただいたノードに対して、月間の監視サマリ情報を作成します。	月次報告 (1回/月)

システム運用サービス

システム運用 基本サービス

- ◆ 監視システムからの警告をトリガに、エスカレーションルール（障害に対応した通知方法）に従い、電話連絡およびメール通知にて、お客様に障害を通知するサービスです。

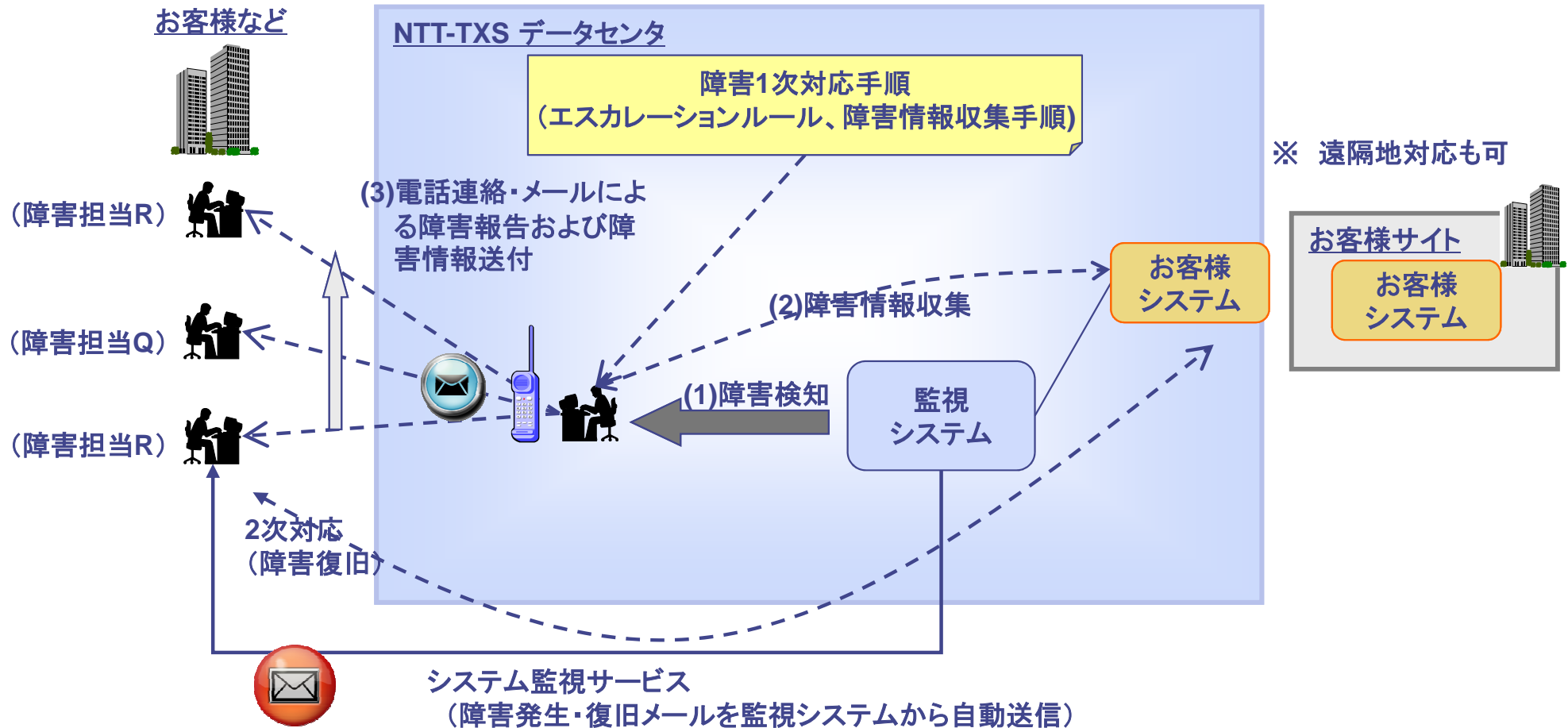


システム運用サービス

システム運用 クラスAサービス

- ◆ 監視運用基本サービスに加え、オペレータが故障解析に必要な情報収集（該当障害に紐づく障害情報収集手順）を実施し、お客様に結果報告を行うサービスです。

※障害情報収集手順書は、お客様が事前に準備していただき、オペレータが実施可能な状態になっている必要があります

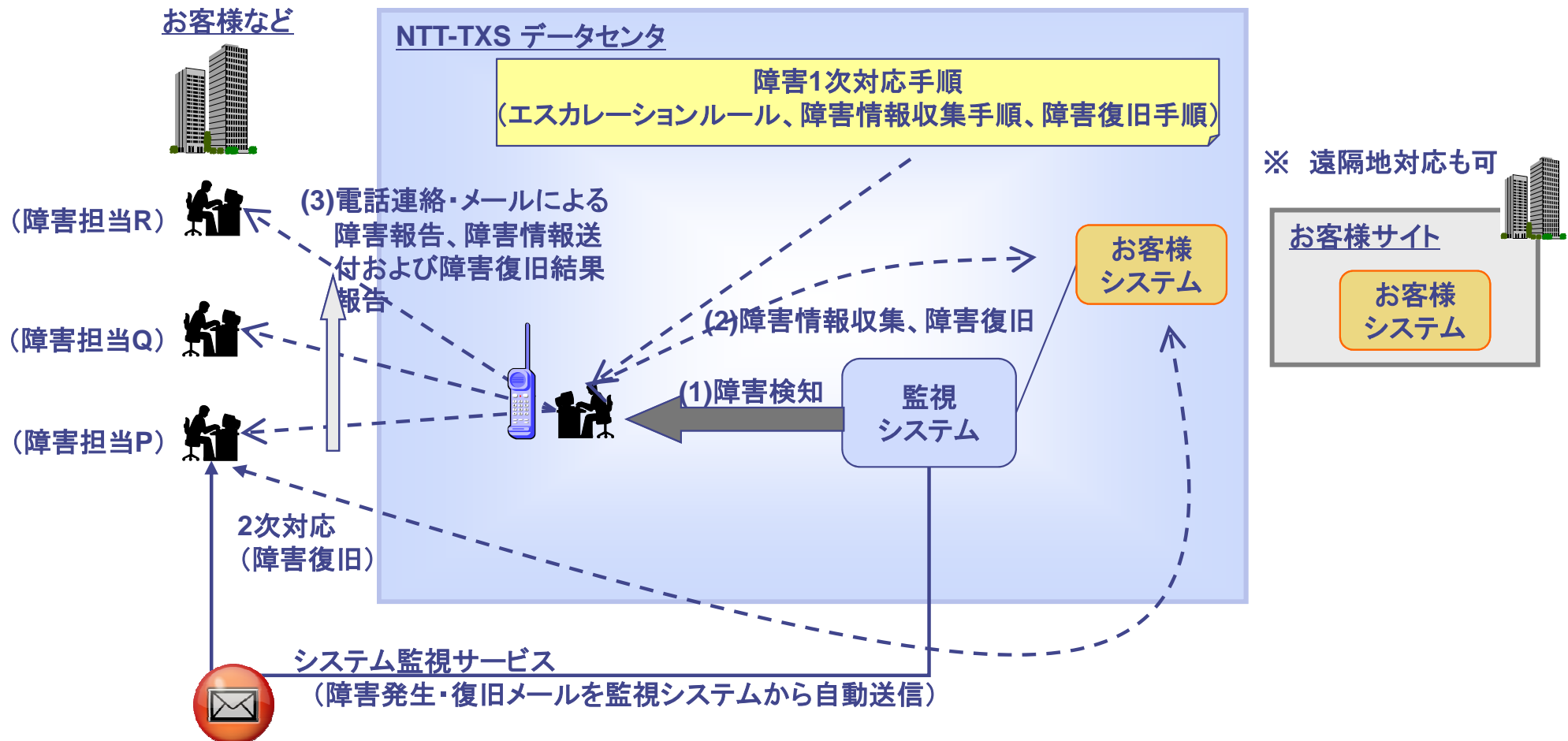


システム運用サービス

システム運用 クラスBサービス

- ◆ 監視運用クラスAサービスに加え、オペレータが障害復旧作業（該当障害に紐づく障害1次対応手順）を実施し、お客様に結果報告を行うサービスです。

※ 障害1次対応手順書は、お客様が事前に準備していただき、オペレータが実施可能な状態になっている必要があります



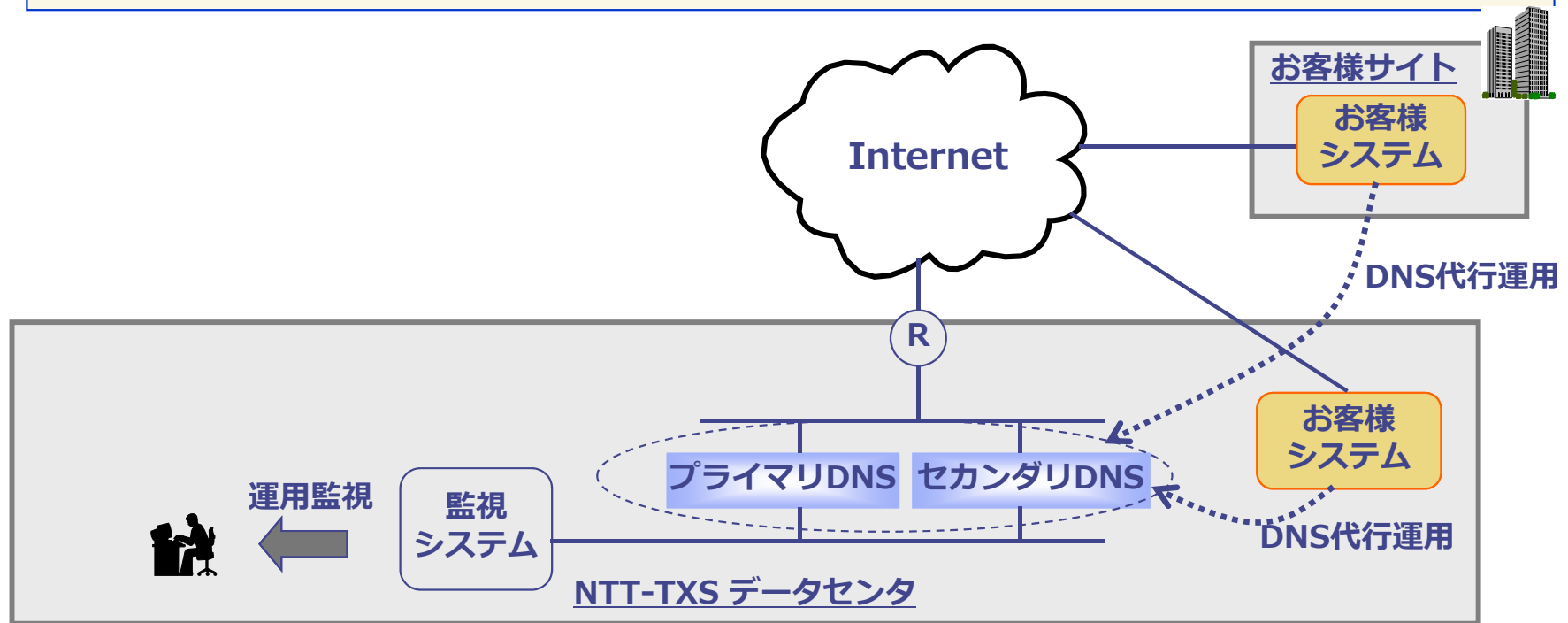
システム運用サービス

DNS管理代行サービス

◆ お客様が所有するドメインを、弊社DNSにて管理を代行するサービスです。

- 24時間365日の監視体制のDNSホストによる運用
- プライマリDNS(マスタ)サービス・セカンダリDNS(スレーブ)サービスの提供
- 正引き(ドメイン名からIPアドレスを検出)・逆引き(IPアドレスからドメイン名を検出)設定
- JPRSへのDB申請(ドメイン名に対してのDNS管理ホストの登録)業務の代行
- お客様からのご依頼に基づく、ドメイン設定値の変更

※ドメインの取得は、お客様自身で取得していただく必要があります



システム運用サービス

バックアップ作業代行サービス

- ◆ NTT-TXSデータセンター内にお預かりしたお客様システムのバックアップを、代行運用するサービスです。
 - ※ バックアップシステム（メディア含む）はお客様にご用意いただく必要があります

サービス名	サービス内容	サービスレベル
バックアップ成否確認	監視もしくは目視にてバックアップの成否を確認します	24時間365日対応
バックアップテープ交換	バックアップテープの手動交換を行います	24時間365日対応
バックアップ異常時再実行	バックアップが異常終了した場合、手動にてバックアップの再実行を行います	24時間365日対応

