

トータルサポート

S.T.E.P Total Support Service 運用支援サービス

手のかかる情報システムの運用業務を強力にサポートします

情報システム担当の業務負荷を軽減！ 当社サービス以外でもサポート対象です。

組織におけるICTの重要性はますます高まり、システムを効率良く安定的に運用し、最大限に業務で活用することが非常に大きなテーマとなります。そのため、情報システム担当部門に対して、システムを常に安定した運用状況に保つことが求められますが、業務を遂行するために必要となる知識や技術はより高度化・複雑化しています。その結果として、情報システム担当部門におけるメンテナンス系の業務の負荷は増え続けるばかりです。

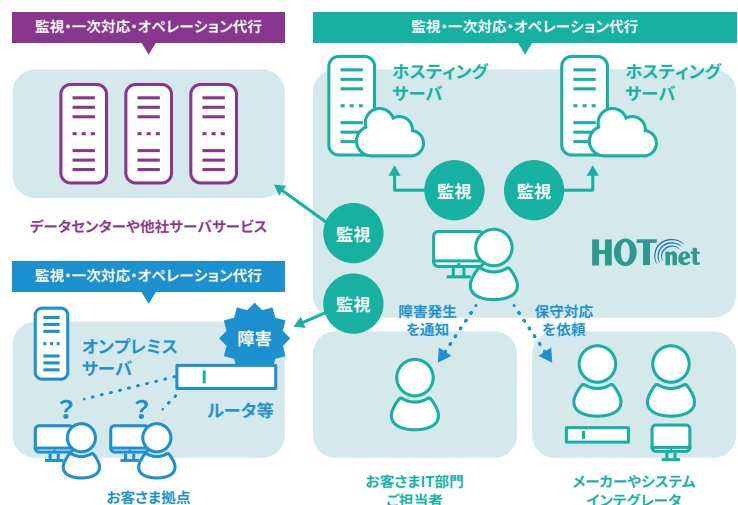
この状況に対し、情報システムの運用業務を当社にアウトソースしていただくことによる業務効率の向上を提案いたします。当社は、通信事業者として長年培ってきたネットワークやサーバの運用スキルやノウハウを多数有しており、多くの採用実績に裏付けられた「S.T.E.P Total Support Service」の提供を通じて、お客様の情報システムにおける可用性の高い運用環境の実現をお手伝いいたします。



S.T.E.Pトータルサポートサービスで解決!!

運用支援サービスの概要

「運用支援サービス」では、当社がお客様に代わってサーバやネットワーク機器の監視・通知・障害発生時の一次対応などを実施いたします。お客様側に設置されたルータやオンプレミスサーバ、データセンターに設置された機器、他社のサービスなど、当社のサービス以外でも対象としてサポート可能です。



利用シーン

CASE-1 可用性の高いWebサイト運用を実現したい

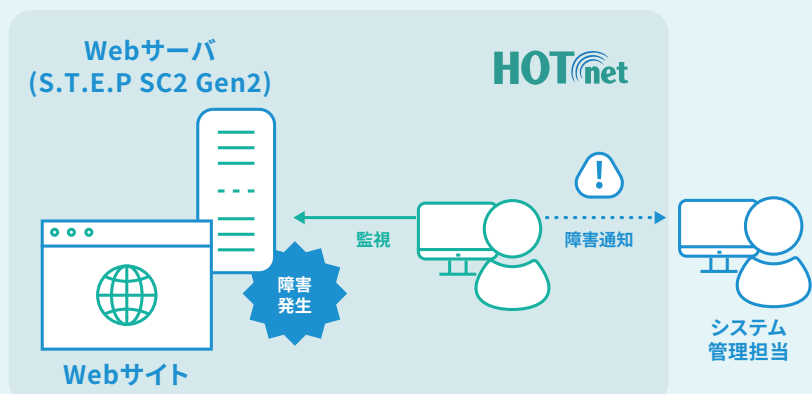
■情報システム管理者の悩み

- アクセスの多いWebサイトであり、公共性も高いため、100%に近い稼働率が望まれる。
- 夜間・休日も含め、万が一の障害発生時にも素早い復旧対応を行いたい、サーバを24時間365日運用する業務基盤がない。

■HOTnetからの提案

【運用支援サービス+S.T.E.P SC2 Gen2】

- サーバ環境として、当社の「S.T.E.P SC2 Gen2」を提案いたします。また、当社ネットワークセンターのエンジニアによる24時間365日体制での監視体制を整え、Ping・Port・リソースなど様々な監視や、障害発生時の一次対応など、お客様の要件に合致したサービス仕様で提供いたします。



Service Price

基本メニュー

本サービスでは、以下の基本メニューを用意いたしております。

内容		説明	料金
モニタリング	お客さま設備への監視代行を行い、監視結果をメールまたはお電話にてお客さまへ連絡いたします。 当社監視サーバより、お客さま機器へのネットワーク到達性監視（ping監視）、http,smtpなどのサービスポート監視、SNMPによる監視などの常時監視などに対応いたします。 また、当社エンジニアにが巡回を行い、機器ステータスランプの目視点検などにも対応可能です。 ※1		別途お見積り
モニタリング項目例	ping監視	pingコマンドによる、お客さま機器のネットワーク到達性を監視します。	別途お見積り
	ポート監視	提供サービスポート（http,smtpなど）の稼働状態を監視します。	
	SNMP監視	標準・ベンダ拡張MIBを含め、ご要望の項目の監視や受信トラップを監視します。	
	リソース監視	サーバのリソース（CPU・メモリ・ディスク）やネットワークの使用状況を監視します。	
	障害通知	監視の結果に基づき、障害発生状況を通知します。	
エスカレーション代行	機器保守メーカーやアプリケーションメーカーなどに対する保守依頼の代行も可能です。メーカーなどからの回答を元に原因調査・改善提案に関する内容について報告いたします。 ※2		別途お見積り
オペレーション代行	お客さまの指示に基づいたオペレーションを代行いたします。 OS再起動作業、OSパッチ適用作業、アプリケーションバージョンアップ作業、メールなどのアカウント設定作業、グループウェア設定変更作業といった日々のオペレーションから、事前に決められた手順による機器障害時の一次切り分け作業といったことも対応いたします。		別途お見積り
カスタマイズ	お客さま個別のご要件に基づき、ご相談のうえで当社で代行可能な運用業務を請け負います。		別途お見積り

※1 目視点検については、当社ハウジングルームにてお預かりしている機器に限ります。 ※2 エスカレーションする連絡先などは、予めご指示頂く必要がございます。

オプション

レポートニング	モニタリング監視の月次結果など、基本メニューを通じて得られた運用に関する情報などをお客さまへレポートニングいたします。	別途お見積り
---------	---	--------

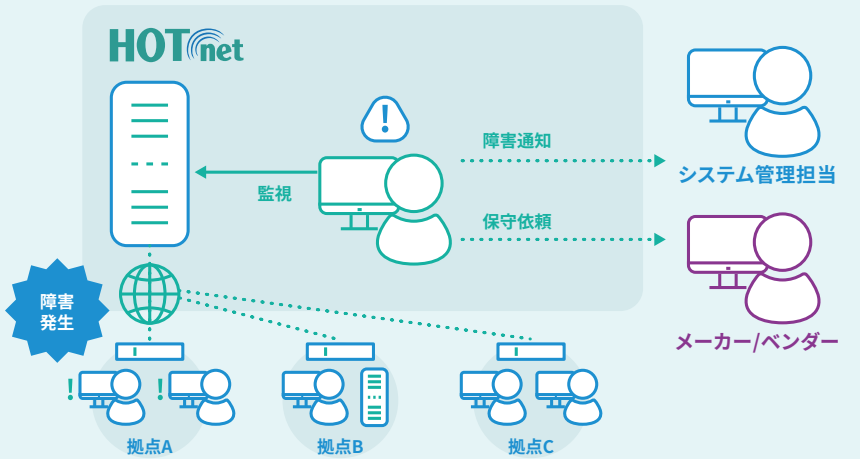
CASE-2 複数拠点のサーバネットワーク機器の監視体制を整えたい

■情報システム管理者の悩み

- 情報システムの規模が大きくなり、可用性を高めるために必要な人的リソースやノウハウが不足している。
- 24時間365日の監視体制の確立や、問題の切り分けに必要な専門的な知識やノウハウの蓄積が難しい。

■HOTnetからの提案【運用支援サービス】

- お客さまに代わって、すべての対象機器（サーバやルータ等）を24時間365日監視いたします。
また、万が一、障害発生を検知した場合には、予め指定された連絡先への通知や、メーカー等への保守依頼など連絡の代行をいたします。





北海道総合通信網株式会社

〒060-0031 北海道札幌市中央区北1条東2丁目5番3 塚本ビル北1館
TEL.011-590-5200 <https://www.hotnet.co.jp/>

