

オンプレミスもクラウドも！

お客様のシステム運用における課題を解決！

sandi Managed Service

- ✓ 受付から切り分けまでワンストップで 24h365d 対応
- ✓ マルチベンダー / マルチプラットフォーム環境に対応
- ✓ 運用サイクルの最適化



sandi

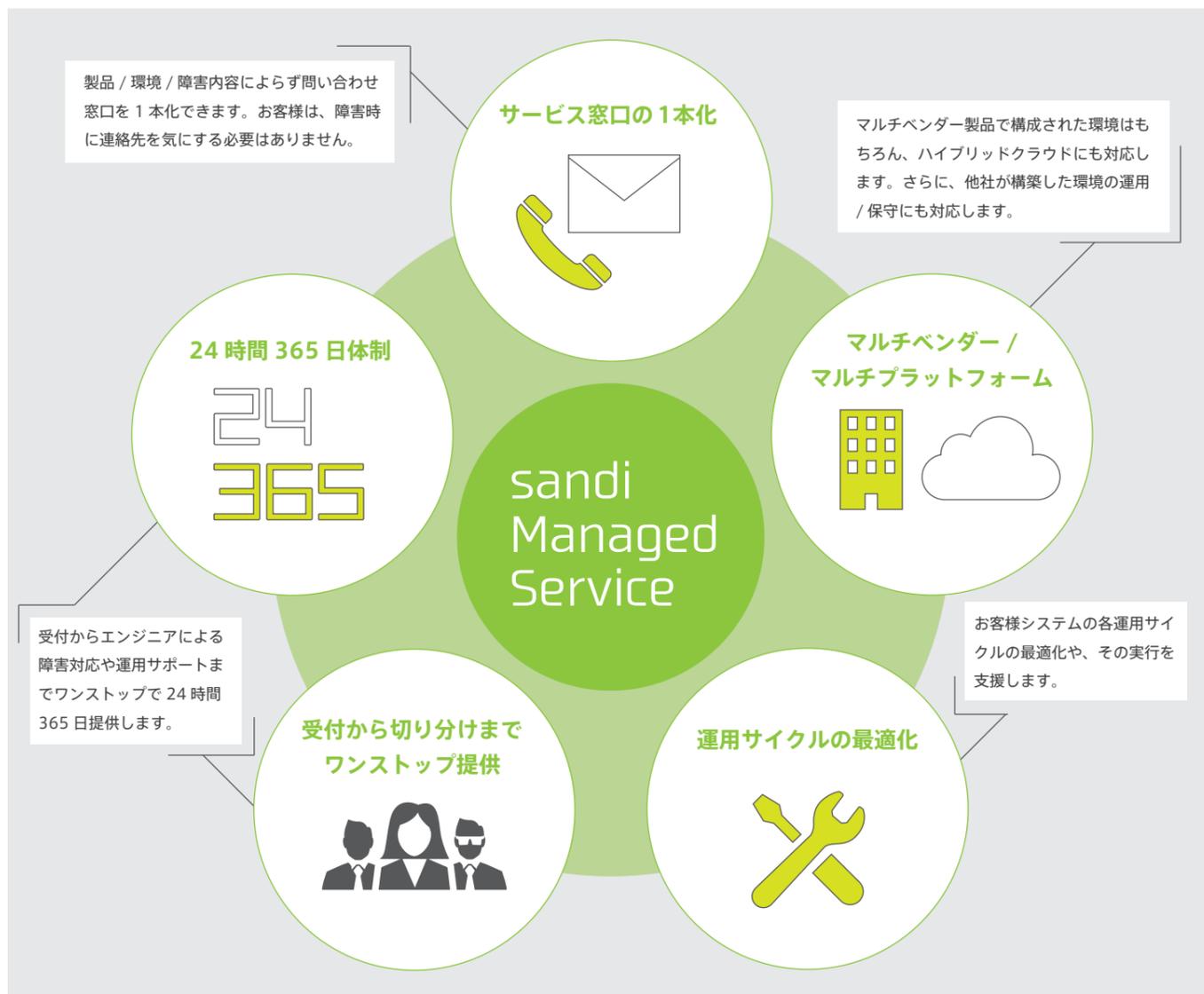
sandi エス・アンド・アイ株式会社
<http://sandi.jp/>

東京都中央区日本橋箱崎町30-1 タマビル日本橋箱崎 〒103-8507
Tel. 03-5623-7353 Fax. 03-5623-7887 info@sandi.co.jp

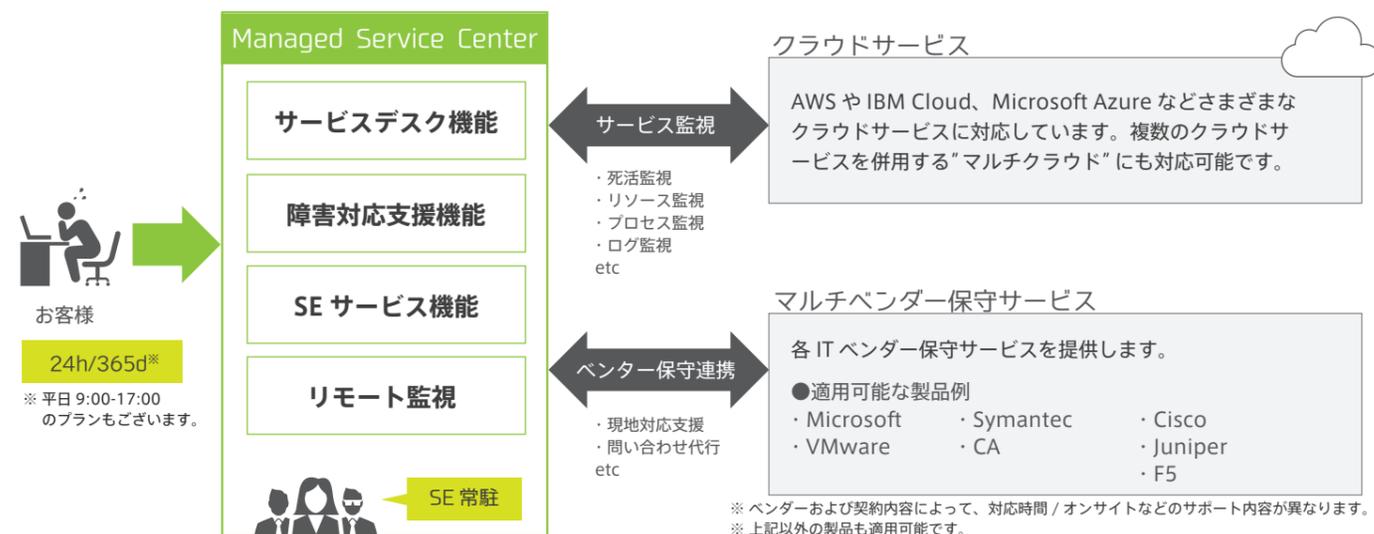
記載されている会社名および製品名は、各社の商標または登録商標です。
記載された内容は 2018 年 4 月時点での情報に基づきます。内容は予告なく変更することがあります。

sandi Managed Service

sandi Managed Service は、お客様のシステム運用に関する課題を「サービスデスク」「障害対応支援」「リモート監視」などのサービス提供により解決します。各サービスは、お客様のご要望に応じてカスタマイズも可能です。



sandi Managed Service ご提供イメージ



MENU

メニュー	内容	Standard	Premiere	
管理	ライフサイクル管理	ソフトウェア / ハードウェアサポート契約および、EOS/EOL 管理の実施 / 更新時のご案内	平日 9:00-17:00	24 時間 365 日
	構成管理 / 更新	・ システム導入時の基本構成資料の保管 ・ 連絡体制図および連絡表の作成と更新	平日 9:00-17:00	24 時間 365 日
	インシデント管理	各対応についてインシデント番号を発行および、進捗管理	24 時間 365 日	24 時間 365 日
コールセンター機能	障害 / 問い合わせ受付	電話およびメールにてお客様からのお問い合わせを受付	24 時間 365 日	24 時間 365 日
	ハードウェアベンダー機器交換	ハードウェア故障時の修理手配およびメーカーのカスタマーエンジニアへの作業指示 ^{※1}	24 時間 365 日	24 時間 365 日
ヘルプデスク機能 (2回~/月)	ソフトウェア / ハードウェア 問い合わせ代行	ご契約いただいている保守ベンダーへのお問い合わせを代行 ^{※2}	平日 9:00-17:00	24 時間 365 日
障害対応 (24時間~/月)	ログ確認	ログ取得作業、ログ解析および問い合わせ代行	平日 9:00-17:00	24 時間 365 日
	障害切り分け支援	切り分け作業をリモートで実施	平日 9:00-17:00	24 時間 365 日
	障害復旧支援	バックアップからのシステム復旧を支援。バックアップから復旧ができない場合は、設定書をベースに復旧支援	平日 9:00-17:00	24 時間 365 日
SE サービス (1回~/月)	定型作業対応 (手順書化された作業)	OS / サービス / プロセス再起動や、バックアップ / リストア 作業、アカウント管理など手順書化された作業の実施	平日 9:00-17:00	24 時間 365 日
	不定型作業対応	手順書化されていない作業の実施	平日 9:00-17:00	24 時間 365 日
	バージョンアップ作業	ソフトウェアおよびファームウェアバージョンアップ作業	オプション	オプション
	手順書作成	作業手順のドキュメント化	オプション	オプション
	月次報告	月次報告書の作成および、月次報告会の開催	オプション	オプション
リモート監視	各種監視をリモートで実施	オプション	オプション	

※1 メーカーと保守契約が締結されていることが前提となります。 ※2 各ベンダーと保守契約が締結されていることが前提となります。 ※3 対象システム拠点の VPN 終端装置については、お客様にてご用意いただきます。

リモート監視項目

●リモート監視サービスでは、以下の項目の監視サービスを提供しています。その他の項目については、別途お問い合わせください。

監視項目	監視内容
死活監視	Ping にて IP に対する監視を実施
リソース監視 (CPU/MEM/HDD)	サーバーノードのリソースを取得 (任意の閾値を設定可能)
システムログ監視	サーバー / ネットワークのシステムログを監視
アプリケーションログ監視	任意のアプリケーションログを監視
SNMPtrap 監視	SNMP トラップを受信し任意の文字列に対する監視を実施
プロセス / サービス監視	サーバーノードのプロセス / サービスを監視
ポート監視	任意の TCP/UDP ポートを監視
URL 監視	任意の URL に対して監視を実施
ファイル監視	ファイルの内容や更新日時などの監視を実施
トラフィック監視	ネットワークインターフェース単位でのトラフィックを取得
状態監視	ネットワーク機器に対する状態監視を実施
ハードウェア監視	ハードウェア機器の正常稼働を監視 (製品に依存します)
リソースグラフの提供	取得したリソース情報をグラフ化して提供
インシデント一覧の提供	検知したインシデント一覧を定期的に提供
監視トリガー作業の代行	検知したアラートをトリガーとして運用作業を代行
VPN 終端機器レンタルサービス	IPsec VPN 接続する際の終端機器をサービスとして提供

その他、お客様のご要件に応じてカスタマイズ可能です。詳しくは S&I までお問い合わせください。