

平導院本機（共通・基盤サービス）向けサポートサービス

JOINT SUPPORT SERVICE

基本サービス (Joint Support Desk(TypeSRD))

平導院検証機(共通・基盤サービス)の円滑な運営のためには、システム状況監視と迅速なトラブル対応が必要です。

Joint Support Desk(TypeSRD)は、当社の豊富なシステム維持支援ノウハウをベースとして、お客様が必要なサービスを必要な時に必要な場所で迅速・確実に提供いたします。

製品の特長

トラブル対応／Q&Aをお客様拠点における対象システム専門窓口にて対応します。

お客様拠点（駐屯地）でのトラブル対応および官側の実施する形態管理作業の支援を行い、お客様のシステム運営時間に合わせたシステムの安定稼働を実現します。

なお、管理対象のベースライン数や現地支援数のパターンから最適なサービスを選択いただくことが可能です。

迅速なトラブル解決

- ・システム維持支援のノウハウを持つ専門スタッフによる迅速で的確な障害切り分け対応により、お客様システムの早期復旧を支援いたします。

変更状況の的確な管理

- ・システム運営に伴い、日々変化する構成情報等を的確に把握し、トラブル対応／Q&Aに対する迅速な応答を実現します。

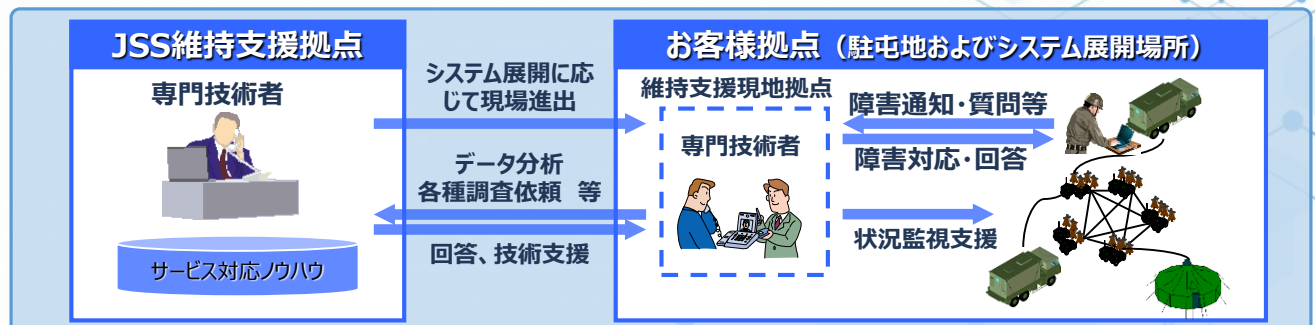
ソフトウェア形態管理支援の実施

- ・開発メーカ等から官側に提供されたソフトウェア等のリソースの管理、開発メーカとの提供内容や時期に関するサービス間調整会同に参加しアクションアイテム等を管理します。

定期的な報告・情報提供の実施

- ・トラブル対応状況等を定期的にお客様に報告します。

サービス提供のしくみ



サービスメニュー体系



1 運用管理

お客様が実施する障害受付から復旧確認までの障害対応業務をサポートするとともに障害状況を管理し、障害分類、障害対応状況等についてお客様に定期的に報告いたします。

- ① 部隊要求対応（質問、トラブル、作業依頼要望などの受付・回答）
- ② 障害・課題管理支援（一次切り分け、応急処置および復旧確認サポート）
- ③ 構成・資産管理支援（リリース状況の管理、ハードウェア、COTS及びデータベース構成管理）
- ④ 教育支援（サービス運用、サービス操作）
- ⑤ 維持管理の改善（作業プロセスや手順の見直し）

2 サービス管理

平導院（共通・基盤）サービスを安定して利用するために、運用への影響範囲を考慮した上でトラブル時の復旧対応や必要な資源の提供、サービスに関するオペレーションのサポートを実施いたします。

- ① サービストラブル対応（障害の切り分け、障害復旧対応）
- ② サービスオペレーション（サービス操作に関する技術支援）

3 システム管理

システムを日々運営する中で、随時変更されていくシステム構成等について、お客様が実施する情報管理のサポートを実施いたします。

- ① COTSトラブル対応（障害の切り分け、障害復旧対応）
- ② システム設定変更、リリース対応（オペレーティングシステムの基本設定、アドレス設定等）
- ③ サーバ管理（サーバのバックアップや障害要望の支援）
- ④ 端末管理（端末のマスタ管理）

4 ソフトウェア形態管理

円滑なシステム運営の継続を目的とし、各種の技術的な支援を実施いたします。

- ① サービス間の調整会議に参加し、アクションアイテムの管理統制を支援します。
- ② 各事業から提供されたリリース情報の形態管理作業を支援します。

製品名・型番

製品名	管理対象ベースライン数	支援所要	型番
基本サービス Joint Support Desk (TypeSRD)	1種類	現地支援 24日	JSP23311PK
		現地支援 40日	JSP23312PK
		現地支援 60日	JSP23313PK



株式会社 ジョイント・システムズ・サービス
〒162-0845 東京都新宿区市谷本村町1-1 住友市谷ビル9階
営業部
TEL (03)5225-7037 FAX (03)3266-8011