

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(TypeD))

野外での使用を前提とした平導院本機（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(TypeD)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、師団、旅団の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（駐屯地等）およびシステム展開地域での障害予兆監視やトラブル対応等を行い、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、導入されるサーバの台数や野外支援所要日数などを組み合わせたパターンより最適なサービスを選択いただくことが可能です。

システム監視による障害の未然防止

- ・システム運営場所でのシステム監視等による障害の未然防止を行い、システム安定稼働を実現します。

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。

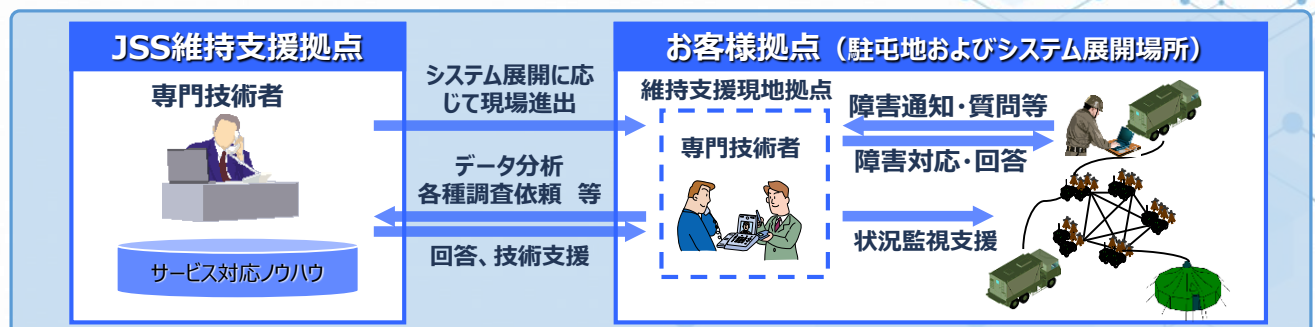
変更状況の的確な管理

- ・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。

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演習対応（演習準備～演習実施時～演習終了後の対応までの訓練基盤の支援）
- ⑥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サービス資源の提供（サービス適用時の技術支援）
- ③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。

- ①COTS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）

製品名・型番

製品名	サーバ数	支援所要	型番
基本サービス Joint Support Desk (TypeD)	10～11台	野外支援 40日（24H支援20日）、教育16日	JSP23111PK
	12～13台	野外支援 45日（24H支援23日）、教育18日	JSP23121PK
	14～15台	野外支援 50日（24H支援25日）、教育20日	JSP23131PK
		野外支援 70日（24H支援35日）、教育20日	JSP23132PK
		野外支援100日（24H支援50日）、教育20日	JSP23133PK



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