


ポータルサイト



@Managehome Enterpriseポータルサイトから、サービスの概要、事例などをご紹介します。  
<http://www.msp.fwd.ne.jp>



さらに進化したe-ビジネス時代のワンストップMSPサービス始まる。

関連ソリューション

- **サーバアウトソーシングサービス**  
 お客様のサーバシステムをお預かりし、ハウジングまたはホスティングとシステム運用管理サービスをご提供します。
- **ネットワークアウトソーシングサービス**  
 ネットワークの診断・分析から企画・設計・構築・運用まで幅広くサポートした高品質なネットワークソリューションをお客様のご要望にあわせてご提供します。
- **セキュリティアウトソーシングサービス**  
 ポリシー作成から運用まで、セキュリティに関する様々な要素からお客様にあったセキュリティシステムを提案します。
- **JP1構築サービス**  
 サーバ運用管理の自動化・省力化を実現するため、日立JP1に関する技術提供や環境構築をサポートします。
- **クライアントPCライフサイクル管理サービス「CLASPA」**  
 クライアントPCの導入、セットアップ、運用、リサイクルまで、クライアントPCの管理におけるあらゆるニーズに、的確なサポートをご提供します。

主な保有資格・認定

- 情報セキュリティマネジメントシステム (ISMS) 認証取得 ■ISO9001 認証 ■特定システムオペレーション企業等認定 (経済産業省)
- 届出電気通信事業者 ■ISO14001 認証 ■システムインテグレータ登録 (経済産業省) ■プライバシーマーク取得



日立情報トータルソリューション「FAIRWAY」として、その他関連する商品をご用意しております。

 **株式会社日立情報システムズ**

本社 〒150-8540 東京都渋谷区道玄坂1-16-5  
 東北支社 中部支社 関西支社 中国支社 九州支社

お問い合わせは

日立情報の商品問い合わせはこちらまで  
 フリーダイヤル ☎ **0120-346-401**  
 受付時間 9:00～18:00 (土・日・祝日は除く)  
 ★FAX番号 03-3770-5712  
 ★問合せメールアドレス faindesk.p@hitachijoho.com  
 ★当社ホームページ <http://www.hitachijoho.com/>

※本カタログに記載されている会社名・製品名はそれぞれの会社の商標もしくは登録商標です。  
 ※本カタログに記載されている内容・仕様等については予告なく変更する場合があります。  
 ※本製品を輸出される場合には、外国為替及び外国貿易法並びに米国の輸出管理関連法規などの規制をご確認のうえ、必要な手続きをお取りください。なお、ご不明な場合は、当社担当営業部にお問い合わせください。  
 ※ITIL®は、英国政府OGC(Office of Government Commerce)の登録商標です。

## @Managehome<sup>®</sup> Enterprise

「安定稼働」「運用品質の向上」「TCO削減」を実現する  
MSPサービス @Managehome Enterprise

### ITシステム管理部門に求められている課題とは？

- ビジネス活動におけるITシステムの重要性が高まり、その安定稼働やサービスレベルの高低がビジネスのマネジメントに大きく影響を与えるようになってきています。
- ITシステム管理部門も、ビジネスに対し目に見える形での貢献を求められる時代です。安定稼働はもちろんのこと、現状のITサービスマネジメント品質を向上させると共に、ITコストの削減を求められています。
- 従来の単なるインフラ管理から、変化しつづけるビジネスへ柔軟に対応。ITサービスマネジメントの品質向上とコスト削減を実現するには、ITサービスマネジメントのベストプラクティス「ITIL<sup>®</sup>」への対応が必須です。

### お客様の課題を解決する日立情報のMSP<sup>\*1</sup> サービス それが@Managehome Enterpriseです。

- @Managehome Enterpriseは、お客様の「ITIL<sup>®</sup>」<sup>\*2</sup>への取り組みを支援し、お客様の運用品質の向上とコスト削減をサポートします。
- データセンタに集約された技術が、お客様ITシステムのトータルマネジメントを実現。お客様は自社のコアビジネスに専念できます。

\*1 MSP (Managed Service Provider)

MSP (Managed Service Provider) サービスは、データセンタの運用管理基盤を活用し、お客様ITシステムを安定稼働させるために必要な運用管理業務をお客様に代わり実行するサービスです。

\*2 ITIL<sup>®</sup> (Information Technology Infrastructure Library)

ITサービスマネジメントのベストプラクティスを集めたフレームワークです。1980年後半に英国の政府機関が作成・文書化し、IT運用における実際の知識・ノウハウが集約されています。いかなれば、企業のシステム運用部門が実施すべき業務手順、人材および体制、採用技術の選定と実装方法などについてまとめたガイドラインです。現在ではITサービスマネジメントにおける事実上の運用管理標準となっています。(ITSMF Japanホームページより)

### MSPサービス ソリューション体系図



### 特長

- お客様ITシステムのマネジメント全般をきめ細かにサポート。  
システム障害監視・保守だけでなく、業務アプリケーションレベルの稼働管理、周辺サービスを含めてきめ細かなサービスを提供します。
- マルチベンダ/マルチプラットフォーム環境に対応。  
高度化・複雑化が進むシステムに対応した高品質なマネジメントサービスを提供するため最新技術を積極的に導入。お客様のビジネス環境に柔軟に対応します。
- 国内最高レベルのデータセンタで24時間365日の安定稼働を実現。  
日立情報のデータセンタは自家発電設備、免震床の採用、生体認証入退室管理など、国内最高レベルの安全性を備え、24時間365日の安定稼働を実現します。
- 日立JP1をサービス基盤とした安心のサービス。  
運用管理ツールとして実績のある日立の「JP1」をサービス基盤としているため、他のツールとの相互接続、新技術への対応など、安心してご利用いただけます。
- お客様専用Webサイトによるコラボレーションを実現。  
お客様専用Webサイトではリアルタイムなシステム稼働レポートを提供する他、お客様とMSPセンタ間の連絡や情報共有などのコラボレーションを実現します。
- ITサービスマネジメントのベストプラクティス「ITIL<sup>®</sup>」への取り組みを支援。  
インシデント管理を行い、障害対応にも迅速にエスカレーション。サービス向上と対策工数削減を実現します。



※ITIL<sup>®</sup>は、英国政府OGC(Office of Government Commerce)の登録商標です。



**@Managehome Basic**

サーバからネットワーク、ミドルウェアなどITインフラ部分を対象とし、リモートでの監視、稼働報告、障害通知、障害復旧を行う監視・管理サービス。

**稼働管理サービス**

- サーバ/ネットワーク稼働監視**  
サーバ/ネットワーク機器を24時間365日監視し、障害通知、稼働報告を行います。
- ミドルウェア稼働監視**  
DBMS、Microsoft®のIIS、Exchange、などを24時間365日監視し、障害通知、稼働報告を行います。
- Webサービス稼働監視**  
Webレスポンスを監視し、性能劣化の兆候と原因を報告します。
- メールサービス稼働監視**  
メールレスポンスを監視し、性能劣化の兆候と原因を報告します。

**障害回復支援サービス**

**障害回復支援**  
障害状況確認・影響範囲確認などの一次切り分け作業や、ベンダーへの連絡など、障害発生時の復旧支援を行います。

**セキュリティ管理サービス**

- ファイアウォール監視**  
ファイアウォールのログ分析を行い、アクセス傾向を報告します。
- サーバセキュリティ監視**  
サーバへの不正アクセスや不審な動きを検知し、通報を行います。
- ネットワークセキュリティ監視**  
ネットワークセグメント上を流れるパケットから不正アクセスや不審な動きを検知し、通報を行います。

**資産管理サービス**

- ハードウェア構成管理**  
クライアントPCのOSやCPUのタイプ、ディスクやメモリ容量など、ハードウェア情報を管理します。
- ソフトウェア構成管理**  
クライアントPCに導入されているソフトウェアの種類、バージョンなど、ソフトウェア情報を管理します。

**システム運用サービス**

**システム維持管理サービス**

OSやアプリケーションパッチの定期的な適用など、お客様システムの維持管理を行います。

**バックアップサービス**

差分・増分・フルバックアップなど、お客様のご要望に応じたデータバックアップを実施します。

**媒体保管サービス**

バックアップデータを媒体に切り出し、保管します。万一の災害発生に備えセンタ内の防火区画内または遠隔地の外部センタでの保管も可能です。

**媒体交換代行サービス**

DAT、DLT、LTOなどバックアップ媒体の定期的な交換を行います。

**サーバリポートサービス**

メモリリーク対策として、お客様サーバの定期的な停止・起動を行います。

**@Managehome Advanced**

アプリケーションレベルの稼働管理やセキュリティ強化、ネットワーク詳細分析など、専門分野に特化したサービスを提供。将来のシステム改善に向けたプロアクティブな管理を実現する高度なMSPサービス。

**業務アプリケーション導入ユーザ向けMSPサービス**

- ・「MSP for SAP R/3」
  - ・「MSP for e-ADWORLD®」
  - ・「MSP for e-CYDEEN®」
- システム内で動作する業務アプリケーションまで含め、稼働状況やパフォーマンスを監視し、障害通知、稼働報告を行います。  
※当社開発パッケージ

**Oracle管理サービス「Database Guard for Oracle」**

Oracleデータベースの稼働状況やパフォーマンスを監視し、障害通知、稼働報告を行います。

**ネットワーク品質監視・分析サービス「NEQST」**

ネットワークの品質分析、評価を行い、性能劣化の原因となるボトルネックを診断します。

**障害原因解析支援サービス「FaultGuard」**

障害情報を自動収集し、原因分析に必要な情報を抽出、さらに過去の類似事例を検索することで、障害原因解析を支援します。

**ストレージサービス「Storage Guard」**

日立SANRISEストレージ割当を提供する他、バックアップ、障害時のリストアサービスを提供します。

**機密情報保護サービス「PrivacyGuard」**

アクセス監視・制限、データ保護機能で内部運用時の不正アクセスや操作ミスによる機密データ破壊・流出を防ぎます。

**ウイルス対策マネジメントサービス「Virus Guard」**

クライアントPCのワクチンソフトのインストール状況・更新状況をチェック、またウイルス侵入時の迅速な対応やウイルス関連情報をタイムリーに提供します。

**Webアプリケーションセキュリティサービス「AppShield/AppScan」**

Webページ改ざんなど、Webアプリケーションが持つ脆弱性狙った外部からの不正アクセスの防御と、セキュリティ診断サービスを提供します。

**SHIELDexpressセキュリティ監査・診断サービス**

ネットワーク・システムやWebアプリケーションに対してインターネット経由で診断を行い、潜在する脆弱性を検出します。

**IT資産管理ソリューション「AssetGuard」**

IT資産の導入から滅却までのライフサイクル全般に渡る管理業務ソリューションを提供します。

**ライセンス管理サービス「License Guard」**

ソフトウェアの所有ライセンスと利用ライセンスを正確に把握し、全社レベルでの効率的な管理を実現します。

**@Managehome QRS**

ITサービスマネジメントのベストプラクティス「ITIL®」への取り組みを支援する運用管理サービス。

**サービスデスク**

システム障害・性能低下などのトラブルや、運用変更依頼などの問い合わせ窓口をご提供します。必要に応じて担当者、専門SEへエスカレーションし、迅速にご回答・ご報告します。

ITIL® サービスデスクに対応

**インシデント管理サービス**

インシデント(障害や性能低下など、サービスの品質を低下させる恐れがある事象)に対し調査・診断を行い、迅速な解決・サービス復旧を行います。

ITIL® インシデント管理・問題管理に対応

**問題管理サポートサービス**

発生したインシデントの根本原因を究明し、恒久対策をご提案します。また過去のインシデントの傾向を分析し、将来のインシデント発生を未然に防ぐプロアクティブな管理を行います。

ITIL® 問題管理に対応

**構成変更管理サービス**

障害対応時の基本情報となるシステム構成情報を管理します。また構成変更時は変更プロセスを明確にし、影響範囲を検証の上、正確に実施します。

ITIL® 構成管理・変更管理・リリース管理に対応

**ITIL® アセスメントサービス**

お客様システムのインシデント対策・管理状況などの現状分析を行い、問題点の洗い出しとITIL®プロセスに沿った適切なマネジメントサービスをご提案します。

**業務運用サービス**

業務アプリケーションの運用に精通した当社SEが、お客様の煩雑な業務の効率化をサポートします。

※今後提供予定のサービスを含みます。

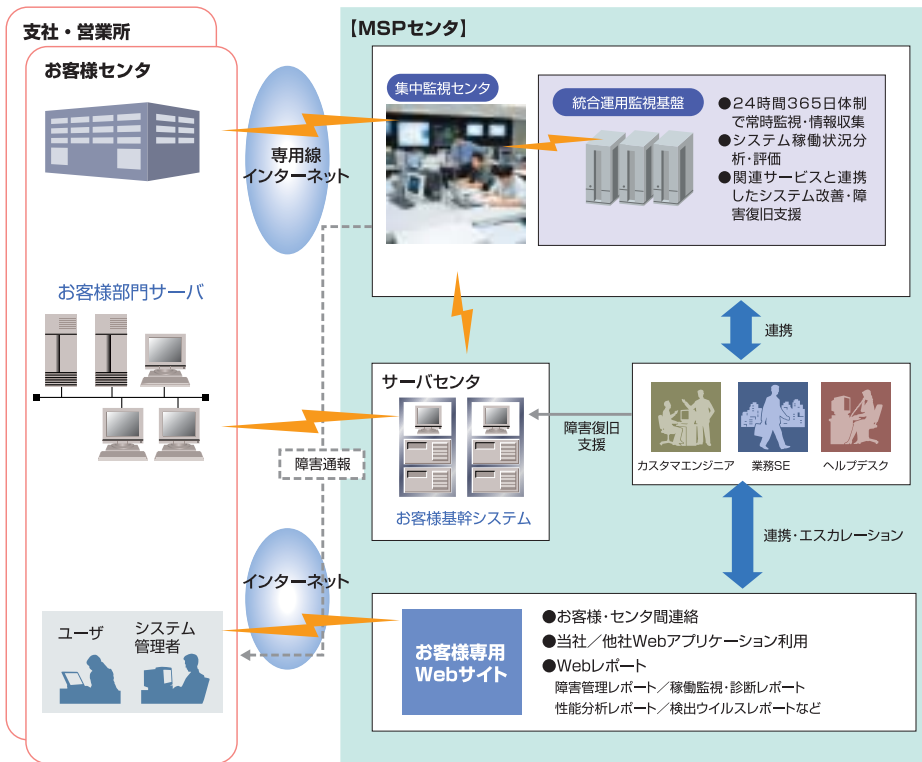
## ご利用形態

### お客様の課題

- システム性能が悪化しているが、どのリソースに問題があるのか把握できない。
- 障害発生を検知できず、エンドユーザから連絡があって初めて障害が発生したことに気づく。
- システム運用管理にかかるコストは最低限に抑えたい。

### @Managehome<sup>®</sup>が解決!

- リソースの使用状況やミドルウェアの稼働状況をWebレポートでリアルタイムに提供、システムのボトルネックを的確に把握できます。
- 24時間365日の監視体制で、障害をリアルタイムに検知・通報します。
- 当社の統合運用管理基盤を利用。お客様は自前で監視体制を確立する必要がありません。

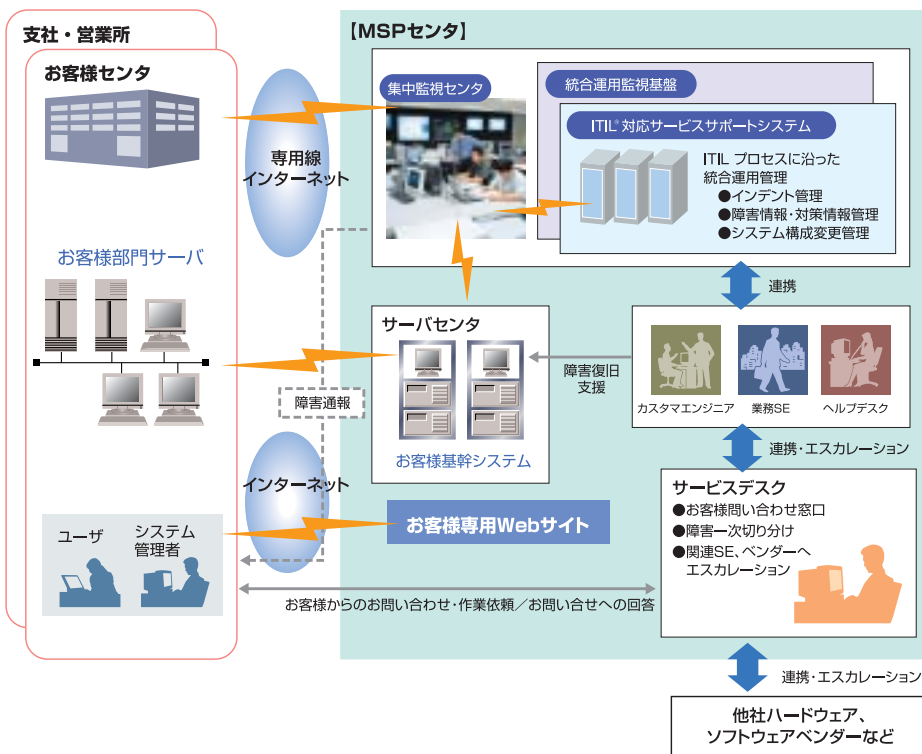


### お客様の課題

- システムの長時間ストップはビジネスに打撃を与える。
- 各システム運用担当者の連携がとれず、障害発生時の調査・復旧作業も担当者のスキルに依存してしまう。
- マルチベンダ・マルチプラットフォーム環境で、システム毎の保守連絡などがスムーズにいかない。

### @Managehome<sup>®</sup>が解決!

- 当社開発のITIL<sup>®</sup>対応「サービスサポートシステム」利用による障害管理基盤の強化
- データベース化された過去の障害対策情報を活用して、障害の原因・影響範囲を迅速に特定。障害対策時間を大幅に短縮し、お客様ビジネスの損害を最小限に抑えます。
- サービスデスクがシステムトラブルやシステム・運用変更の問い合わせ窓口となり、必要に応じて各担当者や関連ベンダへ情報をエスカレーション、迅速な対応をサポートします。



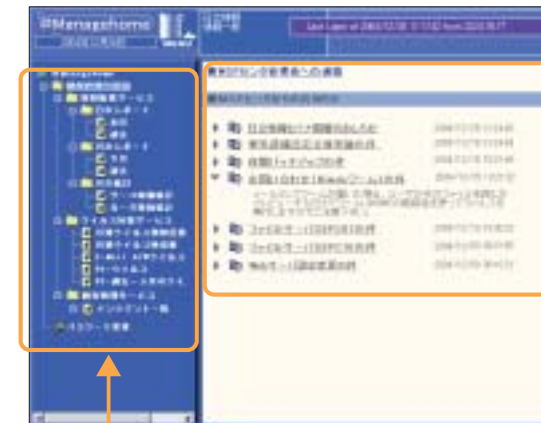
## お客様専用Webサイトによるサービスご利用イメージ

お客様のシステム運用管理業務のスムーズな対応のために、お客様専用Webサイトをご用意。インターネット経由で、システム稼働状況やシステム障害発生や対策状況の確認はもちろん、お客様とセンタ間の連携や管理業務に必要な当社/他社Webアプリケーションの利用なども可能です。



※ID/パスワードあるいはデジタル証明書による本人認証により、利用できるサービスを表示します。またSSLによるデータ暗号化で盗聴・改ざんを防止します。

### お客様専用Webサイトのトップページ



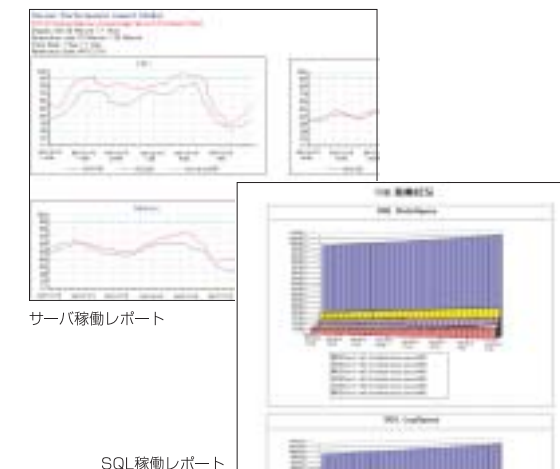
トップページではMSPセンタからのお知らせを掲載し、お客様とMSPセンタ間、お客様間のコラボレーションを実現します。

- MSPセンタからのお知らせ内容
  - ・定期連絡
  - ・システム変更の連絡
  - ・お問い合わせへの回答 など

お客様専用のメニューの中から、ご利用のメニューを選択します。

### システム稼働管理レポート

リソース利用状況の予測、システム改善計画に活用



### 障害管理ワークフロー

インシデント管理、問題管理などに活用

