

SCSKのデータセンターが提供する“ロケーションフリー”のサービス



netX Remote Operations

ネットエックス リモートオペレーションズ

こんなお悩みやご希望、ありませんか？

夜間・休日にもシステム運用や
障害対応が必要！
ただし、増員は避けたい…

システム監視を行いたい。
しかし、監視システムを独自に
構築・維持する予算やスキルがない…

標準化された品質の
高いシステム運用サービスを
利用したい。

netX Remote Operations で解決！

SCSKのデータセンター「netXDC」からお客様がご利用のシステム環境へリモートで接続、
専門オペレータが24時間365日、迅速かつ柔軟に対応します。



接続先のシステム環境は、netXDC以外のロケーションでもOKです！



SCSKデータセンター netXDC



01

監視・通報 サービス

監視イベント検知後、指定の
連絡先へ電話やメールで
迅速かつ正確にご連絡。



02

オペレーション サービス

リモートで操作可能な
全てのオペレーションを
手順書に従って実施。



03

自動化 サービス

人が実施している定型的な
オペレーションや障害対応を
RBAで自動化。



04

運用管理 サービス

ITIL®をテラリングした
運用管理基盤「HEARTIL Plus」
により、ITサービス品質を
リアルタイムに測定・可視化。



専門オペレータ
24時間365日対応



ネットワーク

ネットワーク



<例> 他社データセンターに設置されたシステム



<例> お客様各拠点に設置されたシステム



サービス概要

01



Monitoring

監視・通報サービス

ITによるビジネス影響の最小化へ

サービスメニュー

- **監視タイプ:**
Ping、URL、SSL Expire、ポート、リソース、イベントログ、messages、サービス/プロセス、DBなど
- **通知手段:** 電話・メール

[監視ツールについて]

各種監視ツール (Agentless/Agent) と連携する当社独自の統合監視基盤 [Fusion Core] により、メッセージの自動切り分け、不要アラートの非表示化、メッセージの自動変換を実施。オペレーションミスの低減や障害連絡の迅速化を実現します。

02



Operation

オペレーションサービス

徹底した標準化により
高品質で安定したサービスを実現

サービスメニュー

- 障害基本対応
- ジョブ確認
- 定期OSレポート
- 個別運用

[制約事項]

- 作業に必要な情報 (アカウント・パスワード) 及び手順書がご提供されること。
- 作業に判断や調整が含まれていないこと。
- 1回の作業が30分以内に終了すること。

03



Automation

自動化サービス

コスト最適化・業務効率化を実現

サービスメニュー

- **自動化運用 (RBA※)**
システム再起動やログ収集など、一般的な定型作業をワークフロー化しご提供します。
- **Webポータル**
 - ・ワークフローのスケジュール登録・修正、手動実行、結果表示。
 - ・運用管理情報 (構成情報、監視設定、定例タスク、イベント情報等) をご提供します。

※. RBA (Run Book Automation)

04



IT Service Management

運用管理サービス

継続的なITサービス品質の改善へ

管理対象プロセス

- イベント管理
- インシデント管理
- 要求実現
- 問題管理
- 変更管理
- リリース管理

HEARTIL (ハーティル) は、「ITIL®を活用した、きめ細やかな真心サービス」を提供するために、SCSKグループが多業種で長年培ってきた豊富なシステム運用ノウハウと、ITIL®のベストプラクティスを融合させて構築した、SCSKオリジナルの運用ポリシーです。

