

## ダイヤモンドサポート

サービス開始年月日	2018年10月1日
サービスの概要	<p>ダイヤモンドサポートは、お客さまに代わって運用・保守をトータルサポートすることで最適なICT環境を実現し、お客さま本来業務を支えるサービスです。大きく8つのメニューがあります。 ※詳細につきましては、商品主管にお問い合わせください。</p> <p>&lt;情報システム業務に対応するメニュー&gt;</p> <p>1 ICT見える化調査 ネットワーク構成の把握</p> <p>2 一元・専用サポート 故障申告受付・一次切り分け ・ベンダー手配</p> <p>3 ヘルプデスク 操作に関する問い合わせ</p> <p>4 オンサイトサポート 故障機器の交換 予備機管理</p> <p>5 運用サポート システム監視 アカウント管理 ログ抽出/報告 入館申請 バックアップ/リストア対応 機器設定変更・再起動</p> <p>6 (オプション) 共通監視</p> <p>7 セキュリティサポート セキュリティ監視 アラート検知時の通知 設定変更 インシデント対応 アップデート対応 端末のセキュリティ対策</p> <p>8 おてがるバック リモートアクセス環境構築 端末整備</p> <p>1. ICT見える化調査 お客さま拠点のICT環境を調査し、ネットワーク構成などを見る化するサービスです。他社導入機器についても調査可能です。 ICT見える化調査後、クラウドやセキュリティなどお客さまICT環境の最適な提案・実現につながります。</p> <p>2. 一元・専用サポート 専用サポートは故障問い合わせの一元受付から切り分け、故障手配を実施するサービスです。一元サポートは専用サポートのメニューに加え、保守手引書作成・管理、オンサイトで切り分け対応も実施可能です。 一元サポート・専用サポートともに、24時間365日受付対応可能かつ他社構築機器についてもサポート可能なため、サポート窓口の一本化が可能です。</p> <p>3. ヘルプデスク マニュアルやQ&amp;Aに基づき、お客さまシステムやアプリケーションなどの操作や使い方に関するお問い合わせを受け付けるサービスです。故障問い合わせとあわせて窓口を一本化することが可能です。</p>

### 4. オンサイトサポート

一元・専用サポートとセットでご利用いただくことで、受付・機器設定・現地交換などを一元的に対応するサービスです。故障機器の交換や、現地機器の設定や点検などの作業も実施可能です。  
日本全国一律の品質でサポートを提供します。

### 5. 運用サポート

お客さまのIT担当者が行われている運用業務を遠隔で代行するサービスです。要件確認のサポート、原価積算から保守手引書作成のサポート、運用までを一元的に実施します。  
IT人材不足の課題解決やIT担当者の負担軽減につながります。

### 6. 共通監視 (オプション)

お客さま拠点に監視装置 (CMB) を設置するだけで、pingによる監視を実施するサービスです。一元・専用サポートのオプションとしてご利用いただくことが可能です。  
自動的かつ瞬時に故障を検知できるため、故障時の被疑箇所特定や修理手配が迅速に対応可能です。

### 7. セキュリティサポート

お客さま拠点に設置されたUTM (Fortinet社製品) に対して、セキュリティ監視、インシデント対応などの機能を提供することで、お客さまのセキュリティ環境の運用・保守をサポートするサービスです。  
セキュリティ運用に係るお客さまの稼働軽減につながり、24時間365日の監視によりセキュリティインシデント発生時に即時対応が可能です。

### 8. おてがるバック

テレワークに必要な機能 (PC端末、SIM、リモートデスクトップ接続、サポート) を一括して提供するサービスです。  
初期投資を抑えつつ、テレワークに必要な機能を利用でき、故障の際は追加費用なしで機器の交換が可能です。