



システム管理・運用の「負担」「不安」「疑問」を取り除く
“サポート&サービス”をご用意しました。

ICTシステムのわずらわしい管理・運用は 専門家におまかせください。

あらゆる業務シーンでICTシステムの活用が広がり、業務効率化・生産性向上につながっている一方、システムの管理・運用にかかる負担は増えています。さらに、情報セキュリティやコンプライアンスの意識の高まりにより、より堅ろう・安全なシステム管理が求められています。ICTの設計・構築から、運用・保守まで各分野のエキスパートを有するパナソニック ソリューションテクノロジーでは、お客様のシステムの安定稼働・管理強化に向けたサポート&サービスをご用意し、情報システム部門の負担や不安を軽減するためのご支援を行っています。情報システム部門に求められるミッションの高度化・複雑化が進む今、システムの管理・運用は私たちにおまかせください。



お客様の負担・不安を解消するサポート&サービスメニュー！

Service
01

ワンストップ サポートサービス

複雑な問い合わせ窓口を当社で一本化します。



Service
02

システム監視サービス

システムの異常を速やかにキャッチし、安定稼動と管理の負荷軽減を実現します。



Service
03

DBパフォーマンス 診断サービス

「なぜか、データベースシステムが重い」その原因を究明し、パフォーマンス改善につなげます。



Service
04

データ消去サービス

専門技術でデータを確実に消去し、情報漏えいを防ぎます。



Service
05

パッチアラート 情報収集代行サービス

お客様のシステムに必要なパッチ・アラート情報をまとめて提供します。



Service
06

データリカバリー サービス

万が一の消失・損失の際は、スピーディーにデータを復旧します。



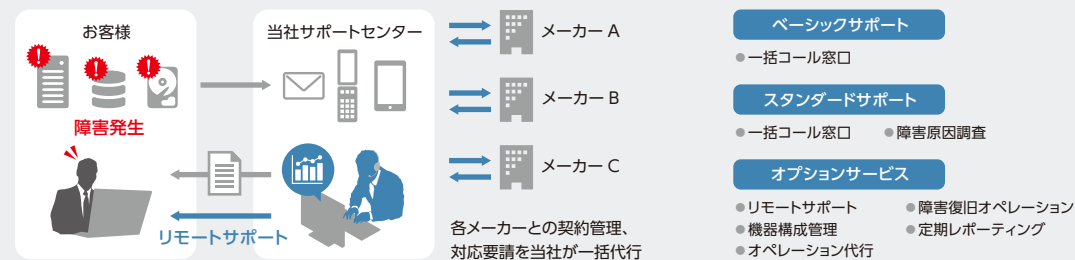
こんなとき、こんなことでお困りの方のための“サポート&サービス”メニューをご用意しました。

管理するICTシステム・機器が多過ぎてお困りという方に

ワンストップサポートサービス

さまざまな種類のサーバー・OS・ソフトウェアが混在する社内システムにおいては、それぞれの保守契約の問い合わせ方法を把握し、保守契約内容に則って適切な対応を要請することが、システムの安定稼働にとって

重要です。パナソニックソリューションテクノロジーでは、お客様システムの一次保守窓口となり、問い合わせ業務の負荷軽減やシステムトラブルの早期解決を図る「ワンストップサポートサービス」をご提供しています。



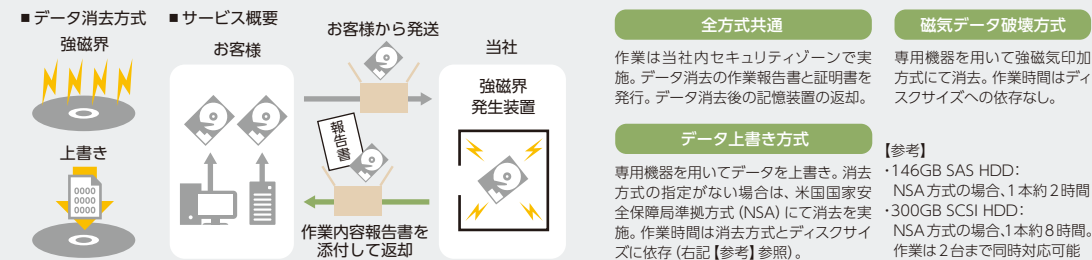
Service 01

廃棄後の情報漏えいを確実に防ぐための体制を整えたいという方に

データ消去サービス

情報ライフサイクルにおいて、データを安全に消去することは、最も重要なステップです。当社の作業員が、厳密なセキュリティ管理体制のもと、所定の手順にもとづき、確実にデータを消去し、作業内容を報告書で提

出します。大量にパソコンやサーバーを廃棄する場合など、当社にデータ消去作業をおまかせいただくことで、お客様の業務負担を軽減し、お客様の大切な情報資産を盗難・悪用などの危険から守ります。



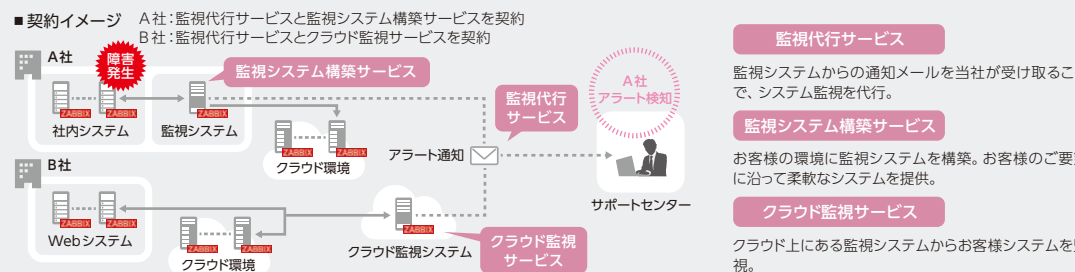
Service 04

システムの稼働状態のチェックにまで手が回らないという方に

システム監視サービス

システム管理に関わる手間や負担を減らし、監視業務を効率化する3つのサービスをご用意。多忙なシステム管理者に代わり監視業務を行う「監視代行サービス」。お客様個々の環境やご要望に応じて柔軟にシステムを構築す

る「監視システム構築サービス」。コストや工期を抑えて、スピーディーな導入を実現する「クラウド監視サービス」です。監視用のソフトウェアには、世界中の企業で情報システムとして稼働している「Zabbix」を採用しました。



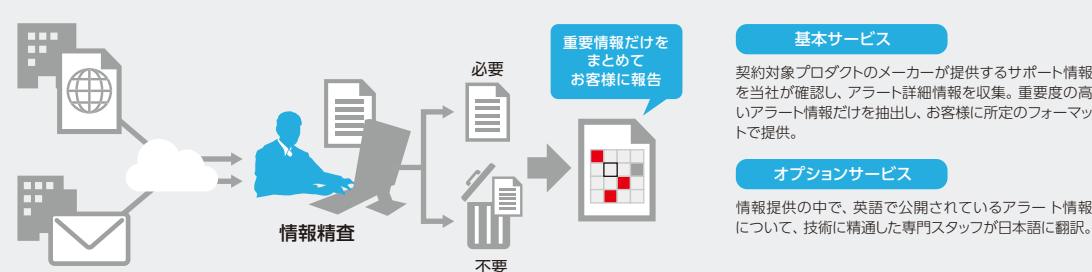
Service 02

頻繁に発信される情報のうち自分に必要なのはどれ?という方に

パッチアラート情報収集代行サービス

毎日、さまざまなメーカーから提供されるアラート情報の収集は、情報システム担当者にとって大きな負担ですが、重大な不具合に関する情報などを見逃すとシステム運用に多大な損失を与えるリスクがあります。そこでお

客様に代わり、当社専門スタッフが対象プロダクトの情報を収集し、重要情報を選別して提供します。さまざまなメーカーのプロダクトに対応しており、情報システム担当者の負担を軽減し、システムの安定稼働を支えます。



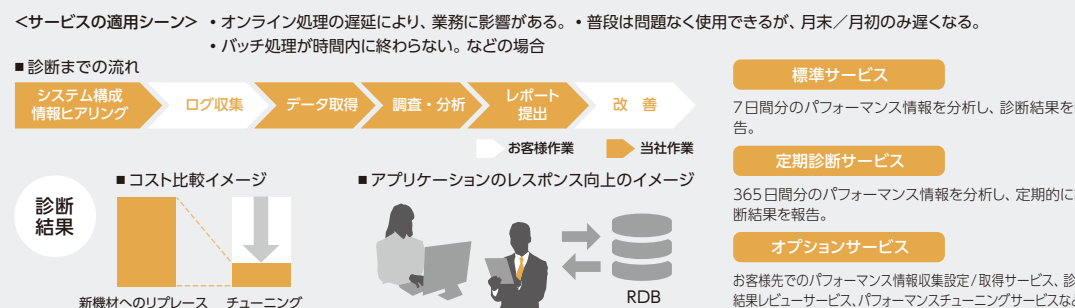
Service 05

何だかシステムが重いみたいだけど、何が原因?という方に

DBパフォーマンス診断サービス

「システムが遅いけど、どこがボトルネックかわからない…」というお客様のお悩みに対して、OracleデータベースおよびOSのパフォーマンス調査を行うことにより、

原因を特定します。さまざまな業種のお客様のRDBMSの最適化で実績のある当社のノウハウを活用し、お客様のシステム改善に向けたお手伝いをします。



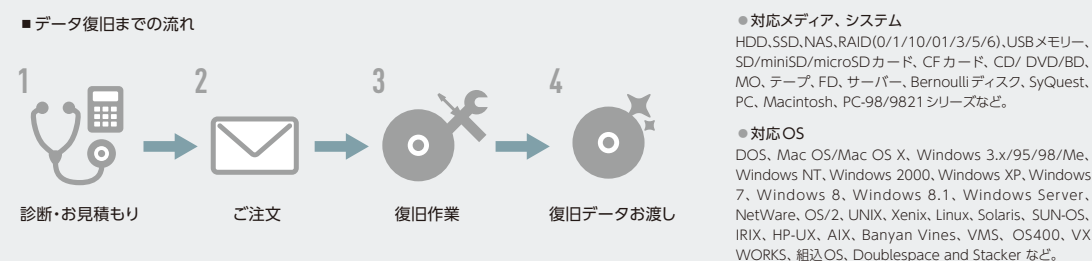
Service 03

システムクラッシュなど、メディアの障害でお困りの方に

データリカバリーサービス

万が一のサーバーやストレージの障害で、ファイルを開くことができずお困りの方に、データ復旧の専門スタッフがお客様から障害メディアをお預かりし、失ったデータを高精度で復旧します。復旧作業においては高

い安全性を保ちながら、症状に合わせた最適な方法でスピーディーにデータの抽出を行います。



Service 06

サポート&サービスのラインアップ

ワンストップサポートサービス

基本サービス

サービス名称	一括コール窓口	障害原因調査	対象製品
ベーシックサポート	●		お客様にて、メーカーおよび保守パートナーと保守契約を締結されている機器*1
スタンダードサポート	●	●	お客様にて、メーカーおよび保守パートナーと保守契約を締結されている機器の中で、当社が指定する機器*1

オプションサービス

オプション名称	備考
リモートサポート*3 (ハードウェア)	5台単位*2
リモートサポート*3 (Guest OSのみ)	5台単位
機器構成管理	1台単位
オペレーション代行	5台単位
障害復旧オペレーション	5台単位
定期レポートニング	契約単位

- *1: サービス対象機器の詳細については、お問い合わせください。
- *2: 仮想基盤も対象の場合、Guest OSは10台まで含まれます。
- *3: リモート接続によるログ取得・調査。
- 本サービスのご利用に際して、サービス対象となるすべての製品において、サポートメーカーとの保守契約が前提となります。
- 本サービスの契約期間と各メーカーとの保守契約期間が同一とならない場合があります。契約対象製品の保守契約が有効でない場合、本サービスを提供できない場合がありますので、あらかじめご了承ください。
- サービス対応時間は、各メーカーとの保守契約に準じます。

システム監視サービス

サービス名称	サービス内容
監視代行サービス*1	監視システムからの通知メールを当社が受け取ることで、システム監視を代行。また、お客様保有の監視システムからの通知メールの受け取りもでき、「ワンストップサポートサービス」に加入いただくことで、障害検知から復旧までのプロアクティブな対応が可能。サービス受付時間は、24時間365日、または、9:00～17:30(土・日・祝・当社指定休業日を除く)
監視システム構築サービス*1	統合監視ソフトウェアのZabbix*2*3にて監視システムを構築。監視するシステム、対象はお客様のご希望に沿ってカスタマイズでき、HWアプライアンス、お客様がお客様のサーバー、仮想環境に監視システムを構築することが可能。
クラウド監視サービス	統合監視ソフトウェアのZabbix*2*3を使用。監視するシステム、対象はお客様のご希望に沿ってカスタマイズ可能。

- *1: 本サービスには通知内容についての調査、問い合わせは含まれていません。当社による通知内容の調査、問い合わせの受付をご希望の場合は「ワンストップサポートサービス」をご契約ください。
- *2: 監視対象システムにZabbixエージェントソフトウェアを導入する必要があります。
- *3: Zabbix以外の監視ソフトウェアでの構築は別途ご相談ください。
- 当社は、Zabbix SIA社の認定パートナーです。
- 監視代行サービス、クラウド監視サービスはサービス開始にあたり初期費用がかかります。

DBパフォーマンス診断サービス

基本サービス

サービス名称	サービス内容
標準サービス*1*2	パフォーマンス診断 (調査対象: 7日間分のパフォーマンス情報) パフォーマンス診断結果報告 (報告書提出)
定期診断サービス*1*2	パフォーマンス診断 (調査対象: 365日間分のパフォーマンス情報) パフォーマンス診断結果報告 (1回/月×12回の報告書提出)

オプションサービス

サービス名称	サービス内容
追加診断サービス*1	標準サービス、定期診断サービスの調査対象を拡大して、診断を実施。
お客様先での情報収集設定/取得サービス	パフォーマンス情報の取得設定とデータ収集をお客様に代行リオンサイトで実施。
お客様先での診断結果レビューサービス	パフォーマンス診断結果をオンサイトで説明。
パフォーマンスチューニングサービス*3	パフォーマンス診断結果報告書をもとにオンサイトでチューニングを実施。

対象データベース	対応OS
Oracle Database 9i Oracle Database 10g Oracle Database 11g Oracle Database 12c	Linux Windows AIX Solaris

- *1: システムのパフォーマンス低下の原因特定を目的としたサービスであり、パフォーマンス改善を保証するサービスではありません。
- *2: インスタンス単位でのサービスとなり、インスタンス数に応じて料金が変わります。なお、RACの場合はインスタンス数が複数になります。
- *3: システムの状態によっては、パフォーマンス改善につながらない場合もありますので、あらかじめご了承ください。

データ消去サービス

仕様

	磁気データ破壊方式	データ上書き方式
形式	HDD (ハードディスクドライブ) DAT (デジタルオーディオテープ) DLT (デジタルリニアテープ) LTO (リニアテープオープン) CMT (カートリッジマグネティックテープ) FD (フロッピーディスク)	HDD (ハードディスクドライブ) IDE/SCSI/FC/SAS/SATA SSD (ソリッドステートドライブ)
	サイズ	2.5インチ、3.5インチ
作業形態	単体/HDDマウンター装着	単体
磁気記録方式	水平方式、垂直方式に対応	—
消去装置	電氣的強磁気破壊装置	データ上書き消去装置
消去方式	強磁気印加方式	●国防総省準拠方式 (DoD) ●米国家安全保障局準拠方式 (NSA) ●ALL00 ●N回繰り返し方式 など
記憶装置の再利用	再利用不可	再利用可能

- 本サービスは、センドバックによる作業が基本となります。オンサイト作業や訪問引き取り作業をご希望されるお客様は、担当営業までご相談ください。
- 作業対象となる記憶装置のお客様から当社までの送付については、お客様による送料負担となります。作業完了後の記憶装置の返却については、当社が送料を負担します。
- 作業対象となる記憶装置のお客様から当社までの送付については、セキュリティ便を推奨します。
- 当社が記憶装置を受領する前に、記憶装置の紛失、盗難、破損または情報漏えい事故が発生した場合、当社は一切その責を負わないものとします。
- 本サービスは、データ消去作業報告書の作成とデータ消去証明書の提出をもって作業完了とさせていただきます。
- 記憶装置の収集運搬・廃棄処分作業は含まれていません。
- 本サービスは、法人のお客様を対象にしています。個人のお客様は、対象外とさせていただきます。

パッチアラート情報収集代行サービス

基本サービス	契約対象プロダクトのメーカーが提供するサポート情報を当社が確認し、アラート詳細情報を収集。重要度の高いアラート情報だけを抽出し、お客様に所定のフォーマットで提供。
オプションサービス	保守メーカーからの提供情報の中で、英語で公開されているアラート情報について、技術に精通した専門スタッフが日本語に翻訳。
サービス提供時間	9:00～17:30(土・日・祝・当社指定休業日を除く)
サービス提供方法	電子メールによる通知
提供フォーマット	Excel ファイル形式

- 本サービスは、お客様へのアラート情報の提供のみとなります。各アラート情報の詳細調査やパッチプログラムの提供や適用作業は本サービスに含まれていません。
- 本サービスは、基本的にサービスご契約前月からアナウンスされたアラート情報の収集・提供となります。ご契約前月以前のアラート情報が必要な場合は、別途ご相談ください。
- 日本語翻訳オプションは、アラート情報の理解を補助するためのものです。
- メーカーからの情報提供 (抽出方法など) が変更になった場合や製品のサポート状況が変わった場合は、お客様とご相談のうえ、契約の見直しを検討させていただきます。
- 万が一、障害が発生した場合の障害復旧作業は、本サービスには含まれていません。
- そのほか、本サービスに関する詳細情報については、別途当社担当営業までお問い合わせください。

データリカバリーサービス

PC、外付けハードディスク

障害状況	納期
ダメージレベル1	即日～
ダメージレベル2	即日～
ダメージレベル3	即日～
ダメージレベル4	2日～

Windows、Mac OS、LinuxなどのデスクトップPC、ノートPC、外付けHDD、マイクログラドライブも含む。

フラッシュメモリー (SDカード、USBメモリー)

障害状況	納期
ダメージレベル1	即日～
ダメージレベル2	即日～
ダメージレベル3	1日～
ダメージレベル4	2日～

デジタルカメラ・携帯電話のメモリーカード (SD/microSD/microSDカード、メモリースティックPRO/PRO Duo、スマートメディア、CFカード)、xDピクチャーカード、USBメモリーなど。

サーバー、RAID、NAS

Raid0 (ストライピング)、Raid1 (ミラーリング)、Raid5、Raid6 などすべて対応可能。

メディア種類	納期
RAID・NAS・サーバー	即日～

各種テープメディア

	納期
容量制限なし	要相談

その他、対応メディア

メディア種類	納期
CD-R/RW	即日～
DVD-R/RW/RAM	即日～
BD	即日～
FD	即日～
3.5インチMO	即日～
5インチMO	要相談

ダメージレベルについて

- ダメージレベル1
OS障害および初期化、削除、領域解放などの実行直後で、ファイルシステムの解析によって解決可能な障害。
- ダメージレベル2
ファイルシステムの破損、消失など、復旧のためには、高度な解析が必要となる障害 (ハードディスクパワードの解析含む)。
- ダメージレベル3
ファイルシステムの解析では復旧できない重度の障害、または、ハードウェアの軽・中度の障害を含み、復旧が困難な障害。
- ダメージレベル4
重度のハードウェアの障害およびデータ部の破損により復旧が極めて困難で、実現には、高度な設備と技術が必要とされる障害。



パナソニックグループは環境に配慮した製品づくりに取り組んでいます

- 省エネを徹底的に追求した製品をお客様にお届けし、商品使用時のCO2排出量削減を目指します。
- 新しい資源の使用量を減らし、使用済みの製品などから回収した再生資源を使用した商品を作り、資源循環を推進します。

お問い合わせは

パナソニック ソリューションテクノロジー株式会社

お問い合わせ受付窓口



0570-087870

受付: 9時～17時30分 (土・日・祝・当社指定休業日除く)

受付後、当社担当よりご連絡いたします。

ホームページからのお問い合わせは <http://www.panasonic.com/jp/company/pstc/contact.html>

パナソニック ソリューションテクノロジー株式会社 〒105-0021 東京都港区東新橋2丁目12番7号 住友東新橋ビル2号館

- 記載されている内容は、2015年9月現在のものです。予告なしに変更する場合もございますので、あらかじめご了承ください。
- 本サービスは法人のお客様を対象としています。個人のお客様は対象外とさせていただきます。
- 本カタログに記載されている会社名、製品名は、各社の商標または登録商標です。なお、本文中では、™、®マークは基本的に明記していません。

PST-1509JC59A