

Global Management **one**



GM₁ 共通サービス仕様書 : Service Tier 1

NTT Communications Corporation
Version 1.4



Global ICT Partner
Innovative. Reliable. Seamless.

- 目次

1	はじめに	4
1.1	サービス概要	4
1.2	本ドキュメントのカバレッジ	5
2	サービス内容	6
2.1	サービスデスク	6
2.2	イベント管理	6
2.3	インシデント管理	7
2.4	問題管理	9
2.5	アクセス管理	10
2.6	要求実現 (Request Fulfilment)	10
2.7	変更管理	11
2.8	継続的サービス改善 (CSI)	12
2.9	オプション	13
2.9.1	プロフェッショナル・サービス	13
3	サービスレベル	14
3.1	標準 SLA	14
3.2	条件と例外	16
3.3	返金条件	16
3.4	サービスレベル管理	17
4	トランジション管理	18
4.1	基本設計	18
4.1.1	接続方式	19
4.1.2	As-Is 分析	19
4.1.3	Fit-Gap 分析	20
4.2	詳細設計	21
4.3	接続試験	21
4.4	監視設定 & 確認試験	21
4.5	運用準備試験 (ORT)	22

4.6	リリース判断	22
5	サービス提供条件.....	23
5.1	前提条件	23
5.2	トランジションの前提条件	25
5.3	お客様責任事項.....	25
6	改訂履歴	28

1 はじめに

1.1 サービス概要

NTT コミュニケーションズの Global Management One サービス（以下、GM1）は、お客様のすべての ICT 環境を一元的に運用管理するマネージドサービスです。ネットワークインフラからコアアプリケーションまで細かく標準化された個別サービス（個別サービスの詳細は“個別サービス仕様書”を参照）をお客様要件に合わせて組み合わせて提供することにより、お客様 IT 環境に適した運用サービスを提供します。

GM1 は、グローバルにビジネス展開を行うお客様にとっての共通課題である IT ガバナンスとビジネス継続性という課題を、ITILv3 ベストプラクティスに基づき設計された ITSM システムと高度で幅広いスキルを持ったエンジニアチームを全世界標準仕様サービスとして提供することにより解決します。

GM1 は RIM*ベースで提供されるサービスですので、お客様のマネージメント対象の物理的な場所に制約を受けず、システムへの接続が確保される限り提供可能です。

*RIM : Remote Infrastructure Management

GM1 では、お客様は 2 つの異なるレベルのサービスをお選びいただけます。

■ GM1 Service Tier1

日々の定型的な運用やインシデント対応をアウトタスクし、自社運用をライトサイジングしたいニーズに対し、インシデント管理、サービスリクエスト管理、定型化された変更管理および問題管理を提供するサービスです。CSI を通じて定型化された監視、通知、切り分け、変更管理を継続して自動化することによりお客様システムのアップタイムを長くし、かつ効率的に運用管理サービスを提供します。



Global ICT Partner
Innovative. Reliable. Seamless.

■ GM1 Service Tier2

お客様 IT システムの運用をフルアウトソースしたいお客様向けのサービスで、お客様システムのトラブルシューティング、問題管理、キャパシティ管理、複雑な変更管理を行い、システム運用管理経験の豊かな EM*が契約期間中、お客様と CSI を通じてシステム運用の最適化を提供します。

EM : Engagement Manager

サービス運用において、お客様との運用改善取組の窓口となり、運用状況の報告、エスカレーション管理等、お客様と継続的なサービス改善を推進する役割を負います。

1.2 本ドキュメントのカバレッジ

本ドキュメント「GM1 共通サービス仕様書 : Service Tier 1」は、Service Tier 1(以下、本サービス)メニュー全体を通じて共通の要素を記載しています。

本サービスの個々のサービスメニューの内容は別紙「個別サービス仕様書」に記載しています。

本サービス全体の内容は、共通サービス仕様書と個別サービス仕様書を組み合わせることでご理解いただくことができます。

2 サービス内容

2.1 サービスデスク

サービスデスクは、本サービスの一元窓口として、以下の作業を実施します。

- ✓ 問合せ対応
- ✓ サービスリクエスト管理
- ✓ インシデント通知
- ✓ エスカレーション管理

お客様－弊社間での情報の授受については、GM1プラットフォームにおいてチケット情報として管理します。

メール等でのやりとりはそれをチケットとして記録し、電話やその他の手段の場合は、内容を集約した形で、対応するチケットの情報として記録します。

サービスデスクは 24×7 で利用可能です。

2.2 イベント管理

ご契約対象のシステムやサービス（以降 Configuration Item : CI と記載）に対する 24×7 での監視を行い、発生したイベントについて、カテゴリズや相関関係の設定といった作業を行って整理、定義済みの手順に従って対応を実施します。

タスクの詳細については下記をご参照ください。

サービス	詳細タスク
イベント管理	総合的な監視サービスの提供
	24x7 のイベント監視の仕組み、ルールの設定
	既存の監視ソリューションから受信したアラートの処理
	イベントのフィルタリング、カテゴライズ
	イベント間の相関関係の特定、対応方法選択
	統合されたアラート発信とトラブルチケット処理
	イベントのレビューとクローズ処理

2.3 インシデント管理

ご契約対象の CI におけるインシデントの発生からクローズに至るライフサイクル全体を取り扱います。本プロセスは、監視対象の CI が非動作状態あるいはサービスとしてインシデント対象とみなす状態を GM1 プラットフォームが検知した場合、あるいはお客様からインシデントの報告をいただいた場合に実施します。管理対象の CI を可能な限り早急に最適レベルの動作に復旧させることが本プロセスの目的です。

インシデントの原因が本サービスの提供対象外のシステムである場合は、弊社からはお客様への通知までを行い、お客様側での解決によってインシデントをクローズします。

なお、インシデント管理の作業は変更管理よりも優先して実施します。

タスクの詳細については下記をご参照ください。

サービス	詳細タスク
インシデント管理	24x7 でのインシデント管理サポート
	インシデントのカテゴライズ、優先順位付け、記録 ※チケット処理、関連作業のログの確実な捕捉など
	ユーザーへの情報提供
	手順書を基にした優先順位設定
	インシデントのトラブルシューティング
	現場でのトラブルシューティングに関するエスカレーション、ディスパッチ、コーディネーション（必要に応じて）
	稼働率、トラブルチケット、サービスリクエストの報告に関する管理 ハードウェアまたはファームウェアのエラーに関する、ベンダーと共同での管理

インシデントの優先順位

優先順位	内容
P1	お客様が「特に重要」または「緊急」という対応を要望し、NTT と合意したもの
P2	機器、OS、アプリケーション等が通信できない及び機能しない状態（ホストダウン等）
P3	機器、OS、アプリケーション等がデグレーションした状態（各種リソース使用率の閾値超過等）
P4	インシデントまたは問題への対応要求通知、その他アラート等（状態異常通知等）

PO	要求実現（Request Fulfillment）、情報提供依頼等 （お客様発行チケットに付与されるプライオリティ）
----	---

2.4 問題管理

本サービスでは、定義済み条件による問題検出とカテゴリズを行い、問題管理チケットを通して ITIL フレームワークに準拠した問題管理プロセスのライフサイクル全体をサポートします。

タスクの詳細については下記をご参照ください。

サービス	詳細タスク
問題管理	インシデント発生頻度の閾値による問題の自動検出
	問題管理チケットの作成・管理・クローズ処理を通じた問題の記録
	問題のカテゴリズ
	問題解決のサポート

注：弊社のタスクは、問題の原因の特定及び問題の解決は含みません。

2.5 アクセス管理

アクセス管理では、GM1プラットフォームとご契約対象のCIの両方について、お客様ユーザーのアクセス権限の管理を行います。

タスクの詳細については下記をご参照ください。

サービス	詳細タスク
アクセス管理	ユーザーの役割とアクセスプロファイルのメンテナンス * お客様からの要望により実施します
	GM1プラットフォームへのユーザーアクセスリクエストの管理 お客様ITシステムへの管理ユーザーアクセスリクエストの管理

注：一般のエンドユーザーのアクセスリクエストの管理は、該当するサービスの個別仕様書をご確認ください。

お客様ITシステムへの「一般ビジネスユーザーのアクセスリクエスト」の管理は実施しません。

2.6 要求実現 (Request Fulfilment)

監視対象のCIのいずれに対しても変更が発生せず、そのため変更管理レビューが不要な作業を実施します。

お客様からの要求受付時にお客様社内プロセスで承認を受けていることを確認した上で実行します。

タスクの詳細については下記をご参照ください。

サービス	詳細タスク
要求実現	標準サービスリクエストの実施（例：パスワードリセット） お客様からの問合せへの対応

2.7 変更管理

変更管理は「標準変更」に基づいて実施します。「標準変更」とは、本サービス契約対象 CI に対して標準として定義した追加・変更・削除といった管理作業を表します。

- 標準変更は、弊社が定義する標準変更タスクに基づき実施します。
- 標準変更は、実施手順があらかじめ定義され、かつお客様にてリスクアセスメントが実施されたものが対象となります。
- 標準変更の実施手順を定めた手順書（以下、「変更管理手順書」といいます。）は、お客様にて作成するか又はお客様のご協力を得て弊社が作成しますが、いずれで作成するかはお客様と弊社間で協議の上決定します。
- 変更管理手順書は標準変更の 1 タスクに対して 1 つ作成されます。
- 標準変更は、リクエストの受付から 2～5 日以内に実施します。
- 契約対象の全 CI に対する標準変更の回数は、当月に稼働していた全 CI 数の 25%を毎月の対応件数の上限とし、それを超える分のリクエストについては別途料金が発生します。（当月の対象 CI 数が 100 の場合、全体で 25 回まで）
- 毎月の標準変更件数の計算は、当該月の月額請求対象の CI を基準にして実施します。

- 標準変更の内容・定義を超える変更管理の実施する場合は、別途料金が必要となります。弊社担当者へご相談下さい。

タスクの詳細については下記をご参照ください。

サービス	詳細タスク
変更管理	個別サービス仕様に記載する標準変更管理タスクに基づく変更（MACD）の実施
	パッチ管理*

* 管理下のシステムに対し、お客様が指定した、あるいはベンダーが「Critical」レベルと指定したパッチの適用を行います。この場合、パッチ適用作業は標準変更として扱います。パッチ変更のアセスメントや検証、リリース管理、リリース後のインパクト分析といった作業は本サービスのスコープには含まれません。

2.8 継続的サービス改善（CSI）

本サービスでは、お客様ニーズにより適合するために改善可能と見られる領域の特定を実施します。

タスクの詳細については下記をご参照ください。

サービス	詳細タスク
CSI	サービスの提供方法・プロセスにおいて、お客様ニーズにより適合するために改善可能な領域の特定（例：監視項目の変更）

2.9 オプション

本サービスには、下記のオプションの他、個別サービス仕様書等に定めるオプションがあります。

2.9.1 プロフェッショナル・サービス

上記 2.1～2.8 に規定するサービスの他、お客様の最適なシステム運用を実現するための診断・分析・調査・設計サービスをプロフェッショナル・サービスとして提供することも可能です。プロフェッショナル・サービスのサービス内容、価格その他条件は、お客様と弊社で協議して決定致します。

3 サービスレベル

3.1 標準 SLA

本サービス標準として提供する SLA は「初報通知時間」です。

お客様との間で別途他の SLA を合意した場合、初報通知時間に加え、合意した SLA を提供します。

標準 SLA の詳細については下記をご参照ください。

SLA	定義	測定方法	インシデントの優先順位	目標値	達成率
初報通知時間	イベント発生時から、契約者指定のコンタクト先に向けたアウトバウンドの自動メール送付または電話連絡までの時間	本サービスの監視システム（イベント発生タイミングの特定） 本サービスのチケットシステム（初報通知タイミングの特定）	P1 契約者が「特に重要」または「緊急」という対応を要望し、当社と合意したもの	10 MINS	99%
			P2 機器、OS、アプリケーション等が通信できない及び機能しない状態（ホストダウン等）	10 MINS	99%
			P3 機器、OS、アプリケーション等がデグレーションした状態（各種リソース使用率の閾値超過等）	60 MINS	99%
			P4 インシデントまたは問題への対応要求通知、その他アラート等（状態異常通知等）	60 MINS	99%

- (1) 当社は、当社の責めに帰すべき理由により、1の料金月において1のCIにつきSLAが上表の目標値にて定める達成率をいずれか満たなかった場合、本サービスにおいて、その該当するCIのその料金月における月額利用料金の最大50%に相当する金額を返還します。
- (2) 初報通知時間は次の定義により測定します。
- (3) 初報通知時間 = 「イベント発生時」から「契約者へのインシデント発生連絡時」までの時間
- (ア) イベント発生時は、本サービスにおける当社の設備（以下、「監視プラットフォーム」といいます）でイベント発生を検知したタイミングとします。この場合におけるイベントとは、当社が事前に定めた判断基準（監視項目とその閾値を含みます）に従って監視プラットフォームで検知された対象CIの状態変化をいいます。
- (イ) 契約者へのインシデント発生連絡時は、監視プラットフォームで（ア）のイベントがインシデントと認識され、当社が契約者に対して監視プラットフォームからメールを送信、またはサービスデスクから電話にて連絡した時間とします。この場合におけるインシデントとは、監視プラットフォームが検知したイベントのうち、当社が事前に定めた基準に従いサービスの標準の運用に属しないと分類されたものとします。
- (ウ) 次の各号についてはSLAの測定時間から除外します。
- ① GM1 利用規約に定める第17条（利用中止）に基づき本サービスの利用が中止されていた時間
- ② 本サービスの提供において当社の責めによらない事由により不具合が発生している時間
- (エ) 1分未満の時間は切り捨てるものとします。
- (4) 契約者は、SLAにより料金の返還を請求するときは、対象となる料金月の翌月15日までに、初報通知時間が目標値と達成率に満たなかったことを証明する書類を添えて、当社所定の書面を本サービス取扱所に提出していただきます。
- (5) 当社は、(3)の請求に基づき月間稼働率を調査した結果、SLAにおける料金の返還対象と判断した場合のみ、料金の返還を行うものとします。

3.2 条件と例外

初報通知時間は次の定義により測定します。

初報通知時間 = 「イベント発生時」から「お客様へのインシデント発生連絡時」までの時間

- イベント発生時は、本サービスにおける弊社の設備（以下、「監視プラットフォーム」といいます）でイベント発生を検知したタイミングとします。この場合におけるイベントとは、弊社が事前に定めた判断基準（監視項目とその閾値を含みます）に従って監視プラットフォームで検知された対象 CI の状態変化をいいます。
- お客様へのインシデント発生連絡時は、監視プラットフォームで前項のイベントがインシデントと認識され、弊社が契約者に対して監視プラットフォームからメールを送信、またはサービスデスクから電話にて連絡した時間とします。この場合におけるインシデントとは、監視プラットフォームが検知したイベントのうち、弊社が事前に定めた基準に従いサービスの標準の運用に属しないと分類されたものとします。
- インシデント認識までにイベント復旧を検知した場合は、通知は行いません。
- 契約に基づき本サービスが中断していた時間、および本サービスの提供において弊社の責めによらない事由により不具合が発生している時間は、SLA 測定時間から除外します。
- 1分未満の時間は切り捨てるものとします。

3.3 返金条件

1. 弊社は、弊社の責めに帰すべき理由により、1の料金月において1のCIにつきSLAが上表の目標値にて定める達成率のいずれか満たさなかった場合、本サービスにおいて、その該当するCIのその料金月における月額利用料金の50%に相当する金額を返還します。

2. 返金を要求する場合、対象となる料金月の翌月 15 日までに、初報通知時間が目標値と達成率に満たなかったことを証明する書類を添えて、弊社所定の書面を本サービス取扱所に提出していただきます。
3. 弊社は、前項の請求に基づき月間稼働率を調査した結果、SLA における料金の返還対象と判断した場合のみ、料金の返還を行うものとします。返金額は税金を除いた金額となります。
4. お客様に払い戻す金額は、当月、お客様より支払われる月額費用の 50%を上回ることはできません。

3.4 サービスレベル管理

GM1 プラットフォームではご契約いただいたお客様向けの「カスタマー・ポータル」*を提供しており、その中で「サービスレベル・レポート」をご覧くださいことができます。

タスクの詳細については下記をご参照ください。

サービス	詳細タスク
サービスレベル管理	GM1 カスタマー・ポータルによるサービスレベルの監視・お客様へのレポート

4 トランジション管理

ご契約対象の CI の構成情報と運用要件をお客様から受領し、本サービス標準の監視システム接続条件、監視メニュー、運用フローをベースに、監視システムの接続、監視運用設計及び、確認試験を実施します。

4.1 基本設計

基本設計フェーズにおいて、下記のタスクを実行します。

- GM1 プラットフォームの接続構成の確定（確定後、お客様側で回線をご用意いただく場合がございます）（4.1.1 接続方式を参照）
- お客様やお客様が契約しているサービス事業者から提供された情報に基づく、お客様 IT 環境の現状分析（4.1.2 As-Is 分析を参照）
- 本サービス標準監視メニュー及び運用フローに基づいた Fit & Gap 分析の実施、GAP の特定、及び提供スケジュールの確定（4.1.3 Fit-Gap 分析を参照）
- カスタマイズの要不要判断（カスタマイズが必要な場合は、お客様とご相談させていただきます）

また、お客様社内システムまたはお客様が契約しているサービス事業者のシステムとの統合に関する設計・計画策定も本フェーズにて実施します。

4.1.1 接続方式

お客様 IT 環境との接続には下記の方式がございます。

- i) 弊社 Arcstar Universal One
- ii) 弊社 Data Center における Cross Connect*
- iii) IPsec VPN
- iv) Internet

* 利用可能なロケーションは限定されます。利用可能かについては弊社営業にご相談ください。

4.1.2 As-Is 分析

ご契約対象の CI（機器、サービス、アプリケーション等）に関する情報収集と、収集した情報の整理・分析を行います。

お客様には、情報提供や、各担当者へのインタビューといった形で情報収集にご協力いただく必要があります。

お客様が契約している他サービス事業者から必要な情報を入手し、弊社に提供を行う責任はお客様にございます。

お客様にて情報入手が困難な場合、弊社のプロフェッショナル・サービスにて別途情報収集をさせていただきます。

4.1.3 Fit-Gap 分析

お客様と共同で下記の作業を行います。

- i) 本サービスの標準監視メニュー、標準運用プロセスと As-Is 分析で得られた情報を比較し、GAP を特定
- ii) 対象となる CI に接続・管理するために必要な作業を洗い出し、導入スケジュールを確定
- iii) お客様要件、本サービスの監視条件等に対応した IT 環境のアップグレードを行うことを見据え、関連コストを洗い出し、見積漏れを確認

下記のような場合、お客様の IT 環境に関する情報が十分に入手できない可能性があります（以下は例）。

- ✓ 物理的な場所が特定できない
- ✓ IP 接続が確立できない
- ✓ ログイン情報など、アクセスに必要な情報が不足している
- ✓ 十分な構成情報が入手できない
- ✓ 製造ベンダー等が公表する各種ガイドラインが遵守されていないシステムがある
- ✓ 製造ベンダー等のサポート期間を超えているシステムがあり、代替手段が無い

上記のような場合、弊社はお客様に報告し、下記の対応を取らせていただくことがあります。

- i) トランジション期間の延長
- ii) 上記の課題があるシステムについても管理対象とするが、サービスレベルを引き下げる
- iii) 上記の課題があるシステムについては管理対象外とする

必要な情報をタイムリーかつ合理的な手段で入手し、対象となる CI を予定通り本サービスで確実に管理できるようにするため、お客様にもご協力いただく必要があります。

一部のシステムについてサービスレベルを引き下げた形で管理することとなった場合でも、両社は目標とするサービスレベルに向けて誠実に協力するものとします。

4.2 詳細設計

詳細設計に必要な情報をご提供いただいた上で（弊社指定の監視・運用テンプレートへの記入及び、お客様作成の各運用手順書）、以下の作業を実施します。

- GM1 プラットフォームへのトランジションに必要な設計
- 運用プロセス設計

4.3 接続試験

基本設計で確定した接続構成に基づき、接続工事と接続確認試験を行います。

4.4 監視設定 & 確認試験

詳細設計(4.2)で実施した設計情報に基づき、GM1 プラットフォームへ設定を行い、お客様機器の監視が正常に動作するか確認します。

正常に動作しない場合、お客様からご提供いただいた情報とのアンマッチ確認等を、お客様と弊社で実施します。

4.5 運用準備試験（ORT）

サービス開始前に、詳細設計（4.2）で設計した GM1 プラットフォーム、運用プロセスがお客様環境において確実に機能するかを確認します。

- ✓ 監視設定
- ✓ お客様への通知とエスカレーションのプロセス
- ✓ インシデント対応
- ✓ 障害検出・修復プロセス
- ✓ 構成管理情報の確認
- ✓ レポートが利用可能であること

4.6 リリース判断

弊社にて、サービス提供可能な状態であることを確認し、お客様へサービス完了通知を行いサービス開始致します。

5 サービス提供条件

5.1 前提条件

- お客様が契約するサービス事業者やベンダーとのサービス契約とサポート契約の情報をお客様から提供いただく必要があります。
- お客様が契約するサービス事業者と必要に応じて調整いただき、弊社が本サービスで管理するシステムからアラート/各種情報を取得し、お客様に代わって当該事業者と直接連絡を取り合うことができる必要があります。
- 「GM1 ヘルプデスクサービス」の契約が無い場合、エンドユーザーへの直接のサポートはサービスの対象に含まれません。
- 別途明示的な契約がある場合を除いて、現地作業は本サービスの対象に含まれません。
- お客様にて、各 CI へのアクセス制御に関する情報を前もって準備いただく必要があります。
- お客様が契約するサービス事業者の管理システムについても、本サービスで管理するために必要なアクセス権限を提供いただく必要があります。（該当する場合）
- お客様側でのメンテナンスや設計変更などに起因するシステム障害やシステムリカバリ遅延は、弊社責任範囲外となります。
- アウトオブバンドアクセスの提供はお客様の責任となります。お客様に提供いただけない場合、弊社の定義するサービスレベルどおりのサービスが提供できない可能性があります。
- 提供サービス内容詳細については、弊社所定の様式を利用して申込時にご指定頂く必要があります。
- 最低利用期間（Minimum Contract Term）
 - 本サービスには、別に定める最低利用期間があります。

- 標準変更は、下記の条件を前提として提供致します。
 - 変更管理手順書が定義されており、お客様によるリスクアセスメントが完了していること
 - 変更管理手順書の内容についてお客様と弊社がサービス開始予定日の 10 営業日前までに合意していること
 - 変更管理手順書の内容について合意に達していない場合、変更管理以外のサービスにつき試験を実施の上、提供を開始することができます。
- 除外事項
 - 他社による機器の設定変更によって発生した障害への対応は本サービスに含まれません。
 - オンサイト対応サポート、サービス対象機器の交換は本サービスに含まれません。
 - サービス対象機器のソフトウェアにおける障害や不具合対応は本サービスに含まれません。
- 弊社は、GM1 プラットフォームおよびその他の本サービス提供のための設備の保守（サービス改善のための計画メンテナンスを含みます）、または工事上やむを得ないとき、本サービスの利用を中止することがあります。
- 弊社は、弊社の設備を不正アクセス行為から防御するため必要な場合、本サービスの全部又は一部の利用を中止する措置をとることがあります。
- 弊社は、前項の規定等により本サービスの利用を中止するときは、あらかじめ契約者にそのことを通知します。ただし、緊急やむを得ない場合は、この限りではありません。
- 弊社は、カスタマー・ポータルおよび通知の書式やデザイン、通知内容等の仕様変更を予告なく実施する場合があります。
- 弊社は、本サービスに係る申込書、本規約及びサービス仕様書に基づき本サービスを提供します。契約成立後のサービス内容の変更には追加の費用が必要となる場合があります。

5.2 トランジションの前提条件

- 本サービスの提供にあたり、弊社が指定する標準テンプレートにお客様にて記載頂き、所定の期日までの間に弊社に提供頂くものと致します。
 - 運用設計テンプレート
 - SAK (Service Activation Kit) 等
- サービス導入までのリードタイムは、お客様に提供する本サービスの複雑さや本サービスの対象となるお客様のシステムの規模によって決まります。標準的な複雑さや規模のケースでは、3-4 か月程度のリードタイムが見込まれます。
- お客様には、トランジションで発生する各種問い合わせや作業・調整依頼について、PM/EM にご協力いただく必要があります。
- 監視にかかわるネットワーク調整（接続性、各デバイスのファイアウォールポリシー）は、お客様にて実施いただく必要があります。
 - 監視に必要となる帯域
 - IP アドレスの設定（GM1 プラットフォームの IP アドレスと重複しないもの）
 - 必要となる IP アドレス空間の確保
- 監視保守のため、お客様サーバ（UNIX、Linux 等）にエージェントをインストールいただく場合があります。インストールについては、弊社作業の接続試験・監視設定が始まる前に、お客様にて実施・完了いただく必要があります。

5.3 お客様責任事項

お客様にて、サービス提供期間中の指定連絡先（またはチーム）を任命いただく必要があります。

弊社がサービスを提供するために必要となるお客様側の情報を入手できる必要があります。情報の入手方法としては、既存の記録・文書・知識豊富なスタッフへの問合せ、といった方法が考えられます。

また、本サービス管理下に移行するシステムのアクセス手段や各種情報を入手できるようにするため、お客様にて契約しているサービス事業者の協力を確実に得られるようにしていただく必要があります。

実施項目		お客様 *1	弊社
お客様からの運用要件のご提供		○	
接続方式・運用要件の摺合せ、及び、運用設計		○	○
本サービス関連	お客様からの接続情報のご提供	○	
	監視用回線の発注（必要ならば）	○	
	お客様からの監視や運用に関連する情報のご提供	○	
	トランジション関連ドキュメントに基づく弊社システムへの構成情報投入		○
	監視トラフィックのファイアウォール通過許可設定	○	
	監視対象機器の設定及びインストール	○	
	実環境接続確認及び監視対象情報収集	○	○
	構成情報の修正	○	○

	監視設定		○
	弊社内試験		○
	お客様確認	○	
	サービス開始		○

*1 弊社担当者が支援します。

6 改訂履歴

更新日	版数	更新内容
2015/4/2	v1.0	v1.0 制定
2015/05/18	v1.1	<ul style="list-style-type: none"> ● 3 サービスレベル 3.2 条件と例外記述を修正
2015/06/17	v1.2	<ul style="list-style-type: none"> ● 5 サービス提供条件 5.1 前提条件条件を 2 点追加 <ul style="list-style-type: none"> ➢ 弊社所定の様式によるサービス内容指定 ➢ 標準変更提供の前提条件
2015/9/29	v1.3	<ul style="list-style-type: none"> ● 3 サービスレベル 3.1 標準 SLA 記述を修正 ● 3 サービスレベル 3.2 条件と例外 監視仕様における記述 3 点削除 ● 3 サービスレベル 3.3 返金条件 SLA の返金条項の追加 ● 5 サービス提供条件 5.1 前提条件 除外事項を追加
2015/11/18	v1.4	<ul style="list-style-type: none"> ● 1 はじめに 1.1 サービス概要 記述を修正 ● 2 サービス内容 2.4 問題管理 記述の修正及びタスク項目 3 点削除 ● 2 サービス内容 2.7 変更管理 変更管理項目の記述を修正 ● 2 サービス内容 2.9 オプション 記述を追加及び例示の削除 ● 3 サービスレベル 3.2 条件と例外 記述を追加及び項目の削除 ● 3 サービスレベル 3.3 返金条件 記述を追加及び項目の削除

	<ul style="list-style-type: none"> ● 3 サービスレベル 3.4 サービスレベル管理 記述の修正 ● 4 トランジション管理 記述の修正及び表の削除 ● 4 トランジション管理 4.1 基本設計 4.1.2 As-Is 分析 記述を修正 ● 4 トランジション管理 4.2 詳細設計 記述を修正 ● 4 トランジション管理 4.5 運用基準試験 (ORT) 確認項目を 1 点削除 ● 4 トランジション管理 4.6 ユーザー受入試験 項目削除及び「4.5 運用基準試験」へ記述の統合 ● 4 トランジション管理 4.7 リリース判断 記述を修正 ● 5 サービス提供条件 5.1 前提条件 記述の修正、削除、追記 ● 5 サービス提供条件 5.2 トランジションの前提条件 項目記述の修正、削除、追記
--	--