

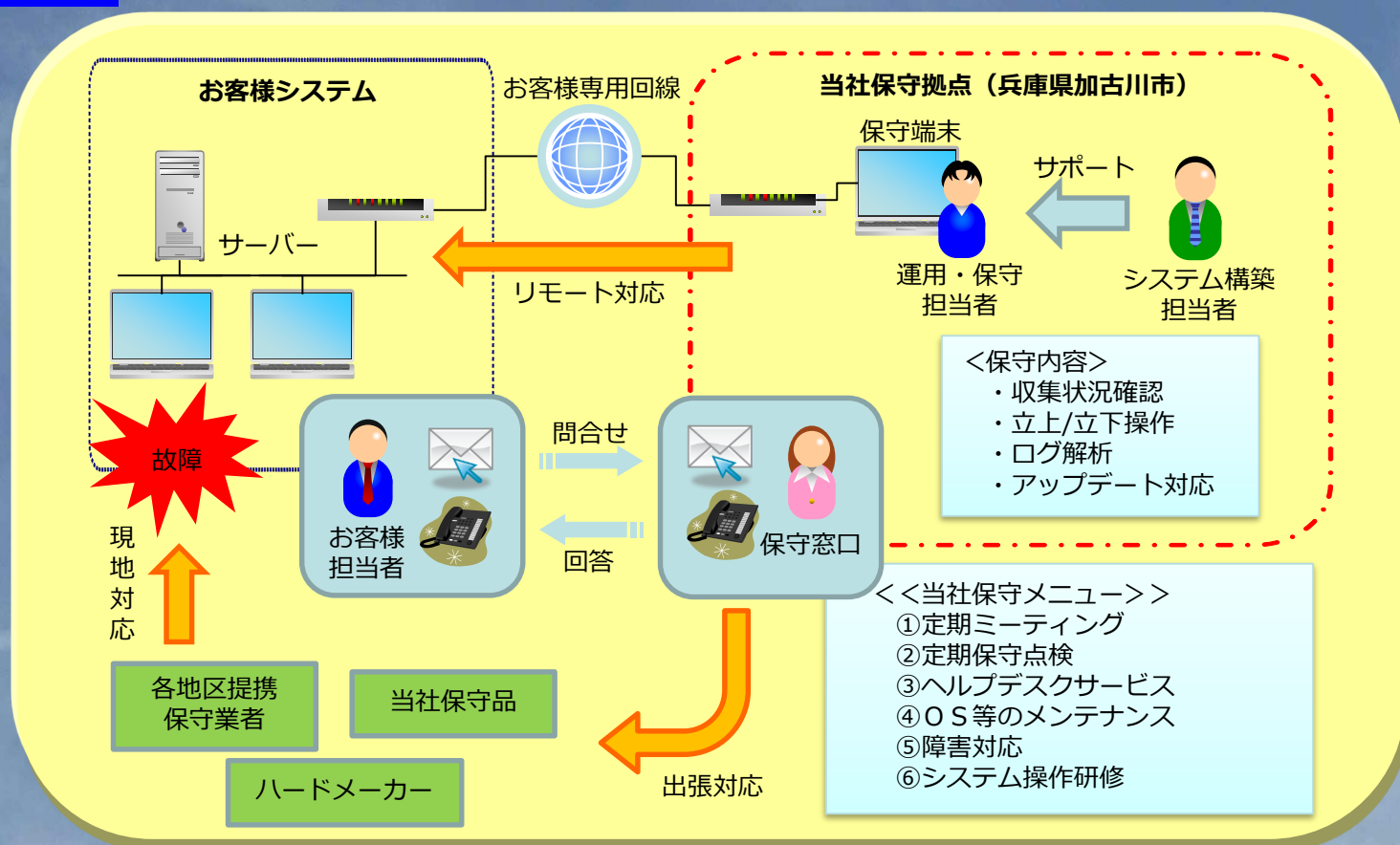
環境情報管理システム運用・保守メニュー

ITを駆使したメンテナンスをご提供します。

当社は約20年間にわたって自治体向け環境情報管理システム（大気汚染常時監視システム）の構築に携わってまいりました。加えて、当社が構築したシステムを安定的に運用するために運用・保守体制の構築を行い、大気汚染監視行政実務の一翼を担ってまいりました。

当社は、システム構築業務のみならず運用保守体制も備えており、お客様のシステム構築時、運用時等のあらゆるシーンでお客様に貢献することができます。

保守運用イメージ



当社運用・保守業務のアピールポイント

- ①当社は、**保守・営業・技術が一体組織**となっており、また**専用保守担当窓口**を設けていますので、お客様からのご連絡を漏らすことなくお聞きして**迅速な運用サポート**を行なってまいります。
- ②システム導入担当技術者は環境システム専属なので、**継続したサポート**が可能です。
- ③お客様システムの不具合発生時には専任の保守担当者が、即座に**遠隔保守機能**によりシステムの状況を把握した後、的確な判断のもとご担当者様に負担をかけることなく対応策を決定、復旧処置を実施させていただきます。
- ④**現地にも保守部隊**を短時間で派遣して迅速な対応を行いますので、ご担当者様の業務の負荷を軽減します。
- ⑤平日は専用の保守窓口電話（9:00から17:00）にて受付いたします。
- ⑥ご要望に合わせて、**土日、祝日も平日と同様に故障等の連絡を受け付けます。**

通常保守内容

①定期ミーティング

ご担当者様と当社保守担当者として定期ミーティングを実施します。保守対応状況の報告、要望のヒアリング、その他伝達事項の確認を行ないます。

②定期保守点検

定期保守点検を年1回実施します。定期保守点検においては機器の稼動状態の確認の他、消耗品の状態確認、清掃などを行ないます。

③ヘルプデスクサービス

システムご利用の際に発生した疑問点、不明点等に対する受付窓口として、ヘルプデスクを開設しています。ご質問は、電話、FAX、Emailなどにより受け付けいたします。

④OS等のメンテナンス

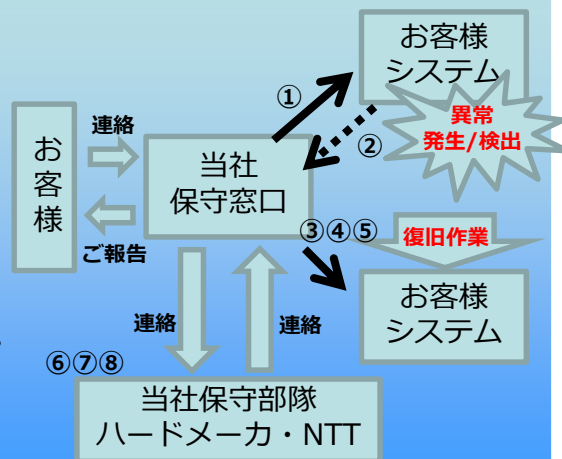
サーバのOSについては、セキュリティパッチの情報を収集し、必要に応じてお客様と協議をしたうえで適用します。また、クライアント端末については自動的にWindowsアップデートを行います。

⑤システム操作研修

システム導入後の操作研修は、運用開始前に実施します。その他、異動などのタイミングに合わせて操作研修（基本的な操作方法、運用方法など）を実施します。研修は専用測定局装置の操作説明、収集業務の操作説明、監視業務の操作説明、メンテナンス業務の操作説明、障害時の対応説明などを行います。

障害対応体制と役割分担

- ①当社保守窓口からリモートでシステムを監視し、異常等を発見した場合は即座に対応いたします。
- ②システムの自動通報機能により、異常発生をリアルタイムに察知します。
- ③異常通知メールは各保守担当者へ即座に転送され、情報共有しています。
- ④異常通知メールが発生した場合は即座に担当者がリモート接続し、原因調査を行います。
- ⑤現地対応が必要な場合、現地保守部隊が現地に出向き対応します。
- ⑥サーバ等のPC機器の故障は、ハードウェア調達メーカーと連携します。
- ⑦回線の障害はNTT等の公衆回線事業者と連携を取り、原因追求と迅速な対応を行います。
- ⑧ネットワークの運用サポート及び定期点検や工事などは、システム構築時のパートナーと連携します。



⚠ 本パンフレットに書かれている構成、機能概要はシステム構成の例です。実際の構築はお客様との打合せにより決定してまいります。

お問い合わせ先はこちら

株式会社 **コベルコE&M**

〒657-0846
兵庫県神戸市灘区岩屋北町4丁目5番22号
TEL 078-882-5271 FAX 078-871-3665

インターネットの情報もご覧ください

<https://www.kobelco-em.jp/>