

## トラブル受付・エスカレーションサービス

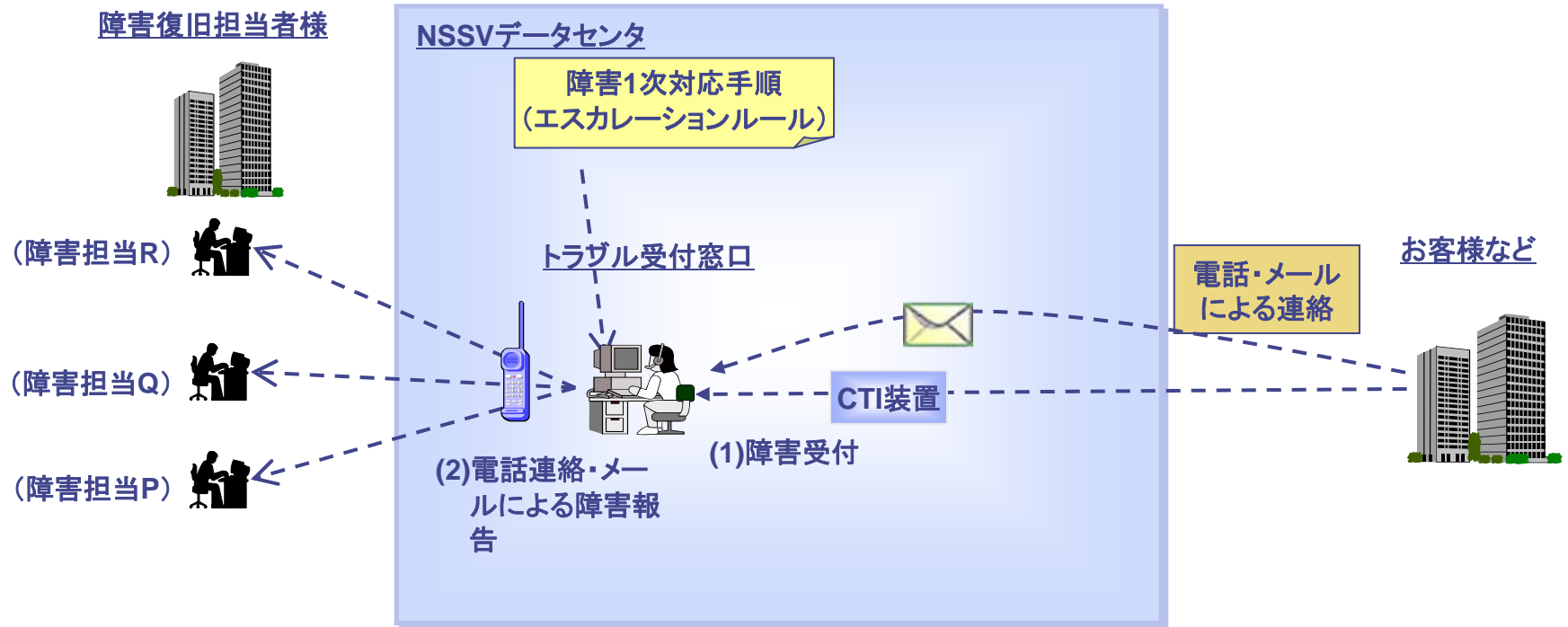
- ◆ お客様などからのトラブル連絡をオペレータが受け、決められた連絡先にエスカレーションを行うサービスです。

### サービス概要

サービス名		サービス内容	サービスレベル
障害 1次対応	基本	<ul style="list-style-type: none"> <li>お客様からのご連絡(電話連絡・メール通知)をトリガに、オペレータから障害復旧担当者様への電話連絡およびメール通知を行います</li> <li>障害復旧担当者様に連絡が取れない場合には、エスカレーションルールに従い、順次電話連絡およびメール通知を行います</li> </ul>	24時間365日対応 または 平日(9:00-18:00)対応
	クラスA	<ul style="list-style-type: none"> <li>基本サービスに加え、事前に定められた手順に従い、故障状況を把握するために必要な情報収集を行います。(例: サービス正常性確認、サーバのログ収集)</li> </ul>	
	クラスB	<ul style="list-style-type: none"> <li>クラスAサービスに加え、お客様と予め決めた(該当障害に紐づいた)手順書に従い、障害復旧のための1次対応を行います</li> <li>※ 障害対応の実施には、監視設定テンプレートの各項目に対応した定型作業手順を予め登録していただく必要があります</li> <li>※ここで定型作業とは機器1台あたり月1時間以内、1作業5分以内のものに限ります</li> </ul>	
臨時運用対応		<ul style="list-style-type: none"> <li>お客様からのご連絡により、不定期ログ調査の作業を行います</li> </ul>	24時間365日対応 平日(9:00-18:00)対応
運用レポート		<ul style="list-style-type: none"> <li>月間の問合せ、故障情報、解析状況等を取りまとめて報告いたします</li> </ul>	月1回提出

## トラブル受付・エスカレーション 基本サービス

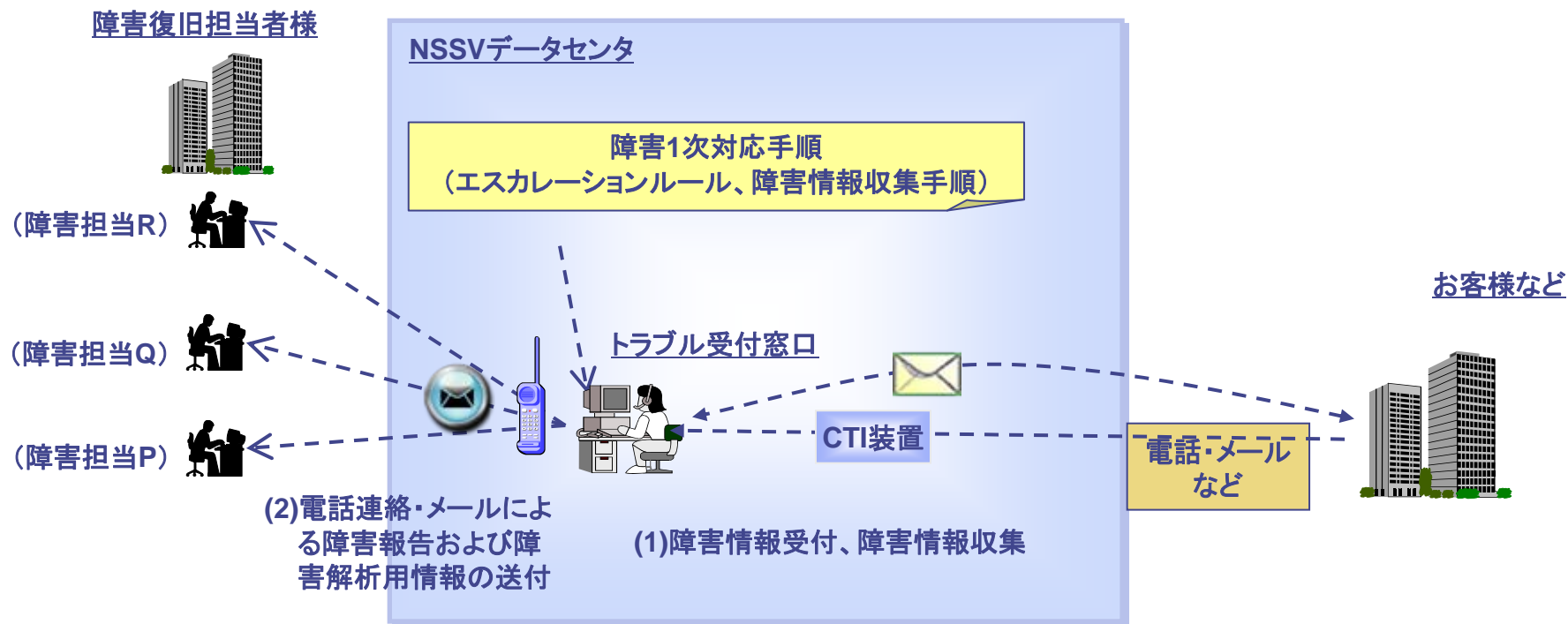
- ◆ お客様からのご連絡(電話連絡・メール通知)をトリガに、エスカレーションルール(障害に対応した通知方法)に従い、電話連絡およびメールにて、障害復旧担当者様に障害を通知するサービスです。



## トラブル受付・エスカレーション クラスAサービス

- ◆ トラブル受付基本サービスに加え、オペレータが故障解析に必要な情報収集(該当障害に紐づく障害情報収集手順)を実施し、故障復旧担当者様に結果報告を行うサービスです。

※障害情報収集手順書は、お客様に事前に準備していただき、オペレータが実施可能な状態になっている必要があります



## トラブル受付・エスカレーション クラスBサービス

- ◆ トラブル受付クラスAサービスに加え、オペレータが障害復旧作業（該当障害に紐づく障害1次対応手順）を実施し、障害復旧担当者様に結果報告を行うサービスです。

※ 障害1次対応手順書は、お客様に事前に準備していただき、オペレータが実施可能な状態になっている必要があります

