

(別紙)

PineApp社 Mail-SeCureシリーズ サービス内容

区分	項目	内容	
稼動監視サービス	ネットワーク監視	ノード監視 Pingを5分に一度発行し、機器の応答を確認します。 3回連続して応答が無い場合、指定のご担当者様へ連絡します。	
	リソース監視	CPU監視	SNMPを5分に一度発行し、機器のCPU使用率を取得します。 3回連続してCPU使用率を取得できない場合、指定のご担当者様へ連絡します。 また、予め定義した閾値を超えた場合も、指定のご担当者様へ連絡します。
		メモリ監視	SNMPを5分に一度発行し、機器のメモリ使用率を取得します。 3回連続してメモリ使用率を取得できない場合、指定のご担当者様へ連絡します。 また、予め定義した閾値を超えた場合も、指定のご担当者様へ連絡します。
		ディスク監視	SNMPを5分に一度発行し、機器のディスク使用率を取得します。 3回連続してディスク使用率を取得できない場合、指定のご担当者様へ連絡します。 また、予め定義した閾値を超えた場合も、指定のご担当者様へ連絡します。
		キュー監視	SNMPを5分に一度発行し、機器のキュー状況を取得します。 3回連続してキュー状況を取得できない場合、指定のご担当者様へ連絡します。 また、予め定義した閾値を超えた場合も、指定のご担当者様へ連絡します。
		スレッド監視	SNMPを5分に一度発行し、機器のスレッド状況を取得します。 3回連続してスレッド状況を取得できない場合、指定のご担当者様へ連絡します。 また、予め定義した閾値を超えた場合も、指定のご担当者様へ連絡します。
ステータス監視	プロセス監視 SNMPを5分に一度発行し、プロセス起動状況を取得します。 3回連続してプロセス起動状況を取得できない場合、指定のご担当者様へ連絡します。 また、予め定義した閾値を超えた場合も、指定のご担当者様へ連絡します。		
運用管理サービス	設定変更	ご依頼に基づき、ブラックリスト/ホワイトリストの追加、変更、削除作業を行います。 ※1回で最大5リスト(5メールアドレス)までの設定変更をご利用いただけます。 また、本サービスは年間12回までご利用いただけます。	
	バックアップ取得	設定変更またはご依頼の都度、設定ファイルのバックアップを取得します。 バックアップファイルは過去2世代分保管します。	
アドバイザーサービス	ヘルプデスク	サービス内容、機器仕様等に関するお問い合わせに回答します。 ※受付:24時間365日、対応:平日9:00-17:00となります。	
	障害対応支援	お客様からのご依頼に基づき、障害対応の支援を行います。 ※機器調査、機器交換手配などを行います。リモートから実施できない内容については、お客様のご協力をお願いする場合があります。	
レポートサービス	Webポータル	お客様専用のWebポータルをご用意します。 Webポータルでは、稼動監視の結果、各種レポート等をご確認いただくことができます。	
	稼動監視レポート	稼動監視の結果をレポートします。 レポートはWebポータルからご確認いただくことができます。 レポート期間は週次(最大15週分)、月次(最大3ヶ月分)となります。	