

SAP R/3システム導入ユーザ向けのMSPサービス 「MSP for SAP® R/3®」を提供開始

株式会社日立情報システムズ（本社；東京都渋谷区、社長；高須昭輔）は、お客様のSAP R/3システムの運用管理をサポートするMSPサービスを、3月1日から提供開始いたします。

（SAP R/3システムに特化したMSPサービスの提供は、業界で初めてです）

1．サービス開始の背景

当社はこれまで、ERPソフト最大手、約半数のシェアを誇るSAPジャパンの「SAP R/3」のシステム構築、運用等のソリューションを提供してきました。今回提供するSAP R/3導入ユーザ向けMSPサービスは、当社が持つ高度な運用技術をもとにSAP R/3のシステム運用に必要な運用管理業務をトータルにサポートできることが大きな特長です。

当サービスの導入により、24時間365日常時監視やSAP R/3技術者の確保等SAP R/3システムの運用管理コストを大幅に軽減することができます。また、稼働情報から各種トレンド分析を行い、パフォーマンス劣化の予兆を検知することで計画的にシステムリソースの最適化を行うことができ、システム稼働の安定性確保に対する先手対策が可能となります。

当社では、当サービスをシステム構築やバージョンアップ等のソリューションと併せてご利用いただくことにより、SAP R/3システムの構築から運用・保守までワンストップで提供いたします。

2．サービスの特長

(1) 業務アプリケーションのパフォーマンス監視と分析結果を提供

従来のインフラ・プラットフォームを中心としたMSPサービスでは困難だったSAP R/3システム内で動作する業務アプリケーションのパフォーマンス監視（レスポンス等）とボトルネックの分析結果を報告いたします（当サービスは業界で初めてです）。

また、24時間365日常時監視に加え、異常発生時には専門技術者による原因切り分け情報も提供いたします。

さらに、トレンド分析によるトラブルの予兆監視を実施いたします。これにより、迅速なトラブルシューティングと最適なシステム運用の維持が実現できます。

(2) SAP R/3専門技術者による充実のサービス

当社はSAPジャパン認定のサービスパートナーとして、SAP R/3システムの構築、運用等のソリューションを提供してきました。また、パートナー別SAP認定コンサルタント数では353資格（2002年2月現在）を有し、国内上位に位置付けられています。

(3) 充実したサービス提供基盤

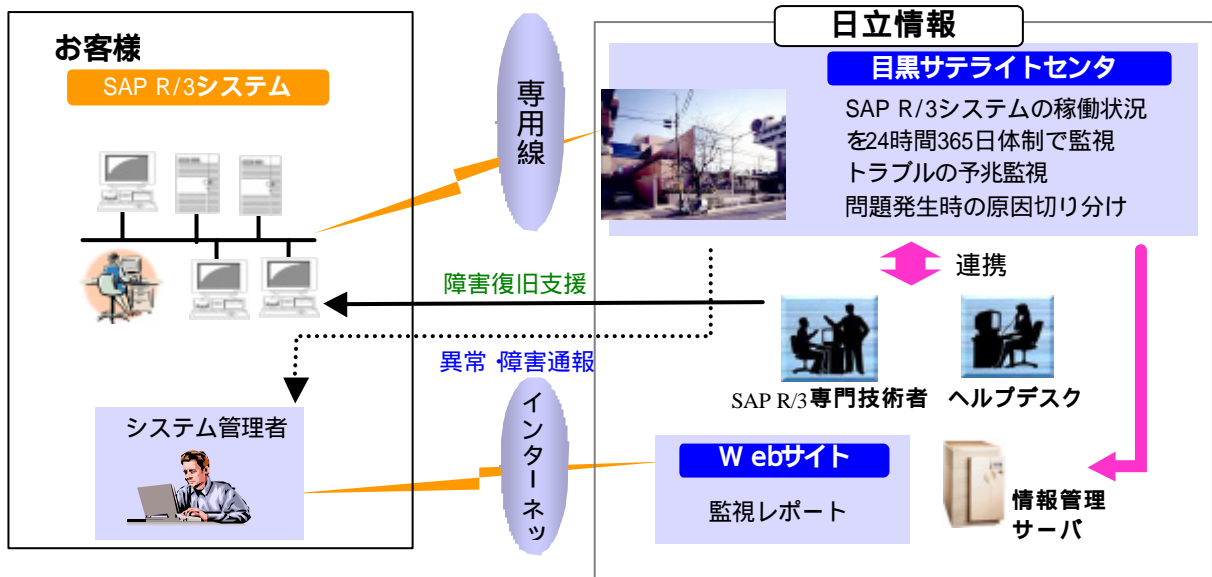
本年、都内に開設しました「目黒サテライトセンタ」を主なサービス提供拠点として、専門技術者60名を配置し、ヘルプデスクによるSAP R/3システムの運用問合せサービスやトラブル対応の迅速化も含め、お客様のご要望に迅速・柔軟に対応いたします。

(4) 運用代行や現地対応等の豊富なメニュー

SAP R/3システムの運用に関わるオペレーション全般を代行する運用代行サービスや、異常発生時の復旧作業を専門技術者が現地にて支援する現地対応サービス等、システム運用に関わる業務を全てサポートいたします。

3 . サービスのイメージと内容

【サービスのイメージ（概念図）】



【サービスの内容】

(1) 基本サービス

SAP R/3システムの稼働状況、SAP R/3システム内で動作するアプリケーション・パフォーマンス情報等を収集し、24時間365日常時監視いたします。

異常発生時にはSAP R/3専門技術者が原因を切り分け、当社センタから障害復旧操作を行う等、迅速な障害対応をサポートいたします。

稼働状況監視で収集した各種データをもとに、トラブルの予兆を検知し改善をご提案いたします。

(2) 拡張サービス

Webレポート提供・・・Web形式の稼働レポートをお客様専用ページにて公開いたします。

ヘルプデスク・・・SAP R/3に関する各種問題を専門技術者とSAPジャパン及び各ベンダが連携し解決いたします。

現地対応・・・異常発生時の復旧作業等を現地にて支援いたします。

運用代行・・・運用管理に関わる業務を代行いたします。

4 . 稼働環境

- ・管理対象となるシステムが、SAP ジャパンのサポート期間内の SAP R/3 のもとで稼働していること。
- ・当社指定監視ツールが組み込めること。
(本サービス契約時の初期導入作業時においてお客様システムに導入)
- ・当社センタとお客様の SAP R/3 システムを専用線で接続し、当社センタからのログイン環境を構築できること。

5 . 当社提供の関連商品

- ・「SAP R/3 S I 構築サービス」
SAP R/3 システムの導入設計・構築を行うサービス
- ・「SAP R/3 アップグレードサービス」
SAP R/3 システムのアップグレード作業支援を行うサービス
- ・「サーバアウトソーシングサービス」
当社センタにお客様のサーバシステムをお預かりし、運用管理をアウトソーシングするサービス
- ・「MSP サービス @Managehome」
サーバやネットワーク等のインフラ環境監視、およびユーザ管理等をサポートするMSPサービス

6 . 販売価格および計画

- (1) 販売価格 : 月額 800,000 円から
- (2) 販売開始 : 2002 年 3 月 1 日
- (3) 販売目標 : 2005 年度までに 150 社、30 億円の販売を目標 (累計)

7 . 問い合わせ先

【商品に関するお問合せ】

商品問合せセンタ FainDesk (ファインデスク)

TEL 0120 - 346 - 401 (フリーダイヤル)

受付時間 9:00 ~ 12:00 13:00 ~ 17:00 (土・日・祝日は除く)

FAX 03 - 3770 - 5212

e-mail faindesk@hitachijoho.com

【発表に関するお問合せ】

社長室文書広報課 松林 (〒150 - 8540 東京都渋谷区道玄坂1 - 16 - 5)

TEL 03 - 3464 - 5073 FAX 03 - 3496 - 5684

SAP 及び SAP ロゴ、R/3 その他記載されているすべての SAP 製品およびサービス名は、ドイツ SAP AG およびその他の国における登録商標および商標です。