

フラグシップテクノロジーズ  
製品サポートと運用サービスのサービス範囲について

項番	区分	対応内容	お客様環境 (製品サポート)				お客様環境 (MDaemon運用サービス)			
			定常時運用		システム障害時運用		定常時運用		システム障害時運用	
			お客様	弊社	お客様	弊社	お客様	弊社	お客様	弊社
1	構成管理	ハードウェア、ネットワーク、サーバ構成	○				○			
		ライセンス(MDaemon、SecurityPlus他)通知		○				○		
		ライセンス(MDaemon、SecurityPlus他)適用	○					○		
2	性能管理	キャパシティ管理	○				○			
		クォータ管理	○				○			
3	稼働管理	稼働監視(SMTP、POP、IMAP、HTTP)	○				△			
4	変更管理	バージョンアップ通知		○				○		
		バージョンアップ作業	○					○ (※1 オプションサービス)		
		MDaemonサーバ設定	○					○		
		ユーザー管理(追加、変更、削除)	○				○			
5	問題管理	ユーザー次お問い合わせ対応	○				○			
		障害調査/ご質問調査		○				○		
		問い合わせインシデント管理	○					○		
		お客様社内アナウンス	○				○			
6	回復管理	システムバックアップ取得	○				○			
		MDaemonバックアップ取得確認	○					○		
		システムリストア実施			○				○	
		MDaemonリストア実施			○					○