

システム運用監視・保守サービス

# ReSM

リズム

{Re} System Management

## サービス紹介資料

株式会社 **DTS**

※記載されている企業名あるいは製品名は、一般に各社の登録商標または商標です。ReSM（登録第5172450号、登録第5172451号）

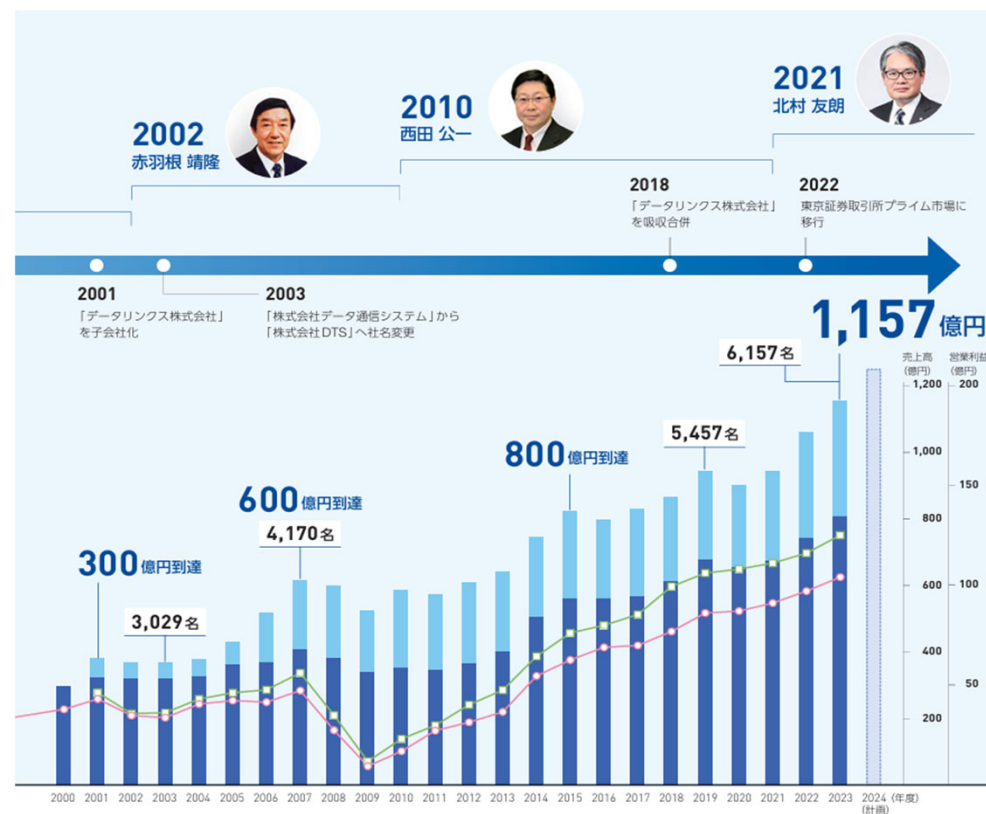
# 株式会社DTSのご紹介

ベストバリューパートナーとして、金融・産業公共・通信業向けソリューションを柱に、コンサルティングからシステムの開発、運用サービスまでをワンストップで提供します。

## 会社概要

商号	株式会社DTS
所在地	〒104-0032 東京都中央区八丁堀2-23-1
設立年月日	1972年8月25日
代表者	代表取締役社長 北村 友朗
資本金	6,113百万円（2025年3月末）
株式	東京証券取引所 プライム市場
従業員数	3,172人（2025年3月末・単独） 6,188人（2025年3月末・連結）

## 業績の推移



# ReSM（リズム）サービスの概要

ReSM（リズム）サービスは、ITシステムの設計構築・運用管理に携わってきたDTSの技術とノウハウを結集したサービスです。24時間365日のリモートセンターでの運用監視・障害対応をはじめ、様々なIT運用管理業務をアウトソースいただけます。

## ReSM {Re} System Management

### {Re}novate



#### インフラ設計構築

サーバー・ネットワーク機器の調達や設計構築をはじめ、クラウドの導入や移行に対応



### {Re}mote



#### リモート運用監視

24時間365日でのシステム・クラウドの運用監視に保守・障害対応



### {Re}liability

#### ReSM plus

社内ヘルプデスク業務の代行と、お客様専用FAQページを提供



#### AIヘルプデスク

社内・社外を問わず、ITシステムに関するエンドユーザーからの問合せや障害申告を対応

# ReSM（リズム）サービスの構成

ReSM（リズム）サービスは、ITシステムの導入計画から運用、撤去まで、**お客様のシステムのライフサイクル全体を支援します。**

サービス名	計画	販売	設計／構築	運用	撤去／解約
インフラ設計構築	①ヒアリング／ご提案	②ライセンス・ソフトウェア販売 ②ハードウェア販売	④インフラ設計構築	⑦クラウド請求代行 ⑧プロダクト保守契約代行 ⑨システム維持保守	⑫機器撤去
リモート運用監視	①ヒアリング／ご提案		③データセンターハウジング ⑤システム運用設計	⑩システム運用監視	
ReSMplus／ヘルプデスク	①ヒアリング／ご提案	②PC販売	⑥PCキッティング	⑪問い合わせ対応 ReSMplus ※別紙資料参照	

①ヒアリング／ご提案（無料） ITシステムの導入や更改、その後の運用等、インフラ領域に関するお悩みをヒアリングし、最適なソリューションをご提案します	②プロダクト販売 メーカーを問わず、お客様のニーズに合わせた信頼性の高い最適な製品およびクラウドサービスを選定し販売します（PCについてはレンタル、リースにも対応します）	③データセンターハウジング 強固で耐震性に優れたファシリティと信頼性の高い電源設備をご提供します。ラック、電源設備、インターネット回線等、利用開始の手続きからご支援いたします	④インフラ設計構築 クラウド、オンプレミス対応のインフラ構築、柔軟なマイグレーション、ネットワーク環境の整備など幅広く対応します
⑤システム運用設計 システム運用監視の提供に必要な各種作業プロセスの整備、マニュアル作成を実施します	⑥PCキッティング 業務利用するために必要な初期設定をはじめ各種ソフトウェアのインストール、ネットワーク設定等、お客様の環境に合わせセットアップします	⑦クラウド請求代行 AWS、Azureの契約と円建ての請求書発行、お客様アカウントの発行や管理を一括して代行します	⑧プロダクト保守契約代行 ハードウェア、ソフトウェア保守契約の期日管理、契約更新、解約業務をお客様担当者に代わり実施します
⑨システム維持保守 専門知識をもつプロフェッショナルがシステム維持における高度領域（障害二次対応やシステム改善等）をサポートします	⑩システム運用監視 24時間体制でシステムを監視し、障害発生時は迅速な対応を行います。また、システム利用と維持に必要なオペレーションも代行します	⑪問い合わせ対応 エンドユーザーが利用している製品の操作や導入したITシステム、サービスに関する技術的な問合せ対応をお客様担当者に代わり実施します	⑫機器撤去 不要となった機器をサーバーラックから取り外し、データ消去、破壊のうえお客様指定の場所へお送りします（廃棄はお客様にてご対応いただきます）

# 導入企業の実績

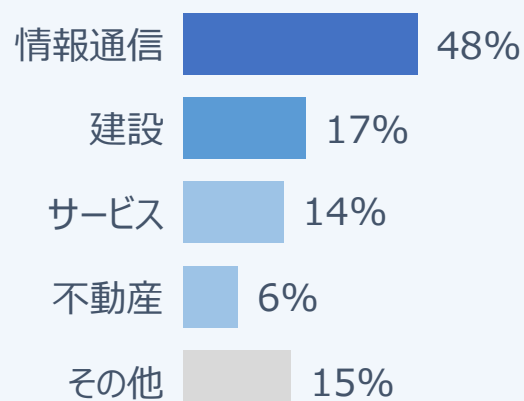
ReSM（リズム）サービスは、24時間365日の安定運用が求められるシステムを有する企業を中心に、幅広い業種で導入されています。

## 導入企業数

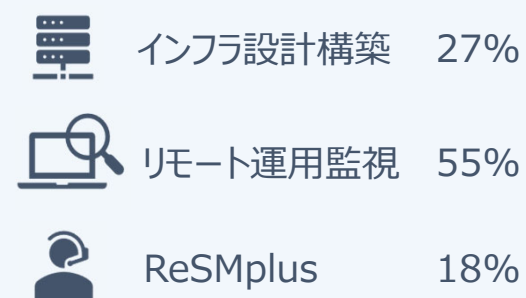
**110社**  
**200案件以上**

※1顧客複数案件支援させていただいているケースがあるため、案件数を記載しております

## 業種別構成



## 利用サービス内訳



# インフラ設計構築

サーバー・ネットワーク・クラウドを対象に、導入後の監視・保守・障害対応までを考慮した設計・構築を行います。構築して終わりではなく、運用しやすさを重視したインフラを実現します。

## サービスイメージ



## サービスの特長

### ▶ 運用を見据えたインフラ基盤を設計・構築

導入後の監視・保守・障害対応までを考慮したインフラ基盤を設計・構築します。構築して終わりではなく、運用開始後も運用しやすい環境を提供します。

### ▶ 柔軟にマイグレーションを支援

既存システムのクラウド移行をスムーズに支援します。オンプレミスからクラウドへ、異なるクラウド環境間の移行にも幅広く対応します。

### ▶ ネットワークやセキュリティ環境の整備

運用を考慮した信頼性の高いネットワーク設計を提供します。VPN、ファイアウォールなどセキュリティにも配慮し、最適なインフラ環境を実現します。



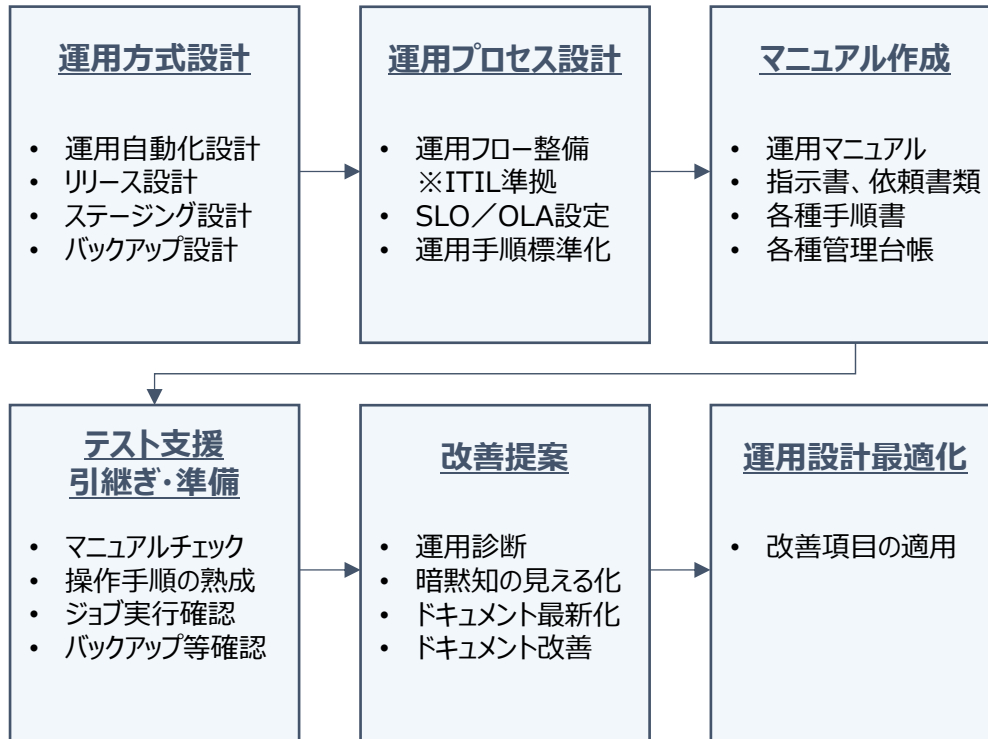
### AWSを熟知したエンジニアがトータルサポート

D T SはAWS Well-Architected パートナープログラムの認定を受けており、AWS認定ソリューションアーキテクトプロフェッショナルの資格を有するエンジニアが豊富に在籍しています。

# システム運用設計

ITILに基づく運用設計でシステム停止を予防し、効率化を実現します。  
運用の標準化・自動化で属人化を解消。既存システム改善や業務可視化も支援します。

## サービス内容



※ITILとは、ITサービスを効率的かつ高品質に提供するためのフレームワークです

## サービスの特長

### ▶ 新システムの運用設計

新システムを効果的に運用するため、運用方針策定からプロセス整備、移行計画、要員教育までをITILベストプラクティスに基づき包括的に支援します。

### ▶ 現行システムの運用設計・改善

既存システムの運用課題やボトルネックを特定し、見える化・標準化や品質向上手法を通じて、現行環境に即した最適な運用改善策をご提案します。

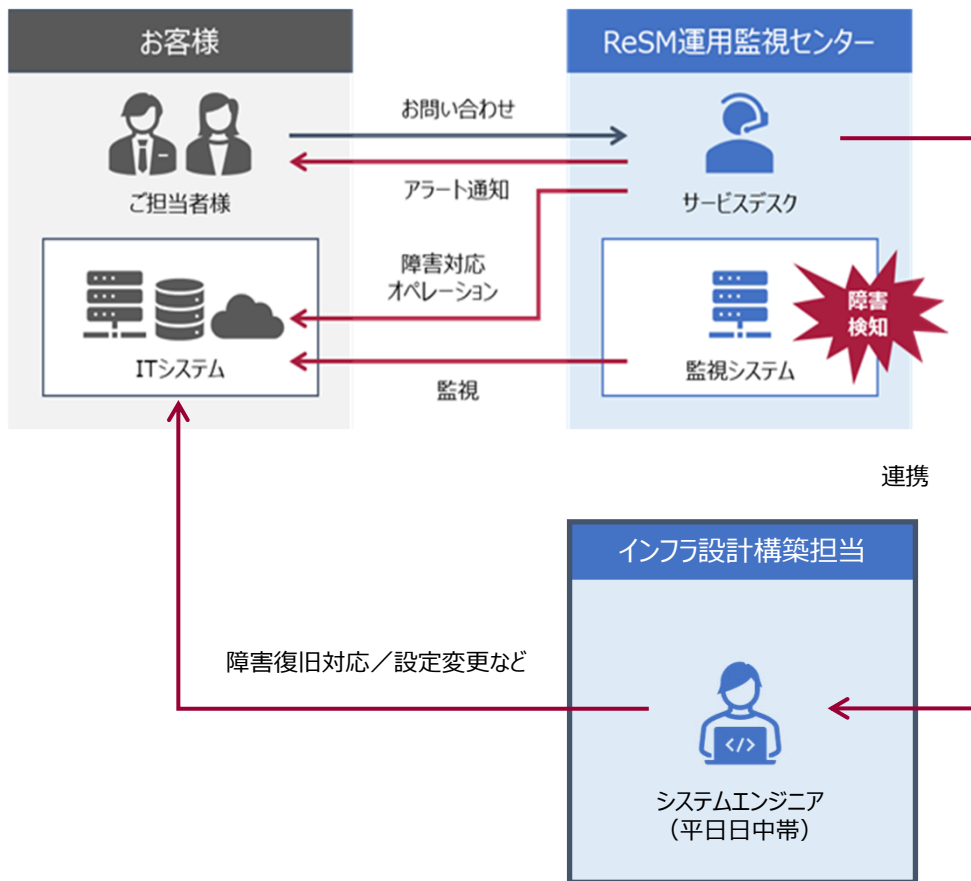
### ▶ システム運用コンサルティング

運用コンサルタントが運用環境を詳細に分析し、ITILに基づく運用方針策定やプロセス再設計・改善を通じて、業績向上と持続可能なシステム運用の確立を支援します。

# システム維持保守

システムの構造を理解した設計・構築エンジニアが、運用のその先にある高度な課題に対応する維持保守サービスです。 ※サービスの対象は、弊社が構築したシステムに限ります。但し業務を理解する期間がある場合は対応可能な場合もございます

## サービスイメージ



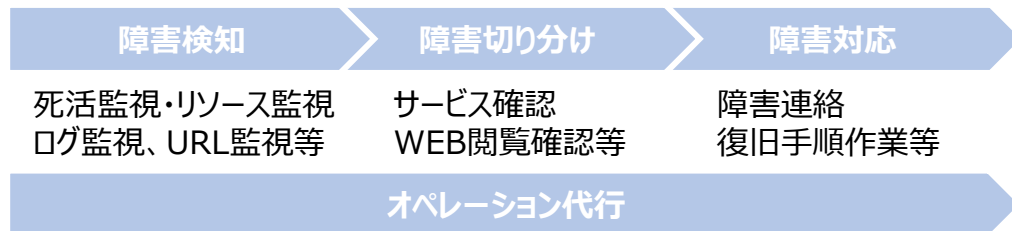
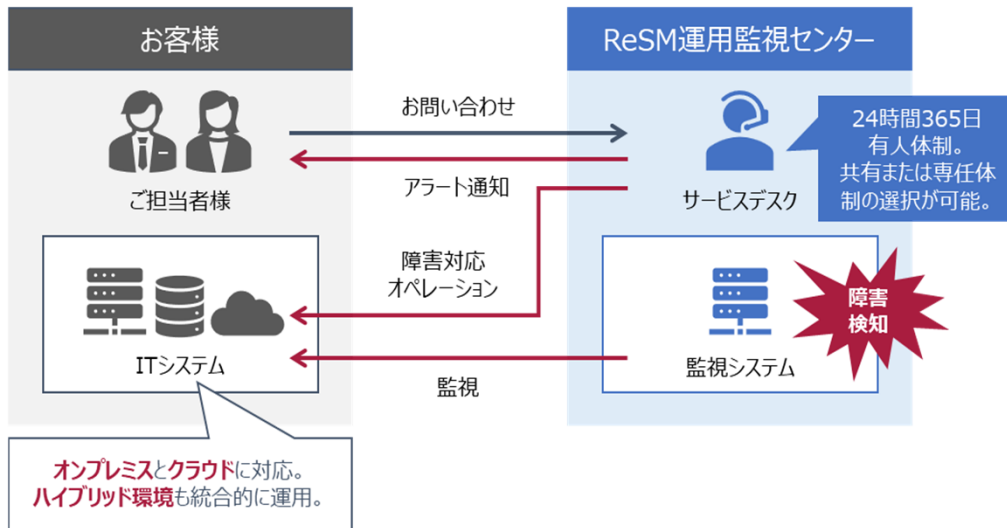
## サービスの特長

- ▶ **運用の一次対応 (Tier1) では解決できない課題に対応**  
定期的な一次対応では切り分けや判断が難しい事象に対し、システム構成や設計前提を踏まえた調査・分析を行い、原因の特定から是正対応までを実施します。
- ▶ **設計・構築の知見を活かした本質的な対応**  
システムを設計・構築したエンジニアが対応することで、構造や設計意図を理解した上で判断を行い、表面的な対処に留まらない本質的な対応を実現します。
- ▶ **設計前提を踏まえた一貫性のある保守対応**  
設計・構築時の前提や考え方を踏まえて対応することで、場当たりの判断を防ぎ、長期的に安定した品質を維持できる一貫性のある保守対応を提供します。

# システム運用監視

24時間365日体制のReSM運用監視センターより、お客様ITシステムの稼働監視と様々な運用作業を代行するサービスです。障害発生時には迅速な一次対応から復旧までを的確にサポートいたします。

## サービスイメージ



定時・随時オペレーション、JOB・バックアップ確認等

## サービスの特長

- ▶ **監視サーバ構築をはじめ、運用監視の仕組みをすべてご用意**  
弊社監視システムの利用も可能ですが、お客様専用の監視システムを機器調達から構築、監視設定まで対応いたします。運用開始後の監視サーバ管理や設定変更などもトータルでご提供します。
- ▶ **お客様にて導入済の監視ツールも受け入れ可能**  
商用・OSS問わず、さまざまな運用監視ツールの受け入れが可能ですので、既存システムへの変更を最小限にサービス導入することができます。
- ▶ **カスタマイズされた個別運用までご要望に応じた対応が可能**  
あらかじめ用意した標準的な運用から、お客様作成の個別的な対応まで、要件にあわせて柔軟に対応いたします。

# ReSM運用監視センターの設備

センター建物およびセキュリティ設備の主な仕様は以下のとおりです。

耐震設備	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 合計63本のコンクリート杭が岩盤に接合、震度6以上に耐える設計</li> <li>● 鉄骨柱、耐震壁。臨海副都心の防災基本計画に基づいた高潮対策、液状化にも準拠</li> </ul>
電源設備	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 電源設備 1,000KVA（総容量9,000KVA）のUPSにて供給（電力法定点検時も無停電） ・万が一の停電に備え、1分以内に始動する非常用発電機（18時間連続運転可能）を完備 ・その1分間に備えたバッテリーも完備し、発電機が安定作動するまで完全にバックアップ</li> <li>● ビル給電 東京電力より「3スポットネットワーク給電（※）」による供給 （※）・・・人口高密度地域で用いられる高信頼受電方式。一回線が停電した場合、残り二回線の変圧器の過負荷設計量に応じた運転により供給を行うことが可能</li> </ul>
セキュリティ	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 非接触型ICカード式セキュリティ管理システムによる、エリア（部屋）単位での多段認証</li> <li>● 監視カメラによる不正侵入監視、ログ蓄積</li> <li>● 24時間常駐警備員を建物入り口に配置</li> <li>● 監視エリア（共用／専任）へは静脈認証での入室となり、承認されたメンバーのみが入室可能</li> </ul>



# 運用体制の共用と専任について

運用体制の構築においては、共用体制とお客様専属による専任体制を選択することが可能です。比較については以下のとおりです。

No.	項目	共用体制	専任体制
ー	概要	オペレータが貴社以外の運用も担当する	オペレータは貴社以外の運用は担当しない
1	異常検知時の初動目標時間	異常検知から30分程度	異常検知から10分程度
2	定時オペレーション作業時間	30分程度/件	2時間程度/件
3	定時オペレーション件数	5件程度/日	応相談
4	アカウント	共通	個人・共通
5	受付用電話	代表電話	専用電話・代表電話
6	アラートメール	ReSMドメイン	お客様ドメイン・ReSMドメイン
7	チャット	送信	送受信
8	お見積り方法	サービス単位	人月単位

1. アラート検知後から起算した初動対応の目標時間。共用では30分目安でSLA締結不可。専任は業務内容で対応時間を定めた上でSLA締結可
2. 手順書に従った作業を対象とし、共用は30分に制限、専任は業務内容で対応時間を定めた上で上限時間を設定
3. 手順書に従った作業を対象とし、共用は5件/日程度に制限、専任は業務内容で対応時間を定めた上で対応件数を設定
4. 共用は共通アカウントでの作業に限定、専任は共通アカウントに加えて個人アカウントでの作業可
5. 共用はReSM代表電話に限定、専任はReSM代表電話に加えて専用電話での対応可
6. 共用はReSMドメインでのアラートメール受信に限定、専任はReSMドメインに加えてお客様ドメインでのアラートメール受信可
7. 共用はチャットでの報告は送信に限定、専任は送受信対応可
8. 共用ではアラート対応数や定型作業数といったサービス単位でのお見積り。専任はx名といった人月単位でのお見積りで1名からご提供可能

# データセンターハウジング

圧倒的な拡張性と電源容量を持ち合わせたデータセンターをご利用いただけます。

安定した電源提供	大容量の安定した電源提供を行うため、受電経路の冗長化や商用停電に備えた非常用発電機・無停電電源装置を設置しています。
堅牢なセキュリティ	24時間365日有人監視。来館事前登録・受付にて本人確認による不正侵入防止や供連れ防止などのセキュリティ建付をしています。
災害リスク「低」	地震や洪水などの自然災害による影響が限りなく低い地域の選定。 火災による設備・機器影響が無いように不活性ガスによる消火設備を備えています。
キャリアフリーデータセンター	地震や洪水などの自然災害による影響が限りなく低い地域の選定。 火災による設備・機器影響が無いように不活性ガスによる消火設備を備えています。
オンサイト運用サービス	現地にて行わなければならない作業が、ReSMシステム運用監視サービスとセットでご契約いただくことで、来館せずに運用できるため、現地への移動時間や運用作業コストの削減が可能です。

# セキュリティ・サービス管理

ReSMでは、ISMS／ITSMSの概念に則り、計画的な教育訓練をしています。  
情報セキュリティに対する知識習得やモラルの向上を含め、サービスマネジメントに必要な能力を保証しています。

## セキュリティ・サービス管理に関する公的認証

- ・**セキュリティ管理：ISMS (ISO/IEC27001,27017)**
  - ・情報セキュリティマネジメントシステム認証を取得
  - ・クラウドセキュリティ認証を取得
- ・**プロセス管理：ITSMS (ISO/IEC 20000-1)**
  - ・ITサービスマネジメントシステム認証を取得



## セキュリティ要件対応

公的認証項目の遵守に加え、別途、**機密保持契約** 及び **SLA** の締結及び下記の対応を実施します。

- (1) **電子ファイル管理**：本システム運用監視業務で使用する電子ファイルを廃棄する場合は、適切に消去を行い情報漏洩の防止策を行います。
- (2) **文書の管理**：運用監視関連文書の保管については、不要になったときに返却もしくは断裁処分いたします。
- (3) **リモート接続**：リモート接続により外部から運用に関わるサーバ等にアクセスする場合は、限定した要因のみ利用可能とし、ID、PW等は弊社ルールに従い適切に管理します。
- (4) **運用機器のセキュリティ**：プログラム、データ等が格納されたサーバ及びクライアントは、本運用関係者（ReSMメンバ）以外の第三者が不当にアクセスすることを防止します。
- (5) **ウイルス対策**：電子媒体でやり取りするデータ及び文書は、ウイルスチェックを実施します。

お時間を頂きありがとうございました。  
お問い合わせは下記までお願いいたします。

株式会社 **DTS** プラットフォーム&サービスセグメント  
ITプラットフォームサービス事業本部  
ReSM（リズム）担当  
**Mail: [itps-sales@dts.co.jp](mailto:itps-sales@dts.co.jp)**  
Tel : (03) - 6914 - 5215

24時間365日対応を最適な価格で

導入整理から任せて安心  
システム運用サービス ReSM

<https://www.resm.jp/>

※本内容は予告なく変更することがあります。

※記載されている企業名及び製品名は、一般に各社の登録商標または商標です。