

リモートアドバイザーについての ご質問にお答えします

アジレントリモートアドバイザーは、業界有数のアジレントのサポート契約に、リモートモニタリングと機器診断機能を追加した、先進のサポートサービスです。ご使用の機器は、アジレントのカスタムコンタクトセンターと安全に接続されます。ご使用のシステム状況の継続的なモニタリング、対話式リモート診断、予測的サポートサービスにより、アジレントは、お客様がシステムの稼働率とラボの生産性を最大限に引き出すためのお手伝いをします。

このガイドでは、リモートアドバイザーの内容、セキュリティ、サービス対応製品に関する疑問にお答えします。

QA 全般

リモートアドバイザーとは？

リモートアドバイザーは、リアルタイムでのリモート機器モニタリングと診断サービス機能です。リモートアドバイザーではインターネットと特許技術を使用し、ご使用の機器から直接、トラブルシューティングに必要な操作パラメータとシステム診断情報をアジレントに安全に提供します。

3つの便利なソリューション:

- リモートアドバイザー - アシスト**では、分析者はマウスをクリックするだけでコールセンターに連絡でき、アジレントのエンジニアがリモートで故障診断を提供します。
- リモートアドバイザー - レポート**では、機器の状況をモニターし、各機器の構成、ステータス、稼働状況のレポートを作成することができます。
- リモートアドバイザー - アラート**では、メンテナンスの時期が近づいたり、機器に問題が発生したときに、電子メールや携帯メールでお知らせし、ダウンタイムを最小にすることができます。



リモートアドバイザーはどのデータを収集し、それはどのように使用されますか？

アジレントのリモートアドバイザーは、トラブルシューティングやレポート作成に必要な、特定のアーリーメンテナンスフィードバック機能(EMF)、診断、ステータスなどの情報だけを収集します。リモートアドバイザーは、お客様にとって機密事項のクロマトグラフデータを収集することは決してありません。

リモートアドバイザーは、使用中のネットワークやコンピュータにとって、セキュリティ上のリスクになりませんか？

絶対にありません。アジレントは、お客様のIT部門と密接に協力し、リモートアドバイザーをお客様の既存のセキュリティインフラストラクチャに統合します。すべてのコンポーネントが企業ファイアウォール内で保護される、特許技術を使用します。

アジレントは、どのように機器との接続を行いますか？

各機器から操作パラメータや診断情報を継続的にモニタリングするリモートアドバイザーデータソースソフトウェアを、お客様のサイトにインストールします。情報を収集し、インターネットを通じてアジレントとの通信を開始する、リモートアドバイザーゲートウェイもインストールします。各リモートアドバイザーゲートウェイには、お客様の各デバイスに対して、リモートアドバイザーに関連したすべてのアクセスポリシーと認証を管理することができる、リモートアドバイザーゲートウェイコントローラが取り付けられています。

Our measure is your success.



QA 性能

リモートアドバイザを、分析機器システムの一部であるデータシステムコンピュータ上で実行する必要がありますか？

必要はありません。次の2つの方法で、お客様の機器をリモートアドバイザに接続することができます。

1. データシステムやデータシステムPCと完全に独立して、リモートアドバイザデータソースエージェントをインストールすることができます。このケースは、集中データシステムを持つラボでよく使用されます。
2. お客様の機器をコントロールするPCに、リモートアドバイザデータソースエージェントをインストールすることができます。これにより、機器の情報だけでなく、お客様のデータシステムPCの状況に関する、トラブルシューティングと診断の情報を収集することができます。

リモートアドバイザには、ChemStationソフトウェアまたは他のアジレントデータシステムが必要ですか？

いいえ。アジレントリモートアドバイザには、ChemStationや、その他のアジレント機器コントロールソフトウェアは必要ありません。アジレントリモートアドバイザは、コントロールソフトウェアまたはデータシステムを利用せず、機器から機器診断情報を直接収集できます。

リモートアドバイザは、機器またはローカルネットワークの性能に影響を及ぼしますか？

いいえ。リモートアドバイザは非常に軽いソフトウェアエージェントであるリモートアドバイザデータソースを使用して、接続した各機器からシステム情報を収集します。リモートアドバイザデータソースにより、リモートアドバイザゲートウェイに送られるデータファイルは、35 KB以下のサイズで、機器の性能や分析に影響は及ぼしません。最終的に、リモートアドバイザゲートウェイは、変更のあった最新情報だけをアジレントリモートアドバイザエンタープライズサーバーに送信することで、トラフィックを少なく保ちます。

QA セキュリティ

リモートアドバイザを導入するために、既存のITセキュリティポリシーに変更を加える必要はありますか？

いいえ。アジレントのリモートアドバイザは、既存のネットワークセキュリティインフラストラクチャ、ファイアウォール、プロキシサーバーなどに適合します。リモートアドバイザ導入のために、確立された手順に変更を加える必要はありません。

アジレントは、どのようにデータ送信の安全性を確保するのですか？

アジレントリモートアドバイザは、プロキシサポート、暗号化、HTTPS通信、128ビットSSL認証などを含む、ファイアウォールに優しいインフラストラクチャを使用します。リモートアドバイザは、国際的な金融機関と同じレベルのデータ送信セキュリティを適用し、データ送信を保護し、安全な通信を確保します。

ラボで、アジレントのリモートアドバイザをどのように管理したら良いですか？

アジレントのリモートアドバイザは、以下の2つのレベルのコントロールを提供し、お客様の機器と情報が安全に保護できるようにします。

1. リモートアドバイザゲートウェイコントローラにより、現場でモニタリングされる各機器に対して、特定のアクセスポリシーと認証を管理することが可能です。
2. お客様の施設で保管されている詳細監査ログにより、リモートアドバイザがお客様の機器と通信している様子を、常に正確に知ることができます。

QA インストール環境

リモートアドバイザーには、VPN 接続が必要ですか？

いいえ。仮想プライベートネットワーク(VPN)は、通常、常時接続に使用されます。アジレントリモートアドバイザーは、この方法では通信しません。お客様のサイトのリモートアドバイザーゲートウェイは、データ交換が必要な時にだけ、インターネットを通じてHTTPS通信を開始します。安全なコンピュータ環境を保持するために、リモートアドバイザーはSSL認証を採用し、お客様のリモートアドバイザーゲートウェイとアジレントのリモートアドバイザーエンタープライズサーバーの間だけで通信を行うようにして、その他のすべての通信が変わらずに受信されるようにします。VPNにリモートアドバイザーをインストールする必要はありません。

ラボまたは使用機器がインターネットにアクセスできない場合、リモートアドバイザーを使用することができますか？

はい。リモートアドバイザーは、ほぼすべてのラボ環境で動作するように設計されています。お客様のサイトにインストールされたリモートアドバイザーコンポーネントの中で、インターネット接続が必要なコンポーネントは、リモートアドバイザーゲートウェイだけです。お客様の機器またはラボはインターネットにアクセスする必要はありませんが、アジレントリモートアドバイザーゲートウェイと通信できるようにする必要があります。

ファイアウォールに変更を加える必要はありますか？

いいえ。リモートアドバイザーゲートウェイは、リモートアドバイザーエンタープライズサーバーとの通信に、お客様の企業ファイアウォールの既存のアクセスポイントとプロキシサーバーを通じて通信します。外部からのアクセスによる起動は必要ないため、最高のセキュリティが確保されます。

リモートアドバイザーはプロキシサーバーとともに動作しますか？

はい。リモートアドバイザーは、プロキシサーバー環境で稼働することができます。

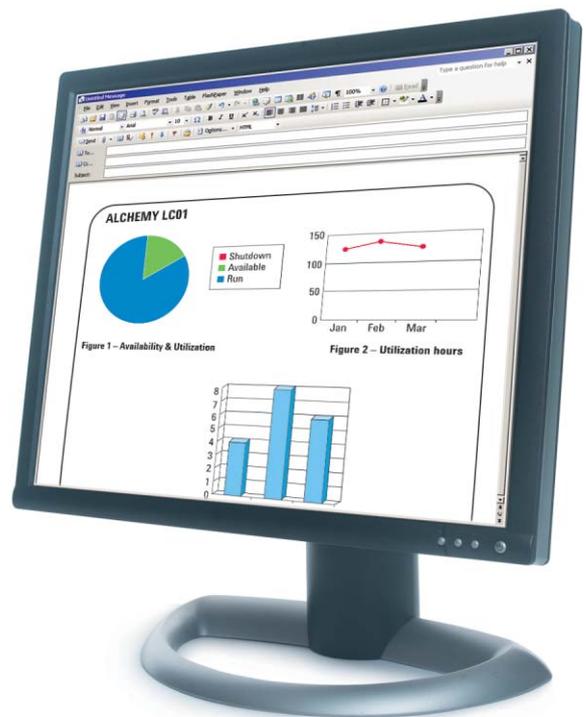
アジレントとのリモートアドバイザーの通信により、ネットワークの停止が生じますか？

いいえ。ソフトウェアのメッセージングプロトコルは、メッセージをできるだけ小さく、効率的に届けるように設計されており、バンド幅の利用とお客様のネットワークに及ぼす影響を最小限に抑えます。

QA コンプライアンス

リモートアドバイザーのインストール後、アジレント機器を再適格性評価する必要がありますか？

ご使用のシステムの適格性評価は、一般的にリモートアドバイザーと独立しています。リモートアドバイザーは、データシステムアプリケーションとそのデータファイルとは完全に独立しているため、以前に適格性評価済みのクロマトグラフデータシステム、または機器コントロールソフトウェアを再び適格性評価を行う必要はありません。リモートアドバイザーが既にインストールされている場合、新しいシステムの適格性評価を行い、システムが適格性評価された状態であることを証明することができます。リモートアドバイザーをインストールする際、その手順にインストールが成功したことの記録が含まれます。



リモートアドバイザーの詳細

アジレントリモートアドバイザーは、ITセキュリティ評価に合格し、北米および欧州の国際的製薬企業で採用されています。リモートアドバイザーのさらに詳しい内容については、下記までお問い合わせください

ホームページ:

www.agilent.com/chem/jp

コールセンター: 0120-477-111

本資料に記載の情報、説明、製品仕様等は予告なしに変更されることがあります。

アジレント・テクノロジー株式会社

© Agilent Technologies, Inc. 2008
Printed in Japan, May 12, 2008
5989-6440JAJP