

# エスツーマネージド AWS運用監視サービス

株式会社エスツー  
首都圏営業本部

2017年5月30日



## インデックス

1. エスツールの技術
2. フルマネージドAWS運用
3. サービス内容
4. サービス詳細
5. フルマネージド体制
6. 標準監視項目
7. 目標初動対応時間
8. プラン一覧
9. 料金一覧



# 1. エスツールの技術

---

## 40,000IPを超えるインフラ構築、運用 フルマネージドの実績

### オンプレミスで培われた確かな技術

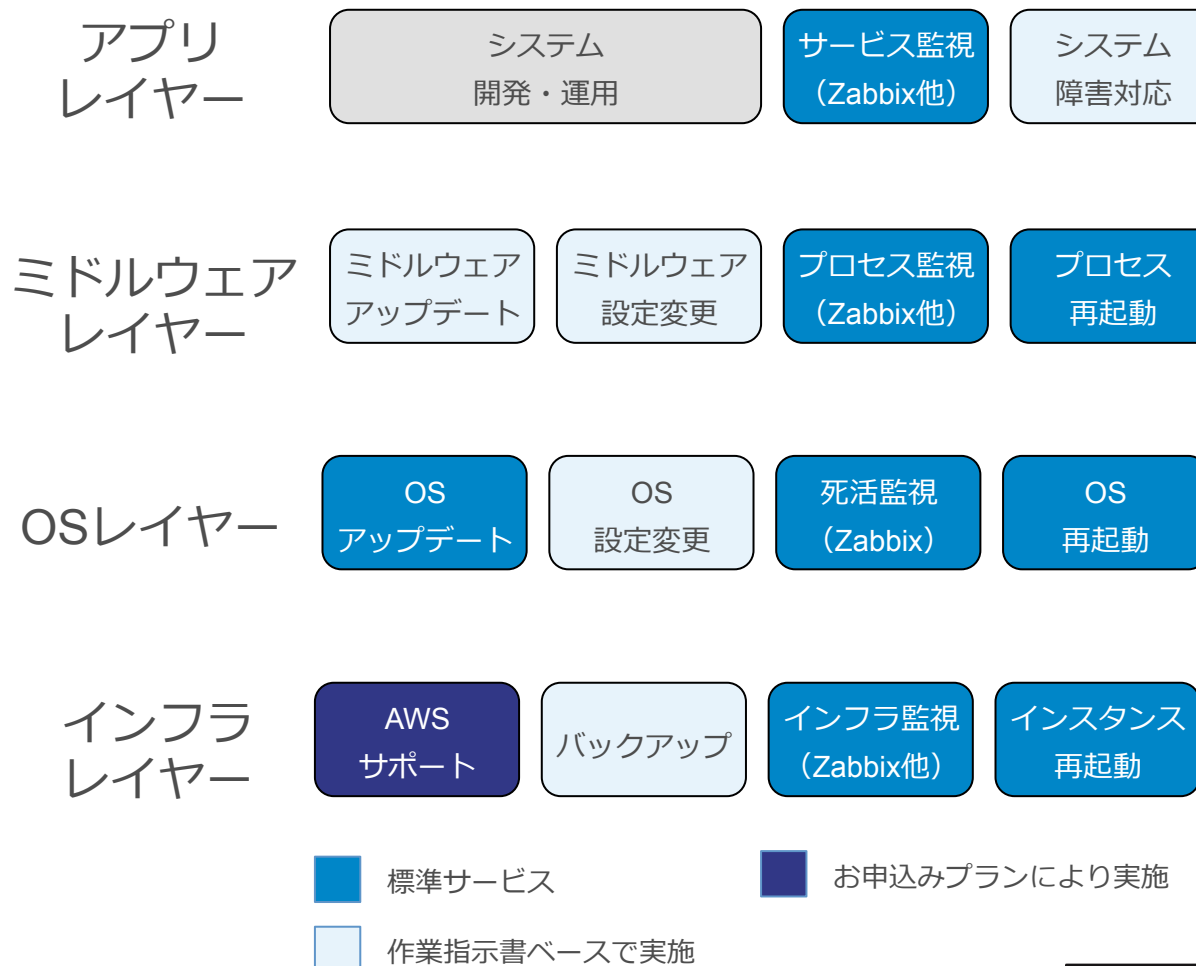
2005年の創業以来、フルマネージドのサーバホスティングおよびデータセンター間のトランジットサービスを始めとするITインフラ事業を専門としてノウハウを蓄積してきました。首都圏のゲームアプリ業界、芸能業界、官公庁など多様なクライアントへ40,000IPを超えるITのインフラ構築・運用の提供で培われた確かなマネージドスキル、障害対応技術をAWSの運用監視フルマネージドサービスで活用しています。



## 2. フルマネージドAWS運用

### AWSのフルマネージドならお任せください

エスツールのフルマネージドAWS運用監視サービスは、AWS上に構築したシステムを当社が運用・監視し、お客さまの手間を省く事が出来るサービスです。監視や障害時の対応、インスタンスのスケールアップ・ダウン、ミドルウェアのアップデート作業等も実施します。加えてAWSにおける貴社からの質問や、構成に関しての設計、その他疑問点に関するお問い合わせを受け付ける体制を提供します。



### 3. サービス内容

---

性能監視	リソース監視 (CPUの使用率、メモリの使用率、ディスク使用率)
障害監視	OS監視、プロセス監視、ログ監視
障害復旧	障害検知時に適切な解析（一次切り分け、エスカレーション対応）及び、復旧処置（サーバー・ミドルウェア再起動等）を実施
24/365サービス	性能監視、障害監視、障害復旧、その他ご指示いただいた運用サポートのサービスを24時間365日有人対応

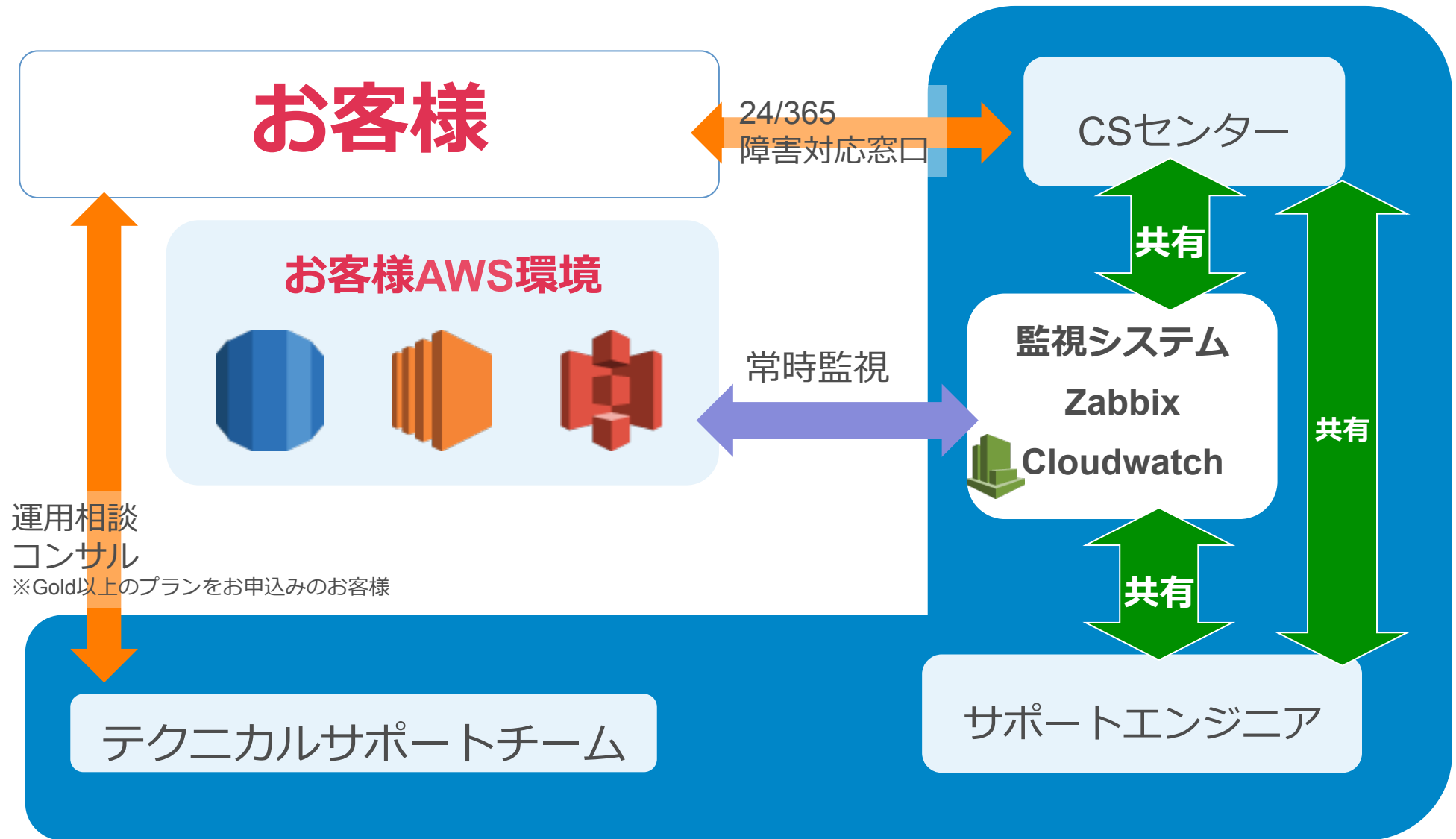


## 4. サービス内容詳細

性能監視	24時間/365日、Disk容量、ロードアベレージ、メモリ、プロセス数等を監視し、サービス維持に影響が出る前にご担当者宛に連絡いたします。
障害監視	24時間/365日 サーバーやロードバランサーなどを自動的に監視し、障害が検知された場合はご担当者宛に障害をメールで通知いたします。。
障害復旧	障害検知時に適切な解析（一次切り分け、エスカレーション対応）及び、復旧処置（サーバー・ミドルウェア再起動等）を実施 手順書があるものについては復旧作業を実施。復旧確認後にご連絡いたします。
24/365サービス	営業時間にかかわらず、弊社サポートエンジニアがスタンバイしています。障害の有無により、緊急でインスタンスのスケールアップ、ダウンが必要となった際などにも24時間365日対応いたします。



## 5. フルマネージド体制



## 6. 標準監視項目

以下の監視項目を標準で設定し、

閾値を超えた際にはお客様にエスカレーションし復旧対応を実施します。

- URL接続が3回連続でタイムアウト
- URL接続が200以外のステータスを返す
- OSのファイルオープンの最大値が2回連続で1024以下
- OSのプロセス数の最大値が2回連続で256以下
- CPUのI/Owaitが5回連続で70%超
- /領域の空き容量が0%
- /領域の空き容量が5%以下
- /領域の空き容量が10%以下
- /領域の空き容量が20%以下
- /領域のinode数が10%以下
- /領域のinode数が20%以下
- ホスト情報(uname)が変更
- zabbix-agentのホスト名が変更
- ホスト名が変更
- swapの空き領域が30%以下
- NTPサービスが停止したとき
- 5回連続でpingが応答しないとき
- LoadAverageが5回連続で10以上のとき
- LoadAverageが20回連続で2以上のとき
- SSH接続に失敗したとき
- プロセス数が5回連続で900以上
- 実行中のプロセスが5回連続で50以上
- zabbix-agentのバージョンが変更
- zabbix-agentと5分以上応答がない
- マシンが再起動
- CPU使用率が5回連続で95%以上

※上記項目はあくまでも標準監視項目です。

お客様のご要望に応じて柔軟に監視項目は追加・カスタマイズいたします。





## 7. 目標初動対応時間

事象レベル	詳細	初動時間
レベル1 (緊急)	お客様のサービス全体へ深刻な影響を及ぼしている（具体的にはサービス停止を引き起こしている）状態。お客様は業務運用を継続することができない、または著しく損なわれている状況を指します。重要な処理や作業が出来ず、それを代替する回避策がない状況を意味します。	1 時間
レベル2 (重大)	発生している事象または状況がお客様サービス全体に重大な影響を与える、もしくは及ぼしている状況であり、お客様の事業運営が継続できない危険にさらされている可能性があります。重要な処理、作業が出来ないが、それを代替する回避策がある可能性がある状況を意味します。	1 時間
レベル3 (警告)	発生している事象または状況がお客様の業務運用上、適度な影響がある可能性があります。 お客様サービスに大きな影響はなく、お客様が通常の業務を継続することができない程度の状況を意味します。	1 時間
レベル4 (注意)	発生している事象または状況がお客様の業務運用上最小限の影響、あるいは全く影響がない場合を指します。お客様サービスには影響はなくお客様が通常の業務を継続することが可能である状況を意味します。	3 時間
レベル5 (改善リクエスト)	当初はなかった追加機能に対応するカテゴリです。通常、これらはお客様からのリクエストによって開始されます。	5 営業日
レベル6 (保守リクエスト)	このカテゴリは、ソフトウェアリリース、OSのアップグレード、およびその他の周期的なアップデート等に対応するカテゴリです。これらはお客様よりご連絡頂く場合が多いですが、弊社からのご提案として開始される場合もあります。	応相談
レベル7 (質問)		通常 1 営業日以内



## 8. エスツー マネージドAWS プラン一覧

お客様のAWS利用状況に応じて

エスツーマネージドでは3つのプランをご用意しています。

Basic	ご依頼ベースによる構築・設定作業およびインスタンスの監視、報告・障害対応を行うプランです。
Gold	インフラのお悩みに対してサポートを行うプランです。 各種AWSのマネージド・サービスの提案・検証・導入 OSS環境の提案・検証・導入 セキュリティ製品の提案・検証・導入
Diamond	プロジェクトに参加する形で、構築・運用作業を行うプランです。 Backlog・Redmineでの依頼や相談。 SlackやChatwork、Skypeでのコミュニケーション。 障害レポートや運用レポートの作成。



## 8. エスツー マネージドAWS 料金一覧

### プラン別 月額 基本料金

Basicプラン	月額 基本料 0円
Goldプラン	月額 基本料 50,000円
Diamondプラン	月額 基本料 100,000円

### 管理インスタンス 月額 基本料金

EC2/RDS	25,000円@ 1 インスタンス※Multi-AZは費用に含みません
監視対象 リードレプリカの追加	15,000円
管理対象Aurora クラスターの追加	15,000円
ElastiCache	15,000円
ELB	15,000円
AutoScaling + ELB	40,000円



## お問い合わせ

---

**エスツーでは  
AWSに関するご相談、お問い合わせを  
お受け出来る体制を整えております。**

### **お問い合わせ先**

株式会社 エスツー  
首都圏営業本部

Mail : [support@forestcity-datagarden.com](mailto:support@forestcity-datagarden.com)

