

クラウドサービス カタログ

 cloud.config

INDEXER

目次

1. サービス概要	3
2. クラウドトランスフォーメーション	4
2.1 サービスレベル	
3. SLA	7
4. 監視	8
5. 障害管理・対応	9
6. 利用状況の管理と請求書発行 (cloud.config Portal)	11
7. セキュリティとガバナンス	13
8. BCDR (事業継続・災害対策)	14
9. Azureサービスマトリックス	15

1. サービス概要

cloud.configにより、お客様はMicrosoft AzureとFIXERの技術者たちの技術力を活用して、ビジネスニーズに適合したクラウド環境を実現することが可能になります。パフォーマンス、コスト管理、ガバナンス、セキュリティに対してクラウドの最適化が保証されるので、コアコンピテンシーからビジネス価値を生み出す取り組みに集中できるようになるでしょう。

cloud.configは柔軟に成長やビジネスニーズに沿ったクラウド化をするために不可欠なサービスやサポートを提供します。このプロセスは現状評価から始まり、ビジネス戦略とゴールを達成するロードマップを作り上げていきます。

cloud.configのプロセス:

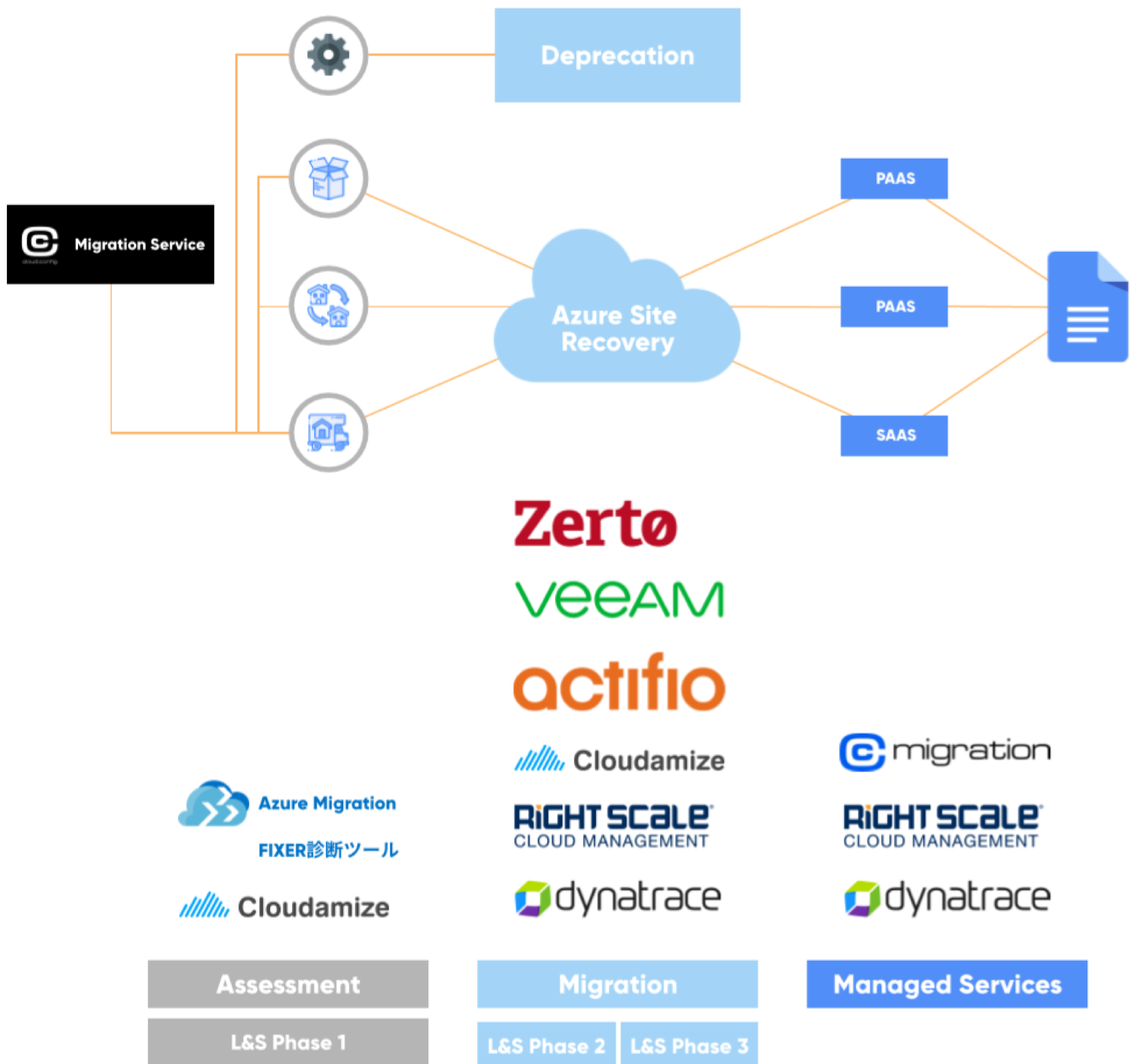
評価&構築		運用			最適化
導入設計	環境構築	24時間365日監視	一次障害対応	Technical Account Manager	cloud.config portal
お客様の要件を確認し、Azureを設計するサービスです。最適なシステム構成や導入時の留意点などをご提案いたします。	Azure上に環境を構築するサービスです。cloud.configの開発実績から得られた、ノウハウ、資産を活用してスピーディーに構築いたします。	お客様の環境を、自動監視し、障害時に「メール」でお知らせするサービスです。	障害発生した場合、「正常性確認」をし、一次対応をするサービスです。	Technical Account Manager(TAM)トラブルシューティングや技術QA対応などをチケット（時間単位）でご購入いただく形でご支援いたします。	Azureの利用状況や課金情報を簡単に把握する管理Platformです。
個別御見積		基本サービス	オプションサービス	オプションサービス	オプションツール

さらにFIXERは財務、セキュリティ、経営管理の観点から、顧客のスムーズな運用を援助する幅広いサービスを提供しております。

支払代行	DeepSecurity	独自ドメイン取得代行	SSL証明書取得代行
お客様に代わり、サービスの支払いを代行し、請求書を発行するサービスです。	DeepSecurityの導入サービスです。お客様に代わり、クライアントへのエージェントのインストール、マネージャへの設定を行います。	お客様に代わり、独自ドメインの購入、設定までトータルにサポートするサービスです。	お客様に代わり、CSRの発行から、SSL証明書の購入、設定まで、トータルにサポートするサービスです。

2. クラウドトランスフォーメーション

FIXERはクラウドトランスフォーメーションを専門にしています。これは特定のビジネスの目的にクラウドを適合させ、成長の可能性を広げるために構築されたプロセスです。組織のニーズに応じて、クラウドへの移行、構成の検証、高まる需要や新しいビジネス機能のための構築、アジャイルでのクラウド展開、災害対策などを含みます。FIXERは現状の環境の評価から、Azureへの移行、業界標準ツールとFIXER独自のツールを組み合わせたマネージドサービスなど、幅広いサービスを提供しています。



2.1 サービスレベル

顧客はニーズに合わせてサービスレベルを選べます。

Free	Standard	Enterprise
自動監視サービス ✓ 24時間365日自動監視 (Zabbix)	自動監視サービス ✓ 24時間365日自動監視 (Zabbix) ✓ 24時間365日自動監視 (DeepSecurity)	自動監視サービス ✓ 24時間365日自動監視 (Zabbix) ✓ 24時間365日自動監視 (DeepSecurity) ✓ 24時間365日自動監視 (Akamai) ✓ 24時間365日自動監視 / 24/7 Automated Monitoring (AzureMonitor, Datado, Dynatrace, その他)
エンジニア問い合わせ窓口 ✓ 専用アクセス画面	エンジニア問い合わせ窓口 ✓ 専用アクセス画面 ✓ 障害一次対応 ✓ Technical Account Manager	エンジニア問い合わせ窓口 ✓ 専用アクセス画面 ✓ 障害一次対応 ✓ Technical Account Manager ✓ BCDR (RPO 15分, RTO時間) *3
多方面からの状況評価 ✓ 運用状況レポート (英語版)	多方面からの状況評価 ✓ 運用状況レポート (英語版)	多方面からの状況評価 ✓ 運用状況レポート (日本語) ✓ 最適化の提案 (最新のAzureユースケースを含む) ✓ 定期レポートミーティング ✓ 様々な監査のサポート

監視 & 対応レベルの定義は以下です:

- 24時間365日自動監視 (すべてのサービス契約を含む)
 - FIXERのカスタムテンプレートを使い、障害を6段階で重度評価し、自動で顧客にメールによるレポートを送信
- 障害一次対応
 - 標準の運用手順 (SOP) に基づき初期修復手段を実行し、顧客にメールでのレポートを送信
- コンサルティング
 - 専門エンジニアが障害の原因検出をサポートし、プロセスやサーバーを必要に応じて再構築。月次レポートを提出。(エンジニアの利用可能時間: 10:00 - 19:00 JST)
- Technical Account Manager (TAM)
 - ビジネスへの影響を鑑みて、クラウド環境とパフォーマンスを詳細に監視。すべての障害の原因を分析。プロセスとサーバーを必要に応じて再構築。月次のハンズオンミーティングにてアクティビティ、最新のAzureについてのニュース、ユースケースのレポートの提供、また、リクエストに応じて質疑応答。(24時間365日対応)

	利用可能時間		サポートチーム		
	平日	24時間365日	専門エンジニア	システム運用 マネージャ	コンサルティング
24時間365日監視		✓	-	-	-
障害一次対応		✓	✓	-	-
コンサルティング	✓		✓	-	-
Technical Account Manager		✓	✓	✓	✓

各サービスレベルは顧客の要望と障害をSLAに応じて管理しているチームによってサポートされています。

3. SLA (Service Level Agreement)

cloud.configのサービスはSLA (Service Level Agreements) とSLO (Service Level Objectives) に従って提供されています。

サービスはMicrosoftのSLAの初期設定であるAzureプラットフォームを利用して提供されています。
(詳細はこちら: <https://azure.microsoft.com/support/legal/sla/>)

SLAは弊社の技術者のアクセスレベルやレスポンスタイムも管理しています。

優先度最高レベルではSLAで、障害、事象、原因解明のレスポンスタイムを定義し、確定します。障害対応、エスカレーション、技術者のレスポンスタイムについての詳細は以下の障害管理セクションに記載されています。

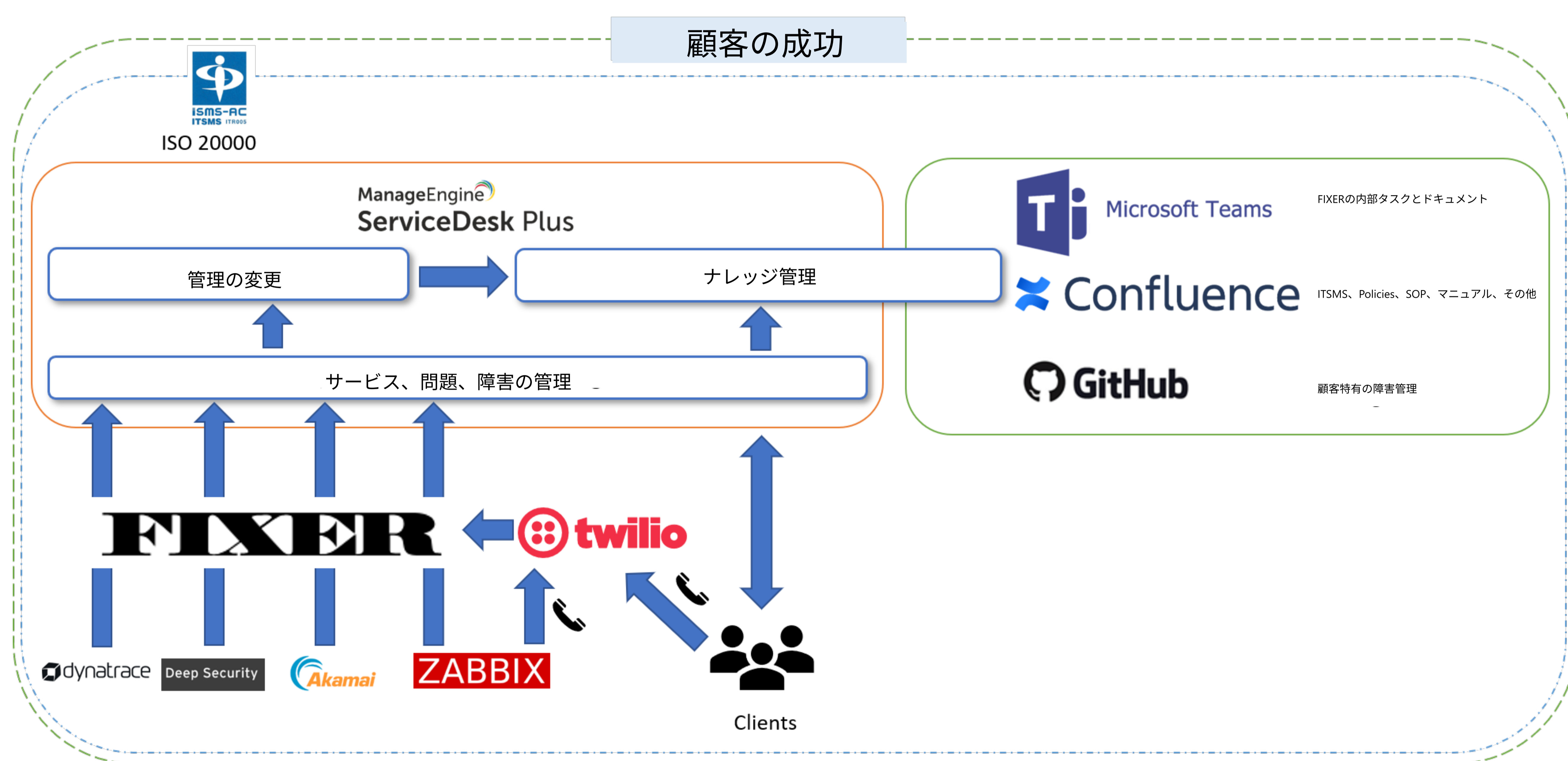
優先度	対応開始 (対応者決定)	正常確認
P1 - 最高	30分以内	4時間以内
P2 - 高	60分以内	1日以内
P3 - 中	4時間以内	7日以内
P4 - 低	1日以内	2週間以内
P5 - 最低	7日以内	1か月以内

4. 監視

cloud.configはAzureネイティブの監視ツールとFIXERの目的に合わせて構築した監視システム（cloud.configマネージメントシステムの一部）を組み合わせ、クラウドの配置状況を可視化できるようにします。バーチャルマシンの稼働率とインフラストラクチャ構成は24時間365日、信頼できるツールとプロセスによって監視・記録されています。

FIXERの24時間365日の監視ツールが顧客のサービスまたはインフラストラクチャに異常を検知すると、即座に以下の取り組みが自動で行われます：

- 設定されたサービスコールマトリックスに従って、サービスデスクの担当者に自動で電話がかかります。
- FIXERのITSMサービスデスクツールに障害がエントリーされます。



FIXERの自動監視プロセスはプロアクティブに顧客の障害管理をサポートします。

アプリケーションレベルの監視はDynatraceによって行われています。

5. 障害管理・対応

障害とはサービスが阻害されるようなイベントのことで、復旧が主目的になります。障害が起きた場合は、FIXERのcloud.configチームが障害を判別し、原因に適時、優先的に対応していきます。障害はビジネスへの影響と緊急性で判定されます。このプロセスはSLAで管理され、cloud.configマネジメントシステムにより一貫した最善手段で障害を処理します。

障害のタイプと定義

イベント	詳細
異常/問題	<ul style="list-style-type: none"> ハードウェアの機能異常/ソフトウェアの反応またはメッセージが正常な運用時とはかけ離れているとき しきい値を超えた場合の通知または正常時に見られない異常なフラグ その他、オペレーションチームに異常と判断されるイベント
運用上のミス/対応のミス	<ul style="list-style-type: none"> 運用上のミスやオペレーションチームから顧客に向けた返答が間違いであった場合
セキュリティ障害	<ul style="list-style-type: none"> サイバー攻撃を検知 情報漏洩を検知
クレーム	<ul style="list-style-type: none"> 運用マニュアルに定義されている、顧客からのクレームの受理

影響度-緊急度からの対応優先度表

影響度	緊急度			
	1	2	3	4
	実害なし (アラート多発)	信頼性の低下 (冗長構成の障害)	パフォーマンスに影響 (レスポンスが遅い)	サービスシステムが使用できない
1. 対外的な影響なし	P5 - 最低	P5 - 最低	P4 - 低	P3 - 中
2. 一部業務に支障が発生。対外的な影響は軽微	P5 - 最低	P4 - 低	P4 - 低	P3 - 中
3. 複数の業務において支障が発生。対外的な影響が発生	P4 - 低	P3 - 中	P3 - 中	P2 - 高
4. 広汎な範囲で業務遂行が困難。対外的に多大な影響が発生	P4 - 低	P3 - 中	P2 - 高	P1 - 最高

重度の障害：重度の障害は対応優先度表の「P2 - 高」もしくは「P1 - 最高」に相当します。重度の障害は以下のルールに則ってレポートされます。SLA/SLOの契約に基づき、以下の一次対応を行います：

重度の障害発生時のレポート

報告者	報告先	タイミング
障害発見者	サービス管理規約の責任者	発見時
サービス管理規約の責任者	サービス管理の管理者	発見から30分以内

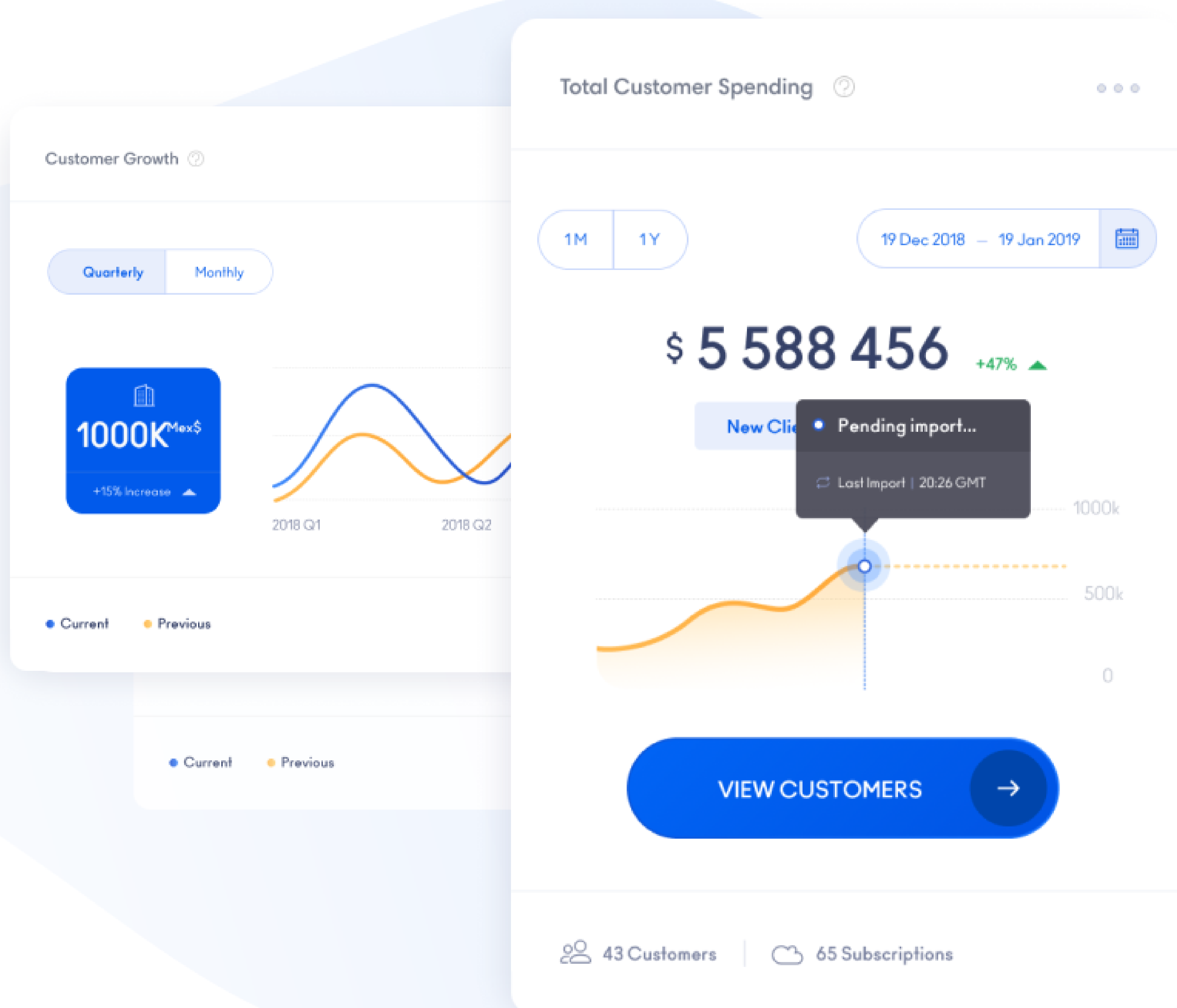
重度の障害を処理する責任は、サービス管理規定の責任者にあります。

障害の管理は優先度とSLAの Protokolに従ってエスカレーションします。

障害処理に加え、サービスリクエストも上記のcloud.config管理システムのチケット制で処理されます。

6. 利用状況の管理と請求書発行 (cloud.config Portal)

cloud.config Portalはサービスの利用状況に対する詳細な見識を直感的なダッシュボードと可視化したデータとして提供するFIXER独自のツールです。

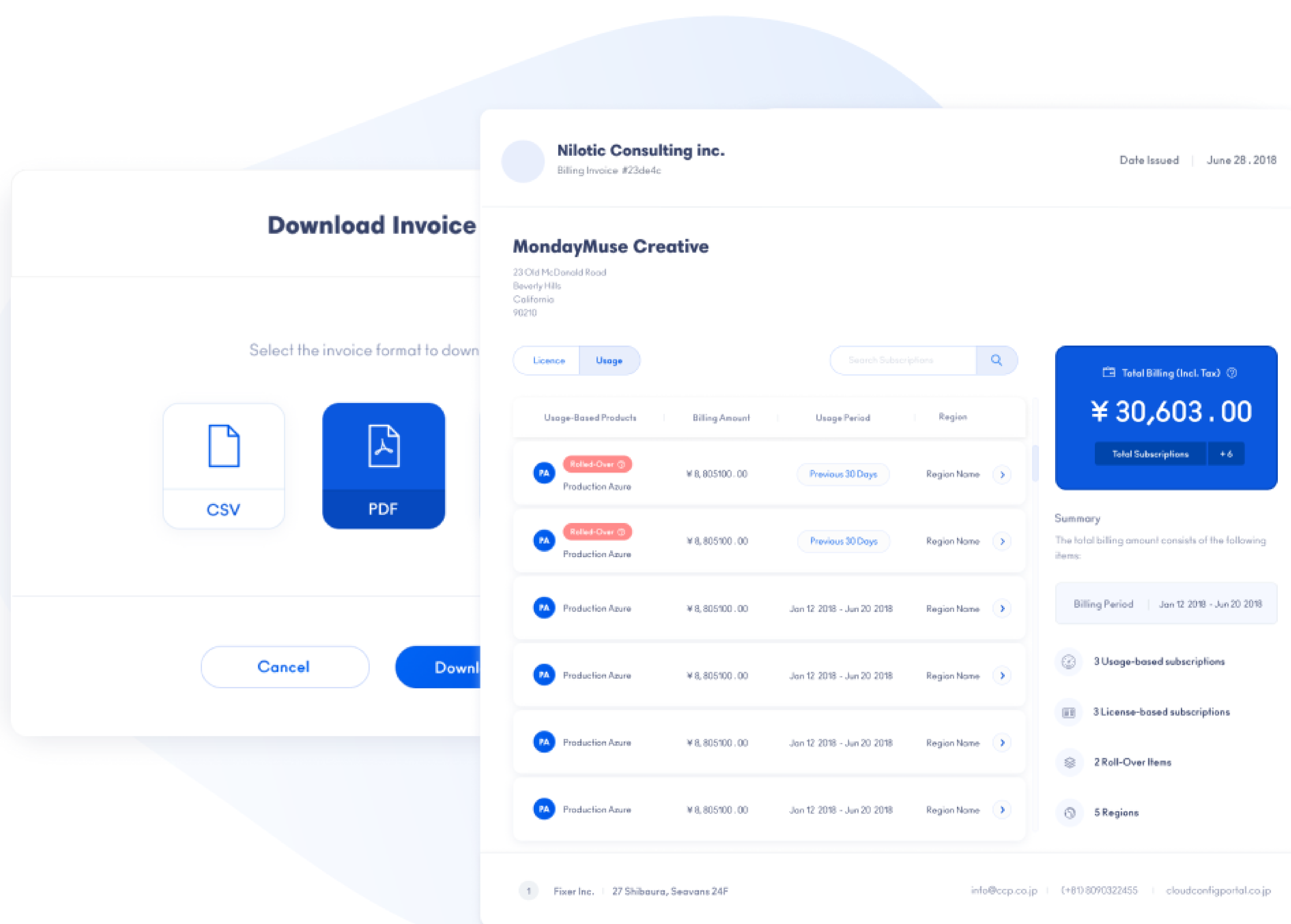


cloud.config Portalはカスタマイズしやすく、組織内のステークホルダーと顧客を含む様々なユーザーに向けた既定のアクセス権利を管理者に与えます。

予算管理のためのアラートを容易に設定でき、リミットを超すことがないように、使用状況に関する重要なイベントをユーザーに知らせます。

使用状況のパターンを分析し、特定のビジネスの目的やデプロイに関するコストの最適化方法を特定します。

使用量は複数のアカウントに分けることが可能で、正確な請求書がcloud.config Portal内で直接、単純かつ素早く発行できます。

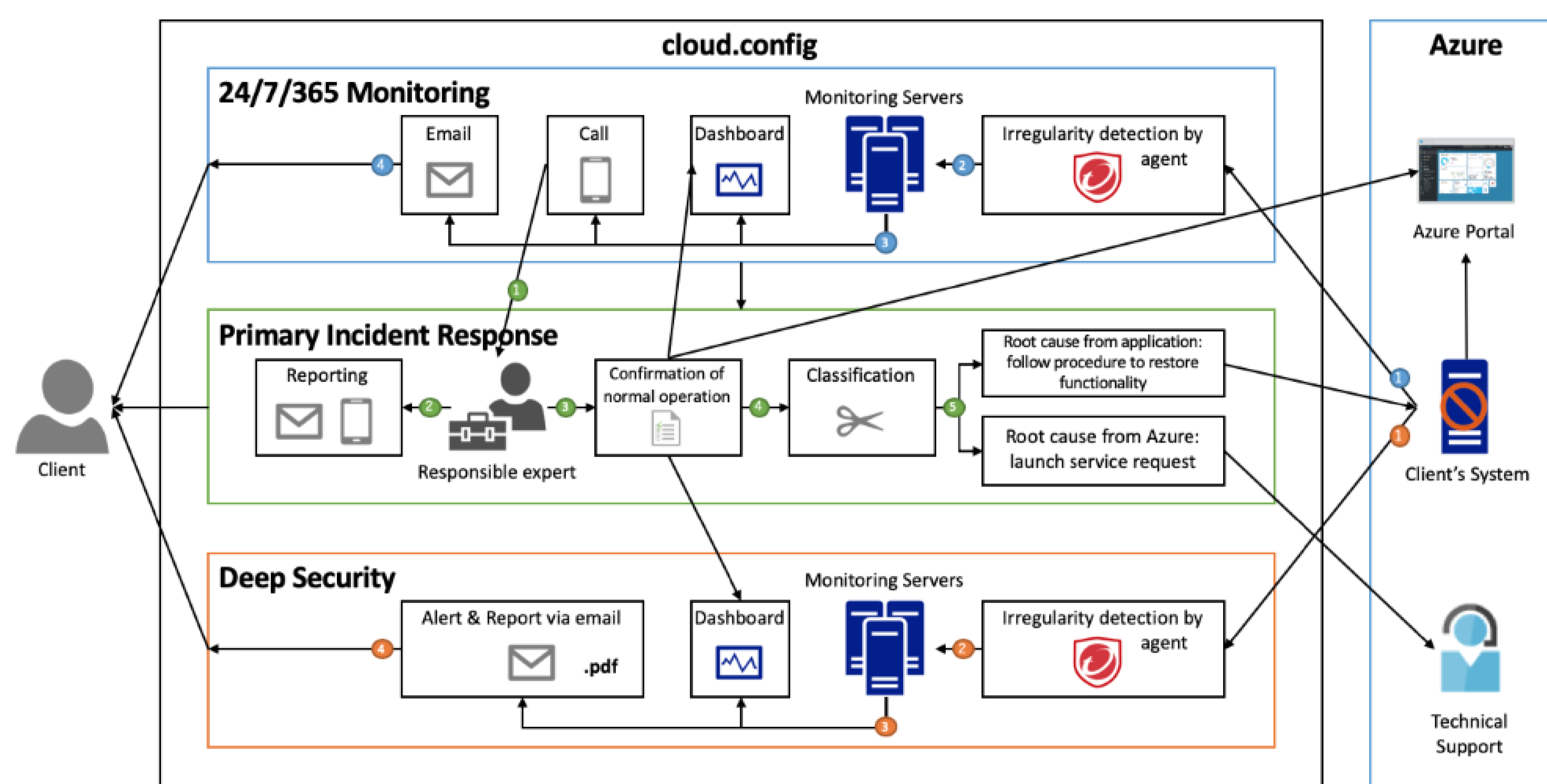


7. セキュリティとガバナンス

Azureの柔軟性の活用とセキュリティとガバナンスの整った制御のバランスを取ることは組織にとって重要です。

cloud.configはクラウドのデプロイが高度化した中で、組織のセキュリティとガバナンスのポリシーの設定と執行を容易にします。ポリシーの管理を集中化させることで、組織内での運用の一貫性を確保します。これは自動化をサポートし、制御不可の利用量を減らすことで、コスト削減を導きます。

セキュリティはTrend MicroのDeep Securityによって管理され、Azure環境に単一のエージェントとしてのシンプルさを保ったまま強固な保護を提供します。Microsoft Azureと完全に統合されたDeep Securityは、調整を容易にし、情報漏洩やビジネスの中断を防止しながら継続的な迎合性を提供します。



ガバナンスのために、cloud.configの下、リソースのタグ付けを行います。FIXERはリソースグループの管理とリソースのタグ付けを支援し、Azureリソースの使用量を評価するガバナンスレビューとベストプラクティスのガイダンスを提供します。

8. BCDR (事業継続・災害対策)

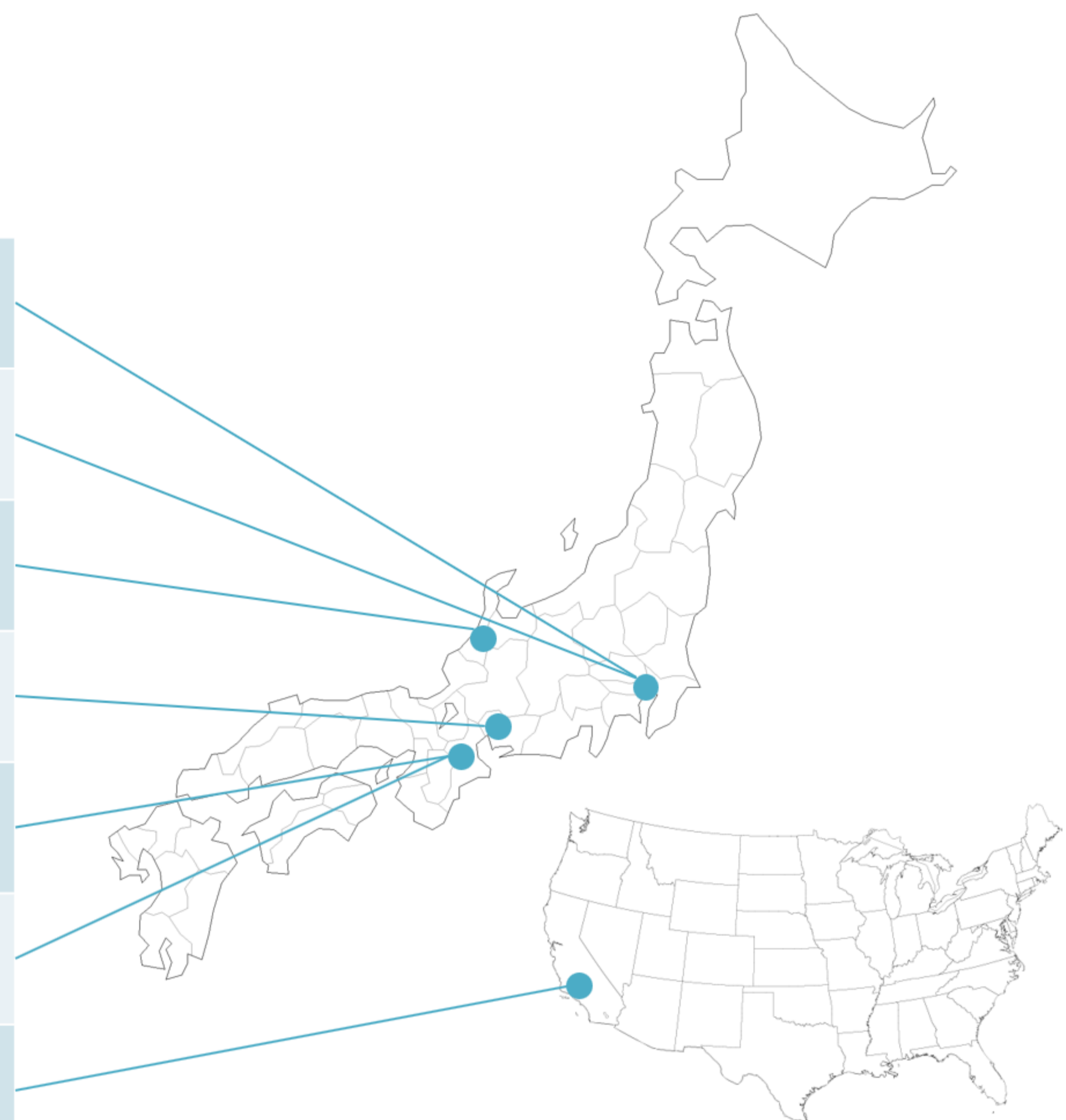
FIXXERは事業継続のため、Azure Recovery Service vault (RSV) 作成やFIXXER基準のバックアップポリシーなど、外的な問題に対する管理のプロトコルがあり、ディザスタリカバリを促進します。

自然災害時の運用への影響を軽減するため、Azureの利用可能エリアの重複だけでなく、FIXXER事業所も複数の拠点に設置しています。

営業拠点 (2019年12月1日現在)

- 全7拠点
 - 国内6拠点、海外1拠点

1	東京本社	東京都港区芝浦1-2-3 シーパンス館 最上階 「クラウド オペレーションセンター (メイン)」
2	FIXER TECH ACADEMY Universal Kids	東京都港区芝浦3-1-32 なぎさテラス 4階
3	金沢事業所	石川県金沢市広岡2-13-37 ST金沢ビル 3階
4	名古屋事業所	愛知県名古屋市中区栄2-2-23 アーク白川公園ビルディング 6階
5	四日市事業所	三重県四日市市安島1-2-27 ジェックスビル 7階 「クラウド オペレーションセンター (サブ)」
6	クラウドAIスクール	三重県四日市市安島1-2-29 MIZUTANIビル 1階
7	FIXER Technologies, Inc.	717 Market St STE100, San Francisco CA 94103



9. Azureサービスマトリックス

Azureサービス	サポート
Compute - Infrastructure	
Azure Virtual Machines -Linux	✓
Azure Virtual Machines -Scale Sets	✓
Azure Virtual Machines -Windows	✓
Azure Managed Disks	✓
Compute - Application Services	
Azure App Service	✓
Azure Container Service (AKS)	✓
Azure Functions	✓
Azure Logic Apps	✓
Azure Notification Service	✓
Azure Service Fabric	✓
Azure Service Fabric Mesh	✓
Azure Web Apps	✓
Networking	
Application Gateway	✓
Azure CDN	✓
Azure DDoS Protection	✓
Azure DNS	✓
Azure Express Route	✓
Azure Firewall	✓

Azureサービス	サポート
Networking	
Azure Front Door	✓
Azure Load Balancer	✓
Azure Network Watcher	✓
Azure Traffic Manager	✓
Azure VPN	✓
Network Security Groups	✓
Virtual Network Endpoints	✓
Virtual Network TAP	✓
Virtual Network(VNET)	✓
Web Application Firewall	✓
Storage	
Azure Archive Storage	✓
Azure Blob Storage	✓
Azure File Storage	✓
Azure Queue Storage	✓
Data Platform	
Azure Cosmos DB	✓
Azure Redis Cache	✓
Azure SQL Database	✓
Azure SQL Database for MySQL	✓
Azure SQL Database for Postgre SQL	✓

Azureサービス	サポート
Management Tools	
Azure Advisor	✓
Azure Alerts	✓
Azure Automation	✓
Azure Backup	✓
Azure Blueprint	✓
Azure Database Migration	✓
Azure Migrate	✓
Azure Monitor	✓
Azure Policy	✓
Azure Resource Manager	✓
Azure Service Health	✓
Azure Site Recovery	✓
Azure Update Management	✓
Azure VM In-Guest Configuration	✓
Security	
Azure Active Directory & Identity	✓
Azure Key Vault	✓
Azure Security Center	✓
Analytics	
Azure Event Grid	✓
Azure Event Hub	✓
Azure Machine Learning	✓
Azure Stream Analytics	✓