

◎ クラウド / サーバーサポートが選ばれる理由

○ 24時間365日のエンジニア有人監視



サーバーの無人監視ではイレギュラーな事態に対応することが困難。障害一次対応を迅速なものにするために、弊社エンジニアによる**24時間365日の有人監視と技術サポート**をおこないます。



○ サーバー管理の負担ゼロ

サーバーに関することは全てお任せいただくことで、御社が本来力を注がなければいけないサービスに集中できます。プロモーションなどで一時的に高負荷がかかる場合も対応可能です。

○ 迅速で正確なシステム障害対応力！



万が一、サーバーダウンやトラブルが発生した場合、素早い復旧で被害を極力最小限に抑えます。常にリスク管理を怠らず、急なトラブルにも**迅速**に対応可能です。



○ 万全で強固なセキュリティ

お客様の大切なデータ等を保護するために、セキュリティ情報の調査や問題点・バグ等、常時最新の情報をチェックしております。また、定期的なサーバー診断やOS・ミドルウェアのアップデートをおこないます。

○ 改善提案のコンサルティング



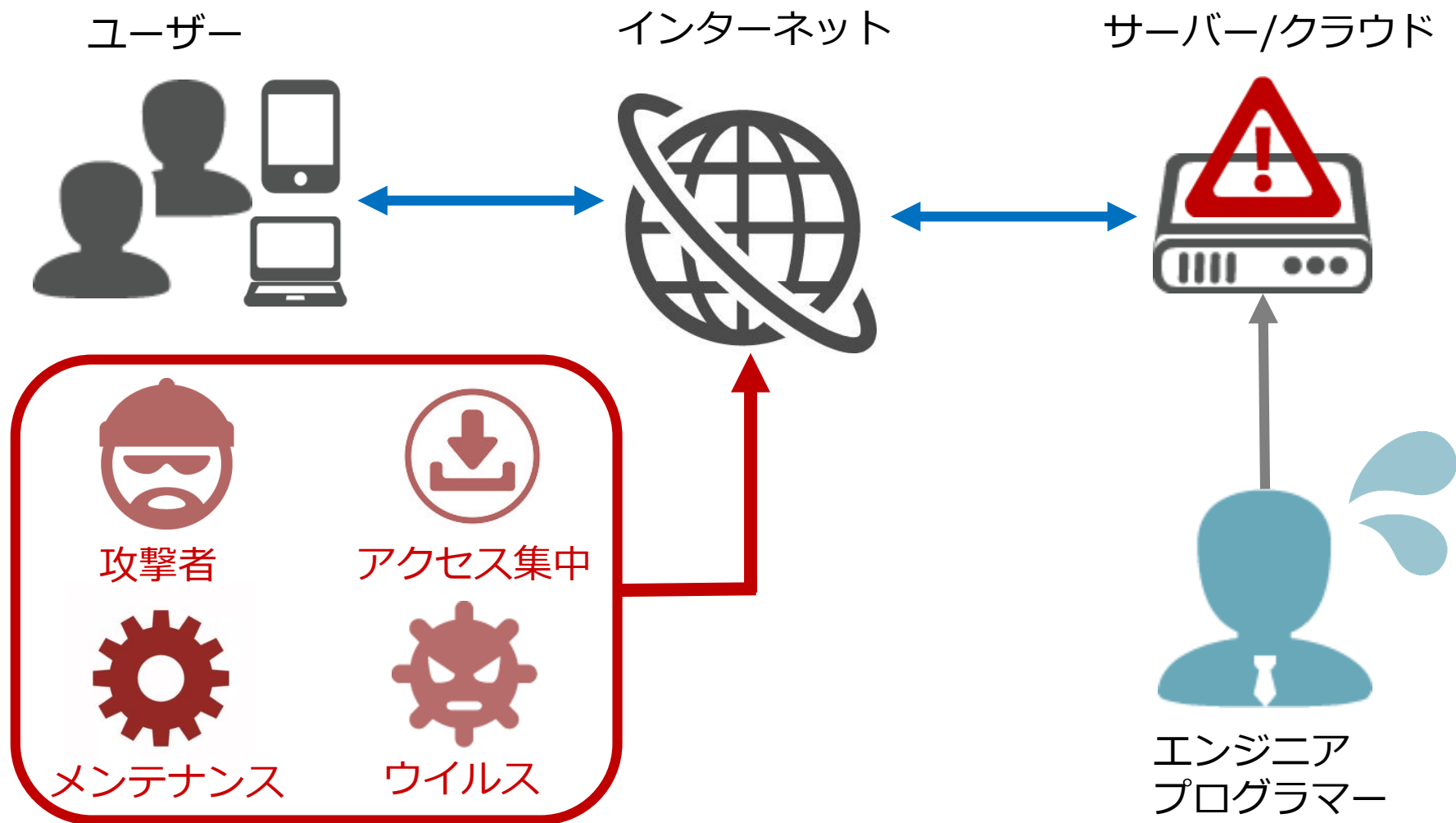
お客様の目的用途に合わせた最適なサーバー選択とプランのご提案。また、インフラに関することだけでなく、システム開発やサイト運用など幅広くお客様の要望をヒアリングします。



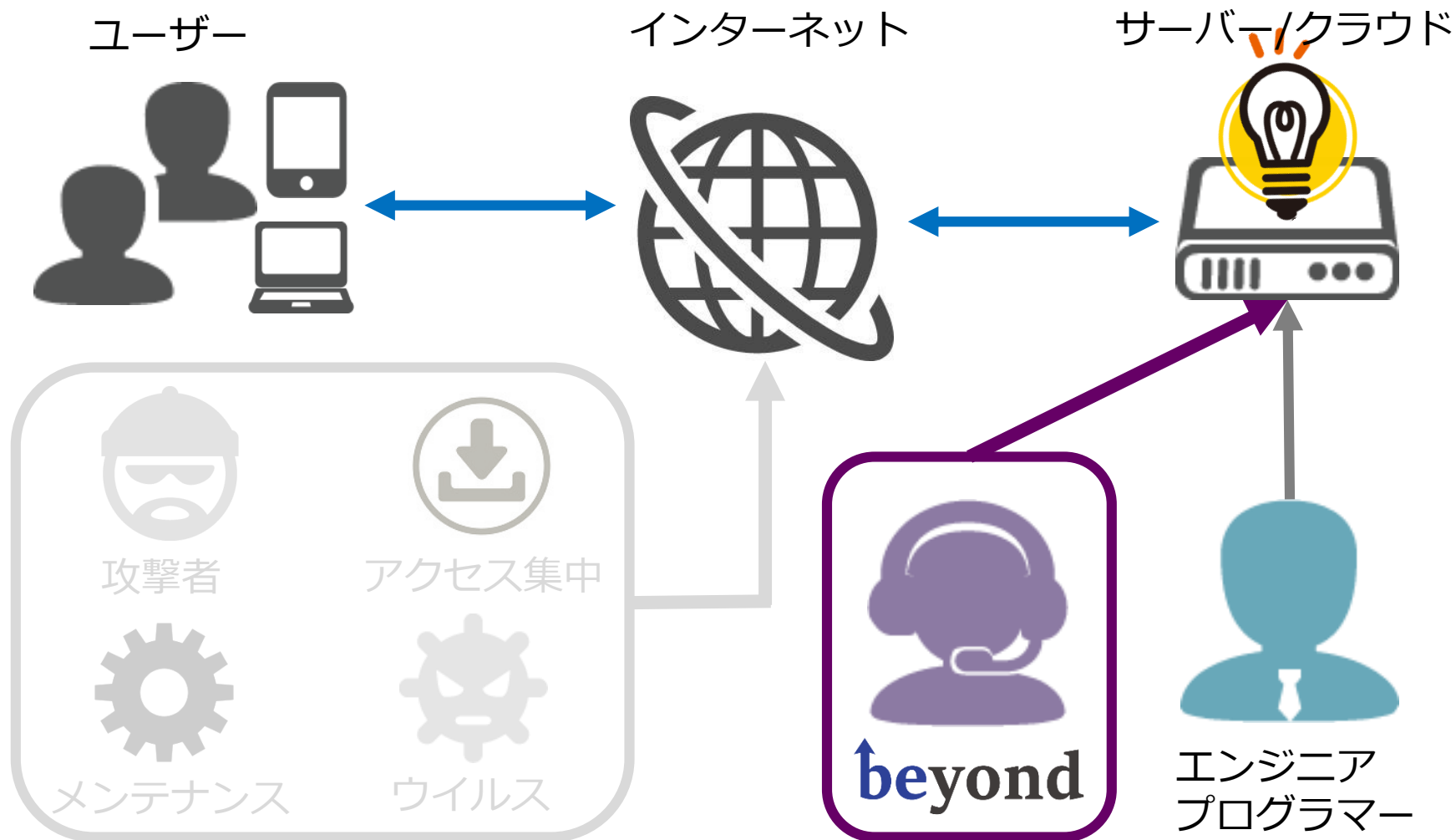
○ メール・TELに加えチャットサポート

24時間365日対応の電話とメールに加え、**チャット**での問い合わせ対応とサポートを無料でおこなっております。またインシデント数は**無制限**です。

◎ クラウド / サーバー 日々の運用



◎ クラウド / サーバー 日々の運用



◎ クラウド / サーバー 初期構築

従来の構築サービス

- サーバー・ネットワーク構成の設計
- サーバー・クラウド セットアップ
- OS / ミドルウェア インストール設定
- FW / セキュリティポリシー設定
- ユーザーアカウント設定
- バックアップ設定
- 監視設定 (Zabbix)



ビヨンド独自の構築サービス

☑ ご提案・コンサルティング

お客様の所へお伺いし、現状や将来を考慮し構成を検討

☑ マルチクラウドな選定・導入

お客様の用途に合った最適なクラウド環境をご用意

☑ 豊富なオプションサービス

独自サービスを展開したい場合も、
ニーズに合わせて、完全オーダーメイドで構築

◎ クラウド / サーバー 運用保守・監視

従来の運用サービス

- 24時間365日 有人監視
- 障害一次対応 (エスカレーション)
- ヘルプデスク (メール or 電話)
- サーバー・ネットワーク
設定 追加・変更
- サーバースペック・スケール調整
- アクセス制限
(不正アクセスブロック)
- アプリケーションインストール



ビヨンド独自の運用サービス

☑ 障害二次対応 (原因調査・復旧対応)

☑ パフォーマンス・チューニング (高負荷対応)

☑ OS / ミドルウェア アップデート (脆弱性対応)

☑ クラウドサポート (エンタープライズレベル)

☑ クラウド料金支払い代行 (日本円・請求代行)

☑ チャットサポート (24時間365日)

☑ 定期レポート作成

☑ 最新技術の情報収集・提供

◎ クラウド / サーバー サポート内容

構築サービス	詳細
概要ヒアリング	お客様のサーバー構成や実現したいサービスの内容について、ヒアリングをおこないます。
詳細ヒアリング	具体的に導入した場合のネットワーク構成や、対象システムの構築における課題・修正点等を洗い出します。
構成提案&見積提出	ヒアリング内容を元にお客様に最適な構成、当社作業範囲、費用感をご提案いたします。 このタイミングで、要件定義以降の詳細な見積もご提出いたします。
要件定義	具体的なIP情報やサブネット設計、サーバーOSのバージョンやインストールするモジュールの詳細な情報等を定義いたします。
設計	要件定義を基に、エンジニアがネットワーク設計、サーバー設計をおこないます。
サーバー構築	設計を基に、エンジニアがネットワーク環境およびサーバー構築を実施いたします。
テスト	当社作業範囲におけるネットワークの疎通テストや障害復旧テストなどを実施いたします。 ※アプリケーション等のテストはお客様でおこないます。

運用サービス	詳細
障害自動検知メール	サーバーやロードバランサーなどを専用のツールで監視し 障害が検知された場合は必要に応じてご担当者様宛に障害内容をメールで通知します。
有人監視エスカレーション	24時間365日、エンジニアがお客様の環境を監視し、障害検知時に電話・メール・チャットでの連絡をおこないます。
障害復旧対応	検知された障害からリカバリーするために、エンジニアが復旧を試みるサービスです。 エンジニアによる障害原因究明と、状況により復旧対応をおこないます。
ミドルウェアアップデート	必要に応じて、ミドルウェアのバージョンアップ等をおこないます。
OSパッチ当て・設定修正	必要に応じて、OSパッチ当てや設定の修正をおこないます。
ヘルプデスク	24時間365日、電話・メール・チャットによる、技術サポート窓口をご提供します。
サポート体制	24時間365日、エンジニアによるサーバー監視と運用をおこないます。

◎ クラウド / サーバーサポート 対応例

- アプリケーション負荷の分析から、スロークエリ割り出し、改善案の提案。
 - アプリケーション負荷の分析から、実行速度の遅いプログラムの割り出しと改善案の提案。
 - OSとミドルウェアの、定期的なチューニングによる負荷の改善。
 - サーバーの負荷状況やアラート発生頻度を含む、定期レポートの提出。
 - VLANの構築による、セキュアなネットワークの構築。
 - コンサルティングによる、最適なインフラ環境の設計と構築。
 - データベースのパフォーマンス・チューニング等の定期メンテナンス。
 - ミドルウェア・モジュール等の追加変更作業。
 - ファイアウォールポリシー追加、削除、変更。
 - ミドルウェアの脆弱性診断。（アプリケーションレベルでの脆弱性診断は別途です）
 - セキュリティアップデート。（弊社にて重要度が高いと判断した場合は随時おこないます）
- ※ 上記以外のご要望があれば、ご相談ください。

	監視項目	監視方法		閾値 Warning	閾値 Critical	実施頻度	監視対象 (WEB/DB)		備考
①	死活監視	Zabbix		250ms 50%	300ms 90%	3分に一回 リトライ 間隔2分	○	○	【pingによる死活チェック】 ・ 返り値が250msもしくはは50%かけた場合にWarningメールを送信。 ・ 返り値が300msもしくはは90%かけた場合にCriticalメールを送信。
②	ポート監視	Zabbix	http	-	-	5分に一回 リトライ 間隔2分	○	-	【ポート監視による各サービスの起動チェック】 ・ ポートが応答しない場合にCriticalメール送信。
			SMTP				○	-	
			POP				○	-	
			SSH				○	○	
			MySQL				○	○	
③	Apache URL監視	Zabbix		-	-	3分に一回 リトライ 間隔2分	○	-	【監視用webページにてDBとの連携稼働確認】 ・ Webページのレスポンスが10秒間 返ってこない場合にCriticalメール送信。
④	Apache プロセス数監視	Zabbix		300 or 0	380	3分に一回	○	-	【httpdプロセス数チェック】 ・ httpdプロセスが300個起動していた場合にWarningメールを送信。 ・ httpdプロセスが0個の場合に自動再起動を行いWarningメールを送信。 ・ httpdプロセスが380個起動していた場合に自動再起動を行い、Criticalメールを送信。
⑤	CPU使用率 監視	Zabbix	SNMP	60%	80%	5分に一回 リトライ 間隔2分	○	○	【CPU利用率のチェック】 ・ 閾値が60%に達した場合にWarningメールを送信。 ・ 閾値が80%に達した場合にCriticalメールを送信。
⑥	ロード アベレージ 監視	Zabbix	SNMP	-	-	5分に一回 リトライ 間隔2分	○	○	【ロードアベレージのチェック】 ・ CPUコア数*2を超えた場合にWarningメールを送信。 ・ CPUコア数*3を超えた場合にCriticalメールを送信。
⑦	SWAP監視	Zabbix	SNMP	-	500MB	5分に一回 リトライ 間隔2分	○	○	【SWAP使用量のチェック】 ・ 500MBを超えた場合にCriticalメールを送信。
⑧	データ ディスク 監視	Zabbix	スクリプト	-	80%	3分に一回	○	○	【データディスク使用量のチェック】 ・ ディスク使用量80%を超えた場合にCriticalメールを送信。

