

FUJITSU Cloud Service ヘルプデスク for Microsoft Azure テクニカルデスクオプション ご紹介

2019年11月
富士通株式会社

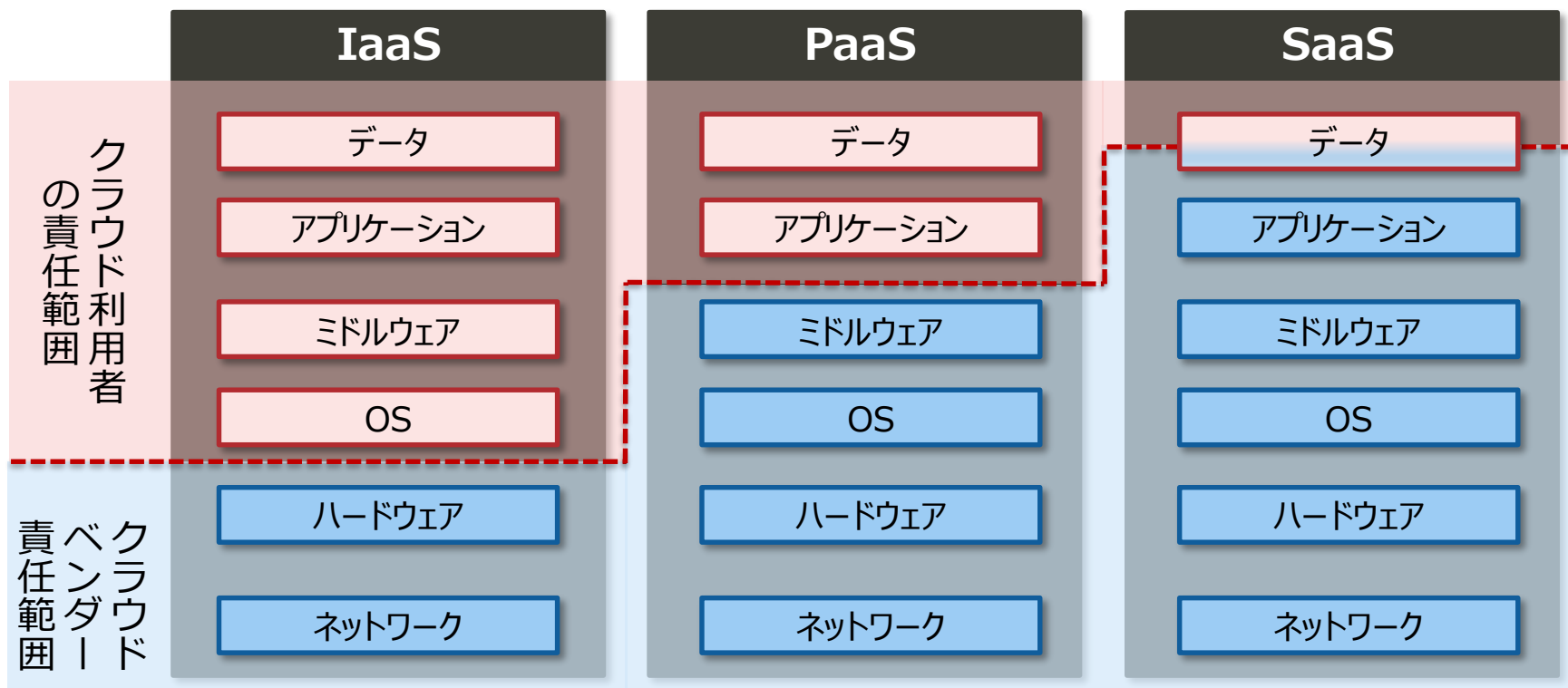
- **パブリッククラウドにおける利用者の責任範囲と課題**
- **クラウドにおけるシステム運用の課題と解決方法**
- **テクニカルデスクオプションの支援範囲と特長**
- **テクニカルデスクオプションのメニューと価格**
- **留意事項**

※ 当資料で記載されている製品名などの固有名詞は、各社の商標または登録商標です。

※ 本資料に掲載の情報は2019年11月現在の情報です。サービスに関する情報など、随時変更されることがありますのでご了承ください。

- パブリッククラウドを利用する場合、利用者とクラウドベンダーがそれぞれ、責任をもって運用することとなります。安定的に運用するためには、利用者は自身の責任範囲において、クラウド運用に特有の様々な課題に対処する必要があります。

クラウドにおける責任共有モデル



システムの安定運用には、クラウド特性を活かす事が有効です

- クラウドの特性である“進化”の利点を享受するためには 高度な技術力, 継続的な機能検証, 体制の維持 といった様々な課題があります。
お客様の課題解決の支援のため、当社サポート経験のノウハウを提供します。

<お客様から当社サポートに問い合わせのあった頻出課題(例)>

当社が支援します

分類	課題	解決方法
運用・保守性	クラウドの進化に追従できず、最適な運用を維持できない オンプレと同じ運用では負荷が減らない	・最新技術の調査、検証、導入 ・既存運用機能の進化に伴う変更の影響調査、運用変更
ロギング	クラウド上で運用するにあたって必要なログが分からず、ログを採取していないため万一の際に調査ができない	必要なログの精査、採取/保存設定
バックアップ	クラウド機能を活用したバックアップをしておらず、運用負荷が減らない	クラウドが提供するバックアップ/リストア機能の導入
セキュリティ	クラウドにおけるセキュリティ対策の方法が分からず、設定に不安がある 継続的な見直しが出来ていない	クラウドが提供するセキュリティ機能の導入

テクニカルデスクオプションの支援範囲と特長

- Microsoft Azure 向け技術サポートを提供するヘルプデスクサービスのオプションです
- ヘルプデスクサービスの対応範囲を拡張し、当社の幅広いノウハウを提供／設定支援することにより、お客様のクラウド活用をさらにご支援します

支援範囲

	ロギング	バックアップ	セキュリティ	監視	QA	トラブル切り分け
ヘルプデスクサービス	-	-	-	-	○	○ アドバンス以上のみ支援
テクニカルデスクオプション	○	○	提供予定	提供予定	○ (件数追加)	-

※ 提供内容は順次拡大してまいります

テクニカルデスクオプションの特長

- **豊富なサポート経験により、幅広いノウハウを提供**
当社は、他社に先駆け2011年からAzureの技術サポートを提供しており、豊富なノウハウを所有しており、このノウハウに基づいた幅広い支援を実施します
- **様々なメニューから、お客様の要件に必要なものを利用可能**
テクニカルデスクオプションは上記のノウハウを元に様々なメニューを用意しております
お客様の要件に応じて必要なものを組み合わせてご利用いただくことが可能です

テクニカルデスクオプションのメニューと価格

分類	メニュー名	単位	正価	内容
ロギング	Azureリソース ログ取得設定	10リソースまで	¥47,000	・仮想マシン 診断ログ取得設定 ・Azure リソース 診断ログ取得設定 ・アクティビティログ取得設定
		20リソースまで	¥72,000	
		50リソースまで	¥111,000	
		100リソースまで	¥179,000	
バックアップ	仮想マシン バックアップ適用	5台まで	¥50,000	・仮想マシン 自動バックアップ初期設定 ・仮想マシン バックアップ通知設定
		10台まで	¥70,000	
		20台まで	¥106,000	
		50台まで	¥172,000	
		100台まで	¥264,000	
QA	質問受付件数 追加	1件追加	¥30,000	ヘルプデスクサービスで、既定の「質問受付件数の上限」を超えて質問を受付
		2件追加	¥58,000	
		5件追加	¥141,000	
		10件追加	¥275,000	
セキュリティ	データ保護/セキュリティ 対策 適用	順次、提供予定		
監視	リソース分析/診断 適用			

本メニュー導入前の課題、背景

- トラブルが発生した際、ログを取得していなかったため調査が困難
- 様々な種類のリソースにおける適切なログ取得方法が分からない

本メニューの内容

各種ログの取得設定を行います

- 仮想マシンの診断ログ取得設定(起動時のログやパフォーマンスログなど)
- 仮想マシン以外のリソースの診断ログ取得設定(ネットワークのログなど)
- アクティビティログ取得設定(Azure上の操作ログ)

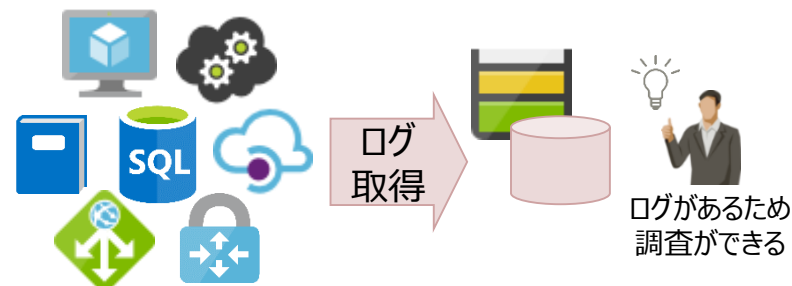
適用イメージ

現状



ログを適切に取得できておらず、有事の際に調査が困難

本メニュー適用後



ログを取得し、有事の際にはログからの調査が可能

留意事項

当社指定のアカウントへ必要な権限を追加いただく必要があります
各種ログをストレージへ転送・格納する設定を行うため、ストレージの利用料が発生します
当設定において指定するストレージアカウントは、ログ設定対象と同一リージョンのアカウントである必要があります
本作業により、対象の仮想マシンへAzure Diagnosticsエージェントをインストールします

本メニュー導入前の課題、背景

- バックアップを取得しておらず、万一の時に復元できない
- 色々なバックアップ方法があり、どれが良いか分からない

本メニューの内容

お客様の要件に基づいたバックアップの実装と通知設定を行います

- 仮想マシン バックアップ導入
- 仮想マシン バックアップ通知設定

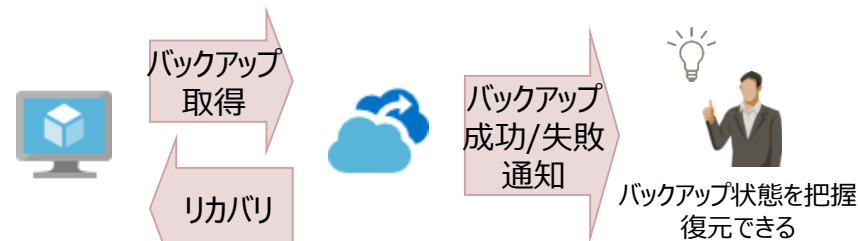
適用イメージ

現状



バックアップを取得しておらず、復元ができない

本メニュー実施後

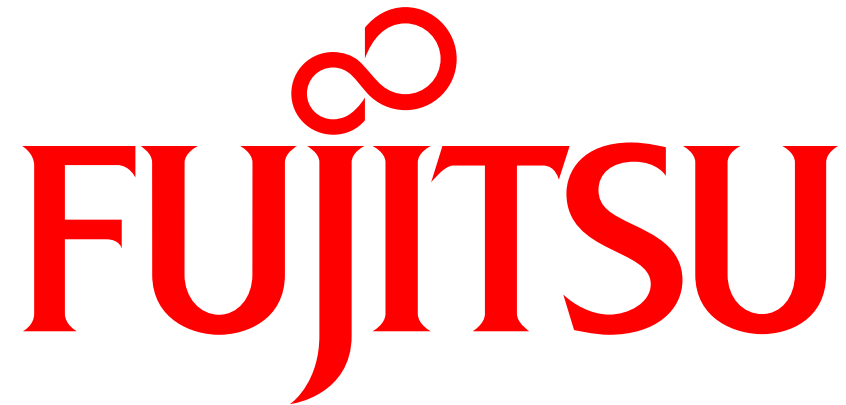


バックアップの状態を把握し、必要時には復元できる

留意事項

当社指定のアカウントへ必要な権限を追加いただく必要があります
本作業により、バックアップ保存先などのAzureリソース利用料が発生します
本作業実施後の各種設定変更(例、バックアップ取得時間変更)は、お客様にて実施いただきます
リカバリのリハーサルは本メニューに含まれません

- テクニカルデスクオプションは、ヘルプデスクサービスでお客様がサポート対象として指定した環境に対してのみ提供します
- 設定作業にあたり、当社が指定するアカウントへの権限追加が必要な場合があります
- 新規リソースの追加など、メニュー内容により追加のAzureリソースの利用が発生する場合があります。追加リソースの費用もお客様負担となります
- メニューの実施に伴って当社が導入/変更したAzureのリソースやソフトウェアは、当社の作業完了後はお客様が運用・管理するものとします
- 各メニューは対応するAzureの機能に基づいて実施するため、Azureの仕様に沿わない要件には対応できません
- 一部、仮想マシンからインターネットへの通信が必要なメニューがあります。インターネットへの通信ができない場合、実施できないメニューがあります
- その他、実際にご利用いただくメニューごとに留意事項がある場合があります。詳細は、メニューの資料をご参照ください



shaping tomorrow with you