

cloudpackサポートデスク ホワイトペーパー

SupportDesk White Paper

リリース 1.0.2
アイレット株式会社



第1章 目次

第2章 はじめに

2.1 cloudpack とは

2.2 クラウド時代のシステム開発とシステム運用

2.2.1 セキュリティにおける「責任共有モデル」

2.2.2 ベストプラクティスによるシステム開発とシステム運用

2.3 本ホワイトペーパーについて

第3章 cloudpack サポートデスク

3.1 cloudpack サポートデスクの特色

3.2 cloudpack サポートデスクの運用体制

3.3 cloudpack サポートデスクのサービスレベル目標 (SLO) およびサービスレベル合意 (SLA)

3.3.1 サポート提供時間

3.3.2 ご依頼作業におけるサービスレベル目標 (SLO)

3.3.3 障害対応におけるサービスレベル目標 (SLO)

3.3.4 サービスレベル合意 (SLA)

3.4 cloudpack サポートデスクのご利用開始

第4章 cloudpack サポートデスクのご利用方法

4.1 cloudpack サポートデスクのご利用方法 (ご依頼作業)

4.1.1 Backlog によるご依頼

4.1.2 電話によるご依頼

4.1.3 サービスへの影響が軽微なご依頼

4.1.4 サービスへの影響が発生し得るご依頼

4.2 cloudpack サポートデスクのご利用方法 (障害発生時)

4.2.1 障害発生フェーズにおけるご利用方法

4.2.2 障害復旧フェーズにおけるご利用方法

4.3 cloudpack サポートデスクの高度なご活用方法

4.3.1 ベーシックサポート

4.3.2 アドバンスドサポート

- 5.1 cloudpack サポートデスク サーマネジメントシステムの概要
- 5.2 お客様と cloudpack サポートデスクのサービス提供上の合意事項
- 5.3 cloudpack サポートデスクへのご依頼および障害の管理プロセス
 - 5.3.1 ご依頼の管理プロセス
 - 5.3.2 障害および問題の管理プロセス
 - 5.3.3 サービスの報告 (有料オプション)
- 5.4 cloudpack サポートデスクの各種マネジメントシステム
 - 5.4.1 事業関係管理
 - 5.4.2 サービスレベル管理
 - 5.4.3 容量・能力管理
 - 5.4.4 文書の運用管理
 - 5.4.5 資源の運用管理
 - 5.4.6 構成管理
 - 5.4.7 変更管理
 - 5.4.8 改善の管理
- 5.5 cloudpack サポートデスクを支える体制
 - 5.5.1 経営者のコミットメント
 - 5.5.2 内部監査
 - 5.5.3 マネジメントレビュー
 - 5.5.4 供給者管理
 - 5.5.5 サービス継続および可用性管理
 - 5.5.6 情報セキュリティ管理

付録1: cloudpack サポートデスクのサービスレベル目標 (SLO) および サービスレベル合意 (SLA) 34

ご依頼に対する作業

- サービスへの影響が軽微なご依頼

- サービスへの影響が発生し得るご依頼

- 障害に対する対応

各種サポート

- ベーシックサポート

- アドバンスドサポート

付録 2: cloudpack の標準監視設定 36

標準監視項目

監視周期

カスタム監視項目

付録 3: AWS が提供するシステム構築・運用上の ベストプラクティス 36

AWS が提供するベストプラクティスに関するドキュメント (抜粋)

付録 4: 用語集 37

cloudpack サポートデスク ホワイトペーパーで定める用語

JIS Q 20000-1「サービスマネジメントシステム要求事項」に定める定義に準拠する用語

付録 5: サービスレベル目標およびサービスレベル合意の 順守状況について 40

第2章 はじめに

2.1 cloudpack とは

cloudpack は、アマゾンウェブサービス (AWS) の導入設計、環境構築、運用までをトータルでサポートするマネージドホスティングサービスです。

AWS を知り尽くし、その可能性を最大限に引き出せる cloudpack のスタッフが、Amazon Elastic Compute Cloud (Amazon EC2) や Amazon Simple Storage Service (Amazon S3) をはじめとする AWS のプロダクトを、構築はもちろんのこと、24 時間サポートや、サービス監視、バックアップなどの作業代行や技術サポートをスピーディかつ丁寧に行い、お客様の様々な運用負荷を可能な限り軽減します。

お客様が、これまで悩みの種だったサーバー周りに関する様々な課題から解放され、本来取り組むべきビジネスの課題に専念できるためのサービス、それが cloudpack です。

2.2 クラウド時代のシステム開発とシステム運用

AWS の登場によって、システム開発や運用に対する考え方も大きく変わってきています。

2.2.1 セキュリティにおける「責任共有モデル」

AWS や cloudpack が提示する「責任共有モデル」(Shared Responsibility Model) は、クラウド運用の発展から生まれてきた考え方の一つです。

cloudpack は AWS クラウドインフラストラクチャを基盤にシステムを構築し、お客様は cloudpack が構築したシステム上で業務アプリケーションを運用することになりますので、セキュリティ上の責任はお客様と cloudpack と AWS の三者による分担となります。

【責任共有モデル図】



ホストオペレーティングシステムや仮想レイヤーから、サービスが運用されている施設の物理セキュリティにおける様々なコンポーネントの操作、管理、コントロールは、AWS によって行われ、AWS インフラストラクチャ上に cloudpack が構築したシステムにおけるセキュリティは cloudpack が保護いたします。cloudpack が構築したシステム上で運用される業務アプリケーションおよびデータのセキュリティについてはお客様ご自身で保護していただく必要があります。

従来のオンプレミス（構内設置）環境では全てについてセキュリティを確保する必要があったことと比較すると、cloudpack ご利用のお客様については、ご自分でセキュリティを確保していただく範囲が限定されることを意味いたします。

2.2.2 ベストプラクティスによるシステム開発とシステム運用

AWS と cloudpack はクラウドシステム運用の長い経験から、それぞれに数多くのベストプラクティスを蓄積しています。cloudpack は AWS が提供するベストプラクティスに従ったシステムを構築し、cloudpack の持つベストプラクティスに従ってお客様の環境を運用しています。

従来はインフラストラクチャーから業務アプリケーションまで全てにおいてお客様ご自身による運用ノウハウの蓄積が必要でしたが、cloudpack ご利用のお客様は、お客様が利用される業務アプリケーションの範囲に集中してノウハウの蓄積をしていただければ良いことを意味いたします。

このように、システム構築、運用、セキュリティについて、お客様、cloudpack、AWS がそれぞれに役割と責任を分担することで、より少ない労力で、より早く、求めるものが得られる時代になったといえます。

AWS のベストプラクティスの詳細については、付録 3「AWS が提供するシステム構築・運用上のベストプラクティス」をご参照ください。

2.3 本ホワイトペーパーについて

本ホワイトペーパーは、cloudpack がご提供するサポートサービスの詳細をご紹介します、お客様と cloudpack との間で円滑な業務遂行を実現することを目的にご提供するものです。

対象読者：

- AWS、cloudpack をご利用中の方
- AWS、cloudpack の導入をご検討中の方

第3章 cloudpack サポートデスク

cloudpack サポートデスクは、cloudpack をご利用いただいているお客様に対してサポートサービスをご提供する窓口です。お客様からのご依頼やご相談を承るだけでなく、万が一お客様のシステムについて障害が発生した場合のご連絡窓口となります。cloudpack は、cloudpack サポートデスクを通じて、お客様のシステムの効率的で安定した運用を実現いたします。

3.1 cloudpack サポートデスクの特色

cloudpack サポートデスクは、以下のような特色を持っています。

1. 高度なクラウド技術を有するサポートスタッフ

cloudpack サポートデスクには、AWS プラットフォームで稼働するアプリケーションやインフラストラクチャの設計・導入・運用に必要なスキルと技術知識を有するエンジニアが多数所属し、日々お客様のシステムの安定稼働に必要な活動を積極的に行っています。

cloudpack サポートスタッフは、ほぼ全員が1つもしくは複数の AWS 認定試験に合格するだけでなく、変化の激しいクラウド技術について日々研鑽を重ねています。

2. クラウド運用を支援する cloudpack 開発チーム

cloudpack では、クラウドシステムに精通したエンジニアによる開発チームが、認証基盤や自動化基盤および運用基盤など cloudpack を支える多彩なシステムの開発を行い、日々改善を重ねています。

cloudpack サポートデスクは、cloudpack 開発チームと密接に連携することで、高度で迅速なクラウド運用を実現しています。

3. AWS エンタープライズサポート

cloudpack サポートデスクは AWS の「エンタープライズ」サポートを契約しており、AWS に関わる問題解決のスキルの蓄積や AWS へのエスカレーションを通じて、お客様のシステムの問題解決にあたります。

AWS サポートは、AWS の技術サポートエンジニアやカスタマーサービス専門家が 24 時間体制で AWS の製品や機能を最大限に活用できるように支援するサービスで、cloudpack はその最上位のサポートが得られる体制をご用意しています。

AWS エンタープライズサポートの詳細については、AWS サポートの公式 Web ページ (<https://aws.amazon.com/jp/premiumsupport/#aws-support-features>) をご参照ください。

3.2 cloudpack サポートデスクの運用体制

cloudpack サポートデスクは、以下のような運用体制により、お客様のシステムをお客様とともに運用いたします。

お客様（システムオーナー）

お客様のシステムの構築・運営に関する責任を有し、維持運営に関して判断決定を行います。

監視センター

平常時の監視および障害発生時に一次切り分けおよび復旧作業を行います。監視センターで解決できない場合は、専門の担当(サポートセンター /AWS サポート) に対してエスカレーションを行います。

監視センターは、24 時間 365 日対応をカバーする一次運用グループに属するエンジニアにより組織されます。

サポートセンター

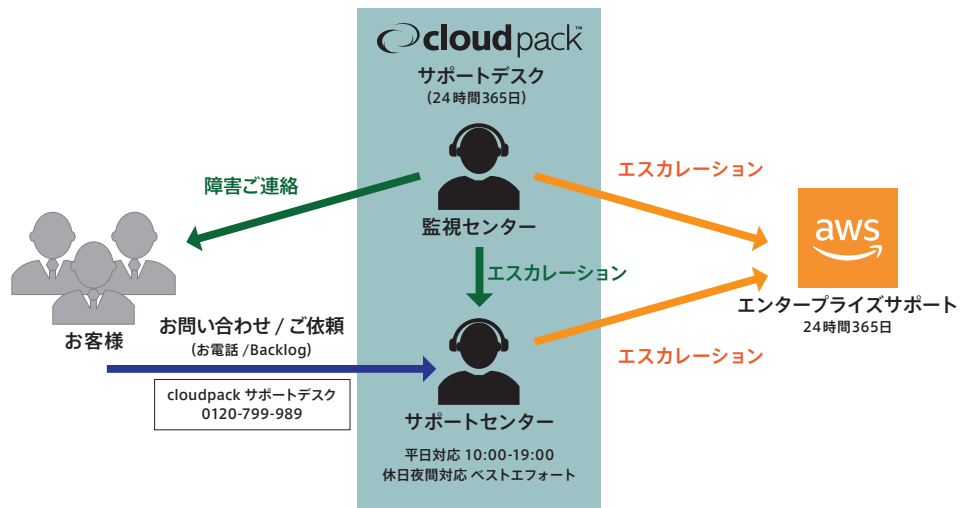
AWS 上のお客様のシステムに関わる構築業務と専門的な運用・保守業務を行います。ミドルウェア、OS、AWS に関わる問い合わせ対応、障害発生時には二次切り分けおよび復旧などを行います。サポートセンターで解決できない場合は、AWS サポートに対してエスカレーションを行います。

サポートセンターは、営業時間内対応をカバーする構築・二次運用グループに属するエンジニアにより組織されます。

AWS サポート

Amazon Web Services が提供するサポートサービスです。AWS に関わる障害や仕様などに関する問い合わせに対応します。cloudpack は、最上位のサポートが受けられる「エンタープライズ」サポート契約を締結しています。

【cloudpack サポートデスクの運用体制】



cloudpack サポートデスクのスタッフは、本ホワイトペーパーを遵守し、お客様のシステムの運用業務を遂行いたします。万が一、本ホワイトペーパーと異なる運用を行う場合は、事前にお客様ならびに cloudpack サポートデスクの責任者に報告を行ってから実施することとしています。

cloudpack サポートデスクは、以上のような体制により、お客様のシステムの安全かつ迅速な運用保守を実現いたします。

3.3 cloudpack サポートデスクのサービスレベル目標 (SLO) およびサービスレベル合意 (SLA)

cloudpack サポートデスクでは、サービス品質を高く維持するために、主要な作業に対してサービスレベル目標 (SLO: Service Level Objective) を定めています。

3.3.1 サポート提供時間

サポートデスク : 24 時間 365 日

サポートセンター (担当者) : 平日 10:00 ~ 19:00

(障害対応と緊急依頼は 24 時間 365 日)

3.3.2 ご依頼作業におけるサービスレベル目標 (SLO)

ご依頼の内容	サービスレベル目標
サービスへの影響が軽微なご依頼	ご依頼から 1 営業日以内に完了
サービスへの影響が発生し得るご依頼	ご依頼から 5 営業日以内に完了

ご依頼作業の詳細については、「4.1. cloudpack サポートデスクのご利用方法 (ご依頼作業)」をご参照ください。

3.3.3 障害対応におけるサービスレベル目標 (SLO)

障害の影響	障害発生連絡までの時間 (サービスレベル目標)
サービス影響が有る場合	アラート受信から 15 分
サービス影響が無い場合	アラート受信から 1 時間

障害対応の詳細については、「4.2. cloudpack サポートデスクのご利用方法 (障害発生時)」をご参照ください。

3.3.4 サービスレベル合意 (SLA)

cloudpack では、お客様のシステムにおいて障害が発生した場合の初動連絡について、ご契約時にサービスレベル合意 (SLA: Service Level Agreement) を取り交わしております。

障害の影響	障害発生連絡までの時間 (サービスレベル合意)
サービス影響が有る場合	アラート受信から 30 分
サービス影響が無い場合	(SLA なし)

cloudpack サポートデスクは、サービスレベル目標 / サービスレベル合意書の活用により、お客様のシステムに対して高い品質かつ迅速なサポートをご提供いたします。

3.4 cloudpack サポートデスクのご利用開始

cloudpack では、システムの構築フェーズ、運用フェーズそれぞれにおいて、プロジェクト管理ツール「Backlog」によりお客様とスタッフの間のコミュニケーションを行います。

【cloudpack サポートデスクのご利用開始】



各フェーズの Backlog はご要望に応じて統合することも可能です。また、cloudpack サポートデスクのご利用は、運用フェーズ用の Backlog のご提供時からとなります。詳細は、お客様担当スタッフにお問い合わせください。

第4章 cloudpack サポートデスクのご利用方法

4.1 cloudpack サポートデスクのご利用方法 (ご依頼作業)

cloudpack サポートデスクへのご連絡やご依頼は、プロジェクト管理ツール「Backlog」もしくは電話にて承っております。

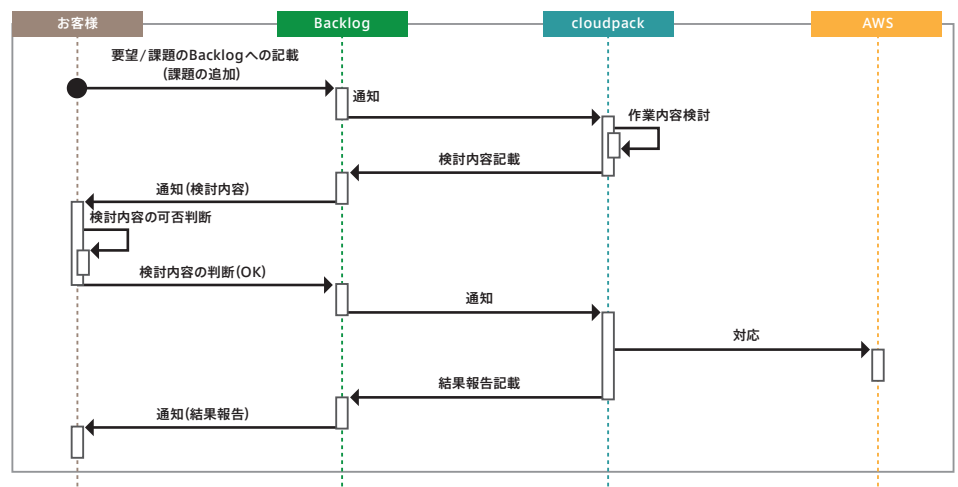
4.1.1 Backlog によるご依頼

通常のご連絡やご依頼は、プロジェクト管理ツール「Backlog」上で、以下の項目を記載したチケットの起票をお願いいたします。

- 種別
- 担当者 (cloudpack 側担当者)
- 優先度
- 実施希望日時
- 作業に必要な詳細情報

チケットに記載されたご依頼内容を確認次第、下記フローに従い、速やかに担当者が対応いたします。

【cloudpack サポートデスクのご利用方法：ご依頼作業】



「4.1.3 サービスへの影響が軽微なご依頼」および「4.1.4 サービスへの影響が発生し得るご依頼」の各項目をご参照ください。

「担当者」について：

'担当者'欄は、'MSP'を設定してください。事前に直接調整などを進められていた場合は、該当する担当者をご指定ください。

「優先度」、「実施希望日時」について：

cloudpack サポートデスクに作業をご依頼いただく場合、「3.3.2. ご依頼作業におけるサービスレベル目標」に掲載のサービスレベル目標に従い、お客様のサービスへの影響の有無により、実施に必要な標準日数が以下のように異なります。

1. サービスへの影響が軽微なご依頼：1 営業日
2. サービスへの影響が発生し得るご依頼：5 営業日

通常時は、'優先度'欄は'中'、'実施希望日時'はチケット作成日から上記営業日数経過後以降の日付をご指定ください。

お客様のご都合により、標準日数と異なる日程での実施のご相談も承ります。Backlogの'優先度'で、ご希望にあわせて以下の通りご指定ください。

- 高：標準日数より急ぎたい
- 中：標準日数通り [通常時はこちらをご選択ください]
- 低：検討したい (実施日程は未定)

担当者をご希望にあわせて日程調整させていただきます。(ご希望に沿えない場合があることを、あらかじめご了承ください)

4.1.2 電話によるご依頼

緊急の場合や、Backlog にアクセスできない環境からのご依頼は、cloudpack サポートデスクまで電話にてご連絡をお願いいたします。

電話番号：0120-799-989 (cloudpack サポートデスク)

電話によるご連絡の際には、下記情報が必要となります。

- 会社名
- Backlog プロジェクト名 (またはプロジェクトキー)
- ご担当者様氏名 (電話をお掛けになっているご本人様)
- ご依頼内容

これらの情報を cloudpack サポートスタッフにお伝えください。ご依頼内容を確認の上、速やかに担当者に対応いたします。

4.1.3 サービスへの影響が軽微なご依頼

お客様からご依頼いただいた下記の作業については、原則として1営業日以内に対応いたします。(cloudpack スタッフが特段の事情があると判断した場合を除きます)

アカウント管理作業のご依頼

cloudpack サポートデスクでは、お客様ご利用の AWS または OS のアカウントの管理 (追加 / 権限変更 / 削除) に関するご依頼を受け付けています。

標準日数 (サービスレベル目標) : 1 営業日

Backlog によるご依頼方法 :

種別	アカウント管理作業
作業に必要な詳細情報	作業の種類 (追加 / 変更 / 削除) ユーザー名 (IAM ユーザー名 / OS アカウント名) ホスト名 (OS のアカウントの場合) 必要な権限

バックアップ作業のご依頼

cloudpack サポートデスクでは、お客様ご利用中のサーバーについて、定期実行処理にて取得しているバックアップ以外の個別のバックアップ取得に関するご依頼を受け付けています。

標準日数 (サービスレベル目標) : 1 営業日

Backlog によるご依頼方法 :

種別	バックアップ作業
作業に必要な詳細情報	作業の種類 (追加 / 削除) ホスト名

Security Group 設定作業のご依頼

cloudpack サポートデスクでは、お客様ご利用の Security Group、Network ACL の管理 (追加 / 変更 / 削除) に関するご依頼を受け付けています。

標準日数 (サービスレベル目標) : 1 営業日

Backlog によるご依頼方法 :

種別	Security Group 設定作業
作業に必要な詳細情報	作業の種類 (追加 / 変更 / 削除) ホスト名 アクセスの許可 / 不許可の詳細

監視設定作業のご依頼

cloudpack サポートデスクでは、お客様ご利用のサーバー環境について、監視項目やしきい値の管理（追加 / 変更 / 削除）に関するご依頼を受け付けています。

標準日数（サービスレベル目標）：1 営業日

Backlog によるご依頼方法：

種別	監視設定作業
作業に必要な詳細情報	作業の種類（追加 / 変更 / 削除） ホスト名 監視設定の内容

監視設定の詳細については、付録2「cloudpack の標準監視設定について」をご参照ください。

リストア作業のご依頼

cloudpack サポートデスクでは、お客様ご利用のサーバー環境について、取得済のバックアップのリストア作業に関するご依頼を受け付けています。

標準日数（サービスレベル目標）：1 営業日

Backlog によるご依頼方法：

種別	リストア作業
作業に必要な詳細情報	ホスト名 リストアする内容（スナップショット）

サーバー起動 / 再起動 / 停止作業のご依頼

cloudpack サポートデスクでは、お客様ご利用のサーバーの起動、停止、再起動、削除に関するご依頼を受け付けています。

標準日数（サービスレベル目標）：1 営業日

Backlog によるご依頼方法：

種別	サーバー起動 / 停止作業
作業に必要な詳細情報	作業の種類（起動 / 停止 / 再起動 / 削除） ホスト名

4.1.4 サービスへの影響が発生し得るご依頼

お客様からご依頼いただいた下記の作業については、原則として 5 営業日以内に対応いたします。（cloudpack スタッフが特段の事情があると判断した場合は除きます）

サーバーの設定やアプリケーションに関する変更

ソフトウェア設定作業のご依頼

cloudpack サポートデスクでは、お客様ご利用の AWS 環境、サーバー環境の OS、ミドルウェア等の設定変更に関するご依頼を受け付けています。

標準日数（サービスレベル目標）：5 営業日

Backlog によるご依頼方法：

種別	ソフトウェア設定作業
作業に必要な詳細情報	ホスト名 変更内容の詳細

ソフトウェアパッチ当て作業のご依頼

cloudpack サポートデスクでは、お客様ご利用の OS またはミドルウェアに対するパッチ適用に関するご依頼を受け付けています。

標準日数（サービスレベル目標）：5 営業日

Backlog によるご依頼方法：

種別	ソフトウェアパッチ当て作業
作業に必要な詳細情報	ホスト名 パッチ当てを実施する OS/ ミドルウェア名 対象となるパッチ

ソフトウェア更新作業のご依頼

cloudpack サポートデスクでは、お客様ご利用の OS またはミドルウェアのバージョンアップに関するご依頼を受け付けています。

標準日数（サービスレベル目標）：5 営業日

Backlog によるご依頼方法：

種別	ソフトウェア更新作業
作業に必要な詳細情報	ホスト名 バージョンアップを実施する OS/ ミドルウェア名 バージョンアップ後のバージョン (最新バージョン以外の場合)

AWS サービスに対する変更

ディスク変更作業のご依頼

cloudpack サポートデスクでは、お客様ご利用のサーバーに接続されているディスク(EBS)の容量変更や追加、種別の変更に関するご依頼を受け付けています。

標準日数 (サービスレベル目標) : 5 営業日

Backlog によるご依頼方法 :

種別	ディスク変更作業
作業に必要な詳細情報	作業の種類 (追加 / 削除) ホスト名 必要な容量 (追加の場合) 削除するディスク (削除の場合)

インスタンスタイプ変更作業のご依頼

cloudpack サポートデスクでは、お客様ご利用のサーバー環境のインスタンスタイプの変更に関するご依頼を受け付けています。

標準日数 (サービスレベル目標) : 5 営業日

Backlog によるご依頼方法 :

種別	インスタンスタイプ変更作業
作業に必要な詳細情報	ホスト名 変更後のインスタンスタイプ

AWS サポート制限解除のご依頼

cloudpack サポートデスクでは、お客様ご利用の AWS 環境の各種制限の緩和申請に関するご依頼を受け付けています。

標準日数 (サービスレベル目標) : 5 営業日

Backlog によるご依頼方法 :

種別	AWS サポート制限解除のご依頼
作業に必要な詳細情報	緩和する必要がある制限 緩和が必要な理由 (AWS サポートに説明するため)

その他の設定作業のご依頼

cloudpack サポートデスクでは、お客様ご利用の AWS 環境に関する各種設定変更のご依頼を受け付けています。

標準日数 (サービスレベル目標) : 5 営業日

Backlog によるご依頼方法 :

種別	その他の AWS 設定作業
作業に必要な詳細情報	変更内容の詳細

各種ご相談

保守手順変更のご依頼

cloudpack サポートデスクでは、お客様ご利用のサーバーの保守手順変更に関するご依頼を受け付けています。

デプロイ方法の変更など、cloudpack サポートデスクスタッフの保守手順に変更が発生する場合は、なるべく早めにご依頼をお願いいたします。

標準日数 (サービスレベル目標) : 5 営業日

Backlog によるご依頼方法 :

種別	技術相談
作業に必要な詳細情報	ご相談内容

技術全般のご相談

cloudpack サポートデスクでは、お客様からの技術的なご相談全般をお受け付けいたします。

標準日数 (サービスレベル目標) : 5 営業日

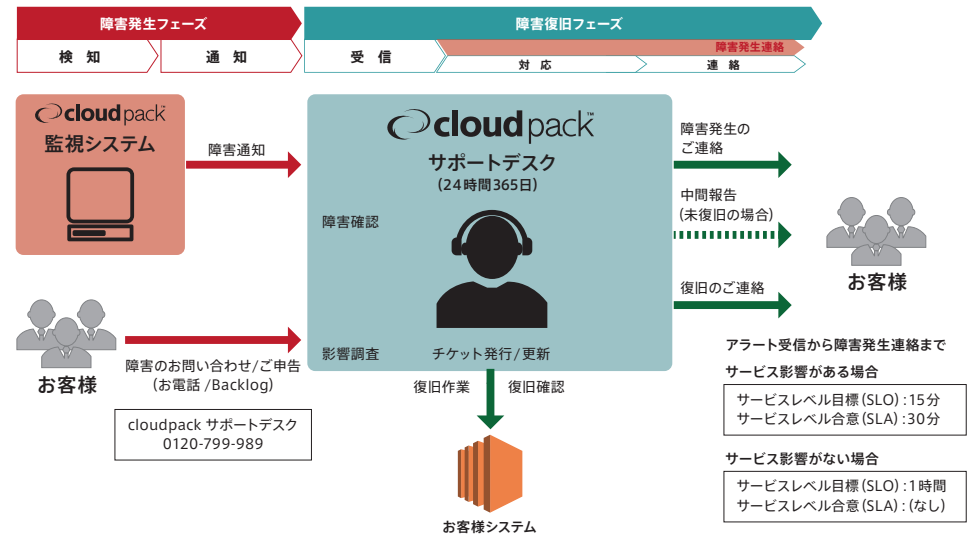
Backlog によるご依頼方法 :

種別	技術相談
作業に必要な詳細情報	ご相談内容

4.2 cloudpack サポートデスクのご利用方法 (障害発生時)

万が一、お客様のシステムで障害が発生した場合は、以下のフローに従い、cloudpack サポートデスクが復旧作業を行います。

【cloudpack サポートデスクのご利用方法：障害発生時】



本ホワイトペーパーにおいては、「障害の発生をお客様が認識もしくは cloudpack 監視システムが検知し、cloudpack サポートデスクに連絡もしくは通知するまでの段階」を「障害発生フェーズ」とし、「障害連絡もしくは障害連絡を受信し、お客様へのご連絡および復旧対応を実施するまでの段階」を「障害復旧フェーズ」としています。

お客様は、各フェーズにおいてそれぞれに cloudpack サポートデスクに対して、ご連絡やお問い合わせいただくことができます。

4.2.1 障害発生フェーズにおけるご利用方法

お客様検知による障害のご連絡

障害発生をお客様が検知された場合、cloudpack サポートデスクに以下の方法でご連絡をお願いいたします。ただちにお客様のシステムの稼動状況を確認し、必要な対応を実施いたします。

Backlog によるご連絡方法

プロジェクト管理ツール「Backlog」上に、以下の事項を記載したチケットの起票をお願いいたします。

種別	障害ご連絡
優先度	高：サービスが停止もしくは重大な影響が発生している場合 中：サービスに影響があり得る場合 低：サービスにほとんど影響が無い場合
対応に必要な詳細情報	検知日時 ホスト名 ビジネスインパクト 障害の詳細

電話によるご連絡

緊急の場合や、Backlog にアクセスできないご環境からは、cloudpack サポートデスクまで電話にてご連絡ください。

電話番号：0120-799-989 (cloudpack サポートデスク)

電話によるご連絡の際には、下記情報が必要となります。

- 会社名
- Backlog プロジェクト名 (またはプロジェクトキー)
- ご担当者様氏名 (電話をお掛けになっているご本人様)
- ご連絡内容

これらの情報を cloudpack サポートスタッフにお伝えください。ご連絡内容を確認の上、速やかに担当者が対応いたします。

4.2.2 障害復旧フェーズにおけるご利用方法

cloudpack サポートデスクは、お客様のシステムに関する障害通知を受信した場合もしくはお客様から障害発生のご申告をいただいた場合に、以下の対応を実施いたします。障害復旧フェーズにおいては、Backlog もしくは電話にて随時お問い合わせいただくことができます。

障害復旧フェーズの流れ

1. 障害発生のご連絡

cloudpack サポートデスクは、お客様のシステムに関する障害通知を受信した場合もしくはお客様から障害発生のご申告をいただいた場合は、「3.3.3. 障害対応におけるサービスレベル目標 (SLO)」に定めるサービスレベル目標、および「3.3.4. サービスレベル合意 (SLA)」に定めるサービスレベル合意に従い、迅速にサービスへの影響を調査し、お客様のシステム構築時に取り決めた「サービス影響判定基準」に従い、障害の深刻度を判定し、障害発生のご連絡を行います。

障害の影響	障害発生連絡までの時間 (サービスレベル目標)	障害発生連絡までの時間 (サービスレベル合意)	備考
サービス影響が有る場合	アラート受信から 15 分	アラート受信から 30 分	
サービス影響が無い場合	アラート受信から 1 時間	(SLA なし)	冗長構成によるフェイルオーバーが発生した場合などを含む

「サービスへの影響あり」と判定された障害の場合は、直ちに Backlog チケットを発行 (お客様ご連絡の場合は更新) するとともに、あらかじめご指定いただいた順位でお客様の各ご担当者様に対して電話連絡を実施いたします。大切なご連絡となるため、必ず電話に出ていただきますようお願い申し上げます。

「サービスへの影響なし」と判定された障害の場合は、Backlog による報告を適宜実施いたします。

2. 復旧作業

障害発生のご連絡を実施後、cloudpack サポートデスクは、以下の条件での復旧を目指します。

EC2

- インスタンスや OS パニック障害にて停止した場合は、停止したインスタンスを起動します。
- インスタンスが消失した場合は、最新の EC2 バックアップよりリストアします。
- ボリュームに保存したデータは、バックアップ完了時のものが最新となります。
- EC2 上で稼働しているミドルウェアのデータ（ログ、データベースなど）のバックアップは担保されません。

RDS

- Multi-AZ フェイルオーバーにより待機系データベースに切り替わっている場合は、Web サーバーとの通信におけるレイテンシの上昇を抑えるため、元の AZ へのフェイルバックを行います。
- インスタンスが消失した場合は、直近のバックアップを利用して新しいデータベースインスタンスを作成します。
- データベースのデータは、Point-In-Time-Recovery (PITR) の指定により、直近 5 分前の状態となります。

3. 中間報告

何らかの事情により障害が即時に復旧しない場合は、cloudpack サポートデスクからお客様に対して、Backlog を通じて以下の通り中間報告を実施いたします。

障害の影響	中間報告
サービス影響が有る場合	1 時間毎
サービス影響が無い場合	(原則なし)

4. 復旧確認、復旧のご連絡

復旧作業が完了し、復旧確認が完了した場合、cloudpack サポートデスクはお客様に対して、Backlog または電話により復旧のご連絡を実施いたします。

復旧作業に関するお問い合わせ

復旧作業に関するお問い合わせは、Backlog または電話にてご連絡ください。

4.3 cloudpack サポートデスクの高度なご活用方法

cloudpack サポートデスクでは、通常運用におけるご依頼や障害対応に加えて、お客様のサービスとシステムをより良いものとするためのサポートサービスを提供しております。お客様のシステムの更なる効率化とサービスの安定化を実現するために、是非ご活用ください。

4.3.1 ベーシックサポート

情報提供

脆弱性情報提供

cloudpack サポートデスクでは、各種脆弱性の発生について常時情報収集し、影響度合いを勘案の上、お客様にご連絡いたします。併せて、その対処方法についてお客様と協議し、当該脆弱性の解消に向けた対応を実施いたします。

標準日数 (サービスレベル目標) : 5 営業日

Backlog によるご提供 :

種別	脆弱性情報提供
ご依頼に必要な詳細情報	脆弱性の情報

ご相談

保守手順変更のご相談

cloudpack サポートデスクでは、お客様の保守手順変更についてご相談を受け付けています。

標準日数 (サービスレベル目標) : 5 営業日

Backlog によるご依頼方法 :

種別	保守手順変更のご相談
ご依頼に必要な詳細情報	ご相談内容

調査・提案

キャパシティプランニング

cloudpack サポートデスクでは、お客様のキャパシティに関するご相談を受け付けています。

標準日数 (サービスレベル目標) : 5 営業日

Backlog によるご依頼方法 :

種別	キャパシティプランニング
ご依頼に必要な詳細情報	ご相談内容

運用改善提案および構築

cloudpack サポートデスクでは、お客様のサーバー環境に関する運用改善のご提案およびご相談を受け付けています。

標準日数 (サービスレベル目標) : 5 営業日

Backlog によるご依頼方法 :

種別	運用改善提案および構築
ご依頼に必要な詳細情報	ご相談内容

4.3.2 アドバンスドサポート

cloudpack サポートデスクでは、以下のアドバンスドサポートを有償でご提供しています。詳細については営業担当にお問い合わせください。

情報提供

定例会の実施

cloudpack サポートデスクでは、お客様のご希望により、サービスの継続的安定稼働を実現するために、稼働状況の共有や課題の整理を目的とした定例会を開催いたします。

標準日数 (サービスレベル目標) : 5 営業日

Backlog によるご依頼 :

種別	定例会の実施
ご依頼に必要な詳細情報	具体的な内容

勉強会の実施

cloudpack サポートデスクでは、お客様のご希望により、AWS の新機能や活用方法について、お客様向けのプライベート勉強会を開催いたします。

標準日数 (サービスレベル目標) : 5 営業日

Backlog によるご依頼 :

種別	勉強会の実施
ご依頼に必要な詳細情報	具体的な内容

調査・提案

アプリケーションのボトルネック調査

cloudpack サポートデスクでは、お客様のご希望により、アプリケーションのボトルネック調査を実施いたします。

標準日数 (サービスレベル目標) : 5 営業日

Backlog によるご依頼 :

種別	アプリケーションのボトルネック調査
ご依頼に必要な詳細情報	具体的な内容

新機能提案

cloudpack サポートデスクでは、お客様のご希望により、各種新機能提案を実施いたします。

標準日数 (サービスレベル目標) : 5 営業日

Backlog によるご依頼 :

種別	新機能提案
ご依頼に必要な詳細情報	具体的な内容

パフォーマンス検証

cloudpack サポートデスクでは、お客様のご希望により、パフォーマンス検証を実施いたします。

標準日数 (サービスレベル目標) : 5 営業日

Backlog によるご提供 :

種別	パフォーマンス検証
ご依頼に必要な詳細情報	具体的な内容

第5章 cloudpack サポートデスクを支える サービスマネジメントシステム

cloudpack サポートデスクは、JIS Q 20000-1 に定められた要求事項に可能な限り準拠したサービスプロセスにより業務を遂行しています。

JIS Q 20000-1 は、情報技術サービスに対する要求事項を満たし、かつ、お客様およびサービス提供者（本ホワイトペーパーでは cloudpack を指します）の双方にその価値を提供する、サービスの設計、移行、提供および改善について定めることを求めています。また、サービス提供者が、サービス提供者のサービスマネジメントの活動を指揮し、監視し、管理するための「サービスマネジメントシステム」を計画、確立、導入、運用、監視、レビュー、維持および改善する場合の統合されたプロセスアプローチを求めています。

cloudpack サポートデスクは、このホワイトペーパーに掲載するプロセスの運用のために高度な人材により適切に組織され、これらプロセスを効果的かつ効率的にするために適切なツールを利用しています。また、JIS Q 20000-1 で定めるサービスマネジメントシステムを調整のとれた形で統合、かつ、実施し、継続的な管理、ならびに継続的改善の機会、より高い有効性および効率性を実現しています。

これらにより、cloudpack は、お客さまのクラウド上でのシステム構築に関して戦略から設計、移行、運用までの、継続的改善を含むサービスのライフサイクルの全ての段階におけるサービスマネジメントシステムへの影響が考慮されている、最も効果的なサービス提供者の一つとすることができます。

本章では、cloudpack サポートデスクを支えるサービスマネジメントシステムについて説明いたします。

5.1 cloudpack サポートデスク サービスマネジメントシステムの概要

cloudpack サポートデスクでは、サービスマネジメントシステムを適用する範囲を定義し、サービスマネジメントの計画に含めています。この適用範囲は、サービスを提供する組織の部署、および提供するサービスの名称によって定義しています。

サービスマネジメントシステムの計画

cloudpack サポートデスクでは、サービスマネジメントの計画を作成、実施および維持しています。計画立案では、サービスマネジメントの方針、サービスの要求事項およびこの規格の要求事項を考慮しています。

サービスマネジメントシステムの導入および運用

cloudpack サポートデスクでは、サービスマネジメントの計画に従ってサービスを設計、移行、提供および改善するためのサービスマネジメントシステムを導入し、運用しています。

サービスマネジメントシステムの監視およびレビュー

cloudpack サポートデスクでは、サービスマネジメントシステムおよびサービスの監視および測定のために適切な方法を採用しており、これらの方法には、内部監査およびマネジメントレビューを含めています。

特定された不適合、懸念事項および処置を含む、内部監査およびマネジメントレビューの結果は記録し、結果および処置は利害関係者に周知しています。監査された領域に責任をもつ管理者は、発見された不適合およびその原因を除去するために遅滞なく修正および是正処置を確実に実施しています。

サービスマネジメントシステムの維持および改善

cloudpack サポートデスクでは、サービスマネジメントシステムおよびサービスの継続的改善の方針を定義しています。この方針には、改善の機会の評価基準が含まれており、是正処置および予防処置を含む改善の機会を文書化し、特定された不適合の原因は、優先度付けを行った上で是正しています。

5.2 お客様と cloudpack サポートデスクのサービス提供上の合意事項

cloudpack サポートデスクでは、サービスマネジメント上必要なお客様との合意事項について、以下の通り公開しております。cloudpack サービスのご契約時には必ずご確認をお願いいたします。

本ホワイトペーパーに掲載している事項

- 提供するサービスおよびサービスカタログ (4章および付録 1)
- サービスレベル合意 (SLA) (3.3 および付録1)

cloudpack セキュリティホワイトペーパーに掲載している事項

- サービス継続および可用性の要求事項
- サービスに対する苦情の定義
- 重大なインシデントの定義

cloudpack サポートデスクは、サービスマネジメントを行うために必要な以下の合意事項について、Backlog 上のチケットでお客様の合意をいただいた上でサポート業務を実施いたします。

その他

新規サービスまたはサービス変更の計画立案
容量・能力およびパフォーマンスの要求事項

5.3 cloudpack サポートデスクへのご依頼および障害の管理プロセス

cloudpack サポートデスクは、お客様からのサービス要求 (以下「ご依頼」) やインシデント (以下「障害」) に関わる記録の作成から終了に至るまで文書化された手順を保有しており、ご依頼や障害への対応はこれらの手順に従って管理しています。

cloudpack サポートデスクは、次の項目を Backlog 上で管理し、文書化された手順によりご依頼や障害への対応を記録します。

- 記録
- 優先度の割当て
- 分類
- 記録の更新
- 段階的取扱い
- 解決
- 終了

cloudpack サポートデスクは、ご依頼や障害への対応の優先度付けを行う場合には、お客様からのご申告によりその影響および緊急度を考慮しています (本ホワイトペーパー 4.2)。ご依頼や障害はこれらの手順に従って Backlog を利用することで管理しています。

cloudpack サポートデスクは、ご依頼や障害への対応の管理プロセスに關与する cloudpack サポートスタッフが、關連する情報にアクセスし、使用できることを確認しています。關連する情報には、ご依頼や障害への対応の管理手順、過去の対応履歴、問題解決策を含めています。（詳細については cloudpack セキュリティホワイトペーパーをご参照ください）

cloudpack サポートデスクは、ご依頼や障害への対応の進捗状況について、Backlog を通じて継続的にお客様に情報を提供しています。ご依頼や障害への対応の目的が達成されない場合は、cloudpack サポートデスクはお客様および利害關係者に Backlog などを通じて通知し、手順に従って段階的な対応を行います。

5.3.1 ご依頼の管理プロセス

cloudpack サポートデスクは、サービスまたはお客様に重大な影響を及ぼす可能性がある全てのご依頼に対して、本節で定めるプロセスを使用しています。

5.3.1.1 サービスに影響し得る変更の設計および文書化

お客様のサービスに影響し得る変更のご依頼は、本ホワイトペーパーに定める変更管理プロセスに従って実施し、そのアセスメント、承認、スケジューリングおよびレビューは、変更管理プロセスによって制御しています。

サービスに影響し得る変更に関わる業務プロセスは、以下の事項を含めて設計し、本ホワイトペーパーにおいて文書化しています。

- サービスに影響し得る変更の提供についての権限および責任
- サービスに影響し得る変更の提供のために、cloudpack サポートデスク、お客様、および他の關係者が実施する活動

サービスに影響し得る変更に関わる業務プロセスは、以下の事項を含めて設計し、社内文書において文書化しています。

- 適切な教育、訓練、技能および経験に対する要求事項を含む、人的資源に関する新規または変更された要求事項
- サービスに影響し得る変更の提供を支援するための、新規の技術または変更された技術
- サービスに影響し得る変更の提供のために使用する手順、尺度および情報

サービスに影響し得る変更に関連する業務は、文書化された設計に従って遂行しています。

5.3.1.2 サービスに影響し得る変更のレビューと計画

cloudpack サポートデスクは、お客様のサービスに影響し得る変更のご依頼事項を特定しています（本ホワイトペーパー 4.2）。サービスに影響し得る変更は、お客様のサービスの要求事項を満たすように Backlog 上で計画を行います。

cloudpack サポートデスクは、本ホワイトペーパーに定める要求事項に照らして、サービスに影響し得る変更のご依頼についての計画立案および設計について Backlog 上でレビューしています。レビューにおいて問題点が見付かった場合はお客様へのフィードバックを実施しています。

cloudpack サポートデスクは、お客様のご解約のご申告をいただいた場合には、計画的なサービス廃止を実施しています。（詳細については cloudpack セキュリティホワイトペーパーをご参照ください）

5.3.2 障害および問題の管理プロセス

cloudpack サポートデスクは、ご依頼において発生した問題や障害の原因となった問題を特定し、障害および問題の影響を最小化または回避するための文書化された手順を保有しており、手順に従って問題管理をしています。

問題管理においては、次の項目を規定しています。

- 識別
- 記録
- 優先度の割当て
- 分類
- 記録の更新
- 段階的取扱い
- 解決
- 終了

cloudpack サポートデスクは、根本原因および潜在的な予防処置を特定するため、障害および問題のデータおよび傾向を分析しています。

システムの構成変更を必要とする問題は、お客様と変更の実施について協議の上で解決を図っています。

根本原因の特定後にもかかわらず問題が恒久的に解決されていない場合、cloudpack サポートデスクはその問題がサービスに及ぼす影響を低減または除去するための処置を特定し、その対応の経緯について Backlog 上のチケットに記録します。

対応の経緯および問題解決策に関する最新の情報を、ステークホルダーに提供し記録しています。

5.3.3 サービスの報告 (有償オプション)

cloudpack サポートデスクは、サービスの提供およびサービスマネジメントシステム活動から得られる情報を用いて、サービス報告書を作成し、定例会において報告いたします。

定例会におけるサービスの報告には、次を含めています。

- サービス目標に対するパフォーマンス
- 主要なご依頼、重大な障害、重要な事象に関する情報
- 対応件数、対応負荷の特性
- サービスマネジメントシステムの要求事項またはサービスの要求事項に対して検出された不適合、および特定されたそれらの原因
- 傾向情報

cloudpack サポートデスクは、サービス報告書の所見に基づいて提案を行い、合意した処置は Backlog を通じて利害関係者に伝達しています。

5.4 cloudpack サポートデスクの各種マネジメントシステム

5.4.1 事業関係管理

cloudpack サポートデスクは、サービスのお客様および利害関係者を特定し、文書化しています。またお客様毎に、お客様との関係およびお客様満足の管理責任をもつ個人を指名しています。

cloudpack サポートデスクは、Backlog を用いることでお客様との間にコミュニケーションの仕組みを確立しています。Backlog によって、サービスを運用する事業環境および新規サービスまたはサービス変更に対するご依頼事項の理解を促進しています。Backlog の情報は、cloudpack サポートデスクがご依頼事項への的確かつ迅速な対応を可能にしています。

cloudpack サポートデスクは、サービスに対するお客様からの苦情を管理する文書化された手順により、お客様からの苦情を記録、調査、対処、報告しています。通常の手順ではサービスに対する苦情が解決しなかった場合には、お客様に別の苦情窓口を提供しています。(詳細は cloudpack セキュリティホワイトペーパーをご参照ください)

5.4.2 サービスレベル管理

cloudpack サポートデスクは、PagerDuty を用いて、あらかじめ定めた間隔でサービス目標に対する実際の傾向およびパフォーマンスを監視しています。結果は、不適合の原因および改善の機会を特定するために、記録し、レビューしています。

cloudpack サポートデスクは、合意したサービス目標およびその他の合意したコミットメントに照らして、内部グループまたはお客様のパフォーマンスを、あらかじめ定めた間隔で監視しています。結果は、不適合の原因および改善の機会を特定するために記録し、レビューしています。

5.4.3 容量・能力管理

cloudpack サポートデスクは、人、技術、情報に関する資源を考慮して、容量・能力の計画を作成、実施および維持しています。

容量・能力の計画には、少なくとも次を含めています。

- 現在および将来の、サービスに対する需要
- 可用性、サービス継続およびサービスレベルについて合意した要求事項から予想される影響
- サービスの容量・能力を拡張させるための、期間、しきい値および費用
- 法令、規制、契約または組織変更上の、潜在的影響
- 新規技術および新規技法による潜在的影響
- 予測分析を可能にする手順、またはその参照

cloudpack サポートデスクは、DataDog を活用し、容量・能力の利用の監視およびデータの分析を行い、パフォーマンス情報をお客様に共有しています。

5.4.4 文書の運用管理

5.4.4.1 文書の作成および維持

cloudpack サポートデスクは、サービスマネジメントシステムの効果的な計画立案、運用および管理を確実にするために、記録を含む文書を作成し、維持しています。

5.4.4.2 文書管理

cloudpack サポートデスクは、サービスマネジメントシステムが要求する文書を管理しています。

cloudpack サポートデスクは、その活動に必要な管理を規定するために、権限および責任を含む文書化された手順を確立しています。

5.4.4.3 記録 (ログ) の管理

cloudpack サポートデスクは、要求事項への適合およびサービスマネジメントシステムの効果的運用を実証するために記録を保管しています。

記録の識別、保管、保護、検索、保管期間および廃棄に関して必要な管理を規定するために、文書化された手順を確立しています。記録は、読みやすく、容易に識別可能かつ検索可能にしております。

5.4.5 資源の運用管理

5.4.5.1 資源の提供

cloudpack サポートデスクは、次の事項を行うために必要な、人、技術、情報および財務に関する資源を決定し、提供しています。

cloudpack サポートデスクは、サービスマネジメントシステムおよびサービスを確立し、実施し、維持しています。また、その有効性を継続的に改善しています。お客様の満足を、サービスの要求事項を満たすサービスを提供することによって向上しています。

5.4.5.2 人的資源

サービスの要求事項への適合に影響がある仕事に従事する cloudpack サポートデスクの cloudpack サポートスタッフは、適切な教育、訓練、技能および経験を判断の根拠として、十分なスキルがあることを確認しています。

cloudpack サポートデスクは、次の事項を実施しています。

- cloudpack サポートスタッフに必要なスキルを決定しています。
- 該当する場合、必要なスキルがもてるように教育・訓練もしくは他の処置をとり、その処置の有効性を評価しています。
- cloudpack サポートスタッフが、サービスマネジメントの目的の達成に向けて、およびサービスの要求事項を満たすために、自らどのように貢献できるかを認識していることを確認しています。
- 教育、訓練、技能および経験について該当する記録を維持しています。

5.4.6 構成管理

cloudpack サポートデスクは、各構成品目について記録した情報を保有し、効果的な管理を以下の情報を含む構成管理を行なっています。

- 構成品目についての記述
- 構成品目と他の構成品目との関係
- 構成品目とサービスコンポーネントとの関係
- 状態
- 版
- 場所

cloudpack サポートデスクは、構成品目の版を記録、制御および追跡するための文書化された手順を整備しており、構成管理情報に、文書、ライセンス情報、ソフトウェアを含めています。

5.4.7 変更管理

cloudpack サポートデスクは、変更管理方針を確立し、次を定義しています。

- 変更管理が制御している構成品目
- サービスまたはお客様に重大な影響を及ぼす可能性のある変更を判断する基準

cloudpack サポートデスクは、変更要求を記録し、分類し、評価し、承認する文書化された手順を整備しています。変更要求については、その適用範囲を定義し、全ての変更要求について記録および分類をしています。

cloudpack サポートデスクおよび利害関係者は、変更要求の実施について協議の上決定しています。意思決定では、リスク、サービスおよびお客様への潜在的影響、技術的実現可能性を考慮しています。

cloudpack サポートデスクは、承認された変更の詳細およびその展開の期日案を含む変更スケジュールを策定し、利害関係者に周知しています。

cloudpack サポートデスクは、あらかじめ切り戻し手順を用意し、変更前の状態に戻すために必要な活動を計画し、可能な場合にはその試験を実施しています。万が一変更が失敗した場合には、変更前の状態に戻し、失敗した原因を調査した上で合意した処置をとっています。

cloudpack サポートデスクは、構成管理情報の記録を、変更の展開の成功後に更新しています。また、変更の有効性についてレビューし、利害関係者と合意した処置をとっています。

5.4.8 改善の管理

cloudpack サポートデスクは、優先度を付けてサポート業務の改善活動を行っています。その改善活動を決定する場合には、継続的改善の方針に基づき、承認された改善について計画的に実施しています。

cloudpack サポートデスクは、少なくとも次の事項を含む改善活動を管理しています。

- 品質、価値、能力、費用、生産性、資源の活用およびリスク低減のうち、一つ以上について改善の目標を設定しています。
- 承認された改善が実施されることを確認しています。
- 必要に応じて、サービスマネジメントの方針、計画、プロセスおよび手順を改訂しています。
- 設定した目標に照らして実施された改善を測定し、目標が達成されていない場合は、必要な処置をとっています。
- 実施した改善を管理責任者に対して報告しています。

5.5 cloudpack サポートデスクを支える体制

5.5.1 経営者のコミットメント

cloudpack サポートデスクのサービスマネジメントの適用範囲、方針および目的については、cloudpack トップマネジメントが決定し、その活動について責任を負っています。

決定内容を確実に遂行するために、cloudpack トップマネジメントは、マネジメント層の中から管理責任者を任命し、必要な権限および責任を付与しています。

5.5.2 内部監査

cloudpack サポートデスクは、サービスマネジメントシステムおよびサービスが以下の通りであるか判断するために、あらかじめ定めた間隔で内部監査を実施しています。

- サービスマネジメントシステムの要求事項を満たしているか
- cloudpack サポートデスクが特定したサービスの要求事項およびサービスマネジメントシステムの要求事項を満たしているか
- 効果的に実施され、維持されているか

監査の計画および実施、結果の報告および監査記録の維持に関する権限および責任を含む文書化された手順もっています。

監査プログラムを計画的に実施しています。監査プログラムでは、監査の対象となるプロセスおよび領域の状況および重要性、ならびにこれまでの監査結果を考慮しています。

監査の基準、範囲、頻度および方法は文書化し、監査員の選定および監査の実施においては、監査の客観性および公平性を確認しています。

監査により検知した不適合を周知し、優先度付けをし、処置の責任を割り当てています。監査された領域に責任をもつ管理者は、発見された不適合およびその原因を除去するために遅滞なく修正および是正処置がとられることを確認しています。フォローアップには、とった処置の検証および検証結果の報告を含めています。

5.5.3 マネジメントレビュー

トップマネジメントは、サービスマネジメントシステムおよびサービスが、引続き適切で、有効であることを確実にするために、あらかじめ定めた間隔でサービスマネジメントシステムおよびサービスをレビューしています。このレビューでは、サービスマネジメントの方針および目的を含む、サービスマネジメントシステムの改善の機会および変更の必要性のアセスメントも行われています。

マネジメントレビューへのインプットには少なくとも次の情報を含めています。

- お客様からのフィードバック
- サービスおよびプロセスのパフォーマンスおよび適合性
- 現在および将来の、人、技術、情報および財務に関する資源の程度
- 現在および将来の、人および技術に関する能力
- リスク
- 監査の結果およびフォローアップ処置
- 前回までのマネジメントレビューの結果およびフォローアップ処置
- 予防処置および是正処置の状況
- サービスマネジメントシステムおよびサービスに影響を及ぼす可能性のある変更
- 改善の機会

マネジメントレビューの記録は適切に保存し、少なくとも資源、サービスマネジメントシステムの有効性の改善、およびサービスの改善に関連する決定および処置を含めています。

5.5.4 供給者管理

cloudpack は、サービスマネジメントのプロセスの一部の導入および運用のために供給者を用いています。

各供給者について、cloudpack は、供給者との関係、契約および供給者のパフォーマンスの管理に責任をもつ個人を指名しています。

cloudpack および供給者は、契約文書について合意しており、cloudpack と供給者との間の契約上の紛争を管理するための、文書化された手順をもっています。

5.5.5 サービス継続および可用性管理

5.5.5.1 サービス継続および可用性の要求事項

cloudpack サポートデスクは、サービス継続および可用性に対するリスクを評価し文書化しています。（詳細は cloudpack セキュリティホワイトペーパーをご参照ください）

cloudpack サポートデスクは、サービス継続および可用性の要求事項について特定し、お客様および利害関係者と合意しています。合意した要求事項では、適用可能な事業計画、サービスの要求事項、SLA およびリスクを考慮しています。

5.5.5.2 サービス継続および可用性の計画

cloudpack サポートデスクは、サービス継続および可用性の計画を作成、導入、および維持しています。（詳細は cloudpack セキュリティホワイトペーパーをご参照ください）

5.5.5.3 サービス継続および可用性の監視および試験

cloudpack サポートデスクがサービスを運用するサービス環境に重大な変更があった場合、サービス継続および可用性の計画を再度試験しています。（詳細は cloudpack セキュリティホワイトペーパーをご参照ください）

5.5.6 情報セキュリティ管理

cloudpack セキュリティホワイトペーパーをご参照ください。

付録 1: cloudpack サポートデスクのサービスレベル目標 (SLO) およびサービスレベル合意 (SLA)

ご依頼に対する作業

サービスへの影響が軽微なご依頼

ご依頼作業名	起票 (通常時)	標準日数 (サービスレベル目標)
アカウント追加変更依頼	お客様	1 営業日
バックアップ作業依頼 (スナップショット)	お客様	1 営業日
リストア作業依頼 (スナップショット)	お客様	1 営業日
監視設定変更依頼	お客様	1 営業日
サーバー起動 / 停止依頼	お客様	1 営業日
Security Group 設定 変更依頼	お客様	1 営業日

サービスへの影響が発生し得るご依頼

ご依頼作業名	起票 (通常時)	標準日数 (サービスレベル目標)
サーバー設定変更 (OS/ ミドルウェア)	お客様	5 営業日
各種パッチ当て (OS/ ミドルウェア)	お客様	5 営業日
ミドルウェアバージョンアップ	お客様	5 営業日
インスタンスタイプ変更依頼	お客様	5 営業日
Disk 追加 / 削除 (EBS)	お客様	5 営業日
その他の AWS 設定変更	お客様	5 営業日
AWS サポート 制限解除対応	お客様	5 営業日
保守手順の変更	お客様	5 営業日
技術相談	お客様	5 営業日

障害に対する対応

障害の影響	障害発生連絡までの時間 (サービスレベル目標)	障害発生連絡までの時間 (サービスレベル合意)
サービス影響が有る場合	アラート受信から 15 分	アラート受信から 30 分
サービス影響が無い場合	アラート受信から 1 時間	(SLA なし)

各種サポート

ベーシックサポート

ご依頼作業名	起票 (通常時)	標準日数 (サービスレベル目標)
脆弱性情報提供 / 脆弱性管理	cloudpack	5 営業日
運用改善提案	双方	5 営業日
キャパシティプランニング	双方	5 営業日

アドバンスドサポート

ご依頼作業名	起票 (通常時)	標準日数 (サービスレベル目標)
各種勉強会の実施	お客様	5 営業日
定例会の実施	お客様	5 営業日
パフォーマンス検証	お客様	5 営業日
アプリケーションの ボトルネック調査	お客様	5 営業日
各種新機能提案	cloudpack	5 営業日

付録 2: cloudpack の標準監視設定

cloudpack では、以下のような標準監視設定を設けています。

標準監視項目

標準監視項目は以下のとおりとなっています。

- リソース監視
- プロセス監視
- データベース監視
- ログ監視
- ポート監視
- URL 監視
- 死活監視
- トラフィック監視 (要相談)
- ELB のヘルスチェック (CloudWatch にて取得可能なもの)
- RDS のリソース利用状況 (CloudWatch にて取得可能なもの)
- ログファイルの文字列より障害検知・稼働中のプロセス監視 (httpd 等)
- ポート Listen チェック
- URL 監視 (サービスエンドポイント)

監視周期

各監視の実施間隔は 5 分となっています。

カスタム監視項目

稼働するミドルウェアやシステムに応じて、監視項目の追加は可能です。

付録 3: AWS が提供するシステム構築・運用上のベストプラクティス

cloudpack は、AWS が提供するベストプラクティスに従ったシステムを構築し、cloudpack が持つベストプラクティスに従ってお客様の環境を運用しています。

AWS が提供するベストプラクティスに関するドキュメント (抜粋)

AWS Security Best Practices

http://media.amazonwebservices.com/AWS_Security_Best_Practices.pdf

Operational Checklists for AWS

http://media.amazonwebservices.com/AWS_Operational_Checklists.pdf

Securing Data at Rest with Encryption

http://media.amazonwebservices.com/AWS_Securing_Data_at_Rest_with_Encryption.pdf

Security Whitepaper

<http://d0.awsstatic.com/whitepapers/Security/AWS%20Security%20Whitepaper.pdf>

Security at Scale: Logging in AWS

http://d0.awsstatic.com/whitepapers/compliance/AWS_Security_at_Scale_Logging_in_AWS_Whitepaper.pdf

Risk and Compliance

http://d0.awsstatic.com/whitepapers/compliance/AWS_Risk_and_Compliance_Whitepaper.pdf

付録 4: 用語集

cloudpack サポートデスクホワイトペーパーで用いる用語については、原則として JIS Q 20000-1「サービスマネジメントシステム要求事項」に定める定義に準拠します。

cloudpack サポートデスクホワイトペーパーで定める用語

お客様

cloudpack をご利用いただいている企業様または企業様の部門およびご担当者様。
(JIS Q 20000-1 に定める「顧客 (customer)」とほぼ同じ意味で使用します)

プロジェクトキー

プロジェクト管理ツール「Backlog」上でプロジェクトの識別として利用している英数字記号による文字列。

JIS Q 20000-1「サービスマネジメントシステム要求事項」に定める定義に準拠する用語

可用性 (availability)

あらかじめ合意された時点または期間にわたって、要求された機能を実行するサービスまたはサービスコンポーネントの能力。

構成ベースライン (configuration baseline)

サービスまたはサービスコンポーネントの存続期間における特定の時点で、正式に指定された構成情報。

構成品目 (CI, configuration item)

サービスの提供のために管理する必要がある要素。

構成管理データベース (CMDB, configuration management database)

構成品目のライフサイクルを通して、構成品目の属性および構成品目間の関係を記録するために使用するデータ保管庫。

継続的改善 (continual improvement)

サービスの要求事項を満たす能力を高めるために繰り返し行われる活動。

是正処置 (corrective action)

検出された不適合またはその他の検出された望ましくない状況の原因を除去する、またはそれらの再発の可能性を低減するための処置。

顧客 (customer)

サービスを受ける組織または組織の一部。

文書 (document)

情報およびそれを保持する媒体。

有効性 (effectiveness)

計画した活動が実行され、計画した結果が達成された程度。

インシデント (incident)

サービスに対する計画外の中断、サービスの品質の低下、または顧客へのサービスにまだ影響していない事象。

情報セキュリティ (information security)

情報の機密性、完全性およびアクセス性を維持すること。

情報セキュリティインシデント (information security incident)

望ましくない単独若しくは一連の情報セキュリティ事象、または予期しない単独若しくは一連の情報セキュリティ事象であって、事業運営を危うくする確率および情報セキュリティを脅かす確率が高いもの。

利害関係者 (interested party)

サービス提供者の活動のパフォーマンスまたは成功に特定の利害関係をもつ人またはグループ。

内部グループ (internal group)

サービスの設計、移行、提供および改善に貢献するために、サービス提供者と合意文書を交わす、サービス提供者の組織の一部。

既知の誤り (known error)

根本原因が特定されているか、若しくは回避策によってサービスへの影響を低減または除去する方法がある問題。

不適合 (nonconformity)

要求事項を満たしていないこと。

組織 (organization)

責任、権限および相互関係が取り決められている人々および施設の集まり。

予防処置 (preventive action)

起こり得る不適合またはその他の起こり得る望ましくない状況の発生の原因を回避する若しくは除去する、またはそれらの発生の可能性を低減するための処置。

問題 (problem)

一つ以上のインシデントの根本原因。

手順 (procedure)

活動またはプロセスを実行するために規定された方法。

プロセス (process)

インプットをアウトプットに変換する、相互に関連するまたは相互に作用する一連の活動。

記録 (record)

達成した結果を記述した、または実施した活動の証拠を提供する文書。

リリース (release)

一つ以上の変更の結果として、稼働環境へ展開される、新規または変更された構成項目の一つ以上の集合。

変更要求 (request for change)

サービス、サービスコンポーネント、またはサービスマネジメントシステムに対して行う変更についての提案。

リスク (risk)

目的に対する不確かさの影響。

サービス (service)

顧客が達成することを望む成果を促進することによって、顧客に価値を提供する手段。

サービスコンポーネント (service component)

サービスの一つの単位であり、他の単位と組み合わせられることで完結したサービスを提供する。

サービス継続 (service continuity)

合意したレベルでサービスを継続的に提供するために、サービスに深刻な影響を及ぼす可能性のあるリスクおよび事象を管理する能力。

サービスレベル合意書 SLA (service level agreement)

サービスおよびサービス目標を特定した、サービス提供者と顧客との間の合意文書。

サービスマネジメント (service management)

サービスの要求事項を満たし、サービスの設計、移行、提供および改善のために、サービス提供者の活動および資源を、指揮し、管理する、一連の能力およびプロセス。

サービスマネジメントシステム SMS (service management system)

サービス提供者のサービスマネジメントの活動を指揮し、管理するためのマネジメントシステム。

サービス提供者 (service provider)

顧客へのサービスを管理および提供する組織、または組織の一部。

サービス要求 (service request)

情報、助言、サービスへのアクセス、または事前に承認されている変更に対する要求。

サービスの要求事項 (service requirement)

サービスレベルの要求事項を含む、顧客およびサービスの利用者のニーズ、ならびにサービス提供者のニーズ。

供給者 (supplier)

サービスまたはプロセスの設計、移行、提供および改善に貢献するために、サービス提供者と契約を結ぶ、サービス提供者の組織の外部組織、または組織の一部。

トップマネジメント (top management)

最高位でサービス提供者を指揮し、管理する個人またはグループ。

移行 (transition)

新規サービスまたはサービス変更の、稼働環境への移動または稼働環境からの移動に関わる活動。

付録5: サービスレベル目標及びサービスレベル合意の順守状況について

2017年度実施の内部監査にてサービスレベル目標およびサービスレベル合意の順守状況を監査し
 順守状況は良好であることを確認しました。(監査対象期間:2017年1月1日～2017年12月31日)

項目	依頼作業名	起票 (通常時)	標準日数 (サービス レベル目標)	目標未達	順守判定
サービスへの影響が軽微なご依頼	アカウント追加変更依頼	お客様	1 営業日	なし	○
	バックアップ作業依頼(スナップショット)	お客様	1 営業日	なし	○
	リストア作業依頼 (スナップショット)	お客様	1 営業日	なし	○
	監視設定変更依頼	お客様	1 営業日	なし	○
	サーバー起動 / 停止依頼	お客様	1 営業日	なし	○
	Security Group 設定変更依頼	お客様	1 営業日	なし	○
サービスへの影響が発生し得るご依頼	サーバー設定変更(OS/ ミドルウェア)	お客様	5 営業日	なし	○
	各種パッチ当て (OS/ ミドルウェア)	お客様	5 営業日	なし	○
	ミドルウェアバージョンアップ	お客様	5 営業日	なし	○
	インスタンスタイプ変更依頼	お客様	5 営業日	なし	○
	Disk 追加 / 削除 (EBS)	お客様	5 営業日	なし	○
	その他の AWS 設定変更	お客様	5 営業日	なし	○
	AWS サポート制限解除対応	お客様	5 営業日	なし	○
	保守手順の変更	お客様	5 営業日	なし	○
	技術相談	お客様	5 営業日	なし	○
ベーシックサポート	脆弱性情報提供 / 脆弱性管理	cloudpack	5 営業日	なし	○
	運用改善提案	双方	5 営業日	なし	○
	キャパシティプランニング	双方	5 営業日	なし	○
アドバンスドサポート	各種勉強会の実施	お客様	5 営業日	なし	○
	定例会の実施	お客様	5 営業日	なし	○
	パフォーマンス検証	お客様	5 営業日	なし	○
	アプリケーションのボトルネック調査	お客様	5 営業日	なし	○
	各種新機能提案	cloudpack	5 営業日	なし	○

項目	障害の影響	障害発生連絡までの時間 (サービスレベル目標)	障害発生連絡までの時間 (サービス レベル合意)	未達	順守判定
障害に対する対応	サービス影響がある場合	アラート受信から 15 分	アラート受信から 30 分	なし	○
	サービス影響がない場合	アラート受信から 1 時間	(SLA なし)	なし	○

iret

 cloudpack™