

## 製品およびサービス サイトロックマネジメントサービス

オンプレミス環境、データセンターおよびクラウド、さらにそれらを組み合わせたハイブリッド環境で構成されるサイトを、専任スタッフが24時間 x 365日の体制で稼働状況を監視し、緊急対応、定期作業、エスカレーションなどを行います。

「ROC」(Reliability Operations Center) という「信頼」の名を持つ24時間365日稼働のオペレーションセンターを持ち、ITILのコンセプトに基づいたインシデント管理を提供します。ITコスト増、複雑さを回避し、リソースを犠牲にすることなく、異なる環境での稼働の可用性とパフォーマンスを保証します。監視から運用管理を統合的に提供するワンストップの利便性を活用できます。

### 特長

- 監視ツールとして仮想、物理アプライアンスの提供から、お客様がご利用のツール (Zabbix など) を包括的かつ柔軟に対応
- お客様の視点からビジネスの可用性とパフォーマンスを監視
- 専任スタッフによる高品質な24時間365日のサービス
- ITILベースのフレームワークとプロセスに基づく運用管理



### 運用サービス構成

項目	概要
監視運用設計	“属人的な運用”から最も効果的な運用に移行するための監視運用設計を行います。 「Zabbix」等すでに監視ツールをご利用の場合は、設定されている監視やアクション内容を精査から始めます。また、「Zabbix」の新規導入・構築フェーズからの対応可能です。
内部監視	障害発生時に発生箇所をいち早く特定し、迅速かつ的確な対応を可能にします。内部からのシステムの状態を監視することにより、外部からでは気が付かない障害を検知することが可能です。例えば、冗長構成のうち1台がダウンしていても、外部から見た場合は稼働しているように見えてしまいます。このような外部からでは判別できない問題を内部から監視することにより検知するサービスです。また、既に監視ツールがある場合は、その監視ツールと連携し、既存の監視システムを保持したまま、監視を行うことも可能です。
外部監視	Web上のサービスが、「安全に提供されているか」をインターネットを通じてお客様と同じ視点から監視します。内部の監視からでは正常に稼働しているサーバーが、外部から見るとダウンしているように見える場合でも、その障害を検知することが可能です。
既存ツールとの連携	既に導入済みのOSS (オープンソース) の「Zabbix」をはじめ、他の監視ツールをそのまま活用し、既存システムを大きく変更することなく、複数システムを統合的に運用管理します。
SNMPおよびログ監視	ネットワーク機器やサーバーからのSNMPトラップ監視します。また、イベントログやシステムログアプリケーションログのキーワードによる検知が可能です。
目視操作監視 (アルティメイトチェック)	サービスが正常に提供されていることを実機やブラウザーを使用して目視確認するサービスです。
トランザクション監視 (バリデーションチェック)	ブラウザーに文字列を自動入力し、次画面に遷移することで、認証やアプリケーションの動作を確認およびレスポンス時間を計測します。
障害対応 (コレクティブアクション)	あらかじめ作成された手順書に基づき、障害確認、障害対応およびデータセンターへのオンサイト指示を実施します。
定期運用	あらかじめ作成された手順書に基づき、定期的な運用作業を実施します。
レポート	月次で障害状況や運用状況などをレポート、監視運用における改善ポイントを提案します。