

サービス概要

beyond

サーバー構築

まずはお客様の現状をしっかりと把握するためにヒアリングし、それぞれのメリット・デメリットを説明した上で、お客様にとって最適なパターンを一緒に考えます。

- 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
- ご提案・コンサルティング
- マルチクラウド対応のサーバー・クラウドの選定・導入

サーバー運用

ビヨンドでは24時間365日のエンジニアによる有人監視を基本として以下のような運用保守サービスを月額保守費用の範囲内で提供しております。

- 24時間365日有人監視
- 障害一次対応（アラートエスカレーション）
- 障害対応結果報告（メール、電話、チャット）
- ヘルプデスク（メール、電話、チャット）
- 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
- 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、ミドルウェアのセキュリティアップデート（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・請求書払）
- 定期レポート作成
- 最新技術の情報収集、提供

運用の特徴

◆ 24時間365日の有人監視

休日・深夜帯もオペレーターではなく**エンジニア**が対応

◆ チャット対応

Chatwork・Slackによる対応でクイックレスポンスを実現（一時返答目標時間：5分以内）

◆ 二次対応

一次対応だけではなく、トラブルの原因・再発防止策も行います

◆ 追加料金なし

サーバーの設定変更や脆弱性対応も保守料金の範囲内で行います。

◆ マルチクラウド対応

数多くのクラウドベンダーとパートナー契約を結んでいる

弊社だから実現できる、クラウドサーバーのコンサルティング

コミュニケーションツール

チャットツール（Chatwork/Slack）を使用致します。

問い合わせからアラート対応まで、チャットでやり取りいたします。

チャットツールの導入が難しい場合は

メールでの対応も可能です。



保守の範囲外

- SSL証明書発行、設置代行 ¥10,000
- サーバーの追加 ¥50,000/台
- 監視設定が入っていないサーバーの設定変更などの作業（開発環境など） ¥50,000
- ドキュメント作成
- 脆弱性診断
- 負荷テスト
- クラウド利用料金支払い代行 利用料金の10%上乗せでご請求

追加費用について

障害対応以外のお客様都合による平日（10:00～21:00）以外のエンジニア対応については作業品質確保のため作業担当エンジニアのアサインが必要になるため、別途以下の費用が1回毎に発生いたします。

脆弱性対応（セキュリティアップデート）：¥20,000

その他エンジニア作業：¥50,000

料金

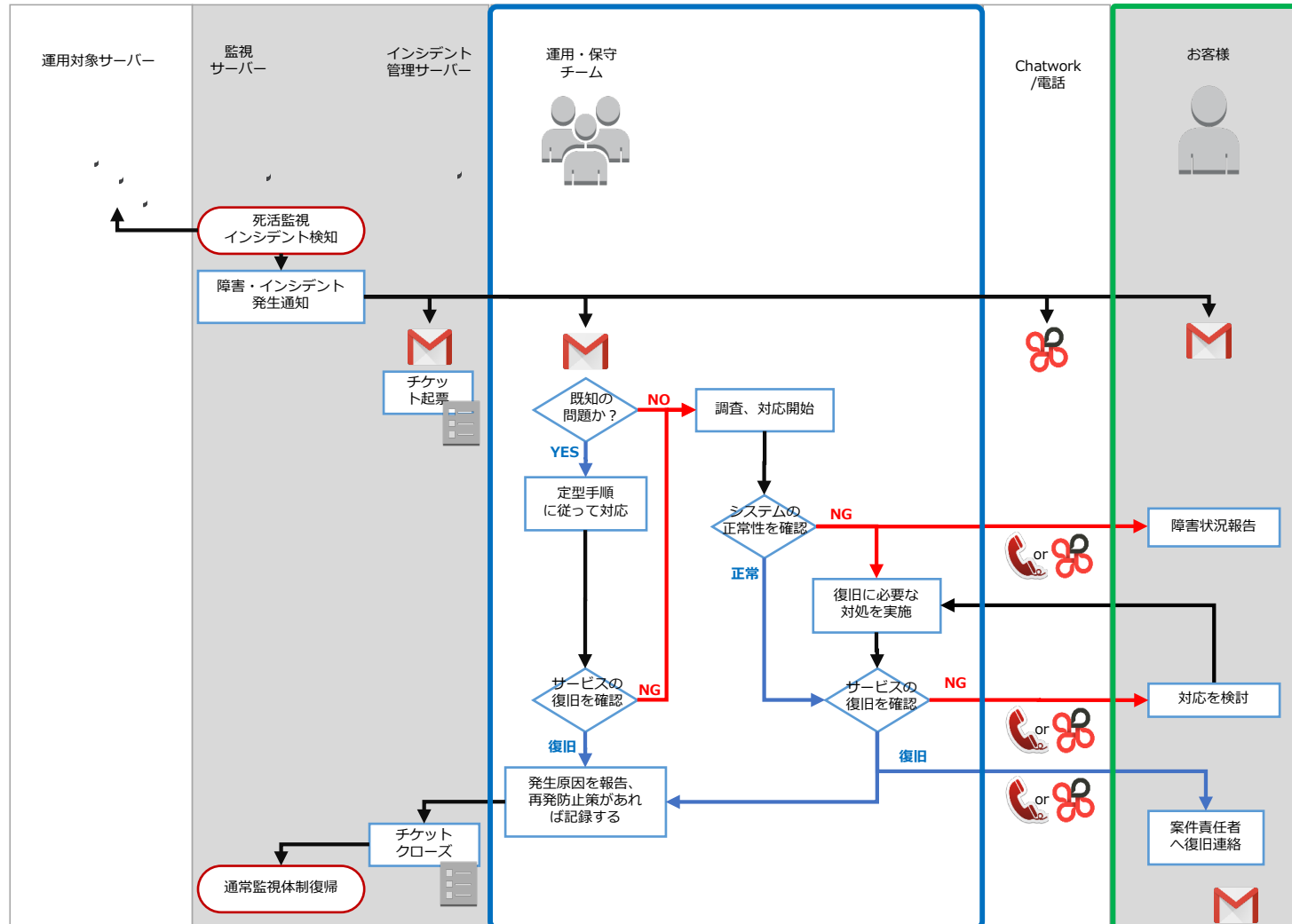
初期費用：¥50,000/1台（運用中で構築がない場合は¥24,900/台）

月額費用

運用サーバ台数	月額料金
1台	¥35,000
2台	¥70,000
3台	¥105,000
4台	¥140,000
5台	¥175,000
6-10台	¥200,000
11-15台	¥270,000
16-20台	¥370,000
21-30台	¥434,000
31-40台	¥518,000
41-50台	¥570,000

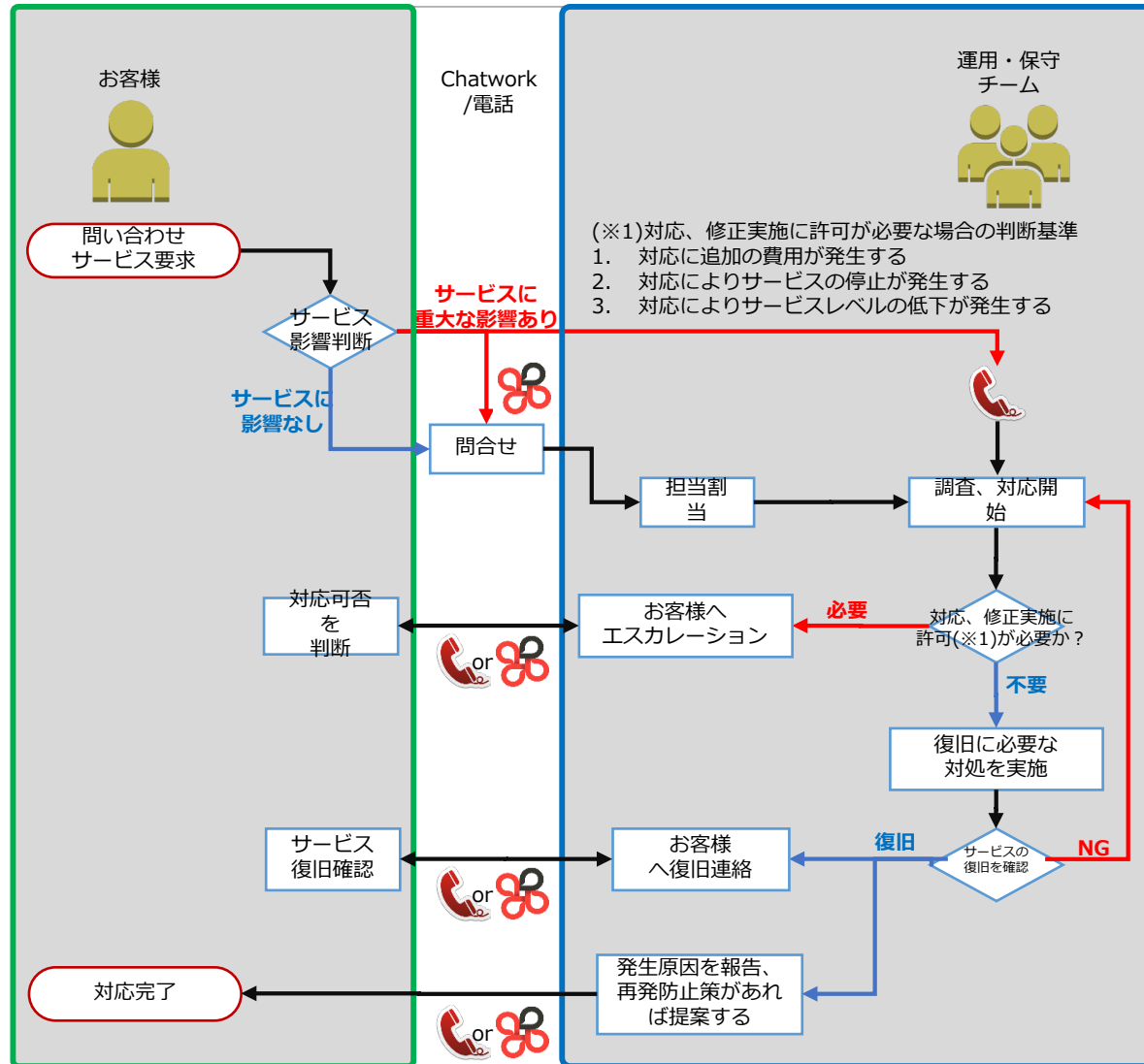
運用サーバ台数	月額料金
51-60台	¥638,000
61-70台	¥690,000
71-80台	¥758,000
81-90台	¥818,000
91-100台	¥870,000
101-110台	¥918,000
111-120台	¥962,000
121-130台	¥1,002,000
131-140台	¥1,056,000
141-150台	¥1,088,000
150台以上	ご相談

障害・インシデント対応フロー



- 障害発生時は本対応フローに沿って対応いたします。
- 通知及びコンタクト方法は、メール・電話・チャットツールを利用することを想定しております。

問い合わせ対応フロー



問い合わせについては本対応フローに沿って対応いたします。

お客様とのコンタクト方法は、メール・電話・チャットツールを利用することを想定しております。

アラート通知項目

監視種別	カテゴリ	監視内容	ランク	通知条件
死活監視	Ping	Ping疎通	A	監視対象へのPingが通らなければ通知
ポート死活監視	Port	特定ポートへのTCP/UDPによる疎通を確認	A	指定したポートへの応答が確認できなければ通知
外形監視	Web	監視用にビヨンドが設置したURLに対する疎通/応答時間を確認	A	応答コードが200でない場合と10回中5回の応答時間が3秒を超えると通知
外形監視	Web	お客様の任意のサイトに対する疎通/応答時間を確認	A	応答コードが200でない場合と10回中5回の応答時間が3秒を超えると通知
プロセス死活監視	Apache	Apacheの起動状態	A	返り値が0であれば通知
プロセス死活監視	MySQL	MySQLの死活監視(mysqladmin ping)	A	返り値が0であれば通知
プロセス死活監視	MySQL(Slave)	Slave_IOスレッドの状態	A	停止していると通知
プロセス死活監視	MySQL(Slave)	Slave_SQLスレッドの状態	A	停止していると通知
パフォーマンス監視	CPU	CPUコア単位の1分間のロードアベレージ	B	5分間の平均が5以上で通知
パフォーマンス監視	CPU	CPU使用率のうちidleの割合	B	5分間の平均が5%以下で通知
パフォーマンス監視	CPU	CPU使用率のうちiowaitの割合	B	5分間の平均が20%以上で通知
リソース監視	Memory	メモリ使用率	B	実メモリ使用率が90%,95%を超えると通知
プロセス死活監視	Process	特定プロセスの起動数を確認	B	特定のプロセス数が0になった場合通知
パフォーマンス監視	MySQL(Slave)	レプリケーションの遅延時間	B	600秒を超えると通知
プロセス死活監視	Zabbix agent	zabbix-agentへのping	B	zabbixエージェントへのpingが通らない場合に通知
リソース監視	Memory	SWAP使用率	C	使用率が10%を超えると通知
リソース監視	disk	inodeの使用率	C	使用率が80%を超えると通知
リソース監視	disk	ディスクの使用率	C	使用率が80%を超えると通知
パフォーマンス監視	MySQL(Slave)	レプリケーションの遅延時間	C	300秒を超えると通知

障害ランクと対応基準

ランク	深刻度	対応基準	対応時間目安
A	Disaster	サービスが停止している可能性があるため最優先で対応が必要	最長30分
B	High	このまま放置しておくとサービスが停止する可能性があるため優先的に対応が必要	最長1時間
C	Average	すぐにサービスに影響は発生しないができるだけ早く対処が必要	最長3日

監視ツール

監視ツールはZABBIXを使用致します。

希望がございましたら、お客様のユーザーも発行いたしますので、いつでもリソースグラフを見ることが可能です。

The logo for ZABBIX, featuring the word "ZABBIX" in white, bold, uppercase letters on a red rectangular background.

解約

解約希望月の1ヶ月前までにご連絡ください。

最低利用期間は3ヶ月とさせていただきます。

サーバのことは
全部
丸投げ 

株式会社ビヨンド
〒556-0017
大阪府大阪市浪速区湊町2-2-45
オンテックス難波ビル10F
0120-803-656
<https://beyondjapan.com>