

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。

- クラウド / サーバー アカウント作成
- クラウド / サーバー構成 設計
- サーバーマシン セットアップ
- サブネット / セキュリティポリシー設定
- OS / ミドルウェア インストール設定
- ログインユーザー設定
- バーチャルHOST設定
- バックアップ設定（内部バックアップ）
- サーバー監視ツール設定（Zabbix）
- マルチクラウド対応 クラウド / サーバーの選定・導入・技術サポート

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
- 障害時 一次対応（アラート通知 / 原因調査）
- 障害時 二次対応（障害切り分け / 障害復旧）
- 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）
- サポート対応回数 無制限（24時間365日）
- チャットサポート（Slack・Chatwork）
- サーバー再起動
- サーバー設定 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）
- ログインユーザー設定 追加 / 変更
- ミドルウェア（OSS）技術サポート・アドバイス
- ミドルウェア パラメーターチューニング（高負荷対策）
- OS / ミドルウェア 脆弱性アップデート
- サーバー運用保守 / 監視項目 カスタマイズ
- クラウド技術 活用サポート・アドバイス
- クラウド料金 支払い代行（日本円 / 請求書払い）
- クラウド / サーバー アカウント持ち込み可能

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）を使用致します。

チャットワークグループを作成させていただき、
お問い合わせからアラート対応までスピーディーなコミュニケーションを提供いたします。



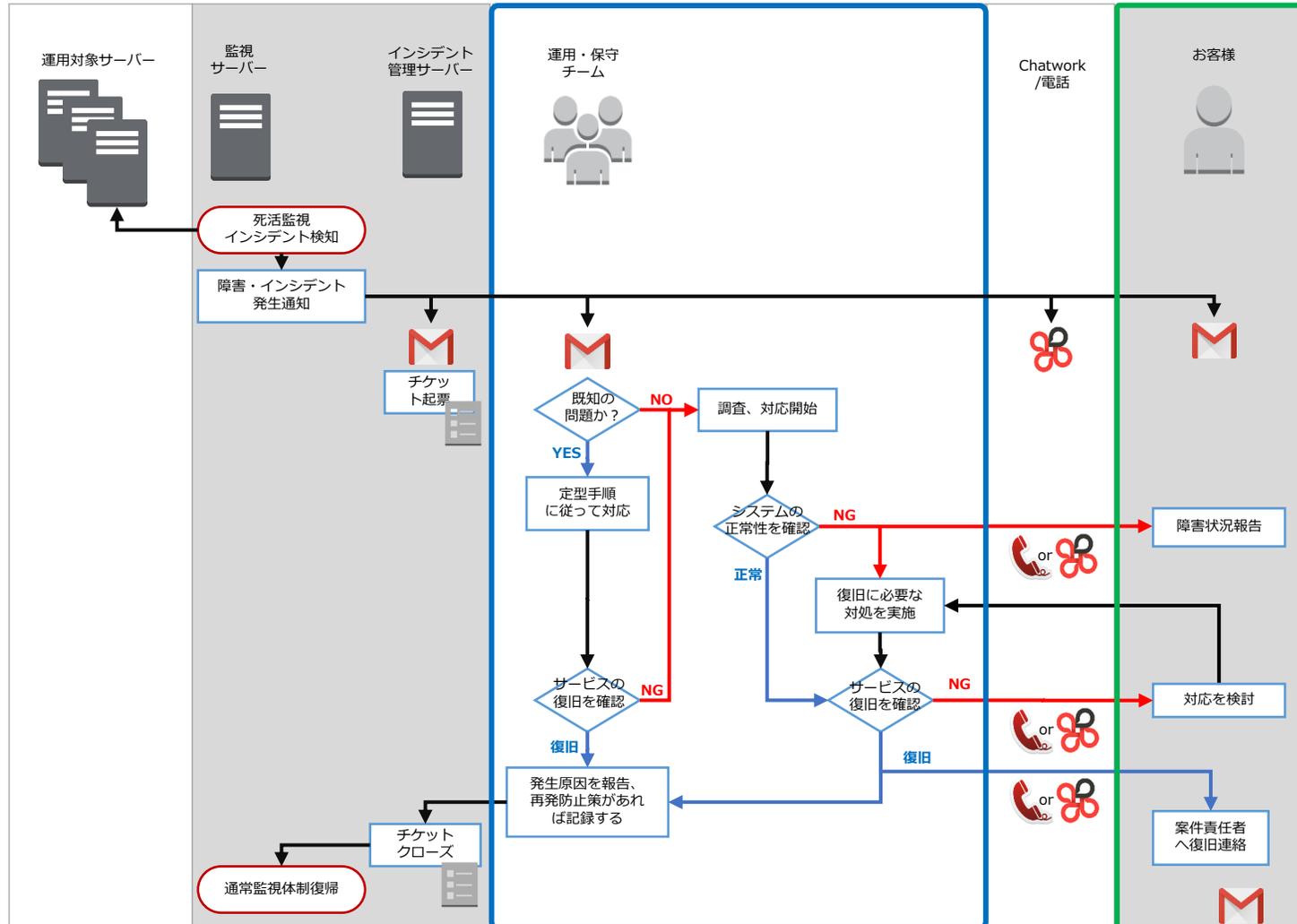
監視ツール

監視ツールは ZABBIX を使用いたします。

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。

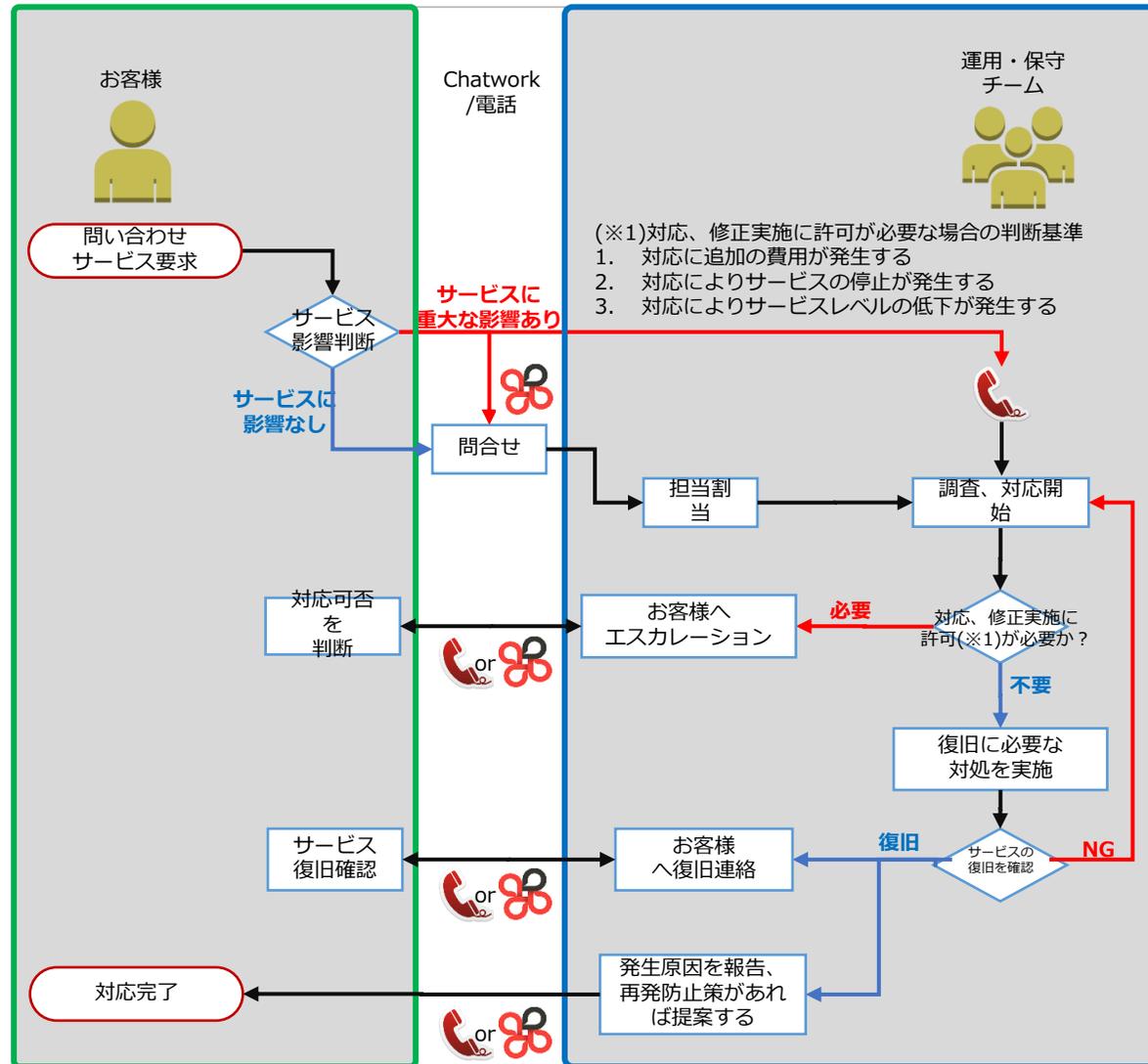
The logo for ZABBIX, featuring the word "ZABBIX" in white, bold, uppercase letters on a red rectangular background.

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

料金

■ 初期費用：300,000円（税込 330,000円） / 1台 ～ 3台

※ 4台目以降は、追加で 100,000円（税込 110,000円） / 台 が必要です。

※ すでに運用中で 構築がない場合は 30,000円（税込 33,000円） / 台

■ 月額費用：39,800円（税込 43,780円） / 台

※台数ごとのボリュームディスカウントもございますので別途ご相談ください

追加費用について

障害対応以外のお客様都合による、

「金曜21:00 ～ 月曜10:00までの日時」「所定休日（土日祝、大型連休、年末年始、弊社規定法定外休日）」での作業をご依頼いただく場合は、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、別途以下の作業費用が1回毎に必要となります。

その他エンジニア作業：60,000円（税込 66,000円） /回

保守の範囲外

- SSL証明書発行、設置代行 30,000円（税込 33,000円）
- サーバーの追加 60,000円/台（税込 66,000円）
- 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） 60,000円/台（税込 66,000円）
- 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（ご利用料金の10%計上でご請求）

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

〒556-0011

大阪府大阪市浪速区難波中1-10-4

南海SK難波ビル3F

TEL : 0120-803-656

<https://beyondjapan.com>