

## AWSサポートのご案内

## 基本サポートの構成

各プラン	内容	単価(税別)	単位
AWS 基本サポート	AWSに関わる基本的なカスタマーサービスを提供します。請求及び技術的にに関するお問い合わせ対応。管理者用 IAMユーザの管理。対応時間、日本時間平日 9:00-18:00。応答時間、24時間目途。	5,000円	1アカウント
AWSマネージドパック	お客様ご利用のアカウントに当社の IAMユーザを作成し、コンソール操作を行い、調査、操作や設定代行をに対応します。IAM、CloudWatch、CloudFormation、CloudTrail、Config、OpsWorks、Service Catalog、Trusted Advisor、Certificate Manager、Simple Email Service、Simple Notification Service、Simple Queue Service、Systems Manager、Lambda、Route 53、S3の設定変更や内容調査などをお客様に代わって行います。ドキュメント作成やレポート報告は含まれません。内容については後述します。	20,000円	1アカウント
月次運用ミーティング	月に一度、お客様のところへご訪問し、運用ミーティングに参加します。運用内容をご報告すると共に、新サービスの紹介や、ベストプラクティスへのコンサルティングを行います。	50,000円	月1回、1アカウント
AutoScalingマネージドパック	AWS Auto Scaling、ELB等に関する監視、運用を行います。内容については後述します。	10,000円	1Group
VPCマネージドパック	VPC、DirectConnectに関する監視、運用を行います。内容については後述します。	5,000円	1VPC
EC2マネージドパック	EC2に関する監視、運用を行います。内容については後述します。	20,000円	1インスタンス
RDSマネージドパック	RDSに関する監視、運用を行います。内容については後述します。	10,000円	1データベース
ESマネージドパック	ESに関する監視、運用を行います。内容については後述します。	10,000円	1ドメイン

## 簡易サポートの構成

簡易サポートは弊社所有のAWSアカウント内で単一のインスタンスを利用頂く場合に限り、ご利用頂くことが可能です。

各プラン	内容	単価(税別)	単位
インスタンスサポート	弊社のAWSアカウント内で立ち上げた EC2及びRDSインスタンスをサポートします。お客様には AWSコンソールにログイン頂くことは出来ません。標準メトリクスの監視を含みます。	5,000円	1インスタンス
OS保守サポート	上記のインスタンスサポートに加入を頂きましたインスタンスに対して、OS内部までログインさせていただきサポートさせていただきます。カスタムメトリクスの監視を含みます。	5,000円	1OSE

## AWSマネージドパック 1/2

サービス	内容	除外事項
IAM	AWSのアクセス制御を提供します。ユーザ、ロール、ポリシーの作成や管理を行います。	帳票管理等は含まれません。
CloudWatch	クラウドリソースとアプリケーションリソースをモニタリングします。新たなメトリクス設定や、アラーム設定等を行います。	EC2、RDS、その他マネージドサービスに関する箇所は、対象のサービスのマネージドプランに加入いただく必要があります。
CloudFormation	共通言語による自動プロビジョニングを提供します。既存設定の導入や実行、確認等を行います。	初期構築は別途お見積となります。
CloudTrail	AWS上のAPI等の操作記録を監査します。初期設定からの内容確認や、設定変更等を行います。	他のAWSサービスと連携しての仕組み作りは別途お見積となります。
Config	AWS上の設定記録を鑑査します。初期設定からの内容確認や、設定変更等を行います。	他のAWSサービスと連携しての仕組み作りは別途お見積となります。
OpsWorks	EC2内のLinuxリソースなどの自動管理を提供します。既存設定の導入や実行、確認等を行います。	初期構築は別途お見積となります。
Service Catalog	CloudFormationのテンプレートと利用権限を管理します。既存設定の導入や実行、確認等を行います。	初期構築は別途お見積となります。
Trusted Advisor	AWS環境の精査を行い、適正化のアドバイスを提供します。	オリジナルのサポート作成は別途お見積となります。

## AWSマネージドパック 2/2

サービス	内容	除外事項
Certificate Manager	証明書のプロビジョニング、管理を提供します。	帳票管理等は含まれません。
Simple Email Service	Eメールサービスを提供します。初期設定や、緩和申請等を行います。	
Simple Notification Service	通知サービスを提供します。初期設定や、緩和申請等を行います。	
Simple Queue Service	メッセージキューイングサービスを提供します。初期設定や、内容確認など行います。	他のAWSサービスと連携しての仕組み作りは別途お見積となります。
Systems Manager	AWSリソースや、オンプレミスリソースの管理を提供します。	EC2、RDS、その他マネージドサービスに関する箇所は、対象のサービスのマネージドプランに加入いただく必要があります。
Lambda	サーバーレスコンピューティングサービスを提供します。初期設定や、既存プログラムの設定、内容確認など行います。	コードの作成は別途お見積となります。
Route53	DNSサービスを提供します。ゾーンの作成や、レコードの管理を行います。	特別な監視や、Geo対応などは別途お見積となります。
S3	オブジェクトストレージを提供します。アクセスコントロールや、バージョニング、アーカイブ設定等を行います。	他のAWSサービスと連携しての仕組み作りは別途お見積となります。

## AutoScalingマネージドパック

大項目	小項目	内容
監視	死活監視	AWSより外部の監視サーバーより、Ping疎通、ポートポーリング、HTTPSのステータス確認、URLの内容確認のチェックを行います。
	サービス監視	EC2のステータス確認を行います。
	リソース監視	トラフィック数、接続数などを監視します。
運用	設定変更	AutoScalingグループの設定変更、起動設定の設定変更、ELBの設定変更を行います。

## VPCマネージドパック

大項目	小項目	内容
運用	サブネット	サブネットの作成、変更、削除に対応。
	ルーティングテーブル	ルーティングテーブルの作成、変更、削除に対応。
	エンドポイント	S3、その他マネージドサービスのエンドポイント作成に対応。
	仮想ゲートウェイ	IPSec VPN、DirectConnectのエンドポイント作成に対応。
	アクセスコントロール	VPCアクセスコントロールの管理に対応。
	ピアリング	VPCピアリング、クロスアカウント、クロスリージョン等に対応

# EC2マネージドパック

OS、ミドルウェアまで含むフルマネージドパックです。

大項目	小項目	内容
監視	死活監視	AWSより外部の監視サーバーより、Ping疎通、ポートポーリング、HTTPSのステータス確認、URLの内容確認のチェックを行います。
	サービス監視	Apache、MySQL、PostgreSQL、Tomcat、sendmail/postfix等のサービスをエージェントを使い監視します。
	リソース監視	CPU使用率、ディスク使用率、接続数などを監視します。
	ログ監視	messageログ、Secureログ、その他ログ
運用	AWSオペレーション	下記をオペレーションします。 <ul style="list-style-type: none"><li>・インスタンス各種操作</li><li>・セキュリティグループ</li><li>・タイプ変更・ストレージ変更</li><li>・リザーブドインスタンス購入、管理</li><li>・EBSからのAMIイメージ作成</li><li>・オプション設定 (EBS最適化、CPUカウント操作)</li></ul>
	バックアップ	下記をオペレーションします。 <ul style="list-style-type: none"><li>・Snapshotを利用したEBSバックアップ</li><li>・EBSバックアップのクロスリージョンコピー</li><li>・S3へのファイルシステムのバックアップ</li></ul>
	リストア	各種リストア作業
	OSサポート	Linux (CentOS, Amazon Linux, Red Hat など)、Windows <ul style="list-style-type: none"><li>・障害対応</li><li>・設定変更</li><li>・パッチ当て</li></ul>
	ミドルウェアサポート	Apache、MySQL、PostgreSQL、PHP、など <ul style="list-style-type: none"><li>・障害対応</li><li>・設定変更</li><li>・パッチ当て</li></ul>



## 標準メトリクス

大項目	小項目	種別	間隔	閾値
インスタンス	システムステータス	データポイント	1分	'2回連続の失敗
	インスタンスステータス	データポイント	1分	'2回連続の失敗
CPU	使用率(%)	平均	5分	80%以上
ディスク	読み取り(Byte)	平均	5分	
	書き込み(Byte)	平均	5分	
	読み取り(IPOS)	平均	5分	
	書き込み(IPOS)	平均	5分	
ネットワーク	読み取り(Byte)	平均	5分	
	書き込み(Byte)	平均	5分	
	読み取り(IPOS)	平均	5分	
	書き込み(IPOS)	平均	5分	

### カスタムメトリクス

大項目	小項目	種別	間隔	閾値
ディスク	使用率(%)	平均	5分	80%以上
メモリ	使用率(%)	平均	5分	80%以上

### 取得ログ

大項目	小項目	種別
messages	/var/log/messages	システムメッセージログ
secure	使/var/log/secure	認証ログ

## RDSマネージドパック

リカバリまで含むフルマネージドパックです。

大項目	小項目	内容
監視	死活監視	AWSより外部の監視サーバーより、Ping疎通、ポートポーリングのチェックを行います。
	サービス監視	MySQL、PostgreSQLのデータベース内容を監視します。
	リソース監視	CPU使用率、ディスク使用率、接続数、AZ切り替えなどを監視します。
運用	AWSオペレーション	下記をオペレーションします。 <ul style="list-style-type: none"><li>・インスタンス各種操作</li><li>・セキュリティグループ</li><li>・タイプ変更・ストレージ変更</li><li>・リザーブドインスタンス購入、管理</li><li>・オプション設定 (MySQL、PostgreSQLの設定)</li></ul>
	バックアップ	下記をオペレーションします。 <ul style="list-style-type: none"><li>・Snapshotを利用したEBSバックアップ</li><li>・EBSバックアップのクロスリージョンコピー</li></ul>
	リストア	各種リストア作業
	障害対応	マネージドサービス内部での障害やトラブルに対応します。 Slowログの取得や確認、セキュリティ確認等。

# RDS監視項目

## 標準メトリクス

大項目	小項目	種別	間隔	閾値
DB	DB接続数	平均	5分	200カウント
	AZ切り替わり	データポイント	1分	発生時
CPU	使用率(%)	平均	5分	80%以上
ディスク	読み取り(IPOS)	平均	5分	
	書き込み(IPOS)	平均	5分	
	空きストレージ(MBytes)	平均	5分	500MB以下
ネットワーク	スループット(Bytes)	平均	5分	
メモリ	使用可能なメモリ(Bytes)	平均	5分	500MB以下

## ESマネージドパック

ログ確認まで含むフルマネージドパックです。

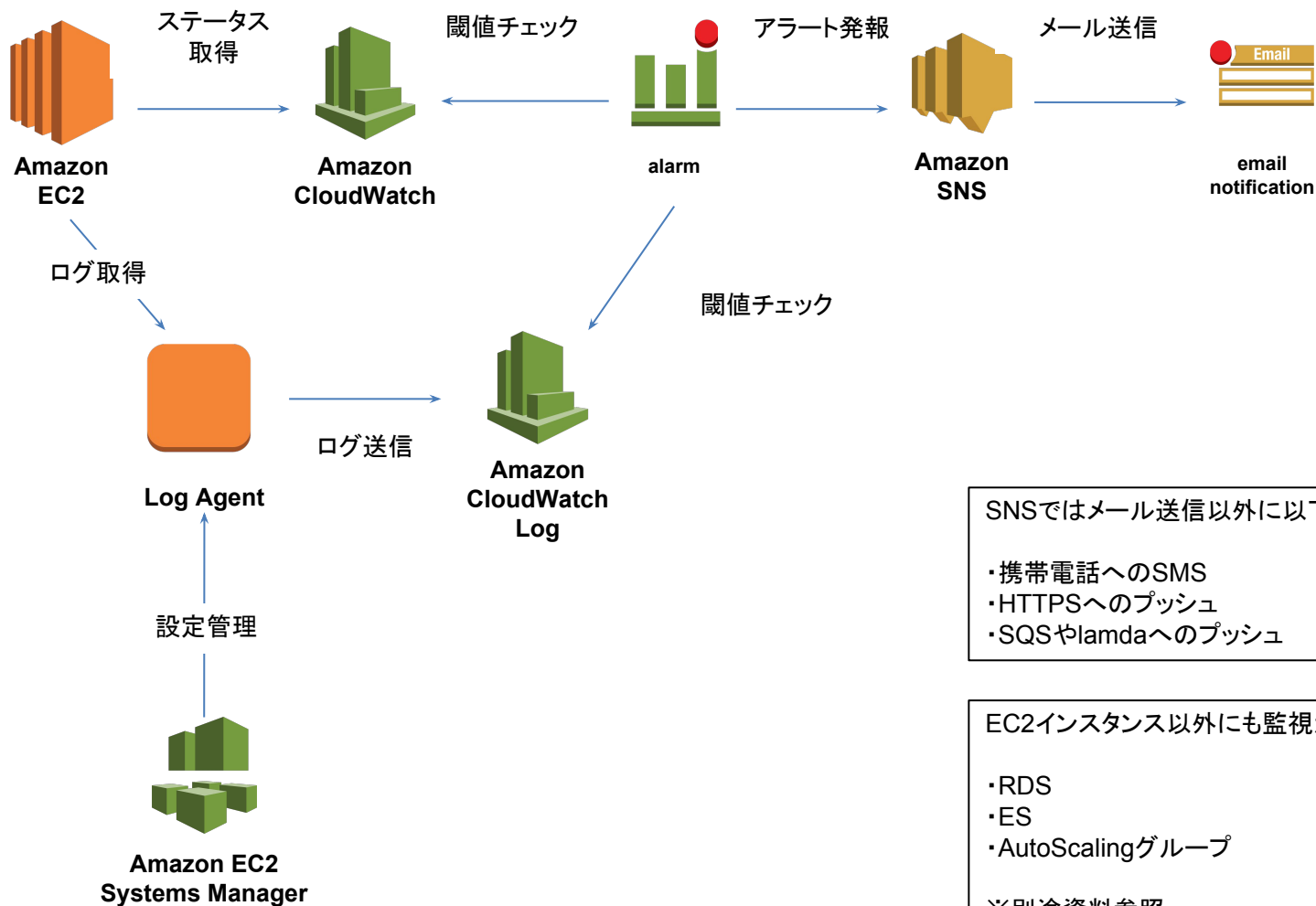
大項目	小項目	内容
監視	死活監視	AWSより外部の監視サーバーより、Ping疎通、ポートポーリングのチェックを行います。
	サービス監視	ElasticSerachのデータ内容を監視します。
	リソース監視	CPU使用率、ディスク使用率、接続数などを監視します。
運用	AWSオペレーション	下記をオペレーションします。 <ul style="list-style-type: none"><li>・インスタンス各種操作</li><li>・セキュリティグループ</li><li>・タイプ変更・ストレージ変更</li><li>・リザーブドインスタンス購入、管理</li><li>・オプション設定 (MySQL、PostgreSQLの設定)</li></ul>
	バックアップ	下記をオペレーションします。 <ul style="list-style-type: none"><li>・Snapshotを利用したEBSバックアップ</li><li>・EBSバックアップのクロスリージョンコピー</li></ul>
	リストア	各種リストア作業
	障害対応	マネージドサービス内部での障害やトラブルに対応します。 Slowログの取得や確認、セキュリティ確認等。

# ES監視項目

## 標準メトリクス

大項目	小項目	種別	間隔	閾値
ドメイン	ReadLatency	平均	5分	
	WriteLatency	平均	平均	
CPU	使用率(%)	平均	5分	80%以上
ディスク	読み取り(IPOS)	平均	5分	
	書き込み(IPOS)	平均	5分	
	空きストレージ(MBytes)	平均	5分	500MB以下
ネットワーク	スループット(Bytes)	平均	5分	

# インスタンス監視構成



SNSではメール送信以外に以下の通知が可能。

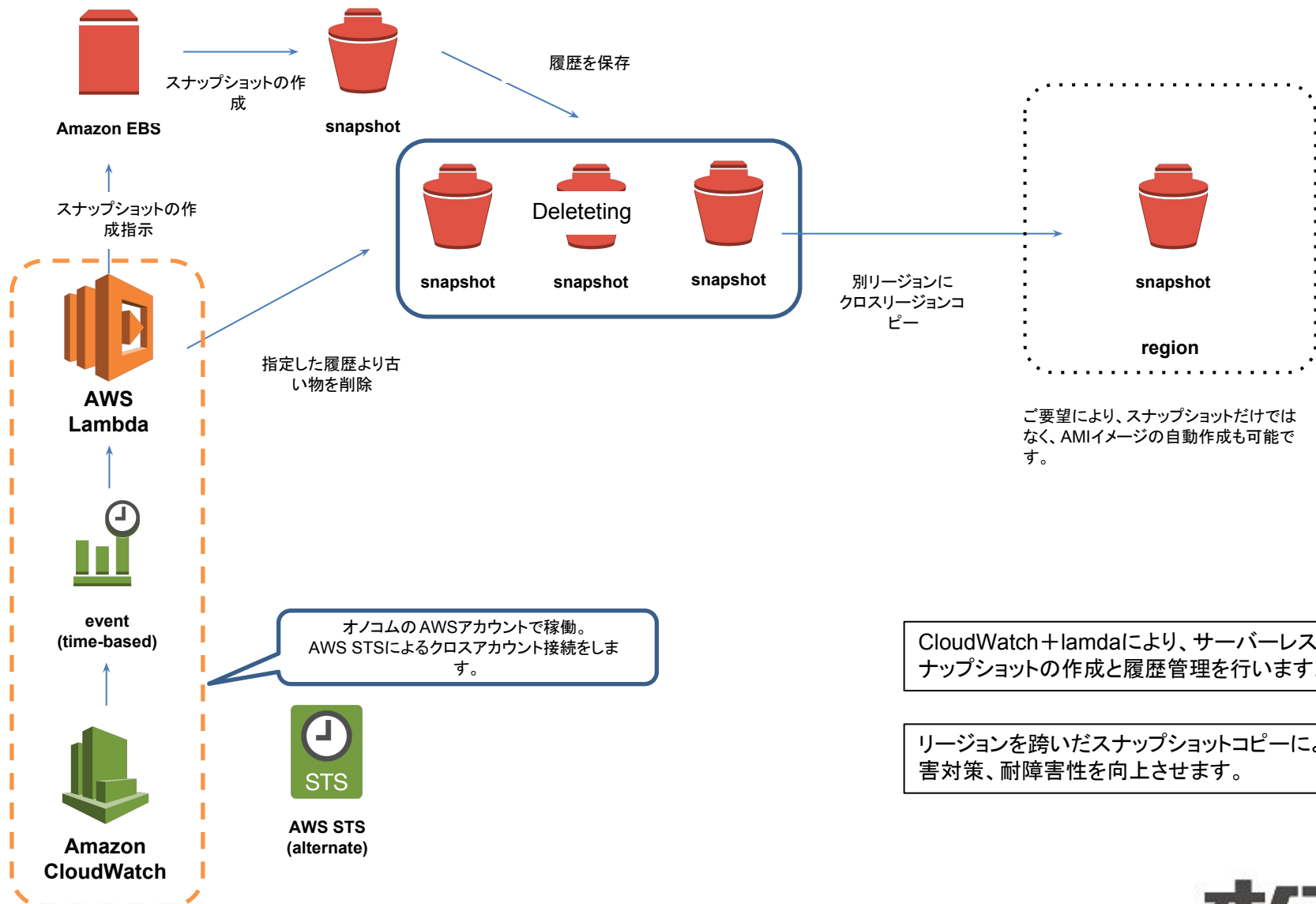
- ・携帯電話へのSMS
- ・HTTPSへのプッシュ
- ・SQSやlambdaへのプッシュ

EC2インスタンス以外にも監視が可能です。

- ・RDS
- ・ES
- ・AutoScalingグループ

※別途資料参照

# バックアップ運用設計 EBSスナップショット編



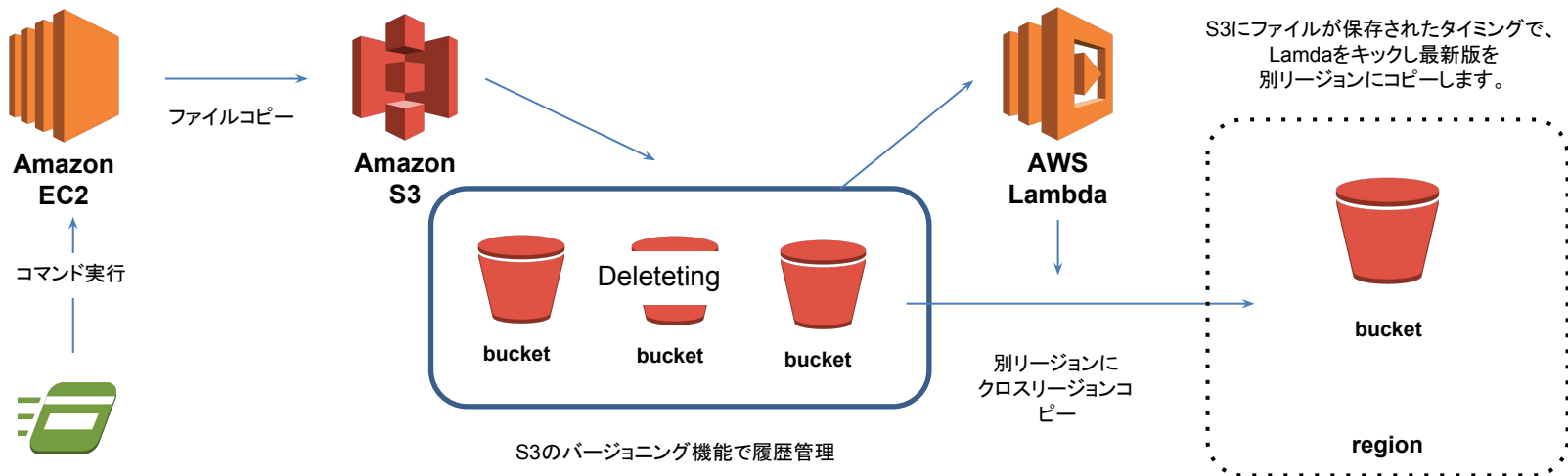
ご要望により、スナップショットだけではなく、AMIイメージの自動作成も可能です。

CloudWatch + lambdaにより、サーバーレスでスナップショットの作成と履歴管理を行います。

リージョンを跨いだスナップショットコピーにより、災害対策、耐障害性を向上させます。



# バックアップ運用設計 ファイルシステム編



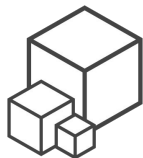
データベースバックアップや、EBS以外のストレージにあるファイルをバックアップします。

System Managerを利用することにより、サーバーOSを使った煩雑な運用から解放されます。

リージョンを跨いだS3オブジェクトコピーにより、災害対策、耐障害性を向上させます。

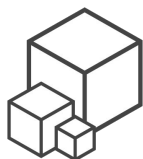
Amazon EC2  
Systems Manager

## 当社のアドバンテージ



### お客様の運用ルールに従ったオリジナルカスタマイズ対応

- ・お客様がAWSクラウドに設ける運用ルールに従うよう対応します。
- ・IAMユーザ及びロールの利用、管理等も対応します。
- ・緊急時の対応手順等もカスタマイズ対応します。



### 専属チームによる対応

- ・お客様のシステム運用を理解した技術スタッフが対応にあたります。
- ・直接対応にあたる技術スタッフに直接電話連絡が出来ます。
- ・オペレーターを介さない即応の専属チームを構成します。



### OS及びミドルウェアまで対応

- ・AWSクラウドに限定せず、OS及びミドルウェアまでの運用に対応します。
- ・従来のLinux、Windows、各種データベース、ネットワークに精通した技術スタッフが対応にあたります。