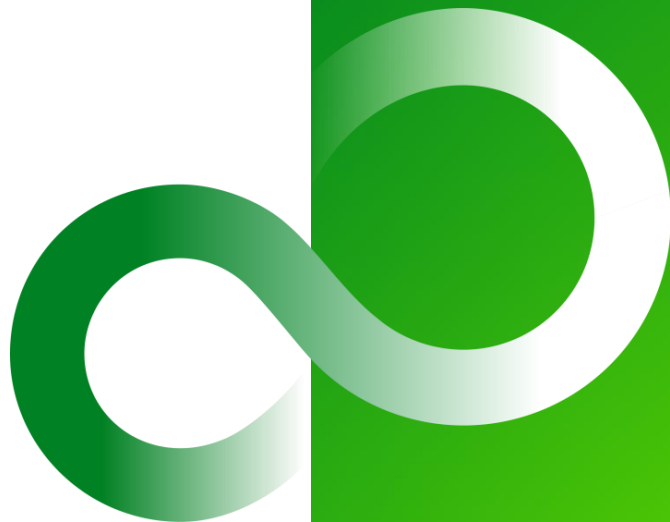


お客様のハイブリッド環境を支える
「FUJITSU Hybrid IT Service
プレフィックス型運用サービス」
ご紹介

富士通株式会社



- クラウド活用におけるインフラ運用の課題
- FUJITSU Hybrid IT Service プレフィックス型運用サービス
サービスの特長
- FUJITSU Hybrid IT Service プレフィックス型運用サービス
サービスの内容

クラウド活用におけるインフラ運用の課題

- 業務システムのサービスレベル、セキュリティ等の要件を確認しクラウド活用を検討
- クラウド活用での留意点も考慮しクラウド導入を推進

1 サービスレベル

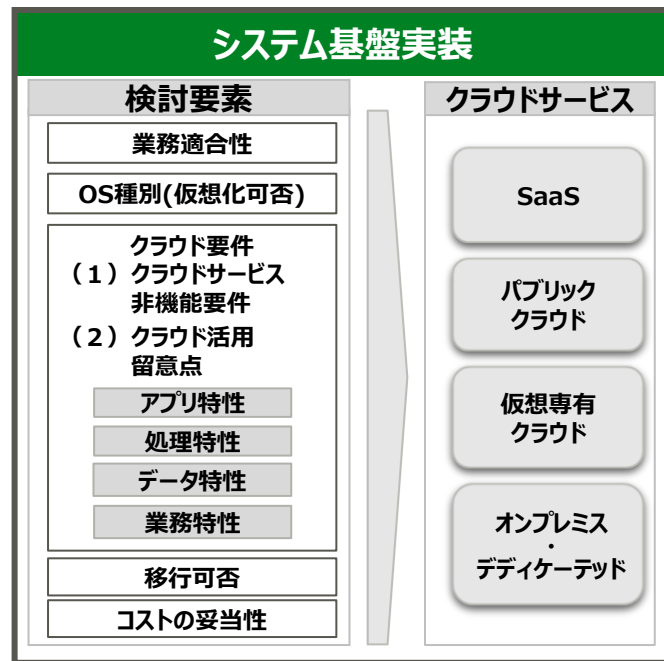
- ・業務に適したクラウドサービスの可用性により判断する

2 セキュリティ

- ・業務が必要とするセキュリティレベル(AAA、AA、A、BBB)を設定
セキュリティレベルを守るための対策を確定

3 クラウド活用での留意点

- ・クラウドの仕様からの制約
- ・性能要求が厳しい場合は、クラウド活用を避ける



業務システムの特性に応じたインフラ配備指針の設定 FUJITSU

- 業務システム毎に個別に検討するのではなく、サービスレベルを横軸、セキュリティレベルを縦軸に、特性に応じて最適なインフラを選定できる基準を策定

- 1 サービスレベル
- 2 セキュリティ
- 3 クラウド活用での留意点

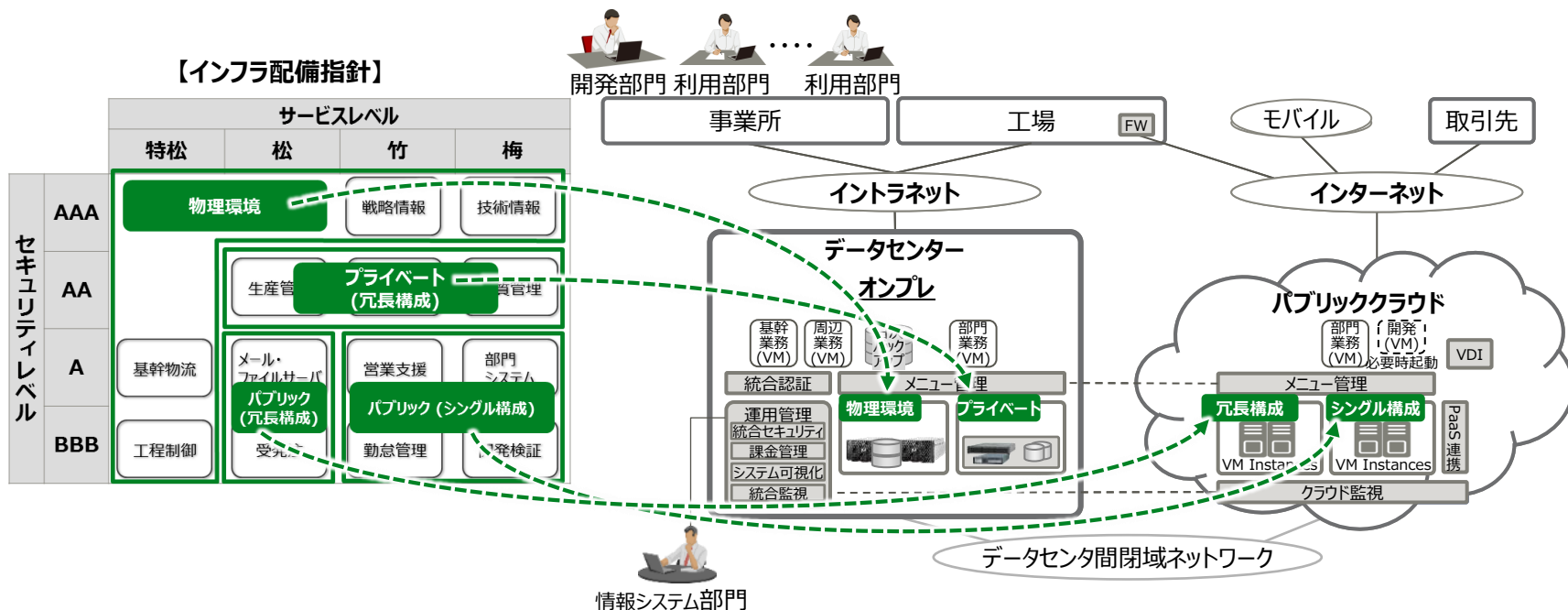


		サービスレベル			
		特松	松	竹	梅
セキュリティレベル	AAA	物理環境		戦略情報	技術情報
	AA		プライベート (冗長構成)		品質管理
	A	基幹物流	メール・ パブリック (冗長構成)	営業支援	部門
	BBB	工程制御	パブリック (シングル構成)	パブリック (シングル構成)	

指針に沿ってインフラ(候補)を選定した後、クラウド活用の留意点を踏まえ決定

インフラ配備指針に沿ったハイブリッド環境のイメージ

- 配備指針に沿って、オンプレとクラウドの適切なリソース割り当てを行うことにより、ハイブリッド環境を構築する



ハイブリッド環境の進展に伴う、インフラ運用の悩み

○ハイブリッド化が進んでいくが、自前で全部運用するのは厳しい・・・

現行の運用負荷が大きく、
新規検討に割ける工数がない

検討課題が多岐にわたり、
どこから手を付けて
いいかわからない

ハイブリッド環境の
最新技術への追従が大変

現状問題が起きていない
ところを変えるのは難しい

パブリッククラウドの
運用ノウハウを習得する
時間がない

セキュリティのスキル保有者を
確保できない



現行運用を維持しつつ、最新技術を取り込み安全に運用するにはどうすれば良いか？

FUJITSU Hybrid IT Service

プレフィックス型運用サービス

サービスの特長

- プレフィックス型運用サービスは、従来、都度個別に検討していたインフラ運用作業の運用要件を、あらかじめ設定してお客様に提示し、メニューとして選択いただけるようにしたデリバリーサービスです

最適なインフラ運用を素早く立ち上げるための3つの特長

1

高度化・複雑化するインフラ運用要件をプレフィックス化

2

お客様の目的に沿った提供範囲

3

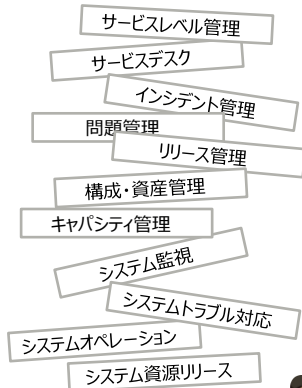
追加機能を組み合わせ、お客様の要件に柔軟に対応

高度化・複雑化するインフラ運用要件をプレフィックス化

- 標準化された運用・保守作業項目に沿って、運用要件の推奨値をあらかじめ設定することでお客様が運用要件を全て伝えなくても、ハイブリッド環境での高品質なインフラ運用を実現

要求に基づく運用検討

要求に上がらない運用作業項目の検討モレが発生する恐れがある



要求に応じて
運用要件を検討



運用・保守作業項目の標準化

運用・保守作業項目をリファレンスとして
モレのない運用検討が可能

運用・保守作業項目	
運用 管理	サービスレベル管理
	サービスデスク
	インシデント管理
	問題管理
	変更管理
	リリース管理
	構成・資産管理
	キャパシティ管理
	報告
システム 運用	システム監視
	システムトラブル対応
	システムオペレーション
	システム資源リリース
インフラ 保守	システムセキュリティ運用
	ハード障害対応
インフラ 管理	ハード予防保守
	ファシリティ管理
インフラ 管理	ITリソース管理

運用・保守
作業項目
に沿って
運用要件
を検討



運用要件のプレフィックス化

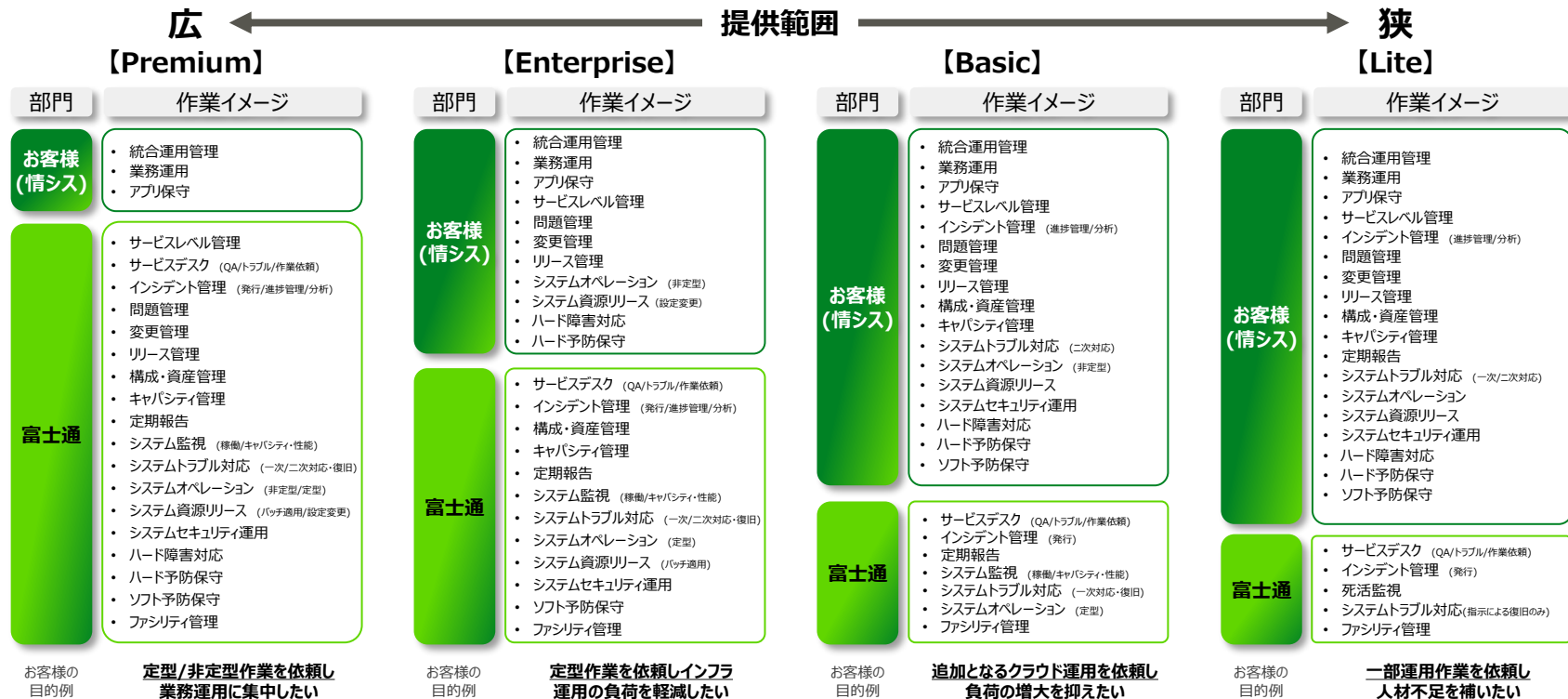
あらかじめ設定された運用要件に対し
必要事項をカスタマイズして要件を確定

運用・保守作業項目	作業内容・前提条件
運用 管理	サービスレベル管理
	サービスデスク
	インシデント管理
	問題管理
	変更管理
	リリース管理
	構成・資産管理
	キャパシティ管理
	報告
システム 運用	システム監視
	システムトラブル対応
	システムオペレーション
	システム資源リリース
インフラ 保守	システムセキュリティ運用
	ハード障害対応
インフラ 管理	ハード予防保守
	ファシリティ管理
インフラ 管理	ITリソース管理

運用要件の
推奨値を
あらかじめ
きめ細かく
設定

お客様の目的に沿った提供範囲

○ 運用ノウハウに基づく“あらかじめ設定した提供範囲”から、目的に沿った最適な運用を選択



追加機能を組み合わせ、お客様の要件に柔軟に対応

- 基本の運用機能に追加機能を組み合わせることで、お客様の要件に柔軟に対応が可能

基本機能（目的に合わせあらかじめ設定した提供範囲から選択）

基本提供範囲【Premium】

基本提供範囲【Enterprise】

+

追加提供範囲

- ・サービスレベル管理
- ・問題管理
- ・変更管理/リリース管理 等

基本提供範囲【Basic】

+

追加提供範囲

- ・構成・資産管理
- ・キャパシティ管理
- ・システムセキュリティ運用 等

基本提供範囲【Lite】

+

追加提供範囲

- ・サーバ監視
（稼働/キャパシティ・性能）
- ・報告 等

追加機能（要件に合わせ機能を追加提供）

FUJITSU Hybrid IT Service

プレフィックス型運用サービス

サービスの内容

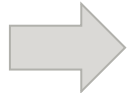
プレフィックス型運用サービスのメニュー体系

- 役務サービスを仕様と価格が定義されたプレフィックス型運用サービスとして提供
- 目的に応じた運用機能セットをメニューから選択することで簡単・確実なサービス導入

富士通実践標準運用・保守作業

運用管理	サービスデスク
業務運用	インシデント管理
システム運用	システム監視
インフラ保守	オペレーション
インフラ管理	⋮

インフラ運用
セット化



プレフィックス型運用サービスメニュー

Premium	Enterprise	Basic	Lite
サービスデスク	サービスデスク	サービスデスク	サービスデスク
インシデント管理	インシデント管理	インシデント発行	インシデント発行
システム監視	システム監視	システム監視	死活監視
システムトラブル対応	システムトラブル対応	システムトラブル対応	システム復旧
システムオペレーション (非定型・定型)	システムオペレーション (定型)	システムオペレーション (定型)	
定期報告 (改善提案)	定期報告	定期報告	
キャパシティ管理	キャパシティ管理		
構成・資産管理	構成・資産管理		
問題・変更・リリース管理			

プレフィックス型で高品質・安心のサービスを短期間でご利用可能

プレフィックス型運用サービスメニューの運用機能提供範囲

○ プレフィックス型運用サービスメニューで基本的な運用機能セットを選択し、オプションで柔軟に調整

凡例 (●：基本、▲：オプション、○：DC基本、△：DCオプション)

運用作業項目			メニュー			
			Premium	Enterprise	Basic	Lite
運用管理	サービスレベル管理	サービスレベル設定	●	▲	▲	
		サービスレベル測定				
		サービスレベル分析・評価				
		監査支援				
	サービスデスク	Q&A・トラブル・要望の受付	●	●	●	● Q&A・要望のみ
		作業依頼の受付				
	インシデント管理	インシデント発行管理	●	●	●	●
		インシデント対応状況管理				
		インシデント分析・評価				
	問題管理	問題発行管理	●	▲		
		問題対応状況管理				
		問題分析・評価				
	変更管理	変更計画の策定	●	▲		
		変更作業の進捗管理				
	リリース管理	リリース計画・判定	●	▲		
		リリース作業の進捗管理				
		システム資源リリース手順作成	●			
	構成・資産管理	システム資源情報管理	●	●		
	キャパシティ管理	キャパシティ情報可視化	●	●	▲	
		キャパシティ分析・評価	●	▲		
	報告	定期報告	●	●	●	▲

運用作業項目			メニュー			
			Premium	Enterprise	Basic	Lite
システム運用	システム監視	死活監視	▲	▲	▲	●
		サーバ監視	●	●	●	▲
		ネットワーク監視	▲	▲	▲	▲
		インターネットからのWeb監視	▲	▲	▲	
		機器巡回監視	△	△	△	△
	システムトラブル対応	システムトラブルの切り分け・エスカレーション	●	●	●	
		システム復旧対応	●	●	●	●
	システムオペレーション	システムオペレーション	●	●	●	
		バックアップ媒体オペレーション	△	△	△	△
	システム資源リリース	ソフトウェアパッチ適用	●	●	▲	
		ソフト環境設定変更のリリース	●	▲		
	システムセキュリティ運用	システムID・パスワード管理	●	●		
		不正アクセス・アタック監視	●	▲		
		セキュリティパッチ・障害情報提供	●	●	▲	
インフラ保守	ハード障害対応	ハード障害原因調査・対処方法の作成	△	△		
		ハード障害対応の実施				
	ハード予防保守	ハード予防保守計画の策定	△	△		
		ハード予防保守の実施				
インフラ管理	ファシリティ管理	備品の管理	△	△	△	△
		センターエスコート	△	△	△	△
	ITリソース管理	ハードウェア・ソフトウェアの情報管理	△	△	△	△

目的に合わせた運用機能提供イメージ

○ お客様の目的に合わせた運用機能を事前に設定し選択いただくことで迅速に提供可能

運用作業項目		メニュー			
		Premium	Enterprise	Basic	Lite
運用 管理	サービスレベル管理	Enterpriseに加えて、 サービスレベル管理、問題管理、変更・リリース 管理、キャパシティ/運用改善提案の実施	Basicに加えて、 インシデント管理、構成・資産管理、 キャパシティ管理の実施	Liteに加えて、 定期報告の実施	サービスデスクおよび インシデント発行(ディスパッチ) の実施
	サービスデスク				
	インシデント管理				
	問題管理				
	変更管理				
	リリース管理				
	構成・資産管理				
	キャパシティ管理				
報告					
システム 運用	システム監視	・サーバ監視（稼働状態、ログメッセージ、リソース・性能情報）の実施			・死活監視の実施
	システムトラブル対応	・二次切り分け/調査/対処(非定型作業含む) まで実施	・二次切り分け/調査/対処まで実施	・一次切り分け/ワークアラウンド実施	・顧客指示によるワークアラウンド実施
	システムオペレーション	・非定型/定型作業実施 ・作業時間：非定型2時間/定型60分以内	・定型作業実施 ・作業時間：60分以内	・定型作業実施 ・作業時間：60分以内	・対象外
	システム資源リリース	・Enterpriseに加えて、ソフト環境設定変更の リリースを実施	・ソフトウェアパッチ適用を実施	・対象外	
	システムセキュリティ運用	・Enterpriseに加えて、 不正アクセス・アタック監視の実施	・ID/パスワード管理、セキュリティパッチ・障害 情報提供	・対象外	
インフラ 管理	ファシリティ管理	・保管備品の管理、センターエスコートを実施 ※DC利用時のみ提供			
	ITリソース管理	・ハードウェア、ソフトウェアの情報管理 ※DC利用時のみ提供			

お客様の目的例

定型/非定型作業を依頼し
業務運用に集中したい

定型作業を依頼し
インフラ運用の負荷を軽減したい

追加となるクラウド運用を依頼し
負荷の増大を抑えたい

一部運用作業を依頼し
人材不足を補いたい

【コロケーションサービス限定】Minimumメニューについて

- 富士通のデータセンターにてお客様のサーバ機器をお預かりする「FUJITSU Hybrid IT Service コロケーションサービス」（※1）をご契約のお客様向けに、「Minimum」メニューをご提供します。
- 富士通のデータセンター内での運用作業項目のみを提供するメニューです。

Minimumメニューの提供範囲

凡例（○：基本、△：オプション）



運用作業項目		Minimum
サービスデスク	作業依頼の受付	○
	問い合わせの受付	
サービス提供管理	運用サービス変更管理	○
	システム監視変更管理	
システム監視	機器死活監視	△
	機器巡回監視	△
リモートハンド	機器ランプ状態確認、機器操作パネル確認、機器電源オフ/オン、通信ケーブル抜き差し、電源ケーブル抜き差し	○
機器導入サポート	ラック内機器写真撮影、ラック使用電力量調査、荷物受取・返却支援、機器搬入・搬出支援、キャリア回線工事支援	○
センターサポート	センターエスコート、センター入退館支援	○

※1 「FUJITSU Hybrid IT Service コロケーションサービス」はPremium～Liteメニューにも組合せ可能です。

高度化、複雑化するハイブリッド環境において、
富士通は長年蓄積してきた実績・技術力を結集し、
高品質なインフラ運用の実現を目指して
お客様にとって最適なプレフィックス型運用サービス
を提供してまいります。

留意事項

- 本サービスのご利用にあたり以下の対象製品毎にサポート契約を推奨します。
サポート契約が無い場合、対象製品の問題解決ができない場合がございますのでご注意ください。

対象製品	サポート製品
FUJITSU Hybrid IT Service FJcloud-O	ヘルプデスクサービス *1
FUJITSU Hybrid IT Service FJcloud-V	エンタープライズサポート *1
AWS (Amazon Web Services)	FUJITSU Hybrid IT Service for AWS *2 *3
Microsoft Azure *4	FUJITSU Hybrid IT Service for Microsoft Azure ヘルプデスク *1
オペレーティングシステム・ハードウェア・ミドルウェア *7	Pay-as-you-go Software *5 富士通SupportDesk *6

- *1 お客様のワークロードに応じたサポートプランをご選択ください。詳細については、各製品サイトをご参照ください。
- *2 AWSクラウドに技術サポートを含めた製品になっております。弊社製品をご利用いただくことで弊社サポートエンジニア間で連携し効果的に問題解決を行うことができます。
また、弊社はAWS エンタープライズサポートを契約しておりますので、AWS自体の問題に対しても対応可能です。
- *3 FUJITSU Hybrid IT Service for AWS 以外のAWSクラウドをご利用の場合でもプレフィックス型サービスのご利用は可能です。その場合、AWS エンタープライズサポート(又はAWSビジネスサポート)のご契約が必要です。AWSビジネスサポート未満のサポートプランでは万が一の対応が取れずプロダクション環境(本番環境)には適しません。
AWSサポートのプランの違いについては、[AWS社のページ](#)をご参照ください。
- *4 FUJITSU Hybrid IT Service for Microsoft Azure 以外の Microsoft Azure をご利用の場合でもプレフィックス型サービスのご利用は可能です。
- *5 弊社製ソフトウェアをクラウドサービス (IaaS) にインストールして、従量制料金でご利用いただけるライセンスとサポート込みの製品です。
- *6 一部を除きサポートのみのサービスです。詳細は弊社窓口にお問い合わせください。
- *7 弊社販売以外の製品(サービス)についても、問題解決のためお客様にてサポート契約の締結をお願い致します。

Thank you

