

ネクストモード株式会社 運用アシスタント 詳細仕様

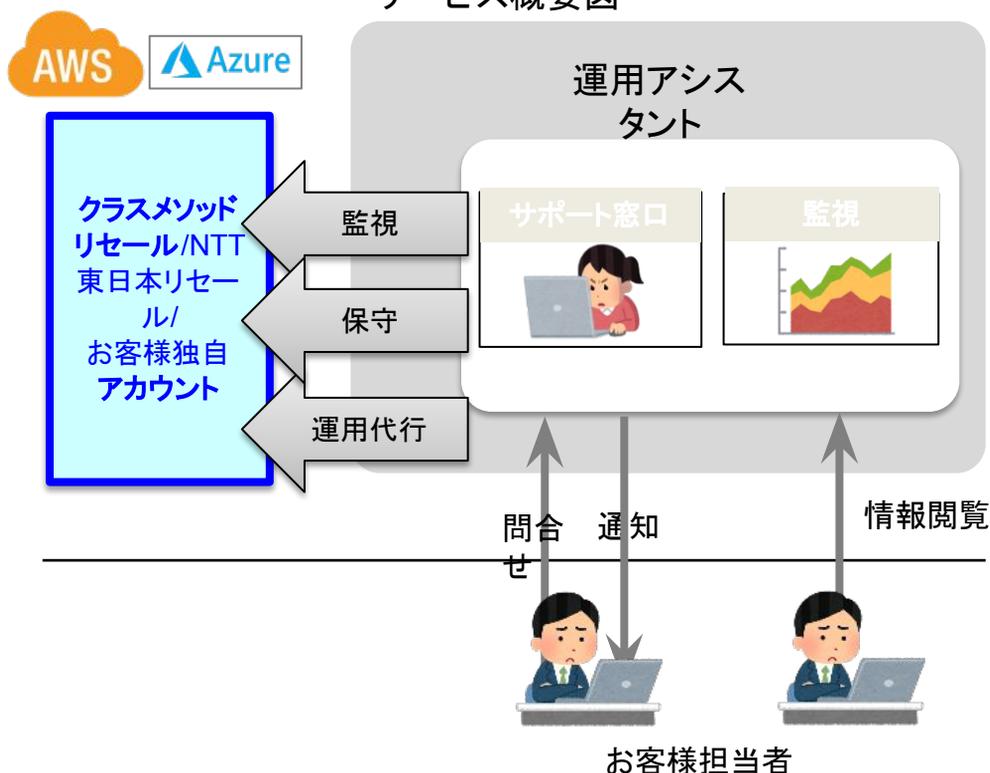
第1.3版
2020年10月1日

サービス概要

サービス概要

AWS、Azureの運用保守を一元的に実施します。

サービス概要図



* 監視は、「株式会社はてな」が提供するサーバー監視サービス「Mackerel」を利用します。

サービスプラン

提供メニュー		内容	提供価格
プラン	エントリー	監視ツールにてCPU/メモリ使用率等の監視を行い、アラーム通知を行う	5,000円 /サービス・台・月
	スタンダード	エントリープランの内容に加えてアラーム発生時の一次措置(再起動)を行う	15,000円 /サービス・台・月
	アドバンスト	スタンダードプランの内容に加え、運用代行(容量追加、パッチ適用、ユーザ追加・削除等)を行う	20,000円 /サービス・台・月

初期設定費

提供メニュー	内容	提供価格
クラウド基本設定	保守手引書等の作成	50,000円 /契約
サービス設定	EC2等のインスタンスの保守初期設定	10,000円 /サービス・台

サービス仕様(初期設定費)

1. クラウド基本設定

パラメータシートの内容に基づいて、仮想ネットワークやセキュリティ等のパブリッククラウド環境の基本設定を行うメニューです。

主な設定内容は下表のとおりです。

<設定項目の概要>

	作業概要	説明/条件
仮想ネットワーク	仮想ネットワーク設定	・クラウド環境を構築するための仮想ネットワークを構築する。 Ex.VPCの作成、サブネットの作成
保守設定	保守設定	・運用メニュー提供に必要な設定を行う -Mackerelポータルの開設、お客様招待、ポータルサイトの設定、アラート閾値・宛先の設定 ・運用に必要なドキュメントの作成 -保守手引書

2. サービス設定

パラメータシートの内容に基づいて、仮想サーバPaaS、ミドルウェア等の設定を行うメニューです。

主な設定内容は下表のとおりです。

<設定項目の概要>

	作業概要	説明/条件
保守設定	保守設定	運用メニューで必要な監視エージェント(Mackerel、Systems Manager、Cloudwatch logs)のインストール及び設定を行う

サービス仕様(運用メニュー)

1. 概要

お客様のパブリッククラウド環境を、株式会社はてなが提供するサーバー監視サービス「Mackerel」を利用して運用・保守するメニューです。各プランの作業項目および受付時間等は下表のとおりです。

※「Mackerel」の利用料は本メニューの価格に含まれており、お客様が新たに「Mackerel」の契約をする必要はありません。

<各プランごとの作業内容>

	作業内容	作業概要	エントリー	スタンダード	アドバンス
監視	ステータスチェック	IaaSの死活監視を行う	○	○	○
	リソース監視	CPU/メモリ/ディスク使用率などを監視する	○	○	○
	プロセス監視	お客様と事前に合意したプロセスの死活を監視する	○	○	○
	ログ監視	お客様と事前に合意したログの文字列を監視する	○	○	○
	URL/ポート監視	お客様と事前の合意したポートとURLに対して、正しいレスポンスが返ってくるか監視する	○	○	○
	PaaS監視	PaaSサービスの監視を行う	○	○	○
受付	故障受付	お客様申告に基づき、故障箇所の切り分けを行う	○	○	○
通知	故障通知	アラームを受信後、お客様へ通知する	○	○	○
一次対応	再起動	事前にお客様と合意したインスタンスを再起動する	-	○	○
	停止・起動	事前にお客様と合意が取れたインスタンスを停止後、起動する	-	○	○
運用代行	リタイアメント対応	クラウド事業者より仮想サーバEOL通知が届いた場合、お客様へ通知、日程調整後インスタンスの停止・起動を行う。	-	-	○
	仮想サーバタイプ変更	お客様からの申し出に応じて、仮想サーバのスペックを変更する	-	-	○
	イメージバックアップ作成	お客様からの申し出に応じて、仮想サーバのイメージバックアップを行う	-	-	○
	ボリュームサイズ変更	お客様からの申し出に応じて、仮想ストレージの容量を変更する	-	-	○
	起動・停止・再起動	お客様からの申し出に応じて、故障がなくても指定の仮想サーバを再起動もしくは停止・起動する	-	-	○
	OSセキュリティパッチ適用	お客様からの申し出に応じて、OSにセキュリティパッチを適用する	-	-	○
	ミドルウェアアップデート	お客様からの申し出に応じて、ミドルウェアのアップデートを行う	-	-	○
	アクセス権変更(FS)	お客様からの申し出に応じて、ファイルサーバのアクセス権変更を行う	-	-	○
	お客様追加・削除(FS/AD)	お客様からの申し出に応じて、ファイルサーバ/ActiveDirectoryサーバのお客様追加・削除を行う	-	-	○
	ポリシー変更(AD/WSUS)	お客様からの申し出に応じて、ActiveDirectoryサーバ/WSUSサーバのポリシー変更を行う	-	-	○

<受付時間・対応時間>

	エントリー	スタンダード/アドバンス
故障受付窓口	全日9:00~21:00	24時間365日
故障通知・故障対応	24時間365日	
運用代行	-	24時間365日

2. 故障受付機能

お客様からの申告に基づき、保守対象の正常性確認を行います。

業務項目	実施内容	受付時間	
		エントリー	その他プラン
受付 正常性確認 状況確認	<ul style="list-style-type: none">□ クラウドリソースの故障申告に対する電話・メール・クラスメソッドメンバーズポータル□ クラウドリソースの故障申告に対する正常性・状況確認□ 正常性確認に向けたAWS、Azureへのエスカレ対応(NTT東日本のアカウントのみ)□ 定型項目外の作業は行わない	全日 9:00～21:00※	24時間 365日
サービス問合せ	<ul style="list-style-type: none">□ 運用メニューに関するサービス問合せ受付(電話・メール・クラスメソッドメンバーズポータル) (問い合わせ例) 監視情報サイト閲覧方法に関する問い合わせ 運用メニューで提供しているクラウドリソースに関する問い合わせ		

※監視、アラート通知は24時間365日

3. 監視・通知機能

事前にお客様と取り決めた内容に基づき、監視と障害通知を行います。

業務項目	実施内容	対応時間
監視 故障通知	<ul style="list-style-type: none">□ クラウドリソースのリソース監視、プロセス監視等□ お客様と取り決めた監視閾値を超えた場合に、アラートメールを通知 アラート通知先：メール、slack、LINE、chatwork、Typetalk、Hipchat、Twilio、Reactio、PagerDuty、OpsGenie、Yammer、Microsoft Teams、Webhook (監視ツール対応可能なもの) ※アラート通知先のサービスはお客様用意□ お客様からの申し出などによる監視閾値変更、アラート抑止対応 ※複数種類の監視閾値設定に対応	全プラン 24時間365日

4. 監視・故障情報閲覧機能

アラート発生状況やリソースの使用状況を閲覧可能なWebサイトを提供します。

※ご利用にはインターネットへ接続できる環境が必要です。

業務項目	実施内容	対応時間
情報閲覧	<ul style="list-style-type: none">□ 監視対象のクラウドリソースのアラート発生履歴、リソース使用状況の閲覧 (Mackerel)	全プラン 24時間365日

5. 故障一次措置機能

アラート発生時、お客様と事前に取り決めた内容の措置を行います。

業務項目	実施内容	対応時間	
		エントリー	その他プラン
一次措置	<ul style="list-style-type: none"> □ アラート発生時に再起動、停止/起動等の予め定めた一次措置を実施 □ 故障受付時に、お客様の依頼に基づき、再起動、停止/起動等の予め定めた二次措置(アラート発生時に実施する項目と同等)を実施 □ 一次措置内容は「故障対処項目一覧」を参照のこと □ 措置実施前及び実施後にお客様にメールにて連絡 <p>※メールはお客様の同意を得るためのメールではありません。アラートが発生した場合、申込時にお客様と合意した一次措置内容を実施しますので、一次措置の実施をお客様にて判断されたい場合には、措置内容を「通知のみ」としてお申し込みいただく必要があります。</p>	-	24時間365日

6. 監視対象、監視項目一覧

運用メニューの監視対象とクラウドリソースと監視項目の一覧は次のとおりです。

(1)AWSの場合

監視対象	提供単位	監視項目(大)	監視項目(中)	監視間隔	アラーム基準	標準閾値	標準一次措置
NW	-	死活監視	Ping応答	1分	5点平均値が閾値以上	5秒	通知のみ
		URL監視	レスポンスタイム	1分	<ul style="list-style-type: none"> ・ ステータスコードが、4xx, 5xx ・ Response timeが15秒 ・ SSL証明書が不正 上記のどれかに一致した場合	-	再起動及び停止起動
レスポンスコード	1分		-				
EC2	1インスタンス	死活監視	Connectivity	-	-		再起動及び停止起動
		ステータスチェック	-	5分	1回でも検知で閾値以上	0	
		リソース監視	CPU使用率	1分	3点平均値が閾値以上	90%	
			メモリ使用率	1分	3点平均値が閾値以上	95%	
			ディスク使用率	1分	3点平均値が閾値以上	90%	
			ネットワークIN	5分	3点平均値が閾値以上	1G	
			ネットワークOUT	5分	3点平均値が閾値以上	1G	
		ロードアベレージ	1分	3点平均値が閾値以上 (linuxのみ)	5	再起動及び停止起動	
		Processor Queue Length		3点平均値が閾値以上 (Windowsのみ)	5		
		ポート監視	-	1分	お客様と合意したポートに 응답がない		<1
		プロセス監視	-	1分	お客様と合意したプロセスが立ち上がっていない (linuxのみ)	<1	
		サービス監視	-	1分	お客様と合意したサービスが立ち上がっていない (Windowsのみ)	<1	
		ログ監視	-	1分	お客様と合意した文字列を含むログ発生 (Windows: イベントログ、Linux: messages等)	-	通知のみ
公式チェックプラグイン	-		(個別ヒアリング)	-			
公式プラグイン	-		(個別ヒアリング)	-			
Lambda	1関数	実行カウント	実行失敗数	5分	1回でも検知で閾値以上	1	通知のみ
		実行時間	平均実行時間	5分	1回でも検知で閾値以上	14分	
		スロットリング	-	5分	1回でも検知で閾値以上	1	

AWSの場合(続き)

監視対象	提供単位	監視項目(大)	監視項目(中)	監視間隔	アラーム基準	標準閾値	標準一次措置
RDS	1インスタンス	リソース監視	CPU使用率	5分	3点の平均値が閾値以上	90%	再起動及び停止起動
			空きメモリ容量	5分	3点の平均値が閾値以下	100 MB	
			Swap容量	5分	3点の平均値が閾値以上	1MB	
Aurora	1インスタンス	リソース監視	CPU使用率	5分	3点の平均値が閾値以上	90%	
			空きメモリ容量	5分	3点の平均値が閾値以下	100 MB	
Elasti Cache	1ノード	リソース監視	CPU使用率	5分	3点の平均値が閾値以下	90%	再起動及び停止起動
			空きメモリ容量	5分	3点の平均値が閾値以上	100 MB	
			スワップ容量	5分	3点の平均値が閾値以下	1MB	
CLB	1ロードバランサ	Healthy HostCount	—	5分	1点の平均値が閾値以下	<1	通知のみ
NLB	1ロードバランサ	Healthy HostCount	—	5分	1点の平均値が閾値以下	<1	通知のみ
ALB	1TGグループ	死活監視	HealthyHostCount	5分	1点の平均値が閾値以下	<1	通知のみ
		エラーカウント	5xxCount	5分	1点の平均値が閾値以上	>0	通知のみ
Cloud Front	1ディストリビューション	エラーカウント	5xxErrorRate	5分	1点の平均値が閾値以上	>0	※
Dynamo DB	1テーブル	リソース監視	読込キャパシティ	5分	3回の平均値が閾値以上	プロビジョンドの90%	通知のみ
			書込キャパシティ	5分	3回の平均値が閾値以上		
			システムエラー	5分	1回でも検知で閾値以上	1	
			ユーザエラー	5分	1回でも検知で閾値以上	1	
			読み込みスロットルイベント	5分	1回でも検知で閾値以上	1	
			書き込みスロットルイベント	5分	1回でも検知で閾値以上	1	
SQS	1キュー	メッセージ数	処理中メッセージ数	5分	3回の平均値が閾値以上	-	通知のみ
			不達メッセージ数	5分	1回でも検知で閾値以上	1	
			削除メッセージ数	5分	1回でも検知で閾値以上	1	
SES	1リージョン	イベント監視	バウンス率	5分	1点の平均値が閾値以上	2%	通知のみ
			苦情率	5分	1点の平均値が閾値以上	0.1%	

※オリジンEC2の再起動、停止起動。ディストリビューション再有効化

AWSの場合(続き)

監視対象	監視単位	監視項目(大)	監視項目(中)	メトリクス名	メトリクス取得間隔	アラーム基準	閾値	アクション
EFS (バースト)	1ファイルシステム	リソース監視	Burst Credit Balance	BurstCreditBalance	5分	3点の平均値が閾値以下	-	通知のみ
			Client Connections	ClientConnections	5分	3点の平均値が閾値以上	-	
			IO Limit	PercentIOLimit	5分	3点の平均値が閾値以上	-	
			Permitted Throughput	PermittedThroughput	5分	3点の平均値が閾値以下	-	
			Data IO Count	DataReadIOBytes, DataWriteIOBytes, MetadataIOBytes, TotalIOBytes	5分	3点の平均値が閾値以上	-	
			Data IO Sum Bytes		5分	3点の平均値が閾値以上	-	
			Data IO Bytes		5分	3点の平均値が閾値以上	-	
EFS (プロビジョンド)	1ファイルシステム	リソース監視	Client Connections	ClientConnections	5分	3点の平均値が閾値以上	-	通知のみ
			IO Limit	PercentIOLimit	5分	3点の平均値が閾値以上	-	
			Permitted Throughput	PermittedThroughput	5分	3点の平均値が閾値以下	-	
			Data IO Count	DataReadIOBytes, DataWriteIOBytes, MetadataIOBytes, TotalIOBytes	5分	3点の平均値が閾値以上	-	
			Data IO Sum Bytes		5分	3点の平均値が閾値以上	-	
			Data IO Bytes		5分	3点の平均値が閾値以上	-	

AWSの場合(続き)

監視対象	監視単位	監視項目(大)	監視項目(中)	メトリクス名	メトリクス取得間隔	アラーム基準	閾値	アクション
ECS	3タスク	リソース監視	CPU利用量	CPU Usage	1分	3点の平均値が閾値以上	90%	再起動 及び 停止起動
			CPU予約率	CPU Reservation	1分	3点の平均値が閾値以上	90%	
			メモリ利用率	Memory Usage	1分	3点の平均値が閾値以下	90%	
			メモリ予約率	Memory Reservation	1分	3回の平均値が閾値以上	-	通知のみ
			ネットワークIN	Interface Rx	1分	3回の平均値が閾値以上	-	
			ネットワークOUT	Interface Tx	1分	1回でも検知で閾値以上	-	
			ポート監視	Check-tcp	1分	1回でも検知で閾値以上	-	
			ログ監視	Check-log	1分	1回でも検知で閾値以上	-	
			公式チェックプラグイン	Check-xxx	1分	1回でも検知で閾値以上	-	
			公式プラグイン	Mackerel-plugin-xxx	1分	3点の平均値が閾値以上	-	
Fargate	3タスク	リソース監視	CPU利用量	CPU Usage	1分	3点の平均値が閾値以上	90%	再起動 及び 停止起動
			メモリ利用率	Memory Usage	1分	3点の平均値が閾値以下	90%	
			ネットワークIN	Interface Rx	1分	3回の平均値が閾値以上	-	通知のみ
			ネットワークOUT	Interface Tx	1分	1回でも検知で閾値以上	-	
			ポート監視	Check-tcp	1分	1回でも検知で閾値以上	-	
			ログ監視	Check-log	1分	1回でも検知で閾値以上	-	
			公式チェックプラグイン	Check-xxx	1分	1回でも検知で閾値以上	-	
			公式プラグイン	Mackerel-plugin-xxx	1分	3点の平均値が閾値以上	-	
Redshift	1クラスター	リソース監視	CPU利用率	Redshift.cpu.used	5分	3点の平均値が閾値以上	90%	再起動 及び 停止起動
			ディスク空き容量	Redshift.disk.used	5分	3点の平均値が閾値以下	100MB	
			クエリパフォーマンス	QueryCompletedPerSecond	5分	1点の平均値が閾値以下	-	
WAF	3ACL	リクエスト監視	許可リクエスト数	AllowedRequest	5分	1点の平均値が閾値以上	-	通知のみ
			ブロックリクエスト数	BlockedRequest	5分	1点の平均値が閾値以上	-	
			リクエスト総数	CountedRequest	5分	1点の平均値が閾値以上	-	
			パスリクエスト数	PassedRequest	5分	1点の平均値が閾値以上	-	

(2)Azureの場合

監視対象	監視単位	監視項目(大)	監視項目(中)	メトリクス名	メトリクス取得間隔	アラーム基準	閾値	アクション		
VM	1VM	死活監視	Connectivity	Connectivity	-	-			再起動及び停止起動	
		リソース監視	CPU使用率	CPU %	CPU %	1分	3点平均値が閾値以上	90%		
			メモリ使用率	Memory %	Memory %	1分	3点平均値が閾値以上	95%		
			ディスク使用率	Filesystem %	Filesystem %	1分	3点平均値が閾値以上	-		
			ネットワークIN	azure.virtual_machine.network.in	azure.virtual_machine.network.in	5分	3点平均値が閾値以上	-		通知のみ
			ネットワークOUT	azure.virtual_machine.network.out	azure.virtual_machine.network.out	5分	3点平均値が閾値以上	-		
			ロードアベレージ※	loadavg5	loadavg5	1分	3点平均値が閾値以上(※linuxのみ)	5		再起動及び停止起動
		Processor Queue Length				3点平均値が閾値以上(※Windowsのみ)	5			
		ポート監視	-	custom.tcp		ユーザと合意したポートに回答がない	<1			
		プロセス監視	-	custom.procs		ユーザと合意したプロセスが立ち上がっていない(※linuxのみ)	<1			
		サービス監視	-	Custom.ntservice		ユーザと合意したサービスが立ち上がっていない(※Windowsのみ)	<1			
		ログ監視	-	custom.log		ユーザと合意した文字列を含むログ発生(Windows:イベントログ、Linux:messages)	-		通知のみ	
SQL Database	1インスタンス	リソース監視	CPU使用率	azure.sql_database.cpu_percent	5分	3点の平均値が閾値以上		再起動及び停止起動		
			インメモリOLTPストレージ容量	azure.sql_database.mt_storage_percent	5分	3点の平均値が閾値以下	90%			
Redis Cache	1キャッシュ	リソース監視	CPU使用率	azure.redis_cache.cpu.percent	5分	3点の平均値が閾値以下	90%	再起動及び停止起動		
			メモリ使用率	azure.redis_cache.memory.used	5分	3点の平均値が閾値以上	100 MB			
			スワップ容量	-	5分	3点の平均値が閾値以下	1MB			
App Service	1App	リソース監視	Http StatusCode	Http101,2xx,3xx,4xx,5xx	5分	1点の平均値が閾値以上	1	再起動及び停止起動		
			Health Check Status	HealthCheckStatus	5分	1点の平均値が閾値以下	<1			
			Requests In Application Queue	RequestsInApplicationQueue	5分	1点の平均値が閾値以上	1			
Functions	1関数	リソース監視	実行カウント	Http4xx,5xx	5分	1回でも検知で閾値以上	-	通知のみ		
			実行時間	AverageResponseTime	5分	1回でも検知で閾値以上	-			
			スロットリング	Handles	5分	1回でも検知で閾値以上	-			
LoadBalancer	1LB	リソース監視	正常性プローブの状態	DipAvailability	5分	1点の平均値が閾値以下	-	通知のみ		
Database	1リソース	リソース監視	CPU利用率	Cpu_percent	5分	3点の平均値が閾値以上	90%	再起動及び停止起動		
			メモリ利用率	Memory_percent	5分	3点の平均値が閾値以上	90%			

【一次措置に関する注意事項】

一次措置はあくまで標準設定(お客様要望なしの場合)であり、お客様要望があれば変更可能です。ただし、標準「通知のみ」のものを「再起動及び停止起動」に変更することはできません

【閾値に関する注意事項】

閾値はあくまで標準設定(お客様要望なしの場合)であり、お客様要望があれば変更可能です。

7. 運用代行機能

事前にお客様からのお申し込みに基づき、バックアップ等の運用代行を行います。

業務項目	実施内容	受付時間・対応時間	
		エントリー	アドバンスト
計画工事	<ul style="list-style-type: none"> □ お客様からの依頼に基づき予め定めた項目を実施する(リソース変更等) ※定型化した運用業務の中から、お客様の依頼に基づき実施 □ 実施日はお客様からの依頼を受領した日の翌日から起算して5営業日以降の日程でお客様と調整します □ 運用代行項目は下記の「運用代行項目」を参照のこと ※カスタマコンソールで実行可能な項目 ※定期的な運用業務は基本的に自動化できるため含まない(SIで対応) 	—	24時間 365日
二次措置	<ul style="list-style-type: none"> □ アラート発生時、故障受付時に一次措置で回復しなかった場合、マシンイメージからのサーバ再構築等、運用代行で定められた内容を状況に応じ二次措置として実施 		

(1)AWSIにおける運用代行項目

共通(EC2等複数台インスタンスがある場合、1インスタンスでもアドバンスト契約を加入していれば対応)

対象サービス	対象運用代行
RouteTable	RouteTable変更
SG/NAACL	SG/NAACL設定変更
VPN	インターネットVPN設定変更・追加
	クラウドゲートウェイ追加設定
	クライアントVPNレンジ変更
	クライアントVPN証明書更新
Transit gateway	接続先設定変更・追加
DirectConnect	設定変更
IAM	IAMユーザ・グループ作成/削除
	IAMパスワードリセット
	IAMロール新規作成
Config	マネージドルール追加
Budgets	請求アラートしきい値変更

・AWSの場合(続き)
対象サービス(提供単位ごとに)

対象サービス	提供単位	対象運用代行
EC2	1インスタンス	リタイアメント対応
		インスタンスタイプ変更
		起動、停止、再起動
		AMI作成
		指定AMIからのインスタンス作成
		EBS snapshot作成
		EBS snapshotからの復元
		EBS容量増やす
		OSセキュリティパッチ適用
		ミドルウェア・ソフトウェアアップデート
		サーバ証明書の更新
		IAMロールのアタッチ・デタッチ
		DLM世代数の変更
		EC2 Autoscaling
スケーリングの変更(最大・最小・時間指定)		
Lambda	1ファンクション	イベントトリガーの変更
		環境変数変更
		メモリ設定変更
		IAMロール変更
		タイムアウト値変更
		SG設定変更
		Error Handling変更
		Concurrency変更
ECS Fargate	3タスク	タスクCPUとメモリの変更
		コンテナイメージの変更(ECRからのみ)
EFS	1ファイルシステム	サイト設定変更
		ユーザ追加・削除
		ファイルシステム設定変更
		マウントターゲットの設定変更
		セキュリティグループの設定変更
		ファイルシステムポリシーの設定変更
		アクセスポイントの設定変更

対象サービス	提供単位	対象運用代行		
LightSail	1PF	インスタンスタイプ変更		
		起動、停止、再起動		
		snapshot作成		
		snapshotからの復元		
		EC2へのアップグレード		
		ディスク容量を増やす		
		LightSailロードバランサの導入・削除		
		証明書インストール		
		マネージドデータベース作成・削除		
		Elastic Beanstalk ※デプロイパッケージはお客様支給	1環境設定	インスタンスタイプ変更
				インスタンス容量変更
				ロードバランサーの変更
ローリング更新とデプロイの変更				
セキュリティの変更				
ヘルスチェックの変更				
データベースの変更				
通知の変更				
アプリサーバの再起動				
環境の再構築				
ローリングアップデートの実施				
ブルー/グリーンデプロイの実施				

・AWSの場合(続き)
対象サービス(提供単位ごとに)

対象サービス	提供単位	対象運用代行
StorageGateway	1ゲートウェイ	StorageGateway設定変更
Import/Export	1イメージ	Import/Export設定変更
FSx for Windows	1ファイルシステム	バックアップの作成 バックアップからのリストア
RDS	1インスタンス	upgrade対応
		インスタンスタイプ変更
		起動、停止、再起動
		MultiAZ手動切り替え
		ストレージ容量変更
		snapshot作成
		snapshotからの復元 自動snapshot保存期間変更
Aurora プロビジョンド DBクラスタ	1インスタンス	upgrade対応
		インスタンスタイプ変更
		起動、停止、再起動
		ストレージ容量変更
		クラスタbackup作成
		クラスタbackupからの復元
		自動Snapshot保存期間変更
Aurora サーバレス	1クラスタ	キャパシティ変更
		snapshot作成
		snapshotからの復元
ElastiCache	1クラスタ	ノード追加 設定変更
DynamoDB	1テーブル	キャパシティ変更(Autoscaling含む)
Redshift	1クラスタ	ノードタイプ変更
		自動Snapshot保存期間変更
		Snapshot作成
		Snapshotからクラスター作成
		EIP作成
CLB/ALB/NLB	1ターゲットグループ	ヘルスチェック値変更(ターゲット含む)
		Connection Draining変更
		リスナー設定値変更
		インスタンス手動登録・解除
		サーバ証明書更新

対象サービス	提供単位	対象運用代行
S3	1バケット	バージョンング設定
		バケットポリシー設定変更
		ライフサイクル設定変更
		イベント設定変更 Glacierからのファイル復元
CloudFormation	1スタック群	スタックの更新 (JSONまたはYAMLファイルはお客様支給)
WAF	1WAF	マネージドルールを更新
Route53	1ゾーン	レコード編集
CloudFront	1ディストリビューション	Distributions disable/enable
		サーバ証明書の更新
		新しい地域制限の適用
		アクセスログの取得・設定変更
SES	1配信環境	SESプロダクション申請 ドメイン・メールアドレス認証設定
SNS/SQS	1キュー	トピック・キュー設定変更
Cloudwatch	1アカウント	メトリクスフィルタ作成
		Cloudwatchアラーム作成
Cognito	1プール	ユーザ追加・削除
		ユーザ情報のエクスポート
		パスワードポリシー変更
		MFA要求の設定変更
Directory Service	1ドメイン	ユーザ追加・削除
		OUの追加・削除
		グループポリシー追加・削除
		ユーザ情報のエクスポート
		パスワードリセット
		snapshot作成
		snapshotからの復元
		他AWSサービスとの接続
WorkMail	1組織	ユーザ追加・削除
		ジャーナリングレポートの作成
		フロールールの追加・削除
WorkDocs	1組織	サイト設定変更
		ユーザ追加・削除

(2)Azureにおける運用代行項目

共通(EC2等複数台インスタンスがある場合、1インスタンスでもアドバンス契約を加入していれば対応)

対象サービス	対象運用代行
ルートテーブル	ルートテーブル変更
セキュリティグループ	セキュリティグループ設定変更
VPN	インターネットVPN設定変更・追加
	クラウドゲートウェイ追加設定
ExpressRoute	設定変更
Azure Active Directory	ユーザ追加・削除・変更
	カスタムルール追加・削除・変更
	グループ追加・削除・変更
App Center	ユーザ追加・削除
	認証ルール変更
Azure Billing API	請求アラートしきい値変更

対象サービス(提供単位ごとに)

対象サービス	提供単位	対象運用代行	対象サービス	提供単位	対象運用代行
Virtual Machines 及び Azure Storage Disk	1VM	VMタイプ変更	Azure Functions	1関数	関数アプリの更新
		起動、停止、再起動	Azure Database	1データベース	upgrade対応(バグ修正)
		バックアップ作成			リソースのスケール変更
		指定バックアップからのVM作成			起動、停止、再起動
		マネージドディスクsnapshot作成			バックアップ作成
		マネージドディスクsnapshotから復元			ポイントタイム リストアの実施
		ディスク容量を増やす	SQL Database	1インスタンス	リソースのスケール変更
		OSセキュリティパッチ適用			起動、停止、再起動
		ミドルウェア・ソフトウェアアップデート			バックアップ作成
		サーバ証明書の更新	Azure CosmosDB	1テーブル	リージョンの変更・追加
Virtual Machine Scale Sets	1VM	テンプレートの更新			整合性モデルの変更
WebApps	1環境	ホスティングプランの更新			キーの再生成
		アプリのバックアップ	スループットの変更		
		バックアップからの復元	Azure Datawarehouse use	1インスタンス	スケールの変更
		スナップショットの取得			メンテナンスウィンドウの変更
		スナップショットからの復元			データの復元
		アプリの複製			新しい復元ポイントの作成
		アプリの更新			

(2)Azureにおける運用代行項目(続き)

対象サービス	提供単位	対象運用代行
Load Balancer	1ロードバランサ	正常性プローブ変更(ターゲット含む)
		負荷分散ルール変更
Application gateway	1リソースグループ	正常性プローブ変更(ターゲット含む)
		負荷分散ルール変更
		バックエンドプールの変更
Azure Storage BLOB	1コンテナ	アクセスキーの再生成
		アクセス権設定変更
		アカウント構成の変更
		ライフサイクル設定変更
Azure Files	1ファイルサーバ	ディレクトリの追加
		スナップショットの作成
		スナップショットからの復元
		クォータの編集
Azure StorSimple	1クラスタ	ジョブの実行・停止
Azure Automation	1Runbook	Runbookの更新
Azure Resource Manager	1テンプレート	テンプレートの更新
Azure Queue Storage	1キュー	メタデータの編集
Azure Active Directory Domain Services	1ドメイン	ユーザ追加・削除
		OUの追加・削除
		ユーザ情報のエクスポート
Azure DNS	1ゾーン	レコード編集
Azure CDN	1プロファイル	プロファイルとエンドポイントの変更
		サーバ証明書の更新

(3)AWS/Azure共通の運用代行項目

クラウド	対象サービス	提供単位	作業内容
AWS/Azure	ファイルサーバ on EC2 ファイルサーバ on VM	1インスタンス 1VM (EC2/VMに準拠)	アクセス権の追加・削除
			ユーザの追加・削除
	ユーザの追加・削除		
	OUの追加・削除		
	グループポリシー追加・削除		
	ユーザ情報のエクスポート		
	ポリシーの変更		
	不要パッチの削除		
	WSUSサーバ on EC2 WSUSサーバ on VM		