

cnaris サービス仕様書

第1章 サービス内容

1 「cnaris - MSP」

AWS 上のリソースに関して、稼動状況を 24 時間 365 日監視し、異常時は契約者に障害内容を自動で通知から障害時の一次対応などプランに応じて対応する。

保守監視サービス	運用代行サービス	最適化サービス
<ul style="list-style-type: none"> 最大24時間/365日有人監視 障害発生報告/一次復旧対応 アラート受信/メール電話対応 脆弱性情報提供 障害履歴管理 死活監視/リソース監視/Amazon Connect監視/他 	<ul style="list-style-type: none"> アカウント (IAM) 管理 メンテナンス情報提供 AWSへの制限解除申請 AWS技術サポート Amazon Connect技術サポート 	<ul style="list-style-type: none"> 監視ベストプラクティス ※弊社独自 運用改善ご提案

・ 他社で設計・構築された環境でも対応可能です
 ・ AWSと直接ご契約されているアカウントのシステムでも対応可能です

		監視 プラン	監視・復旧 プラン	マネージド プラン
初期費用	アカウント	1アカウントに対し初期費用が掛かります。		
	サービス	1サービスに対し初期費用が掛かります。		
月額費用	サービス	1サービスに対し初期費用が掛かります。		
	AWS利用料(月額費用には含まれておりません)			
体制	監視、通知	24時間/365日	24時間/365日	24時間/365日
	有人体制	なし	あり	あり
サービス	監視	○ メール	○ メール/電話	○ メール/電話
	一次対応		○	○
	運用代行			○

- ・最大5インシデント/月を標準サービスとする（1インシデントの対応時間は最大30分とする）

- ・アラート対応、障害一次対応は、ご用意いただいた手順に沿って対応を実施。
- ・運用代行サービス依頼件数は最大5依頼/月を標準サービスとする。

2 「cnaris - Pay」

契約者から AWS への支払いをARアドバンステクノロジー株式会社（以下、当社）が代行し、当社からお客様への請求を円建ての請求書で行うサービス。

- ・AWSの請求額（定価）より2%割引して請求。
※AWS Marketplace など、一部のサービスは割引対象外。
- ・初期費用、請求代行手数料、アカウント発行は無料。
- ・契約した AWS への問い合わせの代行対応可能。

3 「cnaris- Sharing」

AWSに関する、設計・開発・運用・監視・保守を当社のクラウドのスペシャリストチームが支援する。

- ・月次で契約工数内で作業依頼に対して実施する。
- ・契約工数の変更は契約者より1ヶ月以上前に書面または電子メールにて依頼し、当社の承諾の回答をもって変更可能とする。

クラウド最適化

アーキテクチャレビュー

インフラ構築

運用設計



第2章 サービス提供時間

各サービスにおけるサービス提供時間は、以下のとおりとする。但し、「cnaris サービス規約」に定める第3章「サービスの中断」に記載のとおり、法定設備点検、その他やむを得ない事情等停止を要する場合は、事前に調整するものとする。

No	サービス名		サポート提供時間	
			平日 9:00-18:00	24時間 365日
1	cnaris-MSP	監視通知		●
		障害一次対応		●
		メール又は WEB 窓口による問い合わせ対応	●	
2	cnaris-Pay		●	
3	cnaris-Sharing		●	

※平日の営業時間は月曜日～金曜日の9:00～18:00とし、国民の祝日及びその振替日、年末年始(12月31日、1月1日～1月3日)は除く。

第3章 サービスレベル

本サービスについて、サービスレベルに関する目標を設定し、サービスレベルがその目標を上回るよう努めるものとする。なお、cnaris-MSP サービスレベルの目標及び適用範囲、変更時の対応等については、以下のとおりとする。

1 対応優先度の定義

業務影響度と緊急度から対応優先度を P1(最高)～P5(最低)の範囲で定義する。

業務影響度		緊急度			
		1 業務影響なし (アラート多発)	2 信頼性の低下 (冗長構成の障害)	3 パフォーマンスに影響 (レスポンスが遅い)	4 サービス/システムが 使用できない
1	対外的な影響なし	P5	P5	P4	P3
2	一部業務に支障が発生 対外的な影響は軽微	P5	P4	P4	P3
3	複数業務に支障が発生 対外的な影響が発生	P4	P3	P3	P2
4	広汎な範囲で業務遂行が困難 対外的に多大な影響が発生	P4	P3	P2	P1

2 SLA の定義

SLA		設定値				
		P1 (最高)	P2 (高)	P3 (中)	P4 (低)	P5 (最低)
SLA	対応開始	30分以内	60分以内	4時間以内	1日以内	2日以内

3 自動監視

	設定値	概要
SLA	5分以内	AWSの稼働状況を24時間365日監視し、異常時は契約者に障害内容を自動で通知する。
SLO	-	-

4 障害一次対応

	設定値	概要
SLA	30分以内	あらかじめ定められた手順に基づき、対象の事象(ご依頼)発生から30分以内に対応(対応者決定)を開始する。
SLO	P1～P5に準じる	対応優先度に対する目標(SLO)を参照

5 サービスレベルの変更

当社は、本明細の内容を変更する場合があります。なお、変更にあたっては、「cnaris サービス規約」に定める第 8 条の「サービス内容の変更」に基づき、対応するものとする。

6 サービスレベルの未達成時の対応更

当社は、本明細における第 3 章で定めるサービスレベルの目標を下回った場合は、契約者及び当社にて協議のうえ、その目標を達成するための改善対応・施策を推進するものとする。

第 4 章 サービス利用料金（消費税等別）

サービスごとの利用料金については、「サービス明細」に記載の金額とする。

第 5 章 支払い条件

支払条件については、「御見積書」の「支払方法」及び「支払期日」とする。

1 cnaris-MSP

初期費用は、作業完了報告書にて確認の上、当月請求、翌月末支払いとする。
月次費用は、利用サービス数に応じて当月請求翌月末支払いとする。
なお、サービス数の変更があった場合は翌月より請求に反映する。

2 cnaris-Pay

当月利用分については、月末締め翌月請求、翌々月末支払いとする。
※当社規定の為替レートにて円換算して請求。

3 cnaris-Sharing

作業完了報告書にて確認の上、当月請求、翌月末支払いとする。

以上