



失敗しないフルマネージドサービス導入

ITインフラ管理・運用を外注する際に、注意すべき判断基準とは？

エンジニアリソースが確保しにくい時代のアウトソーシング・トレンド

ITインフラの大規模化・複雑化が進む昨今、現場の負担軽減と管理・保守・運用の最適化を目的としたサービスである「フルマネージドサービス」が注目されています。このホワイトペーパーでは、「フルマネージドサービス」の特長と、サービスを選択する際に注意すべきポイントについて解説します。

目次

- 今、「フルマネージドサービス」が注目される理由とは？
- フルマネージドサービスを選定するために重要な3つのポイント
- 失敗しないフルマネージドサービス導入のチェックシート

今、「フルマネージドサービス」が注目される理由とは？

「ITインフラの監視と一次対応」の課題

以前より、ITインフラを運用する際は、情報システム担当者や事業用システム担当者がその役割を担ってきました。しかし、ITインフラは24時間稼働しているものです。そのため、その運用の負荷軽減策として監視システムをアウトソースする「監視サービス」や、24時間体制のエンジニアがアラート発生時の一次対応をアウトソースする「一次対応サービス」が利用されてきました。

「一次対応サービス」では、発生したアラートをトリガーに、監視仕様書に基づいた調査・対応を行うところまでで、根本的な原因調査・再発防止などは含んでいない場合が大半です。

しかし、クラウド化やDX化が進み、様々な要件が複雑に絡み合う昨今のシステムでは、一部をアウトソースする「監視サービス」や「一次対応サービ

ス」では、システムの全体感を把握していないエンジニアが対応するなど、その対応範囲に限界があり、1秒でも早いサービス復旧のような、高い効果が見込めない可能性があります。

そこで注目されているのが「フルマネージドサービス」です。これは、ITインフラ運用の専門家に、そのシステムの担当者を任せていく、というサービスです。つまりは、監視システム・障害一次対応を行う24時間体制、サーバの設定変更やリソース管理、バックアップ・セキュリティ管理、障害の原因調査や改善策の提案など、様々な課題への対応を専門家が行っていきます。

「フルマネージドサービス」を導入することで、御社に精通したエンジニアチームと24時間体制が密に連携し、御社の事業を支えるITインフラをしっかりと運用していくことが可能となります。

フルマネージドサービス

24時間
365日

24時間365日有人監視・一次対応

✓ 監視仕様書の作成、監視項目の策定

✓ 24時間365日サーバ監視・障害検知

✓ エンジニアによる有人体制

✓ 監視仕様書に基づいた一次対応・緊急電話連絡

✓ システムの改善提案

平日
9~17時

サーバ運用管理代行作業

✓ サーバ設定変更作業

✓ リソース管理、リソース可視化ツールのご提供

✓ バックアップ管理、ご要望に応じた実装方法のご提案

✓ セキュリティ管理、アップデート実施のご提案・適用作業の代行

✓ 発生した障害の原因調査、改善策のご提案および実施

ハートビーツにおける、監視・一次対応サービスとフルマネージドサービスの違い。

フルマネージドサービスを選定するために重要な3つのポイント

フルマネージドサービスを選定する際、特にチェックすべき、3つのポイントを紹介します。フルマネージドサービスの質は、担当するチームの体制や技術力による部分が大きくなります。そのため、チームレベルをどう見極めるかがポイントです。

1. 24時間365日体制のクオリティはどうか

もし、24時間365日体制のメンバーが派遣社員や出向社員などが中心となって構成されている場合は要注意です。しっかり教育されていない寄せ集めの可能性があります。重要な点は、長い目で人材育成していく組織であるかどうか、です。特に、この分野のインフラエンジニアは希少性が高く、人材育成抜きにしては組織化できるほど採用はできませんし、良い環境や良い仲間がいなければ良いエンジニアほど、すぐ転職してしまいます。その結果、熟練したエンジニアが少数となり、一部のジュニアなエンジニアによってサービスのクオリティが決まってしまう場合があります。そんな企業は人材を育成して定着させる能力が低い可能性があります。

「チームメンバーには、どの程度の技術レベルが必要だと考えているのか」「そのために、どのような教育を行なっているのか」といった点について確認するとよいでしょう。例えば、その企業の採用サイトを確認して、研修内容などをチェックするのも手段の1つです。ありがちなのが特定クラウドの資格だけ取得させている場合があります。エンジニアとして本質的な技術力を高めるような教育をしているかどうかを見極めることが大切です。

2. 自社のITインフラが抱える課題に対応できる実績があるか

もちろん、実績の数や規模なども大切です。しかし、それ以上に重要なのは「どのような課題に対して、どのように対応したのか」という実績です。

外部に向けたECサイト用のITインフラと、自社内の製造部門を支えるITインフラでは、想定される障害の例も、それに対する対応策も異なります。求めるものが前者だった場合、いくら後者の実績が豊富だったとしても、あまり意味はありません。

具体的な障害例や対応策について、どのような実績があるのかを確認しましょう。その上で、自社が抱える課題をどう解消できるのか尋ねてみましょう。

3. 対応力があるか

ここで挙げる対応力とは具体的には、スピード感・コミュニケーション力・柔軟性の3つです。それぞれについて簡単に解説します。

・スピード感

レスポンスや対応の速さに加えて「スケジュールが、具体的かつ適切であり、それについて明確な説明があるか」が大切です。なお、スピード感を測る基準として、SLO（Service Level Objective・サービスレベル目標）と呼ばれるものがあります。SLOが設定されているかどうか判断基準の1つとなります。



・コミュニケーション力

「会話が噛み合うか」「課題を的確に捉えて考えてくれるか」「最適化に向けたチューニング案や、将来を見越した改善策を提案してくれるか」「インフラ以外のビジネス面などの相談にも乗ってくれるか」などがポイントです。ITの分野は常に変化します。今はベストな設定であっても、2年後、3年後もそれが続くとはかぎりません。だからこそ、継続的な情報交換や提案があるかが重要となります。

・柔軟性

柔軟性は、その会社の技術力を表します。技術力があれば、状況に応じた最適な環境を提供できます。画一的に・大量に・安価に展開されている監視サービスの場合は、技術力が伴わず、柔軟性に乏しい可能性があります。柔軟性を維持しつつ、それを体系化できているかどうかを見極める必要があります。

ハートビーツのサービスは3つのポイントをすべて満たしています。

1. 経験豊富なエンジニアが24時間365日対応

高クオリティな24時間365日体制を実現するため、社内独自の審査・基準を設けており、一定レベルに達したエンジニアのみがチームに参加します。

2. 課題に対応できる実績

多種多様な分野・規模・障害内容についての対応実績があります。

3. 対応力

メンバーの高い技術力に裏打ちされた対応力は、ハートビーツが持つ最大の特長です。

ハートビーツの教育制度と研修内容は、Webサイトで公開しています。
https://recruit.heartbeats.jp/work_style/education/

ハートビーツのフルマネージドサービスの導入事例は、下記のWebサイトで公開しています。
<https://heartbeats.jp/casestudy/>

ハートビーツは、社員が執筆・寄稿した技術書・雑誌などの出版物は20以上に上ります。加えて、AWS認定資格の取得合計数が50を超え、「AWS 50 APN Certification Distinction」に認定されています。

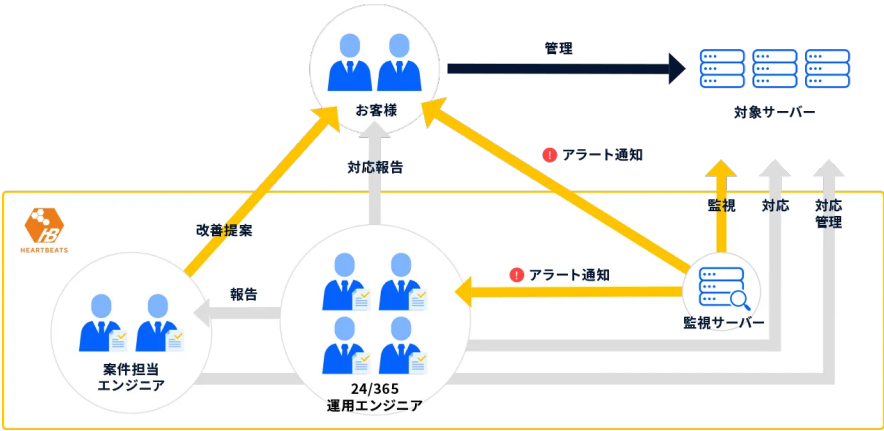


ハートビーツにおけるSLO

アラートメール受信から対応開始までの時間	10分以内
サービス提供時間	24時間365日
前提条件	このSLOはハートビーツの監視一次対応サービス(フルマネージドサービスのうち監視一次対応サービス相当部分)のハートビーツ担当作業分を対象とします
SLOの対象	両社合意のもと締結した監視仕様書に基づく

※ SLOとは、事業者とユーザの間で合意したサービスレベルを実現するための目標や評価基準を定めたものです

体制図



導入企業



mediagene

徳間書店



TRUST BANK



Vitabrid C¹²



失敗しないフルマネージドサービス導入のチェックシート

☑立ち上げ時と運用時のチームが同じか

立ち上げ時にはエース人材が対応していたにもかかわらず、運用時には新卒などジュニアメンバーに担当が変わるケースがあります。このようなケースでは、仕事を依頼する際、技術的な説明が必要になる場合があります、お客様の負担が増えてしまう可能性があります。

☑自社のビジネスに対応できる実績があるか

単なる数ではなく、内容が重要です。内容とは、同業種の実績、想定する規模以上の実績、活用技術に関する実績、障害対応の実績などです。一部の実績がなくても、実績を上回る対応力が見込めるのであれば、すべての実績が揃わなくても大丈夫です。実績から、その会社や担当者の持つ実力を見極めることが大切です。

☑プロアクティブに提案をしてもらえるかどうか

また、プロアクティブに提案をしてもらえるかどうか確認しておくとう安心です。そういうことを可能にするためにもコミュニケーションの接点を作ることが効果的です。たとえば、定期的な意見交換の場があると、さらなる改善や最適化を可能にします。定例会の有無や相談したい時に柔軟に相談に乗ってもらえるかなども確認しておくとう良いでしょう。

☑エンジニアの技術力に裏付けがあるか

例えば、「社外の認定資格を保有しているメンバー

がどれだけいるか」「こういった研修制度があるか」などが判断材料となります。会社によっては最小限の研修で現場配属になり、良く分からないままサーバー運用を任されている場合もあります。意外と知られていないのが外部資格を持っているからと言って、提供しているサービスのクオリティを上げることになっていない場合があります。サービスレベルを上げるための研修や内部資格も確認しておくとう良いでしょう。

☑顧客ごとに監視仕様書が用意されているか

ほとんどの顧客に対して、1つの監視仕様書を共通で使用しているような場合は、柔軟性に乏しい可能性があります。このような場合、エンジニアではなくオペレーターが24時間体制を組んでいる可能性が高く、注意が必要です。そのため、顧客ごとに個別の監視仕様書を用意しているか確認しておくとう良いでしょう。さらに、イレギュラー時の対応フローや体制についても確認しておくとう安心です。

☑サービス費用に関して明確な根拠があるか

時折「安かろう、悪かろう」で価格が非常に安いサービスもあります。単にコンペで勝つために無理な値引きをしている場合も見かけます。その場合、運用にかかる人件費を低く抑えることになってしまい、適切な活動ができないことが多く見受けられます。単純に高い、安いでアウトソース先を決めるのではなく、高い場合でもそのコストに対して、項目の細分化がされていることや、それぞれ「なぜ、それが必要なのか」など、根拠ある説明がなされるかがポイントです。