

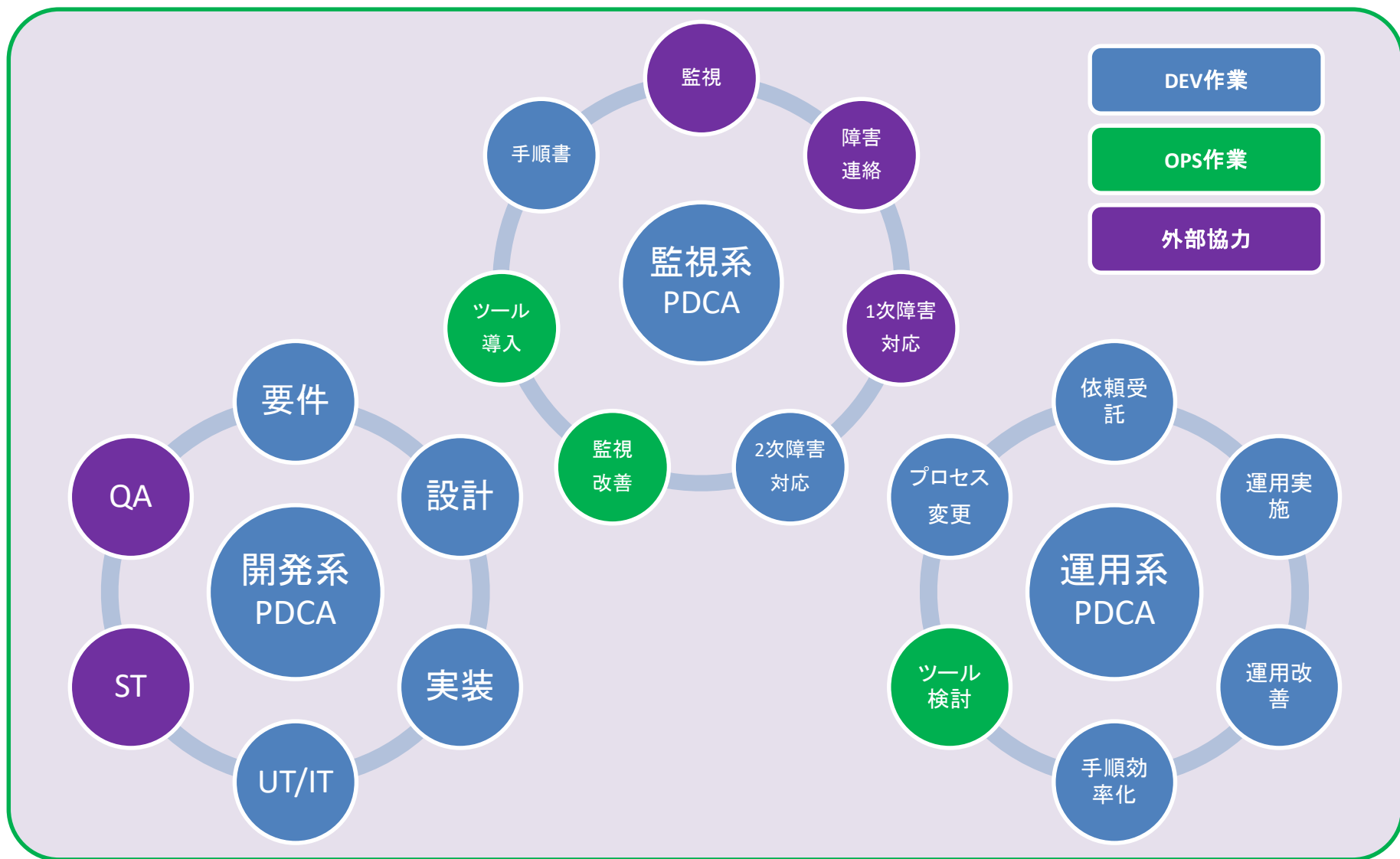
- アプリ
 - 事業より要件を受けて、サービス開発及びサービス運用を担う
 - インフラと協力することで、運用時の監視や負荷対策を前提としたインフラ環境設計等を進めていく
 - また、稼働監視のためのスクリプト作成や、ELKによるサービス監視の単純化等、効率的に対応が行える環境の構築とインフラと協力して行っていく
- インフラ
 - サービス開発時に、アプリより共有を受けてサイトを維持する信頼を担保する環境を提案・設計・構築していく
 - ログやシステム監視情報等の共通情報の収集環境は一括で提供していく
 - アプリに依存した監視情報をアプリ側よりもらって、よりアプリに依存した監視設定を導入する
 - AWSに関しては、ネットワーク構成等他サービスとの関りを考えながら、効率的なメンテナンスが出来る環境を提供していく
- 協力会社
 - 監視する項目を適切な値にするという目的で、推奨値を提案いただく
 - インフラ・アプリ問わず、障害検知・稼働確認を行い問題があれば所定の連絡を行う
 - 手順書が存在する1次障害時は、手順書に則った対応を行い所定の連絡を行う
 - 定型障害の範囲であれば、手順書に則った対応を行い所定の連絡を行う
 - 監視情報や応答性能等、監視が必要な情報を常に最新にアップデートする為定期的なレポートとして提案をしていただく

ビジネス
要件確認

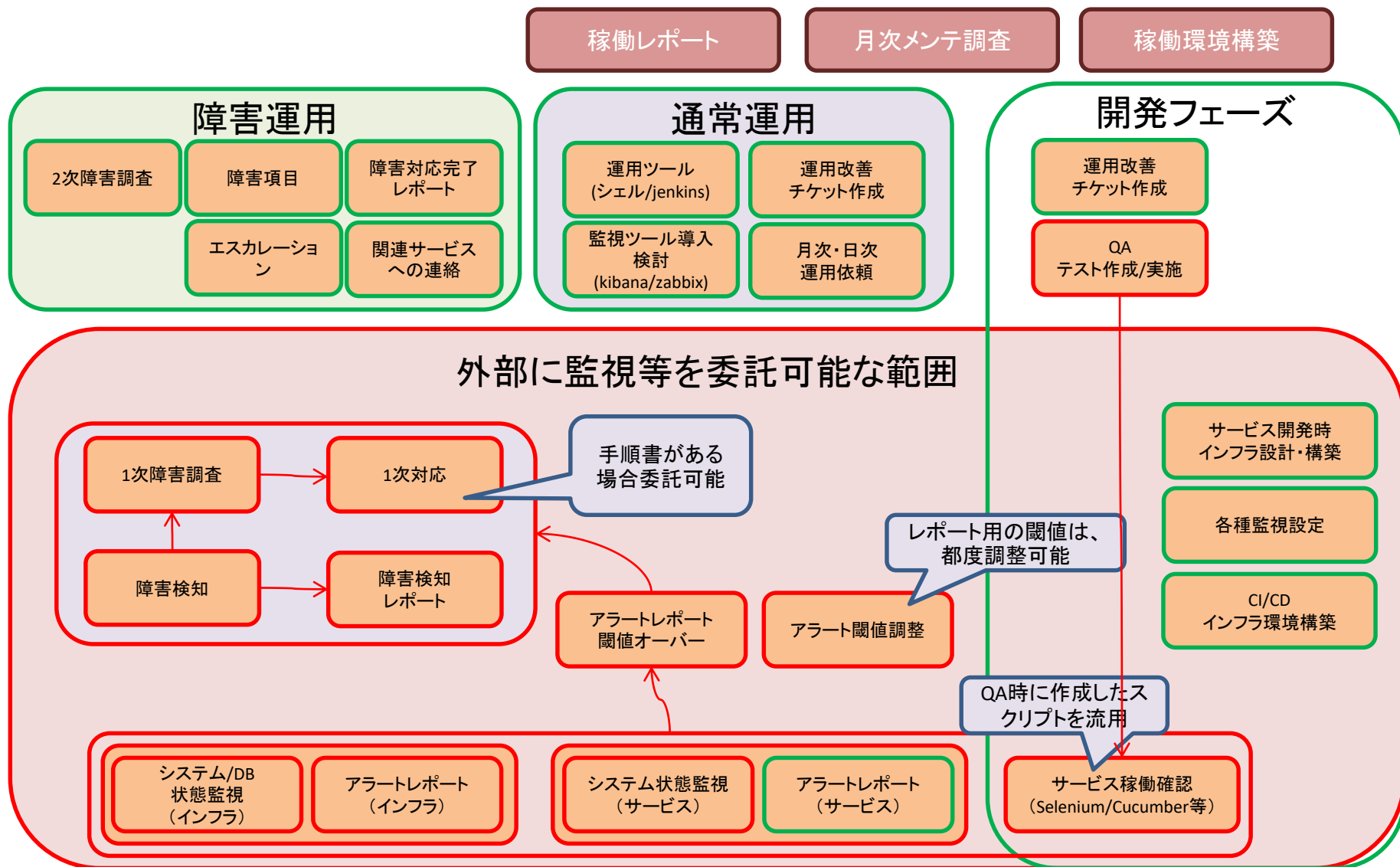
サービス
仕様作成

月次稼働レポート
(サービス/システム)

稼働監視



- アプリ・インフラ部門は障害監視等を外部に委託することで、サービスを拡充する為の業務に集中できる環境を構築する
- アプリに依存しないサイト信頼性を継続維持する層(SRE)を、24x7のサービス会社に委託する等を検討する
- QA時のスクリプトを、稼働監視へ流用等の流れを構築する



項目	内容	初期準備	項目の対応	調整
障害1次連絡	決められた情報を元にチケットを作成し、必要な作業を実施する	連絡フローとその方法の提示	閾値超え時はチケットで連絡 緊急時は電話連絡	閾値超えレポートを管理
障害1次対応	発生したアラートに従って対応する手順書があれば、障害対応を実施する	障害アラート一覧とその際の手順書を提供	作業実施結果と、稼働確認情報を共有	アラート情報がたまってきた場合は、手順書を要求 インフラ部分は必要があれば手順書作成
サービス稼働確認	正常稼働確認スクリプトを実行 障害時は、障害切り分けを判断で利用	OA時に作成したスクリプトを流用 又はアプリ側作成	稼働監視システムで、アラート設定後に定期実行	アラート性能判断の視点で、問題があればチケット起案
アラート閾値調整	アラートの発生頻度を確認し、閾値の調整を行う	アラート閾値情報一覧と共に、稼働時のレポートを確認	随時レポートを作成し、定期的な見直しを行う	応答性能への影響時は、システム改修やスケールアウトを検討
インフラ監視項目	Zabbix等によるシステムメトリックス等を定期的な監視等	インフラ視点での監視情報の収集と閾値設定	グラフ等での現状表示と、適切な閾値でのアラート送信確認	例) LAがCPU数に対して、5倍10倍継続等の時に警告等
アプリ監視項目の調整	Zabbix等によるシステムメトリックスやJeniffer等でのAPMLレベルで監視等	アプリ視点での監視項目の収集と閾値設定	グラフ等での現状表示と、適切な閾値でのアラート送信確認	例) 常時10台10%のCPU時に1台だけ50%になっているものがある等