



sandi Managed Services

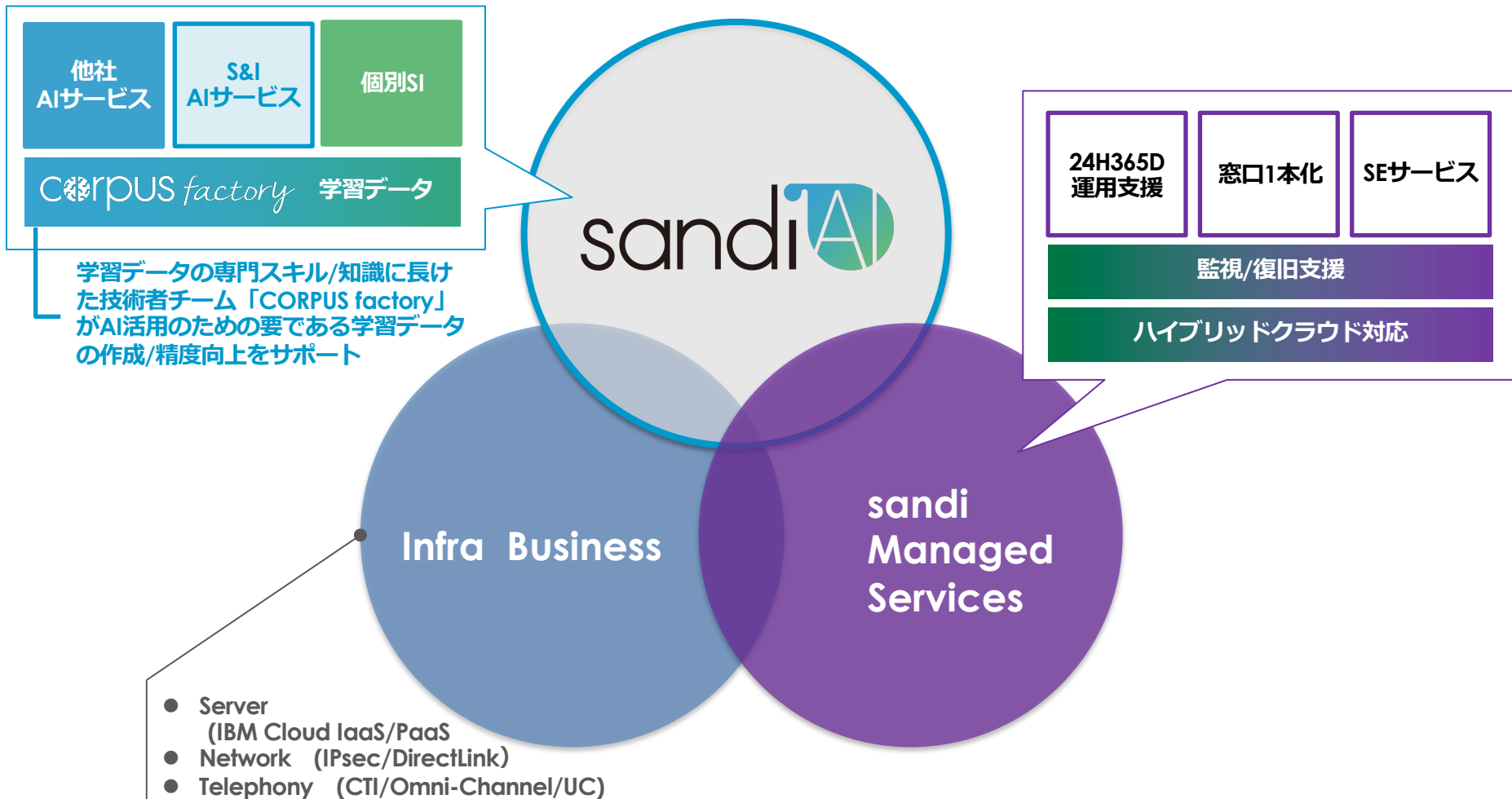
エス・アンド・アイ株式会社

2021.2

sandi

Biz. Dommain

お客様のニーズに合わせたAIソリューションの提供はもちろん、クラウドプラットフォーム環境の構築から運用・保守に至るまでワンストップで提供しています。

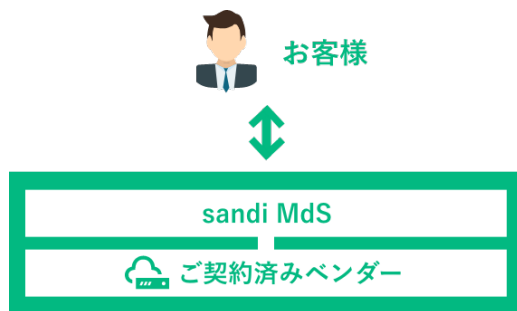


sandi MdS Biz.

- ✓ 2018年、お客様のIT環境/運用体制に合わせてメニューも体制も柔軟にカスタマイズできるオーダーメイドのマネージドサービス「sandī Managed Services(sandī MdS)」を提供開始。
- ✓ 知識・経験が豊富なSEが、24時間365日、お客様の環境を運用サポートすることで、サービスレベルの向上、障害発生時の迅速な対応を実現するとともに、システムの運用サイクルの最適化を支援します。

sandī MdS 活用パターン

- 1 窓口を1本化！他の保守ベンダーと連携&窓口の統合にも対応



今ご契約いただいている保守ベンダーではカバーできない領域のマネージドサービスとしてご利用可能。運用ベンダーと連携し、問い合わせ窓口を1本化することで、お客さまの運用負担を軽減します。

- 2 今の運用体制と組み合わせてのご利用など、最適な運用スキームを提供



現在のお客さまの運用課題に対するマイクロサービスをご提供することも可能。運用管理にかかるお客様の負担を減らすとともに、最適な運用スキームを提供します。

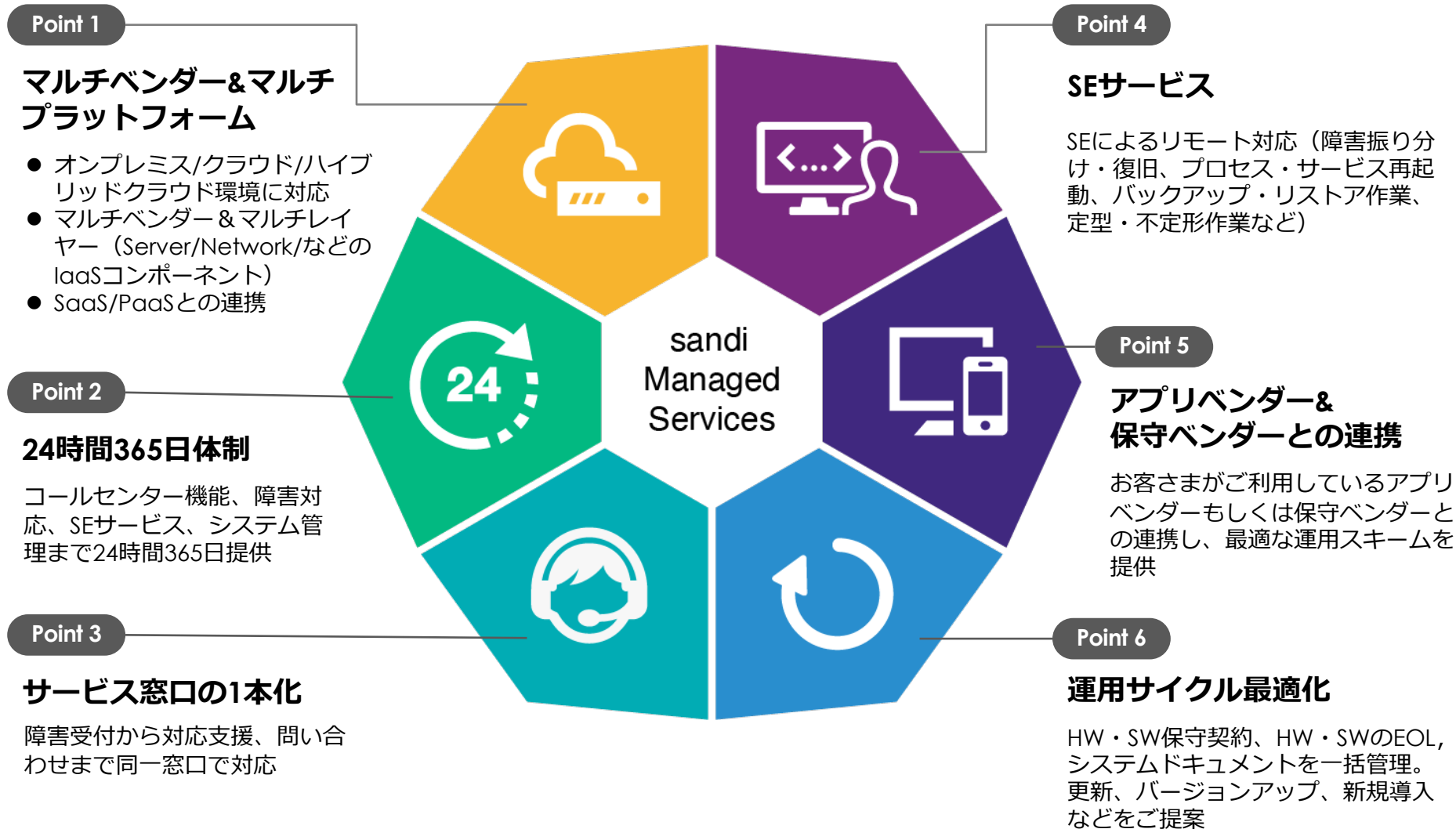
- 2 クラウドの運用ツールやSaaSサービスとの連携にも対応



お客さまが使用されている運用ツールやSaaSサービスなどを連携した形でのサービス提供も可能。アウトソースしても運用を大きく変えることなく、受け入れが可能です。

sandi MdS 6つの特長

知識・経験が豊富なSEが、24時間365日、お客様の環境を運用サポート。サービスレベルの向上、障害発生時の迅速な対応を実現するとともに、システムの運用サイクルの最適化を支援します。



ご提供イメージ

sandi Managed Servicesは、直接お客様へのサービス提供するだけでなく、ITベンダー様の自社サービスに組み込みエンドユーザー様へ提供していただくOEMでの活用も可能です。



お客様（直接契約）

sandi Mds



エンドユーザー様



お客様（1次受け）

お客様(1次受け)ブランドでの
サービス提供を支援

sandi Managed Services

サービスデスク

リモート監視サービス

SEサービス

障害対応

クラウド・マネージド サービス

- ・クラウド基盤提供
- ・テクニカルQA対応
- ・支払い代行
- ・障害時対応 etc

リモート監視

- ・死活監視
- ・リソース監視
- ・プロセス監視
- ・サービス監視
- ・ログ監視 etc

ベンダー保守連携

- ・ベンダー保守現地対応支援
- ・テクニカルQA対応
- ・製品QA対応



Cloud

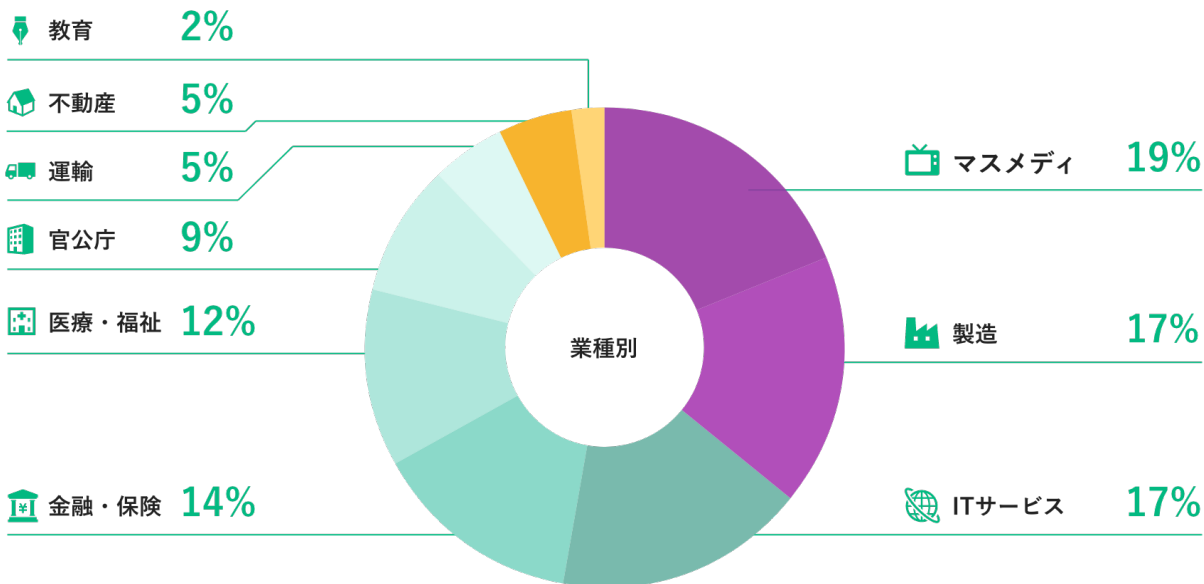


※対応ベンダーは一例です

数字で見る実績

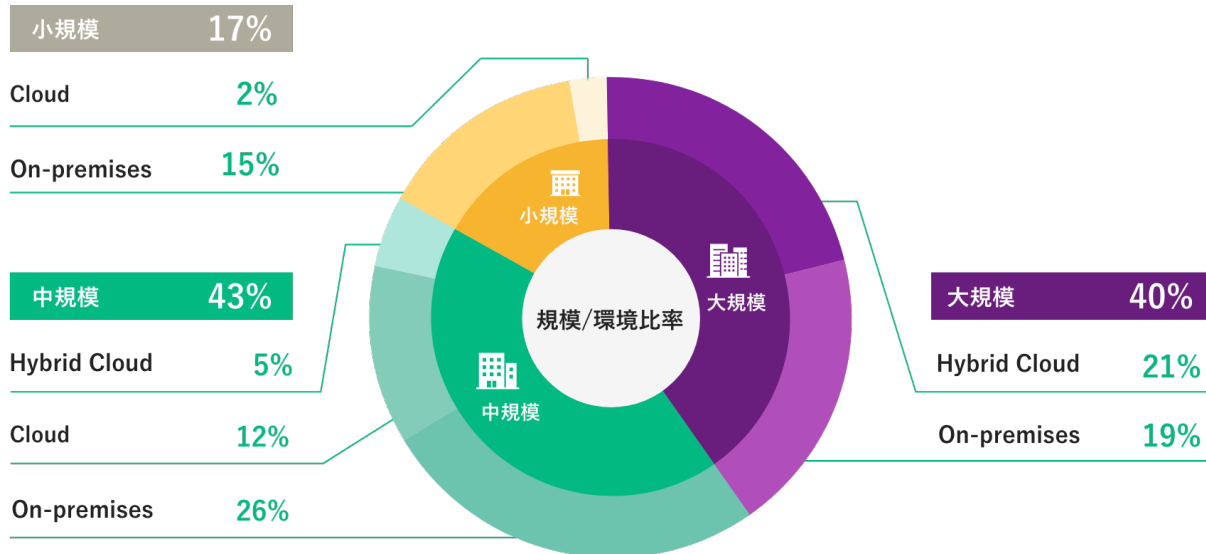
業種別

- 従来、弊社の大口の顧客への提供が主であるマスメディア/製造が大きな割合を占めていたが、近年は、DXの影響もあり、ITサービスや医療・福祉の分野が伸びてきている。
- 時代と共に顧客の業種割合は変化しているが、オンデマンドに提供可能。



規模/環境

- Cloudは、システム規模が小さいほど、効力を発揮すると一概に言えない。
- トレンドもあるが、ある一定規模以上のシステムは、Cloud/On-premiseの単一ではなく、Hybrid Cloudを選択する必要性がある。
- 中規模以上からHybrid Cloudの採用傾向あり。



ご提供メニュー

基本メニュー #1



サービスデスク機能

24/365 受付窓口（障害/問合せ）

- 電話/メールによる受付

SW/HW問合せ代行

- ご契約いただいている保守ベンダーへの問合せ代行

HW機器交換対応

- HW障害に伴う機器交換の手配、指示



障害対応

ログ確認

- ログ取得作業、ログ解析および問合せ代行

障害切り分け支援

- 切り分け作業をリモートで実施

障害復旧支援

- バックアップからのシステム復旧を支援。バックアップから復旧できない場合は、設定書をベースに支援



管理

インシデント管理

- 障害/問合せ状況管理

構成管理・更新管理

- システムドキュメント管理（パラメータ、システム構成、シリアル番号等）

ライフサイクル管理

- 契約管理（SW,HWサポート契約等）
- EOS/EOL管理

基本メニュー #2



SEサービス

専任アカウントSE設置

- お客様専任担当を設置し、システム状況について深く理解をした者が作業を取りまとめます。

定型・不定型作業

- OS/サービス/プロセス再起動や、バックアップ/リストア作業、アカウント管理など手順書化された作業の実施
- 手順書化されていない作業の実施

バージョンアップ対応

- OS、ファームウェア、市販ソフトウェアのバージョンアップ

セキュリティ対応

- ご契約システムのセキュリティ脆弱性対応、バッチ情報提供
- SOCとの連携、アラート検知後の対応
- セキュリティ監視機器の運用、不正アクセス通信の分析や不正侵入検知後の紳士殿と対応を実施（内容については要ご相談、お客様要件によっては対応できないものもございます）

定期メンテナンス

- SEがお客様先に訪問の上、メンテナンス実施および報告書作成（都度、内容は要ご相談）

月次報告

- 月次報告書の作成、報告
- ※月1回を想定（月次報告書の書式、内容は要ご相談）
- ※インシデント情報、その他監視情報

基本メニュー #3



監視サービス

リモート監視サービス

- 弊社で監視システムを導入し、アラートメール監視を実施
- ※ 監視システムとして当社指定の統合運用監視ツールを使用します。
- ※ 監視システムの設計、導入には初期導入費用が発生します。

メール監視サービス

- お客様導入の監視システムからのアラートメールを監視
- ※ 監視システムからのメールが受信できることが前提となります。メールの設定変更はお客様にてお願いいたします。

リソースグラフの提供

- 取得したリソース情報をグラフ化して提供します。

VPN終端機器レンタルサービス

- IPsec VPN 接続する際の終端機器をサービスとして提供します。

監視項目 #1

1	死活監視	Ping にて IP に対する監視を実施
2	リソース監視 (CPU/MEM/HDD)	サーバーノードのリソースを取得（任意の閾値を設定可能）
3	システムログ監視	サーバー / ネットワークのシステムログを監視
4	アプリケーションログ監視	任意のアプリケーションログを監視
5	SNMPtrap 監視	SNMP トラップを受信し任意の文字列に対する監視を実施
6	プロセス / サービス監視	サーバーノードのプロセス / サービスを監視

監視項目 #2

7	ポート監視	任意の TCP/UDP ポートを監視
8	URL 監視	任意の URL に対して監視を実施
9	ファイル監視	ファイルの内容や更新日時などの監視を実施
10	トラフィック監視	ネットワークインターフェース単位でのトラフィックを取得
11	状態監視	ネットワーク機器に対する状態監視を実施
12	ハードウェア監視	ハードウェア機器の正常稼働を監視（製品に依存します）

事例

主な導入実績

No	業種/お客様名	システム	概要
1.	外資系食品飲料系企業 ※詳細はAPPENDIX参照	約60ノード	Private DCからAWSへの全面移行
2.	製造業 ※詳細はAPPENDIX参照	IBM Cloud 約300ノード	既存ベンダーのPrivate DC環境からIBM Cloudへの全面移行
3.	官公庁Aシステム	IBM Cloud 30ノード	関連業者向け取引システム
4.	官公庁Bシステム	IBM Cloud (Watson) : コール受付	コールセンターChatbot連携
5.	官公庁Cシステム	AWS + Webシステム	ボランティア募集サイト
6.	メディア企業	AWS + Webシステム	総合ニュースコンテンツサイト 他ポータル、YouTubeなどとの連携
7.	自動車販売業	Private Cloud 100ノード	中古車ネットオークションサイト AWS移行のPoC実施中
8.	不動産業	Private Cloud 70ノード	監視 + HW保守連携
9.	交通	コンタクトセンターアウトソーシング	東京/-LAサイトのコンタクトセンター運用アウトソーシング(構築中)
10.	地方中核病院	院内ネットワーク	Cisco Switch70台の死活監視 保守連携あり

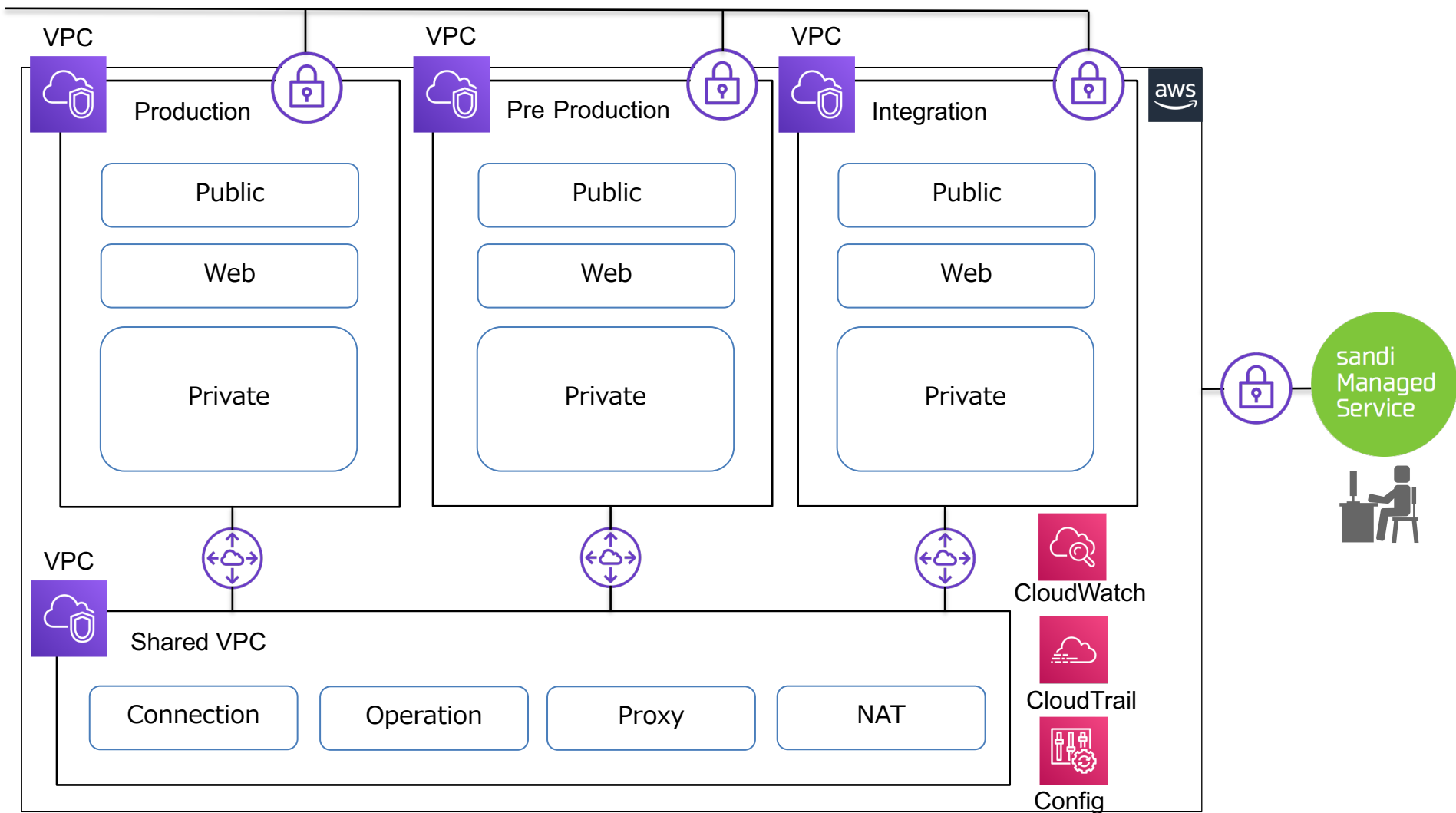
事例①：外資系食品飲料会社様

項目	課題
システム	Private DCからAWSへの全面移行 約60ノード
背景	オンプレミスのAWSへの全面移行 既存ベンダーからのリプレイス：入札によるベンダー選定
お客様のニーズ	AWSへの設計構築、移行 AWS上でのインフラおよびミドルウェア運用委託 AWS構築・運用経験 運用アウトソーシングの実施
スケジュール	2018/01 システム構築開始 2018/04 運用開始

sandi Managed Services の採用ポイント

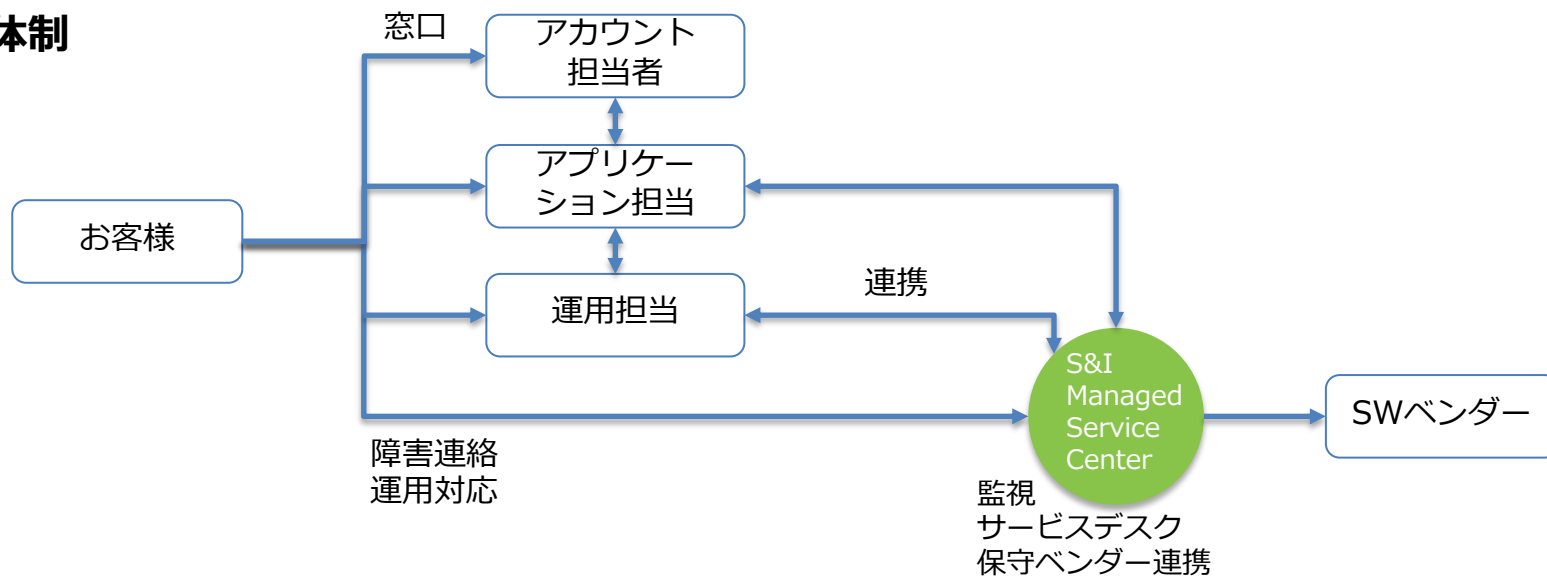
- ・最低限の項目・サービスレベルを規定し、他社提案に比べコストを1/2に設定
- ・後から追加タスクとして定義した運用設計を含め、
初期立ち上げ2週間、通常運用立ち上げ+2ヶ月という短期間の運用準備期間で
立ち上げを実施できたこと
- ・監視ツール、監視項目のカスタマイズが柔軟にできたこと
AWS Cloud Watch, Cloud FormationなどのAWSツールとの連携を実施

事例①：外資系食品飲料会社様



事例①：外資系食品飲料会社様

運用体制



提供メニュー

項目	メニュー
管理	ライフサイクル管理、構成管理・更新、インシデント管理
サービスデスク	障害・問合せ受付、AWS問合せ・調整対応、テクニカルQA
障害対応	ログ確認、障害切り分け支援、障害復旧支援、障害調査支援
SEサービス	OS/サービス/プロセス再起動、パッチ適用対応、バックアップ/リストア対応、アカウント管理
その他	Remoteアクセス、監視サービス、月次報告

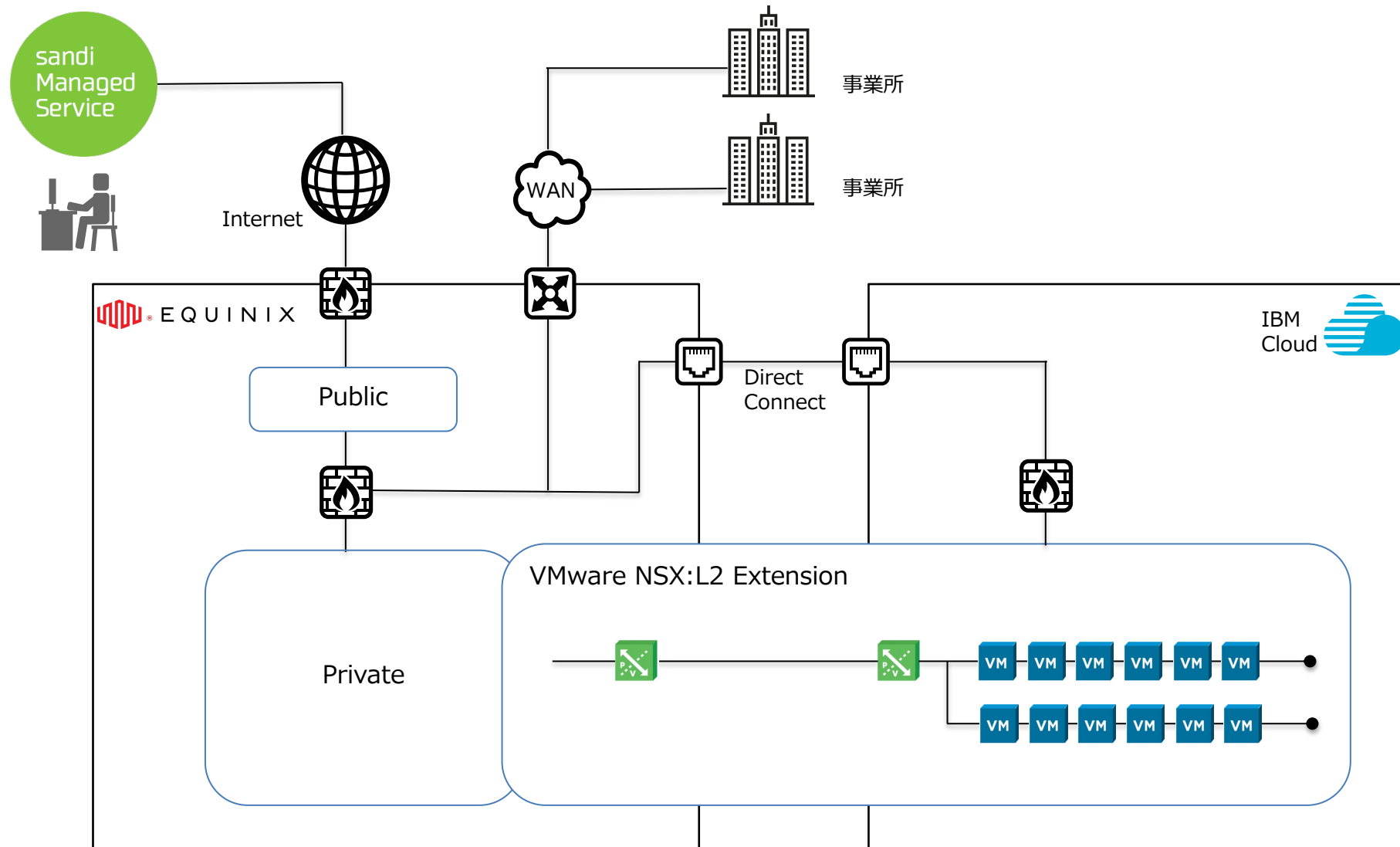
事例②：製造業様

項目	課題
システム	既存ベンダーのPrivate DC環境からIBM Cloudへの全面移行 約300ノード
背景	HW EoLに伴うIBM Cloudへの全面移行 P2Vによるサーバー集約
お客様のニーズ	Cloudへの設計構築、移行 2shot での切り替え 詳細設計/構築/運用 作業をS&Iへ委託 IBM Cloud + VMware構成での設計、導入、運用経験 自社運用よりもコストメリットが出ること
スケジュール	2018/10 システム構築開始 2019/03 仮運用開始 2019/05 新環境への全面移行完了

sandi Managed Servicesの採用ポイント

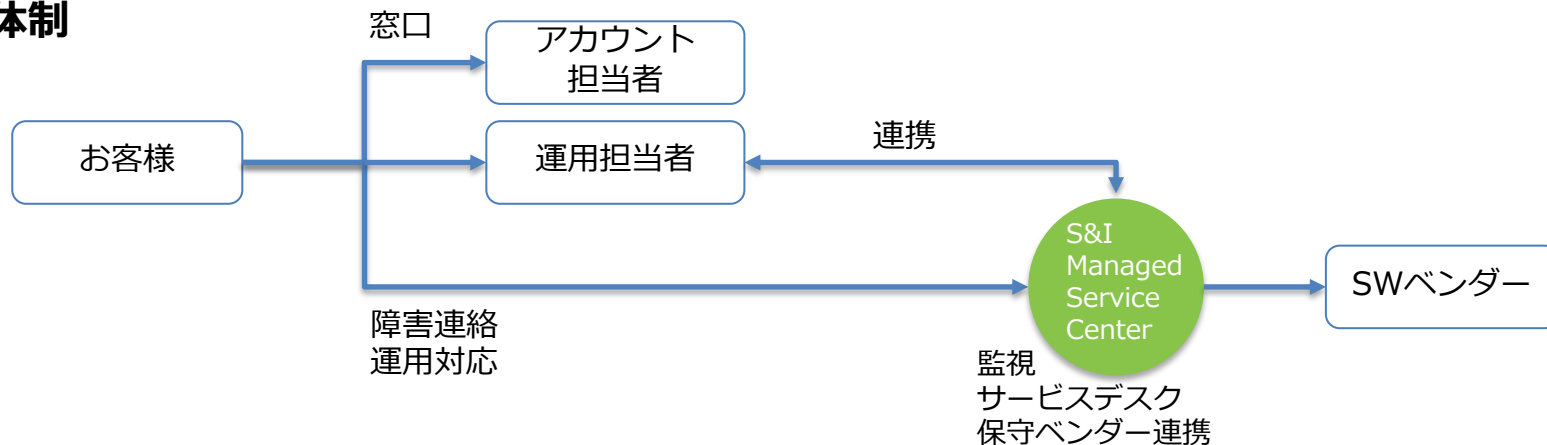
- ・他ベンダーの運用を引き継ぎ、IBM Cloud上での運用へ移行するノウハウ
- ・IBM Cloud上でのVMware on Cloud 環境の経験
- ・ハイブリッドクラウド環境の構築、運用連携が可能なこと
- ・運用要件の柔軟なカスタマイズ可能なこと
- ・他社監視サービスよりも安く、きめ細かい要件対応が可能なリモート監視サービスの実施

事例②：製造業様



事例②：製造業様

運用体制



提供メニュー

項目	メニュー
管理	構成管理・更新、インシデント管理、DC内ファシリティ管理
サービスデスク	障害・問合せ受付、HW障害調整対応、テクニカルQA
障害対応	リモートアクセス、ログ確認、障害切り分け支援、障害復旧支援、障害調査支援
SEサービス	OS/サービス/プロセス再起動、パッチ適用対応、バックアップ/リストア対応、アカウント管理、DC申請業務、媒体保管・交換作業、Centrify接続確認、Radius証明書更新、システムログ検索取得、Office365エンドポイントデータ変更対応、NW変更作業、NW機器コンフィグ取得
その他	監視サービス、月次報告

honest.
sandi