

Alibaba Cloud MSPサービス(監視・運用代行) 料金表

(20.10.5版)

■サービスプラン基本料金

プラン	内容	単位	サービス価格	
			初期費用	月額費用
各プラン共通サービス	本サービスにおいて各プランに共通して提供されるサービスです。	1契約	---	20,000円
監視通知サービス(ベーシック)	予めお客様と合意した定義に基づき、お客様のシステム基盤の監視、検知したアラーム情報の通知を行います。	1インスタンス	50,000円	10,000円
一次対応・作業代行サービス(スタンダード)	所定のアラームを検知した際、予めお客様と合意した作業手順書に基づき、インシデント一次対応として、お客様のシステム基盤に発生したインシデントの解消に向けた支援作業を実施します。また定期的なオペレーション作業も同様の定義にて作業を代行します。	1インスタンス	100,000円	20,000円
プレミアムサービス(プレミアム)	インシデント一次対応では解決できなかった事象に対して、予めお客様と合意した作業手順書に基づき、インシデント二次対応として、システムログや設定の確認を伴うインシデントの解消に向けた支援作業を実施します。また、お客様システム基盤の構築を担当したエンジニアチームによる原因の調査や、Alibaba Cloud のプロダクトや所定のサードパーティ製品に関する各種問い合わせを代行します。	1インスタンス	100,000円	30,000円

■サービスメニューオプション料金

メニュー	内容	単位	サービス価格		対応プラン		
			初期費用	月額費用	ベーシック	スタンダード	プレミアム
サービスデスク	作業依頼や通報したアラーム情報に関する問い合わせを受け付ける窓口機能を提供します。また、お客様ごとに専用のサービスデスク直通電話番号を発行します。	1式	基本料金に含む		○	○	○
SBC テクニカルサポートサービス(TSS)	専用のポータルサイトを通じ、Alibaba Cloud のプロダクトに関する技術的な問い合わせ対応を提供します。提供されるサービスプランは「スタンダード」相当となります。詳細は、TSSのサービス仕様をご参照ください。	1式	基本料金に含む		○	○	○
作業実績レポート	月1回、当社の定型フォーマットを用い、所定のメールアドレス宛に作業実績を報告します。	月1回	---	10,000円	○	○	○
リモート対応用回線設定作業	監視・運用作業のため、お客様のクラウドインフラ基盤に接続するための拠点間IPsecVPNの設定作業を行います。	1式	50,000円	個別見積	○	○	○
クラウド基盤監視設計代行	お客様のクラウドインフラ基盤環境に最適な監視の設計とその仕様書の作成を行います。	1式	---	---	○	○	○
クラウド基盤監視	当社所定のモニタリングシステムを用い、お客様のシステム基盤を監視します。	1式	クラウド基盤監視[標準サービス]の場合、プランに応じて右記の数量の監視項目(契約インスタンス1台あたり)を基本料金に含む		5	7	10
クラウド基盤監視[標準サービス]監視項目追加	所定の監視項目数を超過して監視を行う場合、超過して追加される監視項目数に応じて追加の費用をいただきます。	1監視項目/インスタンス	2,000円	1,000円	○	○	○
クラウド基盤監視[オプションサービス]監視項目追加	所定の監視項目数を超過して監視を行う場合、超過して追加される監視項目数に応じて追加の費用をいただきます。	1監視項目/インスタンス	4,000円	2,000円	○	○	○
アラートメール発報	発生したアラームを所定の通知先メールアドレス宛に通知します。	1式	右記の数量の通知先を基本料金に含む		3		
アラートメール発報先追加	所定の通知先数を超過して通知を行う場合、超過して追加される通知先数に応じて追加の費用をいただきます。	1通知先	2,000円	1,000円	○	○	○
アラート情報SNS連携(DingTalk)受信設定作業代行	発生したアラームをお客様指定のDingTalkグループで受信するための設定作業を代行します。	1式	20,000円	---	○	○	○
アラート情報SNS連携(DingTalk)	発生したアラームを所定のDingTalkグループ宛に通知します。	1Bot	10,000円	2,000円	○	○	○
アラート情報SNS連携(Slack)	発生したアラームを所定のSlackチャンネル宛に通知します。	1Channel	10,000円	2,000円	○	○	○
アラート情報電話連絡(自動架電)	コール自動発信システムを用い、アラームの発生を電話で通報します。	1通知先/インスタンス	10,000円	2,000円	提供予定		
アラート情報電話連絡(監視オペレータ)	発生したアラームに関し、監視オペレータが所定の電話連絡先に通報します。※1	1通知先/インスタンス	10,000円	5,000円	---	○	○
定期作業代行(コンソール)	システム基盤の定期作業について、当社オペレーターが予め定義された手順に従い、コンソール上の作業を代行します。	1サービスクレジット (1手順書/インスタンス/回)	プランに応じて、右記の数量のサービスクレジットを基本料金に含む		---	契約インスタンス1台あたり、1サービスクレジットを付与	契約インスタンス1台あたり、2サービスクレジットを付与
定期作業代行(サーバー)	システム基盤の定期作業について、当社オペレーターが予め定義された手順に従い、仮想サーバー上の作業を代行します。	1サービスクレジット (1手順書/インスタンス/回)			---		
インシデント一次対応	アラームを契機として、予め定義された手順に従い、当社オペレータが作業を実施します。	0.5サービスクレジット			---		
インシデント二次対応	インシデント一次対応では解決できなかった事象に対し、インフラ構成情報に基づき予め定義した作業手順に基づき、担当エンジニアがインシデントの解消を支援します。ケースに応じ、サードパーティ製品ベンダーへの問い合わせをお客様に案内します。	1サービスクレジット			---	---	
プロフェッショナルサービスエンジニア対応	インシデント二次対応では解決できなかった事象に対し、お客様のクラウドインフラ基盤の構築を担当したエンジニアチームが調査します。	1サービスクレジット			---	---	
プロダクト問い合わせ代行	インシデント一次対応・二次対応、プロフェッショナルサービスエンジニア対応の結果、テクニカルサポートへの問い合わせが必要となった場合に、ケースハンドリングを含めた問い合わせ対応を代行します。	0.5サービスクレジット			---	---	
ベンダー問い合わせ代行	インシデント一次対応・二次対応、プロフェッショナルサービスエンジニア対応の結果、サードパーティ製品ベンダーへの問い合わせが必要となった場合に、ケースハンドリングを含めた問い合わせ対応を代行します。	0.5サービスクレジット			---	---	
サービスクレジット追加(0.5)	所定のサービスクレジット数を超過する作業を行う場合、超過して利用されるサービスクレジット数に応じて追加の費用をいただきます。本メニューでは0.5サービスクレジットを提供します。	1式	---	6,000円	---	○	○
サービスクレジット追加(1)	所定のサービスクレジット数を超過する作業を行う場合、超過して利用されるサービスクレジット数に応じて追加の費用をいただきます。本メニューでは0.5サービスクレジットを提供します。	1式	---	12,000円	---	○	○
サービスクレジットパック(5)	所定のサービスクレジット数を超過する作業を行う場合、超過して利用されるサービスクレジット数に応じて追加の費用をいただきます。本パックでは5サービスクレジットを提供します。	1式	---	50,000円	---	○	○
定型外作業代行	本サービスの契約時に定義されなかった運用作業について臨時に作業を実施します。	1式	---	個別見積	---	---	○

※1: 通報回数に制限はありませんが、当社の想定以上の通報が発生した場合は、別途調整とさせていただきます。