

サーバおよびヘルプデスク運用

概要

金融系のお客様先に弊社スタッフが常駐し、サーバおよびヘルプデスクの運用を担当しております。バックヤードでは、弊社内の技術者が常駐スタッフへの教育及びサポートを実施しております。また、お客様への運用に対するアドバイスや定例セキュリティパッチの選定を行っております。

主な作業内容

(1)リソースログの監視

- お客様先常駐スタッフから弊社の技術者に、毎日リソースログが届きます。これに対して監視、予測、提案をしていきます。

(2)バックアップログの監視

(3)月次報告(推移状況や現状に対して報告)

- 頻度は月に一回
- Windows セキュリティパッチの選定と提案を含む

(4)各サーバ容量確認(各対象ディレクトリに対して)

(5)半年ごとにリソースの予想推移の提出

(6)Windows クライアント向け月例セキュリティパッチの提案

対応事例

(1)症状:バックアップ時間が業務時間にかかることが予測された。

対応:

- 弊社ストレージ専任チームと相談し、対応策を協議
- 即日作業できる案を何点か提案
- その中でお客様が判断した作業を実行

※ファイル数の増加により、バックアップ処理時間が増加していると予測されたため、ファイルサーバのバックアップデータを仮想テープ化しテープに落とした。

結果:大幅にバックアップ時間が短縮され、取り敢えず問題は終息 ただ、インシデント対応なので引き続きバックアップ時間の監視を重点的に行う。

今後の課題:問題点が明確にできていないので調査することを提案。

(2)症状:サーバエラーの対応が各自の判断となっていた。

対応:

- サーバエラーの対応に関してサービスレポートの作成
- 定例的に起こるエラーに対して運用方法の作成
⇒障害対応手順書作成(あくまでもインシデント対応のみ)
- 必要であれば設定変更の提案

結果:

工数の削減