

**AWS 認定プレミアコンサルティングパートナーの cloudpack
マネージドサービスにおけるサービスレベル (SLA/SLO) を明確化した
「cloudpack サポートデスク ホワイトペーパー」を公開
～cloudpack の運用体制の全体像とプロセスを開示～**

アマゾン ウェブ サービス (以下、AWS) を基盤とした 24 時間 365 日のフルマネージドサービスを提供する cloudpack (運営: アイレット株式会社、本社: 東京都港区、代表取締役: 齋藤将平) は、cloudpack のお客様窓口である「cloudpack サポートデスク」のサービスレベル合意 (SLA) とサービスレベル目標 (SLO) を明確にした「cloudpack サポートデスク ホワイトペーパー」を cloudpack ホームページにて公開しました。

本ホワイトペーパーでは、cloudpack のマネージドサービスに対する信頼性および透明性を高めるために、サービスレベルを定義している他、運用業務の全体像とプロセス、組織体制、ITSMS に準拠したマネジメントシステムなど、運用サービスの骨格を網羅しています。

【cloudpack サポートデスクの主な内容】

- ・ cloudpack サポートデスク (特色、体制、サービスレベルの開示)
- ・ cloudpack サポートデスクの利用方法 (窓口、運用作業、障害時のやりとり方法)
- ・ サービスマネジメントシステム (ITSMS に準じたマネジメントシステム)
- ・ サポートデスクおよび障害対応のサービスレベル合意 (SLA) とサービスレベル目標 (SLO)

cloudpack サポートデスクには、クラウドシステムに精通した多数のエンジニアが在籍しており、認証基盤や自動化基盤および運用基盤など、多彩なシステムの開発を行うことで、日々改善を重ねています。また開発チームと密接に連携することで、高度で迅速なクラウド運用を実現しています。

cloudpack のマネージドサービスは、AWS のパートナー制度において「MSP (マネージド・サービス・プログラム)」を取得している他、APN パートナーアワード 2015 においても「AWS サポート特別賞」を受賞するなど、その実績は高く評価されています。cloudpack は、本ホワイトペーパーの公開を通じてクラウド運用の基準となるサービスレベルを明確化し、同業他社を含め運用サービスのレベルの向上に寄与したいと考えています。

cloudpack は、お客様に安心してマネージドサービスを利用いただくために、本ホワイトペーパーに記載されているサービスレベルを維持すると共に、継続してサービスの向上に努めてまいります。

◎ 「cloudpack サポートデスク ホワイトペーパー」公開 URL

→ <http://cloudpack.jp/whitepaper/supportdesk.html>

(近日に英語版の公開も予定しています)

以上

【cloudpack について】

cloudpack は、Amazon Elastic Compute Cloud (Amazon EC2) や Amazon Simple Storage Service (Amazon S3) をはじめとする AWS の各種プロダクトを利用する際の、導入・設計から運用保守を含んだフルマネージドのサービスを提供し、バックアップや 24 時間 365 日の監視/障害対応、技術的な問い合わせに対するサポートなどを行っております。2013 年 6 月 4 日には、AWS パートナーネットワーク (APN)^(※1) において、日本初の APN プレミア コンサルティングパートナーの一社として認定されたのをはじめ、その後 4 年連続で認定されています^(※2)。

運営会名：アイレット株式会社 <http://www.iret.co.jp/>

所在地：東京都港区虎ノ門 1 丁目 23-1 虎ノ門ヒルズ森タワー7 階

資本金：7,000 万円

事業内容：クラウド導入事業、モバイルアプリケーション開発事業、システム開発・保守事業、
サーバーハウジング・ホスティング事業

(※1) AWS パートナーネットワーク (APN) とは、AWS のエコシステムを支える重要な独立系ソフトウェアベンダー (ISV)、SaaS ベンダー、PaaS ベンダー、開発者用ツールベンダー、管理/セキュリティベンダーやシステムインテグレーター (SI)、戦略コンサルタンツ、リセラー、代理店、VAR によって構成されております。

(※2) 日本初の 4 年連続での認定は、日本企業ではアイレット株式会社と株式会社野村総合研究所のみです。

Amazon Web Services、アマゾン ウェブ サービス、AWS、Amazon EC2、Amazon S3、および Amazon Web Services ロゴは、Amazon.com, Inc. またはその関連会社の商標です。cloudpack、クラウドパックの名称は、アイレット株式会社の登録商標です。