クラウド運用代行 事業者選定ガイド

障害の状況に当てはめて提案書を検証するMSP選定の実務書

導入の判断と実行のためのIXC実務資料

2026.09 発行 · 日本語版 · PDF + Excel記入様式

この資料の活用

事業者ごとの運用範囲と障害対応の証拠を同じ基準で比較し、契約前に未決事項を確定します。

クラウド運用の外部委託を検討する技術責任者・調達担当・サービス責任者

目次

01 サーバー一覧に業務の責任をひも付けます 3

02 一件の障害を最後まで追います 4

03 候補ごとの運用責任比較表 5

04 価格と終了条件まで確定します 6

記入と活用

PDFの基準を読み、空欄に実際の条件と未確認の項目を記入します。同じ部門のExcelには資料ごとの記入シートがあります。記入例は、実際の顧客事例や確定した見積もりと区別してお使いください。

出典を明記すれば、社内検討と業務遂行のために引用・改変してご利用いただけます。最新のファイルは www.ixc.co.kr/ja/assets でご確認ください。

サーバー一覧に業務の責任をひも付けます

運用代行の範囲は、リソース数と業務の種類を併せて書いてはじめて比較できます。まず、サーバー管理にアプリケーションのエラー修正まで含まれるかどうかを見極めます。

提案を依頼する前に、運用中のサービスを業務の名前で分けます。注文受付、会員ログイン、精算バッチのように、停止したときの影響を説明できる単位が適しています。各業務にサーバー・データベース・外部連携と社内の責任者をひも付けます。アカウントにアクセスできても、コードをデプロイする権限やデータ復旧を承認する権限がなければ、対応はその場で止まります。

業務の境界	事業者に尋ねる質問	求める証拠
検知	誰が利用者への影響を先に確認しますか？	アラート規則・当番への通知経路
復旧	事前承認でどこまで対処しますか？	ランブック・許可コマンド・復旧承認表
変更	パッチ適用後に業務が正常かどうかは誰が確認しますか？	変更依頼書・検証結果
改善	繰り返し起きる障害の後続課題は誰が完了させますか？	課題担当・完了条件

> **見積比較の出発点**
>
> 対応要員の数よりも、任せる業務と受け取る証拠を先にそろえます。同じサービス一覧と質問表をすべての候補に渡すと、漏れている項目と追加の範囲が表れます。

一件の障害を最後まで追います

「24時間対応」という一文だけでは、受付後の動きが分かりません。夜間の注文失敗という状況を示し、検知から復旧確認までを説明してもらいます。

記入例：夜間に注文APIのエラーが増えましたが、サーバーのリソース指標は正常です。代行先は、どのアラートを受け、どの画面で影響範囲を確認するのかを説明します。続いて、直近の変更を切り戻す権限、データの確認担当、顧客向け告知の作成者を決めます。初動応答時間と実際の復旧時間を別の項目として記録してはじめて、受付だけが速い契約を見分けられます。

- 事業者の説明を、検知時刻、認知時刻、対処時刻、復旧確認時刻に分けて記録します。
- 社内に連絡がつかないときに実施できる対処と、待つべき対処を区別します。
- 緊急復旧と原因分析を別の作業として割り当て、進捗共有の担当を決めます。
- 直近の変更、利用者への影響、暫定対処、残存リスクが終了報告書に残るかを確認します。

> **証拠が欠けているとき**
>
> 状況の説明が担当者の熟練度だけに頼っている場合は、ランブックの草案と連絡経路を追加で求めます。業務の重要度と対応権限が合意されるまで、その項目は未確定のままにします。

候補ごとの運用責任比較表

回答は「対応可能」ではなく、実際の実施主体と証拠の所在で記入します。重要な業務の責任が空いている場合は、点数の合計にかかわらず契約前に解消します。

MSP候補比較ワークシート

質問	必要な証拠	候補の回答・担当	未決事項・期限
夜間の障害は誰が復旧しますか？	当番・ エスカレーション表		
データ復旧は誰が承認しますか？	復旧試験の記録・承認表		
変更に失敗したら、何を切り戻しますか？	変更履歴・切り戻し手順		
月額費用の増減を、どう説明しますか？	請求内訳・変更対照表		
契約終了時に何を返却しますか？	アカウント・設定・文書の返却一覧		

必須項目は、業務が止まったときの影響と代替担当の有無を見て決めます。すべての候補が同じ依頼を受けたかを先に確認します。回答のない項目を低い点数として処理するだけでは、価格の点数が責任の空白を覆い隠すおそれがあります。未決事項は、質問、回答する人、必要な証拠、回答日の四つの要素で管理します。

> **記入例**
>
> 「バックアップ運用可能」という回答は、「バックアップ失敗の確認担当、復旧試験の実施者、試験環境、復旧結果の承認者」を改めて尋ねる出発点です。バックアップファイルがあることと業務の復旧に成功したことは、別々の証拠として受け取ります。

価格と終了条件まで確定します

選定結果には、月額の運用費と単発の作業、社内に残る業務を併せて記します。開始と終了の両方が説明されてはじめて、運用を安定して任せられます。

費用項目	範囲の確認	社内稟議に残す内容
定常運用	点検・パッチ・レビュー・当番	周期・対象・報告項目
初期引き継ぎ	資産調査・ランブック整理	引き継ぎ完了条件
追加作業	移行・大規模変更・新規構成	依頼・算定・承認の手順
ツールとアカウント	監視・バックアップ・アクセス管理	所有者・費用負担の主体
終了時の引き継ぎ	設定・履歴・権限回収	返却形式・引き継ぎ担当

選定メモには選択理由と保留理由を併せて残します。対応責任と復旧の証拠が整っていればREADY、補完項目の担当と期限が決まればREADY WITH CONDITIONSと記録します。重要業務の承認者や復旧手順が空いていればHOLDとし、確認の日程を組みます。この判定は、IXCが提案する調達検討の様式です。

IXCと検討する範囲

IXCのマネージドクラウドは、監視・障害対応、パッチ・変更・セキュリティ運用、SLOレビューと改善を扱います。現在の資産一覧と比較表をもとに、社内の開発チームとIXCの間の対処範囲を決めます。

IXC

発行・ご利用について

資産一覧、直近の障害履歴、候補比較表の未決事項をお送りいただければ、マネージドクラウドで扱う対象と引き継ぎの順序をご相談いただけます。

IXC Corp.（アイエックスシー）

代表取締役 ナム・ギチョル | 事業者登録番号 109-86-56732
大韓民国 江原特別自治道春川市後石路462番キル7
春川ICTベンチャーセンター4階408号
+82-33-242-0210 | info@ixc.co.kr

www.ixc.co.kr

www.ixc.co.kr/ja/services/managed-cloud

www.ixc.co.kr/ja/assets/cloud-managed-service-guide

参考資料

IXC マネージドクラウド

https://www.ixc.co.kr/ja/services/managed-cloud

Google SRE Workbook: Incident Response

https://sre.google/workbook/incident-response/

Google SRE Workbook: Implementing SLOs

https://sre.google/workbook/implementing-slos/