
Splunk ユーザ様向け ダッシュボードメンテナンスパック ダッシュボード作成パック サービス仕様書

マクニカネットワークス株式会社
Splunk 担当チーム

Rev.1.0

2019 年 9 月

【改定履歴】

変更日	変更内容	版
2019/9/1	初版リリース	1.0

【改定履歴】	2
【はじめに】	4
1-1 ダッシュボードメンテナンスパック サービス概要	5
1-2 ユースケースとは	6
1-3 ダッシュボードメンテナンスパック ご利用の流れ	7
1-4 チケット制の仕組みと利用方法	10
2-1 ダッシュボード作成パック サービス概要	12
2-2 ダッシュボード作成パック ご利用の流れ	13
2-3 ダッシュボード作成パック 対応可能範囲	15
3-1 サービスご利用にあたってのお願い事項	16
3-2 ご注意事項	17

2

【はじめに】

本書の位置づけ

このサービス仕様書（以下「本書」といいます。）は、マクニカネットワークス株式会社（以下、弊社）が提供する Splunk ユーザ様向けサービス「ダッシュボードメンテナンスパック」および「ダッシュボード作成パック」のサービス内容について既述したものです。

1-1 ダッシュボードメンテナンスパック サービス概要

ダッシュボードメンテナンスパックとは、お客様の Splunk 利活用をご支援する年間契約型のサブスクリプションサービスです。事前にご登録いただいた Splunk ダッシュボードおよび各種設定のメンテナンスにかかる、仕様策定や設定変更作業を当社にてご支援・代行実施させて頂くサービスです。

契約期間中、現在お客様がお使いになっている Splunk 利活用方法や設計内容のドキュメント化、メンテナンス（設定変更や設定追加など）にかかる仕様策定のご支援、仕様書の代理作成、メンテナンス作業（設定変更・設定追加など）の代行実施をサービスとしてご提供させていただきます。

当サービスはチケット制のサービスとなっており、作業内容に応じて所定数のチケットを消費いたします。契約期間中、チケットの足りる限りは何度でもメンテナンス作業をご依頼いただくことが可能です。

当サービスは弊社と協力会社（Positka FSI Pte. Ltd.、以下 Positka 社）の 2 社で協働してご提供させていただきます。

1-2 ユースケースとは

当サービスで言う「ユースケース」とは、Splunk の特定の利用方法と、その利用方法に紐づく一連の設定（パラメータ）のことを意味します。当サービスでは、特定の利用方法に紐づくインデックス、ソースタイプ、カスタムフィールド、ダッシュボードパネルをひとつのユースケースとしてみなします。例として、以下図表 1.1 のような要素のひとつかたまりをユースケースとして定義します。

■ 図表 1.1

ユースケース名	ユースケース概要	インデックス数	ソースタイプ数	ダッシュボード数	パネル数
マルウェア対策ダッシュボード	可視化パネル入りのダッシュボード 利用目的 ①：基本的なマルウェア検出 ②：未知のマルウェアの検出 ③：ホストの複数感染の検出・調査 ④：ホストの定期的な感染の検出・調査	1	3	1	4

■ スタンダードユースケース 上限値に関して

当サービスでは、各パラメータに関して以下を上限値として 1 つの「スタンダードユースケース」として定義します。

- ・ インデックス数：最大 6 個まで
- ・ ソースタイプ数：最大 6 個まで
- ・ カスタムフィールド数：最大 15 個まで
- ・ 可視化パネル数：最大 10 個まで

※ 上記のスタンダードユースケースの範囲に収まらない場合、「ノンスタンダードユースケース」として個別見積にて対応させていただきます。

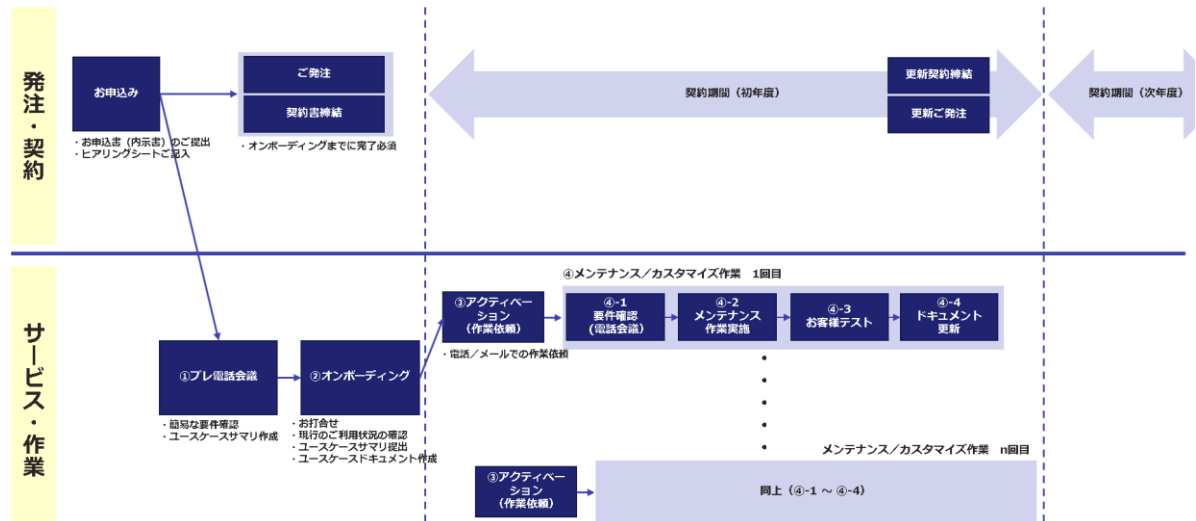
※ 上記の「インデックス数」は、データ格納先（論理的なデータ保管単位）の意味合いの「インデックス」を意味します。

※ 上記の「カスタムフィールド数」は、ユーザ独自で定義・設定する必要があるフィールドをカスタムフィールドと定義します。ソースタイプに応じて設定されているデフォルトフィールドや自動取り込みフィールドはカウント対象に含まれません。また、Apps にデフォルトで設定されているカスタムフィールドはカウント対象に含まれません。

1-3 ダッシュボードメンテナンスパック ご利用の流れ

当サービスのご利用の流れは図表 2.1 の通りとなります。(但し、ご要件・作業内容に応じて変更になる可能性がございます)

■ 図表 2.1



① お申込み

当サービスのご購入を決定いただいたタイミングで、お申込書およびヒアリングシートをご記入・ご提出いただきます。

② プレ電話会議

ヒアリングシートにご記入いただいた内容を元に、電話会議にて簡易な環境・要件・スケジュール等を確認させていただきます。その後、お客様環境中の Splunk ユースケース一覧と、各ユースケースに関わる設定パラメータ状況をまとめた資料「ユースケースサマリ」を提出させていただきます。

③ ご発注

ステップ④「オンボーディング」までに、正式発注をいただきます。当サービスの利用対象とするユースケース数に応じた数量をご発注いただく必要がございます。

④ オンボーディング

対面でのオンサイトミーティングにて、お客様の現在の Splunk のご利用環境・活用方法・ご利用中のダッシュボードや設定内容などを詳細に確認させていただきます。その後、確認し

た内容を整理した資料「ユースケースドキュメント」を提出させていただきます。ユースケースドキュメントは日本語で提供されます。オンサイトミーティングは、お客様・弊社・Positka 社の 3 社で行います。ミーティングは英語を交えて実施されますが、弊社および Positka 社にて全てのやりとりを通訳いたします。

⑤ メンテナンスデリバリー

ステップ④「オンボーディング」が完了しましたら、お客様の任意のタイミングで実際のメンテナンス作業を開始いたします。通常は以下のような流れで進めさせていただきます。

(ア) アクティベーション

オンボーディング後、お客様の任意のタイミングでアクティベーション（作業依頼）をいただきます。チケット残高・ユースケースサマリ等の内容を確認し、問題なければ作業依頼を受け付けさせていただきます。その後、お客様と当方（弊社および Positka 社）の間での電話会議を設定させていただきます。

(イ) 要件定義支援

電話会議にて、お客様のご要望を聞かせていただきながら、メンテナンス作業の要件確認および擦り合わせをさせていただきます。その後、確認した内容を元に、メンテナンス作業に関する仕様書案をドキュメントとして代理作成しご提出いたします。併せて、作業実施スケジュールを調整させていただきます。

(ウ) メンテナンス作業の代行実施

策定した仕様書案に応じて、お客様のご指示のもとメンテナンス作業を代行実施します。メンテナンス作業は、Positka 社オフィスからお客様環境にリモート接続（VPN 接続またはリモートデスクトップ接続）して実施させていただきます。作業期間中は、電話会議とメールを交えて定期的に進捗報告をさせていただきます。

(エ) お客様テスト

作業完了後、完成したダッシュボードをお客様に操作いただき、テストを実施いただきます。テスト後、お客様の承認をいただければ作業完了となります。開発環境でメンテナンス作業が行われているケースでは、お客様テスト後に本番環境に設定を移行いたします。尚、承認後 4 週間は、微修正のご依頼を受け付けることが可能です。

⑥ 更新判断

契約期間終了の 2 ヶ月前までに、次年度の更新有無をご判断いただきます。更新のご意思

がある場合、弊社営業から次年度更新費用の御見積書をご提出させていただきます。

⑦ **次年度更新のご発注および申込書のご提出**

当年度の契約満了日までに更新分をご発注頂き、そちらと同時期に、次年度分の申込書を弊社にご提出頂きます。万が一、契約期間が終了してから更新分のご発注を頂く場合、当年度の契約終了日の翌日を次年度の契約開始日と致しますことを、お客様にはあらかじめご承諾頂くものとします。

1-4 チケット制の仕組みと利用方法

ダッシュボードメンテナンスパックは、チケット制のサービスとなります。サービス開始時に、1 ユースケースあたり 100 チケットが付与されます。仮に 5 ユースケースを登録する場合、お客様には当サービスを 5 個ご購入いただき、500 チケットが付与されます。当サービスでは、作業内容に応じて一定のチケットを消費します。以下図表 3.1 の通り、設定対象と数量に応じて必要なチケット数が定義されております。契約期間中、チケットの足りる限りはお客様は任意のタイミングで何度でもメンテナンス作業を依頼することができます。

■ 図表 3.1

メンテナンス対象		対応可能数	消費チケット
カスタムフィールド	追加作成 or 修正	1~2 個	5
ソースタイプ	追加	1 個	10
	修正	1~2 個	5
データソース	追加	1 個	20
	修正	1~2 個	20
可視化パネル	追加作成	1~2 個	20
	修正	1~2 個	10
サーチ・コリレーション	追加	1~4 個	30
	修正	1~4 個	15
その他（アラート・レポート）	追加作成 or 修正	1 個	20

チケットに関してのご注意点

- ・ チケットの有効期限はご購入から 1 年間になります。期限を過ぎたチケットは失効しますので、有効期限には十分にご注意ください。チケットの有効期限はオンボーディングミーティングの実施日から開始となります。
- ・ 各メンテナンス対象における消費チケット数は固定式です。例えば、カスタムフィールドの修正は、1 個修正する場合も 5 クレジットを消費し、2 個修正する場合も同じく 5 クレジットを消費します。
- ・ ご契約期間中チケットが不足した場合は、追加でチケットをご購入いただくことが可能です（最小単位： 100 チケット）。

- ・ ユースケース A・B のふたつのユースケースを対象に 200 チケットをご購入いただいている場合、ユースケース A に対して付与されたクレジットをユースケース B に対してご利用いただくことは可能です。
- ・ 可視化パネルとは、ダッシュボード中に表示するパネル（グラフなど）を意味します。ダッシュボード数ではなく、ダッシュボード中に含まれるパネルの数を意味します。ダッシュボードが 5 個ありパネルが計 5 枚あっても、ダッシュボードが 1 個ありパネルが 5 枚あっても、同じ数のチケットを消費します。
- ・ 2-1 で定義する「ダッシュボード作成パック」は、当チケット換算で「1 回あたり 300 チケット」でご提供いたします。

2-1 ダッシュボード作成パック サービス概要

Splunk の新しいダッシュボードの新規作成を代行するスポット型のサービスです。当サービスは弊社と協力会社（Positka 社）の 2 社で協働してご提供させていただきます。Splunk のスキル・対象ドメインの知識を持ったメンバーがサービスを提供します。

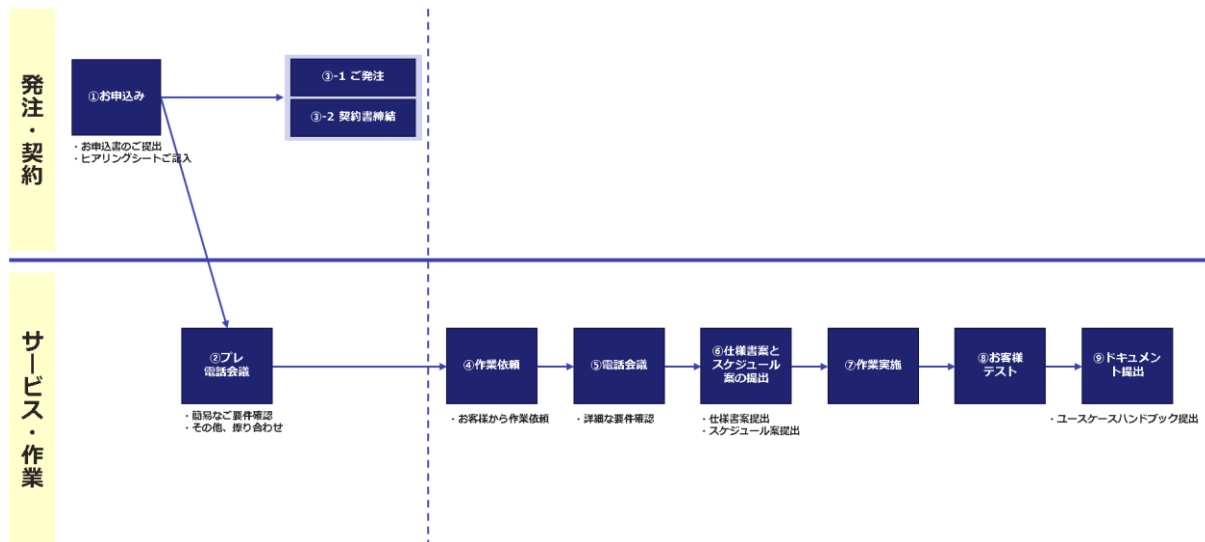
当サービスでは、お客様のご希望を Splunk の仕様書案に落とし要件定義からご支援いたします。高い Splunk スキルを持ったエンジニアが要件定義からダッシュボード新規作成までご対応させていただきます。作業はリモート接続（VPN 接続等）で実施されるためお手軽かつ短期間で実施可能です。

ダッシュボード作成パックは、1-4 で定義するチケット換算で「1 回あたり 300 チケット分」でご提供いたします。

2-2 ダッシュボード作成パック ご利用の流れ

当サービスのご利用の流れは図用 4.1 の通りとなります。(但し、ご要件・作業内容に応じて変更になる可能性がございます)

■ 図表 4.1



① お申込み

当サービスのご購入を決定いただいたタイミングで、お申込書およびヒアリングシートをご提出いただきます。

② プレ電話会議

ヒアリングシートにご記入いただいた内容を元に、電話会議にて簡易な環境確認・要件確認をさせて頂き、御見積作成に必要なご要件を収集させていただきます。

③ ご発注

当サービスの利用対象とするユースケース数に応じた数量を正式発注いただきます。

④ 電話会議

ご発注後、作業依頼をいただき次第、電話会議にてお客様のご要望を聞かせていただきながら、新しく作成するダッシュボードの仕様要件を詳細に確認・すり合わせを実施させていただきます。その後、新規ダッシュボードの仕様書案とスケジュール案をドキュメントとして代理作成させていただきます。その後、作業実施のスケジュール日程を調整させていただきます。

⑤ 作業実施

策定した仕様書案に応じて、お客様のご指示のもとダッシュボード新規作成作業を代行実施します。作業は、Positka 社オフィスからお客様環境にリモート接続（リモートデスクトップ接続または VPN 接続）して実施させていただきます。作業期間中は定期的に進捗報告させていただきます。

⑥ お客様テスト

作業完了後、完成したダッシュボードをお客様に操作いただき、テストを実施いただきます。テストの後、お客様の承認をいただければ作業完了となります。開発環境で作業が行われているケースでは、お客様テストの後に本番環境に設定を移行いたします。尚、承認後 4 週間は、微修正のご依頼を受け付けることが可能です。

⑦ ドキュメント提出

作成したダッシュボードの概要・構成・設定内容などを説明したユースケースハンドブックを提出します。ドキュメントは日本語で提供されます。

2-3 ダッシュボード作成パック 対応可能範囲

当サービスでは、以下図表 5.1 をスタンダードユースケースとして定義し、標準価格内での対応可能範囲として設定しております。以下に収まらない場合、個別見積にて対応させていただきます。

■ 図表 5.1

項目		対応可能個数
インデックス設定		6 個まで
ソースタイプ設定		6 個まで
データソース追加		最大 5 ソースタイプかつ最大 10 データソースまで
カスタムフィールド設定		15 個まで
可視化パネル作成	標準機能によるパネル作成	10 個まで
	カスタムビジュアライゼーション機能によるパネル作成	5 個まで

- ※ ダッシュボード作成パックは、1-4 で定義するチケット換算で「1 回あたり 300 チケット分」でご提供いたします。
- ※ 当サービスにおける「標準機能によるパネル作成」とは、Splunk Enterprise にビルトイン型で搭載されている視覚化機能を用いたパネル作成を意味します。「アドバンスドレポート機能によるパネル作成」とは第三者のライブラリやオープンソースのライブラリを参照する視覚化機能・カスタムビジュアライゼーション機能を用いたパネル作成を意味します。

3-1 サービスご利用にあたってのお願い事項

① リモート接続環境のご用意

ダッシュボードメンテナンスパック・ダッシュボード作成パックの両サービスのご提供にあたっては、お客様にリモート接続環境をご用意いただく必要がございます。リモート接続が不可の場合、当サービスはご利用いただけませんのでご注意ください。

- ・ Positka 社からお客様の Splunk 環境へのリモート接続環境をご用意いただきます。
- ・ リモート接続には、VPN 接続またはリモートデスクトップ接続を利用いたします。
- ・ リモートデスクトップ接続には、リモートデスクトップツール（TeamViewer や WebEx 等）を用います。

リモート接続環境のご用意にあたっては別資料「ダッシュボードメンテナンスパック・ダッシュボード作成パック サービス利用者様向け事前準備ガイド」をご参考いただき、お客様ご自身でご用意いただく必要がございます。各種作業をスムーズに進行させるため、作業実施の数日前には完了いただくようお願い致します。

② 作業期間中のコミュニケーションへのご協力

作業期間中、進捗状況を定期的に電話会議およびメールにてご報告させていただきます。また、作業を進める中での要件上の不明点の確認、必要な情報の提供依頼、作成したダッシュボードや設定の途中確認など、お客様へのご協力依頼が発生いたします。可能な限りタイムリーにご協力いただけますようお願い致します。

③ 担当者様のアサインメント

作業期間中、お客様内に 1 名のプロジェクト担当者様をアサインいただき、弊社および Positka 社との連携窓口となっていただく必要がございます。

④ コミュニケーションツールの事前準備

プロジェクトをスムーズに進行させるため、コミュニケーションツール（定常コミュニケーション、ファイル共有、スケジュール調整等のツール）を事前に取り決めさせていただきます。

3-2 ご注意事項

■ 対応可能製品

当サービスは、Splunk Enterprise および Splunk Cloud を対象と致します。

■ 対応時間

当サービスに関するお問合せの受付可能時間は、弊社営業日 9:00～12:00、13:00～17:00 となります。

■ 契約期間

ダッシュボードメンテナンスパックの契約期間は1年単位となります。月単位および日単位でのご契約、複数年一括でのご契約はできません。

■ ハードウェアリソース起因のパフォーマンス影響に関して

当サービス内での設定変更やダッシュボード作成等によるハードウェアリソースの使用率増加に伴い発生する責任に関しては、弊社は免責されるものとします。お客様は、ハードウェアリソースの逼迫が予想される場合、あらかじめ当サービスのご利用に先立って計画するものとします。

マクニカネットワークス株式会社 会社概要

マクニカネットワークスは、数多くの海外企業との提携により、最先端のテクノロジーを備えた様々なネットワーク機器・ソフトウェアなどを提供する技術商社です。その豊富なラインアップと、製品の導入から運用・保守サポートに至るまでの万全なサービスにより、官公庁や教育機関・一般企業など、数多くのお客様への導入実績を誇ります。

会社名	マクニカネットワークス株式会社
資本金	3 億円 (2016 年 3 月 31 日現在)
	※株式会社マクニカ100%出資子会社
本社所在地	〒222-8562 横浜市港北区新横浜 1-5-5
代表者	代表取締役社長 池田 遵
ウェブサイト	http://www.macnica.net/
事業内容	企業向けネットワーク、セキュリティ関連ハードウェア・ソフトウェアの輸出入、開発、販売コンサルティング・保守サービスにわたるITソリューションの提供

Positka FSI Pte. Ltd. 会社概要

会社名	Positka FSI Pte Ltd (非上場)
創業	2012 年
本社登記	シンガポール
本社住所	Positka FSI Pte Ltd 10 Anson Road, International Plaza, Singapore 079903. PH - +65-3163-3225
主要拠点	インドおよび北米
従業員数	70+ (うち、エンジニアが 60+)
代表者	Ravind Singam, Alok Agarwal
事業内容	経営コンサルティング、サイバーセキュリティ、ビッグデータ解析 リーノペレーション、デジタルトランスフォーメーションなど
ウェブサイト	https://positka.com/