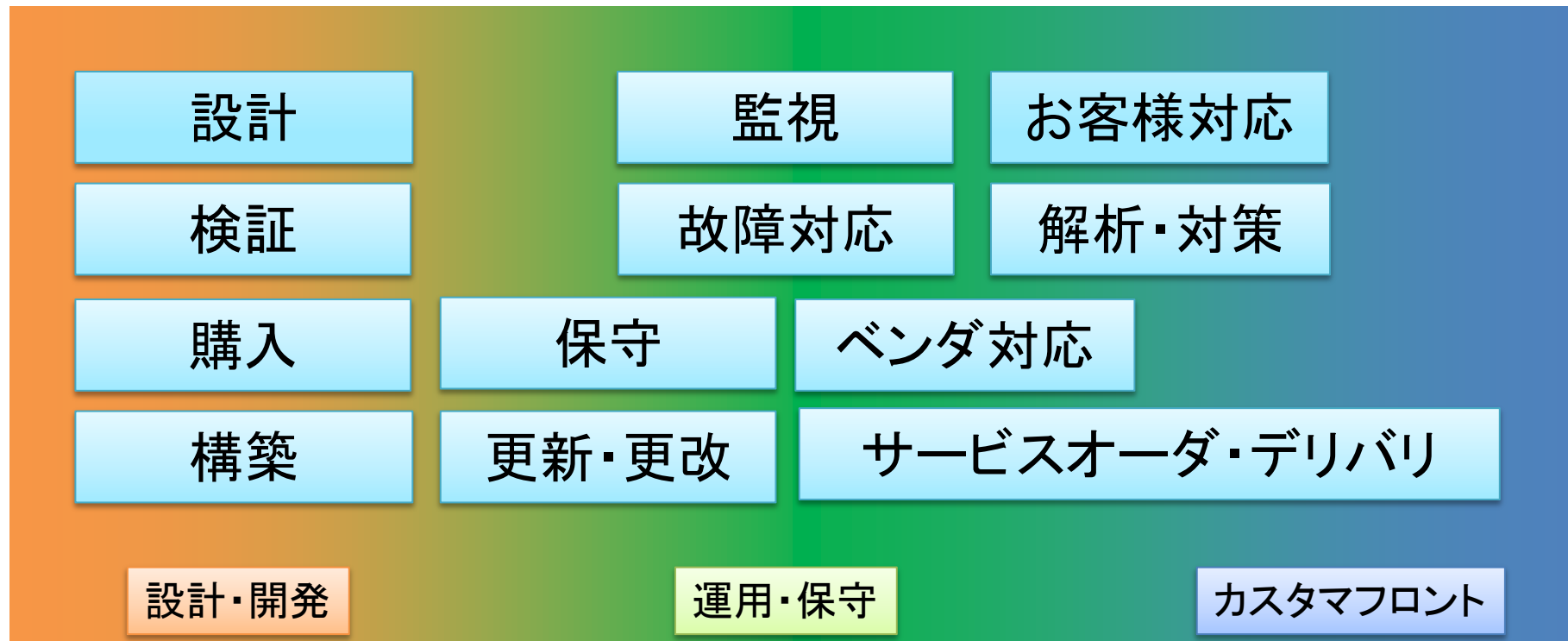


JANOG32/運用チームの作り方

2013-07-04

豊野剛

ネットワークの運用とは

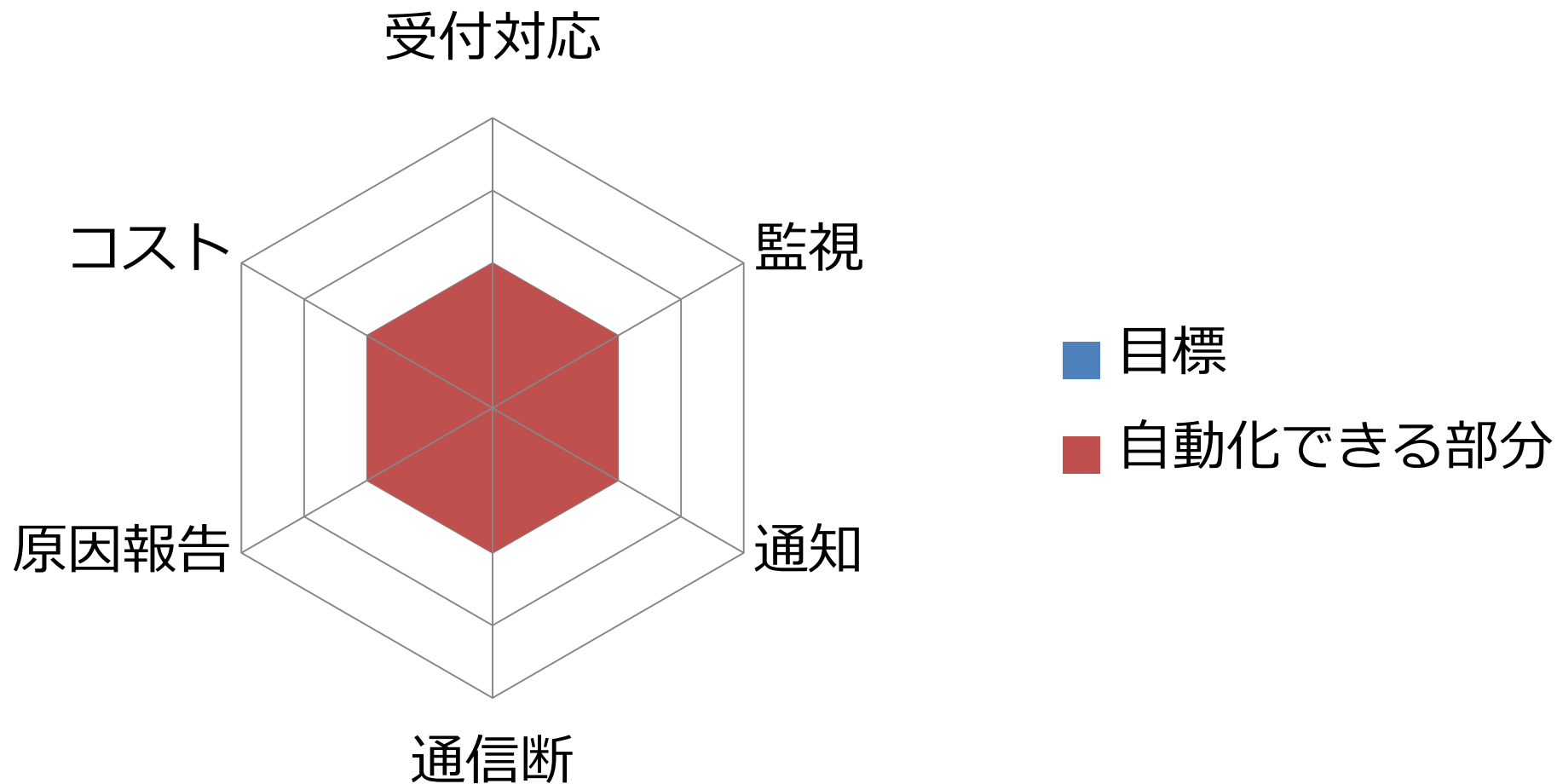


- 24h365d ネットワークを正しく機能させ続けるために必要なお仕事全て

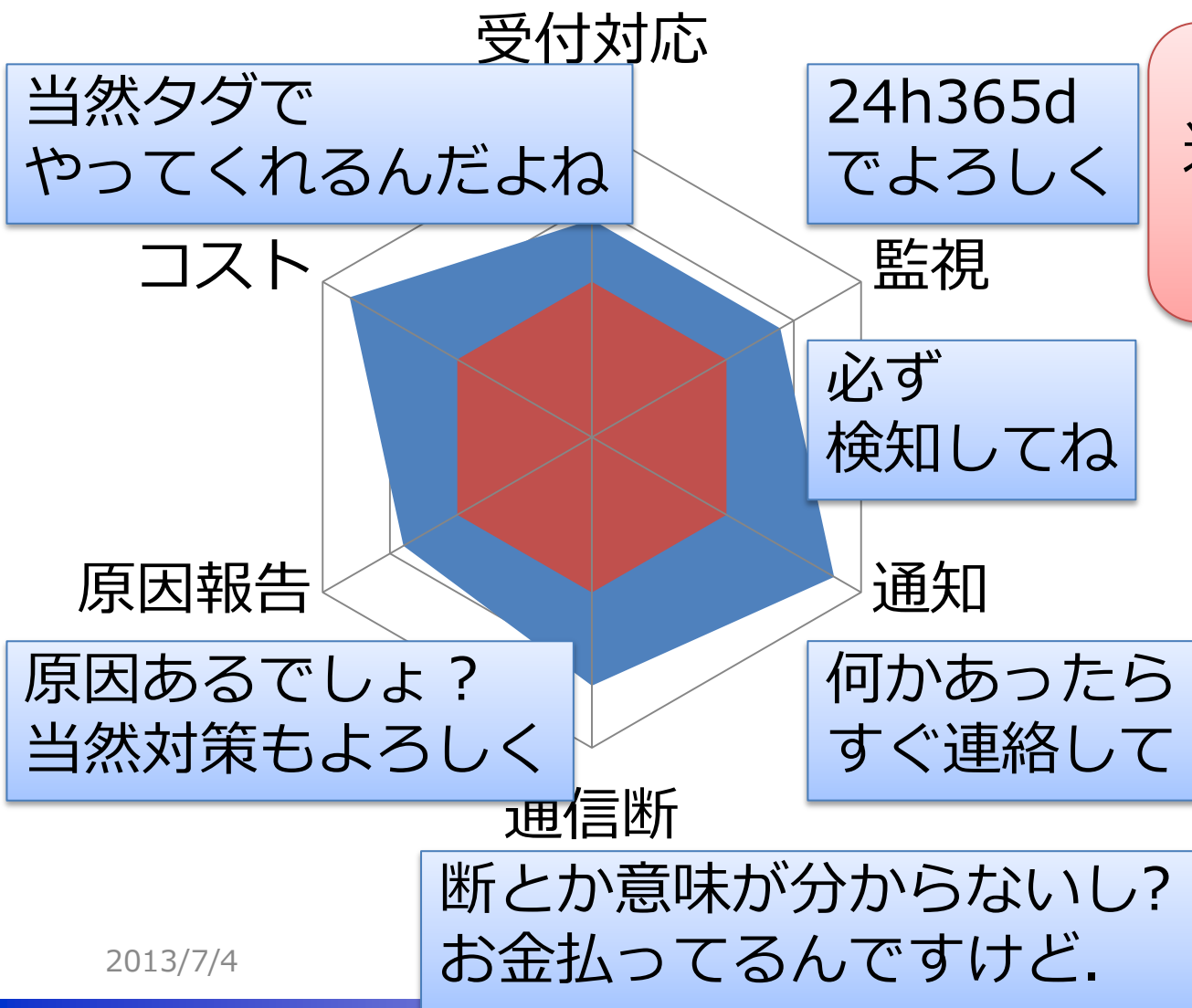
運用しているのはヒトです

- ネットワークは必ず壊れるもの
 - 機器の劣化・故障
 - 設定ミス・人為故障
- 目指すのは運用自動化
 - 24h365dの自動監視
 - 自動切り分け・自律的に復旧
- 自動化し足りない部分をヒトが担うのが理想
 - ヒトによる運用(のデザイン)は大切

ヒトによる運用をデザインする



ヒトによる運用をデザインする



(放っておくと)
運用への品質要求は
無限大

- 目標
- 自動化できる部分

ヒトによる運用をデザインする (私見版)

- 運用サービスの品質要求を予め関係者と決めておくことが大切
 - お客様, 他部門(営業など関連部門), 経営陣
 - 守るもの・捨てるもの
 - 守るものに掛かる稼働とコスト
 - 守るものが実現された/されなかった時の評価指標
- 「運用でカバー」は厳禁
 - 誰も知らない赤字サービスになっているかも

ヒトによる運用の実際

- 組織の規模は.
 - 大きい (100人規模で面倒を見る)
 - 小さい (5人で面倒を見る)
 - 俺 (ぼっちで面倒を見てる)
 - 監視体制は.
 - 24h365dで当番制 (2交代, 3交代)
 - 夜間は即エスカレーション
 - 俺 (何かあったら起きる)
- ところで、引き継ぎはどうしていますか？

ヒトによる運用の実際(cont.)

- エスカレーションは.
 - 夜間当番制, 2次対応者は部署の上長
 - 業務ジャンル別 (サーバ, 伝送…)
 - 俺 (全て任せろよ俺に!)
- 部署内の情報共有は.
 - wiki, メール, chat, 生き字引...
 - **ところで, 新人教育はどうしていますか?**
(実網で学べて今は怒られない?)
 - **ところで, 異動/転職対応はどうしていますか?**
(属人化していて後から困ることはない?)

というわけで今日のテーマ

- みんなが幸せになるために.

人による人のための
泥臭い運用の話を
しよう

パネリスト

- モデレータ/IXP
 - 豊野剛 (NTT)
 - 元IXP運用. 運用研究会メンバ.
- 国際ISP
 - 吉村 知夏さん (NTT America, Inc.)
 - 運用→開発. 日米で運用に携わる.
- データセンタ
 - 高峯 誠さん (さくらインターネット株式会社)
 - 運用の偉い人. データセンタ長.