

システムマネジメントサービス 利用約款

2008年7月1日 制定
2009年9月2日 改定

株式会社スカイアーチネットワークス

システムマネージメントサービス 利用約款

目次

第1章 総則	3
第1条 (利用約款の適用)	3
第2条 (利用約款の変更)	3
第2章 利用契約	3
第3条 (サービス内容)	3
第4条 (利用契約申込みの方法)	3
第5条 (利用契約の成立)	3
第6条 (最低利用期間)	4
第7条 (権利譲渡の禁止)	4
第8条 (通知)	4
第9条 (お客様の地位の継承)	4
第10条 (お客様の名称等の変更)	4
第11条 (お客様が行う利用契約の解除)	4
第12条 (当社が行う利用契約の解除)	4
第3章 サービスの提供	4
第13条 (サーバー構築)	4
第14条 (ドメイン)	5
第15条 (DNS サーバー)	5
第16条 (ID 及びパスワードの管理)	5
第17条 (サービスの品質保証)	5
第18条 (作業結果の検査)	5
第19条 (データ保証)	5
第4章 料金等	5
第20条 (料金の支払い義務)	6
第21条 (料金の計算方法)	6
第22条 (遅延損害金)	6
第5章 提供の停止等	6
第23条 (提供の停止)	6
第24条 (禁止される行為)	6
第6章 雑則	7
第25条 (利用責任)	7
第26条 (損害賠償)	7
第27条 (免責)	7
第28条 (秘密保持)	7
第29条 (サービス履行状況の報告)	7
第30条 (サービス内容に関する協議)	7
第31条 (苦情受付及びサービス品質に関する意見窓口の設置)	7
第32条 (安全性及び有効性)	8
第33条 (個人情報の利用)	8
第34条 (準拠法)	8
第35条 (協議事項)	8
第36条 (合意管轄)	8

システムマネージメントサービス 利用約款

第1章 総則

第1条 (利用約款の適用)

1. 株式会社スカイアーチネットワークス(以下、「当社」といいます。)は、システムマネージメントサービス利用約款(以下、「本約款」といいます。)を定め、本約款に基づきシステムマネージメントサービス(以下、「本サービス」といいます。)を提供します。
2. 本約款は、当社が提供する本サービスの利用を目的とする契約(以下、「利用契約」といいます。)の内容及びその申込み方法等について定めます。
3. 契約者(以下、「お客様」といいます。)は、本約款を遵守して、本サービスを受けるものとします。

第2条 (利用約款の変更)

1. 当社は、実施する日を定めて本約款を変更する事があります。かかる変更が行われた場合は、料金その他の提供条件は、変更後のシステムマネージメントサービス利用約款が適用されます。

第2章 利用契約

第3条 (サービス内容)

1. 当社のサービスカタログは、当社ホームページに記載された通りとします。
2. 当社がお客様に提供する個別のサービス及びオプションサービスの詳細は、本約款の他に利用契約毎に示される別紙「システムマネージメント 基本サービス仕様書」および「システムマネージメント オプションサービス仕様書」に定めるとおりとします。
3. お客様は、本約款と共に別紙「システムマネージメント 基本サービス仕様書」および「システムマネージメント オプションサービス仕様書」に定められた内容を遵守するものとします。

第4条 (利用契約申込みの方法)

1. 利用契約の申込みを行う場合は、当社が別に定める申込書及び注文書、初期設定申込書に必要な事項を漏れなく記入し、捺印の上、これを当社又は当社が利用契約の媒介を委託している当社代理店に提出して下さい。
2. 利用契約の申込みの際は、本約款の全ての内容を確認して下さい。

第5条 (利用契約の成立)

1. 当社は、利用契約の申込みを承諾するにあたり、利用契約申込者との協議により提供するサービスの内容の詳細、及び利用開始予定日を決定するものとします。ただし、当社の責めに帰すべき事由により、その利用開始予定日までには本サービスの利用を開始する事が出来ない場合には、当社はその利用を開始する事ができない理由及び利用が可能になる予定日を通知するものとします。
2. 当社は、次の各号の何れかに該当する場合には、利用契約の申込みを承諾しない事があります。
 - ① お客様が本約款に違背して本サービスを利用する事が予想される場合。
 - ② お客様が当社に対して負担する何らかの債務の履行について現に遅滞が生じている場合、又は過去において遅滞の生じた事があるなどその恐れがある場合。
 - ③ お客様が利用契約の申込みの際、当社に対して虚偽の事実を申告した場合。
 - ④ お客様が反社会的な団体である場合、又は反社会的な団体の構成員である場合。
 - ⑤ 当社の業務遂行上、又は技術上著しい困難がある場合。
 - ⑥ 前各号に定める場合の他、当社が業務を行う上で支障がある場合、又は支障の生じる恐れがある場合。
3. 当社は、利用開始日に本サービスの利用を開始できるようになった時点で、お客様に設定通知書及びサービス利用開始確認書を電子メールもしくは FAX にて通知します。お客様はサービス利用開始確認書に署名捺印の上、FAX もしくは郵送にて当社に返送するものとします。
4. 利用契約はこのサービス利用開始確認書に記載されている課金開始日に成立します。

第6条 (最低利用期間)

1. 本サービス及び、本サービスに付加されるオプションサービスの最低利用期間は、第5条(利用契約の成立)に定める利用契約の成立日から起算して12ヶ月間とします。

2. 一部のオプションサービス等、前項の定めによらない場合は、別紙「システムマネージメント 基本サービス仕様書」および「システムマネージメント オプションサービス仕様書」に定めます。
3. 利用契約後に追加されたオプションサービスの最低利用期間も同様に 12 ヶ月間とします。
4. お客様は、本条 1 項に定める最低利用期間内に利用契約を解除される場合には、契約解除月の 2 ヶ月前までに当社にその旨を書面で通知し、残余期間の利用料に相当する額を契約解除月の月末までに支払わなければなりません。

第7条 (権利譲渡の禁止)

1. お客様は本サービスを受ける権利を第三者に譲渡する事はできません。

第8条 (通知)

1. お客様は、合併、組織変更、減資、解散、営業の譲渡又は譲受その他本利用契約にかかる取引に影響を及ぼすおそれのあるときは、事前に当社に通知するものとします。

第9条 (お客様の地位の継承)

1. お客様である法人が合併、又は会社分割、営業譲渡等によりお客様の地位の継承があった場合、継承先の法人は継承したことを証明する書類を添えて、継承の日から 30 日以内にその旨を当社に通知しなければなりません。
2. 継承した法人は利用契約に基づく一切の債務を継承するものとします。

第10条 (お客様の名称等の変更)

1. お客様は、次の各号に変更があった場合、そのことを速やかに書面により当社に通知して下さい。
 - ① 名称
 - ② 住所
 - ③ 代表者名
 - ④ 連絡先電話番号及び FAX 番号
 - ⑤ 連絡先担当者様名
 - ⑥ 請求先送付に関する事項
2. 当社は、本条 1 項の届出があった場合、その届出のあった事実を証明する書類を提出して頂く場合があります。

第11条 (お客様が行う利用契約の解除)

1. お客様は、本サービスの全てのサービスあるいは一部のサービスを解約しようとするときは、解除しようとする月の末日の 2 ヶ月前までに書面によりその旨を当社に通知して下さい。
2. 利用契約の解除日は、お客様が本サービスの全てのサービスあるいは一部のサービスを解約しようとする月の月末とします。

第12条 (当社が行う利用契約の解除)

1. 当社は、第 23 条(提供の停止)の規定により本サービスの利用を停止されたお客様が、提供の停止期間中に尚そのサービス停止の理由となる事実を解消しない場合には、その利用契約を解除する事があります。
2. 当社は、お客様が第 23 条(提供の停止)の第 1 項各号のいずれかに該当する場合で、その事実が当社の業務遂行上著しい支障を及ぼすと認められるときは、前項の規定に関わらず、同条に定める提供の停止をすることなくその利用を解除する事があります。
3. 当社は、前項の規定により利用契約を解除しようとするときは、あらかじめその旨をお客様に通知します。
4. 当社が行う利用契約の解除に伴って、お客様が被ったいかなる損害についても、当社は一切の責任を負わないものとします。

第 3 章 サービスの提供

第13条 (サーバーの構築)

1. 当社は、本サービスの適用対象となるサーバー(以下「お客様サーバー」といいます)について、お客様と設定内容を合意の上、構築作業を実施します。
2. お客様サーバー上で利用する各アプリケーションは、お客様と当社との合意の上、利用契約の申込みの際に提出される初期設定申込書の内容に従います。

第14条 (ドメイン)

1. お客様がドメイン名を取得している場合は、そのドメイン名を利用できます。ただし、お客様がドメイン名を取得していない場合、当社は有償にてドメイン申請代行サービスを提供します。ご希望がある場合には、ドメイン取得代行サービスの申込みを行って下さい。

第15条 (DNS サーバー)

1. お客様が希望される場合、当社はお客様サーバーをドメイン名で利用する事が出来るようにする為、1 つの利用契約につき 1 ドメイン分のプライマリ DNS サーバーとセカンダリ DNS サーバーを無償で提供します。複数のドメインを利用し且つ当社の提供する DNS サーバーを利用する場合には、別途有償のオプションサービスをご利用いただけます。
2. お客様からの申し出があった場合は当社のプライマリ DNS サーバー又はセカンダリ DNS サーバーの一方又は双方を提供しない場合があります。
3. 当社は、第 1 項の定めるところにより提供するプライマリ DNS サーバー又はセカンダリ DNS サーバーを変更する場合があります。この場合は、事前にお客様に通知を行います。但し、この事によりお客様に生じた損害について、一切の責任を負わないものとします。

第16条 (ID 及びパスワードの管理)

1. お客様は、お客様サーバー上で使用される ID 及びパスワードをお客様ご自身の責任において厳重に管理をして下さい。
2. 当社は、当社がお客様に発行した ID 及びパスワードが不正に使用された事によりお客様に生じた損害について、一切の責任を負わないものとします。

第17条 (サービスの品質保証)

1. 当社は、本サービスにおける品質保証の内容を別紙「システムマネジメント 基本サービス仕様書」および「システムマネジメント オプションサービス仕様書」に定めます。
2. 前項の規定は、第 23 条(提供の停止)の規定に該当する事由があり、お客様の利用を停止、制限又は中止する場合および前項のサービスの品質保証に対する違背が当社の責に帰すべき事由によるものでないときは、適用しません。

第18条 (作業結果の検査)

1. 当社は、お客様からご依頼いただいた作業を完了した場合には、その旨を電子メールにてお客様に通知します。
2. お客様は、前項の通知を受領したときは、遅滞なく作業の結果を検査するものとします。
3. お客様は、前項の検査により作業に瑕疵があることを発見したときは、直ちにその旨を電話もしくは電子メールにて当社に通知して下さい。
4. 当社は、本条第 1 項の通知の後、1 週間以内にお客様から前項の通知がないときは、作業に瑕疵はなかったものとして取り扱います。
5. 当社は、前項の取り扱いによってお客様に生じた損害について、一切の責任を負わないものとします。
6. お客様のご依頼に基づき当社が行った作業及び、当社からの提案によってお客様からの承認のうえ実施した作業の結果について、当社作業の瑕疵、原因の如何を問わずいかなる責任も負わないものとします。ただし、当社に故意又は重大な過失があった場合にはその限りではありません。

第19条 (データ保証)

1. 当社は、お客様サーバー内に記録されている全ての電磁的記録の保全について一切の保証を行いません。

第 4 章 料金等

第20条 (料金の支払い義務)

1. お客様は、本サービスの利用において次の料金を支払うこととします。
 - ① 初期費用
初期費用は、本サービスの利用を開始するに当たり必要となります。
 - ② 月額利用料金
月額利用料金は、お客様が 1 ヶ月間本サービスの利用を行う為に必要となります。
 - ③ その他、特に定められたもの
必要に応じて当社より見積書によって提示します。
2. お客様は、初期費用及びその他特に定められた料金について、当社が別に定める期日までに、当社の指定する金融機関において支払わなければなりません。

3. お客様は、利用契約の申込みを行い、当社からその承諾を受けたときは、月額利用料金の支払いについて当社との特段の合意が無い限り、翌月利用分を当月末までに当社の指定する金融機関において支払わなければなりません。
4. お客様は、第 23 条(提供の停止)の規定により、本サービスの提供を停止された場合であっても提供停止期間中における利用料金を支払わなければなりません。
5. 当社は、既に支払われた本サービスの料金等を一切払い戻す義務を負わないものとします。

第21条 (料金等の計算方法)

1. 利用開始月の料金の額は、第 5 条(利用契約の成立)に定めるところによるサービス利用開始確認書に記載された課金開始日の翌日から起算して該当月の月末までの期間に対応する日割り料金とします。尚、日割り料金の計算方法は、月額利用料金の 30 分の 1 を 1 日分の料金として計算します。
2. 利用契約解除月の料金の額は、該当月の月額料金とし、日割り計算は行いません。
3. 最低利用期間が経過する前に利用契約が終了したときは、第 6 条(最低利用期間)第3項の定めに従って、残余期間の利用料に相当する額をお支払いいただきます。

第22条 (遅延損害金)

1. お客様は、本サービスの料金等の支払いを遅延した場合は、遅延期間につき年率 14.5%の遅延損害金を当社が指定する期日までに支払わなければなりません。
2. 遅延損害金の支払いについては、当社が指定する方法により支払わなければなりません。

第 5 章 提供の停止等

第23条 (提供の停止)

1. 当社は、お客様が次の各号のいずれかに該当する場合には、本サービスの提供を停止する事があります。
 - ① 本サービスの利用料金又は、遅延損害金を支払期日を過ぎてもお支払わないとき。
 - ② 利用契約の申込みに際し、虚偽の事項を記載した事が判明したとき。
 - ③ 本サービスを利用されるお客様と、料金支払い者が異なる場合において、料金支払い者より料金の支払い停止の通告があったとき。
 - ④ 支払停止又は支払不能に陥ったとき、自ら振出し又は引き受けた手形もしくは小切手につき不渡りの処分を受けたとき、あるいは取引金融機関又は手形交換所の取引停止処分を受けたとき。
 - ⑤ 差押、仮差押、仮処分、強制執行もしくは競売の申し立てがあったとき、又は滞納処分を受けたとき。
 - ⑥ 破産、会社更生手続開始もしくは民事再生手続開始の申し立てがあったとき、又は清算手続に入ったとき。
 - ⑦ 関係官庁から営業の許可取消処分又は停止処分を受けたとき。
 - ⑧ 暴力団、暴力団員、暴力団関係者、暴力団関係団体、関係者、その他反社会的勢力(以下、暴力団等)、公共の福祉に反する活動を行う団体、及びその行為者である場合、又は反社会的勢力であった場合。
 - ⑨ 自ら又は第三者を利用して当社の業務を妨害した場合、又は妨害するおそれのある行為をした場合。
 - ⑩ 自ら又は第三者を利用して当社に対して、暴力的行為、詐術、脅迫的言辞を用いるなどした場合。
 - ⑪ 自ら又は第三者を利用して当社名誉、信用等を毀損し、又は毀損するおそれのある行為をした場合。
 - ⑫ 自ら又は第三者を利用して、自身や、その関係者が暴力団等である旨を当社及び当社関係者に認知させるおそれのある言動、態様をした場合。
 - ⑬ 前各号の掲げる事項のほか、この約款の規定に違反する行為で、当社の業務の遂行に支障を及ぼし、また及ぼすおそれのある行為をしたとき。
2. 当社は、前項の規定により本サービスの提供を停止しようとするときは、予めその理由、実施期日及び実施期間をお客様に通知します。ただし、当社が緊急に前項の規定により本サービスの提供を停止する必要があると判断を行う場合は、当社はただちに本サービスの提供を停止する事ができるものとします。またこの場合、当社はお客様に対して、サービス停止後にその理由、実施期日及び実施期間を通知します。

第24条 (禁止される行為)

1. 本サービスを適用するお客様サーバーにおいて、次の各号の行為は禁止します。
 - ① 法令に違反する、あるいは違反のおそれのある行為。
 - ② 当社もしくは第三者の著作権その他の権利を害する行為。
 - ③ 当社もしくは第三者の法的保護に値する一切の権利を侵害する行為又はそれらのおそれのある行為。
 - ④ 犯罪行為もしくは犯罪行為をそそのかしたり容易にさせる行為又はそれらのおそれのある行為。
 - ⑤ コンピュータウイルス配布やクラッキング行為、アタック行為、及びそれらの行為を促進する情報掲載等

- の行為。
- ⑥ 自動的に閲覧者のダイヤルアップ設定を国際電話あるいはダイヤル Q2 等の高額な通信回線に変更するような行為。
 - ⑦ 公職選挙法に違反する行為又はそのおそれのある行為。
 - ⑧ 公序良俗に違反する行為。
 - ⑨ 虚偽の情報を意図的に提供する行為、あるいはそのおそれのある行為。
 - ⑩ 不特定の法人もしくは個人に対して一方的な宣伝、コマーシャルメッセージ(以下、「迷惑メール」といいます。)の発信、中継を行うこと及び顧客勧誘の手段に迷惑メールを利用する Web サイトの運営を行うこと。
 - ⑪ その他、当社が不適切とする行為。

第6章 雑則

第25条 (利用責任)

1. お客様は、当社に対して本サービスの利用において、第24条(禁止される行為)第1項の各号に該当する行為をしないことを保証するものとします。
2. お客様は、本サービスの利用において、お客様が他のお客様もしくは第三者に対して損害を与えた場合、又は紛争が生じた場合、自己の費用と責任で解決するものとし、当社になんら迷惑又は損害を与えないものとします。
3. お客様が本条1項及び前項に反したため、当社が第三者より、損害賠償請求を受けた場合、お客様は、その紛争解決費用を負担するものとします。

第26条 (損害賠償)

1. 当社は、本サービスの提供に関し、当社の責に帰すべき事由により直接の結果として現実に被った通常の損害に限り、お客様に対して通常支払う月額利用料金の1ヶ月相当分を上限として損害の賠償を行います。

第27条 (免責)

1. 当社は、お客様サーバーのトラブル、停止、あるいは故障によりお客様サーバー内の電磁的記録が破損あるいは滅失した場合においても、その損害について、その原因の如何を問わず、一切の責任を負わないものとします。
2. 当社は、第三者がお客様の端末設備に、ログイン名等を不正使用する等の方法で不正アクセスを行い、お客様又は第三者に損害を与えた場合においてもその損害について一切の責任を負わないものとします。
3. 本サービスの使用により、お客様が第三者に損害を与えた場合、お客様の責任と費用において解決するものとし、当社に損害を被らせないものとします。

第28条 (秘密保持)

1. お客様及び当社は、本サービスの遂行上知り得たお互いの販売上、技術上又は業務上の秘密を相手方の承諾なしに利用し、又は第三者に公表もしくは漏洩してはならないものとします。
2. お客様及び当社は、本サービスの遂行上知り得たお互いの販売上、技術上又は業務上の秘密が以下のいずれかに該当する場合は前項の機密保持義務を負わないものとします。
 - ① 知り得た時にすでに公知となっていた情報。
 - ② お客様又は当社の責によらない事由により、本契約書締結後に公知となった情報。
 - ③ 知り得た後に第三者から機密保持義務を負うことなく合法的に入手した情報。
 - ④ 機密保持の対象から除外する旨の書面による相手方の事前承諾を得た情報。

第29条 (サービス履行状況の報告)

1. 当社は、本サービスの履行状況について、当社のホームページ上にて年一回以上の報告を実施します。

第30条 (サービス内容に関する協議)

1. お客様及び当社は、双方の構成員から組織される分科会を設置し、定期的に「システムマネジメント 基本サービス仕様書」および「システムマネジメント オプションサービス仕様書」の内容についての見直し及び改善を協議するものとします。

第31条 (苦情受付及びサービス品質に関する意見窓口の設置)

1. 当社はお客様からの苦情や、本サービスの品質に関する問合せを受け付ける為に専用窓口を設置し、積極的な意見交換を行います。専用窓口は別途「システムマネジメント 基本サービス仕様書」に定めるとおりと

します。

2. 苦情とはサービスに対するお客様からの公式な不満足の説明と定義します。

第32条（安全性及び有効性）

1. 当社は、お客様サーバーにおいて利用可能な、OS、ソフトウェア等について、その安全性、正確性、有用性及び適法性を保証しません。

第33条（個人情報の利用）

1. 当社は、当社ホームページに掲載するプライバシーポリシーの定めるところにより、お客様に係る情報(申込み時又はサービス提供中に当社がお客様に関して取得する氏名、住所、電話番号、メールアドレス等の全ての個人情報をいいます。)を次に定める目的の遂行に必要な範囲において利用することとします。
 - ① お客様からのお問合せへの対応、当社サービスの利用に関する手続きの案内又は、情報の提供などのお客様に対する取り扱い業務。
 - ② 課金計算及び料金請求にかかる業務。
 - ③ 市場調査及びその分析。
 - ④ 当社又は当社が販売を委託されている他社の商品、サービス並びにキャンペーンの案内等。
 - ⑤ オプションサービスにおいて他の電気通信事業者が提供する通信回線及び電気通信設備を利用する場合に該当事業者に対してお客様の個人情報を提供すること。
 - ⑥ オプションサービスで提供される専用アプライアンス機器等の保守の為に該当保守事業者に対してお客様の個人情報を提供すること。
 - ⑦ 本サービスの提供についての工事、保守又は障害対応等の取り扱い業務。
2. お客様は、前項の定めるところにより当社がお客様の個人情報を取り扱う事に同意するものとします。

第34条（準拠法）

1. 本約款の解釈、適用、履行については、特段の定めがない限り、日本法を適用します。

第35条（協議事項）

1. この約款に定めのない事項又は、利用契約の履行に疑義が生じた場合は、お客様と当社の双方で協議の上、円満に解決を図るものとします。

第36条（合意管轄）

1. お客様及び当社は、第 35 条に定める方法によって解決し得なかった紛争を法的に解決するに当たっては、東京地方裁判所を第一審の専属管轄裁判所とする事に合意するものとします。

付則

このシステムマネージメント利用約款は、2008年7月1日から実施いたします。

利用約款別紙

システムマネジメント 基本サービス仕様書

この仕様書はシステムマネジメントの保守サポートサービスに関する基本的な内容、方法について記述したものです。尚、システムマネジメント オプションサービスをご利用のお客様は各システムマネジメント オプションサービスのご契約内容が優先されます。また、本サービスにおいては、お客様側でサーバー内部の設定情報の変更等を行う事はできません。もし、その様な事態が発覚した場合には、利用契約を解除する事がありますので予めご了承ください。

● **基本サポート**サービス提供時間

弊社営業日 10:00～18:00

サービス内容

(1) ヘルプデスク

サーバーの運用に関するご質問を、電話・FAX・メールにて承ります。

(2) セキュリティ対応

JPCERT で発表された致命的なセキュリティホールについて対応を行います。

詳細は、セキュリティホール発見時の対応を参照願います。

(3) ご依頼作業の実施

設定変更、データのリストア(バックアップサービス契約時)などご依頼に基づくサービスは基本サポート時間内で対応させていただきます。作業の日時や手順及び報告の方法については都度ご相談の上実施いたします。

尚、運用サポートサービスをご利用でないお客様につきましては、作業費用は別途有償となります。

※**セキュリティホール発見時の対応**

JPCERT で発表された致命的なセキュリティホールについては事前連絡のうえ、パッチあて又はバージョンアップを行います。ただし、お客様の運用しているアプリケーションによっては、動作に影響を及ぼす可能性がありますので、適宜ご相談の上対応をさせていただきます。お客様のご依頼によってソフトウェアのバージョンアップ等を行う場合は別途料金となる場合があります。

● **基本サーバー監視**サービス提供時間

24 時間 365 日

基本サービス内容

(1) サーバー死活監視

10 分おきに“PING コマンド”によるサーバーの死活監視を実施します。

到達性が失われた場合には、障害と判断し弊社エンジニアにより障害として対応を実施します。

障害対応の詳細は下記の障害対応をご覧ください。

(2) ディスク容量監視

お客様サーバーの各パーティション毎のディスク容量を監視します。90%に達した場合、お客様にご連絡の上、対応を行います。

※監視間隔及び閾値は、お客様サーバーの運用状態に応じてご相談の上変更する事があります。

● **障害対応**サービス提供時間

24 時間 365 日

サービス内容■ **障害の定義**

基本サービスにおける障害対応サービスでは、以下に当てはまる場合を障害と定義し、緊急対応を実施いたします。

・サーバー死活監視で発覚した障害に対する対応（停止時対応）

サーバー死活監視(PING 監視)及びデーモン監視(オプションサービス)による障害アラートを検知した場合、以下の障害対応レベルに応じて対応いたします。

■障害対応レベル

レベル1	サーバーへの疎通及び接続が確認できない場合は、対象機器のステータスランプを確認後、ハードウェアリセットを実施し再起動を行います。
レベル2	サーバー再起動後、file system check を起動し、ディスクの検証・修復を行います。
レベル3	レベル 2 による対応を実施した後、システムが起動しない場合には、現地に弊社エンジニアを派遣し、状況の確認を行い必要に応じて御社でご用意頂く代替機の交換 OS の再インストールを行います。 ※バックアップサービスをご利用のお客様は最後に取得したデータのリストアを実施します。 ※ご契約後に弊社サポートにご依頼頂きました設定変更の反映を行います。 ※オペレーション代行サービス(オプション)をご契約の場合は、ご指定頂いたオペレーション手順に従って、復旧対応を行います。

■障害の切り分け

基本保守サポートサービスではネットワークへの通達が確認でき、遠隔からログインの確認を行うことができた時点で弊社での障害対応を完了とさせていただきます。お客様ご自身で設置された、コンテンツ及びプログラム等の動作確認はお客様ご自身で行って頂きます。但し、別途契約(オペレーション代行サービス)のある場合は、その手順に従って動作の確認を行います。

■お客様でのご対応

お客様でインストールされたソフトウェア等の動作確認及び障害対応はお客様で行っていただきます。

また、お客様ご自身で設定された内容についても、お客様にて復旧対応を行っていただきます。

■深夜休日の障害連絡

深夜休日の障害対応実施時(御社業務時間外)は、別途連絡方法のご指定の無い限りは、ご契約時に頂いた緊急連絡先へご連絡後、対応させていただきます。尚、緊急連絡先へのご連絡がつかない場合には、障害対応が実施できない場合が御座いますので、予めご了承下さい。

■現地到着目標時間

サーバーが正常に起動しない状態を確認し、現地にエンジニアを派遣する必要性を判断した時点から現地到着までの目標時間を「120 分以内」と致します。

但し、天災・地災・事変及び当社の瑕疵によらない交通事情による止むを得ない事情が発生した場合、お客様指定データセンターにてサービス提供を行う場合には、この限りではありません。

■OS 再インストール時間

現地にて、サーバー機器交換の必要性を判断した時点から、代替機への交換作業を実施し、ネットワークへの接続性が確認できるまでの時間を「120 分以内」と致します。

但し、お客様ラック内でのサービス提供時、お客様ラック内に代替機材が無い場合、メーカー保守を利用した対応を実施する場合には、この限りではありません。

■RAID 構成時のディスク交換対応

RAID 構成を用いて運用されているシステムにおいて、稼働中のハードディスクのうちどちらか 1 台の故障が発覚した場合、利用ハードウェアのメーカーによるディスク交換対応を実施いたします。

システムの状態によっては、一時的にお客様システムの停止を伴う場合も御座いますので、別途作業時間をお客様と調整の上、交換対応を実施いたします。(当社営業時間内にて対応)

■障害報告

障害報告は、障害復旧後 2 営業日以内に提出いたします。

但し、調査が困難な場合や時間を要する事情のある場合には、ご相談の上報告日時を調整させていただくことがあります。

● 各種連絡先

お客様からのサポート受付及び、サービス内容に関するご意見・ご質問、サービスに対する苦情などのお問合せを受け付ける為の窓口は以下の通りとします。

お問い合わせ内容	問合せ方法	連絡先	受付時間
・技術的なご質問・ご相談 ・作業のご依頼	電話	03-6743-1102 (サポートセンター直通)	弊社営業時間内
	FAX	03-6743-1101	24 時間 365 日
	e-mail	support@skyarch.net	24 時間 365 日
・サービス内容に関する ご意見、ご質問	問合せフォーム	http://www.skyarch.net/cs/	24 時間 365 日
・サービスに対する苦情	e-mail	cs@skyarch.net	24 時間 365 日

※ 弊社営業日とは、平日月曜から金曜までのことをいい、土曜・日曜・祝祭日・年末年始(12/30～1/3)は含みません。

2009 年 9 月 2 日現在
株式会社スカイアーチネットワークス

システムマネジメント オプションサービス仕様書

この仕様書はシステムマネジメント オプションサービスの内容、方法について記述したものです。「システムマネジメント 基本サービス仕様書」と、「システムマネジメント オプションサービス仕様書」において、相違する内容がある場合には、本仕様書の内容が優先されます。

● 運用サポートシルバー

サービス提供時間

弊社営業日 10:00～18:00

サービス内容

当社エンジニアがお客様のご指示に従い、お客様サーバーの設定追加・変更作業やメンテナンス作業を実施いたします。

■設定追加・変更作業例

- | | |
|----------------------|----------------------|
| ・DNS レコード変更(1ドメイン) | ・apache コンフィグ設定 |
| ・apache ログrotate設定変更 | ・.htpasswd の設定 |
| ・大量メールアカウント作成 | ・メール設定(転送、メーリングリスト等) |
| ・メールログrotate設定変更 | ・FTP・SSH ユーザーアカウント作成 |
| ・サーバーファイアウォールの設定変更 | |

※バーチャルドメインの追加は別途設定料金・DNS 利用料金が必要です。

※OS のバージョンアップや、お客様ご指定のアプリケーションのインストール、バージョンアップは、別途作業料金が必要です。

※ご依頼より3営業日以内の作業完了を基本としておりますが、各種調査の実施やご依頼頂いた作業内容のボリューム、特殊性によっては作業期間がお約束できない場合がございますので、予めご了承下さい。

※作業の手順や報告の方法については、都度ご相談の上実施させていただきます。

※当社の作業により、お客様に生じた損害、またお客様の希望される作業完了日までに作業が完了しなかった事によってお客様に生じた損害について当社は一切の責任を負わないものとしますので予めご了承下さい。

● 運用サポートゴールド

サービス提供時間

弊社営業日 10:00～18:00

サービス内容

基本サービスによる自動サーバー監視に加え、「ファイル数・DB 容量監視」「スタンダードエラー監視」「システムログ蓄積」を行います。また、それらから得た情報をもとに、弊社エンジニアがメンテナンスのご提案や運用コンサルティングを行います。

■ファイル数・DB 容量監視

プログラムにてサーバーの各パーティション毎のファイル数容量やデータベース容量を監視し、90%以上に達した場合には、お客様にご連絡の上、対応をご相談させていただきます。

※監視間隔及び閾値は、お客様サーバーの運用状態に応じてご相談の上変更する事があります。

■システムログの採取・監視・蓄積

60分毎にプログラムにてお客様サーバーのシステムログを採取し、運用上、支障の発生する可能性の高いハードウェア・ソフトウェアのエラーが発生した場合、お客様に対応方法をご提案致します。

■モニタリングツール

MRTG をインストールします。

■メンテナンス作業

必要に応じ、お客様とご相談の上、当社エンジニアがお客様のシステムのメンテナンス作業を行います。

例) FileSystemCheck (fsck)、データベースメンテナンス

■設定追加・変更作業

必要に応じ、お客様とご相談の上、当社エンジニアがお客様のサーバーの設定追加・変更作業を行います。

【設定追加・変更作業例】

- ・DNS レコード変更(1ドメイン)
- ・apache ログrotate設定変更
- ・大量メールアカウント作成
- ・メールログrotate設定変更
- ・サーバーファイアウォールの設定変更
- ・apache コンフィグ設定
- ・.htpasswd の設定
- ・メール設定(転送、メーリングリスト等)
- ・FTP・SSH ユーザーアカウント作成

※バーチャルドメインの追加は別途設定料金・DNS 利用料金が必要です。

※OS のバージョンアップや、お客様ご指定のアプリケーションのインストール、バージョンアップは、別途作業料金が必要です。

※ご依頼より3営業日以内の作業完了を基本としておりますが、各種調査の実施やご依頼頂いた作業内容のボリューム、特殊性によっては作業期間がお約束できない場合がございますので、予めご了承下さい。

※作業の手順や報告の方法については、都度ご相談の上実施させていただきます。

※当社の作業により、お客様に生じた損害、またお客様の希望される作業完了日までに作業が完了しなかった事によってお客様に生じた損害について当社は一切の責任を負わないものとしますので予めご了承下さい。

●運用サポートプラチナ

サービス提供時間

24時間 365日

(但し、作業の受付は弊社営業日 10:00~18:00 となります)

サービス内容

基本サービスによるサーバー死活監視に加え、「ファイル数監視」「ハードウェアエラー監視」「システムログ蓄積」を行い、それらから得た情報をもとに、弊社エンジニアがメンテナンスのご提案や運用コンサルティングを行います。また、システムメンテナンスや設定変更作業を24時間365日行います。

■ファイル数(Inode)監視

プログラムにてサーバーの各パーティション毎のファイル数を監視し、最大 Inode 数の 50%以上に達した場合には、お客様にご連絡の上、対応をご相談させていただきます。

■システムログの採取・監視・蓄積

60分毎にプログラムにてお客様サーバーのシステムログを採取し、運用上、支障の発生する可能性の高いハードウェア・ソフトウェアのエラーが発生した場合、お客様に対応方法をご提案致します。

■モニタリングツール

MRTG をインストールします。

■メンテナンス作業

必要に応じ、お客様とご相談の上、当社エンジニアがお客様のシステムのメンテナンス作業を行います。

例) FileSystemCheck (fsck)、データベースメンテナンス

■設定追加・変更作業

必要に応じ、お客様とご相談の上、当社エンジニアがお客様のサーバーの設定追加・変更作業を行います。

【設定追加・変更作業例】

- ・DNS レコード変更(1ドメイン)
- ・apache コンフィグ設定

- apache ログrotate設定変更
- .htpasswd の設定
- 大量メールアカウント作成
- メール設定 (転送、メーリングリスト等)
- メールログrotate設定変更
- FTP・SSH ユーザーアカウント作成
- サーバーファイアウォールの設定変更

※バーチャルドメインの追加は別途設定料金・DNS 利用料金が必要です。

※OS のバージョンアップや、お客様ご指定のアプリケーションのインストール、バージョンアップは、別途作業料金が必要です。

※ご依頼より3営業日以内の作業完了を基本としておりますが、各種調査の実施やご依頼頂いた作業内容のボリューム、特殊性によっては作業期間がお約束できない場合がございますので、予めご了承下さい。

※作業の手順や報告の方法については、都度ご相談の上実施させていただきます。

※当社の作業により、お客様に生じた損害、またお客様の希望される作業完了日までに作業が完了しなかった事によってお客様に生じた損害について当社は一切の責任を負わないものとしますので予めご了承下さい。

● サーバー内バックアップ(2nd ディスクバックアップ)

サービス提供時間

設定変更:弊社営業日 10:00～18:00

サービス内容

ご指定のディレクトリをバックアップし、2nd ディスクに保存する設定を行います。本サービスをご利用いただくことにより、基本保守サポートサービスに定める障害サポートにおいて、最後に取得したバックアップデータを利用して復旧対応を行うことができます。 本サービスは、データについて保証するサービスではございません。

● バックアップサービス(デイリー)

サービス提供時間

設定変更:弊社営業日 10:00～18:00

サービス内容

ご指定のディレクトリをバックアップし、弊社共有バックアップサーバーにデータを保存いたします。本サービスをご利用いただくことにより、基本サポートに定める障害において最新のバックアップデータを利用してデータ復旧対応を行うことができます。バックアップ方式はフルバックアップとし、1日1回実行し7世代分保存いたします。 本サービスは、専用バックアップサーバーをご利用頂くサービスであり、バックアップされたデータについて保証するサービスではございません。

● バックアップ(スナップショット(データ))

サービス提供時間

設定変更:弊社営業日 10:00～18:00

サービス内容

お客様が指定されたディレクトリのデータを弊社の用意する共有バックアップサーバーに定期的にバックアップします。バックアップの方式としてはスナップショットによるネットワーク経由でのデータのバックアップとなります。

お客様都合によるデータ復旧については弊社営業時間内の対応となります。

本サービスはバックアップサーバーを提供するサービスでありデータを保障するものではありません。

● バックアップ(スナップショット(フルバックアップ))

サービス提供時間

設定変更:弊社営業日 10:00～18:00

サービス内容

お客様が指定されたシステムデータを弊社の用意する共有バックアップサーバーに定期的にバックアップします。バックアップの方式としてはスナップショットによるネットワーク経由でのデータのバックアップとなります。

お客様都合によるデータ復旧については弊社営業時間内の対応となります。

本サービスはバックアップサーバーを提供するサービスでありデータを保障するものではありません。

● **専用バックアップサーバー**

サービス提供時間

障害対応:24 時間 365 日
 設定変更弊社営業日 10:00～18:00

専用バックアップサーバースペック

サービス内容

お客様専用のバックアップサーバーをご用意します。お客様のシステムに合わせたバックアップポリシーの運用が可能です。本サービスをご利用いただくことにより、基本保守サポートサービスに定める障害サポートにおいて最後にバックアップデータを利用して復旧対応することができます。

本サービスは、専用バックアップサーバーをご利用頂くサービスであり、バックアップされたデータについて保証するサービスではございません。

● **ポート監視 (http, ftp, smtp, pop)**

サービス提供時間

24 時間 365 日

サービス内容

http, ftp, smtp, pop のサービス稼働監視を 10 分おきに行います。障害が発覚した場合、以下の障害対応レベルに応じて作業を行います。

※監視間隔及び閾値は、お客様サーバーの運用状態に応じてご相談の上変更する事があります。

■ **障害対応レベル**

レベル1	ログイン後、サービスの状況を確認してサービスの再起動でご対応いたします。
レベル2	サーバーへのログインが出来ない場合は、基本サポート内容における障害サポートに沿って対応を実施いたします。

■ **障害の切り分け**

停止したサービスの稼働が確認された段階で、弊社での障害対応を終了とさせていただきます。
 弊社のサポート対象となっていないアプリケーション(お客様のご用意・インストールされたアプリケーション)の動作確認は行う事が出来ませんので予めご了承ください。
 動作確認を弊社で実施する場合には、別途オペレーション代行サービスをご利用頂く必要があります。

● **データベース監視 (PostgreSQL・MySQL)**

サービス提供時間

24 時間 365 日

サービス内容

PostgreSQL・MySQL のサービス稼働監視を 10 分おきに行います。障害が発覚した場合、以下の障害対応レベルに応じて作業を行います。

※監視間隔及び閾値は、お客様サーバーの運用状態に応じてご相談の上変更する事があります。

■ **障害対応レベル**

レベル1	ログイン後、サービスの状況を確認してサービスの再起動でご対応いたします。
レベル2	サーバーへのログインが出来ない場合は、基本サポート内容における障害サポートに沿って対応を実施いたします。

■ **障害の切り分け**

停止したサービスの稼働が確認された段階で、弊社での障害対応を終了とさせていただきます。
 弊社のサポート対象となっていないアプリケーション(お客様のご用意されたアプリケーション)の動作確認は行う事が出来ませんので予めご了承ください。

● **専用ファイアーウォールサービス**

サービス提供時間

障害対応:24時間 365日

設定変更:弊社営業日 10:00~18:00

サービス内容

お客様専用ファイアーウォール機器をご用意いたします。

ファイアーウォール機器への変更につきましては、基本サポート時間内で随時実施いたします。

また、対象機器の稼働監視・障害対応・ハードウェア障害による機器交換は、24時間 365日行います。

※ファームウェアのアップデートについて

セキュリティに関する重要なアップデートがメーカーより通知された場合には、お客様とご相談の上弊社営業時間内に対応いたします。

● 専用ロードバランサーサービス

サービス提供時間

障害対応:24時間 365日

設定変更:弊社営業日 10:00~18:00

サービス内容

お客様専用ロードバランサー機器をご用意いたします。

ロードバランサー機器への変更につきましては、基本サポート時間内で随時実施いたします。

また、対象機器の稼働監視・障害対応・ハードウェア障害による機器交換は、24時間 365日行います。

※ファームウェアのアップデートについて

セキュリティに関する重要なアップデートがメーカーより通知された場合には、お客様とご相談の上弊社営業時間内に対応いたします。

● オペレーション代行サービス

サービス提供時間

弊社営業日 10:00~18:00 (障害対応時のオペレーション代行は 24時間 365日)

サービス内容

お客様で用意されたアプリケーションの操作や、障害時の動作確認、データリストア等の特殊なオペレーションについて、別途お客様にご用意頂いた「オペレーション手順書」をもとに弊社エンジニアが作業の代行を実施いたします。

※ 弊社営業日とは、平日月曜から金曜までのことをいい、土曜・日曜・祝祭日・年末年始(12/30~1/3)は含みません。

2009年 9月 2日現在
株式会社スカイアーチネットワークス

改版履歴

版数	日付	担当	変更内容
1	2009/5/25	松田	初版作成
2	2009/08/21	園田	<ul style="list-style-type: none"> ・サポート受付電話番号変更 ・ヘッダ部ロゴマーク変更