

利用約款別紙

フルマネージドホスティング 基本サービス仕様書

この仕様書はフルマネージドホスティング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、フルマネージドホスティング オプションサービスをご利用のお客様は各フルマネージドホスティング 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改変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

Linux をご利用の場合は、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。

Windows をご利用の場合は、毎月マイクロソフト社よりリリースされたセキュリティーパッチ情報をメールにて報告します。また、必要に応じてお客様の指示のもとセキュリティーパッチの適用作業を弊社エンジニアが代行して作業を行います。

(3) オンサイト確認

サーバーの温度やファンの稼働状況、異音、異臭、アラートランプの点灯等、リモートでは確認できない項目を定期的に確認し、異常を発見した場合には、お客様にご連絡の上、対応を行います。

但し、お客様指定データセンター内で運用されるシステムにおいては実施されません。

(4) 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。

1. オンサイト確認で発覚した障害に対する対応（稼動時対応）
 オンサイト確認で故障発覚したハードウェア機器などを新品部品に交換して対応いたします。交換作業にサーバーの停止が必要な場合、また作業を行う前にデータのバックアップが必要な場合はサーバーを停止して対応することもございます。その際はお客様に連絡をとり対応させていただきます。
2. 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

Linux をご利用の場合

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サーバー機器の交換 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。

Windows をご利用の場合

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	レベル 1 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エンジニアを派遣し、サーバーを修復モードで起動した上で、前回起動した状態での再起動を手動で行います。
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、ハードウェア交換及びOSの再インストールを実施し、ご契約時の状態を復旧いたします。 ※バックアップサービスをご利用の場合は、弊社にて最新のバックアップデータを任意のフォルダに設置します。 (バックアップデータのリストア作業は、別途オペレーション代行サービスにて実施いたします。)

■ 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ございますので、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、お客様ラック内に予備機材が無い場合、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)

■ 代替機器

ハードウェア交換が必要となった場合に当社が用意する代替機器は、該当障害機器と同等スペックのハードウェアを用意いたしますが、該当障害機器と同一機種、同一スペックのハードウェアをご用意する事はお約束できません。本対応に起因して、お客様側で発生するコンテンツ及びアプリケーションの改修などに要した稼働やその他の損害について、一切の責任を負いませんので予めご了承下さい。

■ 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きます。

● 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 ・サービスに対する苦情	問合せフォーム	https://www.skyarch.net/contact/	24 時間 365 日
	問合せフォーム	https://www.skyarch.net/support/claim/	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。

2017 年 8 月 24 日現在
株式会社スカイアーチネットワークス

フルマネージドホスティング オプションサービス仕様書

この仕様書はフルマネージドホスティング 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。「フルマネージドホスティング 基本サービス仕様書」と、「フルマネージドホスティング 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（対象 OS:Linux）

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（対象 OS:Linux）

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。

■スタンダードエラー監視

OS に認識された、緊急度の高いハードウェアエラー (Emergency Error)を検知した場合、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

サーバーの稼働状況を WEB で閲覧出来るツールを提供します。

■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 (対象 OS:Linux)

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」「スタンダードエラー監視」「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。

■スタンダードエラー監視

OS に認識された、緊急度の高いハードウェアエラー (Emergency Error)を検知した場合、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

サーバーの稼働状況を WEB で閲覧出来るツールを提供します。

■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。

● バックアップ(スナップショット)

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(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毎日午前 1 時~7 時の間に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。

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。但し、使用中のファイルについてはバックアップする事が出来ませんので、データベースなどのバックアップを行う場合にはご注意ください。

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。

● サーバー内バックアップサービス(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。

但し、使用中のファイルについてはバックアップする事が出来ませんので、データベースなどのバックアップを行う場合にはご注意ください。

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。

● **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

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。但し、使用中のファイルについてはバックアップする事が出来ませんので、データベースなどのバックアップを行う場合にはご注意ください。

Linux をご利用の場合、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とった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・MSSQL)**

サービス提供時間

24 時間 365 日

サービス内容

PostgreSQL・MySQL・MSSQL 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。

MSSQL の場合、動作確認を弊社で実施する場合は、別途オペレーション代行サービスをご利用頂く必要がございます。

● **セカンダリメールサーバー**

サービス提供時間

24 時間 365 日

サービス内容

サーバーダウン時に、お客様宛てのメールを代理受信するセカンダリメールサーバーをご用意致します。

セカンダリメールサーバーにて代理受信したメールは、御社サーバーが復旧した時点で、自動的に転送されます。

セカンダリメールサーバーに対して、POP(メール受信)を行うことは出来ません。

● **専用ファイアーウォール**

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設定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設定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。

● 共有ロードバランサー

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

サービス内容

他社様との共有で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設定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 IPS

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

お客様専用に IPS 機器をご用意いたします。

IPS 機器への設定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。

● 共有 IPS

サービス提供時間

障害対応:24 時間 365 日

サービス内容

他社様との共有で IPS 機器をご用意いたします。

IPS のポリシー設定、ネットワークデザイン (DMZ 、冗長構成など) 等の内容は、共有仕様となります。

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

お客様でご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。

2012 年 5 月 18 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	2010/04/28	大村	初版作成
2	2011/01/19	松田	オプションサービスの追加
3	2012/05/18	渡邊	Widows 対応サービスを追記
4	2017/08/24	高島	連絡先の変更・レイアウト修正