



CloudServ. サービス仕様書

第 26 版

株式会社ディーネット

東京本社 〒105-0001
東京都港区虎ノ門 2-3-22 第一秋山ビル5F
TEL:03-3591-8887 FAX:03-3591-8886

大阪本社 〒541-0041
大阪市中央区北浜 2-6-11 北浜エクセルビル5F
TEL:06-6231-8887 FAX:06-6231-8897

1	はじめに.....	3
1.1	本仕様書について	3
2	CloudServ.について	4
2.1	CloudServ.とは	4
2.2	プラン概要	4
2.3	各サービス概要	5
3	構築サービス詳細.....	7
3.1	対応 OS	7
3.2	対応ソフトウェア	9
4	運用サービス詳細.....	12
4.1	テクニカルサポート	12
4.2	監視	14
4.3	一次対応.....	17
4.4	二次対応(恒久対応)	18
4.5	自動化対応	18
4.6	設定変更(無償作業工数)	18
4.7	バックアップ	20
4.8	セキュリティアップデート	22
4.9	仕様書管理	24
4.10	サーバ再起動	24
5	オプションサービス詳細.....	25
5.1	月次レポート	25
5.2	独自ロードバランサ	26
5.3	ニフティクラウド API 認証キー提供	27
6	利用可能な NIFTYCloud 機能.....	28
7	改訂履歴.....	29

1 はじめに

1.1 本仕様書について

本サービス仕様書は CloudServ. サービス契約約款第 4 条第 2 項にある、サービス内容の詳細を定めるものです。CloudServ. サービス契約約款と併せてご確認ください。

本仕様書に記載が無いものは、CloudServ. サービス契約約款に準じます。尚、本仕様書は当社が必要と判断した場合、契約者の承諾無しに変更をすることがあります。予めご了承ください。

ご納品した個別のサーバ構築仕様につきましては、サーバ仕様書をご確認ください。

■ディーネットサービスサイト

<https://www.denet.co.jp/service/>

■CloudServ. サービス契約約款

https://www.denet.co.jp/pdf/yakkan/cloud_kiyaku.pdf

■専有サービス SLA(品質保証制度)

<https://www.denet.co.jp/pdf/service/sla.pdf>

■情報セキュリティ基本方針

<https://www.denet.co.jp/security/>

■プライバシーポリシー

https://www.denet.co.jp/privacy_policy/

※本サービス仕様書に記載されている会社名、システム名、製品名、ロゴ、写真等は一般に各社の登録商標または商標です。

2 CloudServ.について

2.1 CloudServ.とは

CloudServ.とは、「自社に専属のインフラエンジニアを抱えていない企業様が、安心してクラウドを利用できるように」考えて作られた、インフラの全てをお任せいただける運用・保守サービスです。

2.2 プラン概要

ご提供プランは「通常プラン」と「台数プラン」の2種類です。

どちらのプランもご提供内容に差異はなく、サーバ構築から運用まで一貫してサービス提供いたします。どちらのプランを選ぶかは、運用サーバ台数と毎月の無償作業工数をもとにご決定いただいております。

CloudServ.のサービス概要は次の表の通りです。

■ サービス概要

サービス項目	通常プラン	台数プラン
運用台数	10 台まで ※	1 台～4 台までの 4 プランをご用意
特徴	10 台まで固定の運用費用で、 サーバ台数が多いお客様におすすめなプランです	台数に応じた費用体系で、 スモールスタートに最適なプランです
無償作業工数	10 時間	1 台～2 台 : 3 時間 3 台～4 台 : 4 時間
利用クラウド	ニフティクラウドを利用します ディーネットにて ID 取得を行い、管理者権限を保持します	
設計	お見積りの段階で、お客様より要件のヒアリングを行い、設計のご提案をいたします	
構築	ヒアリングシートへ記載いただき、ニフティクラウドからサーバまでの環境構築を行います	
運用	テクニカルサポートによる運用サービスを提供します。	
マネージドタイプ	サーバの運用範囲は、次の 2 つから選択可能です ・フルマネージド …… サーバ運用の全てお任せしたいお客様向け ・セルフマネージド …… サーバ運用の一部分を代行して欲しいお客様向け	
オプション	標準の運用サービス以外にも、豊富なオプションメニューを取りそろえております	

※10 台以上のサーバ運用も対応可能ですので、ご相談ください。

2.3 各サービス概要

2.3.1 構築

お客様にサーバヒアリングシートを記入いただきます。ヒアリングシートの内容をもとに、ニフティクラウド環境およびサーバの初期構築を実施させていただきます。

対応可能な OS は以下の通りです。

- RedHatEnterpriseLinux
- CentOS
- WindowsServer

「標準対応ソフトウェア」以外にも、お客様指定のソフトウェアや有償製品のインストール代行も承っています。

2.3.2 運用

サーバ環境の安定稼働を目的に、テクニカルサポートによる 24 時間 365 日の運用サービスをご提供いたします。運用サービスの概要は次の表にまとめています。

■運用メニュー一覧

運用サービス	サービス内容	詳細
テクニカルサポート	24 時間 365 日のテクニカルサポートを提供します	4.1 章
監視	稼働の確認や問題の予兆をチェックします	4.2 章
一次対応	監視で検知したアラートについて、復旧対応を実施します	4.3 章
二次対応	再発の可能性がある場合は、詳細な原因調査と再発防止策の検討・実施を行います	4.4 章
自動化対応	負荷に応じたスケール変更や定型作業を自動化します	4.5 章
設定変更(無償作業工数)	ご要望いただいた設定変更を、安全・確実に実施いたします ミドルウェアの追加や設定変更等、運用中に必要になる作業については、無料作業工数の範囲で対応可能です	4.6 章
バックアップ	20GB までのデータバックアップを行います。1 日 1 世代を、関西のロケーションへ取得します	4.7 章
セキュリティアップデート	脆弱性情報の収集を行い、危険性が高く対策が必要と判断された脆弱性については、調整の上パッチ適用を実施します	4.8 章
仕様書管理	納品物として、サーバ仕様書をご用意いたします	4.9 章

2.3.3 マネージドタイプ

フルマネージドタイプの運用を標準提供しています。フルマネージドタイプでは、サーバ運用の全てをお任せしたいお客様に向けたサービスです。

「実作業のみ任せたい」というご要望に対応した、セルフマネージドタイプのメニューもご用意しています。

セルフマネージドの場合は、一部サービスに制限がかかりますのでご注意ください。

■セルフマネージドの制限事項

運用サービス	フルマネージド	セルフマネージド
テクニカルサポート	○	○
監視	○	○
一次対応	○	標準手順または 作業手順書による対応
二次対応	○	可能な範囲で対応
自動化対応	○	○
バックアップ	○	○
セキュリティアップデート	○	対応なし
無料作業工数	○	○
設定変更	○	標準手順または 作業手順書による対応
仕様書管理	○	可能な範囲で対応

2.3.4 オプション

通常のサービス以外にも、豊富なオプションサービスをご用意しております。

■オプションメニュー一覧

オプションサービス	サービス内容	詳細
月次レポート	ご契約頂いたサーバに関する月単位のレポートをメールにてお送り致します。	5.1 章
独自ロードバランサ	帯域に依存しない課金体系のロードバランサを提供します	5.2 章
ニフティクラウドの API 認証キーの提供	ニフティクラウドの API 認証キーの提供を行います	5.3 章

3 構築サービス詳細

3.1 対応 OS

3.1.1 Red Hat Enterprise Linux と CentOS について

CloudServ.において、利用できる Linux ディストリビューションは、有償 OS である Red Hat Enterprise Linux と、無償 OS である CentOS です。

Red Hat Enterprise Linux は、レッドハット社、および数千社に及ぶレッドハット社のパートナーにより、ハードウェア、OS カーネル、およびパッケージソフトウェアに対し、完全認定サポートされており、その名の通りエンタープライズ環境での利用に最適なオペレーティングシステムです。



NIFTYCloud 上で作成された Red Hat Enterprise Linux をご利用さ

れる場合、サブスクリプション(※1)は予めサーバに適用されているため、サブスクリプションの用意は不要です。

サブスクリプションにより、サービス運用中に OS、およびパッケージソフトウェア(rpm)に未知の問題が確認された場合、ディーネットによる調査のみに留まらず、その開発元であるレッドハット社に対し、無制限の問い合わせや調査依頼を行うことが可能です。

安心してミッションクリティカルなシステム、ソリューションを導入することができます。

当社は Red Hat Enterprise Linux の導入を推奨しております。

一方、CentOS は Red Hat Enterprise Linux との完全互換を目指し、コミュニティベースで開発されたフリー(無償)で利用できる OS(※2)ではありますが、「Community ENTerprise Operating System」の名の通り、多くの企業やホスティングサーバ業者が様々な重要なシーンで採用している OS です。

PHP や JAVA 等で稼働する WEB システムなど、OS 環境の影響が低いシステムに利用する場合には、十分お勧めできる OS です。

ご利用環境に応じて最適なご選択が頂けるよう、導入の際に提案させていただきます。

(※1)「サブスクリプション」とは Red Hat Enterprise Linux の利用ライセンスと同義とお考えください。

(※2)CentOS の場合、カーネルや、パッケージソフトウェア(rpm)に、脆弱性や、バグなどのリスクが発生した場合、当社でも解決に向けて調査を行います。その調査によって解決しなかった場合には、CentOS コミュニティの対応に依存することになりますのでご了承ください。

3.1.2 Windows Server のライセンスと Microsoft 製品導入について

CloudServ.において、利用できる Windows Server の OS は
Windows Server 2012 R2 (64bit)となります。

■マイクロソフトが提供するライセンスについて

NIFTYCloud 上で作成されたサーバは、予めライセンス(※1)
が適用されているため、お客様によるライセンスの用意は不要
です。



■Microsoft 製品を導入する場合の注意点について

ニフティクラウド上のサーバに Microsoft 製品を導入いただく際はいずれかの条件を満たす必要がございます。

・Microsoft Services Provider License Agreement(SPLA)を保有する事業者より Microsoft 製品の使用权を提供されていること。

または

・「ボリュームライセンス」+「SA(ソフトウェアアシュアランス)の契約」+「ライセンスモビリティの申請」を貴社にて実施
いただく事。

ライセンスモビリティの申請が可能な製品は以下の製品となります。

Exchange Server
LyncServer
Microsoft Dynamics
SharepointServer
SQL Server
System Center
その他

ライセンス認証フォームのダウンロードにつきましては、以下の手順を参照してください。

http://cloud.nifty.com/cs/catalog/cloud_faq/catalog_120416000842_1.htm

(※1)マイクロソフト社のライセンス提供体系が、時期により変更される可能性もございます。

3.2 対応ソフトウェア

3.2.1 標準対応ソフトウェア

初期導入時に以下の表にある『標準対応サーバソフトウェア一覧』からサーバソフトウェアをご選択頂きますと、インストール、および初期設定を行います。

当社にて設定したサーバソフトウェアにつきましては 24 時間対応の監視および一次復旧対応サービスや、セキュリティアップデートサービス(※1)、障害時の調査作業(※2)をご提供させていただきます。

また、その他のソフトウェアにつきましては、次項をご確認ください。

(※1)下表にある「当社指定インストール方法」とは異なるインストールを行った場合、セキュリティアップデートサービス対象外となり、個別に有償にてアップデート作業をお承りいたします。

(※2)障害時の調査は、当社指定インストールで導入したサーバソフトウェアに限ります。

■標準対応サーバソフトウェア一覧

種別	ソフトウェア名	当社指定インストール方法
Web サーバ	Apache	OS 標準レポジトリからの RPM インストール
Web サーバ	Nginx	公式サイトからのインストール
プログラミング言語	PHP	OS 標準レポジトリからの RPM インストール
プログラミング言語	Perl	OS 標準レポジトリからの RPM インストール
DB サーバ	MySQL	OS 標準レポジトリからの RPM インストール
DB サーバ	PostgreSQL	OS 標準レポジトリからの RPM インストール
FTP サーバ	vsftpd	OS 標準レポジトリからの RPM インストール
メールサーバ	qmail+vpopmail+qmailadmin	公式サイトソースからのインストール
メールサーバ	postfix	OS 標準レポジトリからの RPM インストール
メールサーバ	dovecot	OS 標準レポジトリからの RPM インストール
SSH サーバ	OpenSSH	OS 標準レポジトリからの RPM インストール
VPN サーバ	OpenVPN	外部レポジトリからの RPM インストール
WEB アクセスログ解析	AWStats	弊社標準バージョンでの RPM インストール

■Windows Server にて初期導入が可能な導入ソフトウェア一覧

種別	ソフトウェア名
Web/FTP サーバ	アプリケーションサーバ(IIS)
SMTP	メールサーバー(IIS)
VPN(OpenVPN)	リモートアクセス/VPN
データベースサーバ	SQL Server

(※)Windows 系 OS でのソフトウェア導入は初期導入のみ承っております。設定につきましては、お客様側での対応となります。

3.2.2 各種ベンダーが提供するソフトウェアの運用サポートについて

例えば、Parallels 社(パラレルス)が提供するサーバ総合管理ツール Plesk など、サーバに導入できるベンダー(製品の製造・販売会社)提供のソフトウェアは数多くあります。

当社にて運用実績のあるものにつきましては、初期導入、また運用時には下図のトラブル時の一次対応を行います。

当社にて運用実績の無いソフトウェアにつきましては、別途ご相談の上で、ご調整させていただきます。

但し、基本的なサポート提供形態や、ソフトウェアのアップデートや設定作業につきましては、提供するベンダーのポリシーに従ってご提供させていただきます(※1)。

製品の中には、サポート対象のバージョンが限定されており、より新しいバージョンにアップデートを行わないとサポートが終了する製品もありますので、ご注意ください(※2)。

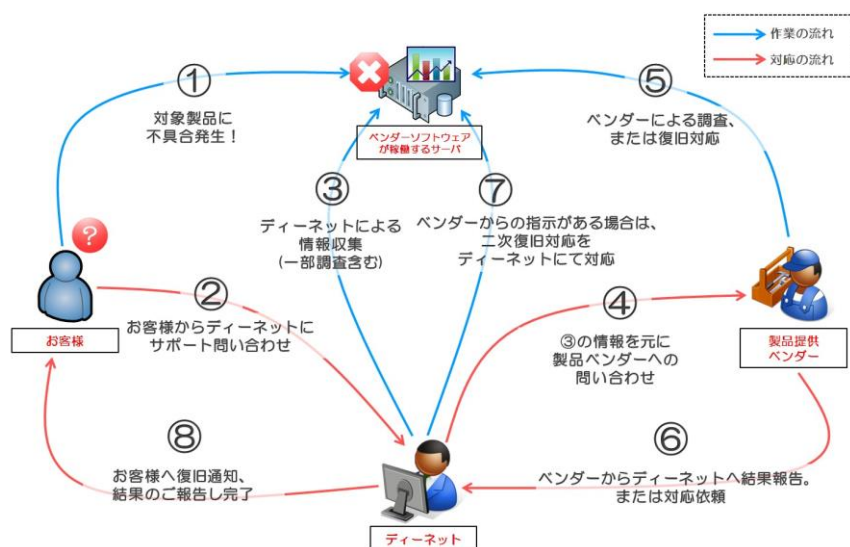
導入するソフトウェアの取扱いについては、都度お客様とご相談し導入設計をさせて頂いております。

詳細は、当社までご相談ください。

(※1)トラブル発生時の調査についても、ご利用頂く製品のベンダーがトラブルとして対応するレベルは、ベンダーにより異なりますので、導入の際にご確認頂いた上で導入ください。

(※2)これは下図において、④以降の対応が出来ない状況になり、十分な調査や対応ができずお客様にご迷惑をお掛けする可能性がありますので、ご注意ください。また、製品のアップデート作業は有償にてお承りとなります。

■ベンダーが提供するソフトウェアを利用した際のサポートイメージ



3.2.3 標準対応外ソフトウェア

標準対応ソフトウェアに含まれないものについても、ご要望に応じて対応いたします。インストールおよび一次復旧対応については、手順書をご用意いただき作業代行が可能です。監視が必要な場合は、オプション監視となります。

4 運用サービス詳細

4.1 テクニカルサポート

テクニカルサポートサービスとは、本仕様に沿った適切なサービスをお客様に提供するために、当社エンジニアが 24 時間 365 日体制でサーバの監視・保守(保全)を行い、お客様から寄せられるトラブルシューティングや、運用サポートサービスを提供するものです。

この体制により、お預かりしたサーバに対し、速やかなトラブルシューティングが可能となります。

尚、テクニカルサポートのサービスをご利用頂くには、予めお客様側のサーバ運用責任者として**運用アドミニストレータ**のご登録を頂く必要がございます。詳細は次項をご確認ください。

テクニカルサポートに問い合わせ可能な内容および窓口は以下の通りです。

連絡先電話番号や、メールアドレスにつきましては、ご契約後にご案内させていただきます。

■各種問い合わせ窓口の種類について

種別	担当窓口	受付時間	問い合わせが可能な方
一般的なお問い合わせ (契約・請求・各種ご質問)	担当営業窓口 (電話・メール・他)	弊社営業時間(※1)	ご契約者様、またはその関係者様 (運用アドミニストレータ登録者含む)
メンテナンス・技術に関する 依頼・お問い合わせ	テクニカルサポート (電話・メール)	弊社営業時間(※1)	運用アドミニストレータ登録者様
障害・各種トラブルに関する お問い合わせ	テクニカルサポート (電話・メール)	24 時間 364 日	運用アドミニストレータ登録者様

(※1)営業時間とは、土日祝日・年末年始および当社が定めた休日を除く平日の 9 時から 18 時の間となります。

4.1.1 運用アドミニストレータ

運用アドミニストレータとは、テクニカルサポートサービスをご利用いただくことが可能な、お客様側のサーバ運用責任者を登録していただく制度です。1 契約につき、当社営業時間内 3 名と営業時間外 3 名の最大合計 6 名の登録が可能です。

運用アドミニストレータに登録いただくと、テクニカルサポートより次のサービスを受けることが可能です。

- メンテナンスやサーバ運用に関するご提案の連絡
- 障害発生時の状況報告
- サーバ仕様書更新時の送付
- 運用中のサーバに関する、技術的な相談窓口の提供
- 障害や各種トラブル時の電話およびメール受付窓口の提供

迅速なサポートを行うため、サーバの再起動や、各種サービスの再起動、予めお預かりした運用手順書に則った作業の実施可否など、ご判断が可能な方を登録頂くようお願いいたします。

ご契約者様以外(ご契約者様がご依頼したシステム開発会社、Web 制作会社様等)をご登録頂く事も可能ですが、その場合、ご契約者様と同義の登録者として対応させていただきます(※1)。

(※1)例として、当社がご契約者様の会社名や個人名を名乗りサポート対応をすることはできません。

なお、運用アドミニストレータにご登録頂いていないお客様からのお問い合わせ、作業依頼等につきましては、セキュリティ上の配慮により受け付けておりません。 予めご了承ください。

詳細は別途ご用意する冊子「テクニカルサポートサービスについて」をご確認ください。

また、障害発生時の対応をご選択いただくことが可能です。ニーズに合わせてご選択ください。

ご要望	ディーネット営業時間内		ディーネット営業時間外	
	作業前連絡	一次対応完了報告	作業前連絡	一次対応完了報告
常に作業前連絡が欲しい。 すぐに状況を知りたい。	電話	電話・メール	電話	電話・メール
営業時間外だけは、 作業前連絡不要で障害対応して欲しい。	電話	電話・メール	—	メール
事前の連絡不要で、対応を任せたいが、 一次対応完了時にすぐに状況を知りたい。	—	電話・メール	—	電話・メール
事前の連絡不要で、対応を任せたいが、 一次対応完了時にすぐに状況を知りたい。 営業時間外だけは、 後で状況が確認できれば問題ない。	—	電話・メール	—	メール
事前の連絡不要で、対応を任せたい。 後で状況が確認できれば問題ない。	—	メール	—	メール

4.2 監視

ディーネットにてサーバの監視を行い、異常の早期検知を行います。アラート発生状況によっては、当社判断にて監視の閾値変更、または停止をさせていただく場合がございます。

また、標準対応ソフトウェア以外の監視・復旧サービスにつきましては、別途有償となります。

4.2.1 サーバ死活監視

サーバの稼働状態を、当社監視システムが実行する ping コマンドを利用して監視します。

24 時間 365 日常時監視を行い、応答が無い場合は、サーバの稼働状況を確認します。

確認の結果、障害と確認された場合は、正常復旧に向けて一次対応を実施いたします。

4.2.2 リソース監視

サーバの内部値の監視を行います。

それぞれの閾値はお客様からのご希望に合わせて、閾値の設定を行います(※1)。詳細は納品されたサーバ仕様書の設定情報をご確認ください。

それぞれの閾値超過について、当社運用対象外のもの(例 ハードディスク容量超過等)については、お客様側にてデータの削除等の作業をご依頼させて頂く場合がございます。

(※1)お客様側でご希望が無い場合は、当社標準の仕様にて監視を行います。

■リソース監視内容

リソース監視種別	内容
ロードアベレージ監視	実行待ちプロセス数の監視を行います。(Windows Server は CPU 監視となります)
メモリ使用率監視	メモリの使用率の監視を行います。
ディスク使用率監視	ハードディスク領域の使用率の監視を行います。
SWAP 使用率監視	SWAP 領域(HDD 上の仮想メモリ領域)の使用率の監視を行います。

4.2.3 ポート監視

外部に公開されたサーバソフトウェアのサービスポートの正常コード応答監視を行います。

対象のポートは、導入した環境により異なりますので、納品されたサーバ仕様書の設定情報をご確認ください。

■Linux 系外部監視(ポート監視)内容

ポート名	TCP/UDP	ポート番号
ftp	tcp	21
Ssh	tcp	22
Smtp	tcp	25
http	tcp	80
Pop	tcp	110
Imap	tcp	143
https	tcp	443
submission	tcp	587
VPN(OpenVPN)	tcp	7505
MySQL	tcp	3306
Postgres	tcp	5432

■Windows Server 外部監視(ポート監視)内容

ポート名	TCP/UDP	ポート番号
ftp	tcp	21
smtp	tcp	25
http	tcp	80
https	tcp	443
SQL server	tcp	1433
remote desktop	tcp	3389

4.2.4 プロセス監視

サーバ内部で稼働するプロセス(Apache なら httpd、MySQL なら mysqld など)の稼働状況を監視します。

尚、当社標準の場合、該当のプロセスについて、外部からポート監視設定を導入しているものにつきましては、ポート監視にて、監視をしておりますので、ここでは設定を省いております。

別途、お客様が導入した常時稼働しているプロセスで監視をご希望される場合、該当のプロセスを監視します。

4.2.5 オプション監視

CloudServ.では、以下のオプション監視メニューがございます。

導入した環境に最適な監視設定を行いますので、当社までご相談ください。

■その他オプション監視メニュー

監視種別	内容
指定 URL の正常応答監視	お客様ご指定の URL ページに対する正常コード応答監視を行います。
指定 URL の文言監視	お客様ご指定の URL ページ内に、特定の文言が含まれているかどうか監視を行います。
指定ポートの正常コード応答監視	お客様ご指定のサーバソフトウェアにて開放されているポートの正常コード応答監視を行います。CloudServ.サービスメニューに無いものは、別途ご相談ください。
指定プロセス監視	お客様ご指定のサーバソフトウェアにて稼働しているプロセスの死活監視を行います。CloudServ.サービスメニューに無いものは、別途ご相談ください。
メールキュー監視	お客様ご利用のメールサーバソフトウェアにおいて、メールキューに滞留している配送待ちメールの総数の監視を行います。
ログ監視	お客様ご指定のサーバソフトウェアにて出力されているログにて、特定の文字列が出力されていないかの監視を行います。

4.3 一次対応

監視サービスにて、障害を検知した場合に、一次対応を実施することで、サービスを継続させる為の「取り急ぎ」の復旧対応を行います。

4.3.1 一次対応事例

■ サービスプロセスの再起動

突然のクラッシュや高負荷によるプロセス停止が発生した際に、速やかにプロセスの再起動を行います。

■ サーバ再起動

サーバの高負荷状態や、OS ハングアップが発生した際に、サーバ自体の再起動を行います。

■ 攻撃アクセスの遮断

DoS アタックや辞書攻撃によるサービス停止に繋がる攻撃をファイアウォールにて遮断、サービスを守ります。

本仕様書内に記載された「一次対応」とは、「当社監視システムが検知した異常状態を解消、回避し正常と検知させるための応急的対応」としております。この応急的対応を 24 時間 365 日体制で提供するものです。

発生した異常を恒久的に処置、根本解決するために対策が必要な場合は、これを「二次対応」とし、翌営業日以降に、当社テクニカルサポートによる調査と根本解決について検討をし、お客様とご相談の上、対策を施します(※1)。

(※1)オープンソースソフトウェアは、その提供の特性上ベストエフォートな調査になり、恒久的に解決出来ない場合もございますので、ご了承ください。

4.3.2 セルフマネージド制限

監視項目毎に当社指定の標準一次対応手順(※2)またはお客様ご提示手順に沿って一次対応を行います。障害が復旧できない場合はお客様へその旨をご連絡し、手順変更を依頼させていただきます。手順変更が完了しない場合は当社で一次対応を行うことができません。

(※2)当社指定の標準一次対応手順は以下の通り

■ 標準一次対応手順

内容概要	内容詳細
サービス確認	障害検知後にサービスの確認を行います。
原因調査	サーバへログインし、プロセス稼働状況確認や各種ログから原因調査を行います。
サービス復旧対応	状況に合わせてサービスの再起動等を実施します。
復旧対応後のサービス確認	復旧対応後にサービス確認を行い、動作に問題ないことと当社監視システムのステータスが正常かどうか確認します。

4.4 二次対応(恒久対応)

1 次対応時の内容を分析し、恒久対策をご提案します。

その際、サーバの設定変更や構成の変更が発生した場合は、各プラン毎の「個別作業費用」の中で対応致します。

※個別作業費用を超過する場合は、別途見積もり対応となります。

4.5 自動化対応

監視のアラートをトリガーとした定型作業について、自動化させていただくことができます。自動化することで、動的なインフラキャパシティの拡張や縮退が可能になります。

例)

ロードバランサの帯域上限の自動変更

サーバの自動スケールアップ

4.6 設定変更(無償作業工数)

設定変更を実施いたします。

プランごとの個別作業工数を利用して変更作業を承ることが可能です。個別作業工数が足りない場合は、有償作業となります。

個別作業工数とは、1つの作業依頼を頂いた際、弊社エンジニアとお客様の間で、「詳細ヒアリング」や「作業の実施」、「仕様書の更新と完了報告」といった各工程が発生致します。工程の中でも、サーバ検証および手順書作成にかかる時間を工数に換算したものととなります。

■作業内容と課金内容

No	内容概要	内容詳細	課金適用の有無
1	ヒアリング	作業にあたり、必要となる事項を詳細ヒアリングします。	無償
2	サーバ検証	サーバに適用が可能かどうか、作業時に不具合が発生しないかどうか、どの程度の時間がかかるか等の検証を行います。	有償
3	手順書作成	検証した結果を元に、作業時の手順書を作成、弊社でレビューします。これにより作業詳細を履歴として残し、安全に作業実施を行います。	有償
4	作業実施	手順書を元に作業を実施します。	無償
5	仕様書更新 完了報告	サーバ仕様書の更新を行い、お客様へ完了のご報告を行います。	無償

4.6.1 作業例 ～Apache におけるバーチャルホスト追加の場合～

1 つのバーチャルホストを追加する作業を例に、図 2.2.3 の各項目に対する使用時間を例示します。

■Apache バーチャルホスト追加時の作業時間内訳

No	内容概要	内容詳細	使用時間(※1)	課金適用の有無
1	ヒアリング	バーチャルホスト名や FTP アカウント名の確認、作業実施時間の確認等を行います。	15 分	無償
2	サーバ検証	作業実施に問題がないか確認します。	10 分	有償
3	手順書作成	ヒアリング内容等を元に手順書を作成します。	20 分	有償
4	作業実施	確認した時間にて作業を実施します。	15 分	無償
5	仕様書更新(※2) 完了報告	サーバ仕様書を更新し、お客様へ完了のご報告をします。	30 分	無償

(※1) 上記時間は目安の時間となります。設定内容によって変わる場合があることを予めご了承ください。

(※2) 新たに仕様書の作成が必要な場合は、有償対応となります。

この場合、有償である[No2]と[No3]が個別作業費に計上され、「30 分の作業」として対応致します。

同じ作業を 1 度に複数台のサーバ(同一仕様であるサーバ)に適用する場合は、No2 と No3 が対象で「30 分の作業」となりますので、複数台構成であるスケールメリットも高くなります。

4.6.2 セルフマネージド制限

設定作業内容やお客様作業によるサーバ状況によって対応可否が変化しますので、当社までご相談ください。

4.7 バックアップ

4.7.1 指定先データバックアップ指定先データリカバリサービス

サーバデータのバックアップを取得することができます。

CloudServ.におきましては、お客様からご指定頂いた領域について、外部ストレージサーバにリモート接続(rsync)でバックアップを取得します。

標準で毎日 1 世代 20GB までの取得が可能です。

バックアップ容量が不足した場合、1 式 20GB で最大 25 式(合計 500GB)まで取得が可能です。

ご費用については、CloudServ. サービスメニューをご覧ください。

CloudServ.におけるリカバリ方法につきましては、サーバ機器故障時の再セットアップの際にのみ、バックアップデータからのファイルの置き換えを承っております。

また、ファイル単位のリカバリやバックアップデータのご提供は出来ませんので、ご了承ください。

※バックアップは、グローバル通信にて実施いたしますので、ネットワーク転送量無料(10TB/月まで)の一部帯域を使用いたしますのでご了承ください。

※WindowsServer の場合は、「指定先データバックアップ指定先データリカバリサービス」のご提供はありません。バックアップ用に増設ディスクを追加し、お客様にてバックアップいただけますようお願いいたします。

4.7.2 ワンデイスナップショットの日次実行

サーバのワンデイスナップショットを日次で定期取得することができます。

お客様からご指定いただいた時間帯にて、毎日ワンデイスナップショットを取得します。

リストアについては、お客様のご依頼にもとづき、稼働中のサーバをスナップショット取得時点まで巻き戻すことが可能です。

利用にあたって、別途 NIFTYCloud の費用が発生いたします。

- ニフティクラウドタイマー
- ワンデイスナップショット

4.7.3 サーバイメージバックアップの定期実行

サーバのイメージバックアップを定期取得することができます。

※e-mini および mini 以外のサーバタイプのサーバが対象となります

お客様からご指定いただいた、間隔、時刻、世代、保存先にて、イメージバックアップを取得します。

取得したイメージを利用して、新規サーバを構築することが可能です。

利用にあたって、別途 NIFTYCloud の増設ディスクのイメージ保守費用が発生いたします。

同一 ID 内にて保存可能なイメージ数は 20 個までとなります。

4.7.4 セルフマネージド制限

パス変更等のお客様作業によってバックアップ取得ができなくなった場合、お客様からのご連絡がない場合はバックアップが停止いたします。

4.8 セキュリティアップデート

4.8.1 RedHatEnterpriseLinux / CentOS

各 OS につきまして、初期構築時、または納品後に当社にて指定の方法でインストールを行った『標準対応サーバソフトウェア一覧』について、JPCERT/CC(※1)が外部から攻撃を受ける脆弱性について注意喚起をした場合、対象の脆弱性が修正された同メジャーバージョン最新版へのアップデート作業、または脆弱性の回避処置となる作業を実施させていただきます(※2)。

アップデートを行ったサーバソフトウェアのダウングレードには対応しておりませんので、試験環境提供サービスを利用するなどをして、十分な事前検証を取った上で作業実施をお申し付けください。

なお、『標準対応サーバソフトウェア一覧』に記載がないものや、指定の方法とは異なる方法でインストールを行ったソフトウェア、また、セキュリティ事由以外でのアップデートにつきましては、本サービスの対象外となり、別途ソフトウェアのアップデート作業のお申し込みを頂きます。

4.8.2 試験環境提供サービス

既存のサーバをコピーし、コピーサーバのアプリケーションを脆弱性対策済みのバージョンへアップデート後、サーバをお渡しするサービスです。

■ご注意事項

- 試験環境サーバは一ヶ月間のみのご利用となります。

4.8.3 windows OS セキュリティアップデート通知

Microsoft 社から毎月行われる WindowsUpdate 情報を、当社にて成形し、お客様に提供します。

■セキュリティアップデート通知サンプル

【 20XX年 X 月度 】

Windowsサーバセキュリティレポート

株式会社ディネットワーク

【本拠地】
〒107-8561 東京都港区虎ノ門1-11 光通ビルディング
TEL: 03-4321-0001 FAX: 03-4321-0002

【東京支店】
〒100-0001 東京都千代田区千代田1-2-22 第一生命ビル5F
TEL: 03-5561-0001 FAX: 03-5561-0002

20XX年X月度 *Windowsサーバ セキュリティレポート*

※レポート対象は、以下OS、アプリケーションを共通としておりますので、お客様サーバに適用に際しては御注意下さい。
 OS: Windows Server 2003(R2含む)、2008(R2含む)、2012(R2含む)
 IE: 6.0以降
 Internet Explorer: Ver6.0以降

分類情報一覧	対象	内容	Microsoft セキュリティ情報URL
1 3月14日 緊急 MS12-017	Windows Server 2003(R2含む) Windows Server 2008(R2含む) Windows Server 2012(R2含む) Windows Server 2008 R2 SP1 Windows Server 2008 R2 SP2	Page Server の脆弱性により、サードパーティの悪意あるプログラムが、リモートからシステムにアクセスし、システムに悪影響を及ぼす可能性があります。	http://technet.microsoft.com/ja-jp/secupdate/Win12-017
2 3月14日 緊急 MS12-018	Windows Server 2003(R2含む) Windows Server 2008(R2含む) Windows Server 2012(R2含む) Windows Server 2008 R2 SP1 Windows Server 2008 R2 SP2	Windows 9x、Windows NT、Windows 2000、Windows XP、Windows Vista、Windows 7、Windows 8、Windows Server 2003、Windows Server 2008、Windows Server 2012、Windows 10 の脆弱性により、悪意あるプログラムが、システムに悪影響を及ぼす可能性があります。	http://technet.microsoft.com/ja-jp/secupdate/Win12-018
3 3月14日 緊急 MS12-019	Windows Server 2003(R2含む) Windows Server 2008(R2含む) Windows Server 2012(R2含む) Windows Server 2008 R2 SP1 Windows Server 2008 R2 SP2	Microsoft Write の脆弱性により、サービスが停止する可能性があります。	http://technet.microsoft.com/ja-jp/secupdate/Win12-019
4 3月14日 緊急 MS12-020	Windows Server 2003(R2含む) Windows Server 2008(R2含む) Windows Server 2012(R2含む) Windows Server 2008 R2 SP1 Windows Server 2008 R2 SP2	リモート デスクトップの脆弱性により、リモート デスクトップが実行される (2012.03.07)	http://technet.microsoft.com/ja-jp/secupdate/Win12-020

※注意事項

- 実際の Update 作業はお客様にて対応いただきます。
- 確認手順をいただければ、サーバー再起動対応は可能です。

4.8.4 セルフマネージド制限

お客様導入のミドルウェアおよび当社導入ミドルウェアに関してもセキュリティアップデートは無しとなり、オプション提供もございません。

4.9 仕様書管理

納品したサーバの構成情報を、サーバ仕様書という形で納品させていただきます。納品後に設定変更が発生した場合は、該当箇所の情報を更新し、サーバ仕様書の状態を最新に保っていきます。

4.9.1 セルフマネージド制限

当社作業による仕様変更につきましては、仕様書を更新し運用アドミニストレータ様へ送付しますが、お客様作業による仕様変更部分は仕様書に反映いたしません。万一のデータ消失障害時は仕様書通りの再構築となります。

4.10 サーバ再起動

運用アドミニストレータ様からのご依頼により、当月内 10 回まで、24 時間 365 日いつでも対象サーバの再起動を行います。再起動方法は、コントロールパネル上からの再起動、shutdown コマンド実行(Windows Server 系 OS の場合は、ログイン後再起動操作の実行)、キーボードの「Ctrl」+「Alt」+「Delete」の実行のいずれかになります(※1)。

1 ヶ月以内の 11 回以上のサーバ再起動対応につきましては、有償での対応となります。

別途、お客様とご調整の上で実施させていただきます。

(※1)停止時にご指定の手順が有る場合は、予め作業手順書をご用意ください。また本作業に際して、バックアップ等のデータ保全、動作保全はお客様にてご対応頂きますよう、よろしくお願いいたします。

5 オプションサービス詳細

5.1 月次レポート

ご契約頂いたサーバに関する月単位のレポートをメールにてお送り致します。

レポート内容につきましては、以下です。

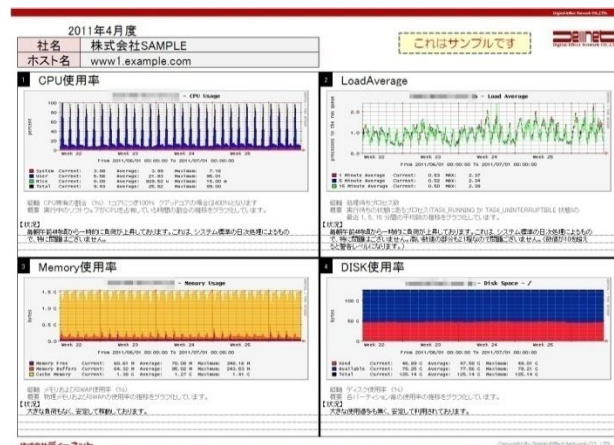
本サービスはオプション提供となっております。お申し込みの際にご相談ください。

■月次レポートサービスメニュー

No	項目	内容
1	障害履歴	過去 1 ヶ月間に発生した障害について発生日時および対応内容についてレポート致します。監視アラート内容について発生日時および対応内容をレポート
2	障害対策報告	過去 1 ヶ月間に発生した障害について、対策案などを報告致します。
3	ハードウェアインフォメーション	脆弱性などによるサーバソフトウェアのバージョンアップ情報をレポート致します。
4	障害対策対応提案	過去 1 ヶ月間に発生した障害について、対策の取れるものにつきましてご提案をさせていただきます。
5	リソースモニタ	過去 1 ヶ月間のサーバリソース状況について、グラフを作成しお送り致します。 グラフ項目は以下の 4 件です。 1. CPU 使用率 2. Network 転送量 3. メモリ使用率 4. ディスク使用率
6	指定日レポートオプション ※別途お申し込みが必要です	月次レポートオプションとしてご提供しております。 お客様からご指定頂いた該当日の 24 時間のリソースモニターグラフを取得日から 3 営業日以内にメールにてお送り致します。 対象機 1 台につき、月 5 回までお申し込み頂けます。

■月次レポートサンプル

2011年4月度		月次レポート		これはサンプルです	
社名	株式会社SAMPLE	サーバ種別	サーバ種別	レポート項目	レポート項目
対象ホスト	1. 111.111.111.111 2. 111.111.111.111 3. 111.111.111.111 4. 111.111.111.111	1. CPU使用率 2. CPU使用率 3. CPU使用率 4. CPU使用率	1. CPU使用率 2. CPU使用率 3. CPU使用率 4. CPU使用率	1. CPU使用率 2. CPU使用率 3. CPU使用率 4. CPU使用率	1. CPU使用率 2. CPU使用率 3. CPU使用率 4. CPU使用率
障害履歴	1. 2011/04/01 10:00 2. 2011/04/01 10:00 3. 2011/04/01 10:00 4. 2011/04/01 10:00	1. 障害発生 2. 障害発生 3. 障害発生 4. 障害発生	1. 障害発生 2. 障害発生 3. 障害発生 4. 障害発生	1. 障害発生 2. 障害発生 3. 障害発生 4. 障害発生	1. 障害発生 2. 障害発生 3. 障害発生 4. 障害発生
対応内容	1. 2011/04/01 10:00 2. 2011/04/01 10:00 3. 2011/04/01 10:00 4. 2011/04/01 10:00	1. 障害発生 2. 障害発生 3. 障害発生 4. 障害発生	1. 障害発生 2. 障害発生 3. 障害発生 4. 障害発生	1. 障害発生 2. 障害発生 3. 障害発生 4. 障害発生	1. 障害発生 2. 障害発生 3. 障害発生 4. 障害発生
ハードウェアインフォメーション	1. 2011/04/01 10:00 2. 2011/04/01 10:00 3. 2011/04/01 10:00 4. 2011/04/01 10:00	1. 障害発生 2. 障害発生 3. 障害発生 4. 障害発生	1. 障害発生 2. 障害発生 3. 障害発生 4. 障害発生	1. 障害発生 2. 障害発生 3. 障害発生 4. 障害発生	1. 障害発生 2. 障害発生 3. 障害発生 4. 障害発生
障害対策対応提案	1. 2011/04/01 10:00 2. 2011/04/01 10:00 3. 2011/04/01 10:00 4. 2011/04/01 10:00	1. 障害発生 2. 障害発生 3. 障害発生 4. 障害発生	1. 障害発生 2. 障害発生 3. 障害発生 4. 障害発生	1. 障害発生 2. 障害発生 3. 障害発生 4. 障害発生	1. 障害発生 2. 障害発生 3. 障害発生 4. 障害発生



5.2 独自ロードバランサ

ニフティクラウドのサーバ上にソフトウェアのロードバランサを構築します。

高帯域なサーバを利用することで、安価に高帯域なロードバランサの利用が可能です。

■負荷分散機能

外部ネットワークからのアクセスを複数のサーバに振り分け、負荷を分散することができます。

■高可用性(HA)機能

振り分け先のサーバが万が一故障した場合、ニフティクラウドの HA 機能により、システムを継続稼働できます。

項目	内容
対応レイヤー	トランスポート層(レイヤ 4) ※URI によるバランシングが必要な場合はご相談ください
バランスポリシー(選択可能)	ラウンドロビン ウェイトラウンドロビン リストコネクション ウェイトリストコネクション
ヘルスチェック方式	TCP(ポートレベルのチェック)
アクセス制御	アクセス元 IP アドレスの制限(FW 機能)
設定可能数	1 サーバ 1IP
ポート設定数	http、https のみ
サーバタイプ	e-small : 高帯域なベストエフォート回線が利用可能です small : 超高帯域なベストエフォート回線が利用可能です
セッション固定	ソース IP アドレス
Sorry ページ	オリジナルのソーリーページの指定が可能です
SSL アクセラレータ	利用可能

■ご注意事項

- 外部ネットワークからの負荷分散にのみご利用頂けます。プライベート側のネットワークにおけるバランシングには対応していません。
- ロードバランサを設定した場合、各サーバでのアクセスログには、ロードバランサの IP アドレスが送信元アドレスとして記録されます。http アクセスの場合、ヘッダー情報「X-Forwarded-for」に送信元の IP アドレスの情報が付与されます。

5.3 ニフティクラウド API 認証キー提供

5.3.1 概要

ニフティクラウドが提供する API 認証キーを提供します。認証キーを利用することで、お客様にてニフティクラウドが提供する全ての API を実行することが可能になります。

API 認証キー提供にあたって、以下の点にご注意ください。

- API 利用によって、ニフティクラウド利用料が発生する可能性があります
- 発生したニフティクラウド利用料はいかなる場合も取り消すことはできません
- 円滑な運用のために、利用いただける機能を限定しており、事前に申請していただきます
- サーバ停止や削除など、ニフティクラウドが提供する全ての API が利用可能になりますので、認証キーの取り扱いには十分にご注意ください
- API を実行した結果について、当社はいかなる責任も負いません

5.3.2 利用可能機能

円滑な運用のために、利用機能を限定させていただいております。利用可能な機能は次の通りです。

機能	参考 URL
クラウドストレージ	API : http://cloud.nifty.com/api/storage/
	SDK : http://cloud.nifty.com/api/storage/index_sdk.htm
	利用方法 : http://cloud.nifty.com/storage/
	CloudberryExplorer : http://blog.cloud.nifty.com/189/
ESS	API : http://cloud.nifty.com/api/ess/
	SDK : http://cloud.nifty.com/api/sdk/
	利用方法 : http://cloud.nifty.com/service/ess.html

6 利用可能な NIFTYCloud 機能

CloudServ.で利用可能な NIFTYCloud 機能は次の通りです。

■ 利用可能な NIFTY Cloud 機能一覧

機能	詳細
サーバタイプ	http://cloud.nifty.com/service/spec.htm
増設ディスク	http://cloud.nifty.com/service/disk.htm
ファイアウォール	http://cloud.nifty.com/service/fw.htm
ロードバランサ	http://cloud.nifty.com/service/lb.htm
サーバコピー	http://cloud.nifty.com/service/copy.htm
カスタマイズイメージ	http://cloud.nifty.com/service/image.htm
オートスケーラ	http://cloud.nifty.com/service/autoscale.htm
IP アドレス	http://cloud.nifty.com/service/ip.htm
付替 IP アドレス	http://cloud.nifty.com/service/ip.htm
プライベート LAN	http://cloud.nifty.com/service/plan.htm
インターネット VPN (H/W)	http://cloud.nifty.com/service/vpn_hw.htm
VPN ゲートウェイ	http://cloud.nifty.com/service/vpngw.htm
ワンデイスナップショット	http://cloud.nifty.com/service/snapshot.htm
RDB	http://cloud.nifty.com/service/rdb.htm
L7 ロードバランサ (Brocade Virtual Traffic Manager)	http://cloud.nifty.com/service/l7lb.htm
WEB 改ざん検知 (GRED)	http://cloud.nifty.com/service/gred.htm
WEB アプリケーション ファイアウォール (Scutum)	http://cloud.nifty.com/service/waf.htm
ウィルス・スパイウェア対策 (ESET FILE Security)	http://cloud.nifty.com/service/efs.htm

7 改訂履歴

発行	改訂日	改訂項目	改訂内容
第 1 版	2012 年 11 月 27 日	—	新規作成
第 2 版	2013 年 02 月 19 日	全項	Windows Server サービスリリースに関する記述追加
第 3 版	2013 年 02 月 21 日	2.1 2.2	通常プラン、台数プランの提供内容改訂 プラン詳細項目追加
第 4 版	2013 年 04 月 04 日	5.10	EV SSL 取り扱い開始の為に追加
第 4.1 版	2013 年 05 月 16 日	5.3 5.7	当社との調整相談についての記述を変更
第 5 版	2013 年 06 月 04 日	2.3 3.2 4.6.1	OpenVPN 標準化に伴う修正 OpenVPN 標準化に伴う修正 OpenVPN 標準化に伴う修正
第 6 版	2014 年 02 月 14 日	2.4.1 3.1.1 5.1 5.2 5.3 5.4 5.5 5.6 5.8 5.9	NIFTYCloud の公式情報に併せた修正 サーバタイプ wlarge 追加 サーバコピー機能強化に伴う修正 カスタマイズイメージ機能強化に伴う修正 オートスケールに関する注意点の修正 フラッシュドライブ追加 ファイアウォール注意事項の修正 動的 IP の文言修正 インターネット VPN 追加 ロードバランサ詳細設定値の修正
第 7 版	2014 年 04 月 01 日	2.1 2.1 3.1.1	通常プラン、台数プランの料金を税抜き表示に変更 お客様が@NIFTY ID を保持する場合の注釈追加 Windows Server のディスク容量を 30GB から 80GB に変更
第 8 版	2014 年 06 月 01 日	3.1.2 5.10	サブスクリプションに関する文言を修正 Web アプリケーションファイアウォール「Scutum」追加
第 9 版	2014 年 06 月 19 日	2.3 4 4.1 4.2 4.3 4.4 4.5 4.6 4.7 4.8	root 権限提供内容の記述を追加 セルフマネージドに関する記述を追加 セルフマネージドの詳細に関する記述を追加 セルフマネージドに関する記述を追加 セルフマネージドに関する記述を追加 セルフマネージドに関する記述を追加 セルフマネージドに関する記述を追加 セルフマネージドに関する記述を追加 セルフマネージドに関する記述を追加 セルフマネージドに関する記述を追加

		4.9	セルフマネージドに関する記述を追加
第 10 版	2014 年 09 月 01 日	3.2	標準対応サーバソフトウェア一覧に Nginx を追加
		4	セルフマネージドサービスマップより月次レポートを削除
		5.9.1	SSL アクセラレータ追加に伴う修正
第 11 版	2014 年 11 月 13 日	3.1.1	新サーバタイプ type-e 追加
		5.11	ワンデイスナップショット追加
第 12 版	2015 年 05 月 01 日	3.1.1	新サーバタイプ medium24、wlarge96 追加
		5.10	独自ロードバランサ追加
		5.11	L7 ロードバランサー (SteelApp Traffic Manager) 追加
第 13 版	2015 年 07 月 01 日	1.1	SLA の URL を修正
		4.4.3	自動化 を追加
		5.17	RDB を追加
		5.18	ニフティクラウド API 認証キー提供 を追加
第 14 版	2015 年 09 月 01 日	5.4	Disk200 および Disk40 名称変更に伴う修正
		5.9	選択可能なロードバランサ帯域の記述修正
第 15 版	2015 年 10 月 01 日	4.6	標準バックアップに、以下を追加 ・ワンデイスナップショットの日次実行 ・サーバイメージバックアップの定期実行を追加
第 16 版	2015 年 11 月 01 日	3.1.1	新サーバタイプ e-xlarge16、e-xlarge24、e-xlarge32、e-wlarge32、e-wlarge48、e-wlarge64、e-wlarge96 追加
		5.19	クラウドストレージへのバックアップを追加
第 17 版	2015 年 12 月 01 日	3.1.1	選択可能な OS へ CentOS 7 および Red Hat Enterprise Linux7 を追加
		5.9.1	ニフティクラウドロードバランサ携帯キャリアフィルター機能利用停止に伴う削除
		巻末	ISO27001 表記の更新
第 18 版	2015 年 12 月 15 日	5.20	Web 改ざん検知 (GRED セキュリティサービス)
第 19 版	2015 年 12 月 24 日	3.1	サーバタイプメニューに「WindowsServer2012」を追加
		5.20	Web 改ざん検知 (GRED セキュリティサービス) の注意事項修正
第 20 版	2016 年 02 月 01 日	5.6	IP アドレスから動的 IP を削除
		5.21	IP アドレス付け替えを追加
第 21 版	2016 年 03 月 04 日	4.1	セルフマネージドでリソース監視制限を解除 セルフマネージドで月次レポート制限を解除
第 22 版	2016 年 05 月 18 日	4.6	Windows Server におけるバックアップについての記述を追加
		4.8	WindowsOS セキュリティアップデート通知を追加
		5.4	フラッシュドライブ最大容量更新(300GB→1TB)
		5.21	IP アドレス付け替えの注意事項修正
		5.22	ESET File Security を追加
第 23 版	2017 年 01 月 20 日	5.23	VPN ゲートウェイを追加

第 24 版	2017 年 08 月 01 日	2.1	通常プランの記載変更
第 25 版	2017 年 09 月 01 日	—	記載内容精査
第 26 版	2021 年 05 月 06 日	1.1	URL を更新
		巻末	一部表記を更新



■東京本社

〒105-0001 東京都港区虎ノ門 2-3-22 第一秋山ビル 5F

TEL 03-3591-8887 FAX 03-3591-8886

■大阪本社

〒541-0041 大阪市中央区北浜 2-6-11 北浜エクセルビル 5F

TEL 06-6231-8887 FAX 06-6231-8897

ISO/IEC 27001:2013 JIS Q 27001:2014 認証:IS 538333