

株式会社ネットフォース

運用サービス仕様書



目次

1 運用サービス概要	2
2 個別サービス内容	2
2.1 障害復旧支援（一次対応）	2
2.1.1 障害復旧支援（一次対応）詳細	2
2.2 障害復旧支援（二次対応）	2
2.2.1 障害復旧支援（二次対応）詳細	3
2.3 運用作業代行	3
2.3.1 運用作業代行 詳細	3
2.4 定期レポート	3
2.5 セキュリティ対応	3
2.5.1 セキュリティ対応 詳細	4
2.6 チケット制運用支援	4
2.6.1 チケット制運用支援 詳細	4
3 サービスの提供条件	5
3.1 運用サービス対象	5
3.2 監視アラートの通知先設定	5
3.3 監視センタからのアクセス許可	5
3.4 アクセス環境の設定	5
4 監視センタ環境のメンテナンス	5
5 お問い合わせ	5

1 運用サービス概要

本サービスは、お客様のシステムのロケーションを問わず、クラウド、オンプレミス、データセンター等のサーバ・ネットワークの運用保守をお客様に代わって 24 時間・365 日実施するサービスです。

以下に、サービス仕様・提供条件について説明します。

2 個別サービス内容

2.1 障害復旧支援（一次対応）

項目	概要
障害切り分け/復旧支援	監視センタで障害検知、およびお客様からの連絡をもとに手順書に基づき障害内容の切り分け・復旧対応を行います。
お客様連絡	対応内容については別途メールにて報告します。また必要があればお客様の契約する保守ベンダーなどへのエスカレーションを実施します。
手順書の作成	お客様のご要望に応じて手順書を作成し、その手順書に沿って対応を行います。

2.1.1 障害復旧支援（一次対応）詳細

- ・ 監視システムから監視センタへ発報されたアラートについて、アラートの受信から 15 分以内を目標としてエスカレーションを行います。
- ・ エスカレーションは、事前に合意した手順書の内容に従って実施するものとし、その結果をメールや電話、その他、事前に合意した方法により報告します。
- ・ 障害の受付及び、対応時間は、24 時間 365 日です。
- ・ 復旧支援作業を実施する場合には、事前にお客様にてご準備いただいた実施フローや対応手順書を基に、双方協議の上で合意した内容を実施します。
- ・ 1 つの手順書は 30 分程度で完了する内容を目安にご準備いただきます。
- ・ 対応手順に関する個別のご要望については、別途協議の上決定する事とします。

2.2 障害復旧支援（二次対応）

項目	概要
障害切り分け/復旧支援	一次対応に加え、二次対応として復旧までの対応、お客様指示による作業代行、手順書作業、障害原因調査、障害予防提案などを行います。
手順書の作成	必要に応じて手順書を作成しその手順書に沿って対応を行います。

2.2.1 障害復旧支援（二次対応）詳細

- ・ 復旧支援作業を実施する場合には、速やかな対応が行えるように、事前に双方協議の上で合意した作業範囲の中で対応を実施します。
- ・ 本サービスは復旧を保証するものではなくベストエフォート対応となります。

2.3 運用作業代行

項目	概要
確認・設定変更等の代行作業	手順書に基づき、お客様システムの運用保守に関する IT 管理業務を代行します。 例：アカウント追加、データバックアップ、ミドル、OS 等の設定変更、ネットワーク機器の設定変更等

2.3.1 運用作業代行 詳細

- ・ お客様環境の安定稼働を維持するために、定期的またはスポットで行っている作業を、お客様に代わって行うサービスとなります。
- ・ 事前に合意した依頼方法に従い、双方で合意した内容を基に作業を実施することを基本とします。
- ・ 作業時間の目安は 1 回の作業について 30 分程度とします。
- ・ その他、具体的な作業内容や作業時間等、個別のご要望については、別途協議の上決定する事とします。

2.4 定期レポート

項目	概要
月次サマリレポート	障害対応のサマリを一ヶ月単位で提供します。 当社「監視サービス」をご利用される場合はトラフィック等のグラフも提供します。

2.5 セキュリティ対応

項目	概要
セキュリティ対応	お客様がご利用されているベンダのセキュリティ情報を精査し、月に一回ご連絡します。また、情報を基にお客さまと協議の上、ファームウェアやセキュリティパッチの適用可否を決定し、実施します。

2.5.1 セキュリティ対応 詳細

- ・ セキュリティパッチ等の更新作業については、当社サポート担当による手動アップデートを基本とします。
- ・ その他、個別のご要望については、別途協議の上決定する事とします。

2.6 チケット制運用支援

項目		消費チケット	概要
障害復旧支援	アラート受信	1	監視センタ宛にアラート通知されたものを受信し、確認します。
	エスカレーション		検知したアラートをお客様へ電話やメール等で連絡します。
	復旧支援		事前に合意を得たフロー、手順書に基づいてアラート発生時に対応します。
運用作業代行	作業代行	1	設定作業や定期作業など手順書に基づいて対応します。
その他	任意の運用作業	1	個別の依頼内容に基づいて対応します。

2.6.1 チケット制運用支援 詳細

- ・ 規定した内容について、あらかじめ決められたチケット数を消費して対応を実施します。
- ・ アラート受信後、復旧支援を行わない場合にはエスカレーション完了をもって1チケット消費とします。
- ・ 1チケットは30分程度で完了する作業内容とします。
- ・ 作業対象については事前に情報をいただくものとします。
- ・ チケットの翌月繰越はできません。
- ・ その他、個別のご要望については、別途協議の上決定する事とします。

3 サービスの提供条件

本サービスはWAN（Wide Area Network）回線を用いて監視センタよりサービスを提供します。
個別サービスの提供には以下の条件があります。

3.1 運用サービス対象

運用対象は監視センタからリモート支援可能なものとし、現地での対応は含みません。

3.2 監視アラートの通知先設定

監視システムからのアラートについては、当社「監視サービス」をご利用いただくか、お客様で監視システムを準備されている場合には、アラート通知先設定は、弊社の監視センタ宛に通知設定をしていただく必要があります。

3.3 大量のアラート発生時の抑制について

監視システムからのアラートについては、契約インシデントを大幅に超過している場合や業務に支障が発生すると当社が合理的に判断する場合において、当社で受信するアラートを条件設定（送信先/送信元メールアドレス、件名、本文、受信時刻など）により制限し、お客様へ制限した内容を報告させていただきます。

3.4 監視センタからのアクセス許可

監視センタから運用サービスをリモートで行うにあたり、お客様に許可される範囲で対象機器にアクセスするものとします。また作業に必要な権限を付与したアカウント情報、ログイン情報等は事前に提供いただくものとします。

3.5 アクセス環境の設定

監視センタより対象となる機器に到達するまでの経路上にセキュリティ装置などでアクセス制限をしている場合には、アクセス許可する設定をしていただく必要があります。

4 監視センタ環境のメンテナンス

監視センタの環境改善のため、メンテナンス作業を行う場合は、作業日時、影響内容および影響範囲を事前にご連絡させていただきます。

5 お問い合わせ

本サービスに関する連絡先は以下の通りです。その他サービス提供にあたり必要となる場合には、別途お客様と協議の上、決定させていただきます。



【 運用窓口 】

対応時間： 24 時間 365 日

E-Mail : support@netf.co.jp

TEL : 03-4590-6620 / 03-6705-8666