

監視・運用作業代行サービス

基本仕様書

(2018年3月1日 改定)

株式会社オージス総研

目次

1. はじめに.....	4
2. サービス内容.....	4
(1) 概要.....	4
(2) 責任範囲.....	4
① 監視サービス.....	4
② 運用作業代行サービス.....	6
3. 基本サービス.....	6
(1) 受付サービス（一元保守窓口）.....	6
(2) 監視サービス（基本サービス）.....	6
(3) 監視サービス（オプションサービス）.....	7
(4) 運用作業代行サービス.....	7
① 定期オペレーションサービス.....	7
② 障害時オペレーションサービス.....	7
4. オプションサービス.....	8
5. 情報提供.....	8
(1) 受付サービス.....	8
(2) 監視サービス.....	8
(3) 運用作業代行サービス.....	8
6. サービス料金.....	9
7. 契約.....	9
(1) 契約期間.....	9
① 最低契約期間.....	9
② 契約期間満了時の取扱い.....	9
(2) 利用の開始.....	9
① 利用開始日の目安.....	9
(3) 契約内容の変更.....	9
① 契約変更時の利用開始日の目安.....	9
② 料金の計算について.....	9
(4) 契約（新規および変更）をお受けできない場合.....	9
(5) 契約内容の確認.....	10
8. 解約.....	10
(1) 解約手続き.....	10
9. サポートサービス.....	10
(1) 障害時対応・問合せ.....	10

1 0 . 禁止事項	10
(1) 禁止行為	10
1 1 . 免責事項	11
1 2 . その他	11
(1) ファイルの授受	11

1. はじめに

本仕様書は「サービス利用規約」（以下「利用規約」という）に基づき、株式会社オージス総研（以下「当社」という）が提供するサービスのうち「監視サービス」及び「運用作業代行サービス」（以下「本サービス」という）について、その内容・レベル・範囲・条件などを定めるものです。なお、本仕様書において用いる用語の定義は利用規約と同一とします。

2. サービス内容

（1）概要

本サービスは、契約者のシステム監視・運用保守作業を目的として行なう作業を当社の作業者が契約者に代わって 24 時間 365 日で実施するサービスです。

本サービスにて提供する品目は、以下のとおりとします。

- ・受付サービス
- ・監視サービス
- ・運用作業代行サービス

（2）責任範囲

① 監視サービス

当社の責任範囲は本サービスを提供するためのシステム機器全般（回線、ネットワーク機器、監視用サーバーなど）です。当社接続ポイント（以下、PE）以降は契約者、又は他のサービス提供の責任範囲となります。

外部から回線又はネットワークケーブルを引き込む場合は、引き込み元のネットワーク機器（ONU/DSU、ルータ、スイッチングハブなど）までは契約者の責任範囲、そこから当社機器までの（ケーブルを含む）部分につきましては当社の責任範囲となります。

図 2-1.責任分界点（データセンター内接続）

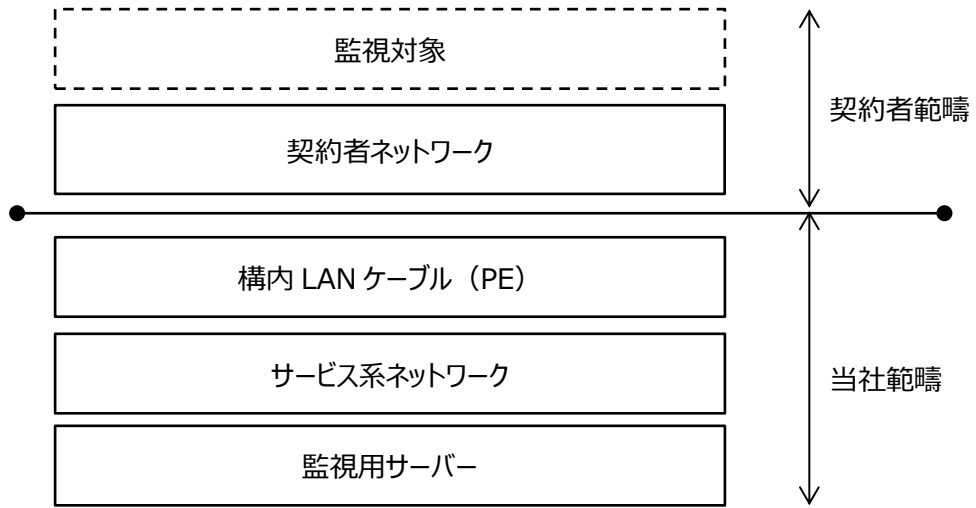
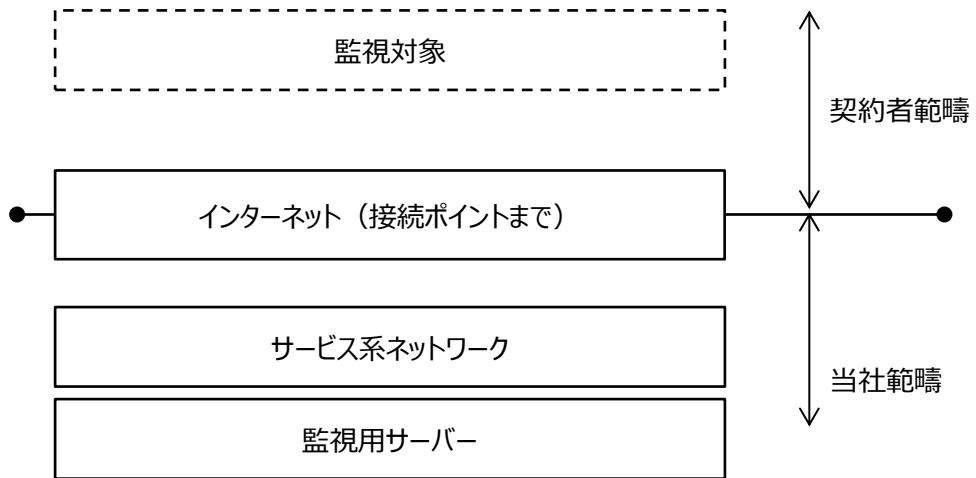


図 2-2.責任分界点（インターネット経由）



② 運用作業代行サービス

当社に委託される運用作業に必要な作業手順書は、契約者にて準備頂くものとします。当社にて内容確認のためにお預かりし、不明な点などについてご連絡します。その後、双方の合意がなされた時点で、作業手順書を正式に受領するものとします。

オプションサービスにより当社にて作業手順書の作成を行う場合は、サービス開始までに、契約者による承認が必要になります。

3. 基本サービス

本サービスにて提供する品目は以下の通りとします。

(1) 受付サービス（一元保守窓口）

当社にてメーカーなどからの電話またはメールによる連絡、監視システムなどからの自動通報メールをオペレーターにて受け付け、契約者または所定の連絡先に対して通知を行うサービスです。

(2) 監視サービス（基本サービス）

当社の監視用サーバーより契約者のシステムを監視し、障害を検知した際に契約者または所定の連絡先に対して通報を行うサービスです。

基本サービスは以下のとおりとなります。

表 3-1. 監視項目（基本サービス）

監視種別		ノード監視	TCPポート監視	リソース監視	プロセス監視
サービス種別	対象 単位	ping	http,https,smtp, pop,ftp	CPU,メモリ, ディスク容量	OSで確認できる プロセス
基本サービス レベル1	/IP	○	×	×	×
基本サービス レベル2	/台	○	○	×	×
基本サービス レベル3	/台	○	○	○	○

(3) 監視サービス（オプションサービス）

上記「(2) 監視サービス（基本サービス）」に含まれない項目の監視を行い、障害を検知した際、契約者または所定の連絡先に対して通報を行うサービスです。

監視の手法、内容、閾値は事前の要件事項確認により決定し、料金や提供条件などの詳細事項は、別途定める見積仕様書に記載の通りとします。

(4) 運用作業代行サービス

契約者にて作成された作業手順書を基に作業を代行するサービスです。

サービスは、「定期オペレーションサービス」と「障害時オペレーションサービス」があります。

手順書に記載の無い事象が発生した場合、所定の連絡先へエスカレーションを行います。

作業実績は当社フォーマットにて契約者へ月 1 回、報告します。報告書は当社より所定の連絡先へ電子メールにて送付します。

① 定期オペレーションサービス

システムの定期運用作業について、当社オペレーターが作業手順書に従い、作業を代行いたします。作業完了後、結果を契約者へ連絡します。

主な作業メニューは以下の通りです。

- ・ 定期目視確認
- ・ 定期リポート
- ・ ログ確認
- ・ バックアップテープ交換
- ・ バックアップ確認
- ・ OS パッチ適用作業
- ・ 定期確認一覧レポート（月次）作成

作業の内容、頻度、回数については別途、見積仕様書に記載の通りとします。

② 障害時オペレーションサービス

システムの障害対応作業について、作業手順書または契約者の指示に従い、当社オペレーターが作業を代行します。

主な作業メニューについては、以下の通りです。

- ・ 作業手順書に従った作業代行
- ・ 契約者、又は契約者が指定した運用責任者の指示による作業代行
- ・ 作業手順書に従ったハードウェア保守業者への連絡

作業の内容、頻度、回数については別途、見積仕様書に記載の通りとします。

4. オプションサービス

利用規約、及び本仕様書に定めのないサービスについては、契約者と協議の上で作業内容を確認します。

詳細については別途、サービス開始前の要件定義により確定するものとし、当社にて文書化を行います。

5. 情報提供

契約者はサービス開始に必要な情報を当社所定のフォーマットに記載いただき提供頂く必要があります。

(1) 受付サービス

- 契約者名、契約者の指定する運用責任者名
- ご連絡先の電話番号、メールアドレス

(2) 監視サービス

- 契約者名、契約者の指定する運用責任者名
- ご連絡先の電話番号、メールアドレス
- 対象機器の名称や IP アドレス等、監視用サーバー登録に必要な情報

(3) 運用作業代行サービス

- 契約者名、契約者の指定する運用責任者名
- ご連絡先の電話番号、メールアドレス
- 作業手順書
- 当社作業用アカウント
- 対象機器の情報 (OS、IP アドレス等)

監視、作業代行に必要な以下の手続きは契約者にて行うものします。

- 当社指定の IP アドレスからの通信、アクセス許可

6. サービス料金

別途当社が提示する見積書で定めた料金とします

7. 契約

(1) 契約期間

① 最低契約期間

- サービス利用開始日から1ヵ月とします

② 契約期間満了時の取扱い

- 本サービスの利用期間は、サービス利用開始日から前項記載の最低利用期間の満了日までとします。
- 最低契約期間を経過し、解約希望日または変更希望日の1ヵ月前までに契約者から解約申請（申請書）または契約内容の変更申請（変更申請書）がない場合、引き続き同じ内容で契約を1ヵ月間延長し、以降も同様とします。

(2) 利用の開始

① 利用開始日の目安

- 必要な書類一式（申込み資料、作業手順書、引継ぎ資料等）の受理後、オペレーターへの周知・教育・展開の準備期間として10営業日頂きます。
- サービス内容により、上記記載の期間以上必要となる場合があります。その場合、作業開始に必要な期間を事前に通知します。

(3) 契約内容の変更

① 契約変更時の利用開始日の目安

- 変更に必要な書類一式の受領後、オペレーターへの周知・教育・展開のためサービス開始までには10営業日頂きます。
- サービス内容により、上記記載の期間以上必要となる場合があります。その場合、作業開始に必要な期間を事前に通知します。

② 料金の計算について

- 基本サービス、オプションサービスに関し、月途中の契約内容変更があった場合、月額料金は日割計算にて対応します。
- 日割計算は、「月額利用料金×利用日数÷30日（円未満切捨て）」を変更前後の契約条件の該当期間について計算し、合算します。

(4) 契約（新規および変更）をお受けできない場合

- 当社事情により、新規の利用申し込みや契約内容の変更ができない場合があります。

- 下記「10 - (1) 禁止行為」に該当する可能性が当社にて確認された場合、新規の利用申し込みや契約内容の変更をお断りする場合があります。

(5) 契約内容の確認

- 当社は、契約内容が遵守されていることを確認するため、契約者に対し監査を実施することがあります。
- 監査結果が契約内容と異なっていた場合は、契約内容の変更や本サービス提供の停止などの措置を講じることがあります。

8. 解約

(1) 解約手続き

- 契約者は解約希望日から1ヵ月前までに解約申請書を送付、当社にて受理することにより、解約することが出来るものとします。
- 解約に伴う作業に対する費用は発生しません。

9. サポートサービス

(1) 障害時対応・問合せ

別紙 1 を参照ください。

10. 禁止事項

(1) 禁止行為

契約者の故意・過失を問わず以下の行為が確認された場合、当社の判断で契約者・運用責任者への通知なく該当のサービス停止処置を行うことがあります。

- 本サービス、当社の他サービス運営に支障をきたす行為が確認された場合
- 当社が設置する通信設備への不正アクセスが確認された場合
- 本サービスへの妨害行為
- 日本国の定める「不正アクセス行為の禁止等に関する法律」又はその他の法律もしくは公序良俗に抵触する行為、またはそのおそれのある行為
- 当社あるいは他の契約者、第三者の権利を侵害し、又は他の契約者および第三者に迷惑・不利益等を与える行為、またはそのおそれのある行為
- その他当社が不適切と判断する行為。

- 利用規約の第 11 条に該当する場合

11. 免責事項

以下の事項に該当する場合、当社は一時的に本サービスの提供を停止する場合があります。

- ネットワーク、インターネット障害等の要因により、本サービスの提供が困難な場合
- メール通知が遅延したことに伴い作業着手が遅れた場合
- 契約者が作成または承認した作業手順書の不備により作業の実施が出来ない場合
- 第 2 条第 2 項にて定める契約者の責任範囲における障害が原因で本サービスを提供できない場合
- 天災、火災又はその他の不可抗力等、当社の責に帰すべからざる理由により、本サービスを提供できない場合
- 当社設備保安上、本サービス停止の必要がある場合

12. その他

(1) ファイルの授受

- 契約者と当社でファイルの授受が発生する場合、媒体や方法については都度双方調整のうえ決定することとします。授受するファイルについてのコンピュータウイルス対策は必須とします。

<変更履歴>

2015年4月1日

2015年8月31日

2018年2月16日

2018年3月1日

別紙 1

1 3. サポートサービス仕様

各サービスにお申込みいただくと、サポートサービス（お問い合わせ）をご利用いただけるようになります。

原則として、運用責任者連絡先に登録いただいた方からのお問い合わせのみ受け付けます。運用ご担当者が変更になった場合は運用責任者連絡先一覧更新をお願いいたします。

(1) 連絡先・サービス時間

サービスによってご利用いただけるサポートサービスが異なります。詳細はサービス仕様書を参照してください。

サポートサービス	方法	連絡先	受付時間	対応時間
障害時対応	電話	06-4393-2622	24 時間 365 日	
使用上の問合せ	メール	To : cloud_support@ogis-ri.co.jp	24 時間 365 日	営業日 (※) 09:00-18:00
運用責任者連絡先一覧更新	メール	To : cloud_support@ogis-ri.co.jp Cc : Support@INETVASS.com	24 時間 365 日	営業日 (※) 09:00-18:00
作業依頼	メール	To : Support@INETVASS.com Cc : cloud_support@ogis-ri.co.jp	24 時間 365 日	作業内容に基づき対応
料金に関する質問	メール	To : cloud_billing@ogis-ri.co.jp	24 時間 365 日	営業日 (※) 09:00-18:00

※営業日は次の通りです。

土曜日、日曜日、国民の祝日に関する法律（昭和 23 年法律第 178 号）に定める休日、年末年始（12 月 30 日から 1 月 4 日まで）および 5 月 1 日を除く日。

※複数サービスをご利用いただいている場合は運用責任者連絡先一覧を共通管理いたします。(サービス毎に運用連絡責任者を定義したい場合は別途ご相談ください。)

<変更履歴>

2015年4月1日

2017年2月1日

2017年10月16日

2017年11月1日