

# マネージドサービス仕様書



ライド株式会社

第 4 版

本仕様書の内容は、サービス内容の追加などにより、追加・変更されることがあります。

最終更新日：2015年7月13日

# マネージドサービス提供仕様

プランリスト	サービス概要
自動復旧サービス	お客様サーバーに障害が起きた際に弊社側で状態を検知し、自動で一次復旧作業を行うオプションサービスとなります。  一次復旧作業にて復旧が見込めない場合、お客様緊急連絡先にご連絡の上、その後の二次復旧作業を行わせていただきます。  本サービスは設定代行サービスにおける 1 時間以内の設定代行も含まれます。 *1
設定代行サービス	サーバー内で発生する作業について、弊社で代行して作業を行うオプションサービスとなります。
あんしんバックサービス	自動復旧サービスと同等の内容に、セキュリティアップデートの代行を加えたサービスとなります。 本サービスへのご契約条件として、SSH 機能を無効化させて頂き、お客様自身が root 権限でのサーバー設定の変更は不可となります。

\*1 詳細内容は本書内 2. 設定代行サービスにて内容をご確認ください。

## 1. 自動復旧サービス仕様

### 1.1 提供形態

監視サービス全内容、障害時の自動復旧対応、工数 1 時間内程度の設定代行サービスの内容を含みます。

自動復旧サービスご契約前に監視サービスのご契約がある場合、事前に監視サービスのご解約をスピーバーコントロールパネルよりお願い致します。

各サービス詳細につきましては別紙「監視サービス仕様書」にてご確認ください。

コントロールパネル Plesk オプションにつきましては、弊社にて 監視対象サービスに対して、watchdog サービスによる自動復旧設定を行わせていただきます。

### 1.2 提供対象プラン

- ・仮想専用サーバーサービス全プラン
- ・専用サーバーサービス全プラン

### 1.3 契約内容

初期費用	20,000 円(税抜)
月額	20,000 円(税抜)
通知先メールアドレス	3 つまで登録可能
緊急連絡先電話番号	3 つまで登録可能

### 1.4 契約期間

6 ヶ月 または 1 年間からお選びいただけます。

継続に関しましては 6 ヶ月または 1 年ごとの自動更新となります。

### 1.5 設定変更または解約

設定変更、解約につきましてはスピーバーコントロールパネル からお手続きください。

お客様のメンテナンス作業などにより、一時的に監視設定および自動復旧作業の停止が必要となる

場合、営業時間内にサポート窓口までご連絡をお願い致します。(一時的な停止により月額の変動はございません)

## 1.6 復旧作業対象サービス

お申込み後、監視対象に関してご相談させていただきます。

コントロールパネル Plesk オプションをご利用のお客様の場合は以下サービスが対象となります。

SSH、HTTP、HTTPS、DNS、POP、POPS、IMAP、IMAPS、SMTP、SMTPS、Submission  
FTP、MySQL/PostgreSQL、Plesk Panel

## 1.7 一次復旧作業

障害アラートメールが着信し、弊社でお客様サーバーへの疎通が確認できなかった場合、通知先メールアドレス宛に対応開始のご案内を送付し、自動で一次復旧作業を行います。  
作業内容は障害アラートメール内容により、二つに分かれます。

### [ Ping 疎通不可]

サーバーの疎通を確認し、疎通が無い場合にサーバーの再起動を行います。

### [ サービスダウン]

SSH よりお客様サーバーにログインし、サービスの再起動を試みます。

再起動が行えない場合は要因を確認の上、工数一時間以内の作業量で復旧が見込める場合は継続して復旧作業を行います。

復旧が見込めず、要因の調査や対応により時間を必要とする場合はお客様緊急連絡先電話番号宛に連絡を行い、その後の二次復旧作業のご相談をさせていただきます。

## 1.8 二次復旧作業

一次復旧作業で復旧できない場合、緊急連絡先電話番号宛に電話にて連絡を行い、状況のご報告とその後の復旧作業継続についてご相談をさせていただきます。

電話連絡は、頂いた緊急連絡先電話番号 (3 つまで) に 呼び出し 10 コール にて連絡を行い、  
最 初につながった担当者様とご相談させていただきます。

電話連絡が不能だった場合は、通知先メールアドレス宛に現在の状況のご報告を行い、以降の対応についてのご指示を頂きます。

二次復旧作業は下記二つの作業内容がございます。

### ・要因調査

サーバー内ログやプロセス状況を確認の上、要因を調査致します。

障害要因が、弊社納品時以降のお客様側でのサーバー設定変更に起因するもの、または突発的なアクセス量の増大に伴う負荷によるもの、サーバー外部からのサイバー攻撃にある場合、復旧作業にかかる工数に応じて作業費用のご相談をさせていただきます。  
(作業費用上限を 50,000 円までとします。)

### ・復旧作業

サーバーの復旧作業を行います。

復旧作業に追加での費用が必要となる場合は再度お客様に電話連絡の上、作業継続のご指示を頂きます。

## 2. 設定代行サービス仕様

お客様サーバー内で発生する様々な作業について、弊社技術者が代行して作業を行うサービスとなります。作業の工数、難易度、時間帯(営業日時間外指定)に応じて、費用が変わります。作業内容について事前に御打合わせの上、工数を考慮の上、作業費用のお見積りを行わせていただきます。お申込み前に弊社サポート窓口までご依頼される内容につきましてご相談ください。

### 2.1 契約

初期費用	0 円 (税抜)
作業費用	6,250 円 (税抜) / 1 時間あたり

### 2.2 時間外指定

弊社営業日・時間(月～金 9:00～18:00) 以外に作業をご希望の場合、作業費用に加えて時間外指定費用が必要となります。金額は税抜表記となります。

曜日	月～金				土・日・祝日			
時間帯	5:00～ 9:00	9:00～ 18:00	18:00～ 22:00	22:00～ 5:00	5:00～ 9:00	9:00～ 18:00	18:00～ 22:00	22:00～ 5:00
時間帯割増し	50%増し	基本料金	25%増し	50%増し	100%増し	50%増し	75%増し	100%増し
	9,375 円	6,250 円	7,812 円	9,375 円	12,500 円	9,375 円	10,937 円	12,500 円

### 2.3 作業費用計算

1 時間を 1 コマとし、コマごとに該当する作業時間帯に応じて時間帯割増を加算し、その合計が作業費用となります。

例) 月曜日 17:00 ～ 20:00 の作業の場合、「17:00 ～ 18:00」、「18:00 ～ 19:00」、「19:00 ～ 20:00」の 3 コマとなり、下記の費用が必要となります。

「17:00 ～ 18:00」 6,250 円  
「18:00 ～ 19:00」 7,812 円  
「19:00 ～ 20:00」 7,812 円

---

作業費用総額 21,874 円 (税抜)

### 2.4 諸注意事項

- 作業員手配の都合がございますため、ご依頼につきましては作業ご希望日の前営業日 13:00 までご連絡をお願い申し上げます。
- 確定いたしました作業スケジュールの変更をご希望の場合、作業開始前の営業時間内にてご連絡をお願い申し上げます。
- 作業開始以降、お客様要因にて作業続行が不可能となる場合、最初の 1 時間分のご請求が発生いたします。再スケジュールをご希望の場合、改めて作業時間分の費用が必要となりますため、ご留意くださいますようお願い申し上げます。
- 各種プラン標準にて無償作業とさせていただいている作業に関しても、夜間・休日での対応をご希望の場合は作業費用が発生致します。

## 2.5 作業リスト・工数 1 時間目安

※自動復旧サービスを契約されている場合は工数 1 時間以内の作業については費用は発生致しません。ただし同じ作業を同時に複数回ご依頼されるなどして作業時間が 1 時間を超えた場合、作業費用がかかります。

作業名	作業内容
VPS 再起動	お客様ご依頼に応じて、お客様サーバーの再起動を行います。
サービス再起動	お客様ご依頼に応じて、お客様サーバー内で稼働しているサービスの再起動を行います。  ※init スクリプトに対応しているサービスが対象となります。 (例: httpd、qmail、mysql、drweb など)
config 設定修正	お客様ご依頼に応じて、お客様サーバー内で稼働しているサービスの設定ファイルの修正および設定反映に必要な場合はサービスの再起動を行います。  ※設定変更項目や、修正値につきましては事前にご指示いただく必要がございます。
簡易ログ調査	お客様ご依頼に応じて、サーバー内での稼働サービスのログ調査を行います。調査内容に際しまして、以下の情報が必要となります。  ・調査対象サービス名 (例: httpd、qmail、mysql、drweb など) ・調査対象日時 (抽出したい情報ログが発生したと思われる大まかな日時) ・検索対象文字列 (ログ内からどの情報を抽出するか)

## 2.6 作業リスト・工数 2 時間目安

作業名	作業内容
yum パッケージインストール	お客様ご希望の yum パッケージをお客様サーバーへ導入致します。サーバー環境により、事前に yum の導入を行わせていただく場合がございます。  導入に伴い、導入するパッケージ名をご指示いただく場合がございます。既存パッケージと競合が発生する場合は都度ご相談とさせていただきます。
Plesk ドメイン設定代行	お客様ご依頼に応じて、Plesk Panel 内のドメイン設定を代行致します。事前にヒアリングシートをご提示した上で、設定内容を調整させていただきます。ご指定が無い場合は弊社規定値での設定となります。

## 2.7 作業リスト・工数 3 時間目安

作業名	作業内容
ミドルウェアインストール	お客様ご希望のミドルウェアアプリケーションを導入致します。サーバー環境により、事前に yum または gcc 環境の導入を行わせていただく場合がございます。  事前にヒアリングシートをご提示した上で、設定内容を調整させていただきます。ご指定が無い場合は弊社規定値での設定となります。

rpm パッケージインストール	<p>お客様ご希望の rpm パッケージのインストールを行います。 事前に下記情報が必要となります。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>•rpm パッケージ名</li> <li>•バージョン</li> <li>•対応 OS</li> </ul> <p>またお申込み前の事前調査により、パッケージの競合問題や、OS バージョンとの相性などお客様環境での導入が行えないと判断される場合もございます。予めご了承ください。</p>
詳細ログ調査	<p>お客様ご依頼に応じて、ログファイルの調査を行います。 簡易ログ調査で対応できない広範囲でフジャリーな内容の調査に対応致します。</p> <p>※調査した結果に問わず、調査費用は発生致します。予めご了承ください。</p>

## 2.8 作業リスト・工数 4 時間目安

作業名	作業内容
サーバーデータリストア作業	サーバー障害によりデータが破損などの要因で、サーバー初期化を行った際、元のディスクデータから取り出し可能なデータをお客様にてダウンロード、または復旧したサーバーからコピーが可能な状態に致します。(全てのデータの復旧を保証するものではありません。)

## 3. あんしんパックサービス仕様

### 3.1 提供形態

監視サービス全内容、障害時の自動復旧対応、工数 1 時間内程度の設定代行サービス、セキュリティアップデート代行作業の内容を含みます。  
本サービスをご契約頂くと、お客様自身による SSH のご利用は不可となり、root 権限によるサーバー設定の変更は出来なくなります。  
監視サービスの詳細につきましては別紙「監視サービス仕様書」にてご確認ください。  
コントロールパネル Plesk オプションにつきましては、弊社にて 監視対象サービスに対して、watchdog サービスによる自動復旧設定を行わせていただきます。  
あんしんパックサービスご契約前に自動復旧サービス、または監視サービスのご契約がある場合、事前にご契約されているマネージドサービスのご解約をスピーディーコントロールパネルよりお願い致します。

### 3.2 提供対象プラン

- ・仮想専用サーバーサービス(Plesk あり)全プラン

### 3.3 契約内容

初期費用	10,000 円(税抜)
月額	15,000 円(税抜)
通知先メールアドレス	3 つまで登録可能
緊急連絡先電話番号	3 つまで登録可能

### 3.4 契約期間

6 ヶ月 または 1 年間からお選びいただけます。  
継続に関しましては 6 ヶ月または 1 年ごとの自動更新となります。

### 3.5 設定変更または解約

設定変更、解約につきましてはスピーカーコントロールパネル からお手続きください。  
お客様のメンテナンス作業などにより、一時的に監視設定および自動復旧作業の停止が必要となる場合、営業時間内にサポート窓口までご連絡をお願い致します。(一時的な停止により月額の変動はございません)

### 3.6 復旧作業対象サービス

お申込み後、監視対象に関してご相談させていただきます。  
コントロールパネル Plesk オプションをご利用のお客様の場合は以下サービスが対象となります。

SSH、HTTP、HTTPS、DNS、POP、POPS、IMAP、IMAPS、SMTP、SMTPS、Submission  
FTP、MySQL/PostgreSQL、Plesk Panel

### 3.7 一次復旧作業

障害アラートメールが着信し、弊社でお客様サーバーへの疎通が確認できなかった場合、通知先メールアドレス宛に対応開始のご案内を送付し、自動で一次復旧作業を行います。  
作業内容は障害アラートメール内容により、二つに分かれます。

[ Ping 疎通不可]

サーバーの疎通を確認し、疎通が無い場合にサーバーの再起動を行います。

[ サービスダウン]

SSH よりお客様サーバーにログインし、サービスの再起動を試みます。  
再起動が行えない場合は要因を確認の上、工数一時間以内の作業量で復旧が見込める場合は継続して復旧作業を行います。  
復旧が見込めず、要因の調査や対応により時間を必要とする場合はお客様緊急連絡先電話番号宛に連絡を行い、その後の二次復旧作業のご相談をさせていただきます。

### 3.8 二次復旧作業

一次復旧作業で復旧できない場合、緊急連絡先電話番号宛に電話にて連絡を行い、状況のご報告とその後の復旧作業継続についてご相談をさせていただきます。  
電話連絡は、頂いた緊急連絡先電話番号 (3 つまで) に 呼び出し 10 コール にて連絡を行い、最初につながった担当者様とご相談させていただきます。  
電話連絡が不能だった場合は、通知先メールアドレス宛に現在の状況のご報告を行い、以降の対応についてのご指示を頂きます。

二次復旧作業は下記二つの作業内容がございます。

#### ・要因調査

サーバー内ログやプロセス状況を確認の上、要因を調査致します。  
障害要因が、弊社納品時以降のお客様側でのサーバー設定変更に起因するもの、または突発的なアクセス量の増大に伴う負荷によるもの、サーバー外部からのサイバー攻撃にあ

る場合、復旧作業にかかる工数に応じて作業費用のご相談をさせていただきます。  
(作業費用上限を 50,000 円までとします。)

・復旧作業

サーバーの復旧作業を行います。  
復旧作業に追加での費用が必要となる場合は再度お客様に電話連絡の上、作業継続のご指示を頂きます。

3.9 セキュリティアップデート作業

お客様のサーバーにインストールされた基本サーバアプリケーションについて、セキュリティーアップデートパッチがリリースされた場合、弊社がセキュリティ情報のご案内とアップデート作業を代行し、最新の状態を保ちます。

4. 変更履歴

変更日	変更内容
2015 年 7 月 13 日	3. あんしんパックサービス仕様を追加。
2014 年 3 月 24 日	プランリニューアルに伴い、対応プラン表記を修正。
2014 年 2 月 24 日	表示金額を税抜価格へ修正。
2013 年 6 月 21 日	2.3 作業費用計算 を作成。 2.4 諸注意事項を追記。
2013 年 4 月 1 日	2.2 時間外指定 をデザインを修正。
2013 年 3 月 14 日	初版作成。