JP6 シリーズサービス仕様書

Ver1.0

クララオンライン

2014/08/28

改訂履歴

バージョン	変更日	変更概要	変更者
Ver1.0	2014/08/28	初版	

1　サービス概要

専用サーバサービス JP6 シリーズは、プランに応じた性能相当のサーバの利用をサービスとして提供致します。本プランに含まれるサービスは主に以下のとおりです。

1. データセンターに収容されているサーバ
2. インターネット接続
3. Ping 監視、および、再起動対応
4. サーバハードウェアの保守
5. お客様がサーバにリモートでアクセスし、利用できる状態になるまでのサポート
6. セキュリティ対策

2　サービス詳細

2.1　サーバ

サーバには以下のものが含まれます。原則として以下に記載がないものはサービスには含まれず、別途オプションサービスをご利用頂くか、お客様にてご用意頂く必要がございますのでご注意ください。

2.1-1 OS

2.1-1-1 利用可能 OS

選択可能な OS は下記の通りです。

A) Cent OS
B) Red Hat Enterprise Linux
C) Windows Server

2.1-1-2 バージョン、エディション、アーキテクチャ

選択可能なバージョン、エディション、アーキテクチャは別表1にてご確認ください。

2.1-1-3 管理者権限

2.1.1.3.1 管理者権限の管理

JP6シリーズでは、管理者権限をお客様とクララオンラインで共有いたします。
お客様は、善良なる管理者の注意をもって管理者権限を管理していただきます。

2.1.1.3.2 接続元の制限

A) お客様が接続元制限を実施される場合は、必ずクララオンライン環境からのアクセスを許可するように設定をお願いします。アクセスできない場合は、弊社からサポート等が提供できない場合がございます。

B) サポート・管理用 IP アドレス

弊社にてサポート、メンテナンス等をおこなう際の接続元 IP アドレスがございます。この IP アドレスからの接続の禁止はおこなわないようお願いいたします。IP アドレスは別紙 1 をご確認ください。

2.1.1.3.3 パスワードの通知

お客様がパスワードを変更される場合は、必ずクララオンラインまで変更後のパスワードをお知らせください。アクセスできない場合は、弊社からサポート等が提供できない場合がございます。

2.1-2 ミドルウェア

初期インストールされるミドルウェアは、クララオンライン指定のものとします。
詳細は、別表 1 をご確認ください。

2.1-3 初期仕様

初期仕様では、クララオンラインにてサーバの安定運用、管理、セキュリティのために必要な設定変更やソフトウェアの導入を行っております。変更につきましては、お客様の責任にて行っていただきますようお願いいたします。

2.1-3-1 Linux

2.1.3.1.1 主な初期仕様

主な初期仕様は別表 1 をご確認ください。

2.1.3.1.2 特記事項

ps_logger	ps、free、uptime 等のサーバリソース状況を毎分ログファイルに記録するツールを導入しております
fail2ban	ブルートフォースアタックの検知・防御ツールを導入しております。詳細は 「2.6.1.2.2 ブルートフォースブロッカー」をご確認ください
監視エージェント	ご契約内容・ご依頼内容により、SNMP デーモン、cnrpe デーモン、Zabbix エージェント等の監視エージェントを導入させていただきます

2.1-3-2 Windows

2.1.3.2.1 主な初期仕様

主な初期仕様は別表 1 をご確認ください。

2.1.3.2.2 特記事項

Symantec Endpoint Protection	アンチウィルスソフトウェアを導入しており、日次、週次スキャンを設定しております

2.1-3-3 キャッシュ DNS サーバ

サーバ内のプログラム等が DNS の名前解決をおこなうために、DNS キャッシュサーバを提供しております。初期設定の DNS キャッシュサーバの IP アドレスは別紙 1 にてご確認ください。

2.1-3-4 NTP サーバ

A) Linux サーバ

毎時 ntpdate コマンドで同期しています。

B) Windows サーバ

Windows 標準のインターネット時刻同期機能で同期しています。

2.1-4 ハードウェア構成

2.1-4-1 電源

標準はシングル構成となります。オプションにて冗長構成をご選択頂けます。

2.1-4-2 ネットワーク(Network Interface Card)

ギガビットイーサ、シングル構成となります。

オプションにて増設が可能です。詳細は 2.1-4-6 ハードウェア構成変更をご確認ください。

2.1-4-3 CPU

プランごとの CPU コア数に対応する CPU を搭載します

クロック数は原則指定できません。

2.1-4-4 メモリ

プランごとに対応するメモリを搭載します

オプションにて増設が可能です。詳細は 2.1-4-6 ハードウェア構成変更をご確認ください。

2.1-4-5 ディスク

プランごとに標準 RAID 構成が決まっておりますが、オプションにて変更が可能です。
オプションにて増設が可能です。詳細は 2.1-4-6 ハードウェア構成変更をご確認ください。

2.1-4-6 ハードウェア構成変更

ハードウェア構成のカスタマイズオプションを利用することができます。
プラン毎に変更可能なハードウェア構成は別紙 1 をご参照ください
利用中のサーバでも構成変更が可能ですが、サーバの停止や別途作業費用が必要となります。
カスタマイズ可能なハードウェアは下記の通りです。導入機器等により変更の可否がありますのでご相談ください。

項目	変更内容
物理メモリ	・物理メモリ容量変更 ・物理メモリ追加
HDD	・ディスク追加 ・ディスク容量変更 ・RADI 構成変更 Linux ： /mnt/disk1/ 等へマウント形式 Windows ： D ドライブ等
電源ユニット	冗長構成
Network Interface Card	冗長構成(2 ポート使用、別スチッチ接続) Network Interface Card 増設(6~8 ポート) ※ファイアウォール等のネットワーク機器をご利用の場合は、ネットワーク機器の冗長化も必要となります。

2.1-5 データセンター

JP6 シリーズのサーバは、東京リージョンと名古屋リージョンをご選択頂けます。
特に指定がない場合は、東京リージョンに設置されます。

2.2 インターネット接続

2.2-1 インターネット接続

A) インターネット接続(AS23661)

ご契約サーバのインターネット接続を提供いたします。

B) グローバル IP アドレス

サーバご契約 1 台につき、1 つのグローバル IP アドレスをご利用頂けます。
オプションサービスで IP アドレスの追加も可能です。

C) 逆引き設定

クララオンラインの所定のルールによって設定しております。変更をご希望の場合はお申し付けください。

2.2-2 ご利用可能帯域について

2.2-2-1 ご利用可能な帯域

サーバ 1 台につき、1Mbps を利用可能な帯域目安としております。（95%計測法）
通信の上り、下りのうち大きい方をお客様ご利用分として計測しております。
オプションサービスで帯域の追加も可能です。

2.2-2-2 帯域の計測方

クララオンラインでは 95%計測法を用いてお客様のご利用帯域を計測いたします。
計測の結果、ご利用可能帯域を超過している場合は、別途費用が必要となりますのでご注意ください。
※クララオンラインでは、初期状態では帯域の制御をかけておりません。一時的に大量の帯域をご利用になることが可能ですが、お客様がご利用帯域を極端に越えてご利用をいただいている場合は、他のお客様に影響が出る可能性がある為、お客様へご連絡させていただいた上で、帯域の制限をさせていただく場合がございます。

2.2-3 冗長性

2.2-3-1 BGP

東京リージョンでは、対外回線は複数キャリアの回線に接続しており、特定の回線が切れた場合でも、迂回ルートを利用するため、接続性が完全に途切れることは有りません。
AS は AS23661 となります。
名古屋リージョンでは、回線は 1 系統のみとなります。

2.2-3-2 上位 L2 スイッチ

東京リージョンのネットワークは、お客様サーバが収容される L2 スイッチ(エッジスイッチ)まで冗長構成となっております。

エッジスイッチからお客様のサーバへの接続は、ご契約内容により冗長構成でない場合がございます。冗長構成をご希望の場合は予めご相談ください。
※名古屋リージョンのエッジスイッチは冗長構成ではありません。

2.3　Ping 監視、および、再起動対応

2.3-1 Ping 監視

JP6 シリーズでは、サーバの死活監視のために 24 時間 365 日 Ping による監視を行っております。

2.3-1-1 監視方法

クララオンラインの監視サーバから、お客様のご契約サーバのグローバル IP アドレスに対して監視を行います。サーバ側のファイアウォール(iptables や Windows ファイアウォール)などで接続元 IP アドレスを制限する場合は、クララオンラインの監視サーバからの ICMP/TCP/UDP 接続、監視ができるように適切に設定してください。
クララオンラインの監視サーバの IP アドレスは、別紙 1 をご参照ください

監視方法	監視間隔
Ping 監視	5 分間隔

2.3-1-2 障害検知時の対応

障害を検知した場合、クララオンラインにてサーバの状態を確認し、ハードウェア障害かどうかの切り分けと再起動による復旧対応を行います。ハードウェア障害が疑われる症状により起動しない場合は、ハードウェア保守対応を行います。対応は 24 時間 365 日行います。

表 2.障害検知時の対応フロー

項番	対応内容	作業者
1	Ping 監視により障害を検知	クララオンライン
2	サーバへの接続を確認(SSH/RDP 等)し、お客様へご連絡。 再起動するかどうかを確認 再起動の指示 → 項番 3 へ	クララオンライン

	お客様にて対応される → 項番 6 へ	
3	再起動作業 復旧した場合 → 項番 5 へ 復旧しなかった場合 → 項番 4 へ	クララオンライン
4	再起動で復旧しない場合、ハードウェア障害とみなして対象箇所の交換、筐体交換を行います。	クララオンライン
5	障害復旧を確認(SSH または RDP での接続確認)し、お客様へ連絡	クララオンライン
6	対応完了	

ご連絡フロー

電話連絡は、ご契約時にクララオンラインにご登録頂きましたご担当者に行います。
最初につながった担当者様に状況をご報告させていただきます。

I. お客様ご登録電話番号に架電
II. 10 コール待ってもつながらない場合は次のご登録者に架電
III. ご登録者すべてに架電をしてもつながらない場合は、最初のご登録者に再度架電
IV. 二巡後にどなたにもつながらない場合は、対応フローの項番 3 からクララオンラインにて実施いたします。

2.3-2 再起動対応

2.3-2-1 再起動対応

お客様にてサーバに接続できない場合や、その他の理由によりお客様より再起動のご依頼を承ります。 クララオンラインの指定の方法で再起動をご依頼ください。

2.3-2-2 対応時間

24 時間 365 日
クララオンライン指定の方法でのご依頼が必要です。

2.4 サーバハードウェアの保守

2.4-1 監視方法

クララオンラインではサーバハードウェアの保守のために、サーバ本体の LED ランプの目視監視を週 2 回行っております。

監視方法	監視間隔
LED ランプチェック	週 2 回

2.4-2 保守対応時間

ハードウェアの保守対応は 24 時間 365 日行います。 データセンターに即時対応できるスタッフがいない場合は、駆けつけ対応となります。ハードウェア故障が確認できてから駆けつけるまでの時間はベストエフォートとなりますが、目安時間は以下を参照ください。

東京データセンター	最大 4 時間程度
名古屋データセンター	最大 12 時間程度

お客様にてサーバへの接続が可能（SSH または RDP 接続）な場合は、緊急対応が必要ないものとし、対象箇所の交換、筐体交換等は翌営業日対応となります。より可用性を高めたい場合は、冗長構成などのご提案も行っております。

2.4-3 保守対応内容

2.4-3-1 障害からのリカバリ方法

ハードウェア障害と判断した場合は、対象箇所の交換を行います。

パーツ交換	対象箇所のパーツを交換いたします。
筐体交換	HDD を別の同機種筐体に差し替え、別の筐体で起動をさせて提供いたします。
同等機種交換	当該機種が提供終了しているサービスの場合など、同等程度の機種のサーバをご用意します。

2.4.3.1.1 OS 再インストール

HDD の障害や同等機種交換の場合には、OS 再インストールを実施し、対象サービスの本仕様書で定義する初期仕様の状態で提供します。

※OS やミドルウェア、コントロールパネル（Plesk 等）などは、お渡し時に比べバージョンアップされていることがあり、原則として最新版での提供となります。

※サポートの切れた OS の再インストールは出来ません。その場合は、サポート期間の残っている OS での再インストールとなります。

2.4-3-2 復旧ポイント

ハードウェアの障害対応においての復旧ポイントは、対象サービスの本仕様書で定義する初期仕様の状態を最低復旧ポイントとします。ハードディスクなどのデータが無事である場合は、そのデータを維持して復旧する場合もございます。

障害によって失われたデータの復旧はできません。別途オプションのバックアップサービスのご利用いただければ、最新のバックアップ時点のデータを新環境に復旧することも可能です。

2.4-4 予防交換について

お客様がご利用中のサーバハードウェアにおいて、クララオンラインにて障害予防の観点より筐体やパーツ交換をしたほうが良いと判断した場合に、お客様にご案内の上、予防交換を行うことがございます。

2.5 サポート

2.5-1 サポート範囲

2.5-1-1 サポート提供時間

JP6 サービスのサポート提供時間は平日営業時間内となります。
再起動サービスのみ、24 時間 365 日対応いたします。

2.5-1-2 サポート内容

2.5.1.2.1リモートアクセス

ご契約のサーバまでリモートアクセスができるまでをサポートいたします。

2.5.1.2.2 再起動

サーバの不具合、フリーズなどの手段として、電源ボタンによる物理再起動を代行いたします。

2.6 セキュリティ対策

2.6-1-1 セキュリティアップデート

クララオンラインにて必要と判断した場合にセキュリティアップデートを行います。

2.6.1.1.1 クララオンラインによるセキュリティアップデート実施の有無の判断基準

クララオンラインによるセキュリティレベルの判断基準は以下のとおりです。セキュリティレベル「中」に分類される脆弱性の対応には別途オプションサービスのお申込みが必要です。

セキュリティレベル	対象脆弱性タイプ	適用対象サーバ
高 (標準提供)	リモートから任意のコマンドの実行が可能（サーバの乗っ取りなどの危険性がある）な脆弱性がある場合	全サーバを対象にセキュリティアップデートを実施
中	リモートから DoS 攻撃や、情報漏洩の可能性のある脆弱性がある場合	セキュリティアップデートサービスをご契約のお客様のみ実施

2.6.1.1.2 アップデート実施の場合の対応フロー

項番	対応内容	作業者
1	脆弱性の認知	クララオンライン
2	セキュリティアップデート実施の有無の判断 実施の場合 → 項番 3 へ 実施しない場合 → 項番 5	クララオンライン
3	お客様へセキュリティアップデート実施のご案内をメールにてご連絡。 作業日候補日をご返信頂く。	クララオンライン お客様
4	セキュリティアップデートの実施	クララオンライン
5	完了	

2.6-1-2 アクセス制限

2.6.1.2.1 Linux サーバのアクセス制限

A) hosts.allow / hosts.deny

標準で設定しております。詳細は別表をご参照ください。

B) ブルートフォースブロッカー

ブルートフォースブロッカー[fail2ban]を導入しております。詳細は別表をご確認ください。

2.6.1.2.2 Windows サーバのアクセス制限

JP6 シリーズの Windows サーバのご利用には、原則として専用ファイアウォールのご契約が別途必須となります。 アクセス制限は、専用ファイアウォールにて行います。

2.7 オプションサービス

JP6 シリーズでは、サーバ用のオプションをいくつかご用意しております。詳細はお問い合わせください。

2.7-1 主なオプションサービス

※下記以外にもご用意しております。お問い合わせくださいませ。

MSP サービス	サーバの運用代行サービス
コントロールパネル	PLESK / webmin などのサーバ管理パネル
コンテンツ DNS サーバ	お客様ドメインの権威 DNS サーバ
IP アドレス追加	グローバル IP アドレスの追加
セキュリティアップデート	セキュリティレベル中のアップデートサービス
帯域追加	標準の帯域利用目安 1Mbps から追加
不正侵入対応	不正侵入からの復旧対応

3　サービスの範囲

3.1　責任分界点

JP6 シリーズは、サーバの管理責任者はお客様となります。管理者パスワードの保管や、サーバのセキュリティ対策、データーバックアップなどはお客様にて管理、実施して頂く必要がございます。

3.2　SLA

SLA については、別途「JP6 シリーズサービスにおける SLA(品質保証制度)について」、をご参照ください。

3.3　不正侵入、迷惑行為(abuse 対応)

サーバの管理責任者はお客様(3.1 責任分界点を参照)となります。 サーバの不正侵入、乗っ取り、踏み台等に合わないように適切に管理をお願いいたします。

万が一、不正侵入されたことが確認できた場合、または他人に迷惑行為を行っていると確認できた場合は、クララオンラインでは以下の対応を行います。

A)　LAN ケーブルの抜去
B)　サーバのシャットダウン
C)　OS の再インストール

上記以外のリカバリ作業には、別途費用が必要となりますので、予めご了承くださいませ。

4　サービス契約

4.1　契約について

4.1-1 契約単位

本サービスは、物理サーバ 1 台単位でお申込み頂けます。

4.1-2 申し込み方法

クララオンライン指定の Web フォームや注文書といたします。

4.2　利用開始について

4.2-1 リードタイム

JP6 シリーズ　1 台	お申込み受付完了後、3 営業日
JP6 シリーズ　1 台	別途ご案内
ハードウェア構成変更あり	(ハードウェア変更内容等により、変動いたします)
JP6 シリーズ　複数台	別途ご案内

※利用開始にあたり、お客様にて設定情報等の提出をお願いする場合がございます。その場合は、リードタイムの起算日はお客様から設定情報の提出を頂いた翌営業日といたします。

4.2-2 利用開始までの流れ

I. お申込み（お客様）
II. 設定情報のご提出（お客様）
III. サーバ利用開始（クララオンライン）

4.3　解約について

解約をされる場合は、解約希望日の前月末日までに解約申込書をお送り下さい。

4.4　注意事項

4.4-1 パスワードの変更について

お客様にてパスワードを変更される場合、必ずクララオンラインまでお知らせください。
お知らせがない場合、障害対応が行えない場合がございます。

4.4-2 本仕様書について

本仕様書に定めの無いことは、サービス約款に従います。
本仕様書は、最新版を有効とし、最新版が弊社サポートページに掲載された日より履行されるものといたします。

4.4-3 監視の停止について

お客様でのメンテナンス・設定変更・再起動等で ping 監視に影響が出る場合は、事前に弊社までご通知ください。