

# KoganePodサービス基本仕様書2014

## ソフトウェアのサービス仕様

トライポッドワークス社のGIGAPOD仕様に準ずる。

## サーバー等の保守管理

### (1) ネットワーク管理

#### ① システム構成

サーバー機器及びネットワーク機器は二重化あるいは予備機を常備し、1つの機器等に異常が発生した場合には、速やかに正常稼働の機器へ引き継ぐか交換する。

ハード予備機への交換の場合はデータ復旧に時間がかかる場合がある。

二重障害が発生した場合には、障害復旧が長引く場合がある。

### (2) サーバー運用管理

#### ① ディスクの保全性

データ破壊を防止するために3重分散ミラーリングにより、3箇所にデータを書き込みする。よって、HDDに障害が起きてもサービスが継続できる。

#### ② データバックアップ

オプションサービスとしてバックアップを提供する。

HDD障害時には前日深夜のデータを復旧することができる。

#### ③ サーバリソース管理

サーバー機器及びネットワーク機器のCPU、メモリ、ディスク容量の使用率を定期的に調査分析し、処理性能低下等によるサービス品質の重大なトラブルを事前に予防する。

#### ④ ログ管理

サーバー機器及びネットワーク機器のアクセスログ、エラーログなどを保管することにより、不正アクセスの防止、各サーバ機器異常の追跡調査を行う。

#### ⑤ 故障受付・一元管理・進捗管理

サービスに関する契約者のシステム管理担当者からの故障申告や苦情、問い合わせの受付及び回答をヘルプデスクにて一元的に行う。

#### ⑥ サーバルームの電源設備

瞬断対策として無停電電源装置 (UPS) 設置済み

自家発電による予備電源設置済み

### (3) セキュリティ管理

#### ① アンチウイルスエンジンを標準内蔵

アンチウイルスエンジンを内蔵し、感染ファイルのアップロードを防止する。

#### ② データセンター

24時間/365日ネットワークセンターからの遠隔監視

# KoganePodサービス基本仕様書2014

## 監視カメラおよび入室同行による有人入退室管理

### (4) その他

当社が相当と判断する保守管理を適宜実施する。

## ヘルプデスクの概要

### (1) サービス概要

予め登録された契約者のシステム管理担当者からの問い合わせに対し回答する。

- ①操作マニュアルに記載された仕様通りに動作しない場合の問い合わせ
- ②操作マニュアルに記載された正常な操作を行った時に起きたシステムの故障に関する問い合わせ
- ③本サービスで提供する設備（ハードウェア及びソフトウェア）に起因した故障に関する問い合わせ

### (2) 問い合わせ方法

電子メールで当社が指定するメールアドレス宛に行う。

[kogane@itcore.jp](mailto:kogane@itcore.jp)

### (3) 回答時間

土、日、祝祭日、年末年始（12月29日から1月3日）、及び当社所定の休日を除く平日  
10:00～18:00 とする。

システム管理担当者専用のメールによるサポートの受付は24時間対応、回答は平日  
10:00～18:00で2営業日以内の返信とする。

### (4) その他

- ①問い合わせの内容は、本サービスの利用に関する技術的事項及び故障の申告とし、契約者の業務内容に関する問い合わせは受け付けない。
- ②問い合わせの内容が閲覧可能なマニュアルに記載されている内容である場合、マニュアルの記載箇所の指摘を持って回答とする。
- ③契約者が当社へエンドユーザサポートサービスを委託する場合、当社が必要に応じて定める利用規則に従うものとする。

## オプションサービスの概要

### (1) オプション（有償）

#### ①SSL暗号化通信

本サイトの利用にあたり、SSLサーバー証明を利用できるサービス。

# KoganePodサービス基本仕様書2014

## ②エンドユーザーサポート

契約者のエンドユーザーからの問い合わせを、契約者のシステム管理者に代わり当社がメールにて対応するサポートサービス。

## ③システム管理担当者向けトレーニング

契約者のシステム管理者を対象に行う、本サービスの利用方法トレーニング。

## ④保存データの日次バックアップ

## 利用料金

価格表にて提示

## 請求方法

利用月の前月末に請求、翌月末銀行振り込み。

## 解約

解約申請日の翌月末にて解約可能。

ただし最低利用期間あり（価格表に記載）。

## 禁止行為

契約者は以下の行為を行ってはならないものとする。なお、契約者のエンドユーザーが以下の行為を行うことにより当社が損害を被った場合には、契約者はかかる損害を当社に保証するものとする。

- (1) 当社及び他の利用者若しくは第三者の権利を侵害する行為
- (2) 当社及び他の利用者若しくは第三者の財産若しくはプライバシーを侵害または名誉毀損する行為
- (3) 当社及び他の利用者若しくは第三者に不利益もしくは損害を与える行為
- (4) 当社が提供する本サービスの運営を妨げる行為
- (5) 公序良俗に反する行為、また公序良俗に反する情報を提供する行為
- (6) その他、当社が不適切と判断する事項

2014年1月1日

株式会社IT コア

〒107-0052

東京都港区赤坂1-14-5 アークヒルズエグゼクティブタワー N411

<http://www.itcore.jp> TEL:03-5953-1670

[kogane@itcore.jp](mailto:kogane@itcore.jp)