

# JECC水道標準プラットフォームサービスのFAQ

掲載日：2026/3/31

No.	カテゴリ	質問内容	回答内容
1	基本サービス	水道標準プラットフォーム内の『時刻』はどのように管理されているのでしょうか。	水道標準プラットフォーム機能を担うサーバ群のクラウド基盤は、標準時に時刻同期を行っております。 ベンダー様のサーバ向けには、NTPサーバを水道標準プラットフォーム内にご用意しております。
2	基本サービス	水道標準プラットフォームのメンテナンス情報はどのように通知されるのでしょうか。	メンテナンス情報は弊社から事業者様・ベンダー様へメールにてご連絡いたします。 緊急のメンテナンスを除き、メンテナンス実施日の2週間前を目安として、影響がある事業者様・ベンダー様へご案内いたします。
3	基本サービス	クライアント証明書は、御社からの提供となりますか？（ユーザ側での準備が必要か）	クライアント証明書の提供・準備については、その接続経路に応じて取り扱いが異なります。  基本的に、下記の2つのパターンがございます。  【弊社（JECC）からの提供となる証明書】 証明書：プラットフォーム機能（ポータルや標準IFなど）へ接続するために利用するクライアント証明書 対応：弊社より払い出しいたします。  【ベンダー様側でご準備が必要な証明書】 証明書：端末（クライアントPCやゲートウェイ装置など）と、ベンダー様が開発された広域アプリケーションの間の通信暗号化に必要な証明書 対応：ベンダー様側にて、証明書（自己証明書など）を別途ご準備いただく必要がございます。
4	基本サービス	水道標準プラットフォームの運用体制と、24時間365日サポートの範囲、障害時の対応体制はどうなっていますか。また、それは水道標準プラットフォーム基本サービスに含まれますか。	水道標準プラットフォームの運用体制としては、水道標準プラットフォームのポータル機能及びメールにて、24時間365日の問い合わせいただける体制をとっております。 ただし上記は水道標準プラットフォームについての障害対応のみとなり、ベンダー様側アプリケーションの障害については、Zabbixによるサーバ監視サービスを提供しておりますので、必要に応じて監視項目を設定いただき、障害対応を行っていただければと思います。 また、プラットフォーム障害監視分の費用については、基本サービス料金に含まれております。 参考情報といたしまして、弊社ホームページに掲載しております「水道プラットフォームサービス共通仕様書」をご覧くださいませ。  弊社ホームページ URL： <a href="https://www.jecc.com/service/list/ws-platform.html">https://www.jecc.com/service/list/ws-platform.html</a>
5	基本サービス	水道標準プラットフォームから、GmailやYahooなどのメールアドレスに対しても送信許可設定をすることは可能でしょうか？	出来ません。 水道標準プラットフォームからのメール送信は、ドメインをホワイトリスト型で管理し、本リスト外のドメインに対してはメール送信できないようにしております。 GmailやYahoo、docomo、softbankなどのパブリックドメインについては、ドメイン許可することで不特定多数にメール送信可能となるため、許可しておりません。
6	基本サービス	水道標準プラットフォームのポータルサイトのパスワードを変更したい場合はどのようにすればよいのでしょうか。	管理者のアカウント、もしくは、自分のアカウントから変更いただくことが可能です。
7	基本サービス	水道標準プラットフォームのポータルサイトのパスワードを忘れてしまいました。リセットいただくにはどのようにしたらよいのでしょうか。	弊社までご連絡ください。 パスワードをリセットさせていただきます。

8	基本サービス	水道標準プラットフォームのポータルサイトで登録されたユーザ情報は後日変更することは可能でしょうか。	下記の情報はポータルサイトより変更可能です。 「氏名（漢字、フリガナ、ローマ字）」「メールアドレス」「電話番号」「ユーザー権限（管理者、一般）」「ワンタイムパスワード利用」「パスワード」
9	基本サービス	水道標準プラットフォームのポータルサイトで利用するIDは後日変更することは可能でしょうか。	変更が必要な場合には、対象ユーザーを削除いただき、ユーザーの新規追加を行っていただく必要があります。 なお、人数の増減が発生しない場合、弊社へのご連絡は不要です。
10	基本サービス	水道標準プラットフォームのポータルサイトに同姓同名のユーザを登録することはできますか。	同姓同名の場合も登録可能です。 ただし、IDは一意になるようにシステム上で払い出いたします。
11	基本サービス	水道標準プラットフォーム経由でのお客様拠点（事業者様）への、リモート接続（リモートサポート）は可能ですか。また利用条件や必要な手続きは何ですか。	水道標準プラットフォーム上のサーバ ⇒ 拠点（現地サーバ）の通信であれば、リモート接続可能です。 ただし、下記前提のもと利用可能となりますので、ご理解の程宜しくお願い致します。  【利用条件】 ・ネットワーク構成が、拠点（現地サーバ）が弊社提供ルータ直下のネットワークに接続している構成になっていること。 ・事業者様からリモート接続について許可を得ていること。  【手続き】 弊社の設定シートに通信要件をご記入いただき、提出いただければ、リモート接続の通信設定を弊社にて実施いたします。
12	基本サービス	一次切り分けサービスとは何ですか。	一次切り分けサービスとは、業務アプリケーションの障害について、弊社が一次窓口として受付を行い、障害箇所の判断（一次切り分け）を実施するサービスです。これにより、当該障害が弊社起因であるか、業務アプリケーション起因であるかを判断します。 業務アプリケーション起因の障害であると判断された場合は、水道標準プラットフォームのポータル掲示板を更新し、併せてポータル更新の旨を登録メールアドレス宛に通知いたします。これにより、ベンダー様へのエスカレーションを実施いたします。  なお、本サービスはオプションとなります。 詳細については、弊社営業担当にご相談ください。
13	基本サービス	ヒアリングシートに記載の「水道PF専用端末」とは何を指しますか？	水道PF専用端末とは「事業者様の庁内のNWに繋がらない、水道標準PFにのみ接続する端末」を指しております。 基本的に端末は事業者様もしくはベンダー様にてご用意いただくものとなります。（弊社から専用端末の提供はしておりません。）

14	IT基盤提供サービス	水道標準プラットフォームのIaaS基盤はどのような冗長化対策が行われているのでしょうか。	<p>仮想サーバ基盤ハードの冗長化状況は下記のとおりです。</p> <p>【仮想サーバ基盤の物理ハードウェアについて】 物理ハードウェアはHA構成となっており、ハードウェア障害時は自動的に待機系の物理サーバにマイグレーションします。物理サーバ単体として、電源冗長を行われておりません。</p> <p>【仮想サーバ基盤のストレージについて】 仮想サーバに提供する仮想ディスクについては、RAID6の構成となっており、同時に2本障害まで対応可能となっております。</p> <p>【仮想サーバに接続するまでのネットワークについて】 ローカルネットワークは冗長構成となっており、中継基盤の切り替えにより、自動的にルートが変わるように構成されています。 閉域網～水道標準プラットフォームまでの回線も冗長構成となっており、ローカルネットワークと同様に、中継基盤の切り替えにより自動的にルートが変わるように構成されています。 (仮想サーバ (APサーバ) そのものの冗長対応は、ベンダー様の設計範囲となります。)</p>
15	IT基盤提供サービス	仮想サーバを解約する場合、どのような手続き・作業が必要でしょうか。	<p>解約日の1か月前までに下記の書類をご提出お願いいたします。 サービス変更申込書：サービスの一部のみ変更する場合 契約終了申込書：サービス全てを終了する場合</p> <p>また、仮想サーバ解約にあたっては解約月の最終営業日17時までにサーバのシャットダウンを実施ください。 仮想サーバのデータ等は完全に消去されますので、必要に応じて事前にバックアップをお願いいたします。</p>
16	IT基盤提供サービス	停止状態の仮想サーバをベンダーで起動することは可能でしょうか。	<p>仮想サーバの配置テナントによって、対応が異なります。</p> <p>【事業者テナント】 弊社にご連絡頂くことで、サーバの起動を実施させていただきます。 対応時間は弊社営業日9:00～17:00となります。</p> <p>【ベンダーテナント】 管理コンソール（コンソール接続機能・サーバ強制停止・サーバ起動）機能を提供しておりますので、ベンダー様にて実施いただけます。</p>

17	IT基盤提供サービス	仮想サーバのDisk容量を変更したいのですが、どのような作業が発生しますか。	<p>下記の通り容量変更のケースによって対応が異なりますが、どのケースでも作業実施にあたりサーバの停止・起動が伴うため、予めご了承ください。</p> <p>なお、対象のサーバが事業者テナントに配置されている場合、サーバの停止・起動作業は弊社が作業を行います。</p> <p>ケース1：既存ディスクの容量を増やす。  前提：弊社メニューの中から、ベンダー様にてディスク容量をご選択いただきます。  Ex:100GBのディスクを利用中の場合、同一ディスクの拡張は、100GB⇒300GBや500GBとなります（200GBに拡張などは出来ません）。  ①ベンダー様に仮想サーバをシャットダウンいただきます。  ②弊社にて容量の拡張作業を実施します。  ③拡張作業完了後、拡張した領域のみ「未割当」となっているので、ベンダー様でOSにログイン頂き、拡張を実施頂きます。</p> <p>ケース2：既存ディスクの容量を減らす。  前提：弊社メニューの中から、ベンダー様にてディスク容量をご選択いただきます。  Ex:500GBのディスクをDドライブとして利用中の場合、100GBのディスクをEドライブとして増設し、最終的にDドライブを削除します。（同一ドライブにて容量を減らすことはできません）。  ①ベンダー様にて仮想サーバをシャットダウンいただきます。  ②弊社にてご選択いただいた容量の新規ドライブを取り付けます。  ③取り付け後、ベンダー様にてサーバを起動いただき、既存ドライブから新規ドライブへデータ移行を行っていただきます。  ④データ移行後、ベンダー様にて仮想サーバをシャットダウンいただきます。  ⑤弊社にて削除対象のディスクを削除させていただきます。</p> <p>ケース3：新規ディスクを取り付ける。  前提：弊社メニューの中から、ベンダー様にてディスク容量をご選択いただきます。  Ex:100GBのディスクをDドライブとして利用中の場合、100GBのディスクをEドライブとして増設し、合計200GBとすることが可能です。  ①ベンダー様にて仮想サーバをシャットダウンいただきます。  ②弊社にてご選択いただいた容量の新規ドライブを取り付けます。</p>
18	IT基盤提供サービス	仮想サーバのCPUまたはメモリを変更したいが、どのような作業が発生しますか。	<p>下記作業が発生します。</p> <p>①ベンダー様にて仮想サーバをシャットダウンいただきます。  ②弊社にてご指定のCPU・メモリに変更します。  ③変更後、弊社にてサーバを起動し、拡張作業が完了となります。</p> <p>CPU/メモリの拡張により、データが失われる心配はありません。</p>

19	IT基盤提供サービス	Zabbixによる監視機能の概要と、障害発生時の通知・対応ルール、役割分担について教えてください。	<p>【Zabbixによる監視機能の概要】</p> <p>監視できる内容は、 ①Ping (icmp) 監視、②リソース監視 (CPU・メモリなど)、 ③サービス・プロセス監視、④ログ監視 よりベンダー様で選択頂く形となります。 (SNMPを利用した監視は出来ません。)</p> <p>【障害発生時の通知・対応ルール】</p> <p>障害の種類は、「警告」・「軽度の障害」・「重度の障害」の3種類があります。</p> <p>【役割分担】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ベンダー様</li> </ul> <p>監視設定内容の検討と、弊社より送付する設定シート (監視設定内容) への記入、および設定実施後の監視設定内容に関するチューニング作業を実施していただきます。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・弊社 (JECC)</li> </ul> <p>ベンダー様からいただいた設定シート (監視設定内容) に基づき、弊社でZabbixに監視設定を反映します。</p>
20	IT基盤提供サービス	お客様拠点に設置されたプラットフォーム外のサーバの死活監視にも対応していますか。	<p>お客様拠点に設置したサーバの死活監視は対応しておりません。</p> <p>死活監視の範囲としては、プラットフォーム内に構築されたサーバ、閉域固定回線へ接続する弊社提供のルータ、お客様拠点に設置されるゲートウェイまでとなります。</p>
21	IT基盤提供サービス	監視サービスを申込した場合、ベンダー側でZabbixAgentのソフトウェアのインストールは発生しますか。	<p>インストール作業の役割分担については下記のとおりです。</p> <p>【仮想サーバ】</p> <p>弊社で仮想サーバ構築時にAgentファイルをインストール・設定した状態で引渡しを実施します。</p> <p>【ゲートウェイ装置】</p> <p>ベンダー様にてインストールを実施いただきます。</p> <p>ZabbixAgentのインストーラーファイルは、弊社より連携します。</p> <p>なお、ゲートウェイ装置にZabbixAgentが導入できることが前提となります。</p>
22	基本サービス	システム監視 (Zabbix) の通知先について、通知メールアドレスを複数設定することは可能でしょうか。	<p>通知先の複数設定はできません。</p> <p>将来的にはご担当者様の異動等も考えられるため、グループアドレス等の設定を推奨します。</p>
23	IT基盤提供サービス	仮想サーバにウイルス対策ソフトを選択した場合、定義ファイルの更新作業はどのように実施するのでしょうか。	<p>ウイルス対策ソフトの定義ファイルについては、プラットフォーム側にて配信サーバを用意しており、そちらから自動更新が可能です。</p> <p>ただし、当社より提供するウイルス対策ソフトに限ります。</p> <p>本ウイルス対策ソフトについては、プラットフォーム側に構築するIaaSサーバのみ利用可能です。</p>
24	IT基盤提供サービス	仮想サーバのOSのサポート期間が終了した後も、システムは継続利用可能ですか。	<p>お客様で契約されている仮想サーバのOSについて、サポート期間が終了したあともお使いいただくことは可能です。(お客様のご判断となります。)</p> <p>ただし、クラウド事業者でのサービス提供停止となった場合は、その限りではありません。</p>
25	IT基盤提供サービス	仮想サーバのOS自体のバージョンアップについて、ベンダー自身で実施することは可能でしょうか。 (例: Windows server2016 からWindows server2019 にしたい等)	<p>ベンダー様では実施できません。</p> <p>新規OSのサーバを申し込んで頂き、そちらにアプリ含めて構築頂く形となります。</p> <p>なお、申込にあたっては、サーバ構築に関する初期費用+追加サーバ分のランニング費用などが発生します。</p>
26	IT基盤提供サービス	仮想サーバのOSに対するセキュリティパッチ等の適用はどのように実施すればよいでしょうか。	<p>仮想サーバのOSに対するセキュリティパッチについては、ベンダー様の保守端末に適用したいファイルを移していただき、保守端末から作業を行っていただきます。</p> <p>なお、仮想サーバをインターネットに接続し、直接ダウンロードするなどはできません。</p>

27	IT基盤提供サービス	水道標準プラットフォーム上のアプリケーションサーバを2台構築した場合、アプリケーションサーバ間の通信に制約等はありませんか。	同一テナント内の2サーバであれば、制約事項は特にございません。 異なるテナント間の2サーバの場合、必要な通信要件をご提示いただくことで、通信を許可いたします。
28	IT基盤提供サービス	水道標準プラットフォーム上の仮想サーバにソフトウェア、ミドルウェア等を持ち込む場合、何か制限はございますか。	ミドルウェアについては、当社より提供しているライセンスであるOracleやSQLServerについては、基本的には弊社よりサービス提供したものをご利用ください。  ソフトウェアについては、バックアップソフトウェアとウイルス対策ソフトは当社よりサービス提供しているものがありますので、そちらをご利用ください。 その他、ソフトウェアについては、ミドルウェア同様、ベンダー様でパブリッククラウド上に持ち込む際の制約がないかを確認頂いた上で、導入をお願いします。
29	IT基盤提供サービス	水道標準プラットフォームからメールやSMSを送信する仕組みがあれば、その仕様を教えてください。	オプション契約にてご用意がございます。 SMTPサービスというオプションをご利用いただくことで、アプリケーションサーバから外部のメールアドレスにメール送信することは可能です。 ただし、外部からのメール受信はできません。 具体的には、アプリケーションサーバよりプラットフォーム内部にあるSMTPサーバにメール送信頂ければ、ご指定のメールアドレスにメール送信可能です。 なお、SMSの送信・受信はできません。
30	IT基盤提供サービス	プラットフォーム上のアプリケーションサーバを冗長構成として2台構築したいと考えています。その場合、1台構築後、それをコピーして2台目を作成することは可能でしょうか。	オプション契約にて対応可能です。 スナップショットサービスというオプションをご利用いただくことで、構築完了したサーバのスナップショットを取得し、2台目を展開することは可能です。 スナップショットを用いたイメージの取得・保存、2台目のサーバ構築は、弊社にて実施します。
31	IT基盤提供サービス	IT基盤提供サービスで、提供される仮想サーバのホスト名とIPアドレスは指定できますか。	提供される仮想サーバのホスト名は、サービス利用者側にて任意に決めていただくことが可能です。 IPアドレスは、弊社から払い出します。
32	IT基盤提供サービス	ロードバランサを構築してくれるサービスはありますか。	弊社からの提供はあくまで通信機器のご提供までとなりますので、設定に関しては御社にて実施して頂きますようお願いいたします。
33	閉域網サービス	固定回線を申込する場合、どの程度の期間が必要でしょうか。	お申込みいただいてから、概ね3ヶ月～6ヶ月程度で敷設が可能です。 ただし、建屋の状態、光回線の空き状況等の要因によってはそれ以上の期間を要する場合がございますので、期間に余裕を持ってお申込みいただくことを推奨いたします。
34	閉域網サービス	固定回線を敷設する際の流れを教えてください。	基本的には「現地調査」「回線工事」「ルータ設置」の3回、お立ち会いいただく必要がございます。 現地調査：建屋内に作業員を派遣し、建屋の回線引込口から終端装置まで“光ケーブルをどのように配線するか”“お客様工事が必要か”などを確認させていただきます。 回線工事：建屋内に作業員を派遣し、回線終端装置の設置、ケーブル配線、疎通確認を実施します。 ルータ設置：建屋内に作業員を派遣し、接続先終端装置の特定、レンタルルータの設置、疎通確認を実施します。 ※状況によっては、各工程で複数回に分けて実施させていただく場合がございます。

35	閉域網サービス	回線が切断されたときに通知等はされますか。	<p>通知の有無については、物理回線とモバイル回線のどちらを利用しているかによって対応が異なります。</p> <p>【物理回線の場合】 ルータへのping監視を実施しておりますので、異常時にはご登録いただいたメールアドレスに通知がされます。 なお、回線のping監視に関わる費用については、回線利用料に含まれております。</p> <p>【モバイル回線の場合】 モバイル回線では ping 監視等は実施していないため、異常に関するメール通知は提供しておりません。</p>
36	閉域網サービス	固定回線を利用中、レンタルしているルータ機器が故障した場合は、どのような対応となりますか。	ルータが故障と切り分け出来てから 4 時間以内を目標に現地に N T T ドコモビジネス配下の施工会社がお伺いして機器交換を実施します。
37	閉域網サービス	モバイル回線を申込する場合、どの程度の期間が必要でしょうか。	お申込みいただいてから、概ね1ヶ月程度でご提供が可能です。
38	閉域網サービス	モバイル回線の容量を超過してしまった場合、通信制限がかかりますか。	データ通信量をご契約容量の上限を超えた場合、当月中のそれ以降の通信は、低速通信 (30kbps) に制限されますが、利用できなくなるわけではありません。
39	閉域網サービス	データ通信量の契約容量を変更したいのですが、どの時点から容量が変更されますか。	お申込みをいただいた翌月1日から通信容量が変更されます。
40	閉域網サービス	閉域網に接続するルータ本体の手配や設定、SIMの発行は誰が行いますか？	<p>固定回線とモバイル回線どちらをご契約いただいたかによって対応が異なります。</p> <p>【固定回線の場合】 閉域網への接続元であるルータの手配および設定はJECCにて行います。 ただし、ルータの設置に伴う「現地調査」「回線工事」「ルータ設置」にはベンダー様もしくは事業者様がお立ちいただく必要がございます。</p> <p>【モバイル回線の場合】 SIMの発行は弊社 (JECC) が実施し、SIMの設定情報も弊社からお渡しします。 モバイルルータはお客様でご用意、もしくは弊社から購入することのどちらも可能となります。 お客様でご用意いただいた場合、ルータの初期設定についてはお客様自身で設定を行っていただきます。 弊社で購入した場合、ルータの初期設定なしでのお渡し、もしくはオプション契約でモバイルルータのキittingサービスもご用意しております。</p>
41	閉域網サービス	SIMを再発行する場合の流れを教えてください。	<p>SIMを再発行いただく流れは下記の通りとなります。 再発行に関わる費用については弊社営業窓口までお問い合わせください。</p> <p>【使用中のSIMが故障した場合】 弊社にご連絡いただいてから、故障の確認が取れ次第、即日再発行いたします。 ※再発行にあたってはSIMの返却が必要となります。</p> <p>【使用中のSIMが故障していない場合】 弊社にご連絡いただいてから、最短で5営業日程度で再発行が可能です。 ご連絡後、現在使用しているSIMは再発行までの間に使用できなくなります。 ※SIMの返却は不要となり、ご利用者様で廃棄いただきます。</p>
42	閉域網サービス	ネットワークオプションサービスのモバイルルータIPSEC設計は具体的に何をを行いますか？	<p>標準汎用IFをご選択されていて、かつモバイル網で暗号化通信ができないプロトコル (例: Modbus) をご利用の場合に、IPSECにより通信経路の暗号化を実施する必要があります。</p> <p>このIPSEC設定を行うための通信機器への設計および設定を、実施するサービスとなります。</p>

43	閉域網サービス	外出時にアプリケーションを操作したいのですが、どのようにしたらよいでしょうか。	回線メニューにて閉域モバイルSIM・モバイルルータを提供しておりますので、外出先でも閉域網に接続し、アプリケーションを表示・操作いただくことが可能です。
44	閉域網サービス	閉域網サービスの「共用型回線」とはどのようなものでしょうか？	共用型回線は、サービス利用者様が閉域網を共有することで、安価にご利用いただけるサービスとして提供しております。 セキュリティ面に関しましては、他拠点や他事業者様のサーバへの接続制限を設けておりますため、単独型の回線と遜色ございません。 ただし、回線は拠点側およびクラウド側のいずれもベストエフォート型でのご提供となりますため、他の利用者様のトラフィックによる影響を受ける可能性があります。
45	その他	物理ルータに付与する「バックアップLTE」への通信の切り替えは自動で行われますか？	はい、自動で行われます。 メイン回線に障害があった場合に、自動でバックアップLTE回線に切り替わります。 メイン回線が復旧した場合には、自動でバックアップLTE回線からメイン回線へ切り戻ります。 その際、お客様側での設定変更や操作は一切不要です。
46	その他	水道標準プラットフォームのSLA（サービスレベルアグリーメント）の適用範囲とその目標値、適用外となるサービスは何ですか。	SLAの適用対象となるサービスはデータ流通蓄積サービスとIT基盤提供サービスの2つで、目標値はどちらも「月間稼働率99.95%（メンテナンス時間を除く）」と設定されています。 一方、SLAの適用外となるサービスはネットワークサービスおよび基本サービスです。 これは、ネットワークサービス（閉域網）については、サービス提供がNTTドコモビジネスのSLAに準じるためです。また、基本サービスについては、ポータル機能などを除き「稼働率0%」といった数値で測定できる性質のサービスではないため、適用外としています。 詳細については、弊社ホームページに掲載しております「水道標準プラットフォーム 基本サービス・データ流通蓄積サービス仕様書」「水道標準プラットフォーム IT基盤提供サービス仕様書」をご確認ください。  弊社ホームページ URL： <a href="https://www.jecc.com/service/list/ws-platform.html">https://www.jecc.com/service/list/ws-platform.html</a>
47	その他	水道標準プラットフォームが構築されているデータセンターの場所はどちらになりますか。	東京都内にごございます。 詳細な位置については非公開となります。
48	その他	災害や停電が発生した場合の、水道標準プラットフォームの継続性（BCP）に関する対応方針について教えてください。	水道標準プラットフォームで利用しているデータセンターは下記の停電対策が施されています。  ・電源系統については、3系統の変電所が利用可能となっており、給電経路についても本線/予備線の2経路冗長しています。 ・万が一、電源が消失した場合でも、無給油で48時間連続稼働が可能な自家発電機を保持します。 ・併せて、瞬断や発電装置への経路切り変えに備え、無停電電源装置（UPS）は2つの予備を持つN+2構成を実現しています。