

水道標準プラットフォーム
IT 基盤提供サービス仕様書

Ver1.5

株式会社 J E C C

目次

本仕様書で使用する用語について.....	1
はじめに 本書について.....	1
ドキュメント体系について.....	1
1. サービス概要について.....	2
1.1 サービス概要	2
2. 提供機能について.....	3
2.1 IT 基盤提供サービス.....	3
2.1.1 目的	3
2.1.2 概要	3
2.1.3 機能	4
3. SLA(Service Level Agreement)について.....	17
3.1 サービスレベルの適用範囲について	17
3.2 サービスレベルについて	17
3.2.1 稼働率について	17
3.2.2 SLA 適用対象について.....	17
3.3 返金について.....	17
3.4 サービスレベルの対象外について	18
4. 障害対応	19
4.1 動作監視	19
4.2 システム停止を伴うメンテナンス	19
4.3 障害時における役割分担	19
5. 利用条件について.....	20
6. 問い合わせ対応	20

本仕様書で使用する用語について

本仕様書では以下の用語を用います。

- ・GW(ゲートウェイ)
- ・AP(アプリケーション)
- ・PF(プラットフォーム)
- ・IF(インターフェイス)

はじめに 本書について

本仕様書は、株式会社 JECC（以下、当社）が水道標準プラットフォームサービス（以下、本サービス）を提供するにあたり、サービス提供内容等を定めるものです。

ドキュメント体系について

サービス利用約款、サービス仕様の体系について、以下に示します。

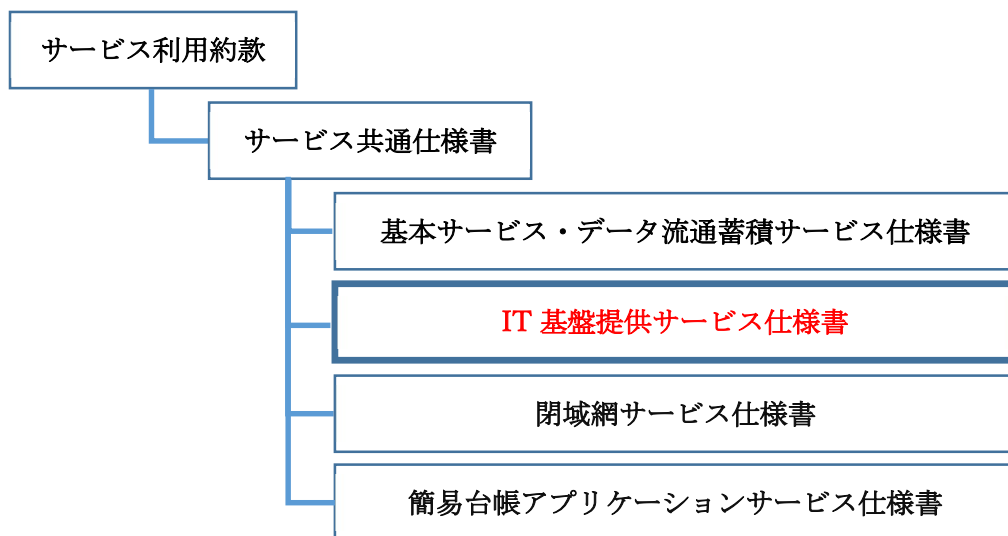


図 0-1: ドキュメント体系図

1. サービス概要について

1.1 サービス概要

IT 基盤提供サービスの提供範囲は「図 1-1」を参照ください。

枠箇所がサービス提供範囲

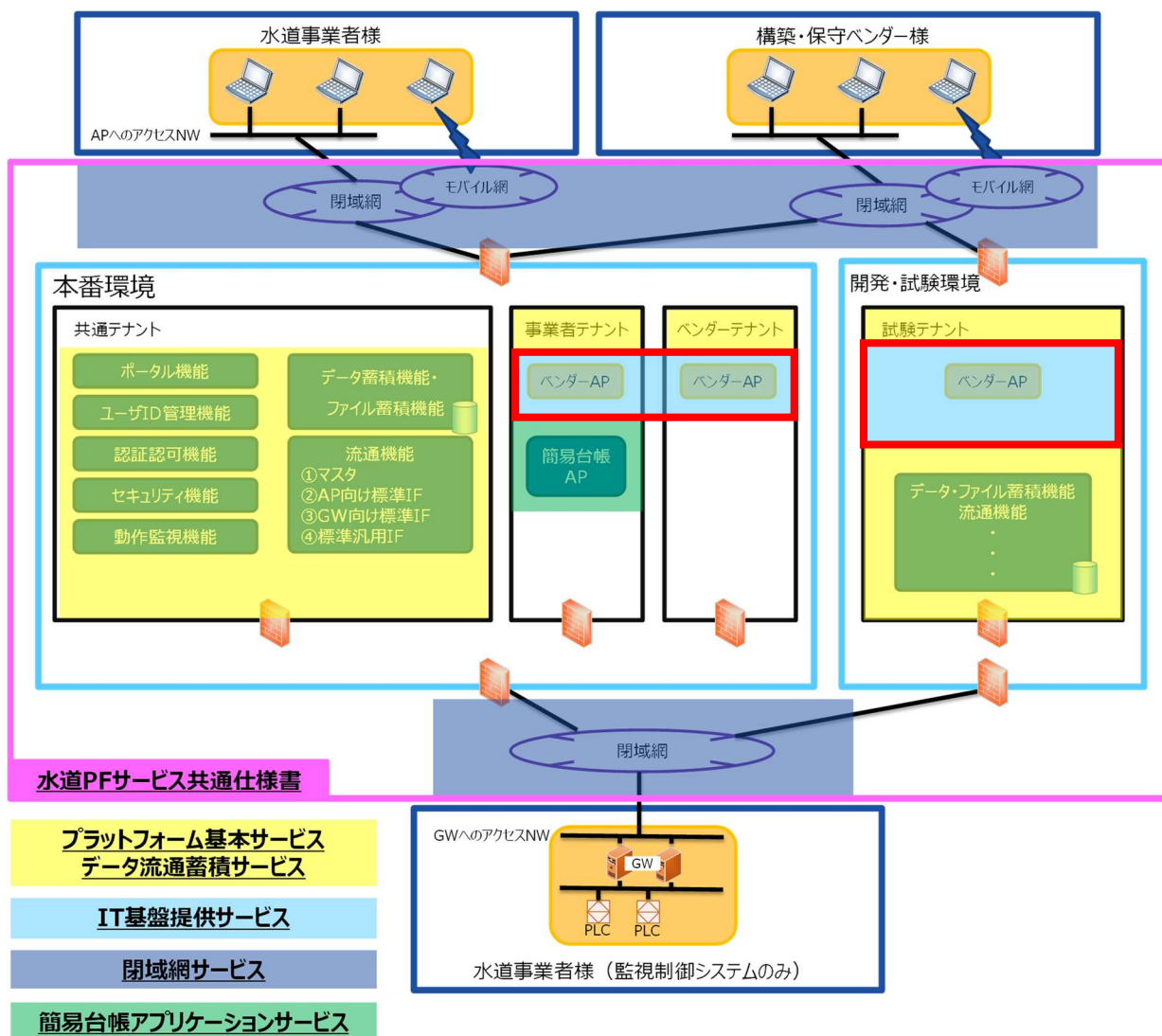


図 1-1: 水道標準プラットフォーム全体構成図

2. 提供機能について

2.1 IT 基盤提供サービス

2.1.1 目的

IT 基盤提供サービスは、アプリケーションを稼働させるための仮想サーバの提供や仮想サーバに対する付帯機能を提供するサービスです。

2.1.2 概要

IT 基盤提供サービスでは、「表 2-1」のサービス・機能を提供します。

表 2-1: IT 基盤提供サービス一覧

No.	サービス名
1	仮想サーバ提供サービス
2	商用 OS 提供サービス
3	商用パッケージ提供サービス
4	サーバディスク追加サービス
5	サーバイメージバックアップサービス
6	WAF サービス (※)
7	ウイルス対策ソフトウェア提供サービス
8	仮想サーバ管理画面機能 (※)
9	サーバ監視サービス
10	ブロックストレージサービス
11	リモートデスクトップライセンスサービス
12	ロードバランサーサービス (※)
13	スナップショットサービス
14	SMTP サービス
15	不正アクセス防止サービス (※)
16	外部連携サービス (※)

※ベンダーテナントに付帯するサービスです

2.1.3 機能

(1) 仮想サーバ提供サービス

申請書の内容に基づき、当社にて仮想サーバの構築を実施し、サービス利用者に提供します。構築完了後、サーバの管理者権限は、当社よりサービス利用者へ提供させていただきます。

本サービスで提供するサーバ種類は「表 2-2」の通りとなります。サービス利用者は選択した仮想サーバのスペックで運用を実施してください。

表 2-2: 仮想サーバ提供サービスメニュー一覧

スペック (CPU-メモリ)	標準 OS ディスク サイズ※	OS
1CPU-2GB	40GB	Rocky Linux (商用 OS に変更することが可能です。CentOS については 2023 年 9 月 30 日より新規販売を終了しました。)
1CPU-4GB		
1CPU-8GB		
1CPU-16GB		
2CPU-4GB		
2CPU-8GB		
2CPU-16GB		
2CPU-32GB		
4CPU-8GB		
4CPU-16GB		
4CPU-32GB		
4CPU-64GB		
8CPU-16GB		
8CPU-32GB		
8CPU-64GB		
8CPU-128GB		
16CPU-32GB		
16CPU-64GB		
16CPU-128GB		
32CPU-64GB		
32CPU-128GB		

※標準 OS ディスクサイズは、初期申込時であれば拡張可能です (オプション扱い)。

仮想サーバのスペックについては、お申込みをいただくことで変更可能です。なお、スペック変更時には、仮想サーバの停止が伴います。スペック変更の作業も、依頼に基づき、別途有償で当社が実施します。

(2) 商用 OS 提供サービス

(1)で選択した仮想サーバに導入する商用 OS を提供するサービスとなります。導入が可能な商用 OS は「表 2-3」の通りとなります。サービス利用時に OS がインストールされた状態で管理者権限を含めサービス利用者へ引き渡しします。サービス利用者拠点で構築されたサーバ OS をそのままプラットフォームに持ち込むことは出来ません。

サービス利用者は OS に対するセキュリティパッチの検討や適用、OS バージョンアップ等の管理を実施してください。

表 2-3: 商用 OS 提供サービスメニュー一覧

メニュー	種類	標準 OS ディスクサイズ※
商用 OS 提供サービス	Windows Server	80GB
	Red Hat Enterprise Linux	40GB

※標準 OS ディスクサイズは、初期申込時であれば拡張可能です（オプション扱い）。

(3) 商用パッケージ提供サービス

(1)で選択した仮想サーバに導入する商用パッケージを提供するサービスとなります。導入が可能な商用パッケージは「表 2-4」の通りとなります。インストールまでは当社で実施します。その後のディレクトリ設定やテーブル設定等は、サービス利用者へ実施いただきます。

また、Oracle や SQLServer 等のライセンスを仮想サーバに持ち込みすることは出来ません。

サービス利用者は導入するミドルウェアに対するセキュリティパッチの検討や適用、バージョンアップ等の管理を実施してください。

表 2-4: 商用パッケージ提供サービスメニュー一覧

メニュー	種類
商用パッケージ提供サービス	SQLServer
	OracleDatabase Standard Edition
	OracleDatabase Enterprise Edition

※PostgreSQL や MySQL 等のオープンソースソフトウェアは、サービス利用者で持込・導入頂いて構いません。

(4) サーバディスク追加サービス

(1)で選択した仮想サーバに追加するディスクを提供するサービスとなります。追加可能なディスクサイズは、「表 2-5」の通りとなります。サービス利用者は選択したディスクの容量管理を実施してください。

表 2-5: サーバディスク追加サービスメニュー一覧

メニュー	追加可能なディスクサイズ
サーバディスク追加サービス	40GB
	80GB
	100GB
	300GB
	500GB
	1TB
	2TB
	3TB
	4TB

※サービス終了時は、当社で仮想サーバや仮想ディスクの削除等を実施しますが、クラウド環境であるため、「データ消去証明書」等の公的証明書の提出は出来ません。

仮想サーバにディスクを追加する際には、仮想サーバの停止が必要となります。なお、利用中のディスクの拡張時においても同様に仮想サーバの停止が必要となります。

(5) サーバイメージバックアップサービス

(1)で提供した仮想サーバのイメージバックアップ機能を提供します。選択できるバックアップのメニューは「表 2-6」の通りとなります。イメージバックアップを取得するために対象サーバに Agent の導入が必要となります。

サービス利用者はバックアップジョブの設定やジョブの状態監視、データリストア、及び、バックアップソフトウェアに対するセキュリティパッチの検討や適用、バージョンアップ等の管理を実施してください。

表 2-6: イメージバックアップサービスメニュー一覧

バックアップソフトウェア	機能内容
ArcserveUDP	<ul style="list-style-type: none"> ・ OS+データ含めたイメージバックアップ (データのみバックアップも可) ・ 増分バックアップ ・ バックアップデータのマージ ・ スケジュール設定・世代設定 ・ システムリストア・データリストア

バックアップソフトウェアのインストールとバックアップ先のディスク追加まで当社で実施します。バックアップジョブも当社で設定しますが、以降のジョブの設定変更や世代数変更等はサービス利用者にて実施いただきます。なお、データリストアについてはサービス利用者での実施可能ですが、システムリストアは当社と連携しての作業となります（有償）。システムリストアの実施にあたり、リストア前のサーバは削除されますので、ご注意ください。

(6) WAF サービス

(1)で提供した仮想サーバのWebアプリケーションへのセキュリティ対策として、WAF (Web Application Firewall) を提供します。WAF に対する管理者権限をサービス利用者へ提供し、設定はサービス利用者側で実施いただきます。なお、ベンダーテナントに構築した仮想サーバにのみご利用いただける機能となります。

WAF で提供される機能は「表 2-7」、選択可能なメニューについては「表 2-8」の通りとなります。サービス利用者は WAF の設定や攻撃検知時における対応を実施してください。

表 2-7: WAF サービス機能一覧

提供する機能
シグネチャベースの Web 検疫
DoS プロテクション
IP アドレスによるアクセス制御
アンチウイルス
IP レピュテーション

表 2-8: WAF サービスメニュー一覧

プラン	CPU	Memory	Interface 数
2CPU-4GB	2CPU	4GB	1
4CPU-6GB	4CPU	6GB	1

(7) ウイルス対策ソフトウェア提供サービス

仮想マシンに導入するウイルス対策ソフトウェアを提供します。ウイルス対策ソフトウェアの機能は「表 2-9」を提供します。

ご提供する仮想サーバへのウイルス対策ソフトウェアのインストールまで当社で実施します。（仮想サーバ提供後にウイルス対策ソフトウェアを導入する場合は別途ご相談ください）

ご提供後の設定変更、ソフトウェアのバージョンアップ、ウイルス検知時の対応等は、サービス利用者で作業を実施いただきます。

当社より提供するウイルス対策ソフトの定義ファイルについては、PF 側にて配信サーバを

用意しており、そこから自動更新されます。

表 2-9: ウイルス対策ソフトウェア提供サービス機能一覧

ウイルス対策ソフト	提供する機能	対象テナント
Trend Micro Deep Security (TrendMicro 社)	ウイルス検知・駆除	ベンダーテナント
	侵入防御	
	ファイアウォール	
	Web レピュテーション	
	変更監視	
F-secure Security (WithSecure 社)	ウイルス検知・駆除	事業者テナント ベンダーテナント

(8) 仮想サーバ管理画面機能

仮想サーバ管理画面経由で仮想サーバの状態確認や開始・停止等の操作が実施いただける機能となります。

ベンダーテナントに構築した仮想サーバにのみご利用いただける機能であり、「表 2-10」の操作が実施可能となります。本機能の推奨ブラウザについては、NTT ドコモビジネス社の「Smart Data Platform」の仕様をご確認ください。

表 2-10: 仮想サーバ管理画面操作一覧

操作項目	内容
コンソール画面への接続※1、※2	仮想サーバのコンソール画面に接続する機能。
仮想サーバの開始・停止	仮想サーバの開始や停止が出来る機能

※1：本管理画面にはインターネット環境からアクセスしていただく必要があります。

※2：コンソール画面への接続する場合は、キーボード配列が英語キーボード (Standard (US) Keyboard) となります。日本語キーボード (JIS キーボード) 等、その他言語のキーボードをお使いの場合は、一部、通常キーボード配列と文字が異なるものがございますのでご注意ください。

(9) サーバ監視サービス

(1)で提供した仮想サーバの監視・アラート通報を実施します。監視項目についてはサービス利用者にて決定していただきます。また、アラート種別として「重度の障害」と「軽度の障害」の2種類を用意し、重度の障害は、事業者・ベンダーへ通知、軽度の障害は、ベンダーへ通知します。監視内容についてはベンダーにて決定いただき、それに基づき当社が監視設定いたします。

ソフトウェアはZabbixを利用し、「表 2-11」の機能を提供します。サービス利用者は監視設定内容の検討や設定実施後における監視チューニング作業を実施してください。

表 2-11:監視設定内容一覧

サーバ監視ソフト	提供する機能
Zabbix	ICMP 監視 (ping 監視)
	リソース監視 (例: CPU 使用率、メモリ使用率、 ディスク残容量等)
	プロセス監視
	ログ監視

(10) ブロックストレージサービス

(1)で提供した仮想サーバに対して、IO 性能確保型のディスクを提供するサービスとなります。ブロックストレージ～仮想サーバ間におけるストレージ用 NW メニューの選択が必須となり、接続は iSCSI プロトコルとなります。ストレージ用 NW の数量については構成により異なるため、個別ご相談ください。

対象の仮想サーバにブロックストレージを接続した状態でサービス利用者に提供します。本サービスで選択可能なメニューについては「表 2-12」の通りとなります。

表 2-12: ブロックストレージサービスメニュー一覧

プラン	選択可能な容量
2IOPS/GB	100GB/250GB/500GB/1000GB/2000GB/4000GB/8000GB/12000GB
4IOPS/GB	100GB/250GB/500GB/1000GB/2000GB/4000GB/8000GB/12000GB

(11) リモートデスクトップライセンスサービス

(1)で提供する仮想サーバ (Windows Server) に対して、Microsoft 社の Remote Desktop Service Subscriber Access License (以下、RDS SAL) を Service Provider License Agreement (以下、SPLA) で提供するサービスです。仮想サーバに対して、3 ユーザー以上のリモートデスクトップ接続が可能になります (標準は管理用として 2 ユーザーのみとなります)。なお、本サービスはライセンスサーバのみの提供であり、ドメインコントローラ、接続ブローカー、セッションホストの機能を有するサーバに関しては、サービス提供範囲に含まれておりませんので、サービス利用者側でご準備ください。本サービスで選択可能なメニューについては「表 2-13」の通りとなります。

表 2-13: リモートデスクトップライセンスメニュー一覧

提供メニュー
10 SAL
30 SAL
50 SAL
100 SAL

また、本サービスをご利用いただく場合、仮想サーバ構築後のライセンス数の追加・変更はできません。追加・変更する場合は仮想サーバの削除・新規作成が必要となります (有償)。

なお、本サービスのご利用を検討される場合は、別途弊社までお問合せください。

(12) ロードバランサーサービス

サーバセグメント上に仮想ロードバランサーを提供するサービスとなります。サーバセグメント上の仮想サーバ向けの通信の負荷分散機能等を利用できます。

ロードバランサーに対する管理者権限をサービス利用者提供し、設定はサービス利用者側で実施いただきます。なお、ベンダーテナントに構築した仮想サーバにのみご利用いただける機能となります。

本サービスで提供される主要な機能は「表 2-14」、選択可能なメニューについては「表 2-15」の通りとなります。

表 2-14: ロードバランサー主要な機能一覧

提供する機能	機能概要
ネットワーク機能	冗長化機能 (HA 構成) や Source NAT 機能、Sory ページへの転送機能を設定・利用することが可能
ロードバランシング機能	ロードバランシング機能やヘルスチェック機能、SSL オフロード機能の設定・利用することが可能

表 2-15: ロードバランサーメニュー一覧

構成	最大スループット
シングル / 冗長	50Mbps
	200Mbps
	1000Mbps

(13) スナップショットサービス

(1)で提供した仮想サーバのイメージを取得・保存するサービスとなります。取得したスナップショットから仮想サーバを構築する場合には(1)と同等の費用が発生いたします。

イメージの取得・削除、リストア作業については当社にて実施いたします。イメージ取得の際にはサービス利用者にて仮想サーバの停止が必要となります。取得作業にあたっては対象の仮想サーバの構成情報を削除し、ディスクの取り外しを実施しますのでネットワークアダプタの情報等がリセットされる可能性がございます。

(14) SMTP サービス

(1)で提供した仮想サーバから外部にメール送信するためのメールリレーサービスを提供します。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、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が、外部からのメール受信は出来ません。送信元のドメインについては当社指定のドメインをご利用いただきます。

(15) 不正アクセス防止サービス (IDS/IPS)

事業者がプラットフォームにアクセスする際に、不正な通信や攻撃を遮断するサービスを提供します。

対象の仮想サーバにブロックストレージを接続した状態でサービス利用者へ提供します。IDS/IPS に対する管理者権限をサービス利用者へ提供し、設定はサービス利用者側で実施いただきます。なお、ベンダーテナントに構築した仮想サーバにのみご利用いただける機能となります。

(16) 外部連携サービス

(1)で提供する仮想サーバを、DMZ 区画^{*1}、閉域網区画^{*2}にそれぞれ構築いただくことで、DMZ 区画のサーバと閉域網区画のサーバ間におけるファイルデータの送受信処理を実行可能とするサービスです。

本サービスは、以下ネットワークサービスプランをご選択が可能です。

- ・インターネット接続用ネットワークサービス(プランA)
DMZ 区画の提供も含んだプラン。
- ・外部連携用ネットワークサービス for 他データセンター(プランB)
DMZ 区画は提供せず、サービス利用者のデータセンターへ接続するサービス。
- ・外部連携用ネットワークサービス for AWS(プランC)
DMZ 区画は提供せず、サービス利用者の AWS へ接続するプラン。
- ・外部連携用ネットワークサービス for Azure(プランD)
DMZ 区画は提供せず、サービス利用者の Azure へ接続するプラン。

なお、本サービス利用には、プラン毎に以下サービスのお申し込みが必要となります。

プランA：インターネット接続用ネットワークサービス

- ① 外部連携用サーバ
- ② インターネット接続回線
- ③ インターネット接続用ファイアウォール
- ④ インターネット接続用グローバル IP アドレス
- ⑤ DMZ 区画に構築するサーバ

プランB：外部連携用ネットワークサービス for 他データセンター

- ① 外部連携用サーバ
- ⑥ 閉域固定回線(Type2)

プランC：外部連携用ネットワークサービス for AWS

- ① 外部連携用サーバ
- ⑦ 外部接続回線(Type4)

プランD：外部連携用ネットワークサービス for Azure

- ① 外部連携用サーバ
- ⑦ 外部接続回線(Type4)

※1：インターネットに接続できるサーバを構築する区画

※2：インターネットとは切り離された閉域環境のサーバを構築する区画

以下が各詳細となります。

① 外部連携用サーバ

DMZ 区画に構築するサーバと、閉域網区画に構築するサーバでファイル中継するためのファイルサーバです。当社より払い出す ID・パスワードにて、SMB プロトコルによるファイル共有が可能です。なお、パスワード紛失時の再発行はサービス利用者で実施できず、当社へ依頼いただく必要があります。

不正プログラム等の取り込み防止のため、当社にてエンドポイントセキュリティやファイルブラックリスト等の管理、及びセキュリティ診断、運用体制の監査等を実施します。なお、ブラックリスト等により取り込み不可となったファイルについては、サービス利用者から当社へ取り込み許可を依頼することができます。ただし、取り込み許可に伴う仮想サーバの動作への影響やセキュリティリスク等については、サービス利用者にて管理する必要があります。

外部連携用サーバのバージョンアップ等の管理、バックアップの取得、及び前述のセキュリティ対策等は当社にて実施します。ただし、保存されるファイル自体（ファイルに含まれる個人情報を含む）はサービス利用者にて管理する必要があります。これには、保存されるファイルの内容が適切か確認することを含みます。

なお、外部連携用サーバで利用できるディスクサイズは以下から選択いただきます。

表 2-16: 外部連携用ディスクサイズ メニュー一覧

メニュー	ディスクサイズ
外部連携専用ディスク	15GB
	40GB
	80GB
	100GB
	300GB
	500GB
	1TB
	2TB

② インターネット接続用回線

DMZ 区画のサーバが、インターネット接続に利用する回線です。回線のメニューは以下の回線種別より選択いただきます。帯域変更時に通信断は発生しませんが、変更はサービス利用者で実施できず、依頼に基づき当社が実施します（有償）。

表 2-17: インターネット接続用回線 メニュー一覧

回線種別
ベストエフォート型 (10Mbps)
ベストエフォート型 (100Mbps)
ベストエフォート型 (1Gbps)
帯域確保型 (10Mbps)
帯域確保型 (20Mbps)
帯域確保型 (30Mbps)
帯域確保型 (40Mbps)
帯域確保型 (50Mbps)
帯域確保型 (100Mbps)

③ インターネット接続用ファイアウォール

DMZ 区画のサーバが、インターネット接続に利用するファイアウォールです。シングル構成、または冗長構成より選択いただきます。本ネットワーク機器のバージョンアップ等の管理、及び通信設定は当社にて実施いたします。

サービス利用者は通信許可する接続元・接続先、IP アドレス・ポート番号を指定可能です。通信設定の変更はサービス利用者で実施できず、依頼に基づき当社が実施します（無償）。

また、シングル構成・冗長構成の変更についても、変更はサービス利用者で実施できず、依頼に基づき当社が実施します（有償）。なお、構成変更時は通信断が発生します。

表 2-18: インターネット接続用ファイアウォール メニュー一覧

構成
シングル構成
冗長構成

④ インターネット接続用グローバル IP アドレス

インターネット区画のサーバが、インターネット接続で利用するグローバル IP アドレスです。/32 から/26 のセグメント (1IP から 64IP) より選択いただきます。セグメントは最大 4 セグメントまで追加可能です。

セグメント追加時に通信断は発生しませんが、変更はサービス利用者で実施できず、依頼に基づき当社が実施します（有償）。

表 2-19: インターネット接続用グローバル IP アドレス メニュー一覧

セグメント / IP 数
/32 (1IP)
/31 (2IP)
/30 (4IP)
/29 (8IP)
/28 (16IP)
/27 (32IP)
/26 (64IP)

⑤ DMZ 区画に構築するサーバ

(1)で提供する仮想サーバと同様のものを選択可能です。ただし、サーバに未知の不正プログラムの検知並びにその実行を防止する機能を有するソフトウェアを導入することが必須となります。なお、(7)で提供するウイルス対策ソフトウェアは当該機能を有しております。また、サービス利用者は、サーバ及びインストールされたソフトウェア等について、パッチ適用等、適切なセキュリティ対策を実施してください。

⑥ 閉域固定回線 (Type2)

サービス利用者拠点であるデータセンターから外部連携用サーバへ閉域網経由で接続する回線です。回線のメニューは、以下より選択いただきます。なお、帯域変更はサービス利用者で実施できず、依頼に基づき当社が実施します (有償)。また、帯域変更時は通信断が発生します。

表 2-20: 閉域固定回線 メニュー一覧

接続箇所	回線種別
サービス利用者拠点ー閉域網	ベストエフォート型 (1Gbps)
サービス利用者拠点ー閉域網	帯域確保型 (10Mbps)
サービス利用者拠点ー閉域網	帯域確保型 (50Mbps)
サービス利用者拠点ー閉域網	帯域確保型 (100Mbps)
閉域網ー外部連携用サーバ	帯域確保型 (10Mbps)
閉域網ー外部連携用サーバ	帯域確保型 (50Mbps)
閉域網ー外部連携用サーバ	帯域確保型 (100Mbps)

⑦ 外部接続回線 (Type4)

サービス利用者所有の他社クラウドサービスから外部連携用サーバへ閉域網経由で接続する回線です。回線のメニューは、以下より選択いただきます。なお、帯

域変更はサービス利用者で実施できず、依頼に基づき当社が実施します（有償）。また、帯域変更時は通信断が発生します。

表 2-21: 閉域固定回線 メニュー一覧

接続箇所	回線種別
AWS－外部連携用サーバ	帯域確保型（50Mbps）
AWS－外部連携用サーバ	帯域確保型（100Mbps）
Azure－外部連携用サーバ	帯域確保型（10Mbps）
Azure－外部連携用サーバ	帯域確保型（50Mbps）
Azure－外部連携用サーバ	帯域確保型（100Mbps）

本サービスはインターネット接続を前提とすることから、セキュリティレベルの向上や安定稼働を目的とした月 1 回の定期メンテナンスを実施しております。メンテナンス時間においては、外部連携サービスを利用したファイルデータの送受信処理が実施不可となります。

表 2-22: 定期メンテナンス表

日時	作業概要
第 3 水曜日 20:00～22:00	セキュリティパッチ適用、サービス再起動

また、本サービスをより安全にご利用いただくため、セキュリティ対策を推奨事項としてご提案しております。

なお、本サービスの利用において、セキュリティ対策は必須事項ではございませんが、サーバやアプリケーションを保護の観点から、適切なセキュリティ対策をご検討下さい。

以下がセキュリティ対策の推奨事項です。

- 必要最小限のポートのみを開放する
- リモートデスクトップ等保守用のポートについて、接続元 IP 制限を実施する
- システム構成管理及び脆弱性情報管理を実施する
- 定期的な脆弱性スキャンを実施する
- セキュリティパッチを自動適用する
- SIEM 等により異常ログを早期検知できるようにする
- ログインに多要素認証を設定する
- ログイン失敗が続く際にアカウントをロックする
- アプリケーションを WAF 等で保護する

3. SLA(Service Level Agreement)について

3.1 サービスレベルの適用範囲について

SLA を適用する機能は以下の通りとします。

- ・仮想サーバ提供サービス
- ・WAF サービス
- ・ロードバランサーサービス
- ・不正アクセス防止サービス

3.2 サービスレベルについて

3.2.1 稼働率について

当社は各暦月において、月間利用稼働率が 99.95%を下回らないようにするための合理的な努力を行うものとします(ただし、当社メンテナンスによる計画停止は稼働率から除外します。)

3.2.2 SLA 適用対象について

SLA は、サービス利用者に提供している仮想サーバの稼働までを適用対象とします。

3.3 返金について

当社が設定したサービスレベルを満たせなかった場合、サービス利用者は返金請求を行うことが出来ます。返金額については、月間の稼働率事に以下の表の通り、料率を設定しております。

表 3-1: 返金に関する料率

月の累積故障時間	月間稼働率	故障月の利用料金に対する返金額の料率
21 分 36 秒以下	99.95%	0%
21 分 36 秒超～86 分 24 秒以下	99.95%未満～99.80%以上	1%
86 分 24 秒超～432 分以下	99.80%未満 99.00%以上	3%
432 分超	99.00%未満	10%

3.4 サービスレベルの対象外について

以下については、SLA の適用範囲から除外します。

- (1) 事前通知した当社メンテナンス作業
- (2) サービス利用者誤操作による事象
- (3) 仮想サーバの OS の障害・不具合等に起因する事象
- (4) アプリケーションの不具合等に起因する事象
- (5) サービス利用者が固有で導入しているソフトウェアの不具合等に起因する事象
- (6) サービス利用者作業(再起動・シャットダウン)による事象
- (7) 冗長化構成の機器の自動切り換えが成功し、通常通り使用できた場合
- (8) 利用している回線の障害
- (9) 開発環境・評価環境で発生した障害
- (10) 上記のほか、当社の責に帰することができない事由による停止の場合

4. 障害対応

4.1 動作監視

本機能が水道標準プラットフォームで動作するために必要なハードウェア、ソフトウェア、ネットワーク等は、当社で動作監視を実施します。

4.2 システム停止を伴うメンテナンス

本機能が動作するハードウェア、ソフトウェア、ネットワーク等のアップデート等で、システム停止を伴うメンテナンス作業を実施する場合は、事前に水道標準プラットフォームのポータルまたはメールにてご連絡致します。

ただし、緊急性・重要性の高い事象への対応が生じた場合は、この限りではありません。

4.3 障害時における役割分担

障害発生時は、障害発生個所に応じ、「表 4-1」の役割分担とします。

表 4-1: 障害時対応役割分担

障害発生個所	サービス利用者	当社
アプリケーション・ミドルウェア	○	-
仮想サーバ OS	○	△(※1)
仮想化基盤・ハードウェア	-	○
プラットフォーム側 NW(※2)	-	○

※1:仮想サーバの OS 上で発生した障害については、サービス利用者にてご対応いただきます。

当社はサポートとなります。なお、初期設定/サーバへの初回ログインおよび OS ライセンス認証までが当社サポート範囲となります。また、基本的な機能に関する不具合については、当社でお問合せの内容を確認し、知見のある範疇でのご対応となります。

※2:サービス利用者が持込した機器および引込回線の障害対応は、サービス利用者にて対応いただきます。

5. 利用条件について

利用条件については「水道標準プラットフォームサービス共通仕様書」を参照ください。

6. 問い合わせ対応

問い合わせ対応については「水道標準プラットフォームサービス共通仕様書」を参照ください。

改定履歴

版数	効力発生日	変更内容
第 1.0 版	2020/5/11	初版発行
第 1.1 版	2022/2/4	P2：図 1-1 を差し替え P3：2.1.2 の表 2-1 に「No.9 サーバ監視サービス」を追加 P4～9：2.1.3 の修正 ・ (1)～(4)の詳細説明の追記 ・ (5)の詳細説明の追記、表 2-6 の差し替え ・ (6)～(8)詳細説明の追記 ・ (9)「サーバ監視サービス」の追加 P12：5 章の利用条件については共通仕様書へ統一
第 1.2 版	2023/3/31	P3：表 2-1 にオプションサービス追加 P7：(6) WAF サービスの説明修正 P8：表 2-9 の説明修正 仮想サーバ管理画面機能の説明追加 P9～11：オプションサービス追加
第 1.3 版	2023/10/16	P4：表 2-2 の利用可能な OS について「Cent OS」の新規販売終了に伴い、「Rocky Linux」が追加 P6：(5) の説明追加 P7：(7) の説明追加 P11：(14) の説明追加
第 1.4 版	2024/12/1	P4：表 2-2 のスペック (CPU-メモリ) について以下を追加 1CPU-16GB、2CPU-32GB、4CPU-64GB、8CPU-128GB
第 1.5 版	2026/4/30	P8：クラウド事業者の社名変更 P10：リモートデスクトップサービスの詳細追加 ロードバランサーサービスの機能修正 P11～16：外部連携サービスの新規追加 P17：SLA 適用範囲の修正 P18：SLA 適用範囲外の内容修正