

JECC水道標準プラットフォームサービスのFAQ

掲載日：2023/3/31

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	https通信に必要なサーバ証明書はプラットフォームから提供いただけるのでしょうか。それとも、ベンダーにて準備する必要があるのでしょうか。	HTTPS通信経路暗号化のための証明書については、下記の通りご対応が必要です。 なお、経路によって必要となる証明書が異なります。 ・クライアント端末→プラットフォーム機能への通信 環境利用お申し込み時に、当社よりご提供する証明書をご利用いただけます。 ・広域アプリケーション→プラットフォーム機能への通信 環境利用お申し込み時に、当社よりご提供する証明書をご利用いただけます。 ・IoTゲートウェイ→プラットフォーム機能への通信 環境利用お申し込み時に、当社よりご提供する証明書をご利用いただけます。 ・クライアント端末→広域アプリケーションへの通信 ベンダー様にて「自己証明書」をご用意いただき、操作端末にセットアップしていただけます。 基本的には閉域網で利用する形となるため、公的証明書ではなく自己証明書等を各ベンダー様で準備頂くことをご案内しております。 ・広域アプリケーション⇄ゲートウェイ間の通信 ベンダー様にて「自己証明書」をご用意いただき、操作端末にセットアップしていただけます。 基本的には閉域網で利用する形となるため、公的証明書ではなく自己証明書等を各ベンダー様で準備頂くことをご案内しております。 ※プラットフォーム機能：認証サーバ、ポータルサーバ、インターフェイスサーバ等
4	基本サービス	システム監視（Zabbix）の障害に軽度や重度などの設定をすることは可能でしょうか。	障害の種類は、「警告」・「軽度の障害」・「重度の障害」の3種類としております。 警告：メール送信しない、ポータル上に表示しない（Zabbixの画面上のみ表示されます） 軽度の障害：メール送信する（ベンダー様のみ）、ポータル上に表示しない 重度の障害：メール送信する（事業者様・ベンダー様）、ポータル上に表示する 発生条件については、「監視ヒアリングシート」にベンダー様で監視内容を設定頂き、本ヒアリングシートに基づき、弊社で監視設定を実施します。
5	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。	通知先の複数設定はできません。 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。
6	基本サービス	GmailやYahooなどのメールアドレスの設定等は可能でしょうか？	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。
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変更したい場合はどのようにすればよいでしょうか。	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。
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。
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登録された情報は後日変更することは可能でしょうか。	以下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」
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。

JECC水道標準プラットフォームサービスのFAQ

掲載日：2023/3/31

No.	カテゴリ	質問内容	回答内容
11	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。
12	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。	下記の通り、対策を行っております。 【仮想サーバ基盤の物理ハードウェアについて】 ■物理サーバは、HA構成となっており、物理サーバ障害時は、該当物理サーバで稼働している仮想サーバは、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す。 【仮想サーバ用のディスクについて】 ■仮想サーバに提供する仮想ディスクのストレージについては、RAID6の構成となっており、同時に2本障害まで対応可能です。 【仮想サーバへ接続するまでの経路上のネットワークについて】 ■水道標準プラットフォーム内の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しております。 ■閉域網～水道PF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同様、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しております。 なお、仮想サーバ（アプリケーションサーバ）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。
13	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。	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 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。
14	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。	仮想サーバの配置テナントによって、対応が異なります。 【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。 【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。

JECC水道標準プラットフォームサービスのFAQ

掲載日：2023/3/31

No.	カテゴリ	質問内容	回答内容
15	IT基盤提供サービス	仮想サーバのDisk容量を変更したいが、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。 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けます。 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けます。 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けます。 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けます。 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けます。 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けます。 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けます。 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けます。 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>
16	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けます。 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、拡張作業が完了がとなります。</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>
17	IT基盤提供サービス	監視サービスを申込した場合、どのような監視内容を選択できるのでしょうか。	<p>設定出来る内容は、「Ping監視」・「プロセス監視」・「リソース監視」・「ログ監視」の4種類となり、実施内容をベンダー様で選択していく形となります。 設定内容については弊社からZabbixの監視ヒアリングシートをお送りさせていただきますので記入して提出ください。</p>
18	IT基盤提供サービス	監視サービスを申込した場合、ZabbixAgentのソフトウェアのインストールはどのように行うことになるのでしょうか。	<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><仮想サーバ> 仮想サーバ構築時にAgentファイルを弊社でインストール・設定した状態で引渡しを実施します。 ただし、監視内容によっては、一部confファイルを修正頂く作業が生じる場合もございますが、そちらは弊社よりご案内させていただきます。</p> <p><ゲートウェイ装置> ベンダー様にてインストールを実施いただけます。 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>
19	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配信サーバを用意しており、そこから自動更新が可能です。 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。 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>

JECC水道標準プラットフォームサービスのFAQ

掲載日：2023/3/31

No.	カテゴリ	質問内容	回答内容
20	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)	ベンダー様では実施できません。 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。 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。
21	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。	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。 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。
22	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がありますか。	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。
23	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。 ただし、SQLServerについては、SA付き※であれば持ち込みを許可しております。 ※SAの特典として、パブリッククラウドへの持ち込みが可能です。 それ以外のミドルウェアについては、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。 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。
24	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。
25	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。
26	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。	お申し込みにてから、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し込みいただくことを推奨いたします。
27	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。
28	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。	<物理回線> 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。 <モバイル回線> ping監視等の実施はございません。

JECC水道標準プラットフォームサービスのFAQ

掲載日：2023/3/31

No.	カテゴリ	質問内容	回答内容
29	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NTTコミュニケーションズ配下の施工会社がお伺いして機器交換を実施します。 また、機器交換は無償（標準サービス内）となります。 本対応時間より早く機器交換が必要な場合、コールドスタンバイ機器をご契約（レンタル）いただき、お客様ご自身で交換いただくことも可能です。
30	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。
31	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。
32	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。
33	閉域網サービス	SIMを再発行する場合は流れを教えてください。	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。 <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。 <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けます。
34	閉域網サービス	提供しているモバイルルータの同時接続台数は最大何台ですか？	弊社が販売するルータは、AtermMR05LN（NEC製）となります。 本製品の仕様は、同時接続台数はWi-Fiで最大16台となっております。 （2023/3/31時点）
35	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・モバイルルーター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。