



クラウドサービス概要

NOCS **ノックス** 株式会社
OSAKA NISSAN GROUP

平成27年2月1日

1. クラウドサービス導入の目的

サーバーの運用負荷を軽減

お客様のご負担となっている、サーバー運用・管理作業を弊社が代行します。

システムの運用停止を最小限に

システムの稼動状況を日々確認し、利用停止時間を最小限にします。

データバックアップ作業

定期的なバックアップ作業を実施し、お客様の大切なデータを維持管理します。

サーバーの問題点が発生したときには、復旧作業を行います。

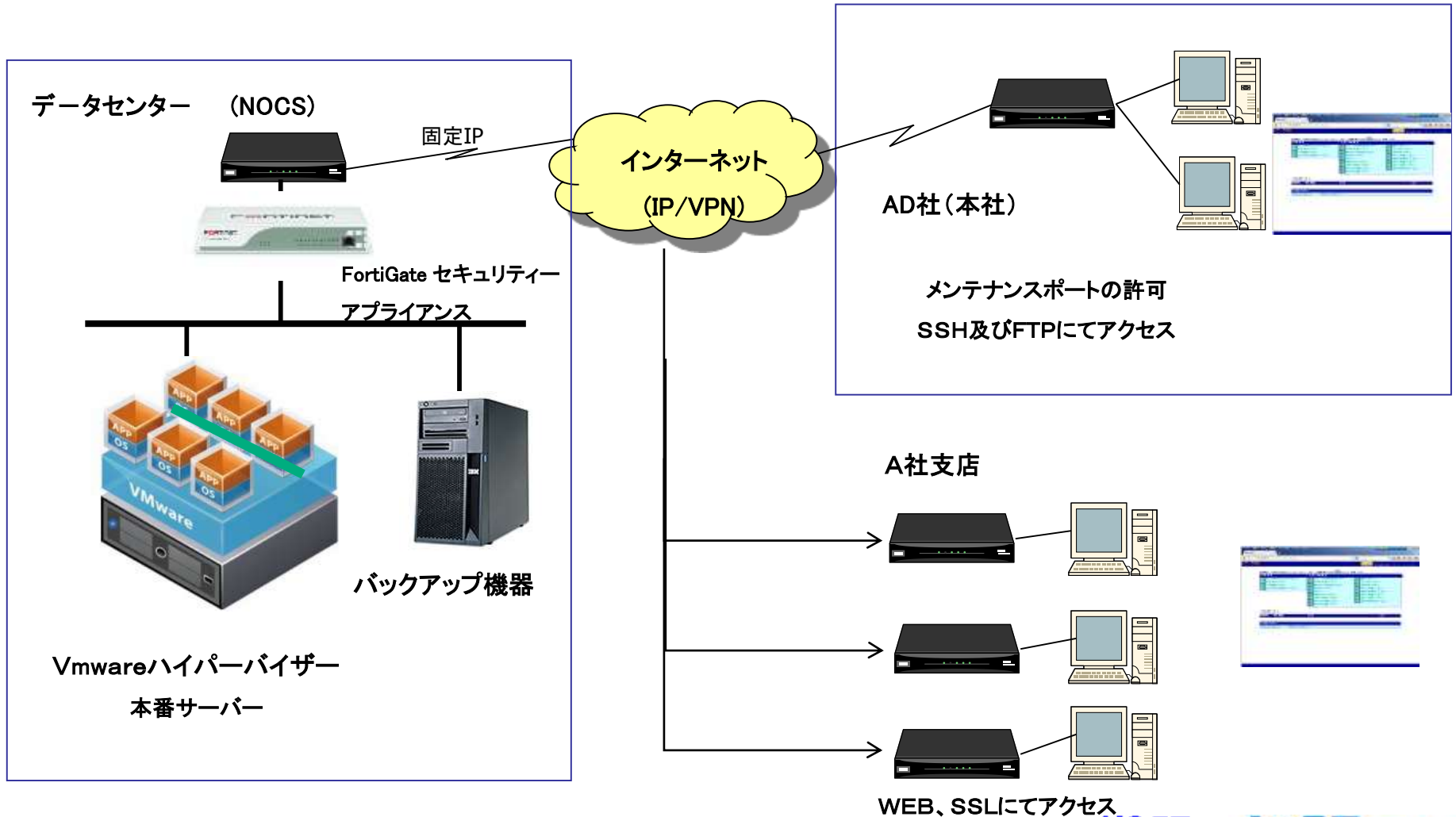
万が一、障害などでサーバーに問題が発生した時は、弊社がメーカーにサーバー保守の手配を行い、システム、各マスターの再インストール作業を弊社で実施します。

*復旧に時間がかかる場合は、弊社代替サーバーを準備、運用・維持に努めます。

情報セキュリティーサービス

最新のセキュリティー動向に合せた施策の提示とセキュリティーサービスを実施します。

2. ネットワーク構成 構成図



3. ローカルクラウドサービスの範囲

・設備のご提供

サービスごとに契約者様の機器を設置する場所、設備を利用開始日までに用意します。

・システムの稼動監視と管理

日々のシステムの稼動状況の監視を行います。

・データバックアップ作業

月～金曜日に深夜の自動バックアップ実施、翌日にログ確認。(※1)

・安定稼動対応

ハードウェア維持保守サービスの対応

システム障害発生時の原因調査及び、迅速な復旧対応。

ソフトウェア維持、メンテナンス作業

競技者等登録システムの維持とプログラムメンテナンス、及びバージョンアップ作業。(※2)

・セキュリティ対策

ログの収集、アクセス制限、ネットワーク設定。ウイルス対策(※3)

・情報の保護

本サービスの履行に関連して知り得た業務上その他の情報の内、本契約の有効期間のみならずその終了後も第三者に開示または漏洩してはならないものとします。

※1. バックアップは全体のシステム環境のBACK-UP及び顧客データともに実施します。

※2. プログラムのバージョンアップ作業は、ソフトウェア保守サービスの契約が必要となります。

※3. ウイルス対策用のソフトウェアを必要に応じて導入します。

4. 設備のご提供

弊社設備の内容



[データセンター内に設置]

システムをデータセンターに設置いたします。

[鍵、入退出の管理]

データセンターの入退出は制限され、管理されております。

[空調・電源設備]

専用の空調機器や電源を設置しております。

[システム監視]

システム管理者が在籍しており、素早い対応が可能です。

5. システムの稼動監視と管理及びデータバックアップ

システム安定稼動を目的に日常、システム稼動監視と管理を行っています。

[稼動状況の監視]

システム管理者が在籍しており、システムの稼動状況を確認します。

- ・システムログの収集・分析作業

[データバックアップ作業]

深夜にデータをバックアップし、翌日にバックアップログを確認します。

- ・バックアップログの収集、分析作業

[システムの設定変更作業]

アクセス制限等の日々の変更が生じる作業を代行で対応します。

- ・アクセス制限の実施

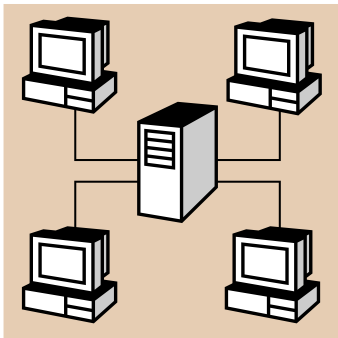
[各種手続の代行]

- ・ドメイン更新手続、SSLサーバー証明書の手続等を弊社にて代行致します。

[Q&A対応]

システムに対する疑問や質問等を電話・電子メールで受付致します。

- ・お客様で判断できないトラブルの質問を受け付けます。



6. ハードトラブルの迅速な解決

ハードウェア 保守サービスの対応



[障害状況の判断]

弊社にてシステム状況を判断し、障害内容の確認を行います。
(弊社システム運用担当が判断します)

[保守契約会社へ対応依頼]

1. ハード障害と判断した場合、保守契約会社へ対応依頼を行います。
(弊社システム運用担当が判断します)
2. サーバー-DISK交換作業 & システムの復元を行います。
3. 復旧に時間がかかる場合は、弊社代替サーバーを準備、運用・維持に努めます。

※弊社で一括契約する保守サービスのご契約となります。

※障害発生時には、ご担当者様へ、電話にてご報告させていただきます。

(サーバー停止時間、復旧見込み時間の案内)

※保守の受付は、日・祝祭日・弊社規定の休日を除く、9時30分～18時となります。

7. ソフトウェアの維持、メンテナンス

ソフトウェアのサービス対応



[OSパッチプログラムの導入]

不具合やセキュリティー問題が発生した、OSのパッチ導入作業。

[アプリケーションプログラムの維持、メンテナンス]

E-SHOPV、基幹業務パッケージ、カスタマイズ等システムの維持、メンテナンスを行います。

不具合などが発生した場合、迅速に対応いたします。

※ プログラム保守契約が必要です。

8. セキュリティー対策

セキュリティー対策の対応



[システムログの収集]

不正なアクセスがないか、システムログを監視します。

- ・ネットワーク状況、アクセス状況など

[アクセス制限]

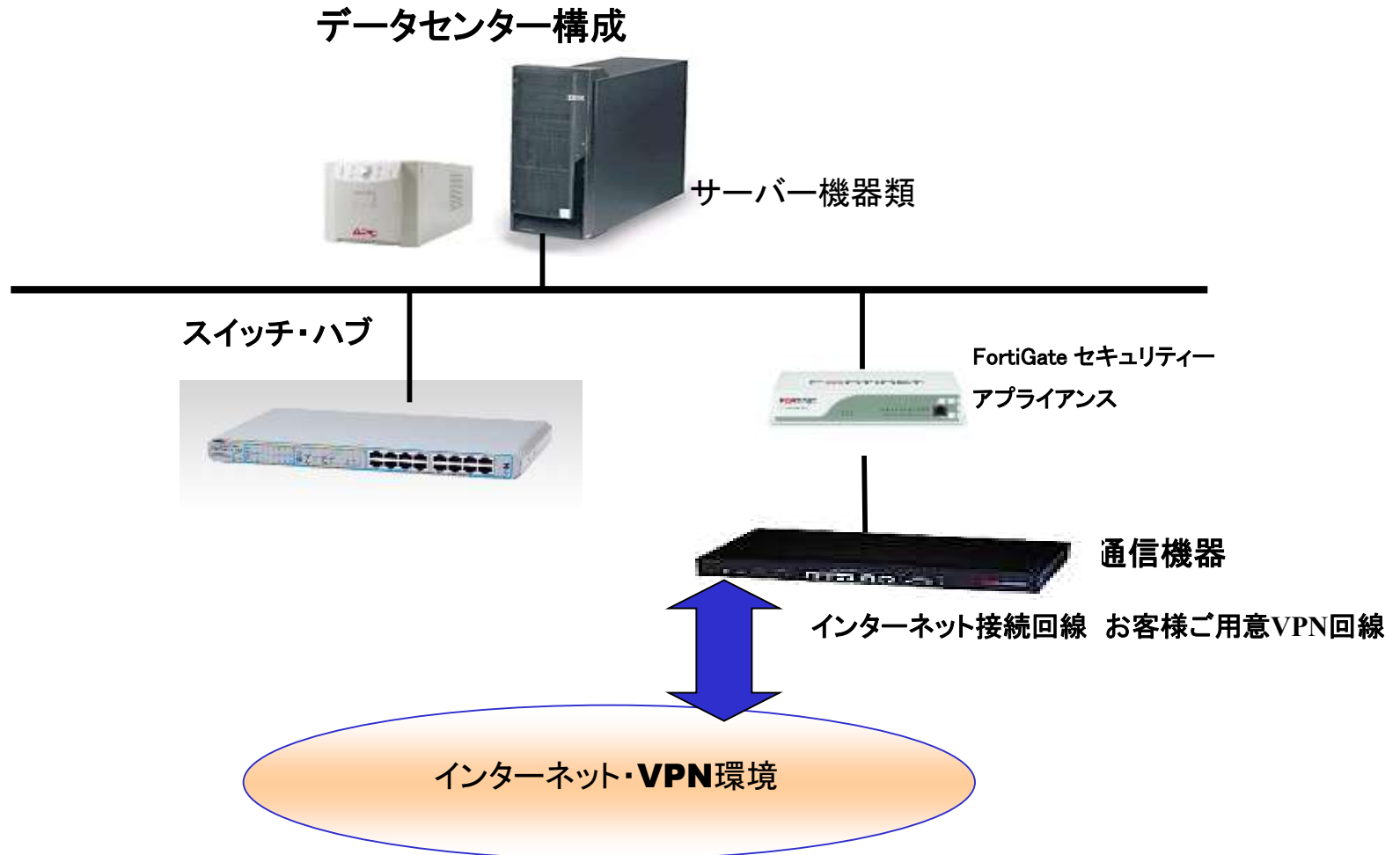
通信機器で、アクセス許可・許可しないを設定します。

[ウイルス対策] ※オプション

サーバーの格納されている、ウイルスを除去します。

※作業範囲はお客様ごとに異なりますので別途打合せさせていただきます。
今回は前稼働システムと同一で設定致します。

9. 設置機器の構成図（センター建物内）



10. ローカルクラウドサービスの制限事項

■ 利用時間

本サービスのご利用可能時間は24時間365日を原則とします。

ただし、データバックアップ業務遂行にあたり、午前2時00分から午前6時00分までは本サービスの利用を停止します。また、利用停止時刻については、当社と契約者協議の上、変更することができます。

■ 本サービスの停止

当社は本サービスの停止にあたり、20営業日前までに契約者に連絡、通知することにより本サービスの停止を行えるものとします。ただし、当社が緊急やむを得ないと判断した場合にはこの限りではなく、契約者への通知は事後に行われることがあります。

■ 問合せ対応時間(Q & A)

本サービスに関わる当社の問合せ対応時間は、月曜日～金曜日の午前9時30分から午後6時00分までとします。ただし、当社が別途定める休業日及び、法廷点検停止日は除くものとする。

また、当社休業日中に発生したシステム障害への対応は、障害発生日の翌営業日となります。

■ 本保守サービスに要する費用のうち次に定めるものについては、サービス費用に含まれるものとします。

- (1) サーバ、及び通信機器稼動に伴う電力料
- (2) 調整用消耗品および記録媒体(システムにてエラー等を記録する媒体)

除外項目

本サービス実施にあたり、次に定める作業については、本サービスに含まれないものとします。

- ソフトウェアの仕様変更ならびに追加に伴うプログラム変更、プログラム追加
- 天災、地変、ウィルスそのほか当サービスの責に帰すことのできない事由により対象ソフトウェアに生じた障害からの復旧
- 不適切な使用または取扱いにより対象ソフトウェアに生じた障害からの復旧
- 入力代行業務
- 法令、税額等の改正に適応させるためのプログラム変更