

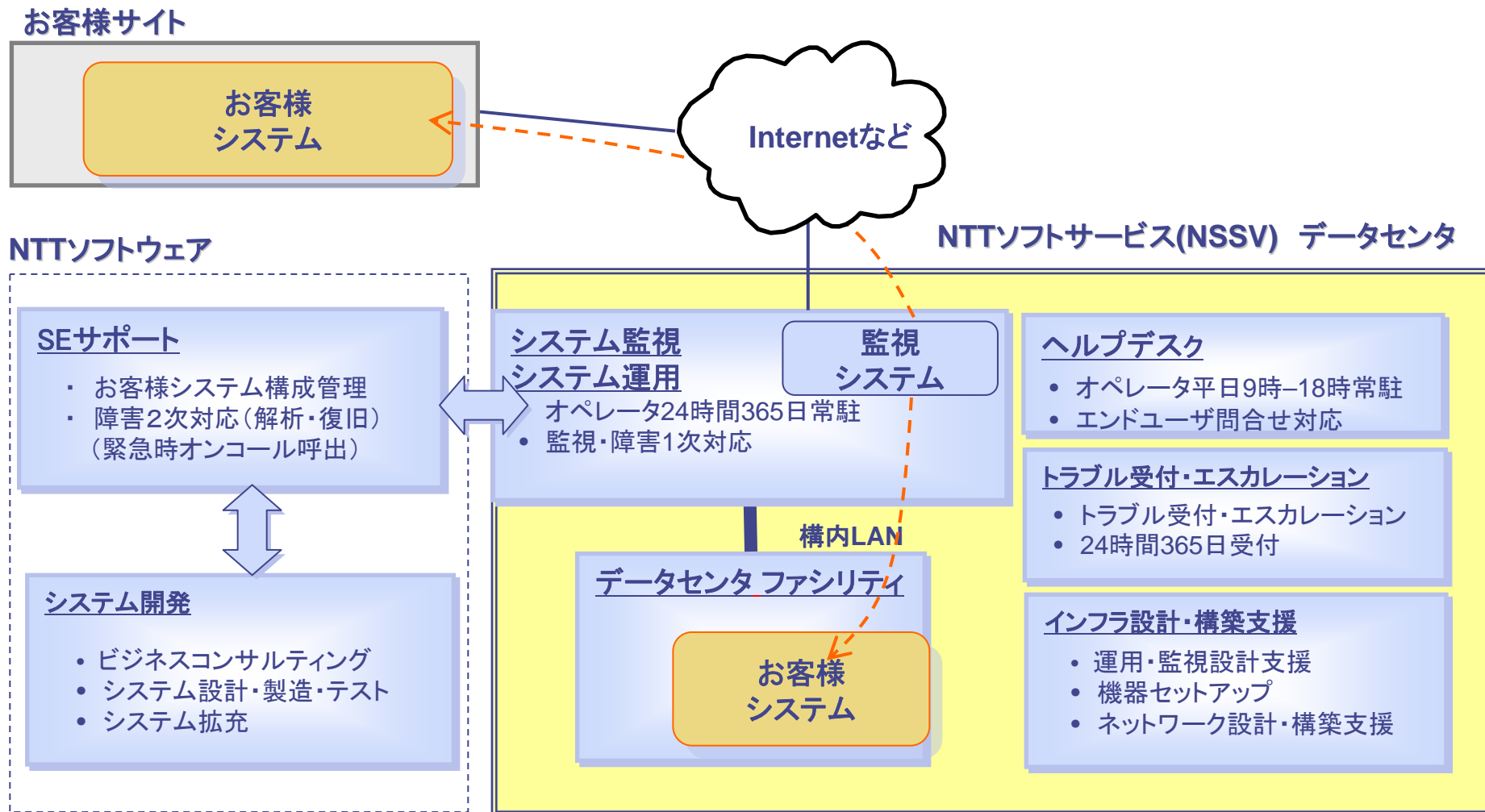
データセンターサービスのご紹介



NTTソフトサービス 株式会社

ご提供するサービスの全体像

- ◆ SI プロフェッショナル企業 (NTTソフトウェア) の子会社だからこそできる、開発から運用・監視までの一貫したサービスを提供しております



サービス名	サービス概要	
データセンタ ファシリティサービス (平成23年7月25日発売の南側2期分)	<ul style="list-style-type: none"> お客様のシステムをデータセンタにお預かりします 	<ul style="list-style-type: none"> セキュリティ対策、空調、無停電装置を完備 19インチフルラックをご提供 短期間(最短2カ月から)の利用に対応 インターネット接続サービスの早期提供(3営業日)
システム監視サービス	<ul style="list-style-type: none"> お客様のシステムを監視し、異常があればメールで自動通知します 	<ul style="list-style-type: none"> 24時間365日の監視体制を実現 遠隔監視もご用意(インターネット(VPN)・専用線) 監視メニュー(3レベルを選択)をご提供 基本監視・サービス監視・予兆監視の3レベル サポートWebのご提供
システム運用サービス	<ul style="list-style-type: none"> お客様のシステムを監視している中で、障害1次対応(所定の手順でのエスカレーション、情報収集、障害復旧)を行います 	<ul style="list-style-type: none"> 24時間365日の運用体制を実現 臨時運用、運用レポートに対応 バックアップメディアの交換に対応 DNS代行管理をご提供 システム監視サービスのご利用が前提
ヘルプデスクサービス	<ul style="list-style-type: none"> お客様のシステムおよびサービスに関するエンドユーザからのお問合せに回答いたします 	<ul style="list-style-type: none"> 平日9:00-18:00
トラブル受付・エスカレーションサービス	<ul style="list-style-type: none"> お客様からのトラブル連絡を、受付、決められた連絡先にエスカレーションを行います 	<ul style="list-style-type: none"> 24時間365日の受付体制 障害一時対応も可能
インフラ設計・構築支援サービス	<ul style="list-style-type: none"> お客様のシステムの運用・監視の設計・構築を支援いたします 	<ul style="list-style-type: none"> サーバ、クライアントPCのセットアップに対応

ハウジングサービス

(このページは平成23年7月25日発売の南側2期分の仕様を示します)

- ◆ セキュリティ対策、空調、無停電装置が完備された施設を、ラック単位でご提供します。

施設仕様

NSSVデータセンタ

施設

- ・ 所在地 : 神奈川県横浜市
- ・ アクセス : 最寄駅から徒歩8分
- ・ 建物 : 地上3階
- ・ 地震対策 : 震度7に耐えうる設計
- ・ 消火設備 : 炭酸ガス消火
- ・ 床荷重 : 1000Kg/m²以上 TIA1準拠

電源

- ・ 受電方式 : 3相6600V受電
- ・ 非常用発電 : ディーゼル発電機が停電後約5秒で起動。*長期にわたる計画停電にも対応可能*
- ・ UPS : 集合UPSを用意。最低10分間を保証

空調

- ・ 空調方式 : ホットアイル・コールドアイル方式

セキュリティ

- ・ 警備体制 : センタ内は保守要員による24時間警備体制
- ・ 入退館管理 : 事前登録による個人認証
- ・ 入退室管理 : セキュリティカードによる個人識別、監視カメラによる監視
- ・ 適合規格 : ISO27001 (ISMS) 、ISO9001、ISO14001

ラック仕様

(このページは平成23年7月25日発売の南側2期分の仕様を示します)

NSSVデータセンタ

ラック仕様

【ラック】

- ・ 外寸W700xD1000xH2000(42U)
- ・ 棚板は2枚標準提供
- ・ 積載可能荷重: 600kg

【電源】

- ・ 単相AC100V、2KVAが標準。単相AC200V、3相AC200Vも可能。8KVAまで1KVA単位で増設可能
- ・ 集合UPSによる停電対策(約10分間)

【環境負荷の測定】(オプション)

- ・ TERMS-proによるラック単位の温度、負荷電流の測定

■ 標準ラック



■ 集合UPS



セキュリティ仕様

NSSVデータセンタ

セキュリティ仕様

- ISO27001 (ISMS)、ISO9001、ISO14001に適合し、同規格に基づく運用を実施
- センタ内は機密区画とし、お客様機器到達までに多段チェックを実施
※建物入館チェック(カード認証)→入室チェック(指認証、カード認証・暗証番号認証)→ラック施錠
- 監視カメラによる常時監視



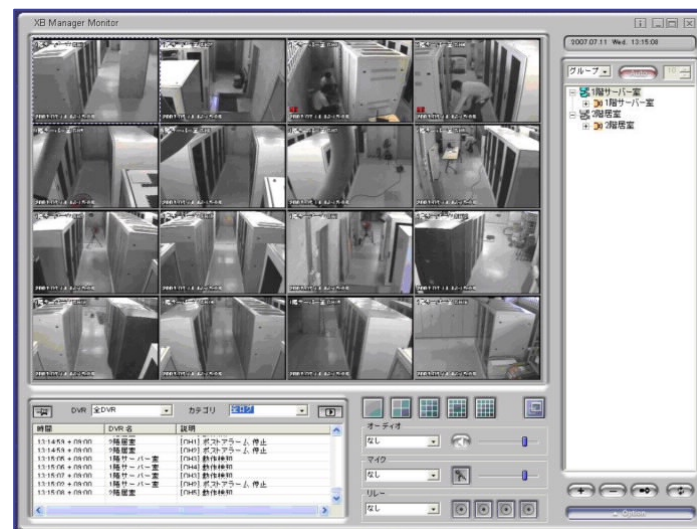
■ 指紋認証装置



■ 監視カメラ



■ カード・暗証番号認証装置



■ 施設内監視システム

1次保守サービス

- ◆ データセンタ ファシリティサービスご利用のお客様に対する、基本保守サービスです。

NSSVデータセンタ

回線工事

- ・ アクセス回線の開通・廃止作業の立会・補助（平日9:00—17:00）

入退出管理

- ・ 施設入館手続き（24時間） ※緊急を除き申請は2営業日前まで
- ・ お客様ラックまでのエスコート（24時間）
- ・ 該当ラックの開錠・施錠（24時間）

機器類の確認

- ・ お客様からのご依頼に基づくLEDの目視および状態の報告（24時間）
- ※ 本サービスのご利用に当たっては、予め確認のための情報を登録していただく必要があります。

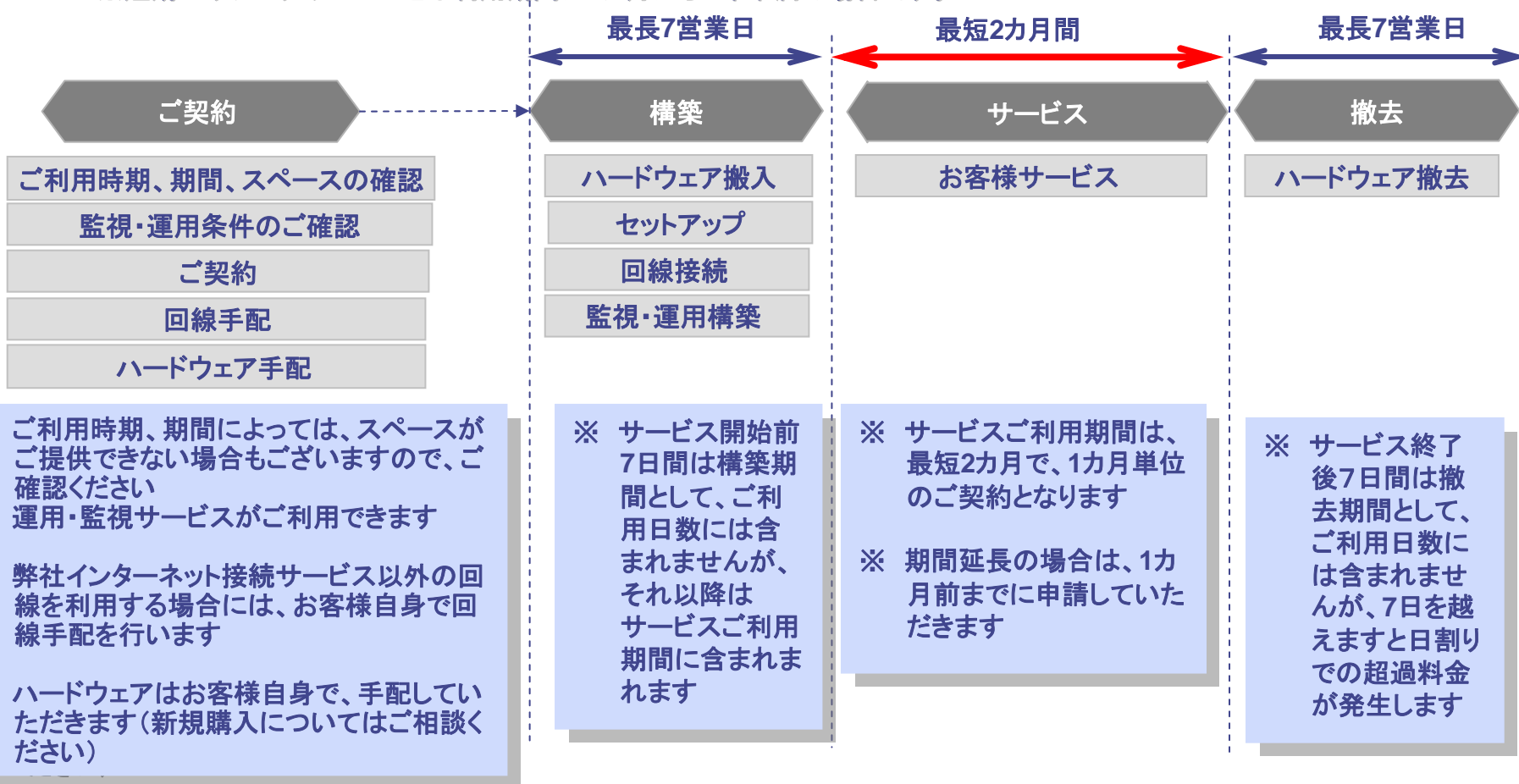
機器類の操作

- ・ お客様からのご依頼に基づく電源スイッチのOFF／ON（24時間）
- ・ お客様のご依頼に基づくリセットボタンの押下（24時間）

短期ハウジングサービス

- ◆ キャンペーンサイトや実験サイトなどのテンポラリーなサービスをお考えのお客様に、最短2か月からデータセンタファシリティがご利用いただけるサービスです。

※短期ハウジングサービスとは利用期間が2か月から1年未満の場合です。



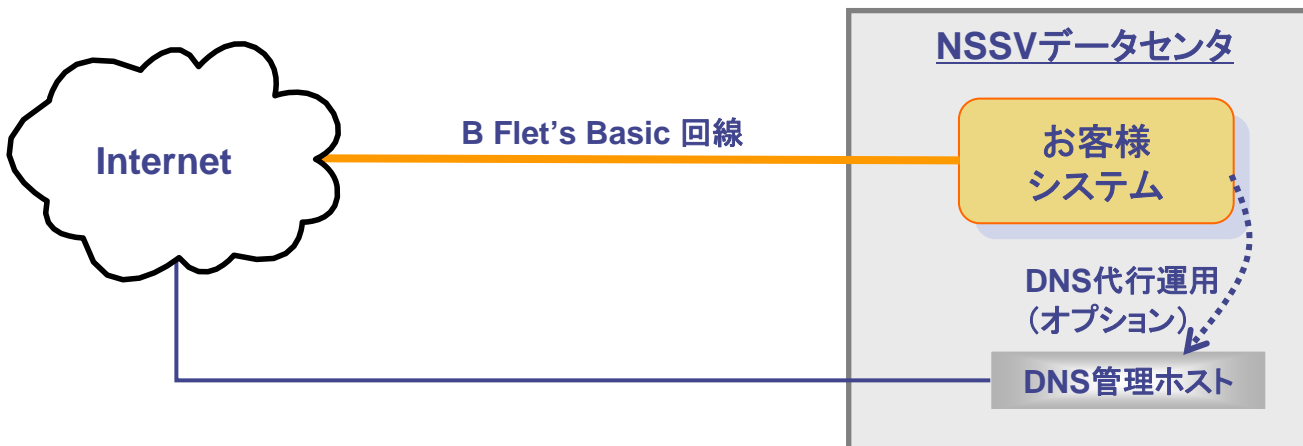
インターネット接続サービス

- ◆ お客様自身が回線手配をすることなく、3営業日以内にインターネット接続回線をご用意できるサービスです。

回線仕様

回線種別 : B Flet's Basic 100Mbps (固定IP)
帯域保証 : なし(ベストエフォート)
グローバルIP: 8IP

- ※ お客様ラックまでの配線および接続監視がサービスに含まれます
- ※ DNS管理代行サービスをオプションでご利用いただけます
- ※ ドメイン申請はお客様にて実施していただきます



- ◆ お客様の回線ご要件により、マルチキャリアに対応いたします(その場合はキャリア指定の回線開通に必要なお時間をいただくことになります)

NSSVセンタ内システム監視サービス

◆ NSSVデータセンタ内にお預かりしたお客様システムの正常稼動を監視し、障害等をお客様にメールで自動通知するサービスです。

- 24時間365日の監視体制
 - 監視設定テンプレートによる、監視パラメータおよびエスカレーションメールの設定
 - お客様からのご依頼に基づく、監視設定値の変更
- ※ 予兆監視モデルによる監視を行うためには、監視対象サーバに専用エージェントを導入する必要があります

カテゴリ	項目	監視モデル		
		基本監視	サービス監視	予兆監視
システム稼動監視	死活監視	○	○	○
	プロセス監視		○	○
	ログファイル監視			○
キャパシティ監視	ファイルシステム監視			○
	スワップスペース監視			○
	トラフィック監視			○
	CPU、メモリ ボトルネック監視			○
パフォーマンス監視	CPU、メモリ 使用率監視			○
	I/O監視			○
	アクセス監視	○HTTP(S)のみ	○*	○*
アプリケーション監視	レスポンス監視			○*

*** : 対応サービス一覧**

- HTTP監視(SSL対応)
- SMTP監視
- POP3監視
- SSH監視
- FTP監視
- MySQL監視
- PostgreSQL監視
- NTP監視
- DNS監視

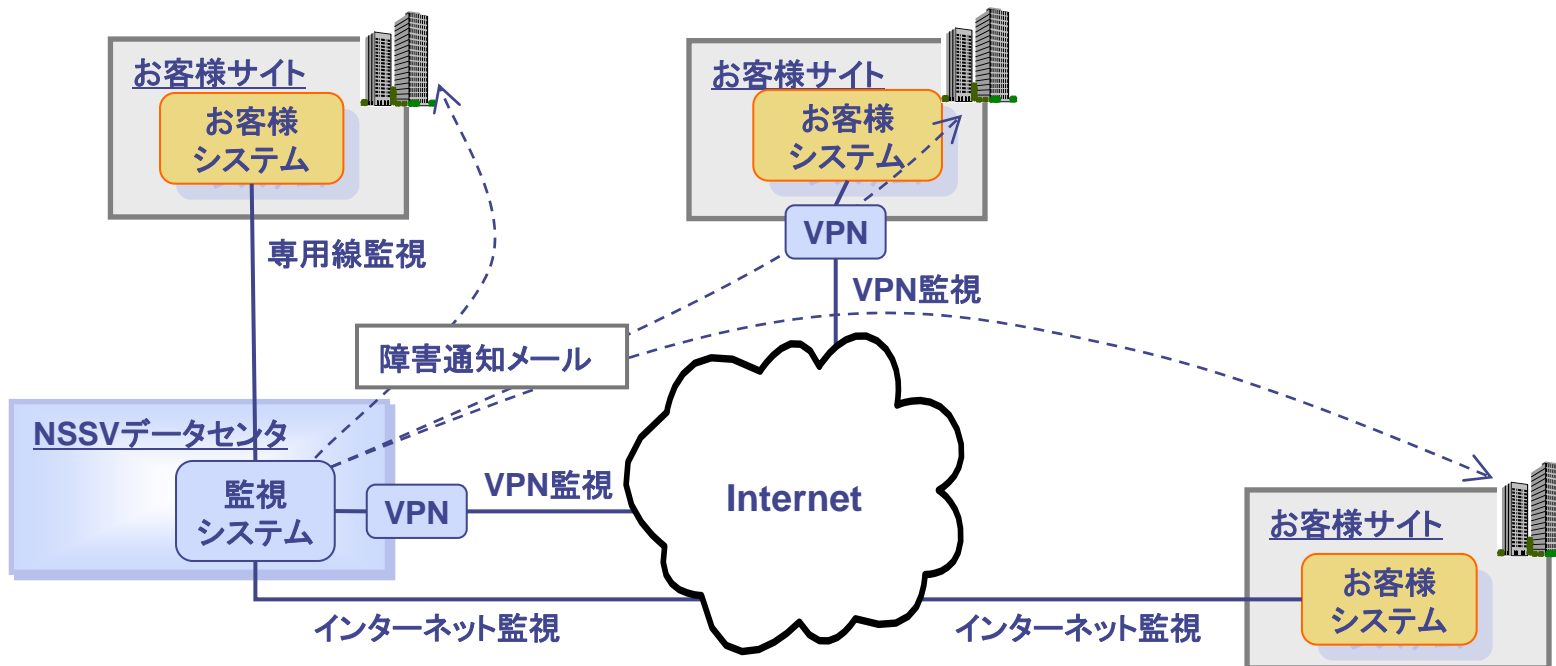
遠隔監視システムサービス

◆ 遠隔地にあるお客様システムの正常稼働を、障害等をお客様にメールで自動通知するサービスです。

- 24時間365日の監視体制
- 監視設定テンプレートによる、監視パラメータおよびエスカレーションメールの設定
- お客様からのご依頼に基づく、監視設定値の変更

※ インターネットからの監視の場合は、インターネット越しに監視可能な項目に限られます

※ 予兆監視モデルによる監視を行うためには、監視対象サーバに専用のエージェントを導入する必要があります



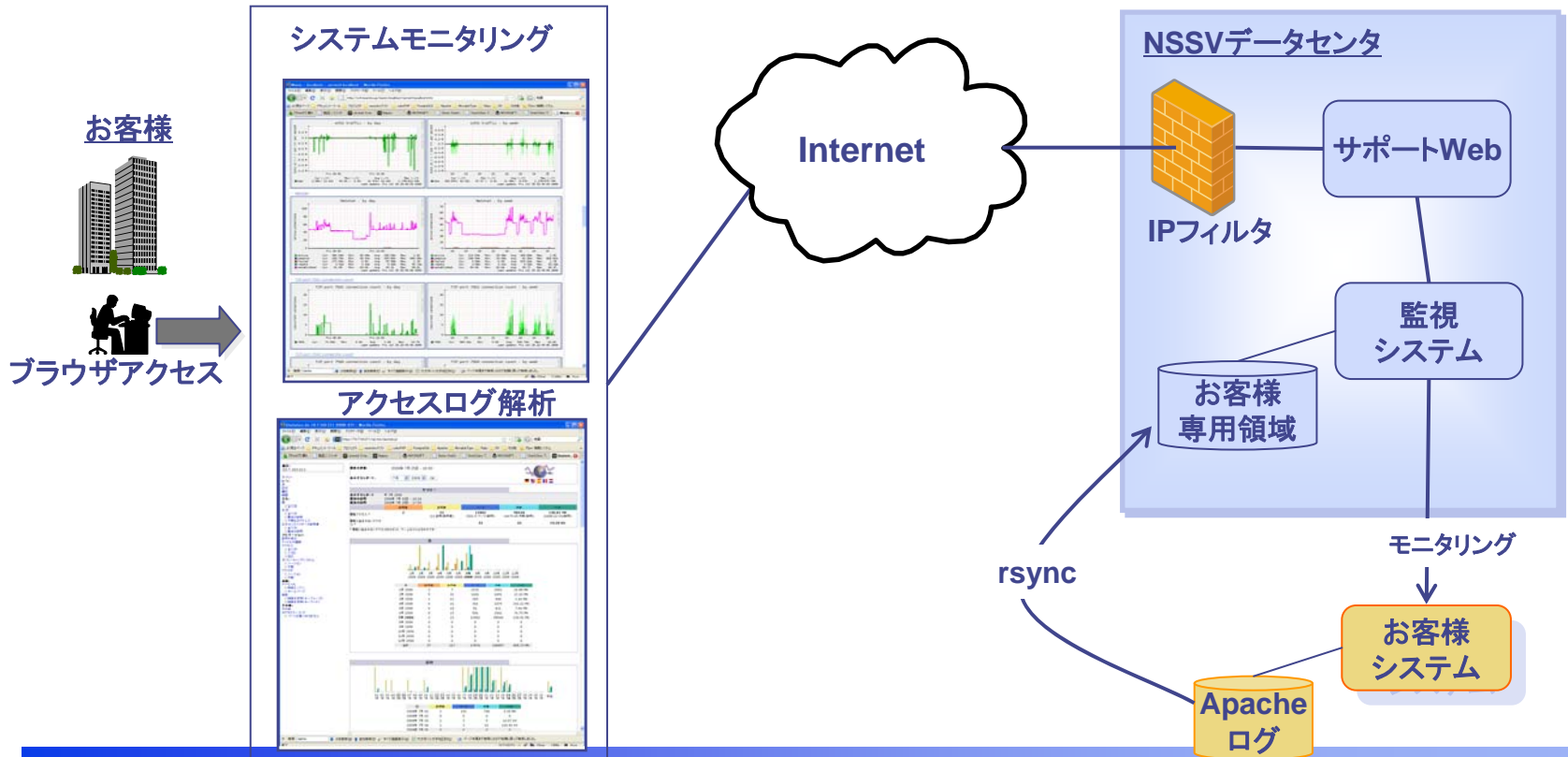
サポートWeb提供サービス

- ◆ システム監視サービスをご契約のお客様に対して、システムモニタリングおよびログ解析用のサポートWebを提供いたします。

※ システムモニタリングを行うためには、監視対象サーバに専用のエージェントを導入しエージェント用のポートを開放する必要があります

※ アクセスログ解析を行うためには、お客様のApacheログを指定のエリアにrsyncする必要があります

※ 本サービスは使用する監視ソフトによっては、ご提供できない場合があります。



システム運用サービス

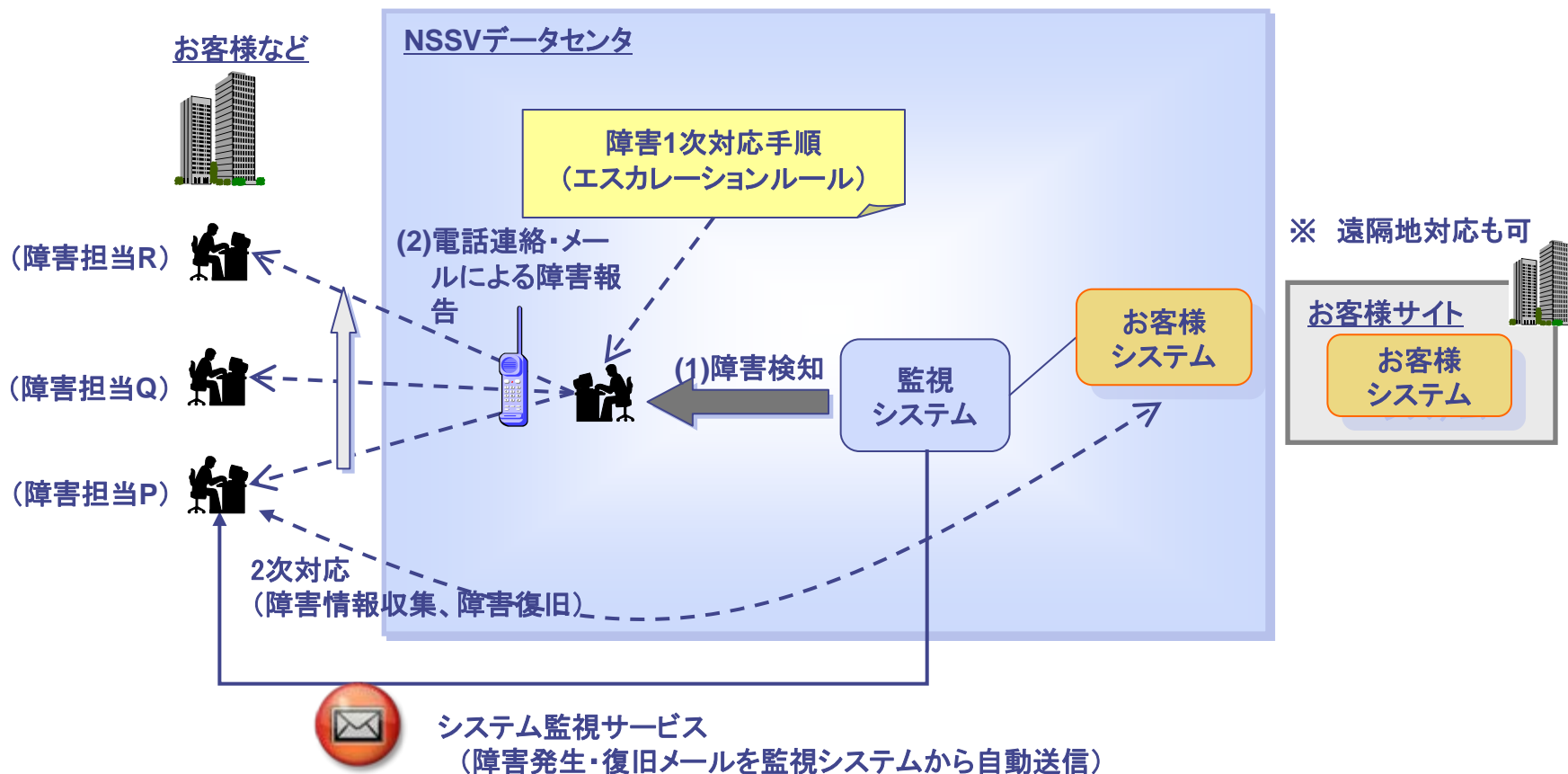
- ◆ システム監視サービスご利用のお客様に対して、さらに、障害1次対応、臨時運用対応、運用レポートなどを実施するサービスです。

サービス概要

サービス名		サービス内容	サービスレベル
障害1次対応	基本	<ul style="list-style-type: none"> ・ 監視システムからの警告をトリガに、オペレータから障害復旧担当者様への電話連絡およびメール通知を行います ・ 障害復旧担当者様に連絡が取れない場合には、エスカレーションルールに従い、順次電話連絡およびメール通知を行います ・ お客様の依頼に基づき、監視設定変更を行います 	24時間365日対応
	クラスA	<ul style="list-style-type: none"> ・ 基本サービスに加え、事前に定められた手順に従い、故障状況を把握するために必要な情報収集を行います。(例: サービス正常性確認、サーバのログ収集) 	
	クラスB	<ul style="list-style-type: none"> ・ クラスAサービスに加え、お客様と予め決めた(該当障害に紐づいた)手順書に従い、障害復旧のための1次対応を行います ※ 障害対応の実施には、監視設定テンプレートの各項目に対応した定型作業手順を予め登録していただく必要があります ※ 遠隔監視サービスをご契約の場合は、定型作業手順として、お客様機器類の操作は手順に含めることはできません ※ここで定型作業とは機器1台あたり月1時間以内、1作業5分以内のものに限ります 	
臨時運用対応		<ul style="list-style-type: none"> ・ システム更改やメンテナンス等で、監視を一時的に止めたい場合、お客様の指示に従い、臨時運用への切り替えを行います 	24時間365日対応
運用レポート		<ul style="list-style-type: none"> ・ システム監視サービスをご契約いただいたノードに対して、月間の監視サマリ情報を作成します 	月1回提出

システム運用 基本サービス

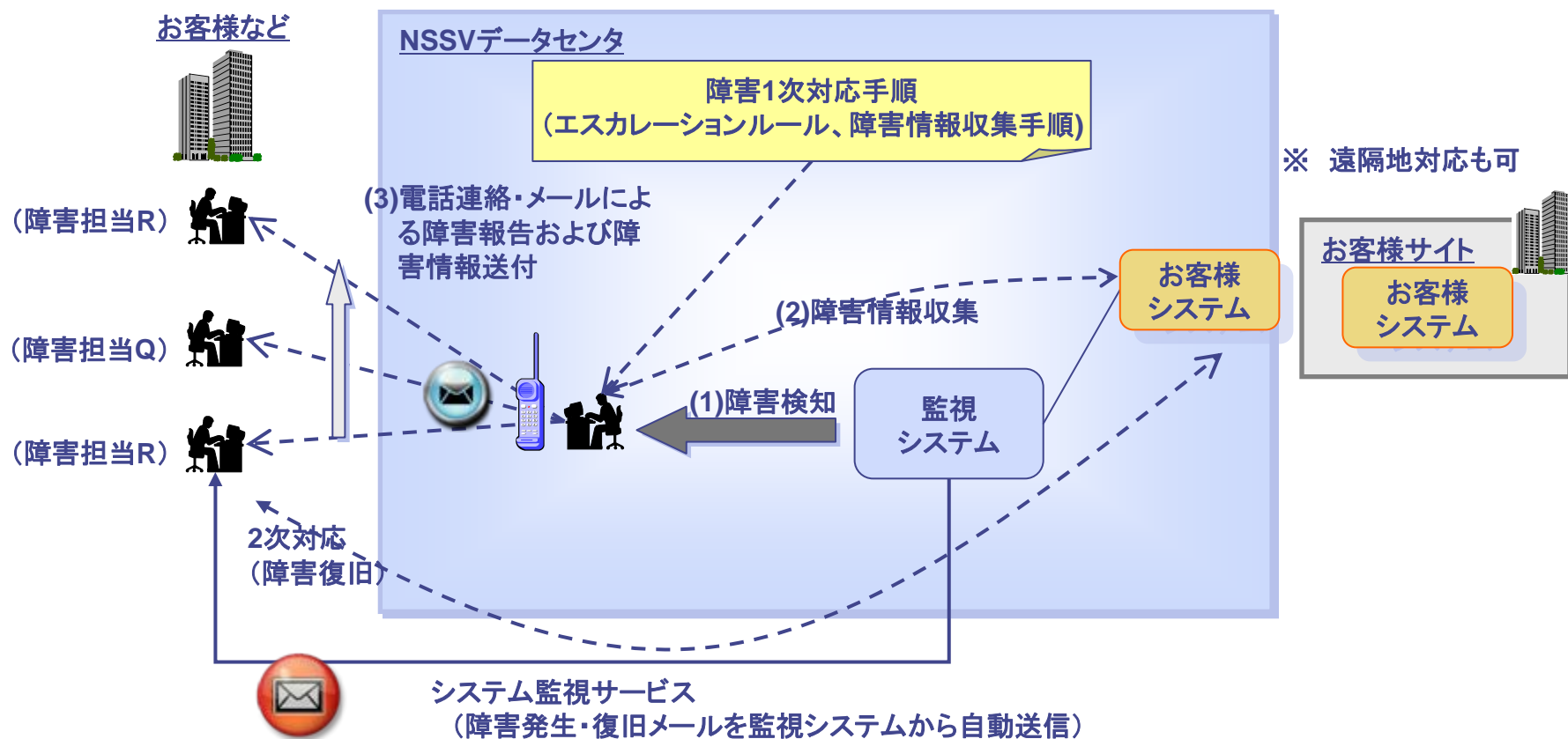
- ◆ 監視システムからの警告をトリガに、エスカレーションルール(障害に対応した通知方法)に従い、電話連絡およびメール通知にて、お客様に障害を通知するサービスです。



システム運用 クラスAサービス

- ◆ 監視運用基本サービスに加え、オペレータが故障解析に必要な情報収集(該当障害に紐づく障害情報収集手順)を実施し、お客様に結果報告を行うサービスです。

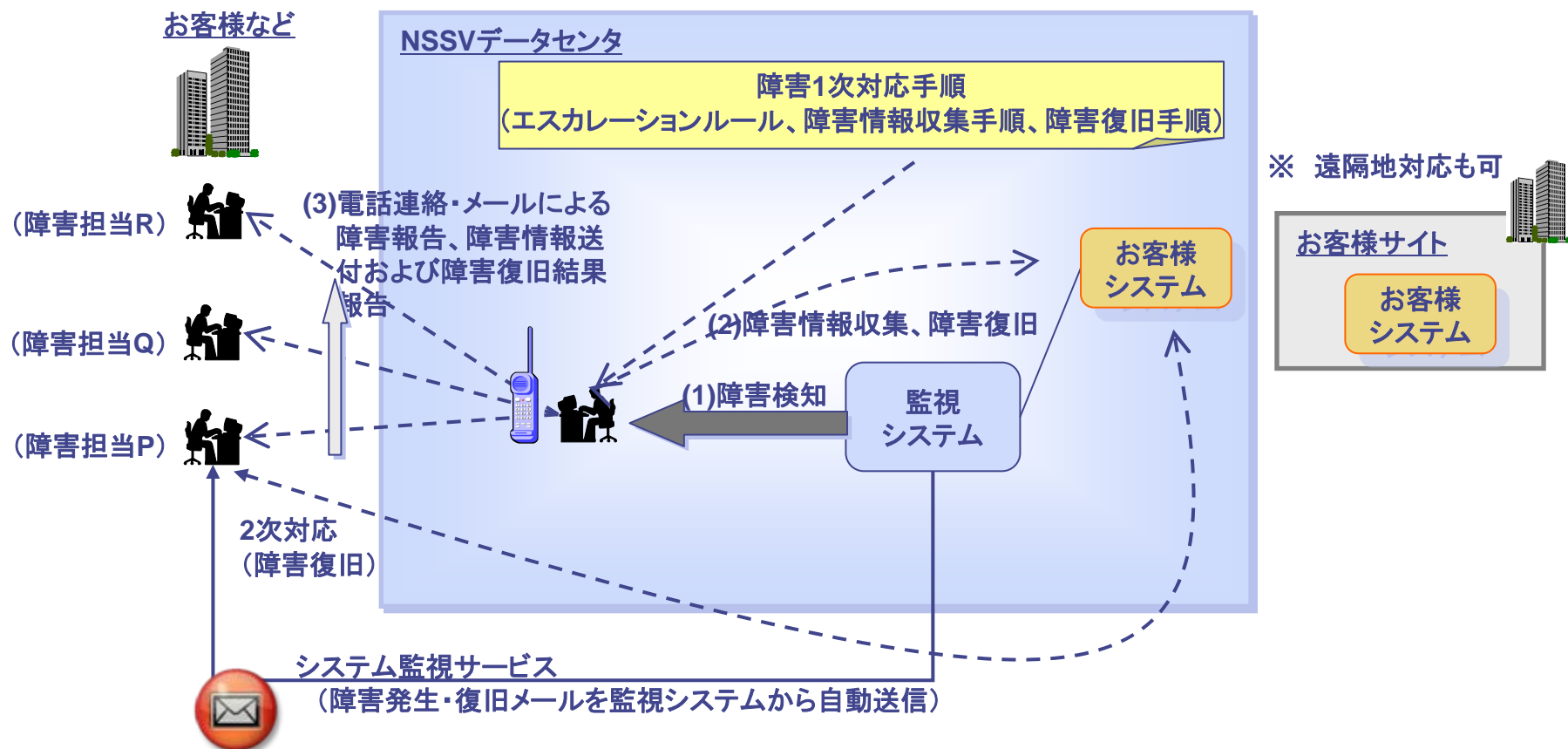
※障害情報収集手順書は、お客様が事前に準備していただき、オペレータが実施可能な状態になっている必要があります



システム運用 クラスBサービス

- ◆ 監視運用クラスAサービスに加え、オペレータが障害復旧作業（該当障害に紐づく障害1次対応手順）を実施し、お客様に結果報告を行うサービスです。

※ 障害1次対応手順書は、お客様が事前に準備していただき、オペレータが実施可能な状態になっている必要があります

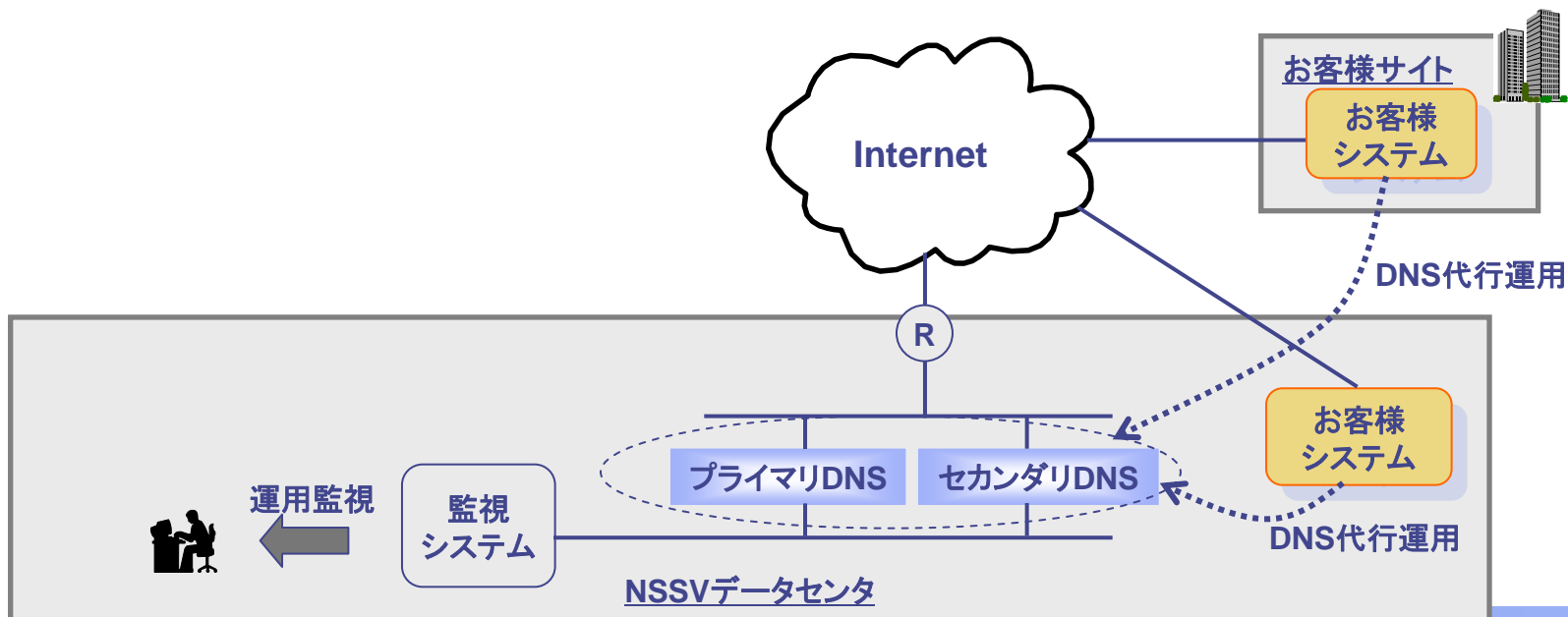


DNS管理代行サービス

◆ お客様が所有するドメインを、弊社DNSにて管理を代行するサービスです。

- 24時間365日の監視体制のDNSホストによる運用
- プライマリDNS(マスタ)サービス・セカンダリDNS(スレーブ)サービスの提供
- 正引き(ドメイン名からIPアドレスを検出)・逆引き(IPアドレスからドメイン名を検出)設定
- JPRSへのDB申請(ドメイン名に対してのDNS管理ホストの登録)代行
- お客様からのご依頼に基づく、ドメイン設定値の変更

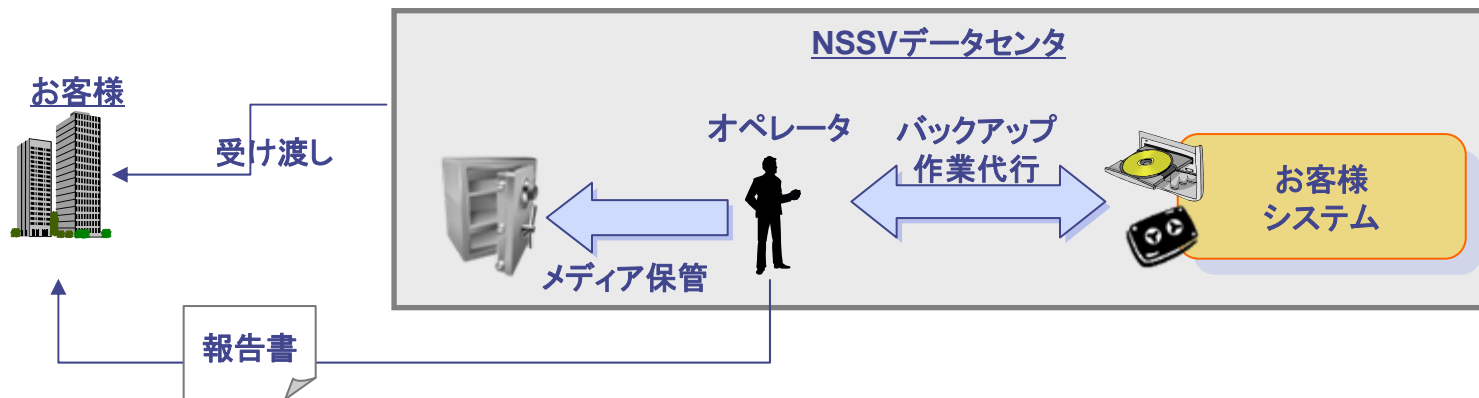
※ ドメインの取得は、お客様自身で取得していただく必要があります



バックアップ作業代行サービス

- ◆ NSSVデータセンター内にお預かりしたお客様システムのバックアップを、代行運用するサービスです。
- ※ バックアップシステム(メディア含む)はお客様にご用意いただく必要があります

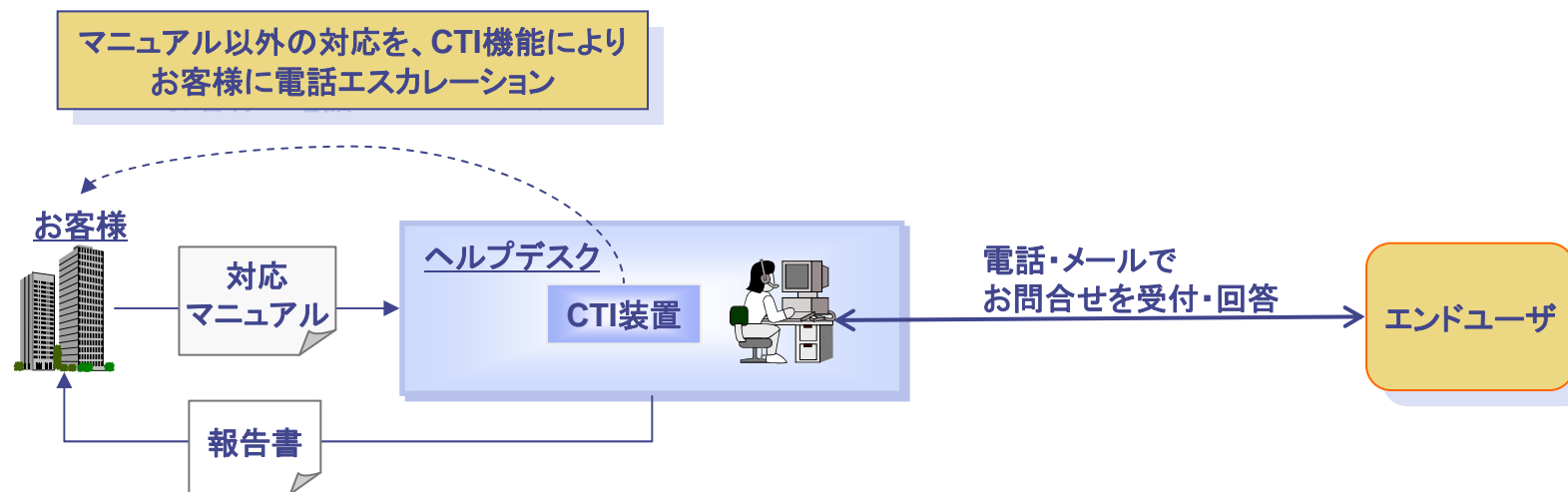
サービス名	サービス内容	サービスレベル
バックアップ 成否確認	・ 監視もしくは目視にてバックアップの成否を確認します	24時間365日対応
バックアップ テープ交換	・ バックアップテープの手動交換を行います	24時間365日対応
バックアップ 異常時再実行	・ バックアップが異常終了した場合、手動にてバックアップの再実行を行います	24時間365日対応



ヘルプデスクサービス

- ◆ お客様システムおよびサービスに関するエンドユーザからのお問合せに対して、オペレータがお客様に代わってお答えするサービスです。

サービス名	サービス内容	サービスレベル
ヘルプデスクサービス	<ul style="list-style-type: none"> ・ お客様システムおよびサービスに関するエンドユーザからのお問合せに対して、オペレータが電話またはメールにてお答えします ※ 電話およびメールによるお客様対応マニュアルは、お客様側でご用意いただく必要があります ※ CTIによる電話エスカレーションをご利用の際には、お客様側の電話受付窓口を指定していただく必要があります 	平日9:00-18:00 対応



トラブル受付・エスカレーションサービス

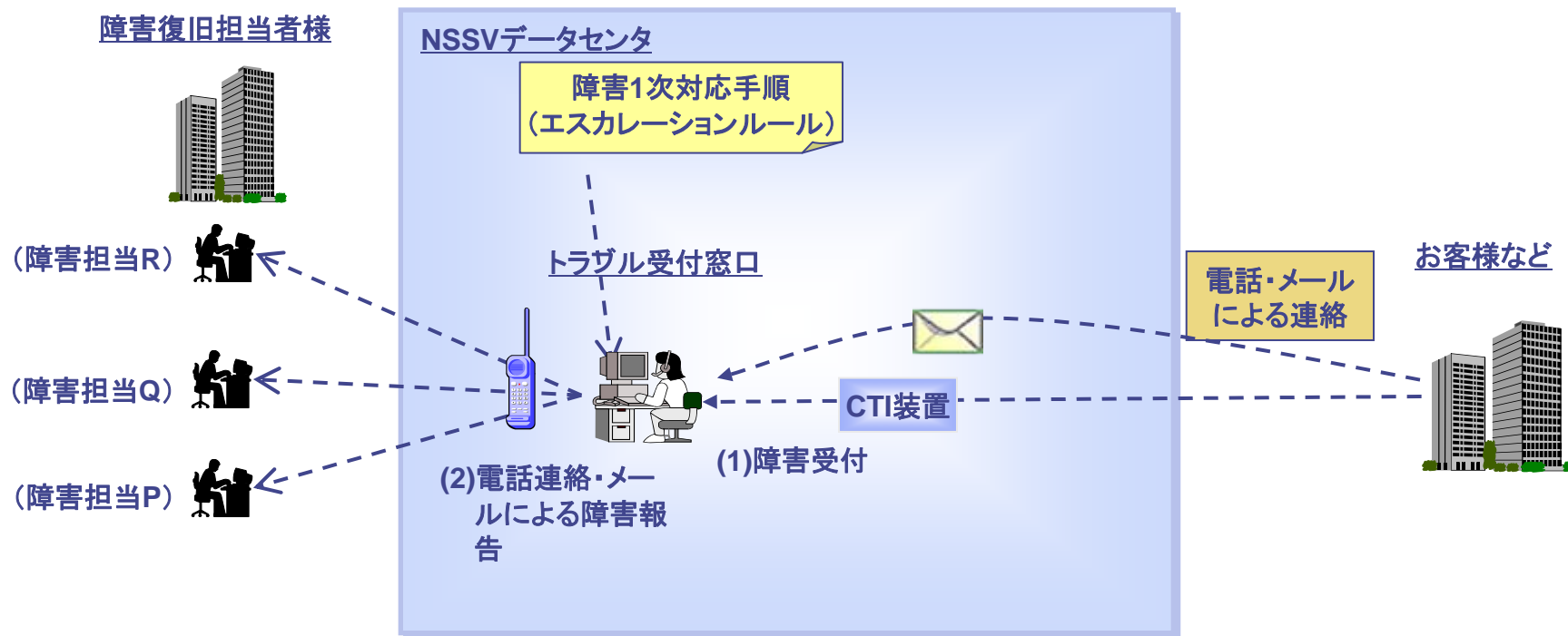
- ◆ お客様などからのトラブル連絡をオペレータが受け、決められた連絡先にエスカレーションを行うサービスです。

サービス概要

サービス名		サービス内容	サービスレベル
障害 1次 対応	基本	<ul style="list-style-type: none"> お客様からのご連絡(電話連絡・メール通知)をトリガに、オペレータから障害復旧担当者様への電話連絡およびメール通知を行います 障害復旧担当者様に連絡が取れない場合には、エスカレーションルールに従い、順次電話連絡およびメール通知を行います 	24時間365日対応 または 平日(9:00-18:00)対応
	クラスA	<ul style="list-style-type: none"> 基本サービスに加え、事前に定められた手順に従い、故障状況を把握するために必要な情報収集を行います。(例: サービス正常性確認、サーバのログ収集) 	
	クラスB	<ul style="list-style-type: none"> クラスAサービスに加え、お客様と予め決めた(該当障害に紐づいた)手順書に従い、障害復旧のための1次対応を行います ※ 障害対応の実施には、監視設定テンプレートの各項目に対応した定型作業手順を予め登録していただく必要があります ※ここで定型作業とは機器1台あたり月1時間以内、1作業5分以内のものに限ります 	
臨時運用対応		<ul style="list-style-type: none"> お客様からのご連絡により、不定期ログ調査の作業を行います 	24時間365日対応 平日(9:00-18:00)対応
運用レポート		<ul style="list-style-type: none"> 月間の問合せ、故障情報、解析状況等を取りまとめて報告いたします 	月1回提出

トラブル受付・エスカレーション 基本サービス

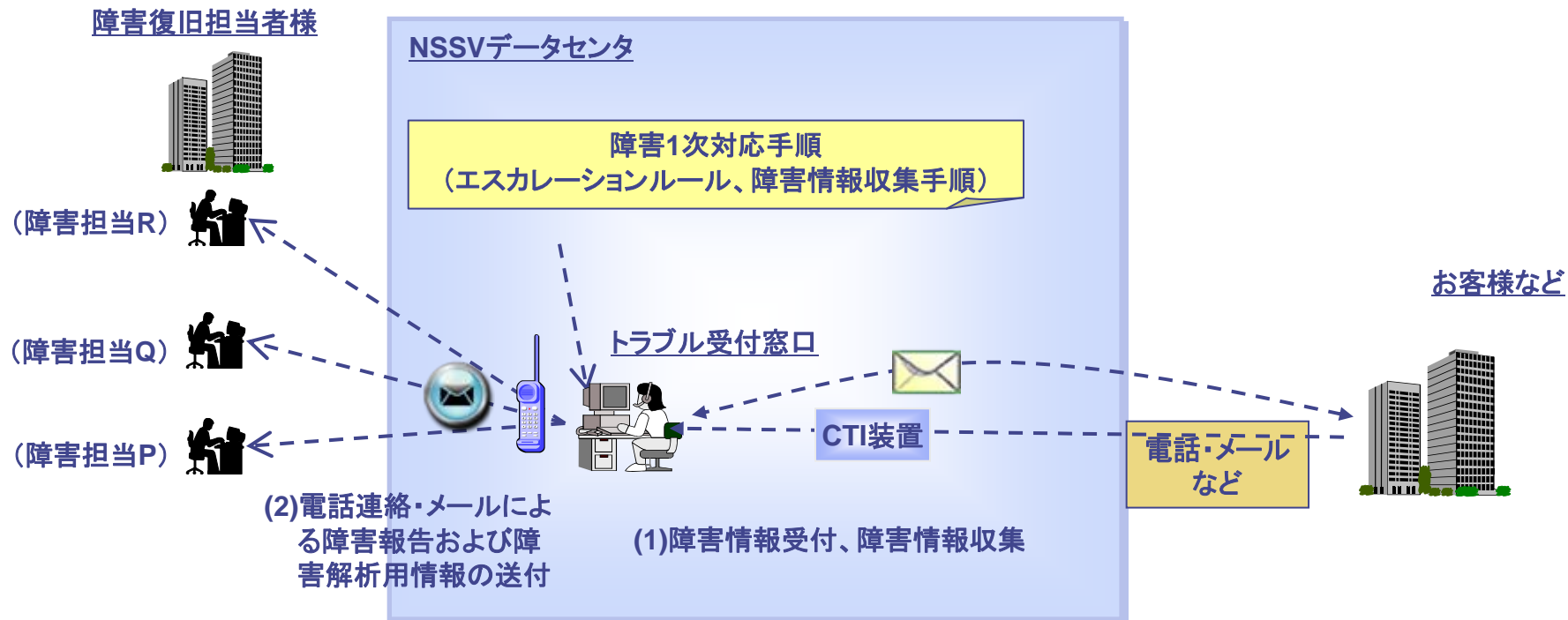
- ◆ お客様からのご連絡(電話連絡・メール通知)をトリガに、エスカレーションルール(障害に対応した通知方法)に従い、電話連絡およびメールにて、障害復旧担当者様に障害を通知するサービスです。



トラブル受付・エスカレーション クラスAサービス

- ◆ トラブル受付基本サービスに加え、オペレータが故障解析に必要な情報収集(該当障害に紐づく障害情報収集手順)を実施し、故障復旧担当者様に結果報告を行うサービスです。

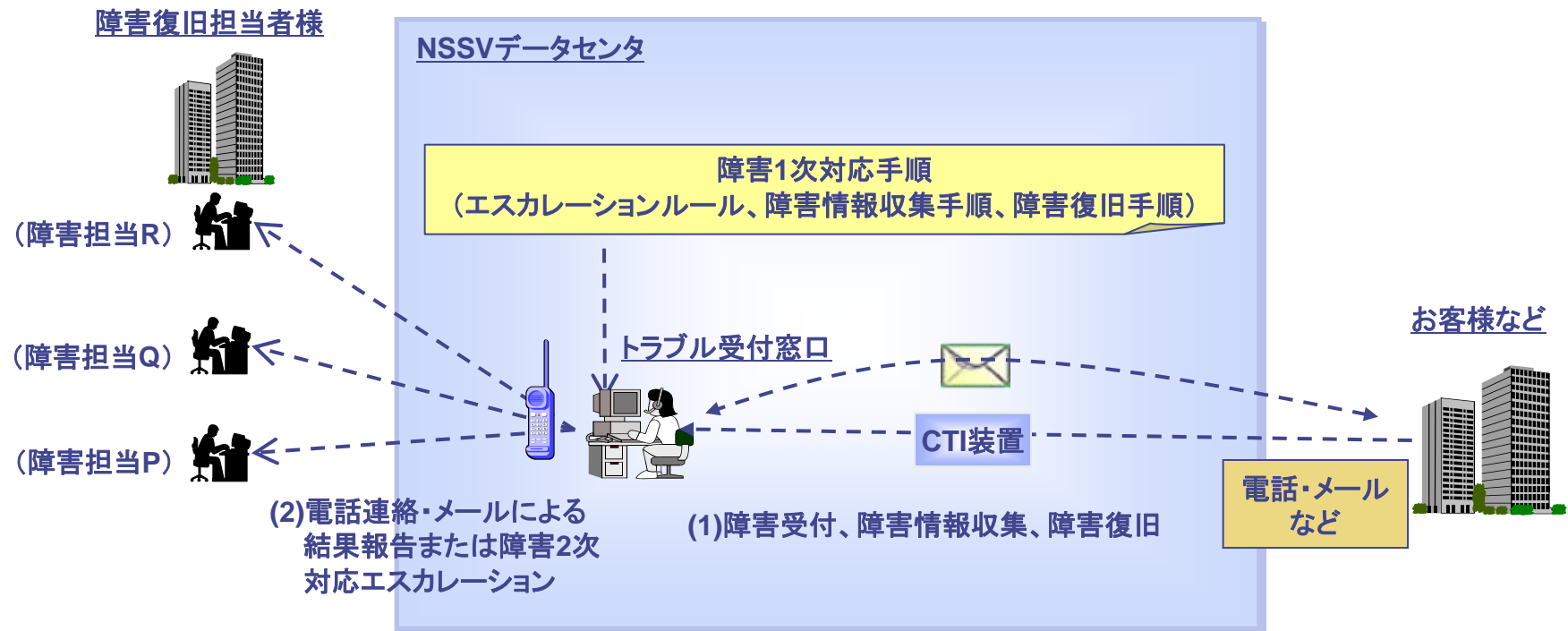
※障害情報収集手順書は、お客様に事前に準備していただき、オペレータが実施可能な状態になっている必要があります



トラブル受付・エスカレーション クラスBサービス

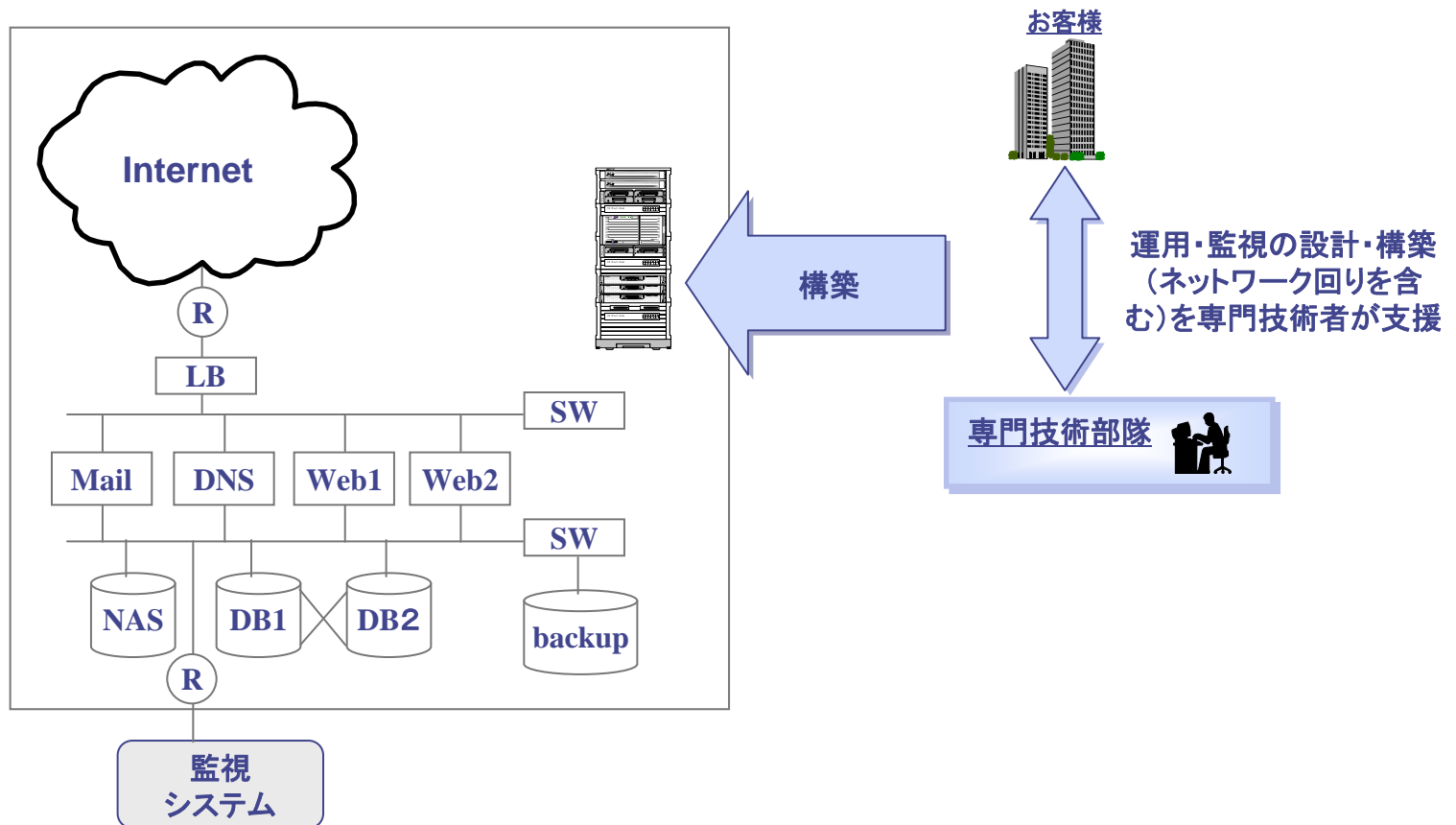
- ◆ トラブル受付クラスAサービスに加え、オペレータが障害復旧作業（該当障害に紐づく障害1次対応手順）を実施し、障害復旧担当者様に結果報告を行うサービスです。

※ 障害1次対応手順書は、お客様に事前に準備していただき、オペレータが実施可能な状態になっている必要があります



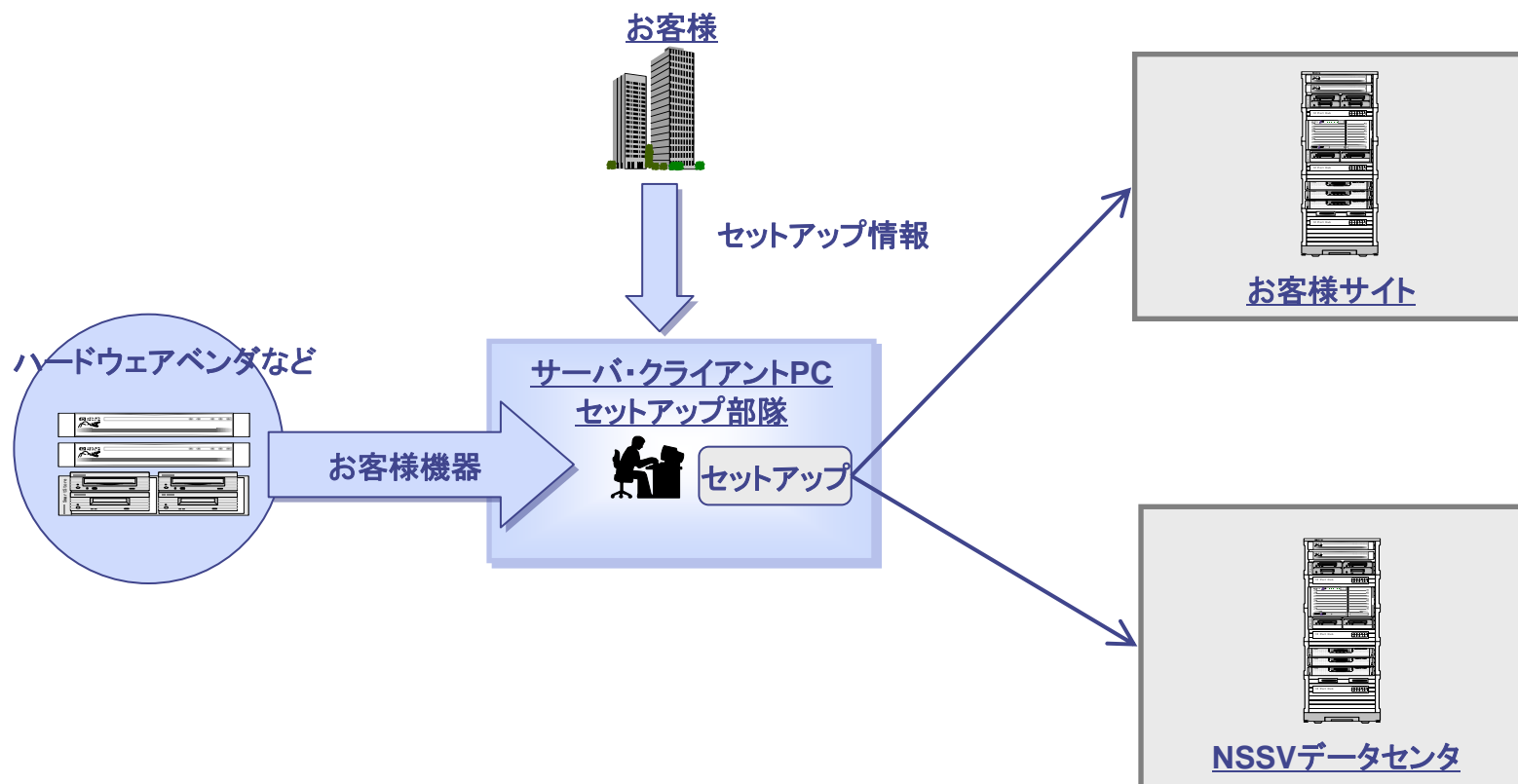
運用・監視設計・構築支援サービス

- ◆ お客様システムの運用・監視に対して、弊社専門技術者が、ネットワークを含め設計・構築をサポートするサービスです。



サーバ・クライアントPCセットアップサービス

- ◆ お客様システムで使用されるサーバ・PCなどのセットアップ業務を、弊社専門技術者が代行して行い、システム構築をサポートするサービスです。



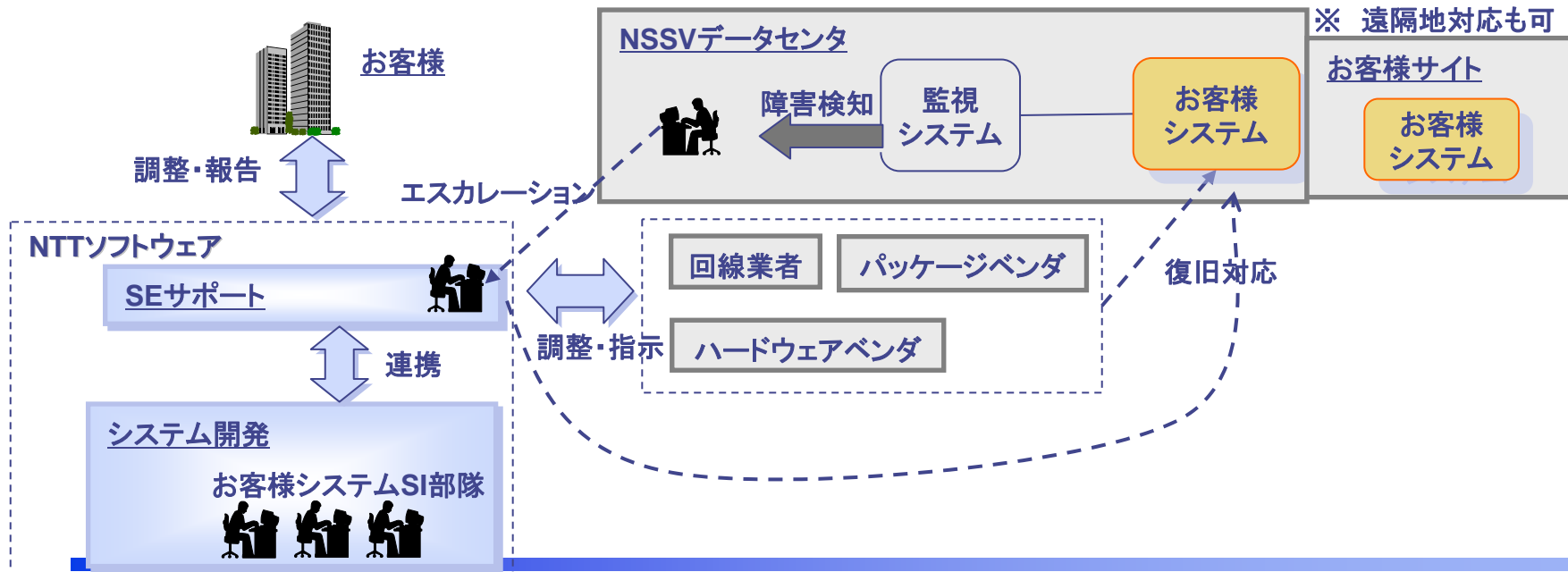
参考1:SEサポートサービス

SEサポートサービス

※お客様システムのSIをNTTソフトウェアでお受けしている場合

- ◆ NSSVデータセンタからエスカレーションされた障害を、専門SEチームが問題解決に向けての調査および、関連ベンダとの調整を行い、システム復旧までをサポートするサービスです。

サービス名	サービス内容	サービスレベル
障害2次対応	<ul style="list-style-type: none"> ・ NSSVデータセンタからのエスカレーションをトリガに、専門SEチームが、お客様システムの障害原因解析を行うとともに、システム復旧に向けての、お客様との調整、ベンダとの調整を行い、システム復旧までのサポートを行います ※ NSSVデータセンタからのエスカレーションを受けるために、監視サービス、システム運用サービスにご契約いただく必要があります。 	24時間365日対応



改定年月日	改定Ver.	ページ	改定内容	備考
2009/6/1	1.00 (2008/8/25)、 1.01 (2008/9/5) → 1..20	4	データセンタファシリティサービス「ハウジングサービス」の設備仕様で電源を集合UPSに統一した ・ 従来は、「集合UPSおよび個別UPSを用意」	
		4	データセンタファシリティサービス「ハウジングサービス」の設備仕様で空調を電気式空調を利用した床下吹上げ空調方式とした ・ 従来は、「GAS式雰囲気空調および電気式空調」	
		5	ラック仕様を全面変更した ・ 外寸奥行の変更：D900→D1000 ・ 前面背面共換気口が網状の扉 →前面背面共アクリルドア、パネルによる強制空冷方式による密閉式 ・ 積載可能荷重：500kg→600kg	
		5	電源仕様を変更した ・ 単相AC100V-20A フィード線1本 →単相AC100V-20A 単相AC200V-20A 3相AC200V-20A 10Aごとに増設可能 ・ UPSによる停電対策（AC100V-20A 約10分間） →集合UPSによる停電対策（AC100V-20A 約10分間）	
		5	【環境負荷の測定】を新規追加 ・ TERMS-proによるラック単位の温度、負荷電流の測定	
		(全体)	写真を全体的に更改	

改定年月日	改定Ver.	ページ	改定内容	備考
2011/7/20	1..20 → 2.01	3-5	<p>従来の南側1期分の仕様を南側2期分の仕様に見直し</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ ハーフラック提供はなし ・ 環境負荷の測定をオプション化 ・ 電源増設で1ラック当り8KVAまで提供可能であることを明記 ・ 空調方式を、床下吹き上げ方式から、ホットアイル・コールドアイル方式に変更 	
		全般	<p>編集上の改善</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 説明の補足 <ul style="list-style-type: none"> ・ 非常用発電に関して、「約7時間の電源供給が可能」という定格情報から、「長期にわたる計画停電にも対応可能」と実態情報に変更 ・ システム運用サービスは、システム監視サービスの利用が前提となることを明記 など ・ 用語・用事の改善 <ul style="list-style-type: none"> ・ 運用監視センター→NSSVデータセンタに集約 ・ 運用オペレータ、専用オペレータ、保守部隊→オペレータに統一 ・ インバウンドコール→電話連絡に統一 など ・ 図表レイアウトの改善 	