

MRSクラウドサービス仕様書

第1.0版

2024年7月22日発行

株式会社ミライコミュニケーションネットワーク

【改訂履歴】

本書の改訂履歴は以下の通りである。

日付	改版理由	変更箇所	版数
2024/7/22	初版発行		第 1.0 版

この仕様書は、MRS クラウドサービス（以下「本サービス」といいます）に関する基本的な内容、方法について記述したものです。

■本サービスの範囲

ご契約者が自社ブランドでレンタルサーバサービスをエンドユーザに提供（再販）することが可能です。

サーバ管理に関する事柄については当社で行いますが、以下の事柄についてはサービスに含まれておりませんので、ご契約者にて手配をお願いいたします。

- ・エンドユーザ領域の登録・解約（削除）業務
- ・エンドユーザへのサポート業務（電話やメール、訪問、管理画面操作方法など全てのサポート業務）
- ・エンドユーザへの請求・回収業務
- ・エンドユーザ獲得のための広報、営業活動
- ・本サービス利用の結果に関わるエンドユーザまたは第三者に対する対応
- ・その他、本サービスに無関係な業務

■製品概要

本サービスは、当社がそのデータセンター内に設置したサーバ設備内に、契約者が選択した CPU、メモリ容量、データ記憶容量、その他のサーバリソースを組み合わせ設定を行う仮想化されたサーバ機能を契約者専用として提供するサービスです。

■ヘルプデスク

サービス提供時間

弊社営業日 10:00～12:00/13:00～17:00 *土日祝日・年末年始を除く

内容

管理画面の利用方法、設定方法に関するご質問

料金・お支払に関するお問い合わせを電話・メール・FAXにて承ります。

*エンドユーザからの問い合わせは受付いたしません。お客様にてご対応ください。

サービス全般に関するお問い合わせ	電話番号：0120-301-279 メールアドレス：support@mirai.ad.jp FAX 番号：0584-82-3250 問い合わせフォーム： https://mrs.mirai.ad.jp/contact/
料金、お支払に関するお問い合わせ	電話番号：0120-301-279 メールアドレス：customer@mirai.ad.jp FAX 番号：0584-82-3250 問い合わせフォーム： https://mrs.mirai.ad.jp/contact/

■各種設定変更（オプション（マネージドサービス）ご契約の場合）

サーバにおける設定変更は弊社営業時間に実施いたします。（お申し出は 2 週間前までにお願います）営業時間外の設定につきましては別途お見積もりいたします。

■セキュリティ対応

弊社では、サーバとインターネット間の通信を確認し、異常を検知した場合に緊急停止する場合がございます。

■提供ポリシー（オプション（マネージドサービス）ご契約の場合）

弊社では以下の内容に基づきサービスを提供いたします。

提供ポリシー

<https://mrs.mirai.ad.jp/software-policy/>

<https://mrs.mirai.ad.jp/php-policy/>

マネージドサービスは、「ソフトウェア提供ポリシー」に示される EOL 経過後は、別紙「サーバ保守限定サポート」のとおりとします。

・ EOL が 2024 年 5 月～6 月であるサービスの取り扱いについて

Red Hat Enterprise Linux 7、CentOS Stream 8、CentOS 7 については、2027 年 3 月 31 日をもってサービスサーバは自動解約となります。期限の到来前にマネージドサービス範囲となるサービスサーバへの移行を行なってください。

・ EOL が 2023 年 12 月以前であるサービスの取り扱いについて

Red Hat Enterprise Linux 6、CentOS 8、CentOS 6、CentOS 5 については、2026 年 3 月 31 日をもってサービスサーバは自動解約となります。期限の到来前にマネージドサービス範囲となるサービスサーバへの移行を行なってください。

■サービス監視（オプション（マネージドサービス）ご契約の場合）

サービス提供時間

24 時間 365 日

サービス内容

ping、http、https、ftp、smtp、smtps、pop、pop3s、imap、imap3、postgresql、mysql (mariadb)、ssh 他、ご依頼いただいたサービス監視を 10 分おきに行います。障害を検知した場合は、以下の障害対応レベルに応じて作業を行います。

■ 障害対応

サービス提供時間

24 時間 365 日

障害対応レベル

レベル 1	サーバへのログイン後、サービスの状況を確認してサービスの再起動を行います。 メールの大量送信およびプログラム動作不良等による障害検知の場合はアカウントのロックおよびプログラム実行権限の調整等の一時的な利用の停止を実施いたします。
レベル 2	サーバへのログインができない場合は、基盤再起動を実施いたします。

* マネージドサービス契約がない場合は、お客様からのご連絡により基盤強制再起動を実行いたします。

障害の切り分け

- ・ 停止したサービスの稼働が確認された段階で、弊社での障害対応を終了させていただきます。
- ・ お客様にて設置されたプログラムやオープンソースの動作確認は行うことができませんので予めご了承ください。

お客様またはエンドユーザでのご対応

- ・ お客様またはエンドユーザでインストールされたソフトウェア等の動作確認及び障害対応はお客様責任で行っていただきます。
- ・ お客様ご自身またはエンドユーザが設定された内容については、お客様責任にて復旧対応を行っていただきます。

障害連絡

- ・ 本サービスの一部もしくは全部のサービスが 10 分以上にわたって利用できない事象を検知した場合、速やかに登録されたお客様連絡先へ連絡いたします。

障害報告

- ・ 障害復旧後翌営業日までにメールにて通知します。ただし、調査が困難な場合や時間を要する事情のある場合はこの限りではありません。