

ミライクラウドサービス 仕様書

第 1.0 版

2026 年 10 月 1 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
2026/10/1	初版発行		第 1.0 版

この仕様書は、ミライクラウドサービス（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

本サービスは、インフラ基盤を提供する IaaS（Infrastructure as a Service）を基本構成としています。マネージドサービスを別途お申込みいただくことで OS・ミドルウェアの運用管理やプラットフォーム領域までをカバーする PaaS（Platform as a Service）の範囲までサポートいたします。

■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クラウド基盤内に、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 週間前までをお願いします）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。

■サービス監視（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、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

お客様からのご連絡により基盤再起動を実行いたします。

障害対応（マネージドサービスご契約の場合）

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。 *なお、不正アクセスや異常動作等により、サービスの正常な利用に支障が生じると判断した場合、アカウントのロックや実行権限の変更等、一時的な利用停止措置を実施いたします。
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。
レベル 3	レベル 1・2 の対応にて復旧が困難な場合は、バックアップデータを使用して復旧いたします。復旧作業に伴い、データはバックアップ取得時の状態へロールバックされます。

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、登録されたお客様連絡先へ速やかに連絡いたします。

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。