

# OEM レンタルサーバサービス仕様書

第 1.3 版

2022 年 9 月 30 日改訂

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
2019/6/3	初版発行		第 1.0 版
2019/12/16	ヘルプデスク受付時間の変更による	ヘルプデスク受付時間が平日・土曜 10:00～18:00 から 平日 10:00～17:00 へ変更しました	第 1.1 版
2022/6/17	ヘルプデスク受付時間の変更による	ヘルプデスク受付時間を 平日営業日 10:00 12:00 /13:00 17:00 へ変更しました	第 1.2 版
2022/9/30	URL 変更による	(2)セキュリティ対応の提供ポリシー URL を変更しました	第 1.3 版

この仕様書は、OEM レンタルサーバサービス（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。本サービスでは個別の対応を行うことができませんので予めご了承ください。

#### ■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ーに提供（再販）することが可能です。その際の提供価格やプラン設定については、ご契約者が自由に決定する事ができます。

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。

- ・エンドユーザー領域の登録・解約（削除）業務
- ・エンドユーザーへのサポート業務（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）
- ・エンドユーザーへの請求・回収業務
- ・エンドユーザー獲得のための広報、営業活動
- ・本サービス利用の結果に関わるエンドユーザー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

#### ■サービス内容

##### 事業者用管理画面の提供

本サービスでは、ご契約者がエンドユーザーへ提供するサーバリソースを設定または設定情報の確認等を行うことができる「事業者用管理画面」をお渡しいたします。当社が発行する ID およびパスワードはお客様自身の責任において厳重に管理してください。

##### エンドユーザー向け管理画面の提供

本サービスでは、エンドユーザーがサーバ設定、設定状況の確認等を行うことができる「エンドユーザー向け管理画面」をお渡しいたします。この ID・パスワードはお客様にて発行することができます。お客様からエンドユーザーへお渡しする ID・パスワードは厳重に保管していただきますようお願いいたします。また、エンドユーザーに厳重に管理するよう定期的に注意勧告を行ってください。

\*各種管理画面は必要に応じて適宜アップデートを行います。基本的にアップデートの際は事前にお知らせいたしますが、緊急の場合はこの限りではありません。

サービス機能一覧

<事業者用管理画面機能>

項目	サービス提供
サーバ利用状況	ディスク容量・メモリ使用量・ネットワーク流量等を確認することができます。
コース設定	エンドユーザーが利用可能なリソースをコース登録することができます。
顧客管理	ログイン ID、パスワード、契約者名、顧客番号（任意）、ドメイン数、ディスク使用量、契約日、利用開始日 等を追加変更削除することができます。

<エンドユーザー向け機能>

<https://mrs.mirai.ad.jp/plan/oem/oem-spec/> に記載のとおりです。

\*本サービスでは 100M 共有回線でのご提供となります。

■基本サポート

サービス提供時間

弊社平日営業日 10:00～12:00 /13:00～17:00

サービス内容

(2) ヘルプデスク

事業者管理画面およびエンドユーザー向け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。

\*エンドユーザー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 （平日営業日 10:00～12:00/13:00～17:00） メールアドレス：support@mirai.ad.jp FAX 番号：0584-82-3250 お問い合わせフォーム： <a href="https://mrs.mirai.ad.jp/contact/">https://mrs.mirai.ad.jp/contact/</a>
料金、お支払に関するお問い合わせ	電話番号：0120-301-279 （平日営業日 10:00～12:00/13:00～17:00） メールアドレス：customer@mirai.ad.jp FAX 番号：0584-82-3250 お問い合わせフォーム： <a href="https://mrs.mirai.ad.jp/contact/">https://mrs.mirai.ad.jp/contact/</a>

(2) セキュリティ対応

弊社の「提供ポリシー」に従い、対応を行います。

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

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

## ■サーバ監視・サービス監視

### サービス提供時間

24 時間 365 日

### サービス内容

#### (1) サーバ死活監視

ping コマンドによるサーバの死活監視を 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。

#### (2) サービス監視

http、https、ftp、ftps、smtp、smtps、pop、pop3s、imap、imap3、postgresql、mysql (mariadb) のサービス監視を 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

### 障害対応

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。 メール大量送信の場合はアカウントロック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。

### 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（弊社ページに記載のあるものを含む）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ーでのご対応

- ・お客様またはエンドユーザー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ー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。

### 障害連絡および障害報告

(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または FAX 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。