

共有レンタルサーバサービス仕様書

第 1.3 版

2022 年 9 月 30 日

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
2019/5/7	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、共有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。

■本サービスについて

本サービスの特性

同一サーバ内に複数の契約者を収容するため、他の契約者の利用による影響を受ける場合があります。このような現象の発生により著しく支障をきたす等の場合は、OEM サーバ等の専有サーバサービスをご検討ください。

例)

- ・同一サーバ内の他契約者のウェブサイトへのアクセス集中により、自ウェブサイトへのアクセスがつながりづらくなる。または動作が遅くなる。
- ・同一サーバ内の他契約者が大量メール配信を行い、メールサーバ IP アドレスがブラックリストに登録され、解除までの間、メール送信先から拒否される状態が継続する。

■サービス内容

管理画面の提供

本サービスではサーバ設定、設定状況の確認等を行う「管理画面」をお渡しいたします。弊社からお渡しする 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。

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

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

*本サービスは 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

平日営業日 10:00～12:00/13:00～17:00

サービス内容

(1) ヘルプデスク

共有レンタルサーバサービスの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。

*LiteNX はメールのみのサポートとなります。

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 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 (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 問い合わせフォーム：https://mrs.mirai.ad.jp/contact/

(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。

お客様でのご対応

- ・お客様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で行っていただきます。
- ・お客様ご自身で設定された内容については、お客様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

- ・本サービスでは、ウェブ、メール、DNS 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、障害復旧後翌営業日に当社のホームページ上に掲載することで通知したものとします。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。