

サーバハウジングサービス

サービスレポート2008



品質と機密の管理に責任を持ち、お客様の信頼に応えます

ハウジングサービスはセキュリティマネジメントを基本に運用を進めております。

■ 社内のセキュリティ体制について

当社は「情報セキュリティ方針」を柱として、情報セキュリティに関する規程やルールを策定し、お客様からお預かりしている情報や装置の保護、安定運用に努めています。一例として以下の規程を施行しております。

- ◆ 情報セキュリティ全般に関する規程
- ◆ 個人情報保護に関する規程、ルール
- ◆ ソフトウェア（ライセンス）管理に関する規程
- ◆ ウイルス対策に関するガイドライン

規程の施行にあわせて、経営者層を委員長とした「情報セキュリティ委員会」を常設し、情報セキュリティ関連の意思決定と、組織的なセキュリティ対策の実施、さらに問題発生時の対応を行う体制を敷いています。また、特に個人情報保護については、情報セキュリティ委員会の下部組織として、ワーキンググループを設けております。

新東京 IDC におきましては、サーバハウジングのセキュリティ対策や品質向上のためのワーキンググループが組織され、各種国際認証を取得しております。

■ 新東京 IDC の主要設備

- ◆ 耐火構造
- ◆ 免震構造
- ◆ 窒素ガス消火設備
- ◆ 無停電電源装置、自家発電装置
- ◆ ビル内外に監視カメラを設置
- ◆ フロアごとに非接触 IC カードによるセキュリティ管理の実施
- ◆ バイオメトリックス認証装置の採用
- ◆ サーバルーム入退室を 24 時間 365 日監視

■ サーバハウジングに関連した公的認証

- ◆ ISO27001 (ISMS)
JQA-IM141
- ◆ ISO20000 (ITSM)
ITMS 508435
- ◆ ISO9001 (QMS)
FS 508432
- ◆ プライバシーマーク (全社)
B820042(04)

■ 情報セキュリティに関するヒアリングシートフィードバック

1月に実施させていただきました「情報セキュリティヒアリングシート」へのご協力ありがとうございました。

◆ 対象等

アンケート対象期間： 2007/01～2007/12

アンケート実施期間： 2007/12～2008/01

◆ 情報セキュリティに関する事柄について

◎ 当社要因による、サーバ環境に影響を与えるトラブルはありましたか。

YES 28% NO 72%

→その事柄は現在も続いていますか

続いている 0% まだ時々発生している 0% もう直った 50% 無回答 50%

→その時、弊社は対応しましたか

すぐに対応した 50% 遅れたが対応した 25% 全く対応していない 0% 無回答 25%

▽ 弊社が対応していた場合

・対応は満足できるものでしたか

満足している 50% やや不満である 50% 全く不満である 0% 無回答 0%

・対応は再発防止策になっていますか

なっている 0% なっていない 25% まだ分からない 50% 無回答 25%

◆ サービスについて

◎ 弊社サービスに対するクレームはありますか

YES 6% NO 94%

◎ 同業他社にくらべて優れていると感じた事項があればご記入ください

・継続的に営業の対応が良好。

◎ 同業他社より不足しているまたは改善事項があればご記入下さい

・休憩スペースが欲しい

・喫煙所の印象が良くない

■ 情報セキュリティに関するヒアリングシートフィードバック

◆ 入館について

- ◎ 入館対応者の態度について
良い 39% 普通 56% 悪い 0% 無回答 5%

- ◎ 入館時の待ち時間について
早い 11% 普通 67% 遅い 17% 無回答 5%

- ◎ 入館の認証について、ID 認証へと移行いたしました。弊社より通知はありましたか
届いた 100% 届いていない 0%

- ◎ 入館対応についてお気付きの点がございましたら、ご記入下さい。
 - ・緊急時に入館申請を出しても待たされることがある。

**アンケートへのご協力、誠にありがとうございました。
今後につきましても、情報セキュリティ面を強化しながら、サービスの拡充に努めて参ります。**

■ サービスレベル

◆ ポート死活監視

ポート監視 : 約 10 分毎に監視

管理方法 : 応答が無い場合は3回の再チェックを実施、それでも応答の無い場合は
予め登録されたメールアドレスに自動配信

◆ ラック内環境

・ラック内温度管理 : ラック内温度センサーにて監視

管理方法 : 35°C以上または15°C以下になった場合、予め登録されたメールアドレスに連絡

・電流管理 : 標準タップ (100V 20A 6口タップ×2) ~端子間の電位を監視

管理方法 : 定格容量の80%以上になった場合、予め登録されたメールアドレスに配信

◆ 入退館管理

入退館可能時間 : 24時間365日入館可能

まかせて安心といわれる高品質のサービスを提供します

■ サービス報告

2007/04/01～2008/03/31

◆ サービス記録

- ◎ ネットワーク障害
期間内のネットワーク設備に影響のある障害記録はございませんでした。
- ◎ サーバルーム空調機
空調機の誤作動によるサーバルーム温度上昇が発生致しました。
- ◎ 電源供給
期間内の電源設備に影響のある障害記録はございませんでした。
- ◎ 入退館
入退館に関するトラブルはございませんでした。
- ◎ その他の障害等
標準サービスであるインターネットからのサーバ監視サービスについて、サービスの一時停止が発生致しました。

発生した障害・不具合につきましては、別途報告書をご用意しております。
ご迷惑をおかけ致しまして、誠に申し訳ございませんでした。

◆ サービス改善

- ◎ 認証 ID による入館受付を開始
2007年10月より、認証 ID による入館受付を開始いたしました。
認証 ID を使用することにより、責任者様の立会いが不要になります。
お客様のスムーズな入館を実現し、よりスピーディな復旧をお手伝い致します。
- ◎ サーバルーム拡張計画
新東京 IDC にて、サーバルームの拡張を行っております。
最新情報につきましては、下記 URL にて公開しております。ぜひご参照下さい。
<http://www.yamato-idc.jp/>

■お客様からの質問や要望などにお答えいたします。

- ◆ (要望) 顧客専用の休憩スペースが欲しい。
(回答) お客様専用では御座いませんが、休憩用のスペースとしまして、マルチルームをご用意しております。ご自由にご利用下さい。
- ◆ (要望) 喫煙所の印象が良くない。
(回答) 喫煙所の設置場所につきましては、弊社にて検討を重ねている次第です。ご迷惑をおかけいたしますが、ご理解の程、宜しくお願い致します。
- ◆ (要望) 緊急時に入館申請を出しても待たされることがある。
(回答) セキュリティレベルを維持した上で、出来るだけ早い入館を実現できるよう、運用改善をこれからも進めて参ります。

■ ITIL®準拠のITサービス

ビジネスにおけるITサービスの影響はますます大きくなりつつあります。
そしてITサービスの品質低下が、ビジネスそのものの品質低下に直結することも少なくありません。

そのため、当社では昨年よりITサービスマネジメントの世界標準ITIL®を参照し、技術者の確保・育成とプロセス導入を開始し、継続的に高品質で安定したサービスの拡充を進めてまいります。

このITIL®の採用により、IT統制時代に向けた先取的なサービス開発を進めて参ります。

ITIL®:英国商務局(OGC: Office of Government Commerce)が、ITサービス管理・運用規則に関するベストプラクティスを調和的かつ包括的にまとめた一連のガイドブックのこと。ITサービス管理を実行する上での業務プロセスと手法を体系的に標準化したもので、ITに関する社内規則や手順などの設定・見直しを行う際のガイドラインとして活用される。

ヤマトシステム開発は itSMF JAPAN の会員企業です。 <http://www.itsmf-japan.org>



〒136-8675 東京都江東区南砂 2-5-15 TEL (03) 5633-5430
URL.. <http://www.nekonet.ne.jp> E-mail webmaster@nekonet.co.jp

2008年11月15日 公開