

# サーバハウジングサービス

## サービスレポート2007



# 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。

新東京センターにおきましては、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。

## ■ 新東京センターの主要設備

- ◆ 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 I C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

- ◆ I S O 27001 ( I S M S よりの移行)  
J Q A - I M 141
- ◆ I S O 20000 ( I T S M )  
I T M S 508435
- ◆ I S O 9001 ( Q M S )  
F S 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： 2006/01～2006/12

アンケート実施期間： 2006/12～2007/01

有効回答率： 50%

### ◆ 情報セキュリティに関する事柄について

◎ 運用に関するトラブルはありましたか、またクレームはありますか

YES 33% NO 67%

→その事柄は現在も継続していますか

継続している 0% 断続的に発生している 0% 再現しない 100%

→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 0% 全く対応していない 50%

▽ 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 0% 全く不満である 0% 無回答 50%

・対応は再発防止策になっていますか

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

### ◆ サービスについて

◎ 今後、拡充して欲しいサービスがあれば○をお願いします。(本稿では%で表示させていただきます)

a) アクセス解析サービス 17%

b) ストレージバックアップサービス 0%

c) アプリケーション監視サービス 33%

d) サービスデスク関連サービス 17%

e) システム運用関連サービス 17%

◎ 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

・他社であまり実施されていないラックの温度、電流監視など

・内容と値段のバランスがよい(費用対効果があった)

・施設の耐震性、通信回線の信頼性(NTT電話局との距離)、セキュリティの運用などが優れていると思います。

**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 ロタップ×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

2006/09/01～2007/03/31

#### ◆ サービス記録

##### ◎ ネットワーク障害

3/23 夜間 弊社東京センター側のメインルータの故障が原因となり、インターネット回線が一時使えなくなる事象が発生致しました。

本件につきましては、別途報告書をご用意致しました。

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。

##### ◎ サーバルーム空調機

期間内のサーバルーム内空調機に影響のある障害記録はございませんでした。

##### ◎ 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

その他の影響のある障害などはございませんでした。

#### ◆ サービス改善

##### ◎ サーバルーム定例巡回を開始

2006年11月よりサーバルーム内の定例巡回を開始しました。

平日業務時間内の定例作業として、全てのお客様のラック内機器を外側からの目視で異常がないか確認しております。

お客様システムのトラブル早期発見と、よりスピーディな復旧をお手伝い致します。

### ■ お客様からの質問や要望などにお答えいたします。

#### ◆ (要望) 入館までの待ち時間を短くして欲しい。

(回答) 現在、保守業者などの緊急入館時の待ち時間を、セキュリティを保ったまま短縮できるような方策を検討中です。導入まで今しばらくお待ち下さい。

今後とも、安全かつ使い易いデータセンターを目指し、サービスレベルの向上に努めて参ります。

#### ◆ (要望) 緊急時(災害時)の一時的な作業場所を提供できるようになると良いかもしれません。

(回答) 非常時の作業場所としてはサーバルーム内に一時的な作業場所を提供しております。

災害などが発生した際にお客様に作業をして頂けるような施設は現在ございませんが、今後の増床計画等の際に、ご意見を反映していければと考えております。

# 安全で快適なサーバールームを目指しています

## ■ サーバルーム内温度問題への取り組み

弊社ではサーバールームの空調に床下吹出し・天井吸込みを採用しております。

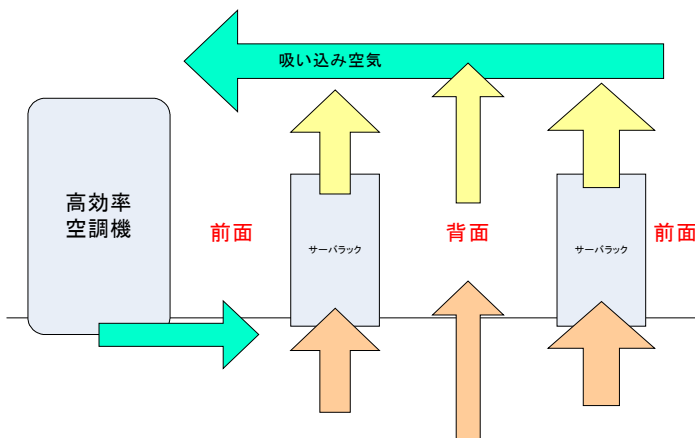
サーバ機器の発熱量は大変大きいので、サーバラック（以下ラック）が同じ方向を向いていると停留した熱を前方のラックが吸い込む形になり冷却効果が低下してしまいます。

そのため、弊社ではラックの設置方向を背面あわせ、前面あわせとし、室内の熱を効果的に攪拌する空調気流の設計を採用致しました。

しかしながら、近年データセンター業界ではサーバールーム温度上昇が火急の問題として話題になっており、それは弊社のサーバールームも例外ではありません。現在弊社では設計の段階より携わって頂いた各社と共同で、この温度問題について各種計測、実験を実施し、より良いサーバールームになるよう努力しております。

ここでは、取り組みの一部をご紹介させて頂きたいと思っております。

### ◆ 弊社 I D C 空調方式



#### □ 左図について

高効率空調機から吐き出される冷気は、床下を通りながら天井部に吹き上げられます。

ラックは床下、前面から冷気を吸い、サーバには常に適正な温度の空気を供給できる仕組みです。

### ◆ 取り組み例

#### ・天井部サーキュレータの設置

サーバールーム内の熱循環としてラックと天井間の熱は左右壁際の空調機に天井部より吸い込む設計としております。その循環効率を上げるためサーキュレータを設置しています。ルーム内全体の温度計測を実施し、極端な熱の偏り箇所をなくすために稼働させております。

#### ・ブランクパネルの導入

ラックの前面、背面共に搭載されたサーバの隙間から床下から吹く上げている冷気が逃げるのではないかと推論から、ラック前面の空きU（ユニット）にブランクパネルを装備して、導入効果を計測しております。また、ラックメーカーと協力のもと、天井FAN及び床下吹き上げFANと組み合わせ利用時の導入効果も計測しております。

## ■ 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](mailto:webmaster@nekonet.co.jp)

2007年07月13日 公開