

# サーバハウジングサービス サービスレポート2010



# も く じ

---

1 : 国際規格準拠の IT サービス	1
2 : 個人情報保護への取り組みについて	1
3 : 新東京 IDC の主要設備	2
4 : 新東京 IDC のグリーン IT への取り組みについて	3
5 : サービスレベル	5
5-1 : サービスの報告	6
5-2 : 障害記録の報告	7
6 : アンケートのフィードバック	8
6-1 : IDC のご利用について	8
6-2 : 質問、要望などへの回答	9
7 : サービス改善	10

## 1：国際規格準拠の IT サービス

昨今のビジネスでは IT サービスが事業の根幹を担うことも多くなっています。

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。

またサービスの停止のみならず、一部に障害が発生した場合や情報漏えいが発生した場合、組織や社会に大きな影響を与える可能性があります。

IT サービスにおいてはそのような運用上のリスクに備えるだけではなく、サービス品質や情報セキュリティ対策にも、これまで以上に慎重に取り組まなくてはなりません。

弊社ではお客様の大切な IT 資産をお預かりするハウジングサービスにおいて、セキュリティ強化だけではなく、継続的な品質向上と安定運用やお客様からのご依頼への迅速・確実な対応が急務と考えております。

そこで、運用の可視化や社内体制の整備に努め、これまで以上にお客様に安心して業務をお任せいただけるマネジメントシステムを構築し、運用に取り組んでおります。

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、当サービスは ISO27001・20000・9001 の 3 つの国際規格に準拠していることを第三者審査により認められました。

◎ISO27001 (ISMS)：情報セキュリティマネジメントシステム  
IS 546671

◎ISO20000 (ITSMS)：IT サービスマネジメントシステム  
ITMS 508435

◎ISO9001 (QMS)：品質マネジメントシステム  
FS 508432

## 2：個人情報保護への取り組みについて

弊社では情報サービス業として事業を行うにあたり個人情報を含む情報資産をさまざまな脅威から守るため、グループ企業理念に基づいて情報セキュリティに関する基本方針（プライバシーポリシー）を定めており、中でも個人情報の保護についての取り扱い規範は個人情報保護法および JIS 規格 (JIS Q 15001) に準拠させています。社内各部門でそれらを厳正かつ適切に運用し、情報資産の保護に努めてまいります。

弊社ではワーキンググループを中心に全社展開を図り、1999 年からプライバシーマーク使用許諾の認定を受けております。

◎プライバシーマーク (全社)  
11820042(06)

---

### 3：新東京 IDC の主要設備

- ◎耐火構造
- ◎免震構造
- ◎雷害対策（統合接地設備）
- ◎水害対策
- ◎窒素ガス消火設備
- ◎無停電電源装置、非常用自家発電装置
- ◎ビル内外に監視カメラを設置
- ◎フロア単位での非接触 IC カードによるセキュリティ管理の実施
- ◎バイオメトリクス認証装置の採用
- ◎IDC 入退館および、サーバールーム入退室を 24 時間 365 日監視

## 4：新東京 IDC のグリーン IT への取り組みについて

企業のグリーンITへの取り組みとして、データセンターへIT機器を集約することによる電力消費の抑制効果や、ブレードサーバや省電力サーバの導入による効率化などが謳われていますが、近年は集約されるデータセンター自体のグリーンIT化も重要視されるようになってきております。

新東京 IDC では建設当初から環境保護や省資源への取り組みを行っており、省エネルギーシステムの採用・資源適正利用・自然環境保護の3つの観点から設備を採用しております。

### ◎氷蓄熱システムの採用

夜間の割安な電力を利用して製氷を行い、その氷を昼間の空調に使用するシステムです。

夏場の電力削減だけでなく、システム自体が燃焼を行わないためCO<sub>2</sub>などの排出も抑えることができます。

### ◎雨水利用システムの採用

屋根などに降った雨水をタンクに集水し、砂濾過装置と塩素注入で水処理を行い再利用する仕組みです。年間降雨量から約2000立方メートルを有効活用することとなり、水資源の節約を行っております。

### ◎照明制御システムの採用

照明には人感センサーを設置し、照明の点灯を自動制御するだけでなく、照度センサーによって適切な照度出力制御を行っております。これによって窓側では採光の有効活用を図るだけでなく、ランプ交換当初の余分な明るさを補正することによって、無駄な電力消費を削除することができます。

### ◎Building and Energy Management System の導入

室内環境やエネルギー使用状況を把握し、併せて室内環境に応じた機器や設備の運転管理を行うことにより、エネルギー消費量の削減を図るシステムです。これによって建物全体のエネルギー消費量を約8%削減すると算出されております。

### ◎屋上緑化の採用

ヒートアイランド現象の緩和のため、東京都の基準では、基準敷地面積ー建築面積の20%以上の緑化を確保する必要があります。新東京 IDC では約40%を確保しております。

### ◎外壁タイルに親水性タイル導入

新東京 IDC の外壁タイルには水を広らせる機能を長期間保持する親水性タイルを採用しております。

このタイルは排気ガスや粉塵などが付き難いだけでなく、雨水が汚れを落とす役目も果たします。

これによって洗浄作業頻度の低減を図ることが可能となり、化学洗浄剤の使用を減らすことができます。

### ◎分離空調方式の導入（グリーンIT化プロジェクト）

効率の良い空調環境を実現するため、増設したサーバールームに導入を致しました。想定通りの効果を確認致しましたので、開設当初より稼働中のサーバールームにおいても追加導入致しました。

これにより、熱だまりの問題が解消され、部屋全体の空調効率が向上致しました。効果として、空調の消費電力が、約40%削減され、CO<sub>2</sub>排出量が年間約142トン低減することができます。

以上のような環境に配慮した設備だけでなく、新東京 IDC では人にも配慮した設備を採用しております。

◎段差の負担軽減

正面玄関ロビーにリフターを設置し車椅子での入館に考慮しているだけでなく、新東京 IDC の南と東の 2 箇所にもスロープを設置し、バリアフリー化による入館者の負担軽減が図られています。

◎身障者の利用を考慮した設備の採用

新東京 IDC では身障者にも利用しやすい構造のトイレを設置してあるだけでなく、誘導及び通行を円滑にするために視覚障がい者用注意喚起・誘導床材を敷設しております。

## 5：サービスレベル

◎標準監視サービス：異常判定時、予め登録されたメールアドレスに自動配信

●対象ポート監視

指定された時間帯と間隔で定期的に対象のポートを監視します。

・・・応答が無い場合は3回の再チェックを実施し、それでも反応の無い場合に異常と判定

◎ラック設備の通知

●ラック前後扉の開閉通知

・・・無断で開閉が行われた場合に通知

●インターネットポートの通知

・・・ポートダウン時に通知

●ラック内温度の監視

・・・(第1 サーバルーム) 排熱温度 35℃以上 or 15℃以下になった場合に通知

・・・(第2 サーバルーム) 吸気温度 29℃以上 or 15℃以下になった場合に通知

●使用電流値の監視

・・・定格容量の80%以上になった場合に通知

◎入退館受付と案内

24時間365日入館可能

◎電源供給

停電や瞬断などが発生しないよう、3回線の配電線路経由で受電、供給しています

◎インターネット

100M 共有回線（ベストエフォート型）による提供

## 5-1: サービスの報告

◆対象期間: 2009/01~2009/12

弊社ハウジングサービスで提供している標準サービス（標準監視、ラック設備の通知、入退館受付と案内、電源供給、インターネット接続）と、サービスに影響のあった障害についてご報告致します。

◎標準監視サービス: 異常判定時、予め登録されたメールアドレスに自動配信

●対象ポート監視

監視サーバの異常による監視の停止と、監視エラーメール誤送信が発生しました。  
⇒障害報告にて説明致します。

◎ラック設備の通知

●ラック前後扉の開閉通知

・期間内に検知したことはありませんでした。  
(通知回数0回/検知回数0回)

●インターネットポートの通知

・期間内に検知したものについて、全てご連絡致しました。  
(通知回数9回/検知回数9回)

●ラック内温度の監視

・期間内に検知したものについて、全てご連絡致しました。  
(通知回数8回/検知回数8回)

●使用電流値の監視

・期間内に検知したものについて、全てご連絡致しました。  
(通知回数3回/検知回数3回)

◎入退館受付と案内

・期間内に入退館に関するセキュリティ事故は発生しておりません。

◎電源供給

・期間内に電源設備に影響のある障害記録はございませんでした。

◎インターネット

・IDCより提供するグローバルIPアドレスの情報に、一部誤りがございました。  
⇒障害報告にて説明致します。



## 5-2: 障害記録の報告

### ◎標準監視障害

#### ・監視サーバの停止による監視の停止

標準監視サービスにおいて、OSの動作不良が発生致しました。

本事象により監視ソフトウェアが停止、非監視時間が発生致しました。

また、動作不良について検知が遅れたため、復旧までに時間を要しました。

⇒監視サーバ及びOSのリプレースを実施致しました。(改善点①)

監視サーバへの死活監視を開始致しました。

また、異常時の復旧対応について作業手順を整備致しました。(改善点②)

監視停止時間合計: 5時間30分

#### ・監視エラーメールの誤送信

定期メンテナンス時の作業ミスにより、実際に障害が発生していないにも関わらず、障害検知メールを送信してしまいました。

⇒メンテナンスの作業手順を整備致しました。

### ◎インターネット接続に関する障害

#### ・グローバルIPアドレスの誤通知

IDCより提供するグローバルIPアドレスの情報を誤ってお伝えしてしまいました。

⇒設備担当者と設備管理者において、情報に誤りが無い事を確認しておりましたが、設備担当者からハウジング担当者へ情報伝達する際に誤った情報が伝えられていました。

⇒発行手順及び通知手順を見直し致しました。(改善点①)

インターネットに接続する前に、独立したネットワーク環境に接続して頂き、同一セグメント内でIPアドレスが重複している場合に検知できる仕組みを導入致しました。(改善点②)

◎その他の障害等

- ・その他トラブルはございませんでした。

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。

## 6：アンケートのフィードバック

「情報セキュリティおよびサービスに関するアンケート」へのご協力、ありがとうございました。  
アンケートの集計結果をご報告致します。

### 対象等

- ◆アンケート対象期間：2009/01～2009/12
- アンケート実施期間：2010/01～2010/03

### 6-1：IDCのご利用について

◎申請方法についてどのような印象をお持ちでしょうか

煩雑：0% 普通：95% 簡単：5%

◎入館時の待ち時間についてどのようにお感じでしょうか

長い：33% 普通：53% 短い：14%

(昨年度 遅い[長い]：10% 普通：59% 早い[短い]：24% 無回答：7%)

◎入館対応者の対応はどのようにお感じでしょうか

悪い：0% 普通：48% 良い：52% (昨年度 悪い：0% 普通：31% 良い：66% 無回答：3%)

◎入館対応についてお気づきの点がございましたら、ご記入ください(抜粋)

- ・血流認証の有無について依頼しない場合は何も聞かれないので、初めて入館する人の場合、そのまま入館してしまうことが考えられるので、入館手続時に確認してもらいたい。
- ・車にて搬入作業を行う際、ゲートが閉まっていると道路前で待機する必要があり、他者に迷惑が掛かってしまう。その際に電話連絡しても待たされる為、煩雑である。

◎対象期間中に、サーバ環境に影響を与えるトラブルはありましたか

Yes：29% No：71% (昨年度 Yes：14% No：86%)

◎弊社の対応や環境がトラブルの一因となりましたか

Yes：17% No：83%

### Yesの障害内容

- ・当社割り当てのグローバルIPアドレスが他社に割り当てされ、一時的にサービスが停止した。

◎弊社要員によるサポートサービス依頼対応などをご利用されましたか  
(対象機器のランプ確認や電源OFF/ONなど)

はい：38% いいえ：57% 無回答：5%

◎対応は満足出来るものでしたか

はい：100% いいえ：0%

◎同業他社に比べて優れていると感じた事項があればご記入ください (抜粋)

- ・入館対応者の対応が良い
- ・IDC 自体のセキュリティなどの設備
- ・顧客に IDC の話をする と安心して頂ける、会社の信用度とその期待を裏切らないだけのセキュリティ体制
- ・耐震設備

◎同業他社より不足している、または改善して欲しい事項があればご記入ください (抜粋)

- ・社員かと思われるが、エレベータで同時に乗った際の対応が宜しく無い。  
IDC 業務は片手間なのかと感じる。
- ・機器設置のみでなく死活監視 (サーバーのプロセスなども含む) や故障修理手配など  
ワンストップのサービス

## 6-2：質問、要望などへの回答

◎ (要望) 現在のルールとして、機器を搬入する際には立会いが必ず必要となっていますが、事前の連絡をするという前提で、立会い無しでも IDC で預かって頂きたい。現状では少々使い勝手が悪いです。

(回答) 現在、お客様の荷物をお預かりすることは、検品が行えないためお受けする事ができません。  
今後の対応については検討を行って参りますので、ご了承をお願い致します。

◎ (要望) 入館時は、社員の通用口と同じ所から入りますが、入り口横に社員用喫煙コーナーがあります。  
常時、多くの人が居る上に煙も立っていて見苦しいので、見えない場所に移して欲しいです。

(回答) 2009年2月23日09:00より、平日の日中はエントランスをご利用頂けるように致しました。  
喫煙コーナーの見える通用口ではなくエントランスをご利用頂きますよう、お願い致します。

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、  
運用とサービスの改善・拡充に努めて参ります。

## 7：サービス改善

新東京 IDC のサービス改善点についてご報告致します。

### ◎入館口の追加

2009年2月23日09:00より、平日の09:00～17:00においてエントランスをご利用頂けるようになりました。

### ◎Web 申請システムの開始

2010年2月19日より、Web 申請システムを開始致しました。

インターネットに接続できる環境であれば、いつ、どこからでも入館申請やリモートハンドのご依頼（事前に手順書のご提示があった会社のみ対象）を行えるようになりました。

また、その時点での申請状況についてもご確認頂くことができます。

### ◎サーバールーム排熱効率の向上

2009年6月にラックに排熱ダクトを設置し、熱溜りの発生防止と排熱の効率化を致しました。

### ◎サーバールーム冷却能力の向上

2009年7月より新たに空調機を2台増設、及び分離空調方式の導入により、冷却能力の向上を致しました。



〒136-8675 東京都江東区 2-5-15

TEL. (03) 5633-5430

URL. <http://www.yamato-ide.jp/>

E-mail. [webmaster@nekonet.co.jp](mailto:webmaster@nekonet.co.jp)

2010年07月30日 公開