

サーバハウジングサービス

サービスレポート2009



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	4
5-1 : サービスの報告	5
5-2 : 障害記録の報告	6
6 : アンケートのフィードバック	7
6-1 : 情報セキュリティに関する事柄について	7
6-2 : サービスについて	8
6-3 : 入館について	8
6-4 : 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(05)

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）
- ◎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水を行い、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CO₂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。

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箇所にはスロープを設置し、バリアフリー化による入館者の負担軽減が図られております。

◎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: 2008/01~2008/12

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

標準監視サービスの一時停止が発生しました。

⇒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 3 回/検知回数 3 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 71 回/検知回数 71 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

・期間内にインターネットに影響のある障害記録はございませんでした。

5-2: 障害記録の報告

◎標準監視障害

- ・FW機器の故障による標準監視サービスの一時停止
⇒再発防止策として不具合が発生したFW機器の交換を行いました。
監視停止時間合計: 2時間28分

◎サーバールーム空調機

- ・法定点検のため電源供給を自家発電へ切り替える際に空調機の停止が発生し、再稼動してから冷却効果が出るまでにサーバールーム内の温度が上昇しました。
⇒一時的に空調機が停止してもラックの温度が閾値を超えないように冷却装置を用意しておりましたが、空調機停止後に稼働させたところ、その効果が出る前に一部のラックで閾値を超えてしまいました。
⇒再発防止策として、今後は冷却装置を事前に稼働させ、切り替え中も冷却効果を維持できるように致します。

◎その他の障害等

- ・サーバールーム内の温度上昇
一時的にフリーアクセスを開放して作業を行った影響により、サーバールームの温度が上昇致しました。
⇒再発防止策として、温度上昇が発生すると想定できる作業が行われる場合、空調機以外にも冷却装置を事前に稼働し、工事中も冷却効果を持続して温度上昇を抑えるように致しました。

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。

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：2008/01～2008/12

アンケート実施期間：2008/12～2009/01

6-1 : 情報セキュリティに関する事柄について

◎弊社要因による、サーバ環境に影響を与えるトラブルはありましたか。

Yes : 14% No : 86%

→その事柄は現在も続いていますか

もう直った : 100% まだ時々発生している : 0% 続いている : 0% 無回答 : 0%

→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 : 50% 全く対応していない : 0% 無回答 : 0%

▽弊社の対応状況

・対応は満足できるものでしたか

満足している : 75% やや不満である : 25% 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 : 50% なっていない : 0% まだ分からない : 50% 無回答 : 0%

それはどのような事柄ですか？ (抜粋)

・ラック内温度が閾値を超えるエラーが発生した。

6-2: サービスについて

◎弊社サービスに対するご意見はございますか

Yes: 17% No: 83%

→その事柄は現在も続いていますか

再現していない: 40% 断続的に発生している: 0% 継続している: 60% 無回答: 0%

それはどのような事柄ですか? (抜粋)

- ・入館受付者の態度が悪い。
- ・警備員の態度が悪い。
- ・入館口と喫煙スペースが近いのでタバコ臭い。
- ・入館申請が受理されたかどうか分からない。

◎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 (抜粋)

- ・スタッフの対応が迅速かつ親切。
- ・監視体制 (電源容量、ドアの開閉の確認など細かい監視)
- ・要望に対して比較的親身に対応している。
- ・事象 (温度上昇) 発生時の対応について、適切とは言い難いが前向きに対応している。
- ・営業と運用担当の連携がよく、問合せなどへの対応が良い。

◎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 (抜粋)

- ・申請や問合せなどの Web ベースのシステムが無い。
- ・入館手続きが不便。
- ・入館申請の受領確認がない。
- ・ラックに標準でファンがほしい。
- ・緊急時にはすぐに入館させてもらいたい。

6-3: 入館について

◎入館対応者の態度について

良い: 66% 普通: 31% 悪い: 0% 無回答: 3%

◎入館時の待ち時間について

早い: 24% 普通: 59% 遅い: 10% 無回答: 7%

◎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。 (抜粋)

- ・入館時の対応が丁寧。
- ・緊急入館で長く待たされたことがある。
- ・入館する時に態度の悪い人を見ることがある。

6-4：質問、要望などへの回答

- ◎（要望）ラック内温度が閾値を超えるエラーが複数回発生した。
（回答）空調機を2台追加することによってサーバ室冷却能力の向上と、排熱ダクトを設置して排熱の効率化を図っていきます。
2009年中に全工事が完了する予定となっております。
- ◎（要望）入館申請が受理されたかどうか分からないので、返信等何か連絡が欲しい。
（回答）2009年2月23日より、受領確認メールの送信を開始致しました。
- ◎（要望）Webベースのシステムで入館直前での申請や過去の入館実績、契約内容の確認などが出来ると良い。
（回答）お客様向けのWebシステム導入について、弊社内で検討を行っております。
- ◎（要望）①入館口と喫煙スペースが近くタバコ臭いので、入館口を変更してほしい。
②入館受付者や警備員の態度が悪い。
（回答）上記の対応について、弊社内で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、宜しく願い致します。
- ◎（要望）喫煙場所を利用させてほしい。
（回答）新東京IDC館内は全館禁煙となっておりますため、入館中は禁煙へのご協力をお願いします。
ご迷惑をおかけいたしますが、ご理解の程、宜しく願い致します。
- ◎（要望）当日の血流登録を行う場合の手続きに時間がかかっているため、スムーズに対応してほしい。
（回答）登録にかかる時間を短くできるよう、運用改善をこれからも進めて参ります。
- ◎（要望）緊急入館の場合の申請方法を簡略化してほしい。
（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。

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。

◎受領確認メールの送信

メールで申請が行われた場合、受領確認のメール返信を開始致しました。

2009年2月23日09:00より開始しております。

◎サーバールーム排熱効率の向上

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図ります。

2009年6月に工事が完了する予定となっております。

◎サーバールーム冷却能力の向上

新たに空調機を**2台**増設し、冷却能力の向上を図ります。

2009年7月から稼働を開始する予定となっております。

 **ヤマトシステム開発株式会社**

〒136-8675 東京都江東区 2-5-15

TEL. (03) 5633-5430

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

E-mail. webmaster@nekonet.co.jp

2009年06月17日 公開