

**MSP ASSIST**  
The Management Service Provider

サーバ・ネットワークの監視・運用管理代行

# MSPアシスト



株式会社 ネットアシスト

〒171-0022 東京都豊島区南池袋3-13-5 池袋サザンプレイス7F / TEL 03-3985-6780 / FAX 03-3985-8884

## 00.はじめに

創業から培った30,000ホスト以上の実績とナレッジをお客様に。

「MSPアシスト」は創業20周年を迎えたサーバインフラ企業「株式会社ネットアシスト」が提供する「サーバ・ネットワークの監視・運用管理代行サービス」です。24時間365日の監視～障害対応を標準としたホスティングサービスをはじめとし、サーバ監視・運用代行業務において、30,000ホスト以上の実績がございます。監視～障害対応、OS・ミドルウェアの最適化やサイジングまでサーバ・ネットワークに関する全てにおいてお客様をサポートします。

サーバの選定・構築から構築後の保守・運用までワンストップで提供いたします。

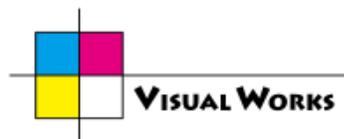


### パートナー企業一覧



## 01.導入実績 (順不同)

導入実績30,000ホスト以上。お客様のインターネット事業の発展を安定したインフラ環境からサポートいたします。



導入事例は資料後半 (17ページ〜) でご紹介しております。

## 02.SOUTENグループ

インフラにとどまらない。グループシナジーを活用したトータルでのご提案が可能です。

ネットアシストは、IT系企業32社からなるSOUTENグループの一員です。お客様のイメージされる事業内容に合わせて「インフラ環境 + a」でトータルにご提案をいたします。環境の構築・システム開発からサービス開始後の保守・運用代行までトータルでお任せください。

※ご請求の一元化も対応可能です。



### SOUTENグループ 32社

ITプロ集団 グループ人員 928名 (2020年3月現在)

#### システム関連



#### サービス関連



#### クリエイティブ関連



#### コンテンツ関連



#### アドバタイジング関連



## 03.MSPアシストサービス概要 サーバ・ネットワークの管理はお任せください

### サーバ専門のエンジニアによる24時間365日の監視・運用管理代行

インフラ専門のエンジニアのみで構成された有人監視体制によって実現する『高精度な監視』と『安定した運用代行』を24時間365日ご提供いたします。

MSPアシストサービスの導入により、煩雑なサーバの運用から解放され、お客様本来の業務にご注力いただけます。



基本監視作業

**24時間365日、常時専門エンジニアによる有人監視体制**

高精度の監視

異常検知時は即座に原因を特定、**高精度の障害切り分け**

障害対応作業

**多数の障害対応実績**とノウハウによる、迅速で適切な障害対応

運用代行作業

OS・ミドルウェアの設定やアカウント発行など**煩雑な作業の負担を軽減**

管理サポート

24時間365日**専門エンジニア直通の電話サポート**・コンサルティング他

## 04.サポート範囲

### MSPアシストはお客様の事業をインフラ面からサポートいたします。

サーバの監視・保守を代行する「MSPアシスト」は、サーバ内のOS・ミドルウェアがサポート対象となります。クラウドベンダーや開発会社のサポート対応外となりやすいレイヤーですが、安定したサービス提供の為にアップデートやメンテナンスなど、専門的な知識が必要な作業が定期的発生します。

「MSPアシスト」により保守・運用に伴う煩雑な作業から解放され、安定した運用環境とともにお客様本来の業務に注力していただけます。

※「MSPアシスト」はセキュリティを担保するサービスではありませんので、予めご了承ください。

#### 自社で運用された場合に発生する、以下の懸念事項も「MSPアシスト」によって解消されます。

- 自社の運用環境に合った専門知識を持つ人材の確保が必要。
- 24時間365日の対応の為に複数人の人件費が必要。
- セキュリティの脆弱性に対応する為に日常的な情報収集が必要。
- サービス停止を伴う作業もあり、深夜・早朝など業務時間外での作業手配が必要。

…等

#### 【サポート範囲】（cloudの場合）

セキュリティ*			お客様 または デベロッパー
コンテンツ		提案可能	
ウェブ アプリケーション			
ミドルウェア		MSP アシスト	
OS	Cloud		
仮想化/ API			
ハードウェア			
ネットワーク			
ロケーション			

※ご契約されているクラウドベンダーやデベロッパーにより、上記のサポート範囲とは異なる場合がございます。



## 05. ネットアシストエンジニアの運用体制

全ての顧客情報を全スタッフで共有。

24時間365日。組織的な運用が行える仕組みを整備しております。



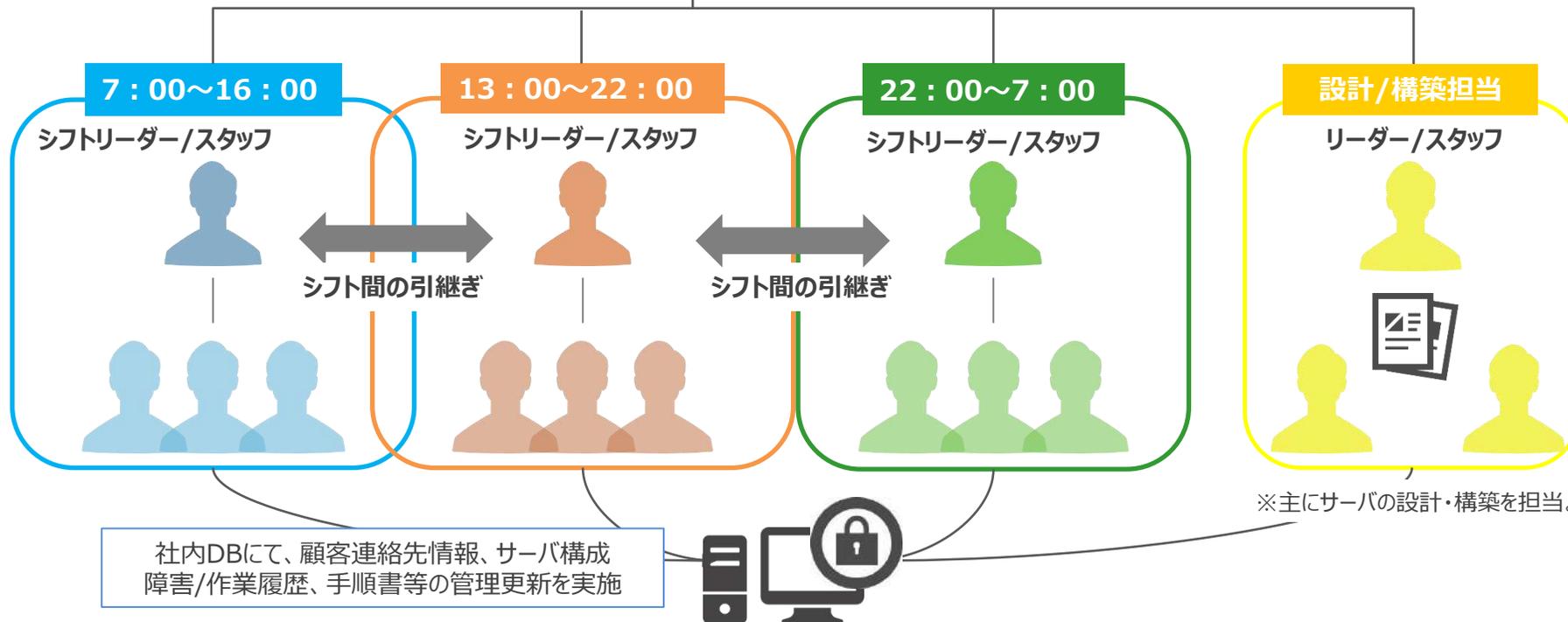
### 運用体制について

技術部スタッフはサーバ専門のエンジニアのみ。

➡ オペレータースタッフ「0」での**高水準**な運用体制

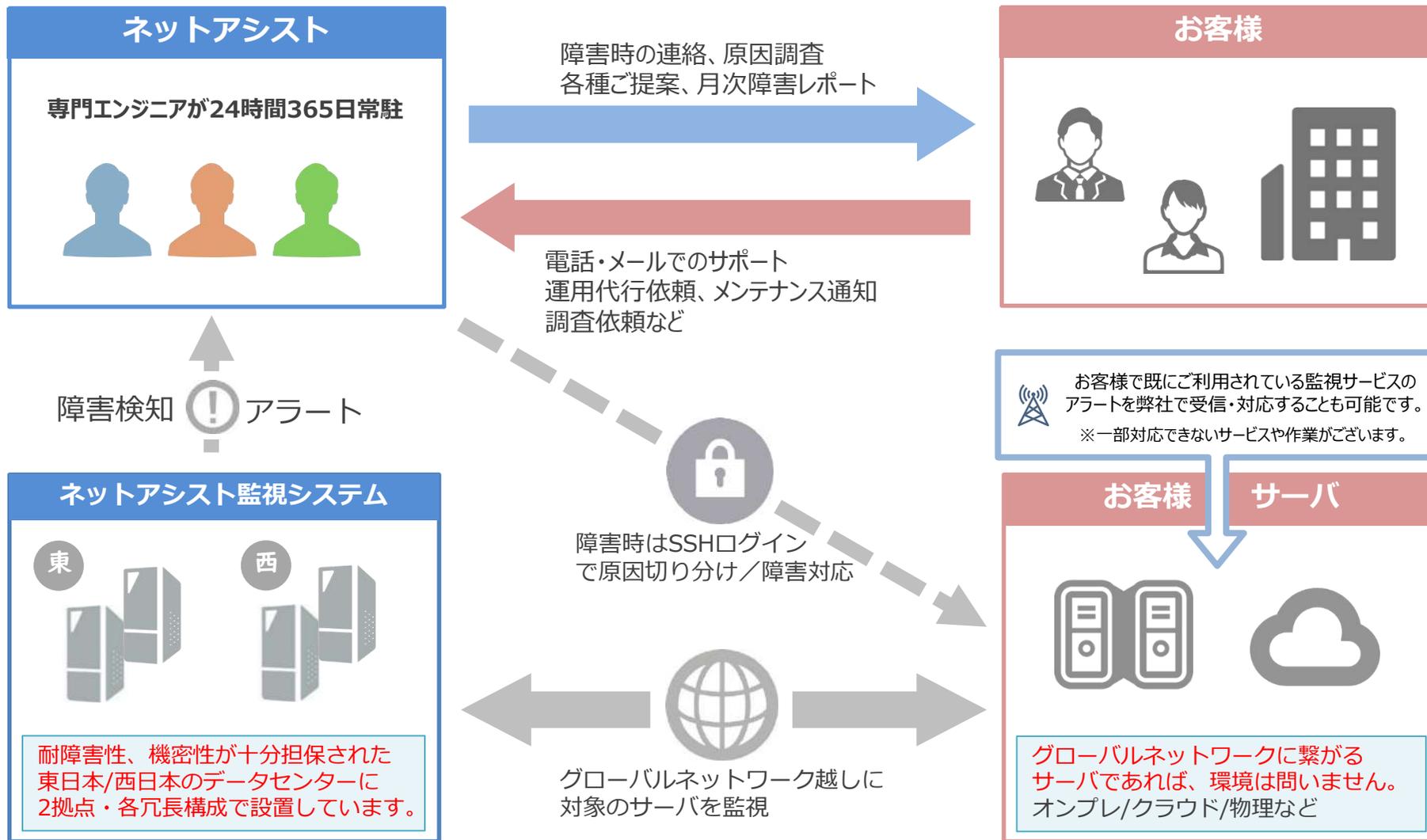
エンジニアは全員**正社員**で構成。

➡ 派遣・アルバイトスタッフ「0」の**セキュア**な運用体制





## 06. ネットアシスト監視体制イメージ図





## 07.監視作業 24時間365日の有人監視サービス

監視項目と作業内容		
項目	概要	作業内容
 Ping 監視	Pingコマンドによって死活を確認する一般的な監視サービス	定期的（2分毎）にPingコマンドによる応答の確認（死活監視）を行います。応答が無い場合、エンジニアが即座に一次対応に移行します。
 Port 監視	WEBサーバやメールサーバDB等のサービス監視	監視ポイント（基本設定：HTTP/HTTPS/FTP/POP/SMTP/SSH/DB）を定期（2分毎）チェックします。また、基本項目以外のサービス監視も設定可能です。
 リソース 監視	ディスク使用率やメモリ等の負荷をしきい値を設定し監視	監視ポイント（基本設定：HDD容量/IN・OUT/メモリ/CPU/ネットワーク帯域）を定期（2分毎）チェックします。基本項目以外の監視項目も設定可能です。
その他	ご要望により設定可能な特殊監視	対象プロセスの数や対象ログのキーワードをモニタリングし、定期チェック（2分毎）する、プロセス監視やログ監視などの特殊監視項目も設定可能です。

### 専門エンジニアによる精度の高さと充実の監視項目

- ◆監視システムはzabbixを使用。弊社監視システムからお客様のサーバに対して、ネットワーク経由で、死活監視・各ポート（HTTP、SSHなど）の監視を行います。
- ◆zabbixエージェント、zabbixプロキシをお客様のサーバに導入することで、サーバの各ポート、各リソース（ディスクロードアベレージなど）の監視が可能です。
- ◆複数のポート指定や各リソースがプラン内で全て設定可能です。充実した監視項目で、ネットアシストが即座に対応致します。  
※詳細の監視項目は次ページをご確認下さい。  
※監視間隔や閾値もお客様のご要望に応じて変更できます。



For  
Linux  
OS

種別	監視名(弊社設定名)	監視項目内容	閾値		監視 間隔	障害認定	監視項目詳細説明	備考
			最大値	最小値				
標準項目	PingLoss	死活監視	5秒; 80%	-	2分	5回中4回	ICMP通信を行い、下記いずれかの事象を検知した際に障害と判断します。 ① 閾値以上の遅延(パケットロス)が発生した場合 ② 応答がない場合	
	Agent Ping	死活監視	11秒	-	2分	4分間	監視エージェントへの接続を行い、4分間連続で監視情報が取得できない際に障害と判断します。	
	ロードアベレージ	リソース監視	10 (論理CPU平均)	-	2分	5回中4回	CPUの処理待ちプロセス数平均値をモニタリングし、下記いずれかの事象を検知した際に障害と判断します。 ① 閾値以上の値を検知した場合 ② 値が取得できない場合	
	ディスク使用容量	リソース監視	80%; 90%; 98%	-	2分	5回中4回	各パーティションのディスクi-node使用率をモニタリングし、下記いずれかの事象を検知した際に障害と判断します。 ① 閾値以上の値を検知した場合 ② 値が取得できない場合	
	スワップ使用率	リソース監視	70%	-	2分	5回中4回	Swapの使用率をモニタリングし、下記いずれかの事象を検知した際に障害と判断します。 ① 閾値以上の値を検知した場合 ② 値が取得できない場合	
	使用可能メモリ容量	リソース監視	-	100M	2分	5回中4回	残り使用可能メモリ容量をモニタリングし、下記いずれかの事象を検知した際に障害と判断します。 ① 閾値以下の値を検知した場合 ② 値が取得できない場合	
	起動中プロセス数	リソース監視	700	-	2分	5回中4回	プロセスの起動数をモニタリングし、下記いずれかの事象を検知した際に障害と判断します。 ① 閾値以上の値を検知した場合 ② 値が取得できない場合	
	ゾンビプロセス数	リソース監視	5	-	2分	5回中4回	ゾンビプロセス数をモニタリングし、下記いずれかの事象を検知した際に障害と判断します。 ① 閾値以上の値を検知した場合 ② 値が取得できない場合	
	CPU iowait time	リソース監視 (ディスクI/O待ち)	90%	-	2分	5回中4回	CPU使用率のうちディスクI/O待ち時間をモニタリングし、下記いずれかの事象を検知した際に障害と判断します。 ① 閾値以上の値を検知した場合 ② 値が取得できない場合	
	SSH接続	SSH接続監視	10秒	-	2分	5回中4回	SSHサービスポート(TCP22)への接続を行い、下記いずれかの事象を検知した際に障害と判断します。 ① 閾値以上の接続遅延が発生した場合 ② 接続が不能な場合	
	FTP接続	FTP接続監視	10秒	-	2分	5回中4回	FTPサービスポート(TCP21)への接続を行い、下記いずれかの事象を検知した際に障害と判断します。 ① 閾値以上の接続遅延が発生した場合 ② 接続が不能な場合	
	Web	Web監視 (HTTP/HTTPS接続/ 任意URL/文字列)	10秒	-	2分	5回中4回	HTTPサービスポート(TCP80)、もしくはHTTPSサービス (TCP443)への接続を行い、下記いずれかの事象を検知した際に障害と判断します。 ① 閾値以上の接続遅延が発生した場合 ② 接続が不能な場合 ③ 200から399番以外のステータスコードを取得した場合 ④ 取得したHTMLページにあらかじめ設定された文字列が含まれていない場合	お客様からご指定時のみ監視致します。
	POP接続	POP接続監視	10秒	-	2分	5回中4回	POPサービスポート(TCP110)への接続を行い、下記いずれかの事象を検知した際に障害と判断します。 ① 閾値以上の接続遅延が発生した場合 ② 接続が不能な場合	
	IMAP接続	IMAP接続監視	10秒	-	2分	5回中4回	IMAPサービスポート(TCP143)への接続を行い、下記いずれかの事象を検知した際に障害と判断します。 ① 閾値以上の接続遅延が発生した場合 ② 接続が不能な場合	
	SMTP接続	SMTP接続監視	10秒	-	2分	5回中4回	SMTPサービスポート(TCP25)への接続を行い、下記いずれかの事象を検知した際に障害と判断します。 ① 閾値以上の接続遅延が発生した場合 ② 接続が不能な場合	
	SMTP587接続	SMTP接続監視	10秒	-	2分	5回中4回	SMTPサービスポート(TCP587)への接続を行い、下記いずれかの事象を検知した際に障害と判断します。 ① 閾値以上の接続遅延が発生した場合 ② 接続が不能な場合	
	メールキュー	メールキュー監視	2000	-	2分	5回中4回	メールキューの数を監視し、閾値以上の値を検知した際に障害と判断します。	ご利用のMTAの種類により 監視不可となる可能性があります。
	MySQL	DBログイン監視	5秒	-	2分	5回中4回	MySQLへのログイン接続を行い、下記いずれかの事象を検知した際に障害と判断します。 ① 認証が行われない場合 ② 接続が不能な場合	監視用アカウントが必要です。
	PostgreSQL	PostgreSQLログイン監視	5秒	-	2分	5回中4回	PostgreSQLへのログイン接続を行い、下記いずれかの事象を検知した際に障害と判断します。 ① 認証が行われない場合 ② 接続が不能な場合	監視用アカウントが必要です。
	MySQL レプリケーション	MySQLレプリケーション監視	-	-	2分	5回中4回	スレーブDBへの接続を行い、下記いずれかの事象を検知した際に障害と判断します。 ① Slave_IO_Running または Slave_SQL_Running が Yes ではない場合 ② レプリケーション遅延が30秒を超えた場合 ③ レプリケーションステータスが取得できない場合	監視用アカウントが必要です。
オプション 項目	TCP_Port	TCPポート監視	10秒	-	2分	5回中4回	任意の対象サービスポートへの接続を行い、下記いずれかの事象を検知した際に障害と判断します。 ① 閾値以上の接続遅延が発生した場合 ② 接続が不能な場合	
	Web	Web監視 (シナリオ監視)	10秒	-	2分	5回中4回	HTTP、もしくはHTTPS Webサイトの複数URLへ連続的GET/POST送信を行い、下記いずれかの事象を検知した際に障害と判断します。 ① シナリオ中のいずれかのURLにて閾値以上の接続遅延が発生した場合 ② シナリオ中のいずれかのURLへ接続が不能な場合 ③ シナリオ中のいずれかのURLにて200から399番以外のステータスコードを取得した場合	シナリオ監視可能なWebサイトについては 要件がございます。 また、要件に対応する場合においても 確認の結果監視不可となる場合がございます。
	Process	プロセス数監視	-	1	2分	5回中4回	任意の監視対象プロセスの数をモニタリングし、下記いずれかの事象を検知した際に障害と判断します。 ① 閾値未満(以上)の値を検知した場合 ② 値が取得できない場合	



For  
Windows  
OS

種別	監視名(弊社設定名)	監視項目内容	閾値		監視 間隔	障害認定	監視項目詳細説明	備考
			最大値	最小値				
標準項目	PingLoss	死活監視	5秒; 80%	-	2分	5回中4回	ICMP通信を行い、下記いずれかの事象を検知した際に障害と判断します。 ① 閾値以上の遅延(パケットロス)が発生した場合 ② 応答がない場合	
	Agent Ping	死活監視	11秒	-	2分	4分間	監視エージェントへの接続を行い、4分間連続で監視情報が取得できない際に障害と判断します。	
	ロードアベラージ	リソース監視	10 (論理CPU平均)	-	2分	5回中4回	CPUの処理待ちプロセス数平均値をモニタリングし、下記いずれかの事象を検知した際に障害と判断します。 ① 閾値以上の値を検知した場合 ② 値が取得できない場合	
	ディスク使用容量	リソース監視	80%、90%、98%	-	2分	5回中4回	各パーティションのディスク・i-node使用率をモニタリングし、下記いずれかの事象を検知した際に障害と判断します。 ① 閾値以上の値を検知した場合 ② 値が取得できない場合	
	スワップ使用率	リソース監視	70%	-	2分	5回中4回	Swapの使用率をモニタリングし、下記いずれかの事象を検知した際に障害と判断します。 ① 閾値以上の値を検知した場合 ② 値が取得できない場合	
	使用可能メモリ容量	リソース監視	-	100M	2分	5回中4回	残り使用可能メモリ容量をモニタリングし、下記いずれかの事象を検知した際に障害と判断します。 ① 閾値以下の値を検知した場合 ② 値が取得できない場合	
	RDP接続	RDP接続監視	10秒	-	2分	5回中4回	RDPサービスポート(TCP3389)への接続を行い、下記いずれかの事象を検知した際に障害と判断します。 ① 閾値以上の接続遅延が発生した場合 ② 接続が不能な場合	
	FTP接続	FTP接続監視	10秒	-	2分	5回中4回	FTPサービスポート(TCP21)への接続を行い、下記いずれかの事象を検知した際に障害と判断します。 ① 閾値以上の接続遅延が発生した場合 ② 接続が不能な場合	
	Web	Web監視 (HTTP/HTTPS接続/ 任意URL/文字列)	10秒	-	2分	5回中4回	HTTPサービスポート(TCP80)、もしくはHTTPSサービス (TCP443)への接続を行い、下記いずれかの事象を検知した際に障害と判断します。 ① 閾値以上の接続遅延が発生した場合 ② 接続が不能な場合 ③ 200から399番以外のステータスコードを取得した場合 ④ 取得したHTMLページにあらかじめ設定された文字列が含まれていない場合	お客様からご指定時のみ監視致します。
	POP接続	POP接続監視	10秒	-	2分	5回中4回	POPサービスポート(TCP110)への接続を行い、下記いずれかの事象を検知した際に障害と判断します。 ① 閾値以上の接続遅延が発生した場合 ② 接続が不能な場合	
	IMAP接続	IMAP接続監視	10秒	-	2分	5回中4回	IMAPサービスポート(TCP143)への接続を行い、下記いずれかの事象を検知した際に障害と判断します。 ① 閾値以上の接続遅延が発生した場合 ② 接続が不能な場合	
	SMTP接続	SMTP接続監視	10秒	-	2分	5回中4回	SMTPサービスポート(TCP25)への接続を行い、下記いずれかの事象を検知した際に障害と判断します。 ① 閾値以上の接続遅延が発生した場合 ② 接続が不能な場合	
	SMTP587接続	SMTP接続監視	10秒	-	2分	5回中4回	SMTPサービスポート(TCP587)への接続を行い、下記いずれかの事象を検知した際に障害と判断します。 ① 閾値以上の接続遅延が発生した場合 ② 接続が不能な場合	
	MSSQL	DBログイン監視	5秒	-	2分	5回中4回	MSSQLへのログイン接続を行い、下記いずれかの事象を検知した際に障害と判断します。 ① 認証が行われない場合 ② 接続が不能な場合	監視用アカウントが必要です。
	MySQL	DBログイン監視	5秒	-	2分	5回中4回	MySQLへのログイン接続を行い、下記いずれかの事象を検知した際に障害と判断します。 ① 認証が行われない場合 ② 接続が不能な場合	監視用アカウントが必要です。
PostgreSQL	PostgreSQLログイン監視	5秒	-	2分	5回中4回	PostgreSQLへのログイン接続を行い、下記いずれかの事象を検知した際に障害と判断します。 ① 認証が行われない場合 ② 接続が不能な場合	監視用アカウントが必要です。	
オプション 項目	TCP_Port	TCPポート監視	10秒	-	2分	5回中4回	任意の対象サービスポートへの接続を行い、下記いずれかの事象を検知した際に障害と判断します。 ① 閾値以上の接続遅延が発生した場合 ② 接続が不能な場合	
	Web	Web監視 (シナリオ監視)	10秒	-	2分	5回中4回	HTTP、もしくはHTTPS Webサイトの複数URLへ連続的なGET/POST送信を行い、下記いずれかの事象を検知した際に障害と判断します。 ① シナリオ中のいずれかのURLにて閾値以上の接続遅延が発生した場合 ② シナリオ中のいずれかのURLへ接続が不能な場合 ③ シナリオ中のいずれかのURLにて200から399番以外のステータスコードを取得した場合	シナリオ監視可能なWebサイトについては要件がございます。 また、要件に対応する場合においても確認の結果監視不可となる場合がございます。
	サービス	サービス監視	-	-	2分	5回中4回	任意の監視対象サービスをモニタリングし、下記いずれかの事象を検知した際に障害と判断します。 ① 指定のサービスが[停止]ステータスとなっている場合	
	イベントログ	イベントログ監視	-	-	2分	5回中4回	イベントログを監視し指定のログが出力された場合は障害と判断します。 ① 指定のログが出力された場合	
	MSSQLレプリケーション	MSSQLレプリケーション監視	-	-	2分	5回中4回	イベントログを監視し指定のログが出力された場合は障害と判断します。 ① メッセージ [ID:14151][定義済みの警告：レプリケーション： エージェントが失敗しました。]	レプリケーション機能はMSSQLのStandardエディション以上の場合の対応となります。

## 08.障害対応作業

多数の実績に裏付けされた適切な障害対応

### 対応可能な主要障害原因

項目	原因	作業内容
 サーバ過負荷	トラフィックの増加等によるHDDやCPU等への過負荷	正常なトラフィックの増加による過負荷が原因の障害に対し、サーバ再起動やスペックアップのご提案等を行います。
 ネットワーク過負荷	トラフィックの増加等によるネットワーク帯域への過負荷	サーバ過負荷と同様、トラフィックの増加による過負荷が原因のネットワーク障害に対し、サーバ再起動やネットワーク帯域の増速等のご提案を行います。
 ミドルウェア不具合	ミドルウェアのバージョンや設定等	ミドルウェアの設定が原因の障害に対し、サーバ・ミドルウェアの再起動、エラーログの解析等を行います。
 不正なアクセス	外部からの不正なアクセスや、それに伴う過負荷	不正なアクセスが原因の障害に対し、サーバ再起動やファイアウォール等によるIP帯のフィルタリング等を行います。

#### ※DDos攻撃によるトラフィックの急激な増加によって障害が発生した場合

不正なアクセスと思われる特定のIP帯が弊社にて確認ができた場合には、対象のIP帯をブロックして対応いたします。ただし、DDos攻撃の影響等により弊社でサーバログインができない状態の場合には、攻撃が沈静化するまで静観対応となります。

## 「障害検知 → 切り分け → 一次対応」ワンストップサービス

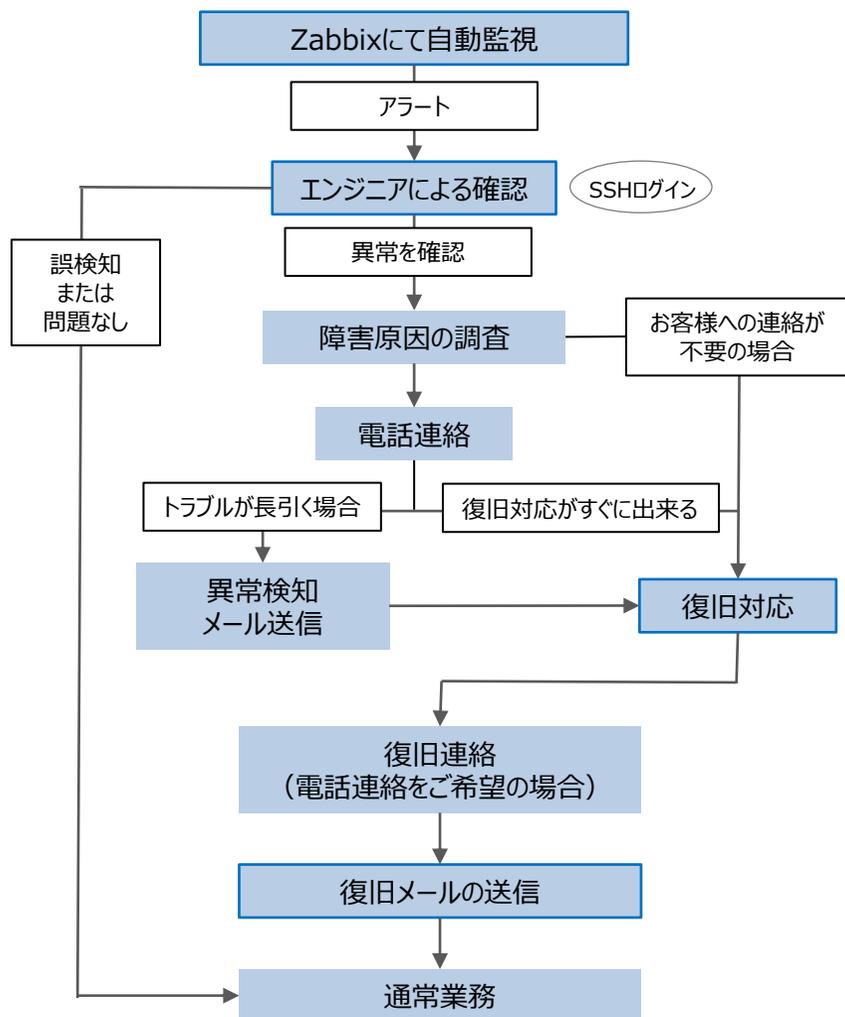
- ◆監視対象に異常が検出された場合、専門エンジニアが即座に異常の原因を解析。障害原因を切り分け障害と判断された場合のみ一次対応に移行し、お客様にご連絡します。
- ◆障害発生、復旧時のご連絡先は電話・メールどちらも対応可能です。
- ◆決められた手順書をご用意頂かなくても、経験豊富なエンジニアがベストエフォートで対応致します。  
※特殊な対応手順がある場合は、手順書のご準備をお願い致します。
- ◆目視による切り分けで、監視システムの誤検知による障害通知が届く事はございません。

**w Windows OSのサーバについては事前に手順書の作成とご共有をお願いいたします。**



## 09.監視・障害発生時のフロー

障害発生時には下記フローにて復旧作業を行います。



### 【障害報告について】

- ◆ 事前に緊急連絡先シートにご指定いただいた連絡先へお電話をいたします。※メールでのご連絡も可能です。
- ★ OS、サービスの再起動を行う際には事前にご連絡をいたします。

### 【ご不在時の電話連絡対応について】

- ◆ 弊社技術部からご連絡の際に、ご不在の場合は留守番メッセージを残させていただきます。
- ◆ 2巡目をご連絡の後、どなたにもつながらない場合、メールにてご報告完了とさせていただきます。

### 【 障害報告メール サンプル 】

株式会社\*\*\*  
\*\*\*様

株式会社ネットアシスト  
技術部 \*\*\*

平素より弊社サービスをご利用いただきましてありがとうございます。  
ご利用のサーバにて復旧を確認致しました。

検知時間2017年\*月\*日 12:14  
復旧時間2017年\*月\*日 12:17

状況       HTTPS Connection refused  
IPアドレス   \*\*\*\*\*  
対処       Apache再起動   12:16

HTTPSサービス接続不可を検知致しました。  
MaxClients上限値到達によるページ閲覧遅延状態を確認致しましたので  
HTTPSサービス再起動を実施致しました。

サービス復旧後、ページが問題なく表示される事を確認しております。  
復旧のご確認をお願い致します。



## 10.料金プラン | 月額固定プラン お客様にあわせた様々な料金プランをご提案いたします

### 24時間365日の監視対応プラン

※価格は全て税別表記です。

	 シルバー	 ゴールド	 ゴールドプラス
モデルケース	有人監視をアウトソースしたい。	サーバ管理者の負担を軽減したい。	クラウドの運用が初めて。 サーバ管理者が不在。
初期費用/月額費用	10,000円~/10,000円~	10,000円~/20,000円~	20,000円~/40,000円~
プラン内容			
サーバ監視・障害時連絡	○	○	○
障害1次対応	×	○	○
お問合せ対応	×	△	○
運用代行 *	×	×	○
夜間早朝だけ依頼したい！お客様の業務形態にあわせた時間帯指定プランもご用意しています			
平日9h + 土日祝祭日24h	初期：10,000円~/ 月額：6,500円~	初期：10,000円~/ 月額：13,000円~	初期：20,000円~/ 月額：31,000円~
平日12h + 土日祝祭日24h	初期：10,000円~/ 月額：7,500円~	初期：10,000円~/ 月額：15,000円~	初期：20,000円~/ 月額：34,000円~
平日15h + 土日祝祭日24h	初期：10,000円~/ 月額：8,500円~	初期：10,000円~/ 月額：17,000円~	初期：20,000円~/ 月額：36,000円~

\* ゴールドプラスプランで対応可能な作業は次ページに記載しております。

### より安定した運用環境の実現に。オプションメニューもご用意しています

バックアップ運用 (ゴールドプラン からご利用いただけます)	初期：30,000円~ (導入設定費用込) 月額：5,000円~ (100GB当たり)	サーバ環境を問わずにご利用可能なバックアップ領域をご提供いたします。 (ファイルバックアップデータからのリストア作業を含みます。) ※バックアップ設定については、弊社が指定する方法での取得となります。
サーバ月次レポート	月額：10,000円~	ご契約サーバの毎月の運用状況をドキュメント (PDF) でご報告いたします。

**W** Windows OSのサーバについてはゴールドプラン (障害1次対応) までのご提供となります。

## L ゴールドプラスプランで無償対応可能な作業一覧 / For Linux OS

分類	項目名	サービス内容	工数	備考	回数制限
サービス	セキュリティパッチ適用	パッケージアップデートでの脆弱性対策	-	yumアップデートが可能な場合のみ	なし
	手順書外ご指定コマンド実行	当初の手順書に共有頂いていないコマンドの実行を代行	-	メールにて実行コマンドのご連絡を頂く前提	なし
監視	標準監視項目の追加	標準監視項目に含まれる、ご希望ベースでの標準監視追加設定	3日	標準監視項目は別紙参照。特殊監視の設定は別途有償	あり
	リソースグラフ情報提供	指定期間のCPU、メモリ、ネットワーク通信等のグラフ提供	-	zabbix（もしくはCacti）にてお客様での任意確認	なし
	インフラストラクチャーの調査	頻発障害の改善目的でのインフラストラクチャー面からの改善調査及び提案	-	CPU/メモリ/回線等の変更	なし
クラウド基盤	上位F/W設定変更	各クラウドサービスで標準提供しているFW設定もしくは設定変更申請の代行	-	オプションサービス等は含まない	なし
	新規IPアドレス付与	利用サービス毎の新規IPアドレス取得代行、サーバ側への設定・調整	-		なし
	スペックアップ/ダウン	CPU/メモリ等のサーバプランのスペックアップ/ダウン	-	アップ/ダウンはそれぞれ月1回のみ	あり
	ディスク増設	ディスクの拡張・追加とOS側での利用設定	-	検証や調査が必要な特殊構成の場合は別途相談	なし
	スナップショット取得	各クラウドサービスで標準提供しているディスクイメージのスナップショット取得	-	依頼ベースでの作業。定例作業の場合は別途相談	あり
	ロードバランサ設定	各クラウドサービスで標準提供しているロードバランサの振り分け、SSL設定代行	-	標準LB以外（LVS等）の調整は別途有償	なし
	DNS逆引き設定	各クラウドサービスで利用する固定IPアドレスへの逆引き設定代行	-	顧客管理のDNS設定代行は別途有償	なし
OS	ログインアカウント設定	ネットアシスト任意設定でのユーザ作成・変更やSSH接続設定変更	2日		なし
	カーネルパラメータ設定	お客様ご指定内容でのカーネルパラメータ調整	-	障害起点での調査、改善対応の一環としてネットアシストからご提案	なし
	NFS設定	NFSサーバへのマウント設定及びクライアント設定	-	NFSサーバの構築は別途有償	なし
	cron設定	指定コマンド/プログラムの定期実行設定・削除	2日		なし
	ログ調査	OS、ミドルウェアの標準ログ内容精査	-	お客様からの依頼ベースで対応。調査ボリュームが多い場合は、別途相談	あり
	F/W設定	iptables / firewalld / ufw(ubuntu) の設定調整	2日		なし
	TCP Wrapper設定	hosts.allow / hosts.denyの設定調整	2日		なし
	OS基本設定	hostname/resolv/hosts/サービス自動起動 etc	2日		なし
WEB Apache/Nginx	バーチャルホスト設定	ご指定ドメイン名でのバーチャルホスト設定	3日		なし※
	Apacheパラメータ設定	ポート、MaxClients、LogFormat、KeepAlive等のミドルウェア設定	2日		なし
	Nginxパラメータ設定	worker_processes、worker_connection等のミドルウェア設定	2日		なし
	SSL初期設定	mod_sslパッケージ導入と自己証明書でのSSLバーチャルホスト設定	3日	保守対象外のサーバに設定するSSLは対応外	なし※
	SSL証明書設置	ご指定ドメイン・SSL証明書でのSSLバーチャルホスト設定	2日	保守対象外のサーバに設定するSSLは対応外	なし※
	SSL更新	既存SSLバーチャルホストの証明書差替え代行	2日	保守対象外のサーバに設定するSSLは対応外	なし※
	CSR作成	証明書の申請情報の確認、CSR作成代行	2日	保守対象外のサーバに設定するSSLは対応外	なし※
	redirect設定	mod_rewrite利用確認と条件式の作成（メンテページ作成含む）	3日		なし
	rsync設定	ご指定ディレクトリの定期同期設定	-		なし
	認証設定	ご指定ディレクトリ(URL)のベーシック認証/ダイジェスト認証設定	2日		なし
	アクセス制限	ご指定ディレクトリ(URL)のIPアドレスでのアクセス制限	2日		なし
	phpパラメータ調整	各種phpパラメータ調整	2日		なし
	Webプログラム不具合調査	ミドルウェアレベルでのメールフォームやログインフォーム動作に関する調査	-	お客様が構築されたコンテンツ側の調査は対応範囲外	なし

対象OS : Amazon Linux,2 / CentOS6,7,8 / Red Hat Enterprise Linux6,7,8 / Debian8,9,10 / Ubuntu17,18,19 / FreeBSD10,11,12

分類	項目名	サービス内容	工数	備考	回数制限
FTP	ユーザ新規作成	ネットアシスト任意設定でのFTPユーザ新規作成	2日		なし
	FTPサーバ設定変更	ポート、umask、ログ出力スタイル、chroot設定等	2日		なし
メール	メールキュー調査・削除	キュー内滞留メールの確認、滞留中スパムメールの確認を起点としたメール削除や再発防止対応	-	ネットアシスト主体で対応を開始する場合は、別途メールキュー監視の追加が必要	なし
	メールドメイン追加	ご指定のメールドメイン設定追加	2日		なし
	メールアカウント追加/削除	設定済みメールドメインのアカウント追加/削除	2日		なし
	メールアカウントパスワード変更	設定済みメールアカウントのパスワード更新	1日		なし
	転送設定 (ドメイン、アカウント単位)	ご指定頂く転送先、メールデータ保持仕様にて受信メール転送設定	2日		なし
	メールサーバ設定変更	ポート・接続数・配送数・キュー生存期間の変更・Submissionの設定	2日		なし
	SpamAssassin WL/BL登録	ホホワイト・ブラックリストへの追加・削除のみ	-	SpamAssassinのインストールは別途有償	なし
	DNSBL 解除申請	Spamhaus, SpamCop, Barracuda等のDNSBL登録情報の削除申請	-	根本原因の対策をしない場合は、暫定措置となる。頻繁に登録される場合は別途相談	なし
DB MySQL	DB作成	ご指定の名前でのデータベース、新規データベース管理ユーザの作成	2日		なし
	ユーザパラメータ変更	ユーザ毎の接続許可ホスト、パスワード、管理データベースの変更	2日		なし
	DBサーバパラメータ変更	接続数・メモリ・文字コード・ログ出力設定	2日		なし
DB PostgreSQL	DB作成	ご指定の名前でのデータベース、新規データベース管理ユーザの作成	2日		なし
	新規ロール作成	データベース接続ユーザー作成	2日		なし
	PostgreSQLサーバパラメータ変更	各種パラメータの設定変更	-		なし
インストール ※初期構築時の作業は別途費用が発生します。	各種ミドルウェア等インストール	Web (Apache,Nginx) 言語 (PHP-FPM,PHP,Ruby,Perl) Java (Tomcat) FTP (sftpd) メール (Dovecot,Postfix) DB (MySQL,MariaDB,PostgreSQL) ツール (phpMyadmin) その他 (NFS,git,Fail2ban) ★その他ミドルウェアやソフトウェア、モジュール等は別途有償となります	-		なし

## ご依頼頂く際の注意事項

- ◆ 作業のご依頼を頂いたお客様から受付順に作業を実施致します。
- ◆ 「優先対応」のご要望がございます場合は、別途優先対応料金が発生する可能性があります。
- ◆ 工数はあくまで目安です。ご依頼を頂くボリュームにより変動の可能性があります。
- ◆ 工数記載のない作業は、作業内容により日数が変動致します。
- ◆ 上記記載の作業以外は、別途有償作業となります。  
※月の対応回数に制限はございませんが、複数ドメインが設定されている場合は月額費用がプラスとなります。
- ◆ 弊社へのご共有資料については日本語のみ対応致します。その他の言語については対応できかねますので予めご了承ください。  
※英語についてはベストエフォートで対応致します。



## 11.料金プラン | 従量課金プラン お客様にあわせた様々な料金プランをご提案いたします

**新登場** 大規模システムのサーバ運用に最適！ 24時間365日の監視対応「従量課金プラン」登場！！

### サンプルケース

 50台	サービス：ECサイト 保守対象：サーバ 50台	環境：クラウド 利用プラン：ゴールドプラン
---	----------------------------	--------------------------

### 月額固定プランの場合

初期費用 <b>50万円</b> 〈内訳〉 10,000円×50台	+	月額費用 <b>100万円</b> 〈内訳〉 20,000円×50台
--------------------------------------	---	---------------------------------------



### 従量課金プランの場合

初期費用 <b>50万円</b> 〈内訳〉 10,000円×50台	+	月額費用 <b>10万円~</b> 〈内訳〉 月額固定 + 従量課金
--------------------------------------	---	---------------------------------------



毎月最大で **90万円** のコスト削減が可能になります

### プラン内容

※価格は全て税別表記です。

	 シルバー	 ゴールド
初期費用	10,000円/1台あたり	10,000円/1台あたり
月額固定費用 (1システム・50台まで)	100,000円	100,000円
従量課金 (※)	3,000円/1件当たり	8,000円/1件当たり
プラン内容		
サーバ監視・障害時連絡	○	○
障害1次対応	×	○
お問合せ対応	×	△
運用代行	×	×

※1件あたり = 監視システムの検知アラート1件となります。

### 従量課金プラン適用条件

【対象サーバ】1システム・50台まで

※サーバレスアーキテクチャ対応可能：弊社台数定義により台数計算いたします。

【連絡先登録上限】 電話：3件（1系統のみ）・メール：5件

## 12-1.事例紹介 お客様の事業に合わせて最適なお提案と安定した環境をご提供いたします。

### お客様

株式会社アルテサロンホールディング 様

<https://arte-hd.com/>

**Ash**

「人がより若く、より美しく、より健やかでいられるよう当社グループに関わる全ての人とともに幸福社会を築いていくこと」をミッションとしてグループ全体で海外を含む309店舗を展開。グループ会社を統括し、経営全般、人材育成、店舗開発の支援等を行っている。

### 運用サービス・利用用途

WEBサイト

予約システム

メール

- ・アルテサロンホールディングス コーポレートサイト
- ・ブログやお客様の予約システムを含むグループ店舗のホームページ



### 課題

予約システムを伴うWEBサイトを運営しているため、サーバの障害によるWEBサイトの不表示を可能な限り「0」にしたい。

### 導入のきっかけ

WEBサイトをダウンさせないというミッションはあったものの、24時間365日対応できるインフラの保守専任スタッフを自社で用意するというのは難しかったので、MSPアシストを導入。

### 弊社ご提供サービス

環境の選定・設計

構築

移行

保守

運用代行

### ご利用プラン

MSPアシスト「ゴールドプラス」

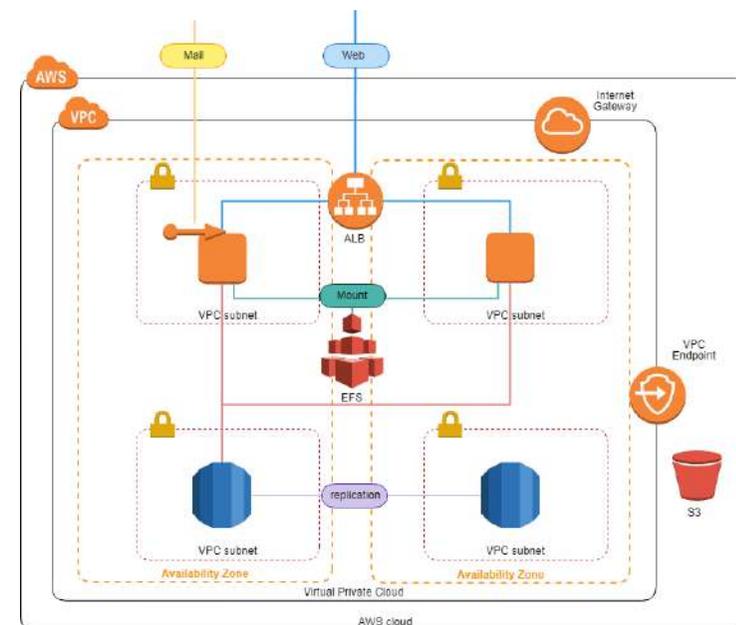
### サーバ環境



### 構成イメージ

負荷分散

冗長化



導入実績のご紹介はこちらからご覧いただけます ▶▶▶

<https://www.netassist.ne.jp/results/arte/>



## 12-2.事例紹介 お客様の事業に合わせて最適なお提案と安定した環境をご提供いたします。

### お客様

ミライアプリ 株式会社 様

<http://miraiapuri.co.jp/>

ミライアプリ  株式会社

明確な目的や役割を持って行動する人、働く人々をネットワークで支援することを目的とした IoW (Internet of Workers) を提唱。機械化や人員削減に依るコストカットだけではなく、センシングデータとウェアラブルデバイスを用いて「作業内容、効率の改善、疲弊や事故を防止」など、働きやすい環境の実現による業績の向上をクライアントと共に目指している。

### 運用サービス・利用用途

アプリ

第1回週刊少年ジャンプアプリ開発コンテストでの入賞をきっかけに開発したリアル連動の電子コミックマッピングサービス「マワシヨミジャンプ」を運営。



### 課題

全国区でコンシューマー向けの大規模なサービスを自社で手掛けるのは初めてで「予測不可能」だらけだったこと。メジャータイトルの「少年ジャンプ」のアプリということでリリース時の反響の大きさや、サーバー側のセキュリティ対策などが懸念事項としてあり、インフラの専門的な知見を必要としていた。

### 導入のきっかけ

- ・自社のコア業務であるアプリの開発・運用に注力するため。
- ・いつ、何が起こるか分からない世界なので、インフラ環境の保守・運用に柔軟な対応が可能なサービスが必要になり、MSPアシストを導入。

### 弊社ご提供サービス

環境の選定・設計

構築

移行

保守

運用代行

### ご利用プラン

MSPアシスト「ゴールドプラス」

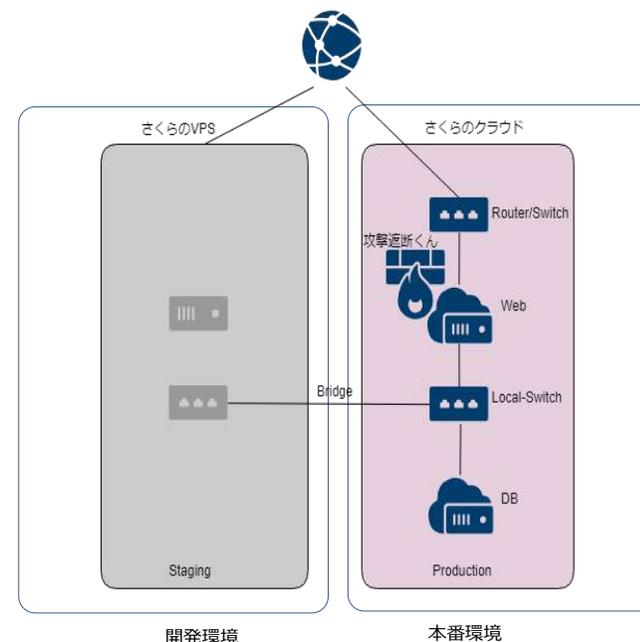
### サーバ環境

 SAKURA internet

### 構成イメージ

セキュリティ対策

開発環境との連携



導入実績のご紹介はこちらからもご覧いただけます ▶▶▶

<https://www.netassist.ne.jp/results/miraiapuri/>



## 12-3.事例紹介 お客様の事業に合わせて最適なお提案と安定した環境をご提供いたします。

### お客様

#### 株式会社タマス 様

<https://www.butterfly.co.jp/>



1950年に設立された世界屈指の卓球用品メーカー。張本智和選手（木下グループ）や水谷隼選手（木下グループ）らのトッププレイヤーとアドバイザースタッフ契約を締結していることでも知られている。また、卓球レポートのメディアや「バタフライ卓球道場」の運営も手掛けるなど、多方面から卓球の振興・発展に取り組んでいる。

### 運用サービス・利用用途

WEBサイト

- ・株式会社タマス コーポレートサイト  
(情報発信サイト「卓球レポート」を含む)



### 課題

注目度の高い大会が開催された際にサイトへのアクセスが急増し、ページにアクセスができない状態が発生。同じサーバーでCMSの管理機能も利用していたため、サイト更新もできなく運用に支障をきたしていた。

### 導入のきっかけ

- ・WEBコンテンツを委託している制作会社がインフラの運用に強い会社としてネットアシストの保守サービスを提案される。
- ・安定したサイトの運用にはサーバーインフラの知見と対策も必須と考え、MSPアシストを導入。

### 弊社ご提供サービス

環境の選定・設計

構築

移行

保守

運用代行

### ご利用プラン

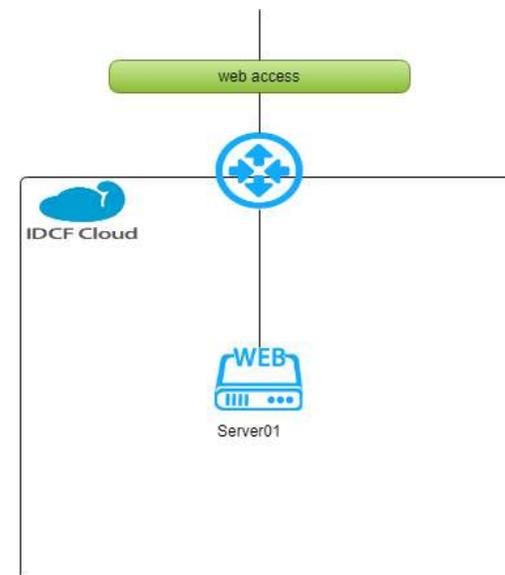
MSPアシスト「ゴールドプラス」

### サーバ環境



### 構成イメージ

スモールスタート



導入実績のご紹介はこちらからもご覧いただけます ▶▶▶

<https://www.netassist.ne.jp/results/tamasu/>



## 12-4.事例紹介 お客様の事業に合わせて最適なお提案と安定した環境をご提供いたします。

### お客様

株式会社アレグロマジック 様

<https://all.jp/>

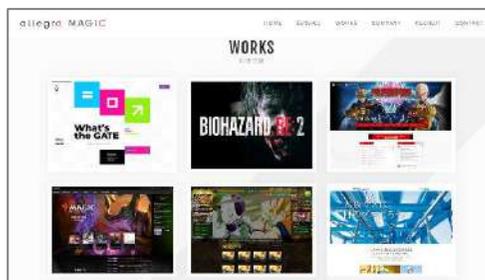
allegro MAGIC

コーポレートサイトからキャンペーンサイトまで、幅広くWeb制作を行っている。ユーザビリティへの配慮はもちろん、最大限の訴求効果を得る高いレベルの企画やデザインを提案可能。また制作業務だけではなく、サイトの更新・運用業務を一括対応する事も可能。

### 運用サービス・利用用途

WEBサイト

- ・クライアント様のサイト
- ・Web制作 / Webシステム開発
- ・アプリ開発
- ・次世代技術



### 課題

クライアント様の要望が多様化しており、サーバーの準備が課題になってきていた。また広告代理店様からの要望も要件が曖昧になっており、サーバー構成の柔軟な提案力が必要になっていた。

### 導入のきっかけ

- ・24時間365日いつでも対応してもらえると、実際すぐに連絡が取れている。
- ・サーバーの事はお任せして、制作開発に集中するため。
- ・MSPや構築をしてもらっていないサーバーの、スポット作業だけでも対応してもらえる。

### 弊社で提供サービス

環境の選定・設計

構築

移行

保守

運用代行

### ご利用プラン

MSPアシスト「ゴールドプラス」

### サーバ環境

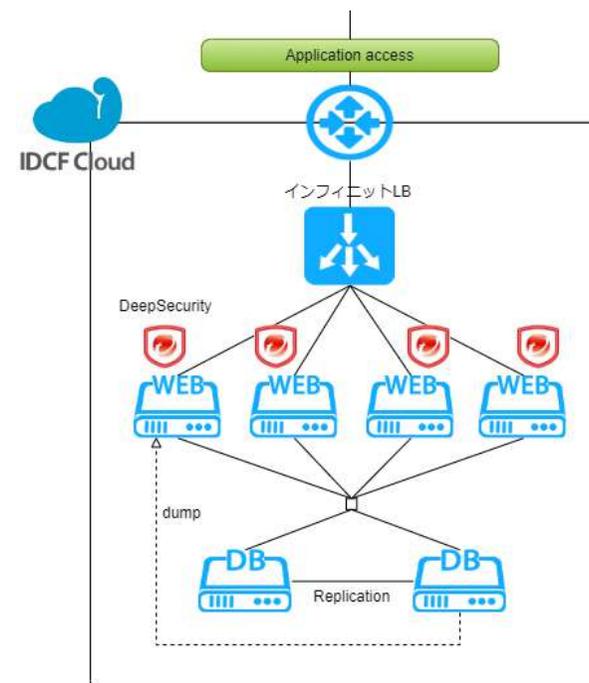


### 構成イメージ

負荷分散

冗長化

セキュリティ対策



導入実績のご紹介はこちらからご覧いただけます ▶▶▶

<https://www.netassist.ne.jp/results/allegro/>



## 12-5.事例紹介 お客様の事業に合わせて最適なお提案と安定した環境をご提供いたします。

### メーカー O 様

 インフラ+システム開発  
提供案件

#### 運用サービス

セキュリティ系 新規サービス ( B to B )

#### 解決すべき課題

居室の入退去を管理するシステムを運用するため、可用性とセキュリティを担保する必要がある。

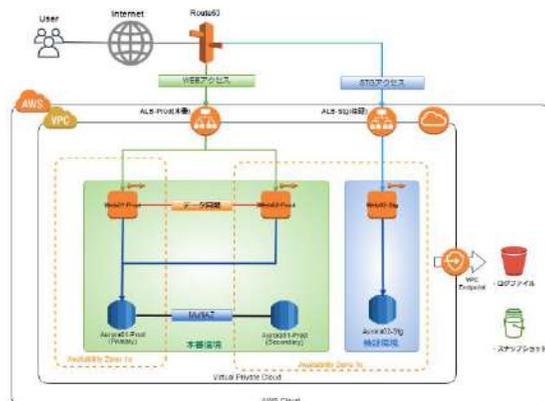
#### 弊社ご提供サービス

環境の選定・設計   構築   移行   保守   運用代行

セキュリティ対策

#### 構成イメージ

負荷分散   冗長化   開発環境との連携



### 制作会社 G 様

 スモールスタート  
案件

#### 運用サービス

WEBサーバ ( エンドクライアント サイト運用 )

#### 解決すべき課題

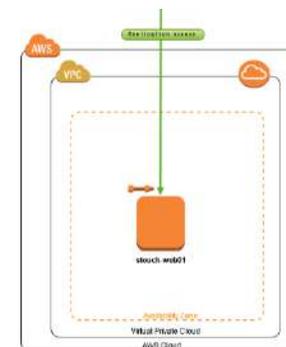
オンプレミスからクラウド環境へ移行したいが、改修や動作検証など時間がかかるため、まずは検証環境がほしい。

#### 弊社ご提供サービス

環境の設計   構築   保守   運用代行

#### 構成イメージ

スモールスタート



## 12-5.事例紹介 お客様の事業に合わせて最適なお提案と安定した環境をご提供いたします。

### 大手小売り業 M 様

#### 運用サービス

コーポレートサイト  
※お客様の来店予約システムやオンラインショップを含む。

#### 解決すべき課題

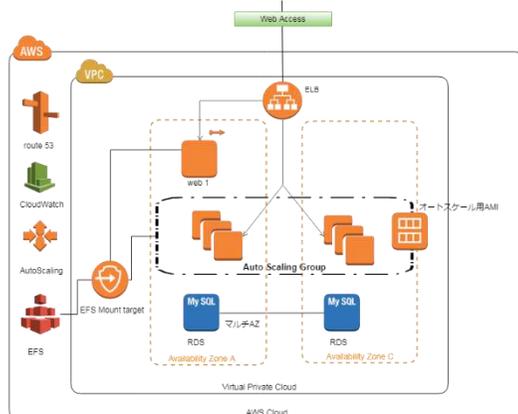
急激なアクセス増加が原因のサーバダウンによる機会損失を避けたい。

#### 弊社ご提供サービス

環境の選定・設計   構築   移行   保守   運用代行

#### 構成イメージ

負荷分散   冗長化



### 制作会社 I 様

#### 運用サービス

B to C向け 電子マガジンサイト

#### 解決すべき課題

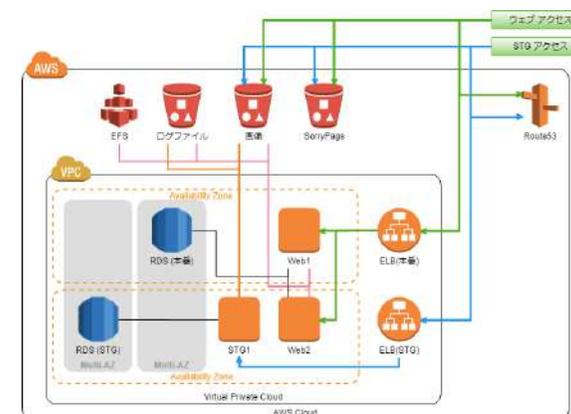
将来的な提供サービスの拡充に備えてスペックやシステム構成など柔軟に対応できる運用環境を用意したい。

#### 弊社ご提供サービス

環境の設計   構築   保守   運用代行

#### 構成イメージ

負荷分散   冗長化   検証環境との連携





## 13. サービス導入の流れ お問合せ頂いてからMSPサービスの開始まで

### 入念なヒアリングと調査、安心してご導入いただけます。

営業コンサルタントが訪問・電話・メールにてヒアリングを行い、お客様のご要望・サーバ運用状況・ご予算等の詳細をお伺いします。頂いたご希望・要件を元に、お客様のご要望に最適と思われるプランをご提案、お見積書をご確認頂き、正式にお申込み（ご発注）となります。

お客様のサーバ環境にて監視エージェントの設定・準備を行い、サービス開始となります。



#### 【サービス開始までの流れ】

##### ① お電話・WEBフォームでのお問合せ

##### ② ご希望サービス・サーバ構成・設定のヒアリング（NDA締結）

##### ③ サーバ内調査（通常3～4営業日）

┆ サービス導入に必要なシステムが導入できるかを確認

┆ 構成・仕様・設定の確認

##### ④ お申込み（正式見積書のご確認・ご注文の確定）

##### ⑤ MSPサービス導入設定（通常3～5営業日 / 1監視対象）

##### ⑥ MSPサービスの開始

※インストールされているOSやミドルウェアの詳細情報を事前に共有頂ければサーバ内調査は省略する事が可能です。

※お申込みには、弊社サービス約款にご同意頂く事が前提となります。

※サーバ台数が多い場合、導入設定の工数が長くなる場合がございます。

※お申込みから3～7日でサービス開始となります。





## 15. 企業情報 株式会社ネットアシストの概要です

### 30,000ホスト以上のサーバ運用実績、サーバ・ネットワークのプロフェッショナル

「株式会社ネットアシスト」は2000年に設立されたサーバ・ネットワークのインフラ企業です。サーバ構築からMSP（監視・保守・運用代行）をワンストップで行う、フルマネージドのインフラ会社として数々のお客様のネットワークビジネスを支援させて頂いております。

会社名	株式会社ネットアシスト   <a href="https://www.netassist.ne.jp/">https://www.netassist.ne.jp/</a>
代表取締役	伊藤 誠史
本社所在地	〒171-0022 東京都豊島区南池袋3-13-5 池袋サザンプレイス7F
大阪営業所	〒541-0058 大阪市中央区南久宝寺町2-6-7 SOUTENビル
設立	2000年6月1日
資本金	3,000万円
従業員数	34名
事業内容	<ul style="list-style-type: none"> <li>・MSP（サーバ・ネットワーク監視・障害対応・運用管理代行）サービス</li> <li>・サーバ・ネットワークコンサルティングサービス</li> <li>・クラウドホスティング</li> </ul>



株式会社ネットアシストは、情報セキュリティマネジメントの国際規格ISMS/ISO27001を取得しております。お客様より預かりする情報資産は国際規格のもとで厳正に管理しております。

ネットアシスト公式SNS



公式ブログ「ネットアシストブログ」(<https://www.netassist.ne.jp/blog/>)も随時更新。



## 16.主要クライアント (抜粋)

IT・通信	官公庁・自治体・教育機関	サービス	製造
<p><b>【通信・インターネットサービス】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>●株式会社IDCフロンティア</li> <li>●NHNテコラス株式会社</li> <li>●カゴヤ・ジャパン株式会社</li> <li>●株式会社サイバーエージェント</li> <li>●さくらインターネット株式会社</li> <li>●株式会社セブテーニ</li> <li>●Septeni Japan株式会社 他</li> </ul> <p><b>【開発・制作】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>●株式会社アンビション</li> <li>●株式会社キノトローブ</li> <li>●グリー株式会社</li> <li>●株式会社GENOVA</li> <li>●株式会社ジオコード</li> <li>●チームラボ株式会社</li> <li>●ナレッジスイート株式会社</li> <li>●株式会社バイタリフィ</li> <li>●株式会社プロステージ</li> <li>●ボクブロック株式会社</li> <li>●株式会社メディア・ヴァーグ</li> <li>●RIDE MEDIA &amp; DESIGN株式会社 他</li> </ul>	<p><b>【教育機関】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>●学校法人関東学院</li> <li>●学校法人東京聖徳学園</li> <li>●学校法人日本工業大学</li> <li>●学校法人文化学園 他</li> </ul> <p><b>小売・通販</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>●株式会社池部楽器店</li> <li>●株式会社竹尾</li> <li>●株式会社メガネスーパー</li> <li>●株式会社メガネトップ 他</li> </ul>	<p><b>【出版・情報サービス】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>●株式会社H.M.マーケティングリサーチ</li> <li>●株式会社教育デジタルソリューションズ</li> <li>●佐川印刷株式会社</li> <li>●株式会社日本医事新報社</li> <li>●株式会社まぐまぐ 他</li> </ul> <p><b>【不動産】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>●株式会社共立メンテナンス 他</li> </ul> <p><b>【派遣・アウトソーシング】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>●株式会社アーキ・ジャパン 他</li> </ul> <p><b>【その他サービス】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>●株式会社アーバンフューネスコーポレーション</li> <li>●株式会社アルテサロンホールディングス</li> <li>●株式会社ソニー・ミュージックソリューションズ</li> <li>●株式会社博報堂アイ・スタジオ</li> <li>●株式会社ヒューマックスシネマ 他</li> </ul>	<p><b>【光学機器】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>●株式会社ビクセン 他</li> </ul> <p><b>【ソフトウェア】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>●スターティア株式会社 他</li> </ul> <p><b>【スポーツ用品】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>●株式会社タマス 他</li> </ul> <p><b>【化粧品】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>●レブロン株式会社 他</li> </ul> <p><b>【宝飾品】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>●株式会社エフ・ディ・シィ・プロダクツ 他</li> </ul> <p><b>その他</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>●株式会社東急ホテルズ</li> <li>●株式会社東京海上あんしんエージェンシー</li> <li>●株式会社東京商品取引所</li> <li>●日本商工会議所</li> <li>●西村あさひ法律事務所</li> <li>●一般財団法人日本鯨類研究所 他</li> </ul>