Natural Quality Design
NAQ Design

ソフトウェアメンテナンス

リモートメンテナンスサービス

インターネットが企業活動や一般生活情報への不可欠なインフラ基盤となっている現代、インターネットサーバーの不具合やシステムダウン、さらにはセキュリティの不備などは、企業のイメージダウンに繋がり、ひいては信用にもかかわる大問題となってしまいます。ナックデザインでは、毎日の様々な運用管理はもちろん、トラブルを未然に防ぐためのメンテナンスサービスをご提供します。万一のトラブル時には、多くの実績・経験から迅速な対応を行い、業務への影響を最小限に抑えることができます。

運用サポート

日々のサーバ運用管理はお任せください。

○ヘルプデスクサービス　随時

インターネット接続時に様々な問題が生じることがあります。例えば、『ＦＴＰができない』、『メールが受信できない』、『ＣＧＩがうまく動かない』など、ＰＣのエラー情報だけでは解決できない問題に対して、i-Serverサポートセンターでは、サーバのログなどから判断して、ＰＣ側の設定方法等、適切な解決策をご提供します。

○問題切分け調査　随時

インターネット上では、相手側サーバやネットワーク経路の不具合等によって様々な問題が生じることがあります。例えば『取引先からメールが送信できないと言われた』、『あるWEBページが見えない』など、専門知識を必要とする問題に対して、i-Serverサポートセンターでは、ログを調査し、適切な解決策をご提供いたします。万が一、自社側サーバに不具合があった場合、原因究明作業後、お客様と相談の上、復旧作業を実施します。

メンテナンスサービス

セキュリティを高く保つためのメンテナンスです。

○ソフトウェアアップデート　随時

ソフトウェアの障害やセキュリティホールが発見された場合、i-Serverサポートセンター内のテスト用サーバで動作確認を行います。その後、お客様にご連絡の上、ソフトウェアのアップデートを行います。

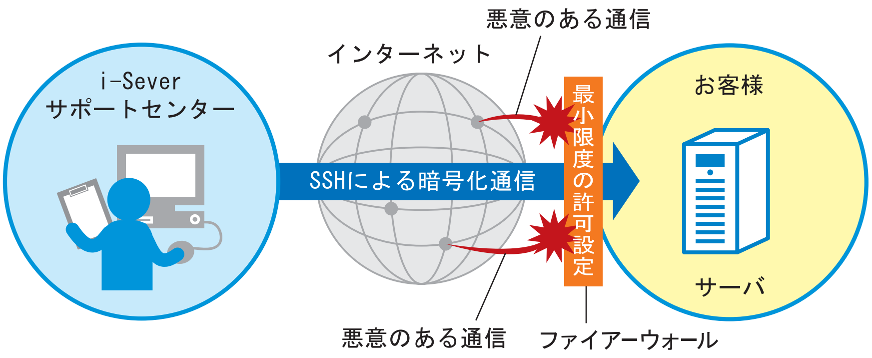
※OSなどハードウェアの仕様に依存するソフトウェアのアップデートはリモートメンテナンスで対応できないことがあります。

○メンテナンスレポート　毎月

月に１度、サーバやUPSをリモートで点検します。サーバの状況をレポートにしてメールにて報告します。
定期的なメンテナンス作業により、トラブルを事前に防止することができます。万が一トラブルが発生した場合でも迅速に対応しますので、業務への影響を最小限に抑えることができます。

実施方法

i-ServerサポートセンターからSSHによる暗号化通信を使用しての安全な接続を行います。
ファイアーウォールでは最小限の許可設定を行っているため、セキュリティの高いメンテナンス環境を実現しています。



リモートメンテナンス環境のセキュリティ

(1) i-Serverサポートセンターからお客様サーバへの安全な通信経路の確保をします。〔ファイアーウォールにて許可設定〕
i-Serverサポートセンターとお客様サーバ間の予め決まったIPアドレスを設定し、かつメンテナンスに必要最小限の通信に関してのみ許可設定をします。
不特定な宛先や不必要な通信は許可しないため、社内ネットワーク全体のセキュリティを高く保ちます。

(2) i-Serverサポートセンターでは、ソフトのアップデート作業・運用サポート、ログ調査などのすべてのメンテナンス作業は、暗号化ソフトである“SSH”を利用します。SSHは、IDやパスワードはもちろん、インターネット上のすべての通信データを暗号化するため、万が一悪意の者に通信を盗聴されたとしても内容を知られることがありません。そのため、より安全な環境でメンテナンス作業を実施できます。