

bit-drive 保守マニュアル マネージドイントラネット サービスサーバ編

[お客さまネットワーク管理者さま向け]

2022年04月05日 Version 4.0

ソニービズネットワークス株式会社

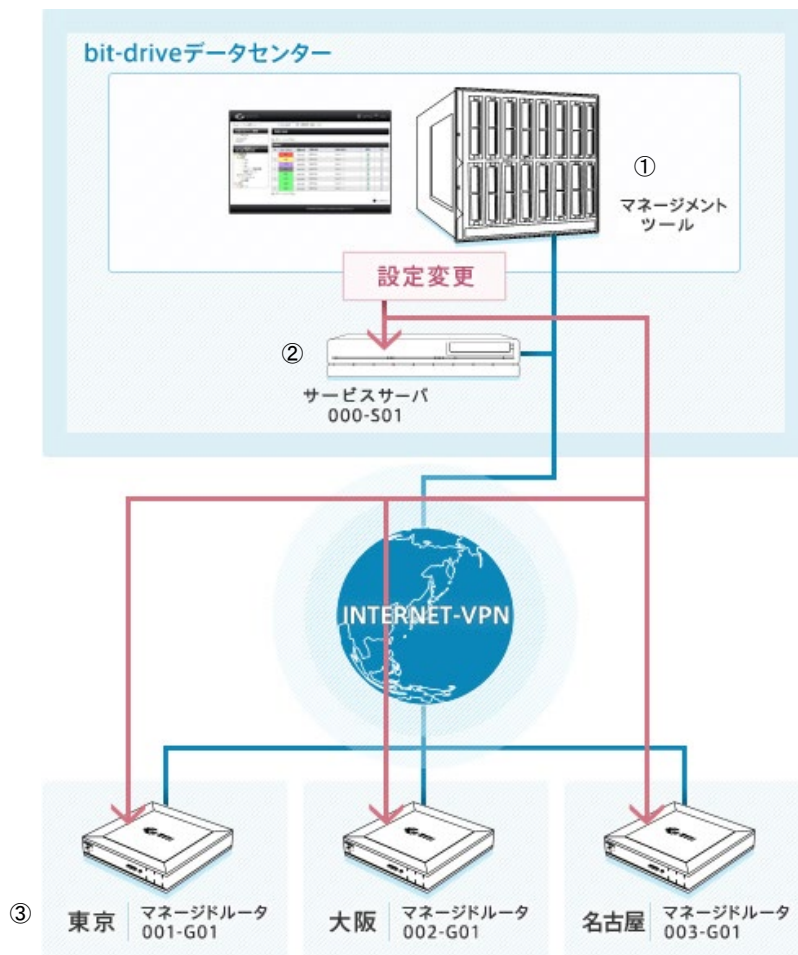
目次

1 はじめに	3
1-1 サービスの基本構成	3
1-2 サービスサーバの仕様.....	4
1-3 マネージドルータについて	5
2 マネージメントツールのご案内	7
2-1 マネージメントツールへのアクセス.....	7
2-2 マネージメントツールの設定機能.....	8
2-3 マネージメントツールの監視運用機能.....	9
2-4 オンラインマニュアル.....	9
3 お客さまサポートサイトのご案内	10
3-1 お客さまサポートサイト 掲載内容.....	10
3-2 お客さまサポートサイト用のパスワード.....	11
4 サポート体制について	12
5 サポート窓口へご連絡の際は	14
5-1 プロセスの確認と再起動の実施	14
5-2 サポートサイトの確認.....	14
5-3 サポート窓口へコールする際の確認事項	14
5-4 工事・障害情報のチェックについて	14

1 はじめに

1-1 サービスの基本構成

サービスの基本構成は下図の通りです。



① マネージメントツール

お客さまご利用のすべてのサービスサーバとマネージドルータ(ソニー製 DG-X1000 のみ)を一括管理しています。お客さまのブラウザから管理画面にアクセスすることで、機器全体の設定の表示や変更を行うことができます。

※Cisco 製ルータをご契約の場合は、Cisco 製ルータ用マネージメントツールをご利用ください。

② サービスサーバ

bit-drive データセンター内に設置されたお客さま専用サーバです。お客さまのVPN 網とインターネットに接続され、メール、DNS、プロキシなどの機能を提供します。サービスサーバは、オプションで複数ご利用いただけます。

③ マネージドルータ

お客さま宅内に設置されたVPN ルータです。ソニー製 DG-X1000 とCisco 製ルータの2種類ございます。

1-2 サービスサーバの仕様

仕様を下記に示します。

サービスサーバの仕様		
サービスサーバ	ディスク容量	最小 15GB、オプションで最大 1TB まで追加可能
	サービスサーバの追加	オプションで複数のサービスサーバを追加可能
ソフトウェア	OS	Linux
アプリケーション	メールサーバ	postfix(MTA)、cyrus-imapd(POP)
	メーリングリスト	fml
	DNS サーバ	bind
	Proxy サーバ	squid
その他	データセンター管理	災害対策など地震対策、停電対策などを完備
	ディスクの冗長化	冗長化による障害対策
	高速なバックボーン	高速な bit-drive バックボーンへ接続

※増設したディスクの減少はできません。

■監視について

弊社サポートデスクデスクはデータセンター設備を 24 時間体制にて死活監視を実施しています。
5 分以上の停止を検知した場合は、お客さまへ障害発生連絡を差し上げます。

■システムメンテナンスについて

定期メンテナンスは、毎月第 3 月曜日の午前 2 時～6 時に実施します。この時間帯はサービスがご利用できない場合がございます。

また、セキュリティホール・脆弱性対策などによる緊急メンテナンスを実施する場合には、お客さま技術担当者さま宛へメールもしくは FAX にてご連絡を差し上げます。

1-3 マネージドルータについて

マネージドルータは、ソニー製 DG-X1000 と、Cisco 製ルータの 2 種類ございます。設置工事時に弊社作業員から各ルータの保守マニュアルをお渡しいたしますので、詳しくはそちらをご覧ください。また、サポートサイトからのダウンロードも可能となっております。

お客さまサポートサイト マネージドルータ技術情報 URL:

<https://www.bit-drive.ne.jp/support/technical/managed-router/index.html>

■ 保守マニュアルダウンロード > ご利用されているルータのマニュアルを選択

※マニュアルをダウンロードする際に、パスワードによる認証が必要となります。

詳細については、P.11「3-2 お客さまサポートサイト用のパスワード」をご参照ください。

■ マネージドルータの設置工事

お客さまがお申し込み書に記載した設置工事希望日に、弊社指定の作業員が設置場所へお伺いいたします。訪問時間につきましては、平日 9 時から 17 時までとなっております。お伺いする作業員からお客さま設置場所ご担当者さまへ 1 営業日前までにご連絡し、訪問時間を調整させていただきます。

弊社作業員は、拠点ルータの設置と、インターネット回線の接続を実施します。拠点ルータ 1 台につき、インターネット回線側に用いるイーサネットケーブル(ストレート / 1.5m)を 1 本同梱しております。WAN 冗長回線や、LAN 側で使用するケーブル、1.5m以上の距離に用いるケーブルは、お客さまで事前にご準備ください。

■ NTT フレッツ回線をご利用の場合

マネージドイントラネット導入を機に、新規にフレッツ回線を敷設する場合、設置工事日の前日までに、NTT 工事が完了するようお願いいたします。万一、フレッツ回線の開通が遅れる場合には、速やかに NURO Biz インフォメーションデスクへご連絡ください。

■NTT 西日本フレッツ・光プレミアムサービスをご利用の場合

NTT 西日本のフレッツ・光プレミアムサービスをご利用のお客さまは、拠点ルータを接続するため、CTU(加入者終端装置)の設定を変更し、CTUの「PPPoE 機能」を有効に設定していただく必要があります。以下の手順にしたがい、CTUの設定をお願いします。

CTUログインIDおよびパスワードなどのお客さま情報の保有管理は、弊社では行っていないため、弊社作業員が本作業を実施することはできません。

本手順の詳細の設定方法につきましては、弊社お客さまサポートサイトに掲載されておりますので、こちらをご覧ください。

お客さまサポートサイト: <https://www.bit-drive.ne.jp/support/index.html>

■ 技術情報 > ファイバーリンクサービスの技術情報をご覧ください。

■インターネット接続回線に他社プロバイダをご利用の場合

他社プロバイダ回線をご利用の場合、弊社では、他社プロバイダ回線の開通に関するお問い合わせや調査は実施いたしかねますので、あらかじめご了承ください。

2 マネージメントツールのご案内

マネージメントツールは、センターサーバおよびマネージドルータ(ソニー製 DG-X1000 のみ)の設定・管理などの機能をご提供いたします。

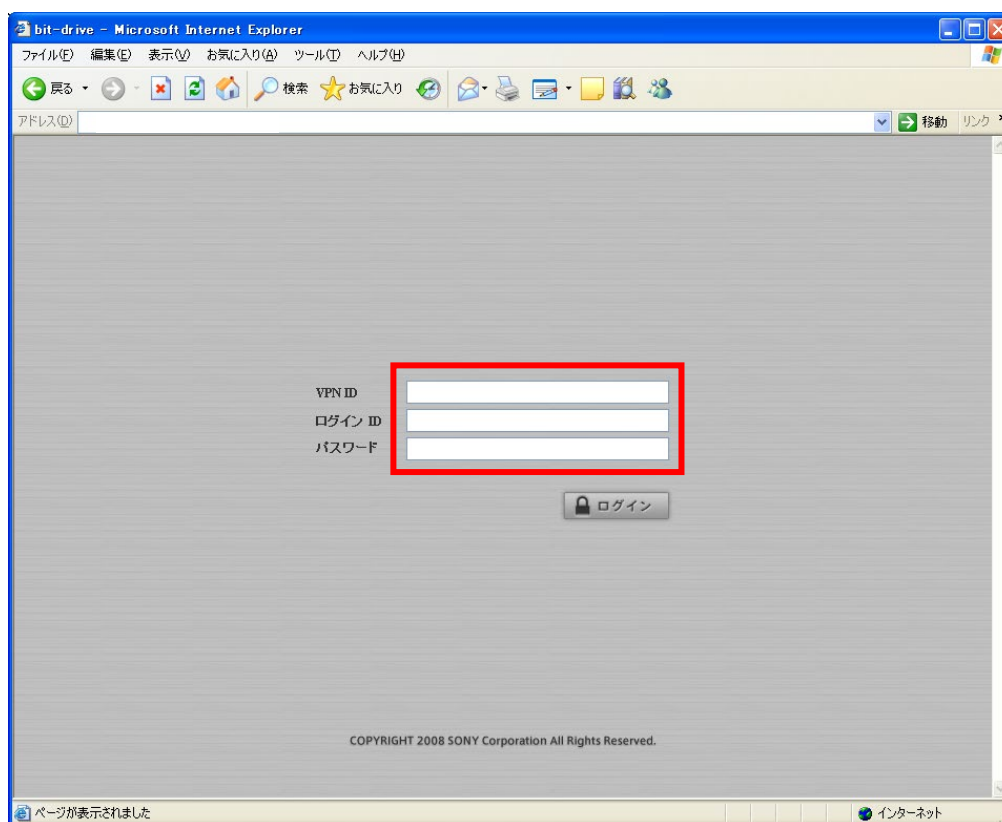
※Cisco 製ルータをご契約の場合は、Cisco ルータ用マネージメントツールをご利用ください。

2-1 マネージメントツールへのアクセス

マネージメントツールは、以下の URL へ web ブラウザからアクセスしてください。

- <https://www.mi.bit-drive.ne.jp/>

最初にログインする際に用いる「VPN ID」「ログイン ID」「パスワード」は、お客さまネットワーク管理者さま宛に送付しております「bit-drive マネージドイントラネットサービス 登録内容」をご覧ください。



2-2 マネージメントツールの設定機能

マネージメントツールでは、サービスサーバの以下の項目を設定することができます。

マネージメントツールにて設定可能な項目		
システム全体	機器名称設定	各機器(サービスサーバ及びマネージドルータ)に名称を登録することができます。
	通知メール設定	通知メールは、監視の状況変化やバージョンアップ、冗長の切り替えなど、システムの状態変化を管理者にメールで通知する機能です。最大3つのアドレスが登録できます。
	パスワードポリシー	ログイン ID のパスワードポリシーを設定することができます。
	AD サーバ設定	社内で ActiveDirectory の環境を構築している場合、すべてのユーザを AD サーバ認証にすることでパスワードの一元管理を行うことができます。
	インターネット出口	インターネットへの出口を不正侵入の検知やゲートウェイ型アンチウイルス機能を持った専用の機器(UTM など)を必ず経由する構成にすることができます。
	ユーザ管理	マネージメントツールにユーザを登録することができます。
	グループ管理	複数のログイン ID(ユーザ)をグループ化して、メール転送の許可や管理者権限の付与を設定することができます。
サービスサーバ	CSR 作成	証明書署名要求、秘密鍵、自己署名証明書を作成することができます。
	証明書管理	証明書の追加、削除、エクスポートなどの管理を行います。
	基本設定	メールの基本設定を行うことができます。
	送受信設定	メールの送受信設定を行うことができます。
	リレー設定	メールのリレー設定を行うことができます。
	メーリングリスト	メーリングリストの設定を行うことができます。
	DNS	以下の4つの機能について設定を行うことができます。 ・プライマリネームサーバ ・セカンダリネームサーバ ・フォワーダ ・キャッシュサーバ
	Web サイトアクセス制限	クライアントがプロキシ経由で、Web サイトへアクセスする際に、URL、ポート番号、IP アドレスなどで、制限をかけることができます。
	上位プロキシ	サービスサーバで受けた Web サイトのアクセスで、URL、ポート番号、IP アドレスなどの条件に一致したもののみ別のプロキシサーバへ転送するように設定することができます。Web コンテンツフィルタを行う機器などへ転送する際に使用します。
キャッシュ制御	サービスサーバで受けた Web サイトのアクセスで、URL、ポート番号、IP アドレスなどの条件に一致したものについてキャッシュをするかしないかを選択することができます。	
ユーザメニュー	パスワード/メール転送	パスワード変更、メール転送設定を行うことができます。
	証明書ダウンロード	サービスサーバ自己署名の SSL サーバ証明書を使用している場合に、プライベート CA の証明書をダウンロードして、クライアント PC にインストールすることができます。
	メーリングリスト管理	メーリングリストの設定を行うことができます。

2-3 マネージメントツールの監視運用機能

マネージメントツールでは、以下の機能を用いてサービスサーバのネットワーク監視・運用を行うことができます。

マネージメントツールにて確認可能な監視運用機能		
システム全体	WAN / LAN / VPN 監視	システム全体の各機器の監視状況を一覧表示します。
	ネットワーク接続制限	社内 LAN に接続を許可するネットワーク機器の MAC アドレスを登録することで、登録されていない持込 PC などの使用を禁止することができます。
	異常トラフィック	LAN 内の機器から設定値以上のトラフィックが発生した際に、通知および通信の停止を行うことができます。
	トレンドグラフ	マネージドルータのリソースやネットワークインターフェースのトラフィックなどをグラフ表示することで、時系列での傾向を確認することができます。
	バージョンアップ	バージョンアップ実施日時を予約することができます。
	ログ管理	各機器固有のログを表示することができます。
サービスサーバ	システム	サービスサーバの IP アドレス、ディスク使用量などを表示します。
	プロセス	サービスサーバで動作しているプロセスの状態を表示します。

マネージドルータ(ソニー製 DG-X1000)の設定機能・監視運用機能については、マネージドルータ保守マニュアル“DigitalGate”編をご覧ください。

2-4 オンラインマニュアル

マネージメントツールへログインすると、全ての画面の右上に『ヘルプ』ボタンをご用意しており、この『ヘルプ』ボタンをクリックすることで、現在表示している画面のオンラインマニュアルが表示されます。また、お客さまトップページで『ヘルプ』ボタンをクリックすると、インデックスがご覧いただけます。



3 お客さまサポートサイトのご案内

弊社ホームページでは、お客さま登録情報やご利用回線の技術情報、障害・メンテナンス情報をご確認いただけるページとして、『お客さまサポートサイト』を開設しております。

お客さまサポートサイトトップ URL: <https://www.bit-drive.ne.jp/support/>

3-1 お客さまサポートサイト 掲載内容

弊社『お客さまサポートサイト』では、以下の情報を掲載しております。

[1] 技術情報

- マネージドイントラネットサービスに関わる、よくあるご質問や、トラブル時の対処方法をご確認いただけます。

マネージドイントラネットサポートサイト URL:

<https://www.bit-drive.ne.jp/cgi-bin/jumppage/jumppage.cgi?pageNo=304>

[2] メンテナンス・障害情報

- メンテナンス情報、障害情報をご確認いただけます。

メンテナンス情報、障害情報 URL:

<https://www.bit-drive.ne.jp/maintenance/index.html>

[3] お客さま情報

- 「ご登録情報・請求情報の確認変更」や、「ネットワーク情報の確認」、「ご請求書明細の確認」などを実施いただけます。
- オンラインでの請求書明細をご確認いただけます。

[4] 各種手続き

- 「サービスの新規契約・変更・解約」、「IP アドレス・JP ドメイン情報の登録・変更」、「bit-drive セカンダリ DNS の登録・変更」、「社名変更・契約者変更」、「設置場所移転」などの手続きを実施いただけます。
- お支払い方法の確認・変更手続きを実施いただけます。
- 手続きに関わるご不明な点は、NURO Biz インフォメーションデスクへご連絡ください。

[5] その他

- 『サービス契約約款』、『利用規約』、『個人情報の取り扱いポリシー』などをご確認いただけます。

3-2 お客様サポートサイト用のパスワード

サポートサイトの一部のコンテンツは、閲覧するためにパスワードによる認証が必要となります。
 ログインに使用するアカウント / パスワードは、別紙「bit-drive マネージドイントラネットサービス
 登録内容」をご覧ください。
 なお、サポートサイトではサポートサイトにログインするためのパスワード変更を行うことができます。
 セキュリティ確保のために、まずパスワードの変更をお願いします。

- お客様サポートサイト Top > お客様情報・各種手続き > ご登録情報・請求情報の確認変更

お困り合わせ窓口一覧

サービス・ソリューション 別ページ | よくあるご質問 (FAQ) サイト | マニュアル ソフトウェア一覧 | マネージメントツール 各種管理画面 | お客様情報の確認 各種手続き | bit-drive トップ

Services & Solutions サービス・ソリューションから探す

FAQ よくある質問から探す よくあるご質問 (FAQ) サイトへ

Manuals & Software マニュアル・ソフトウェア一覧から探す

Management Tools マネージメントツール・各種管理画面を探す

サポートサイト内を横断検索

お客様情報・各種手続き

ご登録情報・請求情報の確認変更 **ログイン**

ネットワーク情報の確認 **ログイン**

ご請求明細の確認 **ログイン**

パスワード変更 **ログイン**

アカウントNo.の確認

支払い方法・支払い口座変更

パスワードの確認・再発行

会社名の変更

bit-driveサービス共通技術情報

bit-driveサービス一覧 **ログイン**

bit-drive DNS設定確認

DNS登録によるメール送信エラーについて

Windows10、Microsoft Edgeの対応状況

お困り合わせ窓口一覧

サービス・ソリューション 別ページ | よくあるご質問 (FAQ) サイト | マニュアル ソフトウェア一覧 | マネージメントツール 各種管理画面 | お客様情報の確認 各種手続き | bit-drive トップ

bit-driveお客様サポートサイト > お客様情報

お客様情報

● ご登録情報・請求情報の確認・変更

弊社サービスご加入時に登録いただいた、お申し込み者情報、設置場所情報、技術ご担当者情報、ご請求先情報をご確認、ご変更いただけます。

アカウントNo. 例) 0-1234567890

パスワード

ログイン

アカウントNo.とパスワードのご確認方法

パスワード変更 **ログイン**

パスワードが不明な方は bit-driveインフォメーションセンターよりご連絡ください。

「bit-drive マネージドイントラネットサービス 登録内容」に記載されているアカウント No,パスワードを入力してください。

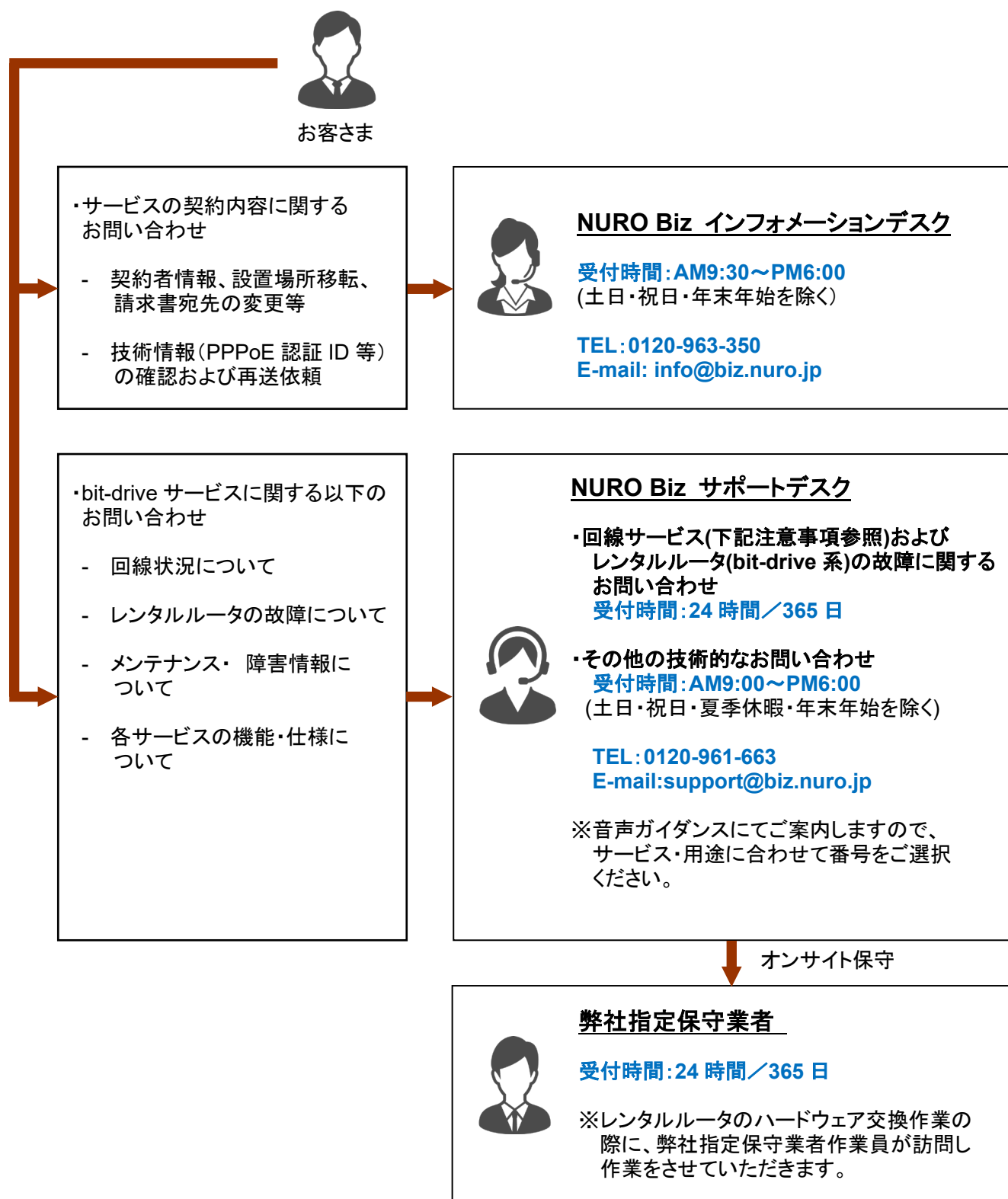
※ハウジング、インターネットタイムレコーダーのお客様は、このフォームから確認・変更はいただけません。これらのサービスの登録内容をご確認される場合は、お手数ですが、bit-driveインフォメーションセンターお困り合わせフォームよりご連絡ください。

※合算ご請求のお客様までご請求先情報を変更される場合は「合算帳」のアカウントNo.を入力ください。なお、「合算帳」アカウントNo./パスワードに関しては「合算請求に関するお知らせ」メールをご確認ください。

このページの上部へ

4 サポート体制について

サービスのサポート体制は以下の通りです。



- オンサイト保守に関する注意
 - オンサイト保守の駆け付け時間は、平日昼間帯:2 時間／夜間休日帯:4 時間を目標としています。また、オンサイト保守の際は、現地のログ調査は行いません。目視、あるいは物理的に判断できる範囲で、機器あるいは設置環境の調査を行います。
 - オンサイト保守交換時には、弊社で管理している設定情報ファイルを投入します。

5 サポート窓口へご連絡の際は

サポート窓口へお問い合わせいただく際には、あらかじめ以下の内容を確認の上、ご連絡をお願いします。

5-1 プロセスの確認と再起動の実施

- サーバ上のアプリケーションでトラブルが発生している場合、マネージメントツール上にて該当アプリケーションサービスのプロセスが起動しているか確認し、再起動をお願いします。プロセスの再起動に関しては、サービス停止が発生するため、お客さま責務にて実施をお願いします。

5-2 サポートサイトの確認

- トラブルが発生している場合には、サポートサイトに掲載の「よくある質問」の中で、同様の事例がないかどうか確認をお願いします。

5-3 サポート窓口へコールする際の確認事項

- お名前と共に「bit-drive マネージドイントラネットサービス 登録内容」に記載の『アカウント No』『VPN-ID』を連絡してください。この情報により弊社ではお客さまの情報を即座に呼び出し、障害対応をスムーズに進めることができます
- サポート窓口との会話は、ネットワークやサーバの技術的な内容になりますので、極力、申し込み時にご登録いただいたお客さまの技術担当さまの方からお問い合わせいただきますよう、お願いします。
- 申し込み時にご登録いただいたお客さまの技術担当さま宛てに、開通前の技術・登録情報、サービス開始後の bit-drive ネットワークに関する計画工事・障害情報などをご案内しております。お客さまの技術担当さまが変更になりましたら、速やかに NURO Biz インフォメーションデスクへご連絡をいただきますようお願いいたします。



5-4 工事・障害情報のチェックについて

- 弊社お客さまサポートサイトでは、bit-drive 網内の計画工事および障害の情報をご確認いただける「工事・障害情報」を開設しています。計画工事情報につきましては緊急の場合をのぞき、1週間前までに掲載します。障害情報につきましては、発生後速やかに掲載し、その後1ヶ月間は弊社お客さまサポートサイト上でご確認いただけます。
- bit-drive 網内の計画工事の情報は、事前に「メンテナンス作業のお知らせ」として、メールで、お客さまにご連絡させていただきます。
- NTT 地域 IP 網に関する工事・障害情報は、NTT にお問い合わせいただきますようお願いいたします。

以上