SCCloud EaseBase

サービス仕様書

株式会社ソフトクリエイト

改定履歴

版数	発行日	改定履歴
初版(Rev.20260828)	2026 年 8 月 28 日	初版発行

目次

はじめに

◇

1. サービス概要

「SCCloud EaseBase」は、Microsoft Azure 上で動作する Azure 仮想マシン（以下、「Azure VM」）および Azure Arc 対応サーバー（以下、「Arc サーバー」）を対象に、監視・アラート、セキュリティ運用、バックアップ、問い合わせ・依頼対応を継続的に提供する、株式会社ソフトクリエイト（以下「当社」）のフルマネージド運用サービスです。

本サービスの提供にあたり、当社が定める接続方式を通じてお客様の Azure 環境にアクセスします。

2. 利用条件

2-1. サービス利用の前提条件

本サービスのご利用には、以下の条件をすべて満たしていただく必要があります。

- Azure Landing Zone（基盤環境）の構築が完了していること
- 当社との Azure CSP 契約が締結済みであること
- 当社が定める接続方式の設定が完了していること

2-2. サービス提供における準拠事項

本サービスは、以下を基準として提供します。

- Azure VM および Arc サーバーで利用する各 Azure サービスの機能・仕様は、Microsoft が公開する各 Azure サービスの公式ドキュメントに基づきます
- Azure プラットフォームに起因する可用性およびサービスレベルは、Microsoft が提供する Azure SLA の範囲に準拠します
- Azure プラットフォームのメンテナンス・仕様変更等については、Azure の通知機能を用いてお客様へご案内します

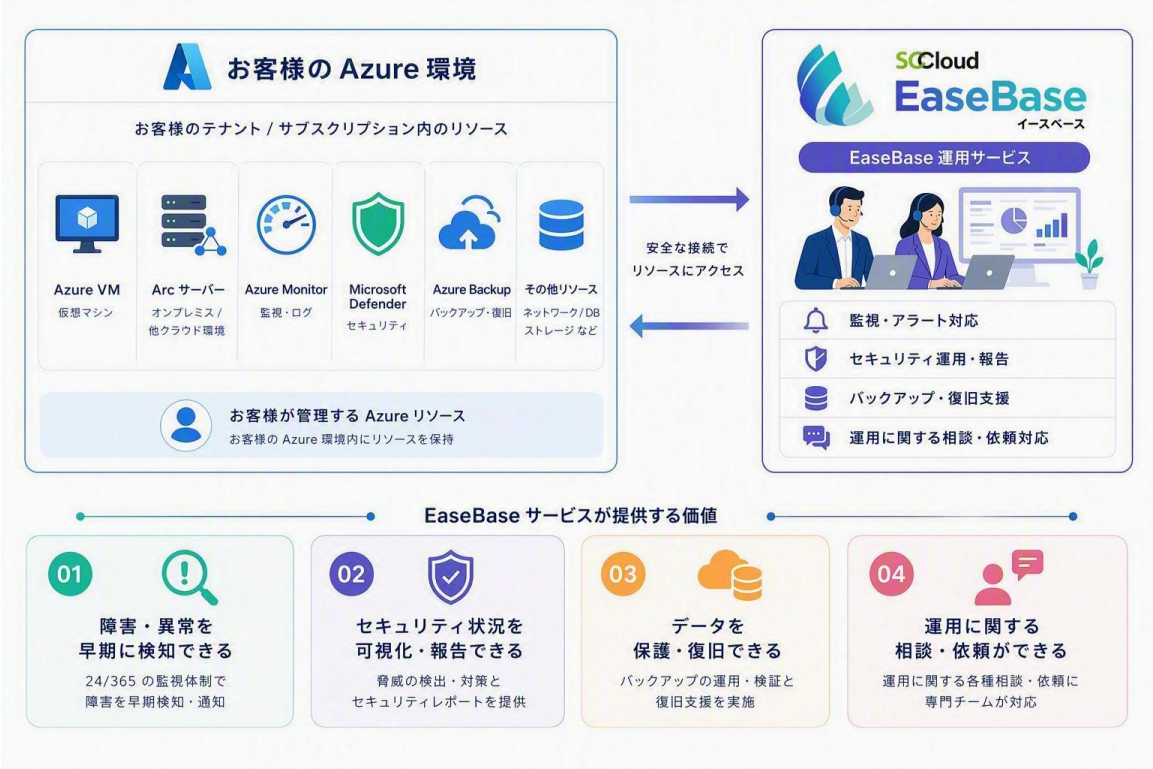
3. 管理対象範囲

- 本サービスが管理・運用の対象とする環境は、Azure VM および Arc サーバーとします
- 管理・運用の対象となる OS は、Azure VM および Arc サーバーのうち、当社の運用要件を満たして利用できる OS に限ります

※具体的な管理対象リソースおよび運用条件は、当社が別途定める運用設計書に従います。

4. サービス構成イメージ

本サービスの構成イメージを以下に示します。



5. サービス内容

5-1. サービス提供時間

区分	提供時間
監視（アラート自動検知）・障害一次対応	24 時間 365 日
問い合わせ・依頼対応	平日 9:00～17:30（当社休業日を除く）

5-2. 提供機能一覧

本サービスで提供する機能は、以下の分類に従い整理しています。

- **標準**：原則として全顧客に提供します
- **条件付き標準**：構成・契約条件・合意状況により提供内容が変わります
- **オプション**：別途申込・追加費用が必要です

以下は本サービスの提供機能を網羅的に記載したものであり、本節に記載のない機能・作業は標準提供範囲に含まれません。必要な場合は別途ご相談ください。

① 監視・アラート

項目	分類	概要
監視・ログ管理・アラート通知	標準	Azure Monitor によるアラート検知・通知。ログは Log Analytics で収集・保持
Microsoft Defender for Cloud	標準	セキュリティスコア監視・推奨事項の確認

② セキュリティ運用

項目	分類	概要
Azure Policy コンプライアンス管理	標準	CIS Controls IG1 に基づく非準拠リソースの定期確認・月次報告
脆弱性情報対応	標準	特定の脆弱性・パッチに関するお問い合わせへの一次的な影響確認
セキュリティインシデント一次対応	標準	Defender アラートは平日日中帯に確認し、必要な事象は通知・月次報告に反映（詳細分析は対象外）
Entra ID 棚卸し（インベントリ）	標準	3 ヶ月ごとにユーザー等を棚卸
パッチ適用	標準	Azure Update Manager による月次自動適用・環境毎の段階的な展開
ウイルス対策	標準	Microsoft Defender を運用

③ バックアップ

項目	分類	概要
Azure VM バックアップ監視	標準	バックアップジョブの成否確認・異常時のエスカレーション
Azure VM バックアップ復元支援	標準	障害起因の復元対応
Arc サーバー バックアップ復元支援	オプション	オプション契約時のみ障害起因の復元対応
DR 関連リソースの健全性監視	条件付き標準	ASR レプリケーション健全性・Azure Backup の成否を監視し、異常時に通知

④ 問い合わせ・依頼対応

項目	分類	概要
テクニカルサポート	標準	本サービスの仕様・設定・月次レポート等の内容に関するお問い合わせ対応
サービスリクエスト（SR）受付・対応	標準	監視閾値・通知先変更等、定型的な運用作業依頼の受付・対応
変更要求（RFC）受付・対応	標準	スケール変更、パッチ適用除外申請等の変更依頼の受付・対応可否の確認
定例会	標準	月次レポートに基づく報告
月次レポート提供	標準	稼働状況・アラート傾向・コスト概況等を当社標準フォーマットで月次報告

5-3. 問い合わせ・依頼対応

- 本サービスの仕様・設定に関するご質問に対応します
- 月次レポート・アラート内容について説明します
- Azure リソースの設定変更（アラート閾値・通知先等）に対応します
- 設計を伴わない構成変更（スケール変更・パッチ除外申請 等）に対応します

5-4.障害一次対応

障害発生時の「一次対応」とは、アラート等の受領後、状況確認・切り分けを行い、必要に応じて担当者への連絡・エスカレーション等につなぐまでの初動対応を指します（原因の恒久解消や復旧作業そのものは含みません）。一次対応は、以下のとおり実施します。

- 管理対象範囲内の障害について、状況確認・一次切り分けを行います
- 弊社営業時間内は、必要に応じてお客様と連絡を取りながら対応します
- 弊社営業時間外は、事前にご提供いただいた手順書に基づき初動対応を実施します

6. 制限事項

6-1. 管理対象範囲に関する制限

- アプリケーション層は、本サービスの対象外です（オプション契約による障害対応を除きます）
- Azure VM および Arc サーバーでは、提供可能なサービスが異なる場合があります
- お客様による設定変更、リソース削除、操作、または本サービス管理外の環境に起因する障害については、本サービスの標準対応範囲外となる場合があります
- 本サービスが導入する Azure リソース（監視エージェント等）をお客様が削除・変更した場合、サービスが正常に機能しない場合があります

6-2. サービス提供機能に関する制限

- 監視ログおよびセキュリティログを利用した高度なログ分析（フォレンジック等）は、標準範囲外です
- バックアップデータからの個別ファイル等の復旧は、対象外です
- DR に関するフェイルオーバーの実施は、対象外です

6-3. 問い合わせ対応に関する制限

- システムの設計・構築、ネットワーク構成変更・新規リソース追加等、設計を伴う構成変更に関するお問い合わせは、対応範囲外です
- Microsoft Azure プラットフォームの仕様、制限、障害、仕様変更・機能提供終了その他 Microsoft の責任範囲に起因する事象（本サービスの提供内容の変更を含む）については、当社の対応範囲外です

6-4. その他

- 本仕様書に明記のない事項であっても、技術的な制約や本サービスの安定運用への影響等により、対応をお断りする場合があります
- 本サービスにおける「CIS 準拠」とは CIS Controls IG1 を参考基準とした運用設計・運用対応を指します。全項目への対応および Microsoft クラウド セキュリティ ベンチマーク 等への準拠・認証を保証するものではありません

7. 契約に関する事項

- 解約をご希望の場合は、契約満了日の 2 か月前までに、当社が別途定める申込書に必要事項をご記入のうえ、当社へご提出ください。
- 本サービスの解約時には、当社が設定した各種設定内容を削除させていただきます。