

ITOGUCHI サービス仕様書

1.0.0 版

改訂履歴

改定日	バージョン	変更内容の概要	変更箇所
2025/10/24	1.0.0	初版	全体

この ITOGUCHI サービス仕様書（以下、「本仕様書」といいます。）は、アイ
ビーシー株式会社（以下「IBC」）が提供する SaaS 型 IT システム運用管理サー
ビス「ITOGUCHI」（以下「本サービス」）の提供内容、提供範囲、提供方
法、提供水準、利用時間帯、その他の諸条件を定めるものです。本仕様書は
「ITOGUCHI 利用規約」の一部を構成するものとします。なお、本サービス
利用規約において定義された用語は、本仕様書において別段の定めのない限
り、同様の意味に用いるものとします。

1. サービス内容、範囲

1.1. サービスの概要

本サービスは、クラウド、オンプレミス問わず、IT システムの構成情報を収集し、運用管理する機能をクラウドサービスとして提供します。

システムの構成情報から構成図（以下 MAP）を自動描画し、当該 MAP 上で構成管理、障害対応、メンテナンス計画などを一元管理することで、IT システムの健全性を高め、複雑化する社内システム管理の効率化に寄与します。

パブリッククラウドの情報は本サービスのデータ収集機能から取得し、オンプレミスのサーバ、ネットワーク機器の情報は、本サービスにて提供される ITOGUCHI センサー、または当社製品の System Answer G3（以下 SAG3）より収集し、MAP に自動描画されます。既設の監視製品などからアラートを連携し、MAP 上に表示することも可能です。

本サービスの提供範囲、および、本サービスにおける利用者と IBC の責任範囲を以下に示します。

図 1. サービスの提供範囲

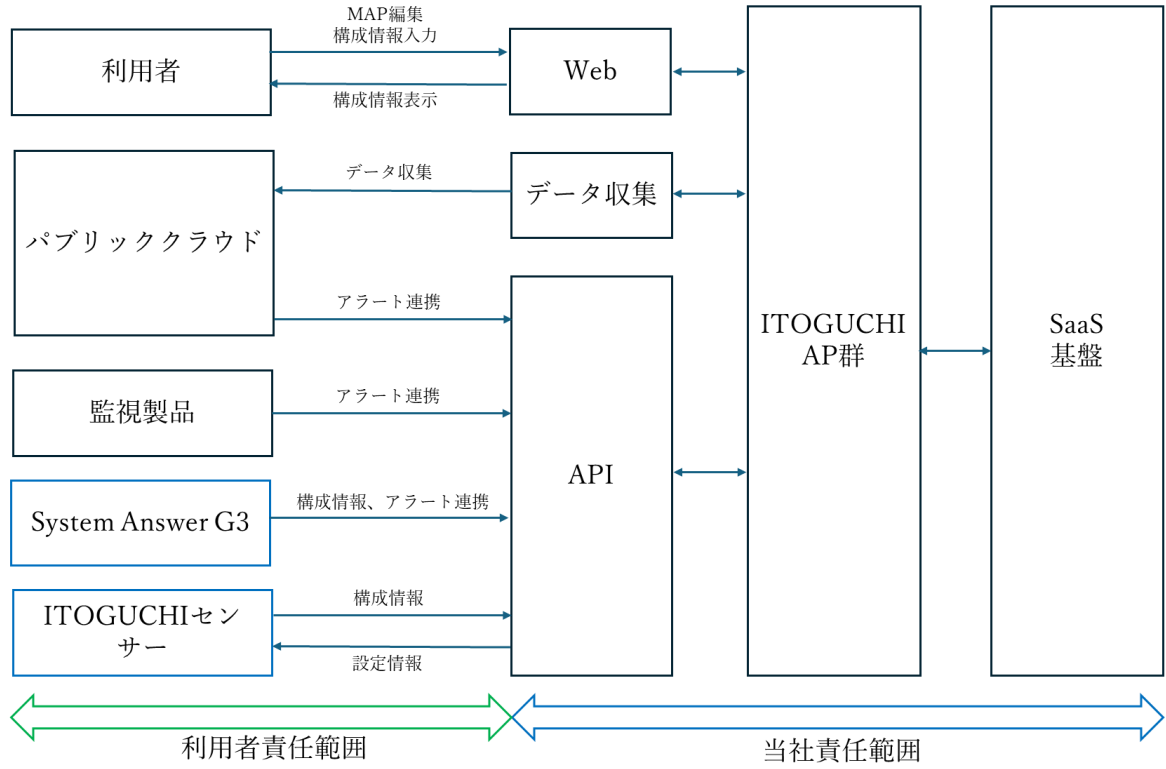


表 1. 利用者と当社の責任範囲

	利用者の責任範囲	当社の責任範囲
SaaS 基盤	なし	サービス提供に必要なインフラ (サーバー、ストレージ、ネット ワーク) の管理・運用
アプリケーション	なし	サービスの機能開発、バグ修正、 バージョンアップ、セキュリティ パッチ適用
セキュリティ	顧客データの機密性確保、利用 者 ID/パスワードの管理、アク セス権限の設定	SaaS 基盤およびアプリケーショ ンのセキュリティ対策 (脆弱性対 応、不正アクセス防止)
データ	監視対象データの設定、収集デ ータの利用・分析・削除、デー タ内容の正確性	顧客データのバックアップ、冗長 性確保、保管

監視対象システム	監視対象システム（サーバー、ネットワーク等）自体の管理・運用・保守、ITOGUCHI センサーのインストールと設定	監視対象システム（顧客環境）との接続、ITOGUCHI センサーの提供および動作保証（仕様の範囲内）
ネットワーク	拠点からインターネット接続、および監視対象システム内部のネットワーク環境	利用者と SaaS 基盤間の通信経路における弊社側のネットワーク機器の管理

1.2. 基本機能

ITOGUCHI の基本機能は【MAP】、【構成管理】、【インシデント管理】の三つで構成されています。

MAP はシステム構成図を自動描画し、そのシステム構成図を元に構成情報やアラート情報を表示する機能です。構成管理は、自動収集した構成情報ならびに CSV や手動登録を行った資産管理の情報などを保存し、MAP やインシデント管理機能と連携する機能です。インシデント管理は障害やメンテナンスの対応履歴を管理し、MAP で表示されているシステムの運用を効率化する機能です。

以下に ITOGUCHI を構成する基本機能を示します。

表 2. ITOGUCHI 基本機能

基本機能	MAP	MAP 管理	手動での MAP 作成、編集、閲覧権限の設定など
		自動描画/自動更新	パブリッククラウド、オンプレミスの MAP 自動作成
		アラート/イベント表示	アラート/イベントに関する情報の MAP 上での表示
		履歴管理	MAP の世代管理
		エクスポート	MAP を PDF や画像でエクスポート
		構成管理/インシデント管理連携	構成情報やインシデント対応状況の表示
	構成管理	構成/資産管理	パブリッククラウド、オンプレミスの構成情報管理
		データ自動収集/自動更新	各構成要素の情報自動取得/自動更新
		インポート/エクスポート	構成情報のインポート、エクスポート (CSV)
	インシデント管理	インシデント管理	インシデント作成、編集、閲覧権限の設定など
		インシデント自動更新	必要な情報を自動でインシデントチケットに追記
		スケジュール管理	作成されたインシデントのスケジュール設定

1.3. 契約プラン

本サービスの契約プランは、システムの規模に応じて「Basic」「Standard」

「Advanced」の三種類より選択可能です。ただし上位メニューから下位メニューへの変更はできません（例：Advanced→Standard、Standard→Basic など）。

また接続アカウント数などはオプションをご契約いただくことで上限を引き上げることができます。

表 2. プラン別仕様上限

機能	項目		契約プラン		
			Basic	Standard	Advanced
共通	ユーザ数上限		10 ユーザ	50 ユーザ	100 ユーザ
MAP	ITOGUCHI センサー ノード 収集上限/台		255 ノード		
	パブリッククラウド ノード収 集上限/接続アカウント		250 ノード	1000 ノード	2500 ノード
	接続アカウン ト※	基本契約数	1 アカウント	5 アカウント	10 アカウント
		最大（オプション購入時）	5 アカウント	10 アカウント	30 アカウント
	MAP 数上限		3 枚	10 枚	20 枚

	過去履歴保存 数	基本契約数	1 件	3 件	5 件
		最大（オプション購入時）	3 件	5 件	10 件
	SAG3 データ 収集	ノード数連携上 限/台	—	1000 ノード	5000 ノード
構成管理	構成管理ノード数上限		1000 ノード	5000 ノード	10000 ノード
インシデ ント管理	添付ファイル保存容量上限		—	10GB	
	インシデント管理件数上限		1500 件	5000 件	10000 件
アラート	アラート受信履歴保存期間		3 ヶ月	6 か月	13 か月
	アラート送信履歴保存期間		3 ヶ月	6 か月	13 か月

※接続アカウント：パブリッククラウドならびにオンプレミスからデータ収集を行うための接続情報。パブリッククラウドの場合は対象のクラウド API に接続する情報であり、オンプレミスの場合は監視製品（SAG3 等）の情報。プラン毎に接続先登録の上限数がある。

2. 動作環境、技術要件

2.1. 端末動作環境

利用者が使用する端末環境は以下を推奨とします。

表 3. 推奨端末環境

項目	内容
クライアント OS	Windows 11 以降、macOS 最新バージョン
推奨ブラウザ	Chrome、 Edge の最新版
ネットワーク	インターネット接続環境（推奨：100Mbps 以上）

※端末スペックについては OS 動作推奨スペックと同様です。

2.2. ITOGUCHI センサー

ITOGUCHI センサーはオンプレミスのサーバやネットワーク機器の構成情報を取得し、MAP を作成するためのデータを ITOGUCHI に連携するソフトウェアです。また簡易的な Ping 監視機能を備えており、特定の IP アドレスセグメントの死活監視が可能です。

インストール方法や製品利用方法の詳細については「ITOGUCHI マニュアル」を参照ください。利用にはインターネット接続環境が必須となります。

表 4. ITOGUCHI センサー 動作環境

項目	内容	
OS	Alma Linux 9.6	
推奨 スペック	CPU	2 Core 以上
	Memory	4GB 以上
通信要件	HTTPS	ITOGUCHI 通信用
	SSH	ITOGUCHI センサー管理用
	SNMP	構成情報取得用
	ICMP	死活監視用

2.3. SAG3 連携

本サービスは当社製品の SAG3 と連携が可能です。SAG3 の監視データと発生アラートを自動的に収集します。Standard プラン以上の契約が必要です。

利用にはインターネット接続環境が必須となります。

表 5. SAG3 連携機能

項目	内容	
対象バージョン	03.32-00 以降	
ITOGUCHI 対象メニュー	Standard、Advanced	
連携内容	構成情報	SAG3 監視対象（SNMP）の情報を元に MAP を作成可能
	パフォーマンス情報	1 ノード当たり最大で 3 つの項目を選択し、ITOGUCHI 上に表示
	アラート情報	SAG3 で発生したアラートの MAP 表示
通信要件	HTTPS	ITOGUCHI 通信用

2.4. アラート連携 API

ITOGUCHI ではパブリッククラウドならびにオンプレミス監視製品などからのアラートを受信する API を提供しています。具体的な利用方法については「ITOGUCHI マニュアル」を参照ください。

2.5. パブリッククラウド

ITOGUCHI ではマルチクラウドの構成管理情報を取得しています。データ取得方法は各クラウドベンダーで異なります。詳細は「ITOGUCHI マニュアル」を参照してください。各クラウドのデータ取得単位は以下の通りです。

AWS : アカウント

Azure : サブスクリプション

3. サポート

本サービスに関するお問い合わせに対応します。契約プランによりサポート範囲が異なります。

表 6. 契約プラン別サポート内容

	Basic	Standard	Advanced
受付窓口	専用フォーム	専用フォーム	
受付時間	24 時間 365 日		
対応時間	9:00-12:00 および 13:00-17:00 (土日祝祭日、年末年始、弊社が定める休日を除く)	9:00-12:00 および 13:00-17:00 ※ (土日祝祭日、年末年始、弊社が定める休日を除く)	
問合せ内容	利用不可などの問合せ	仕様に関する問合せ 操作方法に関する問合せ サービスプランに関する問合せ	

3.1. サポート窓口

ITOGUCHI に登録のある利用者からの問い合わせのみの受付となります。問い合わせは専用フォームにて行い、問合せ後はメールでの対応となります。

Basic プランの場合、利用不可などの事象についてお問い合わせいただけます。製品の利用に関する問合せについては「ITOGUCHI マニュアル」「よくある質問」をご利用ください。

24 時間 365 日受付は IBC と委託契約を結んだ会社での対応とします。

3.2. サポート対応内容

- ・本サービスに関する仕様、操作方法、サービスプランに関するお問い合わせに対応します。

- ・本サービスにて提供するサポート、資料は全て日本語での提供とします。

- ・問い合わせ受付後は、速やかに受付のご回答、および、その後の対応を開始するよう努めますが、保証値はベストエフォートとなります。

- ・問い合わせに対し商業上合理的な範囲で問題解決が出来るよう努めますが、お客様の環境起因などの全ての問題解決を保証するものではありません。

4. 保守運用

4.1. 障害対応

- ・ 本サービスのクラウド基盤（当社責任範囲内）障害が発生した場合は、本サービスの機能に関するクラウドサービス基盤の動作状況の確認を行うものとし、本サービスが提供する機能の利用可否を通知するものとします。

- ・ ITOGUCHI アプリケーション群の障害の場合は、IBC にて再立ち上げを含め対応するものとします。

- ・ 障害が発生した場合、商業上合理的な範囲でデータの復元が出来るよう努めますが、データの復元が可能であること、および、すべてのデータを完全に復元することを保証するものではありません。

- ・ IBC は、システム障害などで販売店、および、契約者のデータを確認する必要があると判断した場合に、当該データを確認することがあります。販売店、および、顧客は IBC が当該データ、その他必要情報の提供を求めた場合、すみやかに、応じるものとします。

4.2. 可用性

- ・本サービスの可用性を 99.9 %（ただし SLO とし、努力目標とします）とします。計画停止時間は含まれないものとします。

- ・異なるリージョン間においては冗長化されていないため、リージョン全体で障害が発生した場合は、サービスを継続することができなくなります。

4.3. サービスの運用

- ・IBC は、本サービスにアクセスされた方の履歴「アクセスログ」を記録し、保守管理や利用状況に関する統計分析のために利用することがあります。IBC は、アクセスログを保守管理や、利用状況に関する統計分析以外の目的で利用しないものとします。

- ・メンテナンスや、不具合発生時の修正リリースにおいて、サービスに瞬断が発生する可能性があります。

4.4. 計画停止

毎月第 2 水曜日午前 0:00-5:00 を計画停止期間とします。

当該期間は、メンテナンス等の作業のため、本サービスを停止する場合があります。

その場合は、原則として作業の 10 営業日前までご連絡します。ただし、緊急性が求められると IBC が判断した作業に関しては、上記の限りではありません。

4.5. データの復元

・IBC は、本サービスにおいて、障害等によりデータが失われた場合、速やかに原因を追求し、復旧に努めるものとしますが、このことは復旧を確約するものではありません。なお、販売店、および、利用者の責に帰すべきデータ消失について、IBC は復旧対応について何らの義務、および、責任を負うものではありません。

・利用者の過失により消失したデータの復旧サービスは提供していません。

4.6. データの削除

・サービス解約申込みの翌月末に、お客様のサーバリソース、および、アクセスログを削除します。再度契約され利用を再開された場合も、元に戻すことはできません。

- ・「ITOGUCHI 利用規約」への違反が確認された場合は、本サービスを停止し、データの削除を行う場合があります。

5. その他

5.1. 禁止事項

- ・本サービスの利用にあたりいくつか禁止事項を設けております。詳しくは

「ITOGUCHI 利用規約」をご確認ください。