



# フリービットクラウド Backup Orchestra サービス仕様書

Ver. 2.0

フリービット株式会社



FreeBit Co., Ltd. All Rights Reserved.

confidential

改訂履歴

Rev.	作成日	改定項目	改定内容
2.0	2022年1月24日	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ サービス概要</li> <li>・ サービス仕様</li> <li>・ サービスの責任範囲</li> <li>・ サービス急停止時の連絡について</li> <li>・ サポートについて</li> <li>・ 契約期間について</li> </ul>	<p>サービス概要及び仕様を提供元の Acronis Asia Pte. Ltd. の仕様に準ずる形に変更</p> <p>DR オプションに関する文言の削除</p> <p>サービス責任範囲及びサービス急停止の連絡に関する項目の削除</p> <p>サポート対象に関する文言の削除 サポート範囲に関する追記</p> <p>最低利用期間の変更</p>
1.2	2018年10月1日	<p>4.5 WEB 管理コンソール機能</p> <p>10.3 課金計算方法について</p>	<p>ローカル、またはネットワークパスへのバックアップ時の課金体系を変更</p>
1.1	2018年2月5日	4.1 ソフトウェア要件	対象 OS 要件を更新
1.0	2015年10月22日	初版	

©2021 FreeBit Co., Ltd. All Rights Reserved.

本書は著作権法上の保護を受けています。本書の一部あるいは全部について、著者からの許諾を得ずに、いかなる方法においても無断で複写、複製することは禁じられています。

## 目次

1. 本書の目的 .....	4
2. サービス仕様 .....	4
3. サポートについて .....	4
3.1 サポート範囲 .....	4
3.2 お問い合わせへの解決時間指標について.....	5
3.3 サポート窓口と受付時間について.....	6
4. 禁止事項 .....	6
5. 契約について .....	6
5.1 契約の流れ .....	6
5.2 契約に関する書類.....	7
5.3 契約期間について.....	7
5.4 お客様の登録情報の変更について.....	7
6. 解約について .....	8
7. 課金について .....	8
7.1 お支払い方法 .....	8
7.2 課金サイト .....	8
7.3 課金計算方法について.....	9
7.4 サービス費用未払い時の対応について.....	10
8. テスト利用について .....	10
8.1 テスト利用における機能制限.....	10
8.2 テスト利用の期間 .....	10

## 1. 本書の目的

フリービットクラウド Backup Orchestra（以下、本サービス）の仕様を説明する資料となります。

## 2. サービス仕様

本サービスのご利用要件における詳細は、提供元である Acronis Asia Pte. Ltd. の公開している仕様に準ずるものといたします。

参考

<https://www.acronis.com/ja-jp/support/documentation/CyberProtectionService/#csheid=44130>

## 3. サポートについて

本サービスのサポートについて以下に示します。

### 3.1 サポート範囲

- ・本サービスの仕様や機能に関する情報
- ・本サービスで提供される機能の設定・操作方法
- ・本サービスご利用上のトラブルシューティング

必要に応じて、当社はアクロニス社と連携して、お客様の問題解決にあたります。

OS およびサードパーティが提供するアプリケーションの各種設定や操作方法、問題解決に関してはサポートの対象外となります。

ご契約内容・料金に関するお問い合わせは、直接弊社営業担当者までご連絡ください。

### 3.2 お問い合わせへの解決時間指標について

お問い合わせに関する解決時間指標は、以下の通りです。

・甚大度（高 A ⇒ B ⇒ C ⇒ D 低）

A : バックアップシステムがダウンするか、主要な点（バックアップクリエーション、バックアップリカバリ、データ喪失、ブート不能／システムクラッシュ、重大パフォーマンス低下等）で機能せず、バックアップのコア機能が妨げられ、事業活動に甚大な妨げとなる状態

B : 製品の主要機能（デプロイメントバリデーション、製品インストール不能）が作動せずクリティカルな時間上の要求が満足されないが、事業活動に影響は及んでいない状態

C : 製品機能に影響があるが、多くのオペレーションは継続しており（製品パフォーマンス、信頼性の問題、ログインエラー、事例のない作動等）重要度は中程度

D : 製品機能は影響を受けていない。重要でない使用上の問題、GUI の問題、製品情報（機能、要件、セットアップ等）の要求等

甚大度	暫定解決目標	最終解決目標
A	2 営業日	15 営業日
B	3 営業日	20 営業日
C	4 営業日	30 営業日
D	無し	次期バージョンリリース時

### 3.3 サポート窓口と受付時間について

お客様からのお問い合わせは電子メールにて受け付けます。ご連絡先は以下の通りです。

連絡方法	対応時間	連絡先
メール	平日 10:00-18:00	<a href="mailto:backup-support@freebit.net">backup-support@freebit.net</a>

## 4. 禁止事項

下記行為が確認された場合、事前に通知することなく、サービスの利用停止を行う可能性があります。又、当該行為により当社または第三者に損害を与えた場合には、当該損害の賠償を請求する場合があります。

- ・サービスの転売行為
- ・サービスアカウントの複数社共有（1社1契約が必須）
- ・契約社所有 PC/サーバではない対象へのモジュールのインストール
- ・P2V を目的としたテスト環境の利用（無償での悪用）
- ・その他、アカウントの不正利用（不正利用の判断は弊社が実施する）

## 5. 契約について

契約に関しては約款に基づいて行います。契約の流れを以下に示します。

### 5.1 契約の流れ

- ① 本サービスの約款・仕様書のご確認後、サービス申込書をご記入・捺印頂き、サービス申し込み・解約専用メールアドレス宛に PDF にて送信下さい。

Backup Orchestra サービス受付センター ※申し込み・解約専用メールアドレス

連絡方法	対応時間	連絡先
メール	平日 10:00-18:00	<a href="mailto:backup-sales@freebit.net">backup-sales@freebit.net</a>

- ② 弊社にて必要書類を受領後確認し、問題が無い場合にお客様環境を設定します。原

則受領後、翌営業日にてお渡しします。

- ③ サービス申込書に記載頂いたご担当者様メールアドレスに、サービスをアクティブ化するための URL リンクが通知されます。

通知メールを送付した日付をサービス開始日とします。

- ④ お客様がメール通知されたURLよりアクティブ化を実施することで、管理画面へアクセス・操作が可能となります。初回接続時に、パスワードを設定することが出来ます。

## 5.2. 契約に関する書類

契約に関する書類は以下のようになります。

書類名	詳細
フリービットクラウド Backup Orchestra サービス約款	本サービスのサービス約款となりお客様にてご確認いただきます。
フリービットクラウド Backup Orchestra サービス仕様書	本書となります、本サービスの仕様が書かれています。
フリービットクラウド Backup Orchestra サービス申込書	本サービスの申込書となります。 お客様の請求先情報、サービス申込ご担当者情報等を記載頂きます。

## 5.3. 契約期間について

最低契約期間は3ヵ月間となります。その後、1ヵ月単位での自動更新となります。

## 5.4. お客様の登録情報の変更について

契約完了後、お客様の社名・住所・連絡先・請求先等が変更になる場合、サービス申込書を再記入いただきます。

## 6. 解約について

解約をご希望の場合、サービス申し込み・解約専用メールアドレスへ解約の旨をご連絡下さい。解約の旨を受理した後、弊社より解約申請書をメールにて送付いたします。解約申請書をご記入・捺印頂き、サービス申し込み・解約専用メールアドレス宛に PDF にて送信下さい。受領日の月末を解約日とします。

Backup Orchestra サービス受付センター ※申し込み・解約専用メールアドレス

連絡方法	対応時間	連絡先
メール	平日 10:00-18:00	<a href="mailto:backup-sales@freebit.net">backup-sales@freebit.net</a>

解約完了後の本サービスで利用したアカウント及びデータに関しては全て削除します。また、基本利用料は解約月に関しては、日割の対象にはなりません。アカウントの削除は、解約月翌月の5営業日までの任意のタイミングで削除されます。

## 7. 課金について

課金については以下にご説明します。

### 7.1 お支払い方法

弊社から請求書を送付します。弊社指定の口座にお振り込みいただきます。

### 7.2 課金サイト

当月末締め翌月末支払いとします。



課金対象月の1ヶ月間でバックアップしたデータをシステムで計測し、翌10営業日まで



にお客様に請求書を送付します。

### 7.3 課金計算方法について

利用開始日に限らず、月極課金となります。

課金対象は、利用サービスプランそれぞれでの「基本料金+従量課金」となります。

※月内での最大値を課金対象とします。

#### 7.4 サービス費用未払い時の対応について

入金が 2 ヶ月遅延した場合、ご連絡の上、サービスを停止します。さらに、入金が 1 ヶ月遅延した場合、サービス上で動作しているデータを削除します。

### 8. テスト利用について

正規サービスをお申し込み頂いた際、お申し込み月末までを無償テスト期間として利用する事が可能です。

#### 8.1 テスト利用における機能制限

テスト利用における機能制限は御座いません。  
正規サービスと同様の機能をご利用頂くことが可能です。

#### 8.2 テスト利用の期間

テスト利用は開始日より最大 1 ヶ月間有効です。  
月を跨いでのご利用はできません。  
利用開始月の翌月には、自動的に本番利用に変更されます。  
本番利用を希望されないお客様は、テスト利用期間中に解約申込書をご記入の上、「6. 解約について」に記載の宛先までご連絡ください。