



# フリー ビット クラウド VDC ENTERPRISE-FARM Pro

## サービス仕様書

Ver.3.17

フリー ビット 株式会社



毎日、発明する会社

FreeBit Co., Ltd. All Rights Reserved.

Confidential

©2022 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、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. 用語の定義	5
2. サービス概要	6
3. サービスシステム概要	6
4. お客様提供システム概念図	7
5. サービスの構成要素	8
6. サービス仕様	9
7.1 基本サービス	9
7.1.1 仮想プラットフォーム	9
7.1.2. 仮想 UTM	10
7.1.3. 管理画面	11
7.1.4. IP アドレスの割当て	16
7.2. ネットワークサービス	17
7.3. 仮想マシンサービス	18
7.3.1. 仮想マシン H/W 構成仕様	18
7.3.2. 仮想マシンに対して実行できる操作	19
仮想マシン作成時の初期状態	22
7.3.4 仮想マシン利用可能 OS 仕様	22
7.3.5 管理画面にテンプレートの無い OS をご利用の場合の仕様	24
7.3.6 Oracle データベースの 利用について	24
7.3.7 仮想マシンの電源 OFF 状態の台数制限について	25
7.3.8 VM イメージの持ち込み・持ち出しについて	25
7.3.9 仮想マシンご利用にあたっての注意点	25
7.4 オプションサービス	27
7.4.1 バックアップ領域割当	27
7.4.2 データセンター間クローン	27
7.4.3 アカウント間クローン	28
7.4.4 構内接続	28
7.4.5 バックアップサービス	28
7.5 その他仕様	29
8. サービスの責任範囲	30
9. サービス品質	30
9.1 サービス品質の水準	30
9.2 稼働率の考え方	30
9.3 適用の除外	31

9.4 保障した品質を下回った場合の対応 .....	31
10. サポートについて .....	32
10.1 サポート範囲について .....	32
10.2 作業依頼 .....	33
10.3 サポート窓口と受付時間について .....	35
11. メンテナンスについて .....	35
11.1. 通常メンテナンスについて .....	35
11.2. 緊急メンテナンスについて .....	36
12. セキュリティポリシー・禁止事項 .....	37
12.1. セキュリティポリシー .....	37
12.2. 禁止事項 .....	38
12.3. Dos センサー仕様 .....	39
13. 契約について .....	40
13.1. 契約の流れ .....	40
13.2. 契約に関する書類 .....	41
13.3. 契約期間について .....	41
13.4. お客様の登録情報の変更について .....	42
14. 解約について .....	42
15. 課金について .....	42
15.1. お支払い方法 .....	42
15.2. 課金サイト .....	42
15.3. 仮想マシンの課金について .....	44
15.4. その他課金について .....	44
15.5. サービス費用未払い時の対応について .....	44
16. サービス休停止時の連絡について .....	44

# 本書の目的

フリービットクラウド VDC ENTERPRISE-FARM Pro サービス(以下、本サービス)の仕様に関して説明する資料となります。

## 1. 用語の定義

本文書で使用する用語を説明します。

用語	説明
お客様	本サービスのサービス利用約款に基づく契約を弊社と締結し、本サービスの提供を受ける者。本サービスは法人または法人に準ずる団体に限りご利用できます。またお客様の委託を受け作業を代行する者も同様に定義しております。
お客様識別子 (プレフィックス)	各お客様環境に割り当てられる 4 文字の英数字です。
デスクトップ データ センター Desktop Data Center	契約者がサービスの運用管理をするための Web ベース管理コンソールの名称です。
仮想マシン	仮想化ソフトウェアを用い、物理的なサーバのリソースの一部を割り当てて生成する、ハードウェアの機能を模したソフトウェア実行環境。1 台の物理サーバのリソースを分割して複数の仮想マシンを生成します。本サービスではサーバの仮想化に VMware を使用しています。
vCPU	仮想マシンの CPU。複数の仮想マシンの vCPU が物理サーバの 1 コアを共有します。 1vCPU の能力値の目安としては、Intel 5500 番台 2.3GHz 相当となります。但し、提供時期により変動があります。
仮想 UTM	本サービスで提供する UTM(Unified Threat Management; 統合脅威管理)装置。契約ごとに仮想 UTM が 1 個割り当てられ、契約者には仮想 UTM の管理権限が与えられます。本サービスの UTM 装置である FortiGate では仮想ドメイン(virtual domain; VDOM)と呼んでいます。
グローバルマップ	契約者に割り当てられたグローバル IPv4 アドレスを仮想マシンのプライベートアドレスに対応付ける機能。
プライマリ LAN セグメント	複数作成できる LAN セグメントの内グローバルをマッピングできる LAN セグメント
VMwareTools	仮想マシンのゲスト OS のパフォーマンスを強化し、管理を拡張させるユーティリティー式です。

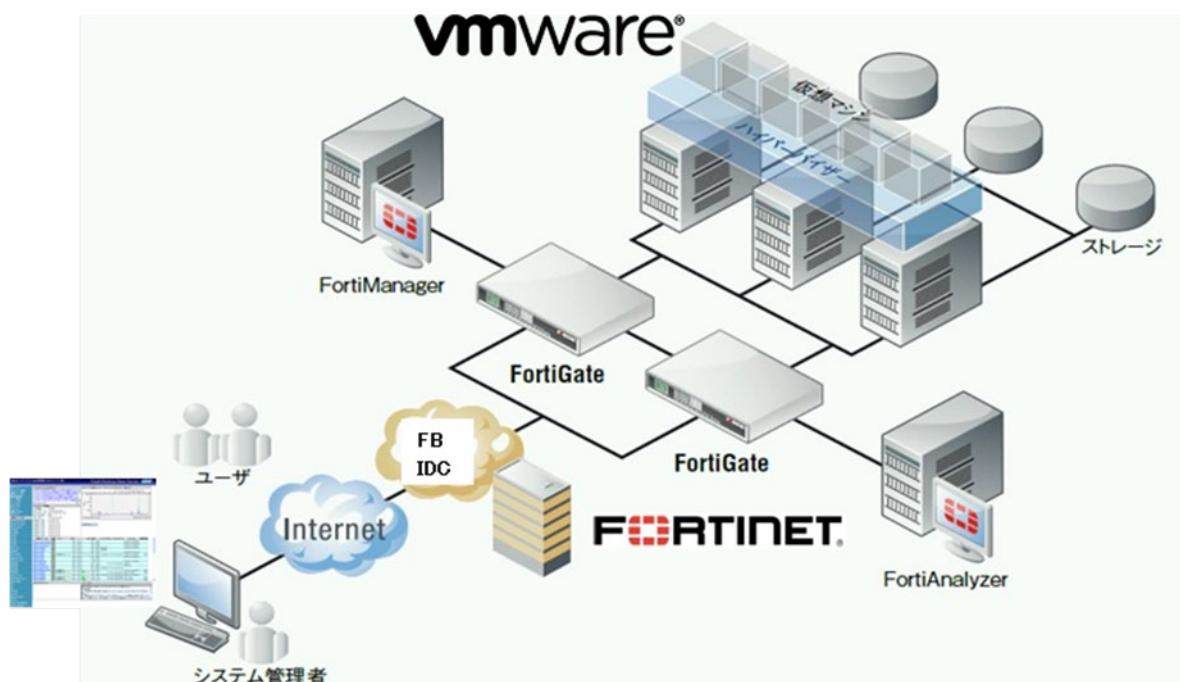
本ツールの代替とし、一部の VM テンプレートでは「Open VM Tools」を適用します。

## 2. サービス概要

本サービスは、仮想化技術を利用してお客様のコンピューターシステムを構築、運用をすることを実現するクラウドコンピューティングサービス(IaaS -Infrastructure as a Service)となります。

弊社の持つデータセンター内にて提供する仮想化基盤上に、ご契約いただいたお客様にネットワーク、仮想 UTM 機能、仮想マシン並びにその管理画面をご提供することにより、オンデマンドでシステムの構成変更、仮想マシンの増設等がお客様自身で行えるようになります。

## 3. サービスシステム概要

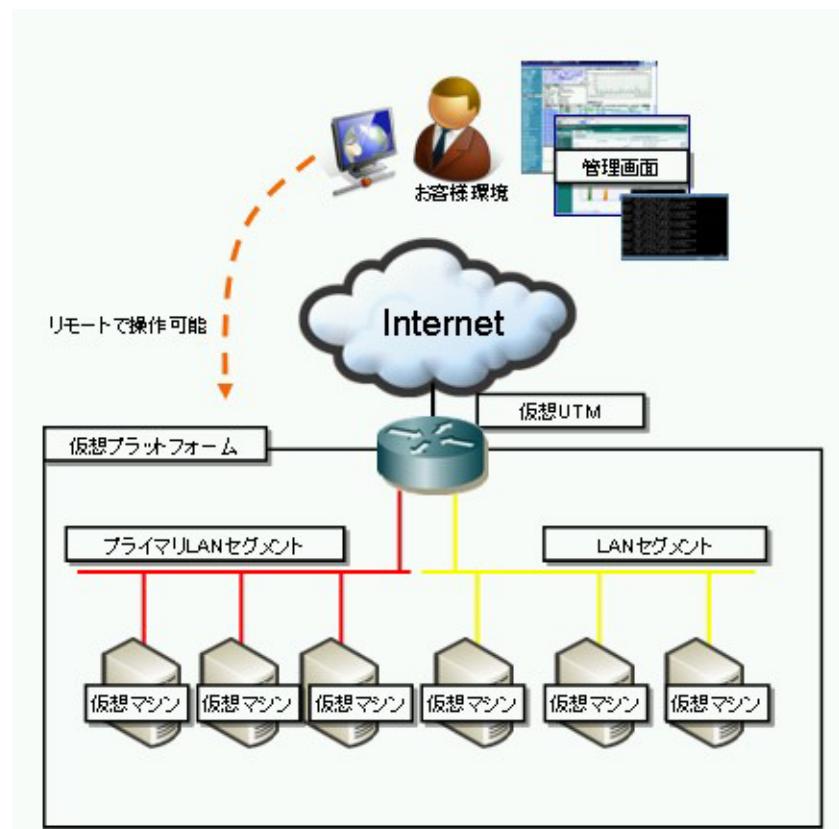


仮想化のソフトウェアについては VMware を採用しております。上位ネットワーク機器には Fortinet 社の Fortigate を採用しており、その VDOM 機能により仮想的な UTM を 1 契約にあたり 1 つ提供致します。サービスを構成する機器に関しては一部のオプションを除き、他契約者様と共有する形で御提

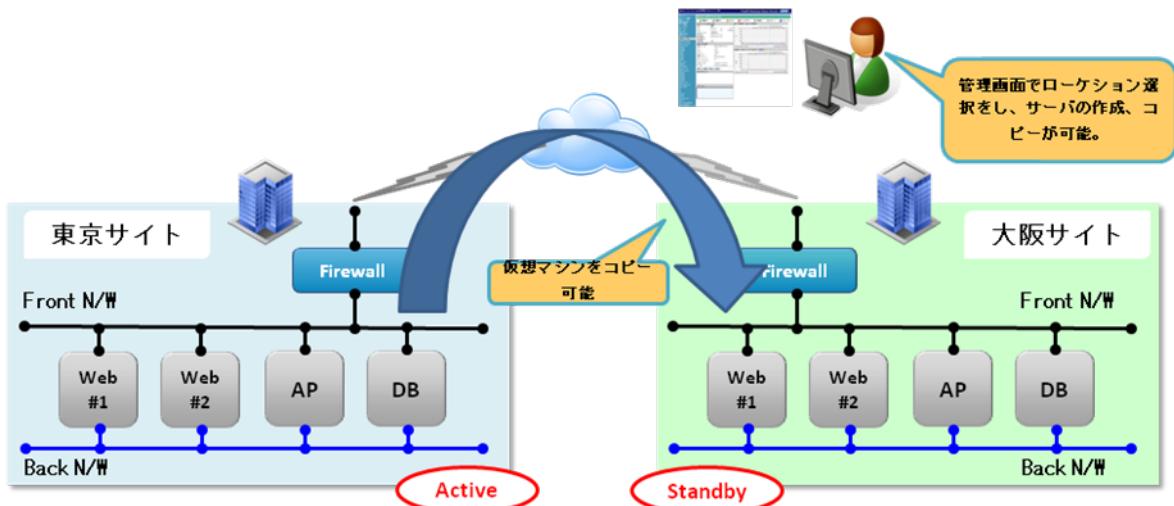
供致します。また、システムを運用する為のサイトは東京と大阪、またはその併用で選ぶことができます。

#### 4. お客様提供システム概念図

お客様個別に仮想プラットフォーム、仮想 UTM をご提供し、お客様独自の環境構築とシステム運用を弊社が提供する管理画面を通して外部環境から操作、管理をしていただくことが可能となります。

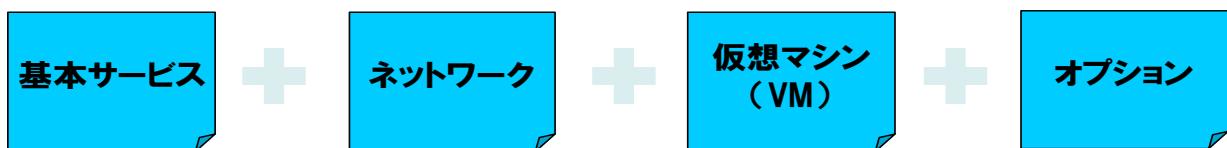


また、複数ロケーションを申し込んでいただくことにより、複数ロケーションにまたがって、サーバの管理や、仮想マシンのコピーをすることが可能になります。



## 5. サービスの構成要素

本サービスは以下の構成要素の組み合わせにより、ご提供致します。



また各要素に含まれる提供項目は以下のようになります。

大項目	項目	備考
基本サービス	仮想プラットフォーム	東京・大阪、または併用を選ぶことが可能です。
	仮想 UTM	ファイアウォールやロードバランサーなどの各種機能が利用可能です。
	管理画面	仮想マシン、仮想 UTM などの管理、設定が可能です。
	IP アドレスの割り当て	1 契約あたり、16IP アドレスから 256IP アド

		レスまでの割り当てが可能です。
ネットワークサービス	インターネット接続	従量料金タイプか固定料金タイプを選択可能です。
仮想マシンサービス	仮想マシン	vCPU、メモリ、拡張ディスクを選択可能です。
オプションサービス	バックアップ領域割当	1TB 単位でバックアップ領域が利用可能です。
	データセンター間クローン	東京・大阪サイトを併用して頂いている場合、仮想マシンのデータセンター間クローン機能が利用可能です。
	アカウント(VDOM)間クローン	同一サイトに追加で新規アカウントをご契約頂いた場合、アカウント間で仮想マシンをクローンすることができます。
	ハウジング環境との構内接続	同一データセンター内でご契約中のハウジング環境と VDC との間で L2 接続することができます。

## 6. サービス仕様

### 7.1 基本サービス

#### 7.1.1 仮想プラットフォーム

お客様毎に隔離した仮想プラットフォームをご提供し、この環境にてお客様のシステムを構築・運用していただきます。また、本サービスは仮想化を実現する技術として VMware を採用しております。

提供機能は以下のようになります。

項目	詳細
運用サイトの決定	東京、大阪、または東京・大阪併用をお選びいただけます。
仮想マシンの提供	1 契約あたり最大で 250 個まで作成可能です。

グローバル IPv4 アドレスの割り当て機能	お客様毎に異なるグローバル IPv4 アドレスセグメントを割り当てます。/24 ~ /28 まで選択可能です。 仮想 UTM のバーチャル IP 機能を利用して仮想マシンのプライベート IPv4 アドレスとマッピングを行うことでインターネットと通信することが可能となります。
グローバル IPv6 アドレスの割り当て機能	各仮想マシンにグローバル IPv6 アドレスを標準で割り当てます。 標準設定では UTM のファイアウォール機能により外部ネットワークから遮断されており、利用の際はこの設定を解除する必要があります。 本サービスはプライマリ LAN セグメントに”/64”のサイズのグローバル IPv6 アドレスブロックを割り当てます。
プライベートネットワークの提供	提供時に 2 セグメント、最大 8 セグメントまで作成可能です。 提供時に作成されている内の一つであるプライマリ LAN セグメントのみグローバル IPv4 アドレスとのマッピングが可能です。 1 セグメントあたり、”/24”のサイズで設定しご提供致します。お客様のご希望によって指定・変更はできません。 また、IP アドレスは、xxx.xxx.xxx.1 ~ xxx.xxx.xxx.99 を DHCP アドレスとして、割り振っており、仮想マシン作成の際に、利用者が選んだセグメントにおいて、自動で割り振られます。固定に割り振りたい場合は、仮想マシンにて xxx.xxx.xxx.100 ~ xxx.xxx.xxx.254 までのアドレスをユーザー様で設定していただく必要があります。
HA クラスタ機能	仮想化プラットフォームは HA クラスタ機能により冗長構成となっております。万が一サービス物理筐体が故障した際もそこで稼働していた仮想マシンは別の安定稼働している物理筐体で再起動致します。
データセンター間クローン機能	東京・大阪併用して頂いてる場合、各サイトで作った仮想マシンを他サイトにコピーする機能を提供します。

### 7.1.2. 仮想 UTM

利用者システムごとに仮想 UTM 装置を提供します。利用者システムとインターネットの間のルーティング、ファイアウォール等のセキュリティ機能、アクセスを複数の仮想マシンに分散するロードバランス機能を利用できます。

本サービスでは Fortinet 社の FortiGate を採用し、この機器の機能である VDOM 機能によってお客様に仮想的に 1 台の UTM をご利用いただく形となります。後述する管理機能によってお客様が自由に設定を変更することが可能です。

主な提供機能としては以下のようになります。

項目	詳細
ルータ機能	仮想プラットフォームの IPv4 および IPv6 のインターネットゲートウェイとして利用者システム内外のルーティングを行います。
グローバルアドレスマッピング機能	グローバルの IPv4 アドレスをプライマリ LAN セグメントで構築した仮想マシンに割り当てが可能です。
ファイアウォール機能	利用者システム内外の通信を制御します。
ロードバランサ機能	アクセスを複数の仮想マシンに分散します。
アンチウイルス機能	Web、メール等の通信に含まれる悪意のあるファイルを検出し、利用者システム内に流入するのを防ぎます。
侵入防止システム(IPS)機能	異常なトラフィックや脆弱性を利用した攻撃から利用者システムを防御しつつ、正当な通信を維持します。
IPsecVPN 機能	利用者システムと外部のネットワークやホストを保護された通信路を VPN ルータなどでネットワーク間の接続が可能です。
SSL-VPN 機能	利用者システムと外部のネットワークやホストを保護された通信路を使って接続します。
ログ管理機能	ファイアウォールやトラフィックのログを保存し閲覧可能とする機能の提供をします。 ※FortiAnalyzerへのログ転送設定は削除しないでください。 ※保存期間は保障されない為、明確な保存期間を定義する必要がある場合は Syslog サーバ等への転送を検討してください。

その他にも多彩な機能、設定項目がございます。操作、設定方法については弊社マニュアルもしくは Fortinet 社の Web サイト(<http://docs.fortinet.com/>)にあるドキュメントをご参照ください。

### 7.1.3. 管理画面

お客様が仮想プラットフォーム・仮想 UTM の管理をするための Web ベースによる管理画面となります。この機能により、お客様がリモート環境により、システムの構築・設定変更・運用管理が行えます。

管理画面以下の 2 つの要素によって分けられます。

項目	内容	アクセス方法
Desktop Data Center	仮想プラットフォーム・仮想マシンの管理・設定を行います。	<a href="https://www.fbc-vdc.jp/">https://www.fbc-vdc.jp/</a> にアクセス
Fortigate 管理画面	仮想 UTM の管理・設定を行います。	SSL-VPN 接続後、Desktop Data Center メニューより管理画面にアクセス

#### 7.1.3.1 Desktop Data Center

仮想プラットフォーム・仮想マシンの管理・設定を行う管理画面(Desktop Data Center)となります。この管理画面により、仮想プラットフォーム・仮想マシンの運用管理をリモートで行うことが可能となります。

##### ・管理画面提供機能

項目	内容	詳細
ログイン画面	ID・パスワードの認証を経て、お客様の管理画面にログインします。	アクセス URL は <a href="https://www.fbc-vdc.jp/">https://www.fbc-vdc.jp/</a>
マイページ	現在の仮想プラットフォームの稼働状況を俯瞰できる画面となります。	現在稼働中の仮想マシンの状態の一覧 お客様システムの全体のトラフィック流量のグラフ ネットワーク情報 弊社からのお知らせ機能 実行中のタスク閲覧機能 ※クローン進捗状況も表示されます。 選択可能な vCPU/メモリ情報の閲覧機能 メモ機能
ネットワーク情報	現在各マシンのアドレスの割り当て状況や、お客様がご利用中の UTM 装置(FortiGate)を識別できる情報を俯瞰できる画面となります。	お客様がご利用中のクラウドサイトの表示 お客様がご利用中の UTM 装置(FortiGate)の識別情報 お客様システムの全体のトラフィック流量のグラフ 各セグメント毎のアドレスマッピング状況の

		確認
仮想マシン作成	仮想マシンを作成する画面となります。	CPU、メモリ、追加HDD、参加プライベートネットワーク、OS、グローバルのマッピング、LBの利用が選択できます。
カスタムテンプレート	仮想マシンのイメージをテンプレートとして保存しておき、仮想マシンの作成時に利用できる機能	カスタムテンプレートの作成、編集、更新、削除の機能が提供されます。設定により、他のお客様識別子に公開することもできます。 ※作成には弊社所定の審査が必要です。
お客様情報	お客様の情報を設定変更できます。	
ユーザ管理	ユーザの作成・削除ができる画面となります。	管理権限ユーザー、一般ユーザー合わせて最大で100ユーザ作成可能 通知メールアドレスの登録、権限の設定、対象プレフィックスの選択等が可能です。
イベントログの表示	DDC上の作業履歴が閲覧できます。また、「ダウンロード」ボタンより過去1年分のイベントログをCSV出力することができます。	イベントログ対象 ・DDCへのログオン/ログオフ ※ログオンはアクセス元グローバルIPアドレスも表示されます。 ・仮想マシンの新規作成/削除 ・仮想マシンのスペック変更 ・電源ON/OFF ・データセンターの選択 ・ネットワーク変更
SSL-VPN機能	仮想UTMが提供するSSL-VPNの接続ページにリンクします。	
Fortigate	仮想UTMの管理画面にリンクします。	Fortigateのログイン管理画面へ遷移することができます
お問い合わせ	お問い合わせフォームからご質問等を弊社に送信することができます。	
仮想マシン個別画面	仮想マシン個別の稼働状況と操作が可能です。	CPU、メモリの稼働状況のグラフ、各参加プライベートネットワーク毎の利用トラフィックの表示 電源のON/OFF、リセット、シャットダウン、再起動の実行

		クローンの作成 仮想マシンの編集(設定変更) 仮想マシンの削除 データセンター間クローン機能 リモートコンソール機能の実行
プレフィックス選択	契約している識別子(プレフィックス)の切り替えが可能です。	
言語切り替え機能	管理画面の言語の切り替えが可能です。	管理画面の言語表記として、日本語と中国語が選択可能です。
ISO イメージ管理機能	任意の ISO イメージをクラウド上にアップロードして管理し、必要に応じて仮想マシンに接続できるようになります。	
ログアウト	本システムからログアウトします。	

- ・管理画面のユーザ種別は以下のようになります。

ユーザ種別	権限
管理者	利用者システムの各コンポーネントの管理権限を行使し、運用管理を行う管理者。Desktop Data Center におけるすべてのプレフィックスにおいて、設定の変更を行うことができます。管理者は、全てのユーザー種別を作成することができます。
オペレータ	管理者に指定された Desktop Data Center 内の権限のあるプレフィックスにおいて、新しい仮想マシンを作成や削除等の設定の変更を行うことができます。オペレータは、ユーザの作成ができません。
ユーザ	Desktop Data Center 内の権限のあるプレフィックスを閲覧することができますが、自身のユーザ情報を除いていかなる設定変更もできません。一般ユーザは新しい仮想マシンを作成することができません。

- ・ リモートコンソール機能では以下の機能を提供致します。

➤ リモートコンソール機能

仮想マシンにモニタ、キーボード、マウスをつなぐことができます。リモートコンソール機能は Desktop Data Center のホスト [www.fbc-vdc.jp](http://www.fbc-vdc.jp) の TCP ポート番号 910 から 1199、並びに 11000 から 11099 を利用します。

➤ リモートメディア機能

リモートコンソールを開いているとき、Desktop Data Center にアクセスしているパソコンのメディアや ISO イメージをマウントすることができます。

➤ Web コンソール機能

従来の VMware Remote Console に加えて、Web ブラウザを用いて仮想マシンのコンソール画面を表示・操作できるようになります。

その他の機能につきましては、弊社の提供するマニュアルをご確認ください。

・ユーザ側ソフトウェア要件

Desktop Data Center を利用するためには下記のソフトウェアを使ってアクセスする必要があります。

項目	種類
OS	Windows 10
Web ブラウザ	Mozilla Firefox version 140 Google Chrome 138 Microsoft Edge 138

・管理画面 のセキュリティについて

セキュリティ対策のため、管理画面へのアクセス元制限をおこなっております。お客様がご利用されている接続元のグローバル IP アドレスをお知らせ頂き、そのアドレス以外からのアクセスを遮断致します。許可する接続元 IP アドレスは、Desktop Data Center のダッシュボード画面で表示と編集ができます。

### 7.1.3.2 Fortigate 管理画面

Fortigate の設定の運用管理が行えます。この画面により、仮想 UTM が提供する各機能の設定や変更等を行っていただけます。

管理画面の仕様、設定方法につきましては、弊社マニュアルもしくは Fortinet 社の Web サイト (<http://docs.fortinet.com/>) にあるドキュメントをご参照ください。

### 7.1.4. IP アドレスの割当て

お客様毎に異なるグローバル IP アドレスセグメント割り当てます。以下のアドレス数から選択が可能となります。

アドレス利用数	備考
16IP アドレスまで (/28)	利用可能数は 10IP となります。
32IP アドレスまで (/27)	利用可能数は 26IP となります。
64IP アドレスまで (/26)	利用可能数は 58IP となります。
128IP アドレスまで (/25)	利用可能数は 122IP となります。
256IP アドレスまで (/24)	利用可能数は 250IP となります。

こちらは利用後拡張等により変更が有った場合は、アドレスブロックが変更になりますので予め予測される IP アドレスをご申請ください。

また、このアドレスブロックの利用者はお客様となりますので、JPNIC に使用目的等を申請する申請書をご記入いただきます。

なお、グローバル IPv4 アドレスは仮想マシンのインターフェースに直接設定しません。仮想 UTM のバーチャル IP 機能により仮想マシンのプライベート IPv4 アドレスとのマッピングを行うことで、仮想マシンがインターネット上のホストと行う通信にグローバル IPv4 アドレスを利用できるようになります。仮想 UTM のバーチャル IP の設定は管理画面「Desktop Data Center」のグローバルマップ機能を通じて変更できます。

グローバル IPv4 アドレスは割り当てたアドレスの内 6 つシステムで利用します。割り当てたグローバル IPv4 アドレスブロックのうち 3 個をインターネット接続ポートとその冗長化のために使用し、別の 1 個を仮想 UTM のインターフェースアドレスとして使用します。さらにアドレスブロックの先頭(ネットワークアドレス)と最後(ブロードキャストアドレス)を除いて残ったアドレスを仮想マシンにマッピ

ングすることができます。

グローバル IPv4 アドレスブロック  $x.y.z.m \sim x.y.z.n$  が割り当てられたときは次のように利用されます。

$x.y.z.m$	ネットワークアドレス
$x.y.z.m+1$	インターネット接続ポートのゲートウェイアドレス
$x.y.z.m+2$	仮想 UTM のゲートウェイアドレス
$x.y.z.m+3 \sim x.y.z.n-3$	仮想マシンのプライベートアドレスへのマッピングに利用可能
$x.y.z.n-2$	インターネット接続ポートの冗長化のために使用
$x.y.z.n-1$	インターネット接続ポートの冗長化のために使用
$x.y.z.n$	ブロードキャストアドレス

## 7.2. ネットワークサービス

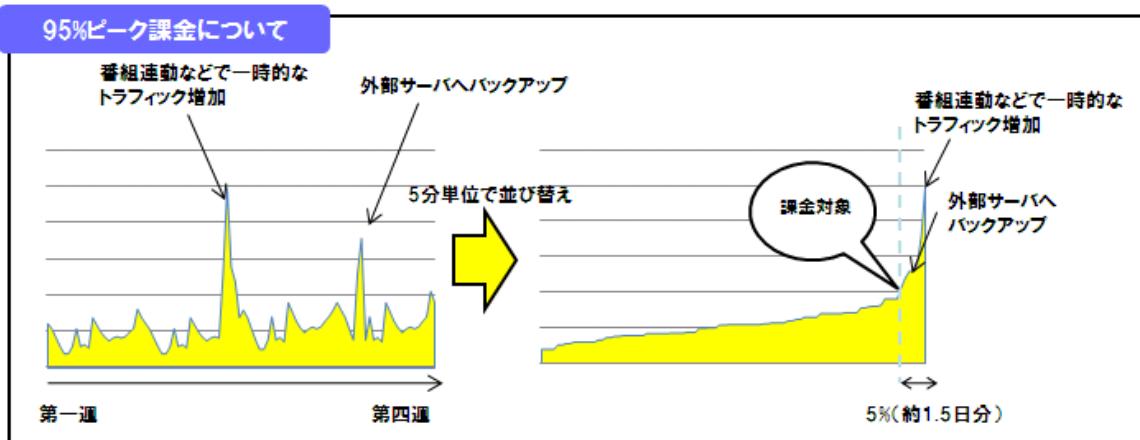
インターネット帯域の提供を行います。お客様で固定プランか従量プランでお選びいただけます。

### ・固定プラン

10Mbps 単位で選択でき、選択した帯域を超えない仕様と致します。

### ・従量プラン

従量プランの場合は、実測値に対して 95%ピーク課金にて、請求対象となる帯域が決定致します。95%ピーク課金とは、弊社のお客様収容インターフェースにて 5 分毎に、In-Bound と Out-Bound の 5 分平均を計測し、In-Bound と Out-Bound をそれぞれ昇順に並べます。それぞれの上位 5%をカットした最大値の「大きい方」が課金対象値になります。課金対象値が小数点になつた場合は、切り上げ致します。



### 7.3. 仮想マシンサービス

VMware の仮想マシンで、Intel x86 / x64 アーキテクチャ用のオペレーティングシステムおよびアプリケーションソフトウェアを実行することができます。

#### 7.3.1. 仮想マシン H/W 構成仕様

仮想マシンは以下の H/W 構成で作成が可能です。

項目	選択項目	備考
vCPU	管理画面で選択可能スペック 1vCPU、2vCPU、4vCPU、6vCPU、8vCPU、16vCPU	作成後に変更可能。 1vCPU は物理マシンの CPU の 1 コアを複数の仮想マシンで共有。 ※16vCPU の作成には審査工程があります。(最大 5 営業日) また、審査対象マシンはオーダー中にキャンセルすることができます。
メモリ	管理画面で選択可能スペック 512MB、1GB、2GB、4GB、8GB、16GB、32GB、64GB	作成後に変更可能。 64GB の作成には審査工程があります。(最大 5 営業日) また、審査対象マシンはオーダー中にキャンセルすることができます。

基本ディスク	OS インストール領域として標準で 50GB、もしくは 100GB のディスクが接続  ディスクサイズは、100GB 単位で 100GB から最大 2000GB までの範囲で選択可能。	標準のディスクサイズは 50GB です(一部ゲスト OS では 100GB)。  サイズ変更した場合には、ゲスト OS 内でパーテーションを拡張する必要があります。  ディスクの削除、ディスクサイズの縮小には対応していません。
拡張ディスク	5 つまで拡張ディスクをマウント可能 管理画面で選択可能スペック 1 ディスクあたり 100GB 単位で 100GB から最大 2000GB までの範囲で選択可能。	ファイルシステムは作成されません。  サイズ変更した場合には、ゲスト OS 内でパーテーションを拡張する必要があります。  ディスクサイズの縮小には対応していません。
ネットワーク	最大 8 個の仮想ネットワークインターフェース	アカウント提供時に標準サービスとして 2 つのネットワークが付与されます。  追加ネットワークを必要とする場合、別途弊社までご依頼いただく必要がございます。
その他	仮想 CD-ROM/DVD-ROM ドライブ	リモートメディア機能  VMware Remote Console にて利用が可能

### 7.3.2. 仮想マシンに対して実行できる操作

項目	用途	備考
新規作成	新規に仮想マシンを作成します。	作成完了時は電源 OFF 状態で提供

		します。
クローン	既に作成済み仮想マシンの複製を作ります。	作成完了時は電源 OFF の状態で提供します。 複製元の仮想マシンは電源 ON 状態でも可能です。但しデータの一貫性に関しては保障できません。
仮想マシンの編集	既に作成済みの仮想マシンのスペック変更、プライベートネットワーク・グローバルマップの変更を行います。	HotAdd 機能により、CPU/メモリ/HDD の増加は電源 ON の状態で実施可能です。ただし、CPU/メモリ/HDD の減少においては電源 OFF 状態での作業が必要となります。 ※HotAdd 対応非対応 OS の場合、電源 OFF による対応が必要となります。OS の対応状況確認方法は、7.3.5 内の対応 OS を参照して下さい。  グローバルマップの編集に関しては、画面上の設定が変化するだけで実際の設定は変更されません。こちらは Fortigate で設定していただく必要があります。  プライベートネットワークのプライマリ LAN セグメントは、他の LAN セグメントをマップしている場合にのみアンマウントすることが出来ます。
仮想マシンの削除	仮想マシンの削除を行います。	仮想マシンのイメージを完全に削除します。一度削除した仮想マシン並びに中のデータは復元することはできません。
電源 ON	電源 OFF 状態の仮想マシンを電源 ON 状態にします。	

電源 OFF	電源 ON 状態の仮想マシンを強制的に電源 OFF 状態にします。	
シャットダウン	電源 ON 状態の仮想マシンに対して VMwareTools を通してシャットダウン信号を送り、電源を OFF の状態にします。	
再起動	電源 ON 状態の仮想マシンに対して VMwareTools を通してシャットダウン信号を送り、シャットダウン後に再起動します。	
リセット	電源 ON 状態の仮想マシンを強制的に再起動します。	
VMwareTools の再インストール	VMwareTools のバージョンが古い場合、正常に動作していない場合、インストールされていない場合に画面操作によって再インストール・バージョンアップします。	
コンソール操作	リモートコンソールの操作が可能となります。この操作からメディアをリモートでマウント等の操作が可能です。	
データセンター間クローン機能	東京・大阪サイトを併用していただいた場合に、データセンター間クローン機能が利用可能です。	東京サイトから大阪サイトへのコピー、もしくは、大阪サイトから東京サイトへのコピーが可能です。 但しデータの一貫性に関しては保障できません。
テンプレ作成	仮想マシンのイメージをテンプレートとして保存しておき、仮想マシンの作成時に利用できる機能です。	作成時に他のお客様識別子へ公開することもできます。 ※作成には弊社所定の審査が必要です。

## 仮想マシン作成時の初期状態

仮想マシン作成完了後の初期状態について説明します。

- 電源状態

作成直後は電源 OFF の状態です。

- 各種設定

本サービスで推奨、もしくは必要とする機能の設定(OS ブート時に DHCP で IPv4 アドレスを取得する設定、VMware Tools のセットアップ)が行われています。

- 仮想マシンのお引き渡し時の初期アカウントと管理者アカウント

仮想マシンの初期ユーザアカウントのユーザ名とパスワードは仮想マシン作成申請時にお客様が指定します。お客様が新規作成された仮想マシンにネットワーク経由でログインでき、サービスがブート時に立ち上がるよう初期設定します。

クローンに関しては、クローン対象と同様の設定の仮想マシンが作成され、電源 OFF の状態で作成されます。

### 7.3.4 仮想マシン利用可能 OS 仕様

仮想マシン作成時に OS を選択することが可能です。管理画面から仮想マシンを作成する際に OS テンプレートを選択します。(※1)

このほか、お客様が作成・カスタマイズした仮想マシンのイメージをカスタムテンプレートとして利用することもできます(※2)

※1 有償 OS につきましては以下の製品を除きお客様にてライセンスもしくはサブスクリプションをご用意いただきます。

- Microsoft 製品

Microsoft 社の製品につきましては、弊社提供の SPLA ライセンスをご使用頂きます。Windows Server の新規仮想マシン作成につきましては弊社にて SPLA ライセンス適用を行いますので、申請から5営業日作成にかかります。

- Red Hat Enterprise Linux

Red Hat Enterprise Linux につきましては、弊社提供のクラウドライセンスをご使用頂きます。ご利用頂く際は事前に申請書の提出が必要となります。申請書受理後、ライセンスキー発行に5営業日かかります。その他、利用における注意事項は下記の通りです。

- ・仮想マシンのホスト名はドメイン名を付与する必要があります。  
例) websv01.example.local (○), websv01.example(○), websv01(×)
- ・テンプレートの仮想マシンを作成した後に、申請書に記載したホスト名に変更が必要です。
- ・OS 上でのアクティベート作業はお客様にて実施頂きます。  
(アクティベート方法はマニュアルをご参照下さい。)
- ・アクティベート前は yum によるアップデートはご利用頂けません。
- ・ライセンスキーは申請書に記載したホスト名+ドメイン名に紐付きます。  
ホスト名を変更する場合は再度申請書の提出が必要となります。

#### ※2 カスタムテンプレートのご利用にあたっての条件、ならびに注意事項

- ・ カスタムテンプレートの作成には弊社所定の審査があります。弊社サービス仕様に沿わない等の理由により、作成が承認されない場合があります。
- ・ カスタムテンプレートの作成の申請から審査の終了までに、最大5営業日かかります。申請中は、元となる仮想マシンの電源操作と編集ができません。
- ・ 有償 OS および、ライセンスが必要な OS がインストールされた仮想マシンをカスタムテンプレートにすることはできません。
- ・ 作成されたカスタムテンプレートについて、電源状態に関わらず、基本ディスクと拡張ディスクが課金対象となります。
- ・ カスタムテンプレートを他のお客様識別子に公開することができます。公開されたカスタムテンプレートは、公開先のお客様識別子で利用ができるようになります。
- ・ カスタムテンプレートの公開先として、ご契約者自身のお客様識別子以外を選択することができます。他事業者様へ公開する場合、カスタムテンプレートに関する責任が提供元となるご契約者様に生じますので、ご注意ください。
- ・ カスタムテンプレートの公開について、弊社の責任範囲は公開のためのプラットフォームの提供までとし、公開されたカスタムテンプレート自体の動作の保証ならびにサポートの提供はいたしません。

- ・ カスタムテンプレートを作成すると、元となる仮想マシンのデータが全てコピーされます。各種履歴やログ、一時ファイル等の取扱いにご注意ください。

### 7.3.5 管理画面にテンプレートの無い OS をご利用の場合の仕様

管理画面にてテンプレートの無い OS のご利用の場合、弊社にて OS がインストールされていない仮想マシンを準備致しますので、その仮想マシンにお客様にてご希望の OS のインストール作業を実施して頂きます。その際、管理画面から以下の手順により作成していただきます。但し、利用可能 OS は下記 URL に存在しているもののみとなりますので予めご確認ください。

#### ・対応 OS

<http://www.vmware.com/resources/compatibility/search.php?deviceCategory=software&testConfig=16>

#### ・手順

1. お客様での仮想マシン作成時に、「その他」という OS テンプレートを選択し、仮想マシン作成申請を行っていただきます。
2. 弊社より、ディスクが空の状態で、仮想マシンを作成し、貴社に引き渡します。
3. 引き渡された仮想マシンにて、貴社にて OS のインストールを行っていただきます。

=>OS のインストールについては、DDC コンソールのリモートメディア機能により行っていただきます。

### 7.3.6 Oracle データベースの 利用について

仮想マシンにて Oracle データベースをご利用頂く場合、対象仮想マシンを Oracle データベース専用プールに移動させて頂きますので弊社サポート窓口までご連絡ください。また、弊社より提供しております Windows 系 OS テンプレート以外の OS を使用する場合は仮想マシンを「その他」で作成し、弊社より通知されるメールに詳細な情報(OS 情報、32bit/64bit)を記載の上、ご返信下さい。Oracle データベースをご利用頂くにあたりご準備頂く対象製品、及び必要となるライセンス数

は以下の通りです。

※Oracle データベースご利用の際は必ず、担当営業までご相談ください

※Oracle 環境のご提供にはお時間を要する場合があります。

#### 必要ライセンス数

CPU ライセンスの場合 : 4CPU 分のライセンスをご用意頂く必要があります。

Named User Plus の場合 : 利用数 × 2 分のライセンスをご用意頂く必要があります。

※既存で保有しているライセンスを適用することができます。不足分のみを追加でご用意ください。

#### ・Oracle データベース専用プール基盤情報

ESXi ホスト台数: 2 台

搭載 CPU: 2.5Ghz 以上 × 2CPU(12 コア)/台

#### 7.3.7 仮想マシンの電源 OFF 状態の台数制限について

仮想マシンの電源 OFF 状態の台数制限として、稼働台数の 10%または 5 台までとします。

上記を超えた電源 OFF の仮想マシンは弊社から削除の依頼をさせていただき、お客様にて削除していただきます。

#### 7.3.8 VM イメージの持ち込み・持ち出しについて

仮想プラットフォームへの VM イメージの持ち込み、及び、仮想プラットフォームからの VM イメージの持ち出しに関しては、別途ご相談ください。

尚、弊社環境より VM イメージを持ち出した場合は、持ち出し後に必ずお客様所有のライセンスを適用してください。

#### 7.3.9 仮想マシンご利用にあたっての注意点

##### ・仮想マシンのスペック変更について

CPU /メモリの増加、及び拡張ディスクの追加については、HotAdd 機能により電源 ON 状態で変更することができます。

※HotAdd 機能は実施時にシステムの完全性・可用性を保証するものではありません。

※ご利用 OS の HotAdd 対応可否については、下記のサイトにてご確認下さい。

<http://www.vmware.com/resources/compatibility/search.php?deviceCategory=software&testConfig=16>

CPU・メモリの減少、拡張ディスクの削除、プライベートネットワークの編集に関しては仮想マシンが電源 OFF の時にしか作業ができません。グローバルマップの編集に関しては、画面上の設定が変化するだけで実際の設定は変更されません。こちらは Fortigate で設定していただく必要があります。

- ・VMware Tools の実行

本サービスを提供する上で仮想マシンの状態を監視し管理するため、各仮想マシンにおいて必ず VMware Tools を実行してください。弊社が用意する OS テンプレートには VMware Tools がインストールされています。

本サービスでは VMware Tools が停止している仮想マシンは異常が発生している状態とみなします。VMware Tools を正しくインストール・起動できないような仮想マシンの利用は禁止します。VMware Tools の動作していない仮想マシンが検出されたときはユーザに警告メールを送信します。また VMware Tools が停止している仮想マシンは異常停止とみなされ復旧措置として強制的に再起動させられます。

VMware Tools が正しくインストールされていない場合は、Desktop Data Center の個別の仮想マシンのページから VMware Tools を再インストールする操作を開始することができます。

※本操作にて再インストールを行うことができるるのは VMware Tools のみとなり、Open VM Tools の再インストールを行うことはできません。

- ・仮想化基盤バージョンアップ時の注意点

仮想化基盤のバージョンアップに伴い、お客様仮想マシンに導入していただいた VMware Tools のバージョンが古くなる場合が御座います。お手数をお掛けしますが、仮想化基盤バージョンアップ後、お客様にて各仮想マシンの VMware Tools バージョンアップを実施して頂きますようお願い申し上げます。

※仮想化基盤バージョンアップスケジュールにつきましては、弊社より 2 週間前にアナウンス致します。

- ・リモートメディア等のマウント解除

仮想マシンでリモートメディアもしくは VMware Tools インストールメディアをマウントし続けていると弊社の運用保守上支障があるため、必要ない時にはマウントを解除してください。※緊急の場合は、弊社にて事前の確認無く解除する場合がございますが、ご了承ください。

- ・仮想マシン大量作成時の注意点

一度に 10 台以上を追加するご予定がある場合は 5 営業日前に弊社までご連絡ください。

- ・CentOS6 テンプレートご利用時の注意点

CentOS6 をご利用されている場合、OS の仕様変更によりネットワークの追加を行った際インターフェース名が変わり認識されない場合が御座います。その際は以下 URL をご参照頂きご対応ください。

参照 URL:

<[http://kb.vmware.com/selfservice/microsites/search.do?language=en\\_US&cmd=displayKC&externalId=2088600](http://kb.vmware.com/selfservice/microsites/search.do?language=en_US&cmd=displayKC&externalId=2088600)>

## 7.4 オプションサービス

### 7.4.1 バックアップ領域割当

1TB(テラバイト)から 8TB の共有ディスクを持つディスク領域を提供します。  
ディスク容量割当用の仮想マシンは、お客様に作成、設定、運用管理して頂きます。お客様は弊社が準備したディスク領域を割当、各仮想マシンにてマウントして利用することができます。  
増設に関しては、1TB 毎に増やすことができます。

また、稼働している仮想マシンと別の物理領域で本領域は作成されます。

### 7.4.2 データセンター間クローン

東京サイト、大阪サイト両方お申込みいただくことで、データセンター間クローン機能を利用する事が可能となります。東京サイトから大阪サイトへのコピー、もしくは、大阪サイトから東京サイトへのコピーが可能です。

データセンター間クローンは、東京サイト—大阪サイト間の専用線を通して実行されます。但し、

データの一貫性に関しては保障できません。

なお、バックアップ領域割当オプションをご利用頂いている仮想マシンに関してはデータセンタ一間クローンはご利用頂けません。

※Oracle データベースが稼働する仮想マシンについては、ライセンスの仕様上データセンタ一間クローン対象外とさせて頂きます。

#### 7.4.3 アカウント間クローン

同一サイトにこれまでのアカウントとは別に新しいアカウントをご契約頂いた場合に限り、新規アカウントへの仮想マシンのクローン対応が有償にて可能となります。

新規にご契約頂いたアカウントへ、これまでのアカウントより仮想マシンをクローンして頂くことで、初期仮想マシンの構築時間を大幅に短縮することが可能となります。

#### 7.4.4 構内接続

別途ご契約を頂いたハウジング環境、またはホスティング環境と VDC が L2 で接続可能な構内接続線をご用意します。利用頂く際は別途「構内接続申請書」の提出が必要となります。利用可能なサイトは営業にお問い合わせ下さい。接続における仕様は下記の通りです。

##### 【構内接続仕様】

要件	仕様	備考
接続対象機器	ネットワーク機器 (ルータ、スイッチ)	提供ケーブル本数:1本 ※ループを避けるため、ネットワーク機器全体に対して1本の提供となります。 ※2本以上の線を必要とする VRRP 等の NW 機器の冗長構成を想定される場合は別途ご相談下さい。
	サーバ	提供ケーブル本数:1本 or 2本 ※2本での提供はチーミング/ポンディングを前提としております。ループが発生する可能性がある利用方法に対してはご提供不可となりますので、事前にご相談ください。
インターフェース	RJ45 1Gbps	
接続 OSI レイヤー	L2 接続	

リンクスピード	Auto	
VLAN	Access / Trunk 選択	

#### 【構内接続禁止事項】

禁止事項	詳細
ループが発生しうる結線	2本以上の構内接続線をご利用頂く場合、絶対にループが発生しない構成での結線を行ってください。

#### 7.4.5 バックアップサービス

管理コンソール上から、仮想マシンのイメージバックアップ/リストアを行う機能を提供します。  
バックアップの仕様は以下の通りです。

#### 【バックアップ仕様】

要件	仕様	備考
プラン	即時バックアップ	任意のタイミングで、バックアップを実行します。
	バックアップスケジュール	スケジュールを設定して、決まったタイミングでバックアップを繰り返し自動で実行します。
使用量上限	1,000GB	保存したバックアップ使用量の合計値が上限を超過した場合は、バックアップを作成することができません。
最大世代数	5世代	世代数の上限に達するすると、新規バックアップを作成した際には一番古い世代のバックアップが削除されます。
スケジュール	毎日/毎週/毎月	スケジュールで選択した周期に応じて、時間/曜日/日付を指定します。

#### 7.5 その他仕様

データセンターの見学・立ち入りはできません。  
お客様のテクニカルサポートが含まれます。(別項にて定義)

## 8. サービスの責任範囲

サービスの弊社責任範囲はサービス構成要素の部分となります、一部サービス責任範囲として除外される部分があります。

項目	責任範囲外
仮想 UTM	お客様による設定による問題発生 ※修復不可能な場合は提供状態に戻します。
仮想マシン	VMware Tools を誤って消した場合の動作 OS・ミドルウェアの設定、

## 9. サービス品質

### 9.1 サービス品質の水準

月間のサーバ稼働率が 99. 99%以上であること

### 9.2 稼働率の考え方

#### 稼働率の計算方法

月間稼働率 = (月間総稼動時間 - 累計障害時間) ÷ 月間総稼動時間 × 100

※ネットワーク環境やディスクの動作異常については、それによって影響を受けたサーバの台数を基準に、サーバ稼働率として換算します。

※5 分未満は切り捨てとします。

#### 計算式の各項目について

月間総稼働時間[時]	月額課金の場合: 総サーバ台数 × 720 時間 従量課金の場合: サーバの起動時間 + サーバの停止時間
累計障害時間[時]	累計障害時間 = 5 分以上継続して以下の各号のいずれかに定める 状態 (以下、総称して「障害」といいます。)にあつたと、フリービットが確認

	<p>した時間</p> <p>(1)お客様が利用中のサーバに電源が入らない</p> <p>(2)お客様が利用中のサーバに全くアクセスできない状態</p> <p>(3)お客様が利用中のサーバに接続されているディスクに全くアクセスできない状態</p>
--	---

### 9.3 適用の除外

適用の除外項目については、別紙「フリービットクラウド VDC ENTERPRISE-FARM 品質保証制度(SLA)利用規約」を御参照ください。

### 9.4 保障した品質を下回った場合の対応

月間のサーバ稼働率が、99.99%に満たなかった場合、当月分の利用料金の 15%に相当する金額をサービス使用権として付与し、翌々月以降減額いたします。使用権付与にあたりましては、必要書類を添付の上、当社営業担当(営業担当が不明な場合サポート宛て)にメールにて適応の申請をお願いいたします。

#### ■必要添付書類

CentOS／Red Hat Enterprise Linux サーバについて	<ul style="list-style-type: none"> <li>・/var/log/messages ログ。他に障害と分かるようなデータをお持ちの場合、あわせてご郵送ください(任意です)</li> <li>・/etc/sysconfig/network ファイル</li> <li>・ifconfig のコマンド実行結果</li> <li>・他に障害と分かるようなデータをお持ちの場合、あわせて送付ください。</li> </ul>
Windows Server について	<ul style="list-style-type: none"> <li>・イベントログのうち、システムログおよびアプリケーションログ</li> <li>・「ネットワークと共有センター」のスクリーンショット</li> <li>・他に障害と分かるようなデータをお持ちの場合、あわせて送付ください。</li> </ul>
上記以外の OS について	<ul style="list-style-type: none"> <li>・システムの稼働状況並びにネットワークインターフェースの情報</li> <li>・他に障害と分かるようなデータをお持ちの場合、あわせて送付ください。</li> </ul>

減額申請についてご提出いただいた情報につきましては、調査および減額処理に必要な範囲でのみ利用いたします。また、必要に応じて上記以外の情報のご提示をご依頼することがあります。なお、ご提出いただいたデータは返却いたしませんので、あらかじめご了承ください。

## 10. 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。

### 10.1 サポート範囲について

以下の項目をサポート対象と致します。

- ・ 仮想プラットフォーム・仮想 UTM など弊社提供機能の正常動作確認

ただし、仮想 UTM に関しては以下の内容のみをサポート範囲とさせていただきます。

- ルーティング・グローバルマッピングの設定
- FW の基本的な設定(送信元・送信先 IP アドレス・ポート番号でのフィルタ等)
- LB の基本的な設定(振り分け設定・ヘルスチェック・重み付け等)
- メンテナンス用の SSL-VPN の設定

- ・ 管理画面 Desktop Data Center の利用方法、仕様についてのご確認

- ・ 管理画面 FortiGate の利用方法

ただし、仮想 UTM に関しては以下の内容のみをサポート範囲とさせていただきます。

- ルーティング・グローバルマッピングの設定
- FW の基本的な設定(送信元・送信先 IP アドレス・ポート番号でのフィルタ等)
- LB の基本的な設定(振り分け設定・ヘルスチェック・重み付け等)
- メンテナンス用の SSL-VPN の設定

- ・ 仮想マシンの動作に関するご確認

ただし、OS・ミドルウェアの各種設定に関してはサポートの対象外となります。

※ゲスト OS テンプレート「Red Hat Enterprise Linux (RHEL)」に関しては、ゲスト OS レイヤについても弊社が 1 次窓口となり、使用方法や発生した問題とその回避策等に関するテクニカルサポートを提供します。

この場合のサポート受付けはメールのみとし、お問い合わせいただいた内容を必要に応じて RedHat 社にエスカレーションして回答します。RHEL のサポート対象範囲は、製品サポートポリシーに準じます。

- ・ インターネット接続に関するご確認
- ・ サービスの仕様・料金に関するご確認

## 10.2 作業依頼

現在管理画面でご提供していない項目についてのご依頼を受け付け作業実施します。完了報告はメールにて報告します。

- ・ 作業内容と作業納期

項目	作業納期・内容	備考
Windows サーバの仮想マシンの新規作成	ご依頼後、5 営業日対応完了となります。	管理画面からオーダー可能です。クローンは、5 営業日待たず、すぐに作成可能です。
管理画面で指定できないスペックの仮想マシンの作成・変更依頼	ご依頼後、5 営業日対応完了となります(拡張ディスクの場合は、御相談になる可能性があります)。	メールにて受付致します。
プライベートネットワークの作成	ご依頼後、5 営業日対応完了となります。	メールにて受付致します。
データセンター間クローン機能の申込	ご依頼後、5 営業日対応完了となります。	メールにて受付致します。 ※Oracle データベースが稼働する仮想マシンについては、対象外となります。 ※バックアップ領域割当オプションとの併用はできません。
設定完了通知書を紛失し、ログイン出来ない場合(パスワード未変更の場合)	ご依頼後、翌営業日までに設定完了通知書を再発行致します。	メールにて受付致します。

初期パスワードをお客様で 変更し、ログイン出来ない場 合(Desktop Data Center の み)	ご依頼後、翌営業日までにパ スワードを変更し、設定完了 通知書を再発行致します。	メールにて受付致します。
初期パスワードを変更し、ロ グイン出来ない場合 (Fortigate、SSL-VPN アカウ ント)	ご依頼後、5 営業日後までに パスワードを変更し、設定完 了通知書を再発行致します。	メールにて受付致します。
バックアップ領域割当オプシ ョン	納期につきましては、御相談 となります。	メールにて受付致します。  ※データセンター間クローン オプションとの併用はできま せん
アカウント間クローン	納期につきましては御相談と なります。	担当営業へ御相談下さい。
Oracle データベース 利用	納期につきましては、御相談 となります。作成頂いた仮想 マシンを Oracle 専用プールへ 移動致します。	弊社提供の Windwos テンプ レート OS 以外をご利用の場 合は仮想マシンを「その他」 で作成し、弊社より通知され るメールに詳細な情報(OS 情報、32bit/64bit)を記載の 上、返信頂く事で受付致し ます。
SQL Server 利用	ご依頼後、5 営業日後までに 対象仮想マシンに対してイン ストールメディアのマウントを 行います。  ※インストール作業はお客様 対応となります。	メールにて受付致します。
Red Hat Enterprise Linux の利用	申請書受理後、5 営業日後ま でにアクティベートに必要なラ イセンスキーを発行します。	メールにて受付致します。

構内接続の利用	納期につきましては御相談となります。	担当営業にご相談下さい。
---------	--------------------	--------------

### 10.3 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話、電子メール、Desktop Data Center のお問い合わせフォームで受け付けます。ご連絡先は以下のようになります。

連絡方法	対応時間	連絡先
電話	24 時間 365 日	03-5459-8427
メール	24 時間 365 日	<a href="mailto:vdc-support@freebit.net">vdc-support@freebit.net</a>
お問い合わせフォーム	24 時間 365 日	管理画面のお問い合わせから受付 連絡先をご記入ください。

お問い合わせは 24 時間 365 日受け付けますが、サービスの申し込み、利用料金、仕様についてのお問い合わせ、作業依頼、お客様操作に起因する通信不能状態からの復旧のご依頼への対応は弊社営業時間内(月曜日から金曜日、午前 10 時から午後 6 時まで)で実施します。

## 11.メンテナンスについて

### 11.1. 通常メンテナンスについて

サービスの機能追加・修正、設備の拡張や脆弱性対策などで停止を伴うメンテナンスを実施する場合がございます。

メンテナンス情報は利用者へメールにて、実施時間・実施理由・影響範囲を通知します。サービスに影響が出る可能性のあるメンテナンスは、緊急の場合を除き、2 週間前に通知します。

サービスに影響が出る状況としては以下を想定しています。

- ネットワークの通信断、遅延もしくは不安定な状態
- セッション断
- 仮想マシンの停止もしくはパフォーマンス低下
- 仮想マシン運用管理ソフトウェアの停止

- HA(高可用性)機能 が利用できない状態
- Desktop Data Center が利用できない状態
- その他サービスの継続・維持に問題がでる状態

## 11.2. 緊急メンテナンスについて

緊急に対策を行わないとサービスの継続・維持に影響がある場合、緊急対応にてメンテナンスを実施する場合がございます。

緊急メンテナンスの場合は通常のメンテナンスの連絡と異なり実施前の事前連絡を行った上に実施します。メンテナンス情報は利用者へメールにて、事前に実施時間・実施理由・影響範囲を通知します。

緊急メンテナンスの対象となる状況としては以下を想定しています。

- 一部顧客で発生した問題が全体に波及する恐れがある場合
- サービスで利用している機器・OS・ソフトウェアなどに脆弱性が発見され、早急な対応が必要な場合
- クラウドのリソースの追加が必要となった場合
- その他、不具合の復旧や障害の対策・予防処置などで弊社が緊急と判断した場合

### 11.3. 障害発生時のご連絡について

サービスの全体障害発生時は Desktop Data Center に登録してある全てのメールアドレスに対して、障害発生のご連絡を致します。

## 12. セキュリティポリシー・禁止事項

### 12.1. セキュリティポリシー

下記のセキュリティポリシーに従って、仮想環境の設定、運用することを前提としております。

本セキュリティポリシーが守られていない状況が発覚した場合、もしくは、お客様の故意、過失に関わらず、他のお客様へ被害が発生した場合は、お客様のネットワークを緊急停止する可能性がございます。(例:第三者に仮想マシンを乗っ取られ、踏み台攻撃に仮想マシンが使用された場合、設定ミスによる場合など)

お客様の仮想プラットフォーム環境について、セキュリティ対策は万全に行うよう、宜しくお願いいたします。

#### ▽ユーザーアカウントについて

- ・退職者のアカウントなど、不要になったアカウントは停止、削除する。

#### ▽パスワードについて

- ・パスワードには他人が容易に推測出来る文字列を使わない。
- ・辞書に載っている文字列をそのまま使わない。
- ・出来るだけ長い文字列を設定する。
- ・パスワードは定期的に変更する。
- ・仮想マシンを作成するときに設定する初期パスワードは変更する。
- ・root 権限や、Administrator 権限のパスワードも変更する。

#### ▽暗号化

- ・サーバをリモート管理するための通信は暗号化する。
- ・パスワードを平文で保存したり流したりすることを避ける。
- ・UTM 装置(FortiGate)の SSL-VPN を利用する。
- ・ログイン手段として TELNET の代わりに SSH を使用する。

- ・ファイル転送手段として FTP の代わりに SCP や SFTP を使用する。

▽リモートアクセスの接続元 IP アドレスについて

- ・ssh、リモートデスクトップ操作等は、接続元 IP アドレスを社内ネットワークなど、信頼できる接続元からのみに制限する。
- ・接続元 IP アドレスの制限は、TCP Wrapper 等でももちろん可能ですが、UTM 装置(Fortigate)の Firewall 機能を用いる事により GUI から簡単に設定する事が出来ます。

▽不必要的アプリケーションの停止

- ・仮想サーバー稼働に必要なないサービスは、停止あるいはアクセス制限する。
- ・不必要的アプリケーションは停止するか、TCP Wrapper, iptables などで接続元を制限する。

▽脆弱性について

- ・ご利用されているアプリケーションに、脆弱性情報が無いか定期的に確認する。

## 12.2. 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、該当サーバーの隔離・停止および、サービスの利用停止などの措置を行う可能性があります。

- ・次のサービス、もしくは類似のサービスを提供すること(アプリケーション内の利用も含む)
  - オープンプロキシ
  - オープンメールリレー
  - オープンで再帰可能な DNS サーバー
- ・VMWareTools の削除、及び、同一機能を有するモジュールの追加・作成した仮想サーバーでの再仮想化行為
- ・フラッディング攻撃、およびそれに類似する行為
- ・DOS 攻撃、およびそれに類似の行為
- ・他のお客様の状況の調査、もしくは試み
- ・弊社への妨害行為(妨害行為の判断は弊社が実施する)
- ・サービスや、弊社の提供する資産への攻撃、セキュリティ機構の破壊行為、もしくは調査、試行
- ・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)

また、他のお客様への被害があった場合、お客様のネットワークを緊急停止する場合がございます。

### 12.3. Dos センサー仕様

サービスの安定稼働を維持するために、お客様環境の UTM 装置における DoS センサーの以下項目に閾値設定をしております。本設定は変更しないようお願い致します。(閾値につきましては弊社サポート迄お問い合わせください)※何らかの理由により閾値を変更したい場合は、御相談ください。

#### ・Dos センサー設定ポリシー

```
tcp_syn_flood :2000 packets / sec
tcp_port_scan :1000 packets / sec
udp_flood     : 2000 packets / sec
icmp_flood    : 250 packets / sec
```

なお、Dos センサーのアラートが発生した場合は、該当ネットワークを強制的に停止する可能性がございます。

また、負荷テストや脆弱性検査を実施する際は、弊社サポート宛に以下の情報を事前にご連絡いただく必要がございます。（事前にご連絡をいただければ、Dos センサーによるアラート発生時のネットワーク強制停止対象から一時的に除外いたします。）ただし、事前連絡を頂いていた場合でも、他のお客様に影響が出る可能性があると弊社が判断した場合は、緊急停止する場合もございます。

#### ・申請項目

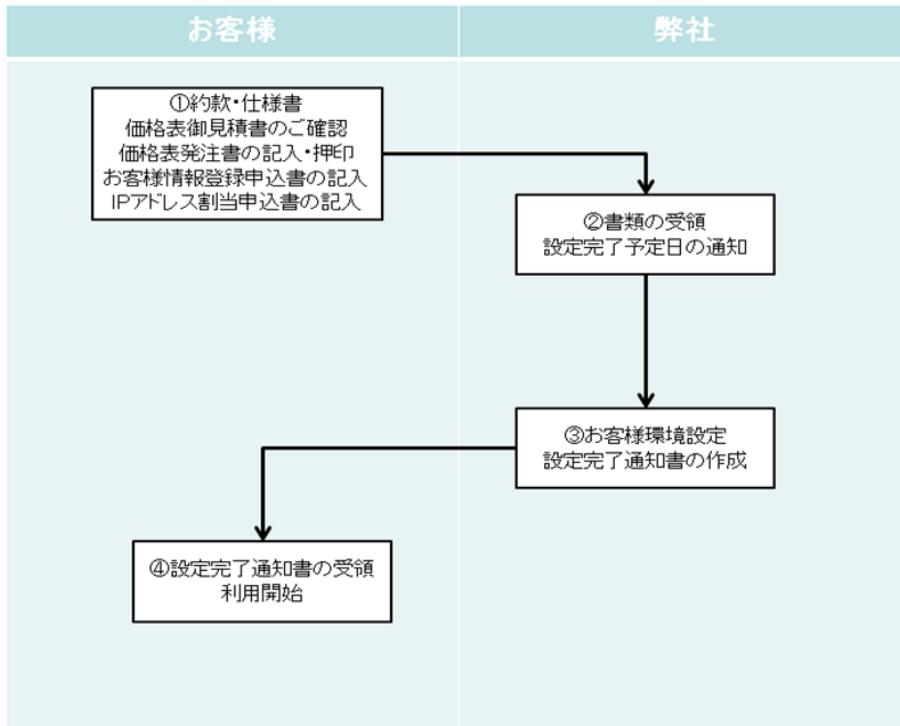
実施時間帯	: ○月○日 hh:mm ~ ○月○日 hh:mm
お客様識別子	: ○○○○(各お客様環境に割当られる 4 文字の英数字です。)
対象仮想マシン	: 仮想マシン名／IP アドレス
実施内容	: ○○に対して × × を実施
緊急連絡先	:

申請期限は、実施日の 3 営業日前までとなります。

## 13. 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。

### 13.1 契約の流れ



- ① 申込時にお客様にて本サービスの約款・仕様書・価格表御見積書のご確認後、価格表発注書、お客様情報登録申込書、IPアドレス割り当て申込書をご記入頂き、弊社営業担当にお渡しください。
- 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の設定納期をお伝えします。原則受領後5営業日にてお渡しします。
- ③ お客様環境設定後、設定通知書をお客様に送付します。  
設定通知書を送付した日付をサービス開始日とします。
- ④ お客様にて設定通知書のログインID・パスワードを利用して管理画面のアクセス・操作が可能となります。

### 13.2. 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 VDC ENTERPRISE-FARM Pro 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 VDC ENTERPRISE-FARM Pro 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 VDC ENTERPRISE-FARM Pro 価格表御見積書	本サービスの価格を定義する書面となります。
フリービットクラウド VDC ENTERPRISE-FARM Pro 価格表発注書	価格表御見積書に対応した発注書となります。お客様にて必要事項記入の上社印を押印いただき弊社にご提出いただいた段階でサービス契約が成立します。
フリービットクラウド VDC ENTERPRISE-FARM Pro お客様情報登録 申込書	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。
IP アドレス割当申込書	IP アドレスの割り当てを JPNIC に申請する書類となります。必要事項をご記入の上、ご担当者印を押印の上、弊社にご提出いただきます。弊社から JPNIC に申請代行します。
フリービットクラウド VDC ENTERPRISE-FARM Pro 設定完了通知書	本サービスをご利用いただく為の初期 ID・パスワードとサポート連絡先が記入されている書類となります。弊社にてお客様に送付した段階で課金開始となります。
フリービットクラウド VDC ENTERPRISE-FARM Pro Red Hat Enterprise Linux 申請書	Red Hat Enterprise Linux をご利用頂く際のライセンスキーを発行します。OS、ホスト名、ドメイン名を記載頂きます。

### 13.3. 契約期間について

最低契約期間はありません。

## 13.4. 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、お客様情報登録申込書を再記入いただきます。

## 14. 解約について

解約をご希望の場合、弊社営業担当にご連絡いただき、解約申請書をご記入いただきます。弊社にて解約申請書を受領後の10営業日後を解約日とします。

解約完了後の本サービスで利用したデータに関しては削除します。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。

## 15. 課金について

課金については以下にご説明します。

### 15.1. 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。

### 15.2. 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ヶ月間で稼働した仮想マシンや利用したネットワーク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。



### 15.3. 仮想マシンの課金について

仮想マシンは以下の条件で課金をします。

日割課金となります。

すでに作成済みの仮想マシンが一日の間に一度でも電源 ON の状態になった場合に、該当のスペックの日割料金にて課金されます。

一日の間に複数回スペックを変更した場合は、料金が一番高いスペックでの日割料金を適応致します。

日割料金は、月額料金を 30 で割った料金と致します。

※電源 ON・OFF 状態に関しては、弊社サービスシステムにて 5 分毎で監視しております。

### 15.4. その他課金について

サービス開始日が月の途中となった場合、基本サービス費用・ネットワーク費用の固定プラン費用が日割対象となります。

またカスタムテンプレートを作成した場合、利用の有無や電源状態に関わらず、基本ディスク及び拡張ディスク分の月額料金が発生します。

月額で提供するライセンス (Microsoft SPLA / Red Hat Enterprise Linux) は月内で 1 度でも起動した場合、費用が発生します。

### 15.5. サービス費用未払い時の対応について

入金が 3 カ月遅延した場合、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。

## 16. サービス休停止時の連絡について

本サービスの全部、または、一部を休停止する際は、サービス申込時にお客様情報登録申込書のサービス申込者情報としてご登録頂いたメールアドレスに 3 カ月前までに通知致します。

## 改訂履歴

Rev.	作成日	改定項目	改定内容
3.17	2025 年 8 月 21 日	Desktop Data Center (項目 7.1.3.1)	対応ブラウザバージョンを追加
3.16	2025 年 3 月 11 日	Desktop Data Center (項目 7.1.3.1)	対応ブラウザバージョンを追加
3.15	2024 年 10 月 8 日	Desktop Data Center (項目 7.1.3.1)	対応ブラウザバージョンを追加
			ISO イメージ管理機能の追加 Web コンソール機能の追加
		仮想マシン H/W 構成仕様 (項目 7.3.1)	基本ディスクの容量変更
3.14	2023 年 4 月 9 日	オプションサービス	バックアップサービスの追加
3.13	2023 年 6 月 21 日	Desktop Data Center (項目 7.1.3.1)	対応ブラウザバージョンを追加 (Microsoft 社 Internet Explorer のサポート終了)
			ACL 管理機能の追加 (接続元 IP アドレス 許可設定の表示と編集)
3.13	2023 年 6 月 21 日	仮想マシン H/W 構成仕様 (項目 7.3.1) ネットワーク情報(項目 7.1.3.1)	・仮想マシンの拡張ディスクサイズ上限の緩和
3.12	2022 年 6 月 17 日		・仮想マシンの拡張ディスク台数上限の緩和
3.11	2022 年 2 月 2 日		対応ブラウザバージョンを削除 (Microsoft 社 Internet Explorer のサポート終了)
		ネットワーク情報(項目 7.1.3.1)	対応ブラウザバージョンを追加
3.10	2020 年 6 月 3 日	サポート範囲について(項目	RHEL テンプレート利用時の OS サポートを追

		目 10.1)	記
3.09	2020 年 2 月 28 日	用語の定義(項目 1)	VM ware Tools を追記
3.09 3.08	2020 年 2 月 28 日 2020 年 1 月 20 日	仮想マシンご利用にあたっての注意点(項目 7.3.9)	VMware Tools 再インストール時の注釈を追加
3.09	2020 年 2 月 28 日	DesktopDataCenter の仕様変更(7.1.3.1)	管理画面アップデートに伴う、対応ブラウザの変更
3.07 3.06	2019 年 6 月 5 日 2019 年 4 月 8 日	構内接続(7.4.4) DesktopDataCenter の仕様変更(7.1.3.1)	構内接続の仕様を追記 対応ブラウザの変更
3.05	2018 年 7 月 9 日	DesktopDataCenter の仕様変更(7.1.3.1)	管理画面アップデートに伴う変更、ユーザー概念の変更、対応ブラウザの変更
3.04	2018 年 2 月 21 日	仮想マシン利用可能 OS 仕様(7.3.4)	Red Hat Enterprise Linux の仕様を追記
3.04 3.03	2018 年 2 月 21 日 2017 年 7 月 31 日	保障した品質を下回った場合の対応(9.4)	Windows Server に対する対応説明を追記
3.04	2018 年 2 月 21 日	作業依頼(10.2)	Red Hat Enterprise Linux の利用時における作業内容と作業納期を追記
3.04 3.03 3.03 3.02	2018 年 2 月 21 日 2017 年 7 月 31 日 2017 年 7 月 31 日 2017 年 4 月 6 日	契約に関する書類(13.2.) その他課金について(15.4.) 管理画面提供機能(項目 7.1.3.1) 仮想マシンに対して実行できる操作(7.3.2) 仮想マシン利用 OS 仕様	Red Hat Enterprise Linux 申請書を追記 ライセンス費用について説明を追記 カスタムテンプレート機能を追記 テンプレ作成機能を追記 プライマリ VLAN のアンマウントについて追記 カスタムテンプレートのご利用にあたっての

		(項目 7.3.4)	条件、ならびに注意事項を追記
3.03	2017 年 7 月 31 日	その他課金について(項目 15.4)	カスタムテンプレートの課金条件について説明を追記
3.02	2017 年 4 月 6 日	ネットワーク情報(項目 7.1.3.1)	対応ブラウザバージョンの変更
3.01	2016 年 10 月 11 日	ネットワーク情報(項目 7.1.3.1)	利用中のサイト情報を表示
3.01	2016 年 10 月 11 日	顧客情報設定(項目 7.1.3.1)	選択可能な VM スペックが表示されることを追記
3.00	2016 年 8 月 19 日	イベントログ(項目 7.1.3.1)	CSV によるダウンロードが可能
3.01	2016 年 10 月 11 日	拡張ディスクの追加(項目 7.3.1)	拡張ディスクが 1TB まで選択可能
3.00	2016 年 8 月 19 日	vCPU/メモリ(項目 7.3.1)	審査対象マシンの申請中にキャンセルが可能であることを明記
3.00	2016 年 8 月 19 日	仮想マシンの編集(項目 7.3.2)	拡張ディスクの追加に対し、Hotadd 機能を追加
2.04	2014 年 9 月 30 日	仮想マシンのスペック変更について(項目 7.3.9)	
		ユーザ側ソフトウェア要件(項目 7.1.3.1)	対応ブラウザを変更
		管理画面提供機能(項目 7.1.3.1)	イベントログの表示内容を追加
		vCPU/メモリ/HDD の変更(項目 7.3.1)	vCPU/メモリ/HDD の選択範囲の変更、及びハイスペックに対して審査工程がある旨を追加
3.00	2016 年 8 月 19 日	仮想マシンの編集の変更(項目 7.3.2)	CPU/メモリに対し、HotAdd 機能を追加
2.04	2014 年 9 月 30 日	ネットワーク情報の変更	お客様がご利用中の UTM 装置(FortiGate)を

2.03 2.02	2014年9月3日 2012年7月4日	(項目 7.1.3.1)	識別できる情報を追加
		空の仮想マシンの新規作成を削除(項目 10.2)	空の仮想マシンの新規作成自動化に伴い、作業依頼項目から削除
		サービス構成要素(項目 6)	オプションを変更 ①アカウント間クローンを追加 ②東京-大阪間専用線利用を削除
		仮想マシン利用可能 OS 仕様(項目 7.3.4)	有償 OS の詳細を定義
		Oracle データベース利用について(項目 7.3.6)	Oracle データベース利用についてを追加
		VM イメージの持ち込み・持ち出しについて(項目 7.3.8)	持ち出し時にライセンスを適用していただくことについて明記
		仮想マシンご利用にあたっての注意点(項目 7.3.9)	仮想化基盤バージョンアップ時の注意点・CentOS6 テンプレートご利用時の注意点を追加
		オプションサービス ディスク割当領域の変更(項目 7.4.1)	名称をバックアップ領域割当に変更
		データセンター間クローン仕様の変更(項目 7.4.2)	併用不可のオプションを明記
		アカウント間クローンの追加(項目 7.4.4)	アカウント間クローンオプションの詳細を追加

		目 7.1.3.1)	変更
		Desktop Data Center(項目 7.1.3.1)	ユーザ側ソフトウェア要件の Web ブラウザを追加
		リモートメディア等のマウント解除(項目 7.3.8)	緊急時の対応について追加
2.02	2012 年 7 月 4 日	オプションサービス NFS 領域仕様の変更(項目 7.4.1)	ディスク領域割当に変更
2.01	2012 年 1 月 25 日		
2.02	2012 年 7 月 4 日	東京-大阪間専用線利用を追加(項目 7.4.3)	東京-大阪間専用線について仕様を追加
2.02	2012 年 7 月 4 日	セキュリティポリシー・禁止事項の追加(項目 12)	セキュリティポリシー・禁止事項について追加。及び、Dos センサーに関する仕様を追加
2.01	2012 年 1 月 25 日		
1.17	2011 年 12 月 1 日	データセンター間クローン機能を追加	データセンター間クローン機能・サイト切り替え機能を追加
1.16	2011 年 9 月 1 日	メンテナンスの項目を詳細化	メンテナンス項目を詳細に記載
		サービス品質の水準	サービス水準の定義並びにそれを下回った場合の対応について再定義
1.16	2011 年 9 月 1 日	VM イメージの持ち込み・持ち出しについて	定義変更
1.15	2011 年 3 月 2 日		
1.16	2011 年 9 月 1 日	管理画面にテンプレートの無い OS をご利用の場合の仕様	説明を追加
1.16	2011 年 9 月 1 日		
1.15	2011 年 3 月 2 日	仮想マシン H/W 構成仕様	800GB を超えるセカンドドライブ HDD の扱いについて明記
1.14	2011 年 1 月 4 日	ログイン画面の URL	ログイン画面の URL を変更

1.13	2010年12月13日	プライベートネットワーク、 IPv6 ネットワーク	補足を追加
		CPU の性能目安について	提供時期により異なることを明記
		オプションサービス NFS 領域仕様	物理領域が異なることを明記
		作業依頼	800GB を超えるセカンダリ HDD の扱いについて明記
		サポート窓口情報	メールでの問合せ窓口の変更
		サービス名称を変更	ブランド名称変更に伴い、サービス名称を変更
		インターネット帯域の提供 機能仕様	課金対象値が小数点となった場合の仕様を定義
1.12	2010年7月26日	仮想プラットフォーム仕様	プライベートネットワークの仕様を追加定義
1.12	2010年7月26日	管理画面	管理画面のセキュリティについて仕様を追加
1.1	2010年7月13日		
1.12	2010年7月26日	OS の仕様	OS のテンプレートについての仕様を修正
1.12	2010年7月26日	サービスシステム概要	項目追加
1.1	2010年7月13日		
1.1	2010年7月13日	サービス名称を変更	ブランド名称変更に伴い、サービス名称を変更
1.0	2010年6月17日	サポート連絡先を変更	ブランド名称変更に伴い、サポート連絡先を変更
		仮想マシン H/W 構成仕様	高スペック仮想サーバ(CPU:8vCPU、メモリ:16GB)を追加

		課金について	課金方法を修正
		テスト利用について	未定義だったテスト手続き部分を追記
		作業依頼	NFS 領域オプションの申込方法を追記
		作業依頼	未定義だった各種手続き方法を追記
		契約に関する書類	お客様情報登録申込書を追加
		契約について	お客様の登録情報の変更について追記
		サービス仕様全般	サービス休停止時の連絡について追記
		仮想マシン仕様	仮想マシンに対して実行できる操作を追記
1.1	2010 年 7 月 13 日	サポートについて	VM イメージの持ち込み・持ち出しについて追記
1.0	2010 年 6 月 17 日	オプションサービス	障害発生時の連絡について追記
1.0	2010 年 6 月 17 日	オプションサービス 全般	提供予定のオプションサービスを修正
		オプションサービス	新規作成