

# フリービットクラウド File Server & Security サービス仕様書

Ver.1.01

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

## 改訂履歴

Rev.	作成日	改定項目	改定内容
1.00	2015年4月1日	初版	
1.01	2018年11月1日	6.2.2 セキュアアクセス	クライアント用ソフトウェア(指紋認証 USB)の項目全削除

©2018 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	5
2. 用語の定義	5
3. サービス概要	6
4. クラウド基盤の概要	6
5. サービスの構成要素	7
6. サービス仕様	8
6.1. 基本サービス	8
6.1.1. ファイルサーバ機能	8
6.1.2. ネットワーク機能	11
6.1.3. 管理マネージャー	13
6.2. オプションサービス	14
6.2.1. データ圧縮	14
6.2.2. セキュアアクセス	15
6.2.3. アンチウイルスオプション	16
6.2.4. Cloud バックアップオプション	18
6.2.5. AD 追加オプション	19
7. サービスの責任範囲	20
8. サービス品質	21
8.1. サービス品質の水準	21
8.2. 稼働率の考え方	21
8.3. 適用の除外	21
8.4. 保障した品質を下回った場合の対応	21
9. サポートについて	22
9.1. サポート範囲について	22
9.2. 作業依頼	23
9.3. サポート窓口と受付時間について	23
10. メンテナンスについて	23
10.1. 通常メンテナンスについて	23
10.2. 緊急メンテナンスについて	24
10.3. 障害発生時のご連絡について	24
11. 禁止事項	25
11.1. 禁止事項	25
12. 契約について	26

12.1.	契約の流れ .....	26
12.2.	契約に関する書類.....	27
12.3.	契約期間について.....	27
12.4.	お客様の登録情報の変更について .....	27
13.	解約について .....	28
14.	課金について .....	28
14.1.	お支払い方法.....	28
14.2.	サービスの課金について.....	28
14.3.	サービス追加時の課金について .....	28
14.4.	サービス費用未払い時の対応について .....	28
15.	サービス休停止時の連絡について .....	28

## 1. 本書の目的

フリービットクラウド File Serve & Security 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。

## 2. 用語の定義

本文書で使用する用語を説明します。

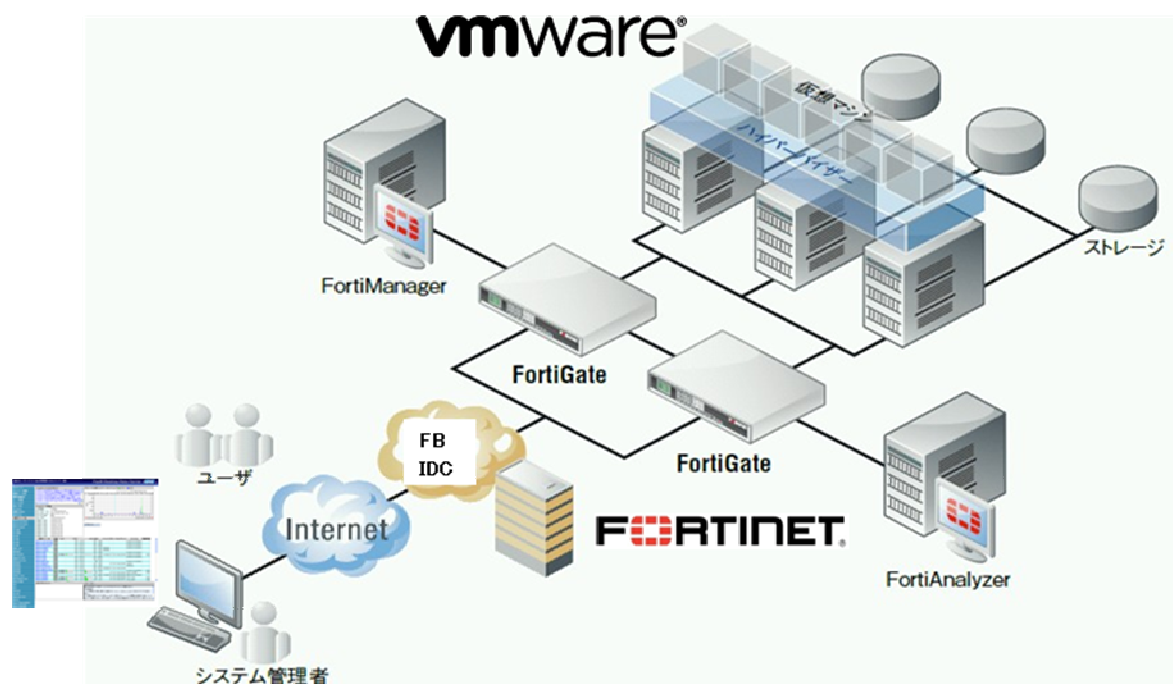
用語	説明
お客様	本サービスのサービス利用約款に基づく契約を弊社と締結し、本サービスの提供を受ける者。本サービスは法人または法人に準ずる団体に限りご利用できます。またお客様の委託を受け作業を代行する者も同様に定義しております。
VSS	Volume Shadow copy Service の略称。 ファイルの世代管理を実装する機能。
AD	ActiveDirectory の略称。Windows の認証基盤を提供する機能。
ファイルスクリーン	拡張子毎に、フォルダへの保存許可・不可を設定出来る機能。
HW リソース	ファイルサーバに搭載するハードディスク容量、CPU、メモリの総称。 取り扱うデータ量、利用するオプション等によって追加をご検討ください。
NW リソース	ファイルサーバのデータをやり取りするためのネットワークの帯域、VPN セッション数の総称。取り扱うデータ量、利用する人数等によって追加をご検討ください。
Cloud 2 Cloud バックアップ	弊社が提供する本サービスのクラウド環境から、Microsoft Azure のクラウド環境に対してバックアップを実装する機能の総称。

### 3. 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ファイルサーバ環境を構築・運用をすること、およびネットワーク環境を利用して外出先からのファイルサーバアクセス・社内へのアクセスを実現するクラウドサービスです。

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、ご契約頂いたお客様毎にファイルサーバ用の OS を構築してご提供すると共に、お客様毎に構成された VLAN 上にセキュアなネットワーク環境を構築してご提供します。

### 4. クラウド基盤の概要



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 を冗長構成で搭載しております。サービスを構成する機器に関しては他契約者様と共有する形で御提供致しますが、お客様毎に OS を個別に構築し、ハードディスクの領域も個別に占有領域として割り当てを行います。

## 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	ファイルサーバ機能	Windows Server 2012 R2 をベースとしたファイルサーバ機能を提供します。
	ネットワーク機能	IPsecVPN による機器同士の VPN 環境、SSL-VPN(50 セッション)環境、および帯域(50Mbps)を提供します。必要に応じて、VPN 数と帯域を追加することが可能です。
	管理マネージャー	ファイルサーバを運用管理するためのアプリケーションを提供します。
オプションサービス	データ圧縮	最終アクセス日からの日数ベースで圧縮対象を指定する圧縮オプションです。
	セキュアアクセス	クライアントにファイルコピーが出来ないセキュアなアクセスを実現します。
	アンチウイルス	ファイルサーバのリアルタイムスキャン及び定時スキャンを提供します。
	Cloud バックアップ	ファイルサーバ上の指定したフォルダを Windows Azure 上にバックアップします。
	AD 追加	お客様の AD のサブ AD として、ファイルサーバと同一 LAN 内に AD を構築し、ファイルサーバの認証速度を向上します。

## 6. サービス仕様

### 6.1 基本サービス

#### 6.1.1 .ファイルサーバ機能

お客様毎に Windows Server 2012 R2 を構築してご提供します。提供される機能は、OS に搭載される機能からファイルサーバに必要な機能を抽出して構成されています。各種機能の利用方法はマニュアルを参照してください。

提供機能は以下の通りです。

項目	詳細
ファイルサーバリソースマネージャー	<p>ファイルサーバリソースマネージャーは、3つの機能を提供します。</p> <ul style="list-style-type: none"><li>・クォータの管理(フォルダの容量制限)</li><li>・ファイルスクリーンの管理(ファイルの保存ポリシー)</li><li>・記憶域レポートの管理(レポート通知)</li></ul> <p>各機能の詳細は以下の通りです。</p> <p><b>【クォータの管理】</b> 指定したフォルダに対し、容量を超える場合に追加を拒否、もしくは警告を出す事が出来ます。</p> <p><b>【ファイルスクリーンの管理】</b> ファイルスクリーンに指定したフォルダに対し、指定した拡張子のファイルの保存を拒否、もしくは指定した拡張子のみ保存を許可することができます。</p> <p><b>【記憶域レポートの管理】</b> クォータの使用率、最近アクセスされていないファイル等、テンプレートで用意されたレポートから任意のレポートを選択し、指定したスケジュールに基づいてレポートをメール通知することができます。メール通知の際にレポート情報は自動的にファイルサーバ上に保存されますが、OS 領域を圧迫するため本サービスでは自動的に削除されます。</p> <p><b>【設定】</b> 提供される「管理マネージャー」より設定が出来ます。</p>



共有フォルダの作成	<p>ファイルサーバ領域に共有フォルダを作成することが出来ます。共有フォルダは、必要数設定が可能です。</p> <p>【設定】 提供される「管理マネージャー」より設定が出来ます。</p>
アクセス権の付与	<p>共有フォルダ内作成したフォルダ、ファイルに対してアクセス権を付与することが出来ます。</p> <p>【設定】 管理者権限で作成した共有フォルダへアクセスして設定します。</p>
ユーザー/グループの作成/変更/削除	<p>OS上の「ローカルユーザーとグループ」の機能を利用することが出来ます。作成したユーザー及びグループは、ファイルサーバとして利用する領域の共有フォルダ、フォルダ、ファイルに対するアクセス権の対象とすることが出来ます。</p> <p>【AD環境下の場合】 AD環境下においては、AD上のユーザーとグループを利用することが出来ます。前項「アクセス権の付与」において、サーバ上のローカルユーザーとグループに個別に設定をする必要はありません。</p> <p>【設定】 提供される「管理マネージャー」より設定が出来ます。</p>
過去ファイルの世代管理	<p>VSS (Volume Shadow copy Service) を利用して世代管理を行います。ファイルサーバ領域に割り当てられたドライブ全体に、同一のポリシーが適用されます。</p> <p>【世代数について】 最大 64 世代の過去ファイルを保存できます。保存領域は、ポリシーを適用するドライブのデータ領域が使用されます。明示的に世代数を指定することはできません。割り当てる容量を無制限とした場合、最大世代数が保存されます。割り当てる容量を制限した場合、容量の上限に至るまでの世代が作成され、以降過去のファイルが順次削除されていきます。バックアップを取得するタイミングは日時を指定して実行します。</p> <p>【推奨される運用】 VSS で使用される容量は、ファイルの更新頻度によって大きく異なります。まずはデータ領域の 10% を割り当て、自社の運用において保存される世代数を確認し、実際に割り当てる領域とバックアップ取得頻度を決定してください。また、アクセス頻度が高い時間帯に実施すると OS に負荷がかかるため、出来るだけアクセス頻度の少ない時間帯に設定することを推奨します。また、アンチウイルスオプションを</p>

	<p>併用する際は、定時スキヤンの時間とかぶらないように設定することを推奨します。</p> <p><b>【VSS の完全性について】</b></p> <p>VSS は世代管理の完全性を保証するものではありません。万が一 VSS の構成情報が破損し、世代管理情報が取得できなくなった場合は一度構成情報を削除し、削除した当日より再度 1 世代目が取得されます。</p>
ドメイン参加	<p>お客様が保有する ActiveDirectory 環境のメンバーサーバーとすることが出来ます。</p> <p><b>【ドメイン参加方法】</b></p> <p>ドメイン参加は、お客様自身で実施して頂きます。作業の際は手順書に基づき、一時的にリモートデスクトップにてサーバへアクセスして設定してください。</p>

**【HW リソースの追加について】**

ファイルサーバーの共有フォルダ領域におけるディスク容量、およびサーバスペックの追加が可能です。

詳細は以下の通りです。

項目	詳細
ディスク容量の追加	<p><b>【追加の単位】</b></p> <p>250GB 単位で追加することが可能です。追加のオーダーを頂いた後、弊社にて 5 営業日以内に追加作業を実施します。容量を追加する際に、システム停止は発生しません。</p> <p><b>【留意事項】</b></p> <p>ディスク容量を削減することは原則出来ません。大幅な容量削減が必要となった場合は、個別対応となりますので、ご相談ください。</p>
CPU/メモリ(サーバスペック)の追加	<p><b>【追加の単位】</b></p> <p>CPU: 1vCPU / メモリ: 4GB のセットで追加が可能です。</p> <p><b>【留意事項】</b></p> <p>追加した CPU/メモリを削除することが出来ます。(標準プランに搭載されている CPU/メモリの削減は出来ません。)削除する際は、サーバ機能の停止が必要となります。</p>

### 6.1.2 ネットワーク機能

本サービスは Fortinet 社の FortiGate をルータとして採用し、お客様毎のネットワークを提供します。

お客様保有の VPN ルータから本サービスの FortiGate へ機器同士の VPN を実装できます。また、お客様の PC にソフトウェアをインストールすることで SSL-VPN 環境を実装し、ファイルサーバへのアクセス、および社内へのアクセスを可能にします。

提供機能は以下の通りです。

項目	詳細
IPsecVPN 機能	<p>暗号化されたセキュアな通信を実現するための機能です。お客様保有の VPN ルータと機器同士で VPN を接続する際に使用します。</p> <p><b>【必須要件】</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>・インターネット環境があること。</li><li>・FortiGate と接続可能な VPN ルータを所有していること。</li></ul> <p><b>【VPN 構築の作業範囲】</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>・弊社作業範囲</li><li>① Fortigate 側の VPN 設定に必要な情報を記入頂くためのヒアリングシートの送付。</li><li>② ヒアリングシートに基づく FortiGate 側の VPN 設定。</li><li>③ お客様が VPN 設定に必要な情報シートの送付。</li><li>・お客様作業範囲</li><li>① ヒアリングシートの記入。</li><li>② 情報シートに基づく VPN 設定。</li></ul> <p><b>【接続可能な拠点数】</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>・最大 20 拠点の接続が可能です。</li><li>※4 拠点以上の場合は初期費用が発生します。</li></ul>
SSL-VPN 機能	<p>PC にソフトウェア(無償提供)をインストールすることで、外出先などからセキュアなアクセスを可能にする機能です。</p> <p><b>【必須要件】</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>・インターネット環境があること。</li><li>・利用する PC が下記の要件を満たしていること。</li></ul> <p>Windows Vista(各エディション 32bit/64bit)</p> <p>Windows 7(各エディション 32bit/64bit)</p> <p>Windows 8、8.1(各エディション 32bit/64bit)</p>

	<p><b>【VPN 構築の作業範囲】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・弊社作業範囲 <ul style="list-style-type: none"> <li>① SSL-VPN 設定。</li> <li>② お客様が VPN 設定に必要な情報シートの送付。</li> </ul> </li> <li>・お客様作業範囲 <ul style="list-style-type: none"> <li>① 利用する PC へのクライアントソフトウェアインストール。</li> <li>② 情報シートに基づく VPN 設定。</li> </ul> </li> </ul> <p style="text-align: center;">※マニュアル有り</p> <p><b>【PC の最大接続数】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・最大 250 台の PC が接続可能です。</li> </ul> <p style="text-align: center;">（標準で 50 台が接続出来ます。有償で 25 セッションごとの追加が可能です。）</p>
--	--

**【NW リソースの追加について】**

ファイルサーバーへアクセスするネットワーク帯域、および SSL-VPN セッション数の追加が可能です。

詳細は以下の通りです。

項目	詳細
ネットワーク帯域の追加 (標準 50Mbps)	<p><b>【追加の単位】</b></p> <p>50Mbps の単位で追加が可能です。最大 200Mbps まで追加することが出来ます。追加のオーダーを頂いた後、弊社にて 5 営業日以内に追加作業を実施します。容量を追加する際に、システム停止は発生しません。</p> <p><b>【留意事項】</b></p> <p>追加した帯域は解約することが出来ます。解約の際に、システム停止は発生致しません。</p>
SSL-VPN セッション数の追加 (標準 50 セッション)	<p><b>【追加の単位】</b></p> <p>25 セッションの単位で追加が可能です。最大 250 セッションまで追加することが出来ます。</p> <p><b>【留意事項】</b></p> <p>追加した帯域を解約することが出来ます。削除の際に、システム停止は発生致しません。</p>

### 【VPN 設定の変更について】

ルータの変更や回線の変更に伴い、IPsecVPN 設定を変更する必要がある場合、有償対応となります。

### 6.1.3 管理マネージャー

ファイルサーバを運用管理するためのアプリケーションを提供します。

管理マネージャーの詳細は以下の通りです。

項目	詳細
設定可能な項目	ファイルサーバリソースマネージャー
	共有フォルダの作成
	ユーザー/グループの作成/変更/削除
	過去ファイルの世代管理
クライアント要件 (OS)	Windows 7 SP1 (各エディション 32bit/64bit) Windows 8.1 (各エディション 32bit/64bit)
クライアント要件 (RDP)	シェル・コントロールバージョン: 6.3.9600 プロトコルバージョン: RDP8.1 (Windows7 は KB2830477 を適用)
クライアント要件 (通信ポート)	3389/tcp

### 【留意事項】

管理マネージャーはパッケージ化されたプログラムを PC 上に配置することで利用可能となります。プログラムはインストールする必要はありません。プログラムをコピーして、複数の PC に配置した場合、配置した全ての PC から管理マネージャーを起動することが出来ますが、同時にアクセスできる人数は 1 名となります。アクセス制御は、接続用 ID とパスワードによるアクセス制御が実装されます。

## 6.2 オプションサービス

ファイルサーバーの運用管理をより効率的に、あるいはよりセキュアに実装するためのオプションを利用することが出来ます。

### 6.2.1 データ圧縮

最終アクセス日からの日数ベースで圧縮対象を指定する圧縮オプションです。圧縮効果はデータ重複除去機能によって実装されます。ブロックレベルでデータを可変サイズのチャンクに細かく分割し、同じ内容のチャンクを1つに統合して、さらにチャンクを圧縮してディスクに格納することで、利用可能なディスク領域を増やします。

詳細は以下の通りです。

項目	詳細
圧縮対象	ファイルサーバのデータ領域
圧縮条件	<b>【日付の指定】</b> ファイルへ最終アクセスした(更新有無は問わない)日からの経過日数を指定します。 <b>【適用対象】</b> 個別フォルダ単位での指定は出来ません。データ領域全体に対して共通で条件が適用されます。 <b>【適用方法】</b> 弊社にて、指定頂いた日数をもとに圧縮プログラムを設定します。お客様自身による設定は出来ません。
条件の変更及び解約	<b>【条件の変更及び解約】</b> 圧縮条件の変更(経過日数指定の変更)は、月に1回まで可能です。また、圧縮を解除した際にファイルサーバのデータ領域を超過しない場合に限り、解約することが出来ます。

#### 【留意事項】

圧縮は最終アクセスからの経過日数で実施されるため、導入時より圧縮オプションを有効とした場合でも、ファイルサーバ移行直後は圧縮が実行されません。(データを移行した日が最終アクセス日となるため。)

## 6.2.2 セキュアアクセス

ファイルサーバへ接続するクライアントが、ローカルの PC にファイルコピーが出来ないセキュアなアクセス環境を実現します。また本オプションを利用することで、低速な通信環境下でも高速なファイルアクセスを実現することが出来ます。起動したファイルは全てサーバ上で動作し、クライアント PC へは動作中プログラムの画面情報だけが転送されます。

詳細は以下の通りです。

項目	詳細
クライアント要件 (OS)	Windows 7 SP1 (各エディション 32bit/64bit) Windows 8.1 (各エディション 32bit/64bit)
クライアント要件 (RDP)	シェル・コントロールバージョン: 6.3.9600 プロトコルバージョン: RDP8.1 (Windows7 は KB2830477 を適用)
クライアント要件 (通信ポート)	3389/tcp
サーバ上で搭載されたアプリケーション	【アプリケーション一覧】 ・メモ帳/ワードパット/ペイント/ ・Adobe Reader (導入時の最新バージョン) ・Microsoft Office Standard (2010 SP1 or 2013 から選択) ・Internet Explorer 11 (導入時の最新バージョン)
認証方法	【認証方法】 ID/パスワード認証 【ID/パスワードの作成】 管理マネージャーより、お客様の運用管理者様が作成します。 【留意事項】 同一の ID/パスワードを複数の利用者で共有することはできません。(複数で利用した場合、後から接続した人に画面が奪われます。)
セキュリティ	【接続元 PC から制限される機能】 以下の機能が利用できなくなります。

	<p>・PC⇄ファイルサーバ間のコピー、切り取り、移動 (サーバ上のコピー、切り取り、移動は可能です)</p> <p>【印刷機能】 PC 上に作成されたローカルプリンターへの印刷は出来ません。本社や拠点など、機器同士の VPN 環境が確立している場合、本サービス上に登録したプリンタに限り印刷を行う事が出来ます。プリンタの登録はお客様作業となり、個別に用意された管理画面より設定頂きます。</p>
高速ファイルアクセスとしての利用	<p>【高速ファイルアクセス】 高速なファイルアクセスのみを用途とする場合、上記「セキュリティ」項目の「接続元 PC から制限される機能」を除外することが出来ます。</p>
クライアント用ソフトウェア	<p>【利用方法】 本オプションを利用する際、指紋認証 USB 経由ではないアクセスは全て SSL-VPN 用クライアントソフトウェアをインストールして利用します。</p> <p>【留意事項】 アップロード・ダウンロード可能な共有フォルダへ SSL-VPN 経由でアクセスする環境を併用する場合、2 種類の SSL-VPN 用のクライアントソフトウェアをインストールする必要があります。</p> <p>① 共有フォルダ向けソフトウェア: FortiClient ② セキュアアクセス向けソフトウェア: Emotion Link</p>

### 6.2.3 アンチウイルスオプション

ファイルサーバのデータ領域、および OS 領域に対し、ウイルス対策を実装することが出来ます。実装する機能はリアルタイムスキャン、および定時スキャンです。設定は WEB コンソールを利用してお客様にて実施して頂きます。

詳細は以下の通りです。

項目	詳細
ウイルス対策ソフト	Symantec Endpoint Protection Small Business Edition を使用します。



サービス範囲	<p>【弊社サービス範囲】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>① クラウド WEB コンソールの登録</li> <li>② ウイルス対策ソフトのインストール</li> </ul> <p>【お客様の運用範囲】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>① WEB コンソールを使用したウイルス対策ソフトの運用管理</li> </ul> <p>【留意事項】</p> <p>本サービスはウイルス対策ソフトの提供までがサービス範囲です。日々の定時スキャン管理、およびウイルスを検知した際の対応等は全てお客様にて運用して頂きます。お客様保有のウイルス対策ソフトを利用することは出来ません。</p>
運用管理	<p>【管理画面へのアクセス方法】</p> <p>指定の URL へアクセスし、登録された ID/パスワードにて WEB コンソールにアクセスします。</p> <p>【運用管理方法】</p> <p>定時スキャン時刻等、通常運用からウイルス検知時の対応まで、全て WEB コンソール上から操作します。ウイルスを検知/駆除した際は、WEB コンソールで指定したメールアドレス宛てにメール通知されます。</p>
利用可能な機能	<p>【利用可能な機能】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>① コンピュータの保護 <ul style="list-style-type: none"> <li>・ウイルス対策</li> <li>・SONAR(定義ファイルで未知のウイルスへの対応)</li> <li>・スパイウェア対策</li> </ul> </li> <li>② ネットワーク保護 <ul style="list-style-type: none"> <li>・侵入防止</li> </ul> </li> <li>③ スキャンスケジュール <ul style="list-style-type: none"> <li>・定時スキャン機能</li> </ul> </li> </ul> <p>【本製品で使用しない機能】</p> <p>「USB デバイス制御」「WEB 保護」など、その他利用可能な機能がありますが、本サービスに不要な機能となるため、使用しないことを前提としています。設定の詳細は、マニュアルでご確認ください。</p> <p>※製品がアップデートされた場合、利用する機能はこの限りではありません。</p>

## 6.2.4 Cloud バックアップオプション

万が一のデータ破損やクラウド環境にアクセスできない状況を想定した DR 対策として、Microsoft 社の「Microsoft Azure」に Cloud 2 Cloud でのバックアップが可能です。

詳細は以下の通りです。

項目	詳細
バックアップ対象	データ領域が対象となります。データ領域全体、もしくは指定のフォルダ配下をバックアップすることが出来ます。
バックアップ方法	Microsoft 社の「Microsoft Azure Backup」を使用します。
リストア	Microsoft Azure 環境から、お客様自身でリストアを実施して頂きます。リストア作業を弊社にて代行することは出来ません。
契約	弊社へのお申し込み前に、マニュアルを基にお客様自身で Microsoft Azure のアカウントの開設、及びご契約が必要となります。支払いは基本的にクレジットカードによる支払いとなりますが、別途請求書による支払いをリクエストすることで、請求書ベースの支払いが可能となります。
バックアップ先	Microsoft Azure の東日本リージョン、もしくは西日本リージョンよりご選択を頂きます。バックアップ速度を考慮し、国外のリージョンを選択することは不可とします。
利用料金	バックアップ先として指定した東日本/西日本リージョンの単価がそのまま適用されます。料金単価は 1GB 単位で設定されており、以下の URL にて確認することが出来ます。 <a href="http://azure.microsoft.com/ja-jp/pricing/details/backup/">http://azure.microsoft.com/ja-jp/pricing/details/backup/</a> 本サービスでは初期費用のみ発生し、月額費用は発生しません。
その他留意事項	本サービスは全て Microsoft Azure のサービス提供内容、規約、保障に基づくものとします。円相場の変動による価格変動、およびサービス仕様の変更に伴う本サービスの内容変更の可能性があります。

## 6.2.5 AD 追加オプション

基本サービスの範囲において、IPsecVPN 環境で接続可能な AD へのドメイン参加が提供されますが、ファイルサーバを利用する人数が非常に多く、認証スピードを高速化する必要がある場合、ファイルサーバの LAN 内にお客様のサブ AD を構築することが出来ます。

詳細は以下の通りです。

項目	詳細
提供可能な OS	<p>提供可能な OS は以下の通りです。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・Windows Server 2008R2</li> <li>・Windows Server 2012</li> <li>・Windows Server 2012R2</li> </ul>
構築範囲	<p><b>【弊社構築範囲】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・AD を作成するために必要な OS 環境の作成</li> <li>・リモートアクセス環境の提供までを構築範囲とします。</li> </ul> <p><b>【お客様構築範囲】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・提供された OS 上への AD 環境の構築作業</li> </ul> <p><b>【留意事項】</b></p> <p>AD 環境の構築作業を弊社にて実施することも可能です。必要な際はお問い合わせください。ただし、構築した AD 環境の管理運用・サポートはご提供出来ません。</p>
運用管理	<p>運用管理は、OS を含めお客様にて実施頂きます。</p> <p><b>【サーバ接続環境】</b></p> <p>リモートデスクトップによる接続環境をご提供します。リモートデスクトップ以外のリモートアクセスツールをご利用頂く際は、お客様の責任範囲においてツールを導入することが出来ます。</p> <p><b>【留意事項】</b></p> <p>本サービスにおいて、OS、および AD 機能は弊社サポート対象外となります。OS が起動せず、運用管理におけるアクセスが不能な場合に限り、弊社サポート窓口にて OS の起動処理を実施します。OS が正常に起動しない等、個別の対応が必要な場合は有償対応となりますので、ご相談下さい。</p>

## 7. 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が、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
VPN 接続	<p>【SSL-VPN】</p> <p>クライアント要件に基づくクライアントソフトウェアからの VPN 接続の確立は責任範囲となりますが、「SSL-VPN 接続が切断される」等の「通信の持続性」においては、お客様にて利用するインターネット環境（イーモバイル等に代表される WiFi 環境）に依存するため、責任範囲の対象外となります。</p> <p>【IPsecVPN】</p> <p>VPN ルータ間で実装される IPsecVPN において、お客様側ルータの設定内容、ルータの保守、およびインターネット環境は責任範囲の対象外となります。また、「IPsecVPN 接続が切断される」等の「通信の持続性」においても、お客様側ルータに依存するため、責任範囲の対象外となります。</p>
VSS の完全性	6.1.1 詳述の通り、過去ファイルの世代管理 (VSS 機能) の完全性は責任範囲の対象外となります。
アンチウイルスオプション	6.2.3 詳述の通り、アンチウイルスオプションのサービス範囲はソフトの提供となります。運用管理はお客様にて実施頂き、「ウイルスの侵入防止/削除の完全性」については責任範囲の対象外となります。
AD 追加オプション	6.2.5 詳述の通り、OS を含む AD 機能は、お客様の既存 AD 環境の状態に大きく影響するため、責任範囲の対象外となります。
通信帯域の利用率	ご提供する通信帯域 (標準 50Mbps 等) は、上限値を制限するものであり、下限値を保証するものではありません。お客様がご利用のインターネット回線、および VPN ルータによって通信速度は異なるため、通信帯域の利用率は責任範囲の対象外となります。
データの保全	データ領域に保存されたデータに対する保全是、責任範囲の対象外となります。お客様の責任範囲において、Microsoft Azure を利用した Cloud バックアップオプション等をご検討下さい。

## 8. サービス品質

### 8.1 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

### 8.2 稼働率の考え方

稼働率の計算方法

月間稼働率 = (月間総稼働時間 - 累計障害時間) ÷ 月間総稼働時間 × 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]	該当月の日数 × 24 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。)にあったと、フリービットが確認した時間 (1) サービス利用者全員がファイルサーバに全くアクセス出来ない状態 (2) 計画停止以外でファイルサーバの OS が起動していない状態

### 8.3 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 File Server & Network 品質保証制度 (SLA) 利用規約」を御参照ください。

### 8.4 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权として付与し、翌々月以降減額いたします。使用权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

接続元クライアント PC の情報	以下、2 台の PC にて情報を取得してください。 ・Windows のイベントログのうち、システムログとアプリケーションログ ・ファイルサーバアクセスがエラーになっている状態のスクリーンショット ・コマンドプロンプトからインターネットへ疎通が取れている ping 応答のスクリーンショット ※スクリーンショットは時刻が分かる状態(PrintScreen 等)で取得してください。
---------------------	--

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

## 9. 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。

### 9.1 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。

- ・ サービスの基盤となる仮想プラットフォーム・ルータなど弊社提供機能の正常動作確認  
ただし、ルータに関しては弊社提供ルータの以下の内容のみをサポート範囲とさせていただきます。
  - IPsecVPN、SSL-VPN、ルーティング、ポリシー等の各種設定情報の管理
  - IPsecVPN の VPN 接続の死活監視(エラー時にメール通知)
- ・ ファイルサーバ OS の正常動作確認
  - ポーリングによる死活監視
  - お客様からの問い合わせに基づく正常動作確認、および再起動
- ・ ファイルサーバ OS 障害時の OS の再構築
- ・ マニュアルに記載された運用管理、および設定方法のご確認
- ・ 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

## 9.2 作業依頼

サービスの追加や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	依頼方法
基本サービスの追加	ご依頼後、5 営業日対応完了となります。	申請書を担当営業宛にメール添付にてご送付ください。
オプションサービスの追加	ご依頼後、5 営業日対応完了となります。	申請書を担当営業宛にメール添付にてご送付ください。
設定完了通知書を紛失し、ログイン出来ない・設定変更が出来ない場合	ご依頼後、翌営業日までに設定完了通知書を再発行いたします。	申請書を担当営業またはサポート窓口に宛にメール添付にてご送付ください。
その他緊急対応・変更依頼	都度、対応完了目処をご連絡いたします。	担当営業、またはサポート窓口にご連絡ください。

## 9.3 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、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。

## 10. メンテナンスについて

### 10.1 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
- ファイルサーバ機能、およびオプション機能の停止もしくはパフォーマンス低下
- ファイルサーバ運用管理ソフトウェアの停止
- 基盤障害による自動再起動(HA 機能) が実施されない状態
- その他サービスの継続・維持に問題がでる状態

## 10.2 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

## 10.3 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サービス開始時に登録頂いた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。



## 11. 禁止事項

### 11.1 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、本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。

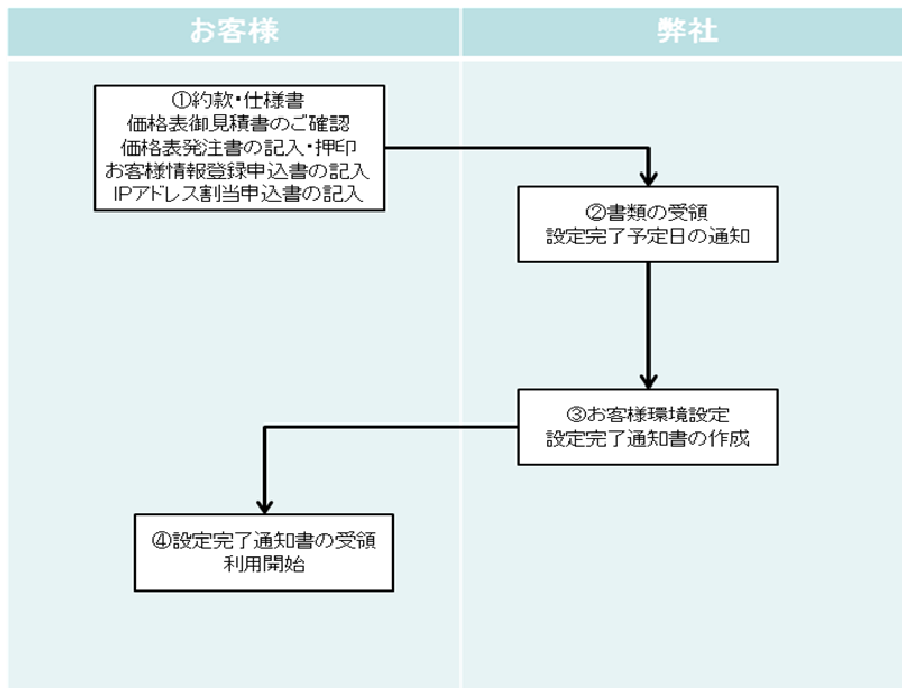
- ・ファイルサーバ用 OS へのアプリケーションのインストール、および役割・機能の追加
- ・リモートデスクトップによるファイルサーバ用 OS へのアクセス  
(ドメイン参加時を除く)
- ・フラッディング攻撃、およびそれに類似する行為
- ・DOS 攻撃、およびそれに類似の行為
- ・他のお客様の状況の調査、もしくは試み
- ・弊社への妨害行為(妨害行為の判断は弊社が実施する)
- ・サービスや、弊社の提供する資産への攻撃、セキュリティ機構の破壊行為、もしくは調査、試行
- ・アカウントの不正利用(不正利用の判断は弊社が実施する)

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. 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。

### 12.1 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。

## 12.2 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 File Server & Network 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 File Server & Network 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 File Server & Network 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 File Server & Network 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 File Server & Network 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。
フリービットクラウド File Server & Network 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。

## 12.3 契約期間について

最低契約期間は1年間となります。その後、1カ月単位での自動更新となります。

## 12.4 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。

### 13. 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。また解約月の利用料は、日割の対象にはなりません。

### 14. 課金について

課金については以下にご説明します。

#### 14.1 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。

#### 14.2 サービスの課金について

月極課金となります。

※移行期間を加味し、初月は無料となります。

#### 14.3 サービス追加時の課金について

サービス開始日が月の途中であっても、開始当月から月極課金となります。

#### 14.4 サービス費用未払い時の対応について

入金が 3 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。

### 15. 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。