

freebit cloud X-DaaS

サービス仕様書

Ver.1.6

フリービット株式会社
クラウドインフラ事業部



FreeBit Co., Ltd. All Rights Reserved.

Confidential

©2019 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。

改訂履歴

Ver.	改訂日	改訂項目	改訂内容
1.6	2020/2/20	7.4	再販売に関する規定を追加
1.5	2019/8/29	4.10.1 6	「構内接続」に関する仕様定義 メンテナンス・障害時のアナウンスフローを追記
1.4	2019/3/29	4.4	ゴールドパターンの SDC 表記を明記
1.3	2019/3/5	4.1.1.	120SDC プランの追加
1.2	2019/2/22	5.1	有償サポートの内容の修正
1.1	2018/12/07	4.3	ライセンス適用範囲の訂正
1.0	—	—	初版

目次

1. 用語の定義	6
2. サービス概要	7
3. サービス構成要素	7
4. サービス内容	8
4.1. 提供プラン	8
4.1.1. SDC のプラン	8
4.1.2. 仮想デスクトップのマシンプラン	8
4.2. 仮想デスクトップライセンス	9
4.3. ユーティリティ仮想マシン	9
4.4. ゴールドパターン	9
4.5. 認証連携	9
4.6. Fortigate	10
4.7. ネットワーク	10
4.8. システム管理者用の管理画面	10
4.9. 仮想デスクトップへのアクセス	10
4.10. オプション	11
4.10.1. 構内接続	11
5. サポート	12
5.1. サポートの種類	12
5.2. 有償サポートの仕組み	12
5.3. 有償サポートレベル	13
5.4. サポートの流れ	14
5.5. サポート窓口と受付時間	14
6. 障害・メンテナンスの通知	14
6.1. 通常メンテナンスについて	14
6.2. 緊急メンテナンスについて	14
6.3. 障害発生時について	14
7. 契約	15
7.1. 契約期間	15
7.2. 契約に関する書類	15
7.3. 契約の流れ	16
7.4. 再販売	16
8. 課金について	17

8.1. 課金開始日	17
8.1.1. 初期費用	17
8.1.2. 月額費用	17
8.2. 料金のお支払方法について	17
8.2.1. 支払サイト	17
8.2.2. 請求書発行とお支払日	17
8.3. 固定課金と従量課金について	17
8.4. サービス費用未払い時の対応について	17
9. 解約について	18
9.1. 利用期間内の解約	18
9.2. 解約の申告について	18
10. サービス休停止時の連絡について	18

本書の目的

freebit cloud X-DaaS サービス(以下、本サービス)の仕様に関して説明する資料です。

1. 用語の定義

本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る。また、お客様の委託を受けて作業を代行する者も同様。
DaaS	Desktop as a Service の略で、個人用のデスクトップ環境をクラウド上で提供するサービス。
VDI	Virtual Desktop Infrastructure の略で仮想デスクトップの一方式。
RDSH	Remote Desktop Session Host の略で仮想デスクトップの一方式。
SDC	標準デスクトップ容量(Standard Desktop Capacity)の略で、本サービスにおけるデスクトップリソース調達の単位。
vCPU	仮想マシンの CPU。
ユーティリティ 仮想マシン	DaaS 環境を運用する上で必要なサーバを指します。 ActiveDirectory サーバ、アンチウイルスサーバ、ファイルサーバ等が該当します。
Active Directory(AD)	本サービスをご利用頂く際に必要な Microsoft の認証機能です。 お客様の AD の利用、もしくはユーティリティサーバとして DaaS 環境内に作成することが可能です。
ゴールドパターン	仮想デスクトップの展開元となる OS イメージです。

2. サービス概要

本サービスは、バイエムウェア株式会社が提供する「VMware HorizonDaaS® Platform for Service Providers」を活用した安定性の高いクラウド型デスクトップサービスです。

弊社の持つデータセンター内にて提供する仮想基盤上に、仮想デスクトップ領域を構築し、ご契約いただいたお客様には、デスクトップリソースをご提供いたします。お客様は、割り当てられたデスクトップリソース内で仮想デスクトップの構築が可能となります。

3. サービス構成要素

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いたします。

- ① SDC
- ② 仮想デスクトップライセンス
- ③ Fortigate

各要素に含まれる提供項目は以下のようになります。

項目	説明
SDC	デスクトップリソース調達単位で、お客様は調達したリソース内で、仮想デスクトップをご利用いただけます。
仮想デスクトップ ライセンス	VDI 型と RDSH 型の 2 種類の仮想デスクトップ方式を選択可能です。
Fortigate	仮想デスクトップのネットワークとインターネットの間に存在する UTM ファイアウォールです。Fortigate 管理画面はお客様自身で設定頂く事が出来ます。

4. サービス内容

4.1. 提供プラン

4.1.1. SDC のプラン

お客様は、SDC (Standard Desktop Capacity) を下記プランから選し、選択したリソース内で仮想デスクトップをご利用いただけます。最低発注単位は、Small プラン(40SDC)となります。

プラン	SDC	リソースプール
Small	40SDC	CPU: 40vCPU / メモリ: 80GB / HDD: 1.2TB
Medium	120SDC	CPU: 120vCPU / メモリ: 240GB / HDD: 3.6TB
Large	200SDC	CPU: 200vCPU / メモリ: 400GB / HDD: 6TB

リソースプールは Microsoft ライセンス持ち込みを許可する都合上、専用サーバとするためにシングル構成となります。HA 構成を有効化したい場合、別途 HA 構成用にリソースプールを N+1 構成でご契約いただく必要があります。

例: 80SDC を HA で利用したい場合 ⇒ Small 40SDC × 2(実利用) + Small 40SDC × 1(HA 用)

4.1.2. 仮想デスクトップのマシンプラン

お客様は、仮想デスクトップサービスのご利用用途に応じて、下記プランから仮想デスクトップのパターンを選択いただけます。

方式	プラン	消費 SDC	スペック
VDI	Pro	1	CPU: 1vCPU/メモリ: 2GB/HDD: 30GB
	Enterprise	2	CPU: 2vCPU/メモリ: 4GB/HDD: 60GB
	Ultimate	4	CPU: 4vCPU/メモリ: 8GB/HDD: 120GB
	Premium	8	CPU: 8vCPU/メモリ: 16GB/HDD: 240GB
RDSH	-	8	CPU: 8vCPU/メモリ: 16GB/HDD: 240GB

RDSH 方式で展開した仮想デスクトップに設定できる最大セッション数は 100 となります。

4.2. 仮想デスクトップライセンス

仮想デスクトップを利用するためのライセンスを提供します。仮想デスクトップライセンスは VDI の利用の場合は 1 ライセンス、RDSH ライセンスの場合は利用ユーザー数分のライセンスを消費します。また、DaaS 用の仮想デスクトップライセンスに加え、Microsoft 社のライセンスが別途必要となります。

方式	プラン	ライセンス	Microsoft 社ライセンス
VDI	Pro	1	Microsoft VDA ライセンス or SA
	Enterprise	1	Microsoft VDA ライセンス or SA
	Ultimate	1	Microsoft VDA ライセンス or SA
	Premium	1	Microsoft VDA ライセンス or SA
RDSH	-	1~	Windows Server SPLA 及び RDS SAL

※Microsoft 社のライセンス詳細は Microsoft 社 HP をご確認ください。

4.3. ユーティリティ仮想マシン

提供されるリソースプールの SDC を消費し、Active Directory やウイルス管理サーバなどの DaaS 運用に必要なサーバを構築頂くことが出来ます。ユーティリティ仮想マシンは仮想デスクトップライセンスを消費しません。

4.4. ゴールドパターン

本サービスに最適化された Windows OS がインストールされたイメージを導入時に作成します。WindowsUpdate の適用や Microsoft Office のインストールなど、お客様のご希望に応じてカスタマイズが可能です。また、ゴールドパターンはお客様自身で作成・変更頂くことも可能です。

ゴールドパターンに利用する仮想マシンは仮想デスクトップライセンス及び Microsoft 社ライセンスを消費しません。**ただし、ゴールドパターンは SDC を消費します。**

- ・VDI 型ゴールドパターン ……Pro 相当の SDC を消費します。
- ・RDSH 型ゴールドパターン ……Premium 相当の SDC を消費します。

4.5. 認証連携

認証には ActiveDirectory が必須となります。既存のお客様社内 ActiveDirectory への連携、またはユーティリティ仮想マシンとしての ActiveDirectory 新規構築が必要となります。

4.6. Fortigate

仮想 UTM 装置「Fortigate」が提供されます。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機能を利用できます。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。

Fortigate の管理画面には、DaaS 環境内の LAN 側からのみアクセスすることができます。グローバル IP 経由ではアクセスできません。

4.7. ネットワーク

インターネット回線は 1Gbps ベストエフォートとなります。また、その他提供されるネットワークは下記のとおりです。

対象	詳細
グローバルIPアドレス	Fortigateに割り当てられるインターネット用グローバルIP 数量:1個
ローカルIPアドレス 用VLAN	ローカルIPアドレスに利用するVLAN 数量:2VLAN

4.8. システム管理者用の管理画面

「VMware HorizonDaaS® Platform for Service Providers」標準の管理画面を提供します。

4.9. 仮想デスクトップへのアクセス

ブラウザ、または VMware Horizon Client のどちらかで接続していただきます。
また、接続するクライアントからは下記のポートにアクセスできる必要があります。

ポート番号	用途
TCP/4172, UDP/4172	PCoIP接続に利用します。
TCP/8443, UDP/8443	HTML5 (Blast)接続に利用します。
TCP/443	デスクトップポータルへのアクセスに利用します。 ※TCP/80によるアクセスは443へリダイレクトされます。
TCP/12443	コンソール(haca)へのアクセスに利用します。

4.10. オプション

4.10.1. 構内接続

別途ご契約いただいたハウジング環境、またはホスティング環境と DaaS 環境が L2 で接続可能な構内接続線をご用意します。利用いただく際は別途「構内接続申請書」の提出が必要となります。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/ボ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いただく場合、ループが発生しない構成で結線を行ってください。

5. サポート

5.1. サポートの種類

サポートは無償対応と有償対応(テクニカルサポート)の2種類に分類されます。

無償対応 : DaaS 基盤を構成するハードウェア、ハイパーバイザー(VMware)、Fortigate、及び弊社が提供するネットワークの不具合・障害に起因する対応。

有償対応 : 不具合・障害以外の、以下の項目に関するお問い合わせ。

●Fortigate の下記機能の利用方法

- ・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・重みづけ等)

●Horizon Cloud 管理画面および HorizonClient の基本的な利用方法

(ユーザーマニュアル記載の範囲を対象とします。)

※上記に含まれない項目および、Windows、その他クライアント OS の仕様・利用方法および Active Directory の運用に関しては、無償・有償ともに本サービスのサポート対象外となります。

5.2. 有償サポートの仕組み

有償サポートはチケット制となります。初期導入時、契約開始から1年間有効な5チケット分付与され、次年度以降は別途購入となります。購入単位は5チケット単位となります。チケット消費の管理は、弊社にて実施します。

お問い合わせを頂いた際は1インシデントあたりチケットを1つ消費しますが、お問い合わせの発生した原因が無償対応の内容に起因する場合、チケットを返還いたします。

5.3. 有償サポートレベル

お客様からお問い合わせを受け付けた場合、下記優先度にしたがって対応をいたします。
 なお、各回答時間は、目標時間となりますのでご了承ください。

優先度	定義	受付回答	回避方法 回答	解決方法 回答
クリティカル (重要度 1)	本番環境の重大な問題があり、全ユーザーに影響する状態。 (適用できる回避策なし)	2 時間	5 時間	4 営業日
メジャー (重要度 2)	主要な機能に問題があり、多くのユーザーに影響する状態。 (適切な回避策なし)	3 時間	翌営業日	10 営業日
マイナー (重要度 3)	システムにバグがあり、一部のユーザーに影響する状態。 (短期的な回避策あり)	翌営業日	3 営業日	不定期
コズメティック (重要度 4)	日常的な技術上の問題および少数のユーザーに影響するバグ。 (回避策あり)	翌営業日	10 営業日	不定期

不定期:ベンダー(VMware 社)よりシステム改編等の解決方法が提示される場合を指します。

【各優先度の例】

優先度	例
クリティカル (重要度 1)	<ul style="list-style-type: none"> ・サービスが停止しており、使用できない。 ・freebit cloud X-DaaS へアクセス不能で、作業が全面的に中断している。 ・データが破損または消失し、バックアップから復元する必要がある。 ・ドキュメントに記載されている重要な機能を使用できない。
メジャー (重要度 2)	<ul style="list-style-type: none"> ・サービスは稼働しているものの、作業に大きな影響が生じるほどパフォーマンスが大幅に低下している。 ・クリティカルでないと考えられる特定のサードパーティ製アプリケーションまたはサービスプロバイダへのアクセスに影響が出ている。
マイナー (重要度 3)	<ul style="list-style-type: none"> ・一部またはすべてのお客様でパフォーマンスが低下しているが利用可能である。 ・クリティカルでない機能に問題がある。
コズメティック (重要度 4)	<ul style="list-style-type: none"> ・サービスの機能に影響しない小さな問題。 ・機能拡張リクエスト、ドキュメントの記述不足または誤記。 ・サービスに影響しない小さな問題、または質問。

5.4. サポートの流れ

お問い合わせの際は、「サポート用ヒアリングシート」の必須項目をご記入の上、サポート窓口宛に送付ください。ヒアリングシートの情報をもとに、状況の切り分けを行います。

5.5. サポート窓口と受付時間

お客様からのお問い合わせは電話、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
電話	平日 10:00 - 17:00	03-5750-2215
メール	平日 10:00 - 17:00	daas-support@freebit.net

6. 障害・メンテナンスの通知

障害やメンテナンスが発生した際には、サービスお申込時に申請いただいた「障害及びメンテナンス連絡先」へ daas-users@announce.freebit.net より障害のアナウンスが通知されます。

通知文面の影響範囲に、障害発生やメンテナンス対象の機器を記載いたします。お客様の使用機器については、サービス納品時に送付する「freebit cloud X-DaaS 設定完了通知書」をご確認ください。

また、障害・メンテナンスに関するお問い合わせは、「5.5.サポート窓口」宛てにご連絡ください。

6.1. 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。

6.2. 緊急メンテナンスについて

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原則としますが、緊急対応が必要と判断した場合は対応事後通知となる可能性があります。

6.3. 障害発生時について

障害が発生した際には、サービスお申込時に申請いただいた「障害及びメンテナンス連絡先」へ障害のアナウンスが通知されます。

7. 契約

7.1. 契約期間

本サービスの契約は、利用期間 1 年、次年度以降も 1 年自動更新となります。

7.2. 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	説明
freebit cloud X-DaaS サービス約款	本サービスのサービス約款となります。ご契約の前にご確認、同意いただく必要がございます。
freebit cloud X-DaaS サービス仕様書	本書となります。本サービスの仕様が記載されております。
freebit cloud X-DaaS 御見積書	本サービスの価格を定義する書面となります。
freebit cloud X-DaaS 発注書	御見積書に対応した発注書となります。お客様に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。
freebit cloud X-DaaS 新規登録申込書	お客様の基本情報、請求先情報、お問い合わせ窓口等の情報を記入・ご提出いただく書類となります。
freebit cloud X-DaaS パラメーターシート	初期構築に必要な各種パラメーターを記入・ご提出いただく書類となります。
freebit cloud X-DaaS 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。
freebit cloud X-DaaS 構内接続申請書	データセンター構内に物理機器を持ち込み、弊社仮想デスクトップと構内接続する際にご提出いただく書類となります。
freebit cloud X-DaaS 登録内容変更依頼書	新規登録申込書に記載いただいた内容に変更がある場合に、ご提出いただく書類となります。
freebit cloud X-DaaS 解約依頼書	本サービスの全解約、一部解約をする際に、記入・ご提出いただく書類となります。

7.3. 契約の流れ

契約までの流れは下記の通りです。

- ① お客様に本サービスの約款・仕様書・御見積書の内容をご確認いただき、発注書へのご捺印・新規登録申込書へのご記入の上、担当営業へ送付いただきます。
- ② 新規登録申込書に記載いただいたご担当者様宛に、担当営業より、申込完了のご連絡をメールにて送付いたします。
- ③ 申込完了後、お客様の仮想デスクトップ環境の構築を開始します。(パラメーターシートのご提出が必要です。)
- ④ 仮想デスクトップ環境の構築完了後、担当営業より、設定完了通知書をメールにて送付いたします。

7.4. 再販売

freebit cloud X-DaaS の販売代理店となる場合は、下記書類をご提出いただきます。

書類名	説明
freebit cloud X-DaaS 代理店申込書	代理店情報をご記入いただく書類となります。

また、エンドユーザーごとの契約の流れは、7.2.、7.3.に記載されている通りとなります。

8. 課金について

8.1. 課金開始日

8.1.1. 初期費用

利用開始月(設定完了通知書送付月)のご請求となります。

8.1.2. 月額費用

利用開始月の翌月 1 日を課金開始日とします。

8.2. 料金のお支払方法について

8.2.1. 支払サイト

当月末締め翌月末支払とします。

8.2.2. 請求書発行とお支払日

請求書は当月分の請求を、翌月の 10 営業日までにお客様へ送付します。

請求書受領月の当月末まで当社指定口座へお支払ください。

8.3. 固定課金と従量課金について

各対象は下記の通りです。

- ・固定課金対象: SDC(ご契約頂いているリソース全体)
- ・従量課金対象: 仮想デスクトップライセンス(月内で利用した仮想デスクトップ数分)
※仮想デスクトップを削除しない限り、電源の OFF 状態でも従量課金対象となります。

8.4. サービス費用未払い時の対応について

お客様が支払期日までにご利用料金を支払わない場合には、当該期日の翌日を起算日とし、元本に対して年 14.6%の延滞利息を請求させていただくほか、お支払いの確認がとれるまでの期間、本サービスの利用を停止させていただきます。なお、利用停止期間中のサービス利用料金は請求対象となります。

9. 解約について

9.1. 利用期間内の解約

最低利用期間内の解約の場合、「freebit cloud X-DaaS 解約依頼書」を当社が受領した月に、「月額費用×残月分」をご請求いたします。

9.2. 解約の申告について

解約は3ヶ月前申告となります。「freebit cloud X-DaaS 解約依頼書」をご記入の上、担当営業へ送付して下さい。

10. 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。