

CLOUD×CLOUD
ファイルサーバークラウド 2015
ファイルサーバーアウトソーシング
バックアップクラウド Light
重要事項説明書



 株式会社クラウドテクノロジーズ
Version 1.6
2018/02/01

目次

1	はじめに	- 1 -
1.1	本書の目的	- 1 -
1.2	本書にて包括されるサービス	- 1 -
1.3	FSO・FSC2015 で適用されるサービス	- 1 -
1.4	BKC Light で適用されるサービス	- 1 -
2	サポート業務仕様	- 2 -
2.1	サポート業務内容	- 2 -
2.1.1	サポート時間	- 2 -
2.1.2	障害対応時間	- 2 -
2.1.3	お客様側の窓口	- 2 -
2.2	サポート範囲	- 3 -
2.2.1	通常サポート範囲	- 3 -
2.2.2	有償サポート対象	- 3 -
2.2.3	サポート対象外	- 3 -
3	ファイルサーバーサービス前提事項	- 4 -
3.1	アカウント管理	- 4 -
3.2	接続クライアント	- 4 -
3.3	アクセスポートの解放	- 5 -
3.4	ネットワーク	- 5 -
3.5	ファイルサーバー仕様	- 6 -
3.6	パフォーマンス関連	- 7 -
3.7	データ移行	- 8 -
3.8	障害対応	- 8 -
3.9	データ領域	- 8 -
3.9.1	暗号化オプション	- 8 -
3.9.2	領域の監視	- 8 -
3.9.3	データ保護	- 9 -
3.9.4	データ消失	- 9 -
3.10	各オプションの注意事項	- 9 -
3.10.1	スマホ&タブレット	- 9 -
3.10.1	公的証明書	- 10 -
3.10.2	ActiveDirectory 連携パック	- 10 -
3.10.3	SSL-VPN 接続	- 10 -
3.10.4	SSTP 接続と公的証明書	- 10 -
3.10.5	ログ管理	- 10 -

3.10.6	ウイルススキャン	- 12 -
3.10.7	BootCamp	- 12 -
3.10.8	データ領域・暗号化オプション	- 12 -
3.10.9	スナップショット	- 12 -
3.10.10	ミラー	- 12 -
3.10.11	FSC Collabo Powerd by DocPlug	- 13 -
3.10.12	FSC Search Powerd by DocPlug	- 14 -
3.11	VSS ご利用時の注意事項	- 15 -
3.11.1	Volume Shadowcopy Service (VSS)	- 15 -
4	ファイルサーバーオプションの変更	- 16 -
4.1	サービス開始後のVPN接続方法の変更	- 16 -
4.2	スマホ&タブレット	- 16 -
4.3	ログ管理機能の追加	- 17 -
4.4	ファイルサーバーDiet	- 17 -
5	サービスの保守	- 18 -
5.1	保守区分	- 18 -
5.1.1	定期メンテナンス	- 18 -
5.1.2	緊急メンテナンス	- 18 -
5.2	セキュリティパッチ	- 19 -
5.3	お客様データへのアクセス	- 19 -
5.4	バックアップ	- 19 -
6	障害	- 20 -
6.1	障害定義	- 20 -
6.2	対応内容	- 21 -
6.3	サーバー監視	- 21 -
6.4	データリストア	- 22 -
7	納品業務について	- 23 -
7.1	納品業務分掌	- 23 -
7.1.1	構築準備	- 23 -
7.1.2	コンサルティング	- 23 -
7.1.3	構築	- 23 -
7.1.4	セットアップ	- 23 -
7.2	納品ワークフロー	- 24 -
7.3	納品物	- 24 -
7.4	必要条件	- 25 -
7.5	サービス納期	- 25 -

7.6	作業終了確認・検収	- 25 -
8	請求業務について	- 26 -
8.1	請求処理.....	- 26 -
8.2	請求	- 26 -
8.3	請求関連窓口一覧.....	- 26 -

1 はじめに

本書に関する前提事項を以下に記載いたします。

1.1 本書の目的

本書は、株式会社クラウド テクノロジーズ（以下「当社」といいます。）が提供する CLOUD×CLOUD、ファイルサーバクラウド 2015（以下 FSC2015）および、ファイルサーバアウトソーシング（以下 FSO）、バックアップクラウド Light サービス（以下「BKC Light」）における、事前に確認を要する重要事項を記載したものです。ご契約の前の一読して頂き、本サービスに対して十分理解したうえでご発注ください。

1.2 本書にて包括されるサービス

本書に記載しているファイルサーバサービスに関連して掲載している図表は、特に断りのない場合は FSO/FSC2015 共通となります。また表記において両サービス共通の事項であることが不明瞭な部分は「ファイルサーバ」・「FS」もしくは「ファイルサーバサービス」と表記する場合があります。

BKC Light に関する特記事項がある場合はその旨明記いたします。また BKC Light においてはバックアップ対象機の OS に関わらず「クライアント」もしくは「クライアント端末」と表記します。

※弊社の提供サービスは、各社ベンダーが提供するハードウェア/ソフトウェアの仕様に準じています。

1.3 FSO・FSC2015で適用されるサービス

- ・ ファイルサーバ環境の提供
- ・ ファイルサーバ環境の運用/保守
- ・ サポートデスク
- ・ 障害対応

1.4 BKC Lightで適用されるサービス

- ・ バックアップ環境（サーバー・バックアップモジュール）の提供
- ・ バックアップ環境の運用/保守
- ・ サポートデスク
- ・ 障害対応

2 サポート業務仕様

2.1 サポート業務内容

当社サポートチームがご提供するサポート内容は以下になります。「2.2 サポート範囲」記載内容以外のサポートに関しては、個別対応となり有償となりますので当社担当営業までご連絡ください。

また、サポート業務はメールベースでの対応を基本としておりますのでご了承ください。お急ぎの場合は、よくある問合せをまとめた **FAQ** 集を公開しておりますのでご活用ください。

2.1.1 サポート時間

サポート対応時間は以下になります。受け付けは 24 時間メールで実施しておりますが、回答は以下の時間内とさせていただきます。

- 営業時間： 平日 10 : 00 ~ 18 : 00
- 定休日： 土・日・祝日

2.1.2 障害対応時間

当社管理下のインフラに関連する障害（ファイルサーバー、ネットワーク機器）に関しては 24 時間体制で対応いたします。障害の定義につきましては「6 障害」をご参照ください。

2.1.3 お客様側の窓口

本サポートサービスを提供するにあたり、お客様技術担当者（以下、「技術担当者」といいます。）を設けて頂いております。当社への問い合わせは、基本的に技術担当者を介して頂きます。これは当社側では、お問い合わせ頂いているお客様が、適切な権限（管理者権限等）を持っているのか判断出来ません。万が一悪意ある問い合わせに対して回答を行いますと情報漏洩事故につながる危険がありますので、当社では技術担当者以外への情報の提供は基本お断りさせて頂いております。

また、このような問い合わせが万が一行われた場合の対策として、ご質問事項に対しての回答は技術担当者へご連絡差し上げております。

上記事故防止の観点からも、技術担当者以外のご利用者からの問い合わせはご遠慮いただきますよう周知をお願いいたします。

2.2 サポート範囲

2.2.1 通常サポート範囲

- ファイルサーバーの初期利用に関するお問い合わせ
 - ◇ VPN 接続ツールのインストール方法
 - ◇ クライアントの設定および、ファイルサーバーへの接続方法
- 当社よりご提供している情報（マニュアル等）に関するお問い合わせ
- バックアップの初期利用に関するお問い合わせ
 - ◇ バックアップスクリプトの配置、動作、設定
- 後述の「3 ファイルサーバーサービス前提事項」に記載にある前提事項に当てはまらないもの（ファイルサーバーサービスのみ）

2.2.2 有償サポート対象

- お客様要望によるサービスの定期アップデート対応（Windows アップデートや OpenVPN アップデート含む）※詳細は別途お問い合わせください。
- オペレーティングシステムに関する基本操作
 - ◇ コンピューターの管理画面操作（ユーザー・グループ作成など）
 - ◇ サーバーマネージャー、エクスプローラー操作（共有設定、アクセス権設定など）
- バックアップスクリプトの個別対応
- クライアント PC 環境個別の問題対応（1 台のみが接続できない場合など）
- お客様側操作ミスによるファイルのリストア（ただしバックアップを行っている場合）
- VSS (Volume Shadow Copy) ・ robocopy 等の操作方法および設定依頼
- データ移行に関する作業
- 後述の「3 ファイルサーバーサービス前提事項」に記載があるが、お客様の依頼による個別対応、サポート等（ファイルサーバーサービスのみ）

2.2.3 サポート対象外

- 自宅や社外からの接続問題対応 ※社内から正常に接続できる場合。
- モバイルルーター（WiMAX EMobile など）からの接続対応
- お客様環境に設置されている当社管轄外のネットワーク機器やプリンターなど
- Mac や、android、iPhone など、後述の 3.2 接続クライアントに記載されているオペレーティングシステム以外。

3 ファイルサーバーサービス前提事項

ファイルサーバーサービスは、Windows Server 2012R2 (FSC2015) もしくは Windows Server 2008R2 (FS0) をベースとしたインスタンスを 1 契約あたり 1 台ご提供します。このサーバーの E ドライブ以降をお客様専用として契約容量に応じたデータ領域をご用意いたします。

3.1 アカウント管理

- ファイルサーバーは出荷時に技術担当者専用の Administrator 権限を持ったユーザーを作成しております。こちらをお使い頂き、他のユーザーを作成して頂きます。
- 技術担当者へはファイルサーバーの設定の為、管理者権限 (Administrator 権限) をお渡ししております。この管理者権限を再配布する事に関して制限はございませんが、お客様のファイルサーバーの環境を操作する事が出来ますので、再配布は十分ご注意ください。
- ファイルサーバーのメンテナンス (ユーザー作成・フォルダ権限付与等) は Windows の標準機能である「リモートデスクトップ」をご利用頂きます。ただし、本リモートデスクトップ機能はクライアントが Windows XP の場合、オペレーティングシステム標準の Microsoft 社製クライアント製品の問題により接続できません。
メンテナンスを行う端末は、Windows 7・Windows 8、Windows 10 等のオペレーティングシステムがインストールされているものをご用意ください。

3.2 接続クライアント

- ファイルサーバーへの接続は Microsoft 社製 Windows オペレーティングシステムに限定させていただきます (オプションでの接続を除く)。なお、ファイルサーバーサービスはビジネスユースを前提としているため、VPN 接続するクライアント PC については Home *** エディションのサポートは致しておりません。スマホ&タブレットオプションについては WebDAV アプリケーション経由での接続となります。なお、WebDAV アプリケーションのサポートはアプリケーションメーカーにお問い合わせください。※WebDAV アプリケーションは有償化されました。

	サポート OS	SSL-VPN	PPTP	SSTP
32bit 版	Windows Vista Professional SP1 以上	○	○	○
	Windows 7 Professional	○	○	○
	Windows 8 Professional	○	○	○
	Windows 8.1 Professional	○	○	○

	Windows 10 Professional ※※	△	△	△
64bit 版	Windows 7 Professional	○	○	○
	Windows 8 Professional	○	○	○
	Windows 8.1 Professional	○	○	○
	Windows 10 Professional ※※	△	△	△

※ 当社サポート対象外：MacOS 全エディション、Windows Home xx エディション、UNIX 系 OS、iOS、Android 等上記に記載が無い OS。

※※ 「Windows 10 Professional」 は、FSO ではサポート対象外です（FSC2015 のみ対象）。

3.3 アクセスポートの解放

お客様拠点から外部への通信を制限している場合は、接続方法に応じて、お客様拠点側 Firewall に以下のポートの通信許可を設定してください。なお、接続先であるファイルサーバー側の IP アドレスについてはお問い合わせください。

接続方法	プロトコル・ポート	接続先
PPTP	TCP : 1723 GRE(General Routing Encapsulation) : 47	ファイルサーバー IP アドレス
SSTP	TCP : 443 (HTTPS)	
SSL-VPN	UDP : 1194	
sapphire	設定済み機器を送付いたしますので設定は不要です。	

※ FSC2015 の場合、SSL-VPN 接続についてはオプションになります。

※ FSO の場合、SSTP は選択できません。

※ 上記の PPTP・SSTP・SSL-VPN 接続の Firewall 設定変更作業はお客様にて実施していただきます。

3.4 ネットワーク

- お客様環境のネットワーク（論理、物理）に関しては当社サポート範囲外となります。当社サポートで回答可能な情報については開示いたしますが、基本的には機器固有のパラメーターのご質問、設定に関するご質問については回答を控えさせて頂いております。IPsec での接続を希望される場合は当社 sapphire をご検討ください。当社パートナーのネットワークについては当社パートナーが提供および開示する範囲でのサポートとなります。
- ファイルサーバー導入における既存および新規ネットワークの設計、構築については別途有償となります。

- 海外拠点からの接続については、各国のネットワーク回線に問題がある場合がほとんどです。ポートが閉じられている場合もありますので、不明な場合は当社試使用環境でご確認ください。本サービスを締結した後に万が一接続できない場合でも解約される場合は違約金が発生します。
- お客様専用回線の敷設、お客様機器（ルーター等）の設置についてはカスタマイズ扱いとなりますので、納期、サービス内容（監視、運用）が通常のサービスとは異なります。事前に当社にご確認ください。
- お客様環境にて PROXY サーバーが導入されている場合で Basic 認証を

3.5 ファイルサーバー仕様

- 原則として、ファイルサーバーに他のアプリケーションをインストールすることは出来ません。アプリケーションのインストールが必要な場合は、CLOUD x CLOUD（サーバーを丸ごとお貸しするサービス）をご契約していただきます。またお客様にて当社に無断でアプリケーションのインストールを実施した場合は、上記 PaaS として再計算を行い、差額を請求させて頂く場合がございますのでご注意ください。
- サーバーオペレーティングシステム（Windows2012R2、Windows2008R2）標準の機能については使用可能としております（スナップショットやクォータ設定など）。ただし、その機能を使用することでファイルサーバーに問題が発生した場合は当社サポート対象外となりますのでご了承ください。
- 当社がご提供するファイルサーバーには Microsoft Office®製品はインストールされておりません。よって Microsoft Office®製品がインストールされていないクライアント PC からファイルサーバー上にある Word 形式（.doc）や Excel 形式（.xls）等の Office 製品で作成されたファイルを開くことはできません。また同様の理由で PDF 形式（.pdf）のファイルも開くことは出来ません。
- 1 ドライブの最大ボリュームサイズはオペレーティングシステムの機能（記憶域スペース）により 16TB（NTFS・GPT ボリューム）となります。1TB より大きい容量を 1 ボリュームで利用する場合、1TB の物理ディスクを複数組み合わせることでボリュームを形成します。ご希望の際は事前に当社までご連絡ください。
指定が無い場合は 1TB でボリュームを作成いたします。
- FSC2015 のデータ領域は「E:」ドライブとして認識されております。

- お客様システム環境が **ActiveDirectory** 環境の場合、**AD** 連携オプションをご契約いただく前提となっております。**ActiveDirectory** のクライアント環境から、ワークグループ上の **FSC** へ接続する場合、クライアント環境にて名前解決ができなくなる場合がございます。**ActiveDirectory** 環境の場合には、事前にご相談ください。

3.6 パフォーマンス関連

- パフォーマンスの低下に対して当社は障害もしくはトラブルとしての取り扱いは致しません。これは時間と共に使用状況が変化し、出荷段階のパフォーマンスを維持、修復する事が困難となりますので経年劣化として対応させていただきます。
- 長期化の利用で **windows** オペレーティングシステムのメモリリソースが枯渇する場合、オペレーティングシステムの再起動（メモリリフレッシュ）を実施させていただきます。休日夜間の場合には、お客様への連絡なく再起動を実施する場合がございますのでご了承ください。
- オペレーティングシステムの再起動後もパフォーマンス低下が回復しない場合があります。この場合はパフォーマンス低下の要因と思われる事象について出来るだけ調査を行いますが、完全に初期状態に復旧する保証は出来かねます。これは **windows** オペレーティングシステムのリソース状況、パッチ等による影響、ユーザー数の増加、御社ネットワークおよび機器の影響と一概に切り分けられないためです。この場合はサーバーのスペックアップをご提案させていただきます。
- ウィルススキャンオプションではオンラインスキャンを提供します。ディスクフルスキャンを実行することも可能ですがパフォーマンスに影響を及ぼす可能性があります。
- ログ管理オプションを利用している場合、ログ分析処理中にパフォーマンスに影響を及ぼす可能性があります。ミラーオプションや、ウィルススキャンオプションを併用する場合、アクセスログが欠落する場合があります。
- ウィルススキャンオプション、ミラーオプション、ログ管理オプション、**Diet** オプション（月額）については **CPU** 使用率が通常より増えます。サーバータイプ「ゴールド」以上が推奨環境です。サーバータイプ「スタンダード」では、パフォーマンスが低下する場合があります。
- 重複除去機能はディスク **I/O** が多く発生します。ファイルサーバーとしての利用にはほとんど影響は与えませんが、**VSS** 機能にて、過去履歴が消えるなどの問題が発生する場合がございます。これは、**windows** オペレーティングシステムの仕様によるものとなり、現時点での解決策はございませんのでご了承ください。

3.7 データ移行

- お客様環境よりファイルサーバーへデータを移行する作業は **500GB** を上限として複数回に分割させていただきます。たとえば **1TB** の場合は **500GB×2** 回となります。データ移行には通常 **5 営業日 (500GB の場合)** をいただいております。急ぎの場合は事前にご相談ください。
- お客様データの移行に際し、以下の要因で稀にお客様のデータに欠損および不整合が発生する場合がございます。その場合、弊社にてデータの修正及び保障は致しかねます。
 - ・NIC のオフロード機能 (SNP 機能など) の影響
 - ・WAN 高速化装置の影響
 - ・アクセス権の不具合
 - ・ファイル名やフォルダパス長が Windows ルール外の場合
 - ・ディスクの破損やディスク ドライバーの問題
- アクセス権限 (ACL) の移行は含まれません。必要な場合には事前にご相談ください。
- データ移行が完了し、新規サーバーでの稼働確認をお客様にて実施して頂きます。その後にお客様の責任において既存環境のデータ削除をお願いします。
- 詳細は当社営業へお問い合わせください。

3.8 障害対応

- 障害発生における当社の免責事項については **FSC2015** 約款をご参照ください。
- 障害の定義は「**6.1 障害定義**」をご参照ください。

3.9 データ領域

3.9.1 暗号化オプション

暗号化による I/O の遅延はほとんど影響を与えません。データはファイルサーバーを離れる前に暗号化されます。これを効率的かつ低レイテンシーで行うために、暗号化の機能はサーバータイプ【プラチナ】のみでご利用いただけます。

3.9.2 領域の監視

ご契約いただいているデータ領域の使用量についてはお客様にてご確認ください。データ領域が **100%** になりますとファイルを保存できなくなり、編集中ファイルの変更が反映されない等の問題が発生いた

します。このような場合、当社はデータの保全は実施しておりませんので復旧することは出来ません。データ領域が逼迫する前に、データ領域の整理を行うか、データ領域の拡張をご依頼ください。（領域の拡張および縮小についての作業はサービスを一時停止した状態で実施させて頂いております）

なお、データ領域が 80%を超えた場合、当社サポートからお客様に対してご連絡を差し上げておりますが、サポート時間外の場合はご連絡ができない場合がございますのでご了承ください。

3.9.3 データ保護

当社ではご契約頂いているデータ領域に保存されているデータの保護（バックアップ等による物理回避）は実施しておりません。データ保護が必要な場合はバックアップオプション（ミラーオプションなど）をご用命ください。

3.9.4 データ消失

- ファイルサーバー上のデータが消失した場合でも当社では一切の責任を負いません。
 - ◇ クラウド基盤の物理故障によるデータ消失
 - ◇ システム領域および、データ領域の論理障害によるデータ消失（OS 起動不能など）

- ※ ボリュームシャドウコピーサービス（VSS）は、「ファイル削除」に対する有効策となります。
Windows オペレーティングシステムが起動しない場合や、データ領域が参照できないような場合には、VSS ではデータの復元はできません。データ保全のためには「ミラーオプション」や「スナップショットオプション」をご利用ください。

- ※ ファイルサーバー上のデータを、お客様管轄のデータ領域（クライアント PC など）に転送/保存することは可能ですが、FSC2015 の場合には転送量に応じた通信費用が加算されますのでご注意ください。

3.10 各オプションの注意事項

ファイルサーバーサービスの各オプションをご注文頂く際の注意点について記載いたします。

3.10.1 スマホ&タブレット

お客様ドメインの DNS サーバーに cfs で始まる A レコード（サブドメイン）を登録して頂きます。また証明書を取得する際に、お客様環境に証明書発行機関指定のメールアドレスを作成して頂きます。併せて SFTP 接続を利用する場合、こちらの証明書を利用して SFTP 接続をして頂きます。証明書の発行手続きが完了した段階で出荷させて頂きます。

3.10.1 公的証明書

スマホ&タブレット、SSTP で利用可能な公的証明書は 1 年更新（各契約証明書の更新期間）となります。更新が近づいた場合は当社よりご連絡します（当社が提供している場合のみ）。更新しない場合は接続方法に影響があり、再セットアップが必要な場合があります。

3.10.2 ActiveDirectory連携パック

ファイルサーバーのメンテナンス用として、Domain Admin の権限をもつユーザーをお借りします。通信に必要な FW のポートを解放して頂きます。ファイルサーバーをメンバとして登録する場合は、別途 Windows CAL（クライアントアクセスライセンス）が必要になりますのでお客様でご用意ください。

クライアント PC に設定する DNS サーバーアドレスが必要となります。お申込書にご記載ください。

3.10.3 SSL-VPN接続

オープンソースアプリケーションであるため、安定性やセキュリティ面での課題が継続発生するため、PPTP/SSTP 接続や、IPSec 接続を推奨しております。

脆弱性対応（パッチ適用）が必要な場合には、事前にご連絡のうえ、サービス停止を伴うメンテナンス作業を実施させていただきます。

対象サーバーにミドルウェアをインストールして利用します。通信障害の原因の一つとしてミドルウェアのバグ、リソース不足等により通信が遮断される可能性があります。当社にてサービス監視および、自動再起動を実施しておりますが、原因によっては検知ができない場合がございます。その場合は当社サポートにご連絡ください。サーバー側のサービスを再起動いたします。

3.10.4 SSTP接続と公的証明書

SSTP 接続でご用命頂いた場合、通常は私的証明書を作成して出荷いたします。別途ご用命を頂ければ SSTP 接続を公的証明書に切り替える事も可能です。この場合は証明書の取得代行サービスをご利用ください。スマホ&タブレットオプションを利用する場合は、標準で公的証明書のご利用となりますので、SSTP も公的証明書での提供となります。

3.10.5 ログ管理

アクセス権の無いファイルについてはログを取得できません。基本的には、監査対象ファイルには Administrator の読み書きを許可し、その権限を配下のフォルダ、ファイルに継承するように設定をしてください。また、ロックされているファイルのログも取得できません。

設定には Administrator もしくは同等の権限をもつユーザーが必要となります。AD を導入中のお客様はこれらの情報をご開示頂く場合がございます。また導入時は必ずログが取得できている事を確認し

てください。ファイルへの実アクセスがないとログ記録がされないためです。

各クライアント OS、リモートデスクトップ接続毎のファイル操作におけるログ出力種別を以下の表にまとめます。

	操作	説明	期待値	Windows7	Windows Vista	Windows 8.1	リモートデスクトップ
1	ファイル作成	コンテキストメニューから	CREATE	○	○	○	○
2	フォルダ作成	コンテキストメニューから	CREATE	○	○	○	○
3	ファイルリネーム	右クリックから	RENAME	○	○	○	○
4		コンテキストメニューから	RENAME	○	○	○	○
5	フォルダリネーム	右クリックから	RENAME	○	○	○	○
6		コンテキストメニューから	RENAME	○	○	○	○
7	ファイル移動（サーバー内）	ドラッグドロップ	MOVE	○	○	○	○
8		コンテキストメニューから	MOVE	○	○	○	○
9	フォルダ移動（サーバー内）	ドラッグドロップ	MOVE	○	○	○	○
10		コンテキストメニューから	MOVE	○	○	○	○
11	ファイルコピー（サーバー内）	Ctrl+ドラッグドロップ	COPY	○	○	○	○
12		コンテキストメニューから	COPY	○	○	○	○
13	フォルダコピー（サーバー内）	Ctrl+ドラッグドロップ	COPY	○	○	○	○
14		コンテキストメニューから	COPY	○	○	○	○
15	ファイル編集	ダブルクリックでオープンし変更して保存終了	UPDATE	○	○	○	○
16	ファイル削除	DEL キー	DELETE	○	○	○	○
17		コンテキストメニューから	DELETE	○	○	○	○
18	フォルダ削除	DEL キー	DELETE	○	○	○	○
19		コンテキストメニューから	DELETE	○	○	○	○

※ 各操作失敗時には操作種別に「-FAILURE」がつきます。（例：ログオン失敗時「LOGON-FAILURE」）

※ アクセスログの出力はエクスプローラーからの操作を想定しています。その他アプリケーションからの操作については正しく出力されない場合があります。

※ RENAMEについてはクライアントPCのOSにより変更後名称が出力されない場合があります。

※ Windows 8以降（8.1は除く）及び、Windows XP以前は動作検証対象外となっております。WebDAVでの接続についても動作検証外となっておりますが、別手段にてアクセスログの取得を行います。詳細は次項にて示します。

※ 一覧に記載のないログについては基本的に解析できません。不明点につきましては当社サポートに確認をお願いいたします。

※ Macクライアントからの接続については、ファイルサーバー側でWindowsのイベントログとして出力されることは確認されているものの、ログ管理オプションによるイベントログ

からの変換・表示については、動作検証対象外となっております。Macクライアントからのアクセスログ取得をご希望の場合は、ログオプションではなく、市販されているログ管理ソフトでの取得を推奨させていただいております。

3.10.6 ウィルススキャン

オンラインスキャンを提供します。データ領域全体に対するフルスキャン機能も可能ですが、サーバーパフォーマンスに影響が発生する場合がございます。サーバースペックを上げていただくか、スキャンの実施間隔や、実施時間の調整にてご対応ください。

3.10.7 BootCamp

- ・ ファイルサーバーDiet
- ・ ファイルサーバーCorset

上記は導入にコンサルティングが必要となります。

3.10.8 データ領域・暗号化オプション

サーバータイプ【プラチナ】のみご利用可能です。

3.10.9 スナップショット

システム領域および、データ領域をディスク単位でバックアップします。復元もディスク単位となりますので、ファイル単位での復元はできません。仕組み上、メモリやキャッシュ上にあるデータは取得できません。完全な状態でのバックアップが必要な場合には弊社サポートまでご相談ください。スナップショット取得スケジュールは相談可能です。

1世代のみの保存となります。複数世代のスナップショット取得をご希望の場合には事前にご要請ください。

3.10.10 ミラー

データ領域をファイル単位でバックアップします。システム領域はバックアップ対象外です。ファイルアクセス権（ACL）はバックアップされません。ファイル復旧後はお客様にてアクセス権の再設定作業が必要となります。システム障害によりシステム全体の復元を行う場合には、システム領域の再構築後にバックアップデータを復元します。お客様作業にてユーザー/グループ作成および、アクセス権の再設定が必要となります。

1世代のみの保存となります。複数世代のバックアップ取得をご希望の場合には事前にご要請ください。

3.10.11 FSC Collabo Powerd by DocPlug

「FSC Collabo Powered by DocPlug」は外部共有機能をご提供します。Web ブラウザを利用したファイルデータの閲覧やダウンロード/アップロードが可能です。ファイルサーバー上のファイルを直接編集することはできません。

運用中のファイルサーバーのフォルダ構成を維持したまま導入する場合、フォルダ構成やアクセス権の変更が必要になります。事前に当社サポートへご連絡ください。設定が適切でないと、意図しないユーザーからフォルダ構成が閲覧できてしまう場合があります。

「8443 ポート」を利用します。お客様拠点から外部への通信を制限している場合は、お客様拠点側 Firewall にポートの通信許可を設定してください。

Web ブラウザ経由でアクセスした際の操作がログファイルに記録されます。ログ管理オプションでのログ取得対象外となりますのでご注意ください。取得できるログについてはサポートまでお問い合わせください。

動作対象ブラウザは以下となります。

お客様への予告なしに変更となる場合がございますので詳細はお問い合わせください。

対象ブラウザ (PC)	対象ブラウザ (モバイル)
Internet Explorer 11 Microsoft Edge Safari Firefox Chrome	Safari Android 標準ブラウザ Chrome

- ※ Internet Explorer 6, 7, 8, 9, 10 はサポート対象外です
- ※ 64bit 版の”ブラウザ”では、直接ファイルオープン機能は動作しません。
- ※ Firefox・Chrome は最新バージョンを推奨します
- ※ Firefox は、Windows 版のみ対応しています。Mac 版では一部の機能が動作しない可能性があります
- ※ Safari では、一部の機能が制限されます (ファイルのアップロード時に同時に選択できるファイル数に制限があるなど)

3.10.12 FSC Search Powerd by DocPlug

「FSC Search Powered by DocPlug」は全文検索機能をご提供します。「FSC Collabo Powered by DocPlug」の外部共有機能も利用可能です。

運用中のファイルサーバーのフォルダ構成を維持したまま導入する場合、フォルダ構成やアクセス権の変更が必要になります。事前に当社サポートへご連絡ください。設定が適切でないと、意図しないユーザーからフォルダ構成が閲覧できてしまう場合があります。

「8443 ポート」を利用します。お客様拠点から外部への通信を制限している場合は、お客様拠点側 **Firewall** にポートの通信許可を設定してください。

Web ブラウザ経由でアクセスした際の操作がログファイルに記録されます。ログ管理オプションでのログ取得対象外となりますのでご注意ください。取得できるログについてはサポートまでお問い合わせください。

動作対象ブラウザについては、**3.10.11 FSC Collabo Powerd by Docplug** をご参照ください。

ライセンス料金は利用ユーザー数ライセンスと文書数ライセンスで構成されます。ご契約時のライセンス料金を超えて利用される場合には、弊社サポートまでご連絡ください。利用ユーザーは「専用グループ」に所属させていただく必要がございます。

検索エンジンは **Unicode** に対応しています。**Microsoft Office** など **Unicode** 対応ドキュメントについては世界中の言語・文字コードの文書を検索可能です。ただし、正しく検索されない場合や、全文検索できないファイルが存在する可能性があります。

3.11 VSSご利用時の注意事項

3.11.1 Volume Shadowcopy Service (VSS)

FSC2015 では、Microsoft が提供する「Volume Shadowcopy Service (以下 VSS)」が利用可能です。VSS 機能ではデータ領域のスナップショットを取得します。最大 64 世代までのスナップショットを取得することができ、ファイル単位での復元が可能です。

納品時には VSS 機能は無効になっておりますのでご利用の際にはお客様にて設定を行っていただきます。詳細は別紙 VSS マニュアルをご参照ください。

VSS 機能については弊社サポート対象外となります。VSS 機能で発生した問題について弊社では責任を負えませんのでご了承の上でご利用ください。利用方法については、弊社ではベストエフォートにてサポートいたします。

VSS 機能では、保管した過去データが消失する事象が確認されています。事象回避のために Microsoft が推奨する構成でご提供することも可能となりますので弊社サポートへご相談ください。

4 ファイルサーバーオプションの変更

ファイルサーバーサービス提供後にオプションの変更をする場合の注意事項を以下に記載します。サービス提供後にオプションを追加する場合は、サービスを維持した状態での作業となりますので、作業時間が限定され稼働までに時間を有する場合があります。これらについては別途有償対応となります。

4.1 サービス開始後のVPN接続方法の変更

- VPN 接続方法に応じてインストーラーが異なります。よってファイルサーバーへの接続方法が変わる場合は、クライアントの再設定作業が必要になります。
 - ◇ SSL-VPN
 - ◇ PPTP
 - ◇ SSTP (スマホ&タブレット無し)
 - ◇ SSTP (スマホ&タブレット有)
 - ◇ スマホ&タブレット (ご利用のアプリケーションの設定変更をお願いします)
- ※ 接続方法を変更する場合は、サーバー側のサービスを切り替えます。クライアント側の切り替えタイミングがずれる場合は、その間ファイルサーバーへ接続出来きません。
- ※ IPsec への変更はクライアント側に対して作業は不要です。
- ※ IPsec から SSL-VPN、PPTP、SSTP への切り替えは上記インストーラーを使ったクライアント設定変更が必要となります。

4.2 スマホ&タブレット

- スマホ&タブレットは公的証明書を利用します。SSTP をご利用の場合は、インストーラーが変更となりますので、SSTP で接続中のファイルサーバーサービスにスマホ&タブレットを追加する場合はご注意ください。また、お客様側にて DNS への A レコード登録作業と証明書作成時の承認メールの処理が必要となります。
- 公的証明書の取りやめ(スマホ&タブレットの解約、公的証明書の契約終了)を行った場合、SSTP の接続方法が私的証明書を利用する方法に変更になります (クライアントの再設定が必要です)

4.3 ログ管理機能の追加

ファイルサーバーサービス運用開始後のシステムにログ管理機能を追加する場合は以下の注意事項がございます。

- ※ 「監査ログの設定」を実施すると、監査対象のすべてのファイルに対して「ファイルの属性設定」が開始されます。このとき、データ量が多いと（ファイル数が多いなど）、この設定が完了するまでに数日間かかることがあります。
- ※ 設定作業中にファイルアクセスがあると、設定が途中終了してしまうことがありますので、ファイルアクセスを停止いただく必要がございます。他のフォルダはアクセス可能です。

当作業については環境および作業時間帯（休日、夜間等ご希望の場合）に大きく左右されるため個別にお見積りいたします。

4.4 ファイルサーバーDiet

本オプションは、レポート作成時にファイルおよびフォルダの情報を取得する為に、対象ファイル全てにアクセスします。その際以下の時間がかかりますので調査は余裕をもってご発注ください。

例：100万ファイルで7時間 + 100MBで4時間。

5 サービスの保守

当社サービスの保守に関して以下に記載いたします。

5.1 保守区分

以下の機器およびソフトウェアは株式会社クラウド テクノロジーズが運用・保守致します。

- 当社クラウド環境にて管理している当社が所有している機材一式（お客様からの預かり品は除きます）
- お客様に提供しているファイルサーバーのオペレーティングシステム部分とファイルサーバーサービスとして提供する為に必要なツール一式（ファイルサーバーサービスのみ）
- **BKC Light** で提供するバックアップスクリプトはひな形（サンプル）の提供となりますので保守範囲外となります。

※ クライアント端末および、それに付随する機材、またクライアントオペレーティングシステムに関してはお客様にて保守をお願いします。

※ 当社パートナーの構成部材については当社では保守いたしません。保守、障害等についてはパートナーからの連絡事項をエスカーションいたします。

5.1.1 定期メンテナンス

ファイルサーバーサービスにおいて、正常に動作し続けるために行われる保守・点検作業を示します。

具体的にはクラウド環境構成部材におけるオペレーティングシステムのバージョンアップ、セキュリティパッチの適用などにより、不定期でサービス停止を伴うメンテナンスを実施いたします。メンテナンス対象は、クラウド環境構成機材（ネットワーク機器・サーバー機器・ケーブル類）や、**FSC2015** 自体のバージョンアップによるものとなります。この際、事前に当社サポートより通知を行います。

5.1.2 緊急メンテナンス

サーバー・ネットワーク・各種ケーブルを含むハードウェアの故障によるサービス停止や、当社管理下に無い機材・インフラ（データセンター所有品等）の不具合等、予め予期出来ない事象に対して、即日復旧作業を実施する場合に、事前の連絡を行わずに、一時的にサービスを停止させる場合がございます。また被害を拡大させないための予防的サービス停止もございます。

具体的にはクラウドプラットフォームの障害による物理サーバー・ネットワーク機器の停止、ケーブル劣化による通信断等。また上位回線の障害によるサービスへのアクセス障害等になります。他のお客様で発覚したセキュリティホールが他環境にも共通する場合は、当該環境の停止等を行います。

5.2 セキュリティパッチ

ご提供のファイルサーバーは構築時点での弊社推奨のセキュリティパッチを適用して出荷させて頂いております。追加セキュリティパッチを適用する場合は、システムの再起動が必要となるためお客様の許可がない状態での適用は実施しておりません。適用をご希望の場合は、当社サポートへご連絡ください。なお、定期的なセキュリティパッチ適用は有償となりますのでご了承ください。(毎月1回など)

セキュリティパッチの種類・適用数により再起動後の起動時間にばらつきがございます。30分～2時間近くかかる場合もございますので、停止可能な時間に余裕がある時にご依頼ください。(ファイルサーバーサービスのみ)

5.3 お客様データへのアクセス

運用中のファイルサーバーにあるお客様データ領域の操作(閲覧・削除・移動・コピー等)を当社で実施することはありません。お客様から要望があった場合でも、当社側ではデータ操作を行うことは出来ませんのでご了承ください(データ移行オプションは除く)。

なお、お客様管轄のファイルサーバーから当社ファイルサーバーへデータ移行する場合は、データ移行作業の終了後にコピー元、コピー先の領域サイズやファイル数等で全ボリュームのデータの整合性を必ずご確認ください。また、お客様管轄のファイルサーバーからデータを削除する必要がある場合は、クライアントの接続先変更を含むファイルサーバーへの運用移管が完了してから実施してください。コピー等に失敗している場合でも、当社ではデータ復元に関する一切の責任を負うことが出来ませんので、移行が完了するまではお客様にてデータを管理して頂きますよう、よろしくお願いたします。(ファイルサーバーサービスのみ)

5.4 バックアップ

ファイルサーバーサービスでは別途バックアップオプション(スナップショットやミラーなど)を申込み頂いているお客様のみバックアップを実施しております。バックアップ方式は前述の方式以外にも様々な方式を用意しておりますので一度ご相談ください(一部コンサルティング費用が別途かかります)

バックアップオプションをお申込みで無い場合、万が一障害が発生した場合にデータを紛失しても当社は責任を負いかねます。

BKC Light においてバックアップデータのバックアップは行っておりません。

6 障害

本サービスで障害が発生した場合、当社監視サーバーが検知し、サポート対応を開始します。アラート内容を確認後に復旧作業を開始いたします。

6.1 障害定義

障害とは、以下に記載する事象に起因する「当社監視環境とファイルサーバーへの接続が出来なくなった場合」と定義しております。**BKC Light** においては「当社監視環境とバックアップ環境への接続が出来なくなった場合」と定義しております。お客様環境の問題、お客様の操作ミス等人的的要因に関する事象についてはお客様主導で復旧して頂く形になります。

ファイルサーバーサービスの場合は、お客様環境側の定期停電・VPN ルーター停止・再起動等、当社側で障害通知されるメンテナンス業務においては、事前にご連絡ください。

1) ファイルサーバーサービス障害

- 当社の監視サーバーからの応答要求に反応しない場合（10分間以上継続）
- リモートデスクトップで接続時にオペレーティングシステムの応答が無い場合（マウスカーソルが反応しない）
- ファイルサーバーが起動している物理サーバーの障害
- Windows オペレーティングシステムのバグ等、ソフトウェアに起因する障害

2) BKC Light 障害

- 当社の監視サーバーからの応答要求に反応しない場合（10分間以上継続）

3) インターネット・拠点間 VPN の通信ができない状態（ファイルサーバーサービスのみ）

- 当社が契約しているインターネットサービスプロバイダーの障害
- クラウド環境に設置しているネットワーク機器の障害
- 当社クラウド環境側に設置している VPN ルーターの問題でリンクダウンが発生した場合（VPN 接続を行っている場合）

4) 例外

- お客様環境において契約している回線の障害に起因する接続断
- お客様環境でご利用頂いている Firewall 等ネットワーク機器の障害に起因する接続断
- クライアント PC・クライアント端末へのアプリケーションインストール・設定変更に伴う障害
- 特定のクライアント端末に限定される接続断（お客様環境の他端末では接続が確認出来ている場合）

- 前述した、ファイルサーバーに対する設定変更に起因する接続断
- お客様の操作ミスによるファイル等の損失

※ 障害要因の切り分けを行った結果、お客様環境に限定されるパフォーマンス等の問題に関してはクラウド環境の性質上障害扱いとなりませんのでご了承ください。

※ 永続的なパフォーマンス低下はご利用環境、接続数、用途が原因の場合がございます。つきましては上位サーバータイプへのアップグレードもご検討ください。なお、サーバータイプの切り替えの際には再起動が必要となります。

6.2 対応内容

障害が発生した場合の対応は以下になります。

- 当社環境からの接続チェック（お客様から連絡があった場合）
- 関連サービスの再起動
- 提供 オペレーティングシステムの再起動（ファイルサーバーサービスのみ）
- 物理環境の再起動（ファイルサーバーサービスのみ）
- バックアップ環境提供ベンダーへのエスカレーション（BKC Lightのみ）

ファイルサーバーサービスの場合、障害が発生すると、お客様環境からは接続できない状態（通信断）になります。通信断になった場合でも **Office** 系アプリケーションの場合は編集中のデータはクライアント側に保管されており、**Access** 等のデータベース形式は直前のトランザクションがファイルサーバーに保管されております。上記より通信が復旧した段階で再度ファイルを保存（場合によっては別名保存）する事でファイルの消失は防げますが、別の要因が重なった場合によりファイルを失う事も想定されますので、「ミラー」「定期スナップショット」の各オプションをご利用ください。

BKC Light の場合は、オリジナルは保存されている前提ですので、復旧後にバックアップのリトライを実施してください。

6.3 サーバー監視

サービス提供基盤となるサーバーは、当社監視サーバーより一定間隔で監視されており、異常がある場合はアラートが通知されるように設定されております。当社にて監視している内容を以下に記載いたします。

- ファイルサーバーサービス
 - ◇ サーバー自体の死活監視（pingによる監視）
 - ◇ FSC2015として提供しているデータ領域の使用率（閾値は80%）

- BKC Light

- ✧ バックアップデータ領域の使用率（閾値は 80%）

となります。なお、監視のカスタマイズおよび上記以外のデータ開示は基本的には行っておりませんのでご了承ください。

6.4 データリストア

万が一データが消失した場合でも、データ保護の項でご説明した通りファイルサーバーは別途バックアップオプション（ミラーや定期スナップショットなど）を申込み頂いているお客様のみバックアップを実施しております。データが消失した場合はこちらのデータからリストアを実施いたします。

バックアップオプションをお申込みで無い場合、万が一障害時にデータが消失しても当社は責任を負いかねます。バックアップ方式は前述の方式以外にも様々な方式を用意しておりますので一度ご相談ください（一部コンサルティング費用が別途かかります）。

BKC Light の場合は、ご担当者様にリストア手順を提供いたします。

7 納品業務について

当社サービスの納品業務に関して記載いたします。

7.1 納品業務分掌

当社サービスは以下の業務分掌にて納品致します。

7.1.1 構築準備

当社サービス部門にて本サービスの基本構築を実施するに際し、お客様より情報提供をお願いいたします。必要な情報は当社フォーマットでご提供しております「契約申込書」に記載頂きます。また接続方法（SSTP、SSL-VPN、PPTP、sapphire）等の情報および、カスタマイズが必要な構成の場合は、当社エンジニアがお伺いしてお客様の要望をヒアリングさせて頂く場合がございます。

7.1.2 コンサルティング

当社サービスを導入する際に、お客様ネットワーク環境の最適化や業務の見直し等を実施する場合は、別途コンサルティングを実施させて頂きます（内容により有償）。

コンサルティングを実施する場合に必要な情報に関しては別途ご連絡させて頂きますが、最低限以下の情報が必要となりますので、ご準備のほどよろしくお願いいたします。

- ネットワーク構成図（IP・ネットワークセグメント等が記載されているもの。当社サービスを利用する拠点、セグメント分）
- 回線情報（ルータをsapphireに交換する場合）
- クライアントPCの情報（オペレーティングシステム等）

これら必要な情報を加味し、最適な構成をご提案させて頂きます。

7.1.3 構築

頂いた情報より「注文内容のご確認」メールを送付させて頂いております。またこちらのメールに「スタートアップガイド」を添付しておりますので、サービス開始までの流れをご確認いただけます。なお、sapphireサービス等、他サービスとの組み合わせの場合は別途ご連絡差し上げております。構築・出荷確認が完了しましたら、ご担当者様宛に「開通のご連絡」メールを送付させて頂きます。

7.1.4 セットアップ

お客様にて、当社サービス担当より送付された「開通のご連絡」メールに記載の手順にて、クライアントのセットアップおよび、提供サービスへの接続確認をお願いいたします。セットアップに関するお問い合わせ

合わせが必要な場合は次節をご覧ください。

7.2 納品ワークフロー

各サービスの「スタートアップガイド」をご覧ください。

7.3 納品物

当社サービスを申込みいただいた場合の納品物を記載致します。ファイルサーバーサービスの場合、接続ガイドはオペレーティングシステム別に用意がございます。ただし基本サービスでご提供させて頂くのは当社が対応しているオペレーティングシステムのみとなります。下記 () 内はファイルサーバーアカウントソーシングの場合です。

- ファイルサーバーサービス

- ① **FSC2015 (FSO) スタートアップガイド.pdf**

ファイルサーバーサービス利用までのイメージを添付いたしますのでご確認ください。

- ② **【契約番号】FSC2015 (FSO) 接続情報.txt**

管理者が、ファイルサーバーオペレーティングシステムへログインするためのアカウント情報や、VPNインストーラー/VPN証明書をダウンロードする際のアカウント情報が記載されております。また、ユーザー様に配布して頂きたい情報も記載しております。

- BKC Light

- ① **バックアップクラウドスタートアップガイド.pdf**

「バックアップクラウド」サービス利用までのイメージを添付いたしますのでご確認ください。

- ② **【管理者用】バックアップクラウド接続ガイド.pdf**

バックアップ領域へアクセス可能なユーザアカウントの作成手順が記載されております。最初に本ガイドをご確認いただき、設定をお願いいたします。

- ③ **【契約番号】バックアップクラウド接続情報.txt**

管理者が、バックアップサービスを利用する際に必要となる情報が記載されております。

7.4 必要条件

当社サービスを滞りなく納品する為に必要な条件は以下となります。

- 申込書に記載の情報が誤記・漏れがないこと
- 構成情報等に誤りが無い事。また構築途中段階で構成等の変更が無いこと
- お客様管理機材（FW・回線等）の準備および必要な設定が実施されていること
- お客様クライアント環境からインターネットに接続できる環境が用意されていること
- 当社サービスの関連情報はメールベースで提供しているため、メール環境が準備されていること
- お客様クライアントが HTTP で当社 Web サーバーおよび指定サーバーにアクセス出来ること

※ ファイルサーバーサービスの場合、4TB以上の納期をご相談させていただきます。

※ 注文状況、当社側環境の増強等が必要な場合は別途納期をご相談させていただきます。

7.5 サービス納期

納期は当社が注文書及び申込書を受領した翌日を起点として 5 営業日後の出荷を基本とさせて頂いております。なお、本項で定義している“納期”とは

「当社サービスをお客様拠点からご利用いただける状態にしてお引渡しまでの日程」

となり、クライアント端末からご利用いただける状態にするには、当社から送付させて頂くアクセス情報を元に、クライアント環境をセットアップする作業がございます。この作業が完了して初めてファイルサーバーをご利用いただけますので、サービス開始日程を検討する際はご注意ください。またデータ移行をご依頼頂いている場合は、接続可能状態にした後でデータ移行を行います。

スマホ&タブレットオプションをご利用いただくお客様については、サーバーに公的証明書の配置が完了した段階での出荷となります。

7.6 作業終了確認・検収

「開通のご連絡」メールの送付を以って当社構築作業の完了と致します。メール受領後に、すみやかに納品された当社サービスをご確認頂き、検収をお願い致します。またファイルサーバーサービスのデータ移行オプションを発注頂いた場合は「開通のご連絡」後にデータコピーを開始致します。課金は「開通のご連絡」メールの送付にて開始とさせていただきます。

8 請求業務について

8.1 請求処理

請求処理は以下の部門が執り行います。

担当部署名	電話	FAX	メール
営業本部	03-6821-2345	03-6821-2346	sales@cloud-tech.co.jp

8.2 請求

ご利用の翌月初めに、お客様ご指定の宛先に請求書を送付します。なお、起算日が月半ばであった場合の請求額の算定方法は、契約に依存（日割り処理など）します。

請求の手続き等でご入金が遅れる場合は早急に下記宛先までご連絡ください。ご連絡を頂いてない場合での未入金に関しては約款に基づきサービスの停止、別途延滞金を請求する場合がございます。

8.3 請求関連窓口一覧

請求処理に関するご質問は以下の部門もしくは担当営業にご連絡ください。

担当部署名	電話	FAX	メール
管理部	03-6821-2345	03-6821-2346	sales@cloud-tech.co.jp