

**マネージドエージェントサービス
クラウドバックアッププラン
(PC/NAS 用)
サービス仕様書**

[第 1.1 版]

スターティア株式会社

本書は、スターティア株式会社（以下、弊社）が お客様へ提供するマネージドエージェントサービス（以下、本サービス）のサービスの内容について記述したものです。なお、本書に記載される内容は事前の通知なく変更される場合がございます。

1. サービス名称

マネージドエージェントサービス クラウドバックアッププラン

2. サービス対象

本サービスにてご契約いただいた PC（以下、対象 PC）ならびに弊社導入の LayDrive シリーズ（以下、対象 NAS）を対象といたします。

3. サービス内容

3-1. サービス概要

本サービスは、お客様事業所内で対象 PC に Acronis International GmbH 社（以下、ベンダー）の提供する Acronis Cyber Protect Agent（以下、エージェントソフトウェア）をインストールすることで「Acronis Cyber Protect Cloud」へ対象 PC および対象 NAS のデータを取得、保存（以下、バックアップ）し、お客様のご要望に応じて取得済みのデータを提供（以下、リストア）するサービスです。

3-2. 提供サービス

- ・対象 PC のイメージバックアップ
- ・対象 NAS のデータのバックアップ（エージェントソフトウェアがインストールされたお客様の PC（以下、中継 PC）が必要、また申込時に指定された第一階層のフォルダおよびその配下のデータが対象です）
- ・中継 PC のイメージバックアップ（サービス申込時に申告が必要です）
- ・バックアップしたデータのリモート接続によるリストア作業
（イメージバックアップから PC 全体のリストアを行う場合は、別途有償にてセンドバック作業をお申し込みいただく必要があります）
- ・保護計画の変更（開始時刻やデータ保持期間の変更、バックアップ対象のフォルダの変更など）
- ・バックアップの失敗時に発生するアラートの自動通知設定（成功するまでお客様管理者のメールアドレスに毎日通知します）

3-3. サービス対象外

前項「3-2. 提供サービス」に定めのない作業は、本サービスの対象外につき対応はいたしかねます。なお、下記「3-3-1. 有償にて承る作業」については有償にて作業を承ります。

3-3-1. 有償にて承る作業

下記の作業をご希望の場合は貴社の営業担当までお問い合わせください。有償による作業の発注が必要です。

- ・対象 PC へのエージェントソフトウェアの再インストール作業
- ・中継 PC へのエージェントソフトウェアの再インストール作業
- ・オンサイトによる作業
- ・センドバックによる作業

3-3-2. サービス対象外となる作業

- ・対象 PC や中継 PC の調達および準備、初期設定、故障診断・修理
- ・ログ解析作業

- ・各種操作／設定方法の確認作業、開示
- ・各種操作手順書の作成
- ・本サービスにおいて弊社が実施した作業に対するドキュメントの作成
- ・お客様のご都合により発生する作業
- ・お客様環境に関する調査
- ・お客様の業務に支障のない事象に対する調査
- ・本サービス解約時の対象 PC におけるエージェントソフトウェアの削除
- ・ベンダーのサービス仕様の変更により発生する作業

4. サービス提供条件

4-1. お客様の PC

- ・対象 PC、中継 PC および対象 NAS は予め計画したバックアップの時間に電源が入っており、かつインターネットへ接続できる必要があります。バックアップからデータをリストアする場合も同様にインターネットに接続できる状態である必要があります。
- ・弊社は対象 PC および中継 PC にエージェントソフトウェアをインストールし必要な設定作業を行うため、それらの PC へリモート接続いたします。そのため、お客様には弊社作業員がそれらの PC へリモート接続を可能とするためのソフトウェアの入手および実行処理を行っていただきます。
※お客様にてリモート接続用のためのソフトウェアの入手および実行処理を行っていただけない場合、ならびにお客様の事情によりお客様の環境へのリモート接続ができない場合は、オンサイトによる作業（有償）にて実施いたします。
- ・中継 PC は、対象 NAS 上の全フォルダへアクセスできる権限が必要となります。そのため、弊社による初回設定時に、対象 NAS へ管理用ユーザー（startia）の作成と、対象 NAS 上の全フォルダへの読み取り/書き込み権限を付与します。

4-2. イメージバックアップからのリストア

- ・対象 PC のファイル／フォルダ単位のリストアではなくイメージバックアップからのリストアをご希望の場合は、別途有償にてセンドバック作業をお申し込みいただきます。対象 PC を指定の方法で弊社へお送りいただき、弊社にて対象 PC をバックアップ取得時の状態に戻します。
- ・イメージバックアップからのリストアは、対象 PC への復旧のみといたします。機種変更などにより復旧先の PC が対象 PC と異なる機器（エージェントソフトウェアが異なるハードウェアとして認識する）の場合、イメージバックアップからのリストアは承れません。その場合はフォルダ/ファイル単位での復旧となります。
- ・お送りいただいた対象 PC が故障している場合はリストアを行うことができません。対象 PC をお返し費用は頂戴いたしません。

4-3. サービスレベル

- ・各種作業の実施については、ご下命後翌営業日までの完了を目安といたしますが、作業内容によっては完了日をお約束できない場合がございます。
- ・バックアップしたデータがお客様の契約容量の上限に達しバックアップ失敗となった場合、バックアップ失敗のアラートメールが自動で届きますので、すみやかに弊社営業担当までご連絡ください。契約容量拡張の注文処理をご案内いたしますが、契約容量拡張の処理が完了するまでの間バックアップは失敗となります。その間の取得できないデータにつきましては、弊社ではいかなる保証もいたしかねます。
- ・対象 PC、中継 PC および対象 NAS 固有の事象やお客様の通信環境に起因する事象によりバックアップが失敗した場合、弊社ではいかなる保証もいたしかねます。
- ・弊社への問い合わせに対する回答の期日や方法の指定は承れません。
- ・弊社で調査が困難な事象についてはベンダーへ問い合わせを行います。ベンダーへの問い合わせはベンダーのサービスレベルに準じます。

4-4. お客様管理者

- ・本サービスは、お客様管理者からのメールおよび電話による日本語の問い合わせに対して回答いたします。
- ・セキュリティ対策の一環として、原則としてお客様管理者様以外からの問い合わせには対応いたしかねます。
- ・申込時に申請いただいた担当者情報でサービス閲覧用アカウントを作成いたします。サービス閲覧用アカウントで登録したメールアドレス宛にベンターからの通知が届きますので、アカウント有効化のメールがとどきましたら速やかにアカウント有効化をお願いします。アカウントの有効化が完了しませんでした、Acronis および弊社からの重要な通知をお受け取りいただくことができません。
- ・サービス開始後、退職などの理由によりお客様担当者の変更が発生した場合は速やかに窓口もしくは営業にお知らせください。
- ・アカウント有効化の未実施、お客様管理者の情報が更新されていないことで発生するいかなる事態にも弊社は責任を負いかねます。

4-5. 情報提供

対象 PC、中継 PC および対象 NAS に対するサービス提供に際し、以下の情報を提供いただく場合がございます。なお、各情報の管理はお客様にて行うものとし、弊社で管理・更新を行うものではありません。

- ・対象 PC、中継 PC および対象 NAS の設置場所情報
- ・対象 PC、中継 PC および対象 NAS が所属するネットワークの情報
- ・対象 PC、中継 PC の本体シリアル番号
- ・お客様管理者の情報

4-6. サービスの継続と解約

本サービスは、課金開始月から 1 年単位での契約となります。対象 PC、中継 PC および対象 NAS の利用の有無に関わらず自動的に継続します。本サービスを期中に解約する場合は、契約の残期間に応じて違約金が発生いたします。解約をご希望の場合は契約満了日より 1 ヶ月以上前にサービス解約の手続きを完了する必要があります。

4-7. 作業の外部委託

弊社では実施する作業のすべてまたは一部を外部の第三者へ委託することがあります。

4-8. 本書の改定

本サービス仕様書は適宜改定され、下記 URL にて最新版を公開いたします。

https://www.startia.co.jp/documents/agreement/managed_agent_services_specification.pdf

5. サービス窓口

スターティア マネージドエージェントサービス
クラウドバックアッププラン サービス窓口

電子メールアドレス：cloud_backup@startia.co.jp

電話番号：0800-888-4600

※音声案内に続いて②→⑦をご選択ください。

※一次受けの後、担当より折り返しご連絡いたします。

- ・サービス提供時間は平日 9:00 から 18:00 までです。
- ・土日祝日、年末年始など弊社の定める休日を除きます。

以上