

**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
(NAS 用)
サービス仕様書**

[第 1.0 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

本サービスは、サービス申込時にお客様に申告いただいた弊社導入の 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、お客様の NAS のデータを Acronis International GmbH 社（以下、ベンダー）の提供するサービス「Acronis Cyber Protect Cloud」へ取得、保存し、お客様のご要望に応じて取得済みのデータを提供するサービスです。

3-2. リモート接続による初期設定作業の実施

弊社はお客様の NAS のデータの取得に必要な設定作業や取得済みのデータの提供作業を、お客様の環境へのオンサイト作業またはリモート接続によって実施いたします。弊社がリモート接続による作業を行うため、お客様には中継 PC へ弊社作業員がリモート接続可能とな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および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。

3-3. 提供サービス

- ・お客様の NAS においてお客様が取得の申し込みを行った第一階層のフォルダおよびその配下のデータの取得、保存（第二階層以下でアクセス制限を行っているフォルダおよびそのデータは対象外とします）
- ・保存済みデータのリモート接続による提供
- ・保護計画の変更（開始時刻やデータ保持期間の変更、対象フォルダの変更など）
- ・アラート発生時のお客様への通知（データ取得や保存に失敗した場合、契約容量の閾値を超えた場合などに通知され、状態が回復するまで毎日通知されます）

3-4. サービス対象外

前項「3-3. 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「3-4-1. 有償にて承るサービス」については有償にて作業を承ります。

3-4-1. 有償にて承る作業

下記の作業をご希望の場合は本サービス窓口までお問い合わせください。なお、ご下命の際は電子契約による発注処理および作業後の検収確認処理が必要です。

- ・お客様の NAS の変更
- ・中継 PC への Acronis Cyber Protect Agent の再インストール作業
- ・オンサイトによる作業

3-4-2. サービス対象外となる作業

- ・お客様の NAS の調達および準備、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中継 PC における Acronis Cyber Protect Agent の削除

4. サービス提供条件

4-1. お客様の NAS

- ・お客様の NAS のデータは、お客様所有の中継 PC を経由しベンダーの提供する Acronis Cyber Protect Agent によってインターネットを經由して Acronis Cyber Protect Cloud へ接続され、取得、保存できる状態である必要があります。
- ・中継 PC にインストールされた Acronis Cyber Protect Agent がお客様の NAS のデータを取得するため、また取得済みデータをお客様の NAS へ復元するため、初期設定時に弊社管理用ユーザーである 'startia' に各フォルダへの読み取り/書き込み権限を付与します。

4-2. サービスレベル

- ・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。
- ・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。
- ・取得するデータがお客様の契約容量の上限に達し取得処理が失敗した場合、お客様へ処理失敗のメールをお送りいたしますので、すみやかに本サービス窓口までご連絡ください。契約容量拡張の発注処理をご案内いたします。契約容量拡張の処理が完了するまで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。
- ・お客様の NAS 固有の事象およびお客様の通信環境に起因する事象によりデータの取得に失敗した場合、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仕様のサービスレベルに準じます。

4-3. サービス担当者

- ・本サービスは、サービス申込時にお知らせいただいた担当者様（以下、MAS 担当者様）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 MAS 担当者様以外からの問い合わせには対応いたしかねます。

4-4. 情報提供

お客様の 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。

- ・お客様の NAS の設置場所情報
- ・お客様の住所および MAS 担当者様の連絡先
- ・お客様の NAS の構成情報とネットワーク情報

4-5. サービスの継続と解約

本サービスは、お客様の NAS の利用の有無に関わらず自動的に継続します。本サービスを解約するには MAS 担当者様がサービス窓口へサービス解約の旨を申告する必要があります。

4-6. 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。

4-7. 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://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