

安心バックアップサービス サービス仕様書 1.50 版  
(オープンクラウドマーケットプレイス)

《サービス名》

安心バックアップサービス PC版 ベーシック

《改版履歴》

2013/ 2/25 1.00 版 新規作成  
2013/11/20 1.10 版 制限事項の追加、サービス対象の要件の改訂  
2016/ 1/12 1.20 版 サービス対象の要件の改訂  
2016/ 6/16 1.30 版 サービス対象の要件の改訂  
2016/10/19 1.40 版 制約事項の追加  
2018/ 6/18 1.50 版 提供時間の改訂

《他社所有名称に対する表示》

Windows は、米国 Microsoft Corporation 及びその他の国における登録商標です。  
その他、記載の会社名、製品名は、それぞれの会社の登録商標又は商標です。

《用語の定義》

本サービス仕様書で用いる用語の意義は、次の各号に定めるとおりとします。

(1) アカウント

本サービスの対象機器毎に割当てするサービスの利用権限及び管理番号

(2) エージェント

本サービスを利用するために対象機器にインストールするソフトウェア

(3) データセンタ

本サービスを提供するための当社のインフラの総称

(4) お客さまの利用者

本サービスを利用するエンドユーザ

(5) バックアップコース

バックアップ可能なデータ容量の上限に応じて分類された種別

(6) バックアップポリシー

バックアップスケジュールなど、バックアップを行うための定義

(7) ユーザデータ

お客さまの利用者が対象機器上で作成したファイル、及び対象機器上にダウンロード・コピーしたファイル

(8) システムデータ

対象機器上のOSシステムファイル、プログラムファイル、ユーザ環境設定ファイルなど、ユーザデータ以外のファイル

(9) 利用番号

サービスの提供に際し、お客さま毎に発行する識別番号

1. はじめに

本サービス仕様書は、お客さまに対して株式会社日立システムズ（以下「当社」といいます。）が提供する「安心バックアップサービス」のサービス内容について記述します。

2. サービス仕様

2.1 概要

(1) サービス対象機器にインストールしたエージェントにより、インターネットを經由して当社のデータセンタへユーザデータをバックアップします。また、お客さまの利用者によるエージェント操作により、当社のデータセンタへバックアップしたバックアップデータをインターネット経由で復元できます。

2.2 基本仕様

- (1) バックアップデータはインターネット経由で当社のデータセンタへバックアップされます。
- (2) バックアップの対象とするフォルダやファイルは、お客さまの利用者が指定する必要があります。
- (3) バックアップ開始時間はお客さまの利用者が指定する時間の間でランダムに設定されます。
- (4) バックアップデータは圧縮・暗号化された状態でバックアップします。
- (5) お客さまは、バックアップを手動で実施することが可能です。
- (6) 最新5世代かつ保存日数が30日以内のバックアップデータを履歴管理します。
- (7) 履歴管理されたバックアップデータはお客さまの利用者のエージェント操作により、当社データセンタから復元できます。
- (8) バックアップデータはファイル、フォルダ単位で復元できます。
- (9) 当社は、以下の範囲でお客さまの問合せに回答します。
  - (ア) エージェントのセットアップ、機能、使用方法に関する事項
  - (イ) 当社のWebサイトの機能、使用方法に関する事項

2.3 提供時間

本サービスの提供時間は24時間365日(※1)とします。

ただし、問合せ窓口の提供は平日9:00~17:00(※2)とします。

※1: システムのバージョンアップなどメンテナンス時間を除きます。

※2: 「国民の祝日に関する法律」で定められた休日、当社が指定した休日及び12/30~翌年1/3を除きます。

#### 2.4 制約事項

- (1) お客さまと当社にて、サービス対象機器に対する本サービスに係る契約を締結する必要があります。
- (2) お客さまの利用者がサービスの利用を開始する前にお客さまのサービス対象機器へエージェントをインストールする必要があります。
- (3) エージェントのインストールは当社が提示するエージェントインストール手順に従って実施する必要があります。
- (4) お客さまは、エージェントのインストール時にサービス対象機器又はサービス対象機器に接続された出力装置の映像面に表示されるエージェントに係る使用条件に従い、取扱うものとします。
- (5) お客さまのサービス対象機器上で当社のエージェントが起動されていない若しくは、ネットワーク障害により当社のデータセンタに接続できない場合、バックアップは実行されません。
- (6) バックアップコースで定められたバックアップ対象データ容量の上限を超えた場合、上限を超えた時点でバックアップが終了します。
- (7) バックアップ対象データ容量は、サービス対象機器上でバックアップ対象として選択したファイルの総容量で算出します。
- (8) お客さまのサービス対象機器はインターネットを經由して当社データセンタ内のサーバにTCP 16384ポートおよびTCP 443ポートでアクセスできる必要があります。
- (9) 本サービスのグローバルIPアドレスは予告なく変更される可能性があります。
- (10) バックアップおよび復元にかかる時間は、お客さまのネットワーク環境および対象とするバックアップデータの属性により変わります。
- (11) 当社はバックアップおよび復元で使用するネットワークトラフィックを制限することはできません。お客さまの他の通信に影響がある場合は、お客さまにてネットワークトラフィックの制限を行ってください。
- (12) バックアップデータの復元はバックアップを行ったサービス対象機器と同じアカウントが設定されたエージェントからのみ実施できます。
- (13) ネットワークドライブ上のデータはバックアップできません。
- (14) リムーバブルドライブ上のデータはバックアップできません。
- (15) 同一のアカウントが設定されたエージェントが複数の機器に存在する場合、1台の機器からのみバックアップを行うことができます。
- (16) エージェントは予告なくバージョンアップ又はアップデートする場合があります。
- (17) アカウント情報及びアカウントのパスワードはお客さまにより管理されるものとします。
- (18) お客さまの利用者のサービス対象機器で時刻が正しく設定されていない場合、バックアップが正常に実行されない場合があります。
- (19) 日々のバックアップにおいて、更新されるファイル数が定常的に10,000を超える場合、バックアップが正常に実施できない場合があります。この場合、当社にてアカウントの利用を停止させていただく場合があります。
- (20) 日々のバックアップにおいて、データセンタへ転送されるデータの容量が定常的にバックアップ

コースで定められたバックアップ対象データ容量の上限値の10%を超える場合、当社にてアカウントの利用を停止させていただく場合があります。

(21) 1ファイルあたりの容量が20GBを超えるファイルはバックアップできません。

(22) お客様の利用者のサービス対象機器の環境によっては、バックアップおよび復元が正常に実行されない場合があります。

(23) 最新5世代より前の世代のバックアップデータ、あるいは保存日数が30日を超える世代のバックアップデータについては、データセンタから削除されます。ただし、最新世代のバックアップデータについては、保存日数が30日を超えてもデータセンタから削除されません。

(24) お客様の利用者がサービス対象機器上でファイルを削除した場合、取得済みのバックアップデータは、当該ファイルを削除した日から30日間保持します。

(25) お客様の利用者によるバックアップ対象の変更の結果、バックアップ対象から除外された取得済みのバックアップデータについては、バックアップ対象から除外された日から30日間保持します。

(26) バックアップデータの削除は、保持期限経過後の任意の日時に予告なく実施します。削除されるまでの間、最新5世代より前の世代、あるいは保存日数が30日を超える世代のバックアップデータや保持期間の過ぎたバックアップデータがデータセンタに保持される場合があります。

(27) データのバックアップおよび復元に関する「外国為替及び外国貿易法」の規制及び米国輸出管理規則等外国の輸出関連法規に係る責任はすべてお客様が負うものとします。

(28) 問合せ窓口への問合せ方法は電子メールとします。お客様は当社の定める問診票へ記入していただく必要があります。

(29) 問合せには利用番号とアカウント番号が必要です。

(30) 問診票に必要事項が記載されていない場合、当社はお客様に対して再問合せ依頼を行います。

(31) 問合せはお客様への回答の提示をもって終了するものとします。

### 3. サービス対象

本サービスの対象は以下に示すサービス対象機器の要件を満たす機器とします。本サービスの対象機器には当社が指定するエージェントをインストールする必要があります。

#### (1) 対象OS

Windows 7 Ultimate SP1(\*1) (\*2) (\*3)

Windows 7 Enterprise SP1(\*1) (\*2) (\*3)

Windows 7 Professional SP1(\*1) (\*2) (\*3)

Windows 7 Home Premium SP1(\*1) (\*2) (\*3)

Windows 8.1 (\*1) (\*2) (\*3)

Windows 8.1 Pro (\*1) (\*2) (\*3)

Windows 8.1 Enterprise (\*1) (\*2) (\*3)

Windows 10 Home (\*1) (\*2) (\*3)

Windows 10 Pro (\*1) (\*2) (\*3)

Windows 10 Enterprise (\*1) (\*2) (\*3)

(2) Microsoft .NET Framework

Microsoft .NET Framework 4.0 (Windows 7 インストール要求あり)

Microsoft .NET Framework 4.5 (Windows 8.1 プレインストール)

Microsoft .NET Framework 4.6 (Windows 10 プレインストール)

(3) ブラウザ

Internet Explorer 11.0

(4) CPU

1GHz 以上

(5) メモリ

最小 2GB

(6) ディスク容量

インストール先領域に 1GB 以上の空き容量が必要です。

バックアップする NTFS ボリュームに少なくとも全容量の 10%の空き容量が必要です。

(7) データセンタとの通信環境

ネットワーク帯域 1.0Mbps 以上 (\*4)

TCP 16384 ポートの通信許可

TCP 443 (HTTPS) ポートの通信許可

\*1:VSS(ボリュームシャドウコピーサービス)が利用できない場合、オープンファイルのバックアップはできません。

\*2:対象機器にディスク上のファイルを自動的に暗号化するソフトウェアなどが導入されている場合、バックアップデータの復元ができない場合があります。

\*3:サポート対象は 32 ビット版および 64 ビット版となります。

\*4:バックアップおよび復元にかかる時間は対象ファイルの種類やサイズによって変わります。

#### 4. サービスご利用にあたって

##### 4. 1. 利用開始までの流れ

お申込みからサービス利用開始までは、以下の流れで進めます。

(ア) お客さまは、当社所定の申込方法に従い当社へサービスの利用を申込みます。

(イ) 本サービスご利用の開始日は当社にて取り決めた日とします。

(ウ) 当社は申込内容を元に、データセンタの設定作業を行います。

(エ) 当社はデータセンタの設定作業完了後、サービスのご利用に必要な情報および開始日をお客さまへ通知します。

(オ) 当社は、サービス開始日から 10 日以内に、お客さまより異議申し立てがない場合、サービス開始日に本サービスが開始したことをお客さまが確認したものとします。

#### 4. 2. サービス終了時の運用について

(ア) 当社は、本サービスに係る契約の終了又は解約などに応じて当社が取り決める本サービスの終了の日をもってお客さまに対する本サービスの提供を終了します。

(イ) 本サービスの終了日以降、当社がお客さまの利用者のアカウントの利用を停止します。

(ウ) 利用を停止したアカウントで取得済みのバックアップデータは、当該アカウントの利用停止処理が行われた日から30日間保持します。

#### 5. 確認

当社が実施する毎月のサービス業務に対するお客さまの確認は、お客さまの利用者が利用するエージェントのバックアップ履歴を参照することにより行うこととします。ただし、月初10日以内に、当社が提供した先月分のサービスに関してお客さまの当社に対する文書による異議の申出がない場合は、お客さまの確認がなくとも、当該期間の満了時に本サービスに係る契約書に定める確認が完了したものとします。

#### 6. サービス作業分担

本サービスにおけるお客さまと当社相互の作業分担を以下に示します。お客さま及び当社は、本章で明確にした自己の作業分担について責任を負うものとします。

- (1) サービスの申込 : お客さまによる作業
- (2) アカウントの発行 : 当社による作業
- (3) アカウント情報の登録と管理 : お客さまによる作業
- (4) エージェントの導入作業 : お客さまによる作業
- (5) ユーザデータのバックアップ : お客さまによる作業
- (6) バックアップデータの保管 : 当社による作業
- (7) バックアップデータの復元 : お客さまによる作業
- (8) お客さまの利用者からの問合せ受付 : 当社による作業

#### 7. バックアップデータの消失

(1) 当社の責めに帰すべき事由により、当社のデータセンタで管理するバックアップデータの全部又は一部が消失した場合、お客さまは、当社に対し、当社所定の方法により可能な限りデータを回復するよう請求することができるものとします。

(2) 前項に定める回復作業にもかかわらず、バックアップデータが消失した場合、当社は、バックアップデータが消失した日が属する月のサービス料金のうち、消失したアカウント分の料金を請求しないものとします。

(3) 当社は、お客さまがバックアップデータの消失を覚知した日から30日以内に、当社所定の事項につき文書で当社に申出をした場合に限り、前2項に定める責任を負うものとします。

(4) 前3項の定めにかかわらず、バックアップデータの消失が、次の各号に定めるいずれかの事由により発生した場合は、当社は、一切の責任を負わないものとします。

- (ア) 天災地変その他の不可抗力により発生した場合
  - (イ) お客様の設備及びお客様の行為に起因して発生した場合
  - (ウ) 電気通信事業者が電気通信役務の提供を中止したことにより発生した場合
  - (エ) 当社の製造に係らないサーバソフトウェアその他のコンピュータプログラムに起因して発生した場合
  - (オ) その他当社の責めに帰することができない事由により発生した場合
- (5) 当社は、バックアップデータの全部又は一部の消失及び毀損に関し、本条に定める以外の一切の責任を負わないものとします。

以上