

イメージバックアップサービス仕様書

第 2.1 版



株式会社クララオンライン

改訂履歴

版数	改訂日	改訂内容
第 1.0 版	2018/04/01	初版発行
第 2.0 版	2018/07/17	遠隔地バックアッププランを追加
第 2.1 版	2018/08/20	最低利用期間の変更 事業所移転に伴う、契約お手続き窓口情報の変更

目次

1. 本仕様書の目的	4
2. サービス仕様	4
2.1. 概要	4
2.2. サービス内容	4
2.2.1. 基本サービス	4
2.2.2. サービスプラン	4
2.2.3. サービスプラン（遠隔地）	5
2.2.4. バックアップ対象 OS	5
2.2.5. 標準サポート	5
2.3. 禁止事項／制限事項	5
2.3.1. 禁止事項	5
2.3.2. 制限事項	5
2.4. 保守点検	6
3. 契約	6
3.1. 契約の締結	6
3.2. 契約の解除	6
3.3. 契約お手続き窓口情報	7
4. お問い合わせ	7
4.1. 各種お手続きに関するお問い合わせ	7
4.2. 技術的な内容や障害に関するお問い合わせ	7
4.3. 請求・お支払いに関するお問い合わせ	7

※ 本仕様書は、記載時点のサービス内容に基づいて説明しています。クララオンラインは、本サービスの仕様を予告なく変更することがあります。

1. 本仕様書の目的

本仕様書は、お客様に対して当社が提供するイメージバックアップサービス（以下、「本サービス」）の内容、提供方法、お問い合わせ方法等について記述したものです。本書に記載されていない事項については、ホスティングサービス約款（以下、「約款」）の条項に従うものとします。

2. サービス仕様

2.1. 概要

サーバは 24 時間稼働という過酷な条件下で物理的な機器である以上、障害は避けられません。ハードディスク障害による、大切なデータ消失の回避をするため、バックアップを推奨しております。また、バックアップは障害後の早期復旧、誤作業によるデータの消去・上書き等からの復旧にも有効です。

本サービスでは、複数のバリエーションを用意することで、お客様のニーズにあったバックアップスケジュールをご提供させていただきます。

2.2. サービス内容

本サービスは、弊社サーバサービスのオプションサービスとなります。

2.2.1. 基本サービス

OS 単位で弊社管理の外部サーバにイメージバックアップを取得するサービスです。イメージバックアップ用のソフトウェアを使用したバックアップサービスとなり、ご契約のバックアップ対象 OS にバックアップエージェントをインストールさせていただきます。

2.2.2. サービスプラン

以下、サービスプラン一覧となります。複数プランを組み合わせることで、より柔軟なバックアップ取得が行えます。※バックアップ対象サーバの実効容量サイズは 2TB が上限となります。

プラン名	サービス内容	初期費用（税抜）	月額費用（税抜）
backup-D3	日次バックアップ 3 世代	¥10,000	¥5,000
backup-D7	日次バックアップ 7 世代（1 週間）	¥10,000	¥10,000
backup-D14	日次バックアップ 14 世代（2 週間）	¥10,000	¥20,000
backup-W4	週次バックアップ 4 世代（1 カ月）	¥10,000	¥5,000
backup-M6	月次バックアップ 6 世代（6 カ月）	¥10,000	¥10,000

2.2.3. サービスプラン（遠隔地）

以下、大規模災害対策として、遠隔地にバックアップするサービスとなります。

プラン名	サービス内容	初期費用（税抜）	月額費用（税抜）
backup-HKD-100	遠隔地(北海道)日次バックアップ 1 世代 割当容量 100GB まで	¥10,000	¥30,000
backup-HKD-200	遠隔地(北海道)日次バックアップ 1 世代 割当容量 200GB まで	¥10,000	¥35,000

2.2.4. バックアップ対象 OS

- Redhat 6、7
- CentOS 6、7
- Windows Server 2012、2016

2.2.5. 標準サポート

本サービスの契約に伴う標準サポートを、以下の通り提供します。

リストア対応(OS)	指定のバックアップからリストア作業を行います。	営業時間内
リストア対応(ファイル)	指定のバックアップから任意のファイルを主契約サーバ OS 上にリストア作業を行います。	営業時間内

2.3. 禁止事項／制限事項

2.3.1. 禁止事項

「ホスティングサービス約款」に準じます。

2.3.2. 制限事項

- バックアップ用サーバへのログイン権限は弊社のみとさせていただきます。
- バックアップ取得の時間帯については、ご指定いただけません。基本的に夜間(0 時～6 時)に取得させていただきます。
- サービスプランの途中変更はできません。この場合、解約のうえ新規申し込みになります。
- バックアップ対象情報(OS や IP アドレス等)の途中変更はできません。この場合、解約のうえ新規

申し込みになります。

2.4. 保守点検

お客様にサービスを提供するための弊社内設備、もしくはサービスを構成している回線事業者の保守点検を実施する場合があります。保守点検中はサービスの一部または全部を停止する場合があります。

保守点検実施の際、ご契約者様へメールにて、実施の 2 週間前を目安としてご連絡いたしますが、当社が緊急を要すると判断したメンテナンスの場合はこの限りではありません。

3. 契約

3.1. 契約の締結

所定の「クララオンラインサービス注文書」を記載及び捺印いただき、以下に記載の「契約お手続き窓口」まで郵送または電子メールにてお送りください。

申請は事前に利用開始できるまでに必要な日数目安をご確認頂き、お客様がご希望の日程までに開通できるよう余裕をもってご提出ください。

約款

本サービスを利用する場合には、以下の約款が適用されます。

「ホスティングサービス約款」

最低利用期間

本サービスの最低利用期間は、課金開始日から 3 か月間です。こちらに満たない期間で解約される場合残日数分の利用料金をお支払いいただきます。

開通までの日数

当社で注文書受領後原則として 1 か月以内にバックアップ取得を開始します。

3.2. 契約の解除

所定の「クララオンラインサービス解約申請書」を記載及び捺印いただき、以下に記載の「契約お手続き窓口」まで郵送または電子メールにてお送りください。申請は解約月の前月末までにご提出ください。なお、解約は原則として解約を希望される月の末日となります。

例: 5 月末で解約する場合、4 月末日までに解約申請書をクララオンラインまでご提出いただく。

3.3. 契約お手続き窓口情報

所定の「クララオンラインサービス注文書」を記載及び捺印いただき、以下まで郵送または E-mail にてお送りください。

〒108-0073 東京都港区三田三丁目 14 番 10 号 三田 3 丁目 MT ビル 8 階
株式会社クララオンライン クロスボーダービジネス部 サービス契約受付担当
Tel. 03-6704-0778 / Fax. 03-6453-7552 / E-mail sales@clara.ad.jp

4. お問い合わせ

4.1. 各種お手続きに関するお問い合わせ

契約内容変更・お客様の登録情報変更・解約等各種お手続きに関するお問い合わせは以下の通りです。

メールでのお問い合わせ: sales@clara.ad.jp
お電話でのお問い合わせ: 0120-380-966 (電話受付時間: 平日 10:00~18:00)

4.2. 技術的な内容や障害に関するお問い合わせ

弊社サービスご利用上での技術的なご質問・アカウント情報やパスワードの再発行・サービス障害に関するお問い合わせは以下の通りです。

メールでのお問い合わせ: support@clara.ne.jp
お電話でのお問い合わせ: 0120-380-994 (電話受付時間: 平日 10:00~18:00)

4.3. 請求・お支払いに関するお問い合わせ

ご利用サービスの料金・支払い等についてのお問い合わせは以下の通りです。

メールでのお問い合わせ: contract@clara.ad.jp
お電話でのお問い合わせ: 03-6704-0776 (電話受付時間: 平日 10:00~18:00)