

株式会社クララオンライン

不正侵入レスキューサービス

Ver1.2

クララオンライン

2015/02/10



目次

1	サービス概要.....	3
2	サービス詳細.....	3
2.1	不正侵入レスキューサービス.....	3
2.1-1	不正侵入レスキューサービス.....	3
2.1-2	メールサーバの不正利用対応.....	3
2.1-3	原因調査.....	3
2.1-4	復旧作業.....	4
2.2	対応作業内容一覧.....	4
2.2-1	対応作業内容一覧.....	4
3	サービスの範囲.....	5
3.1	責任分界点.....	5
4	サービス契約.....	5
4.1	契約について.....	5
4.1-1	契約単位.....	5
4.1-2	申し込み方法.....	5
4.2	インシデント発生から作業完了までの流れ.....	5
4.2-1	作業の流れ.....	5
4.2-2	フロー図.....	6
5	免責事項.....	7
6	注意事項.....	7

改訂履歴

バージョン	変更日	変更概要	変更者
Ver1.0	2014/10/21	初版	平木
Ver1.1	2015/01/21	対象 OS の追加	長岡

1 サービス概要

不正侵入されたサーバの調査やデータ復旧等を行うサービスです。

ご契約サーバへの外部からの不正侵入については、原則としてOS再インストールのみのご案内となりますが、本サービスにより、原因調査や復旧作業の代行、その後対策実施のサポートなどをご提供いたします。

2 サービス詳細

クララオンラインのポリシーに基づき、不正侵入されたサーバのレスキューを行います。

第三者からの不正通知があったものやお客様からのご申告により、サーバ調査、侵入経路調査、影響範囲の確認、データ復旧(可能な場合)、対策を行います。

2.1 不正侵入レスキューサービス

2.1-1 不正侵入レスキューサービス

2.1-1-1 対象サーバ

- ・クララオンラインで契約中のサーバ
- ・OS提供ベンダーの保守期限内であるもの

※OS提供ベンダーの保守期間が終了しているものは、作業が限定的になり特別作業費用が発生します。

2.1-1-2 対象 OS、パッケージ

別紙をご確認ください。

2.1-1-3 作業対応時間

クララオンライン 営業時間内 (平日 10:00 ~ 18:00)

※クララオンライン営業時間外でのご希望の場合は別紙営業時間外価格をご参照ください。

2.1-2 メールサーバの不正利用対応

お客様がご利用のサーバのメールサーバ機能が第三者に不正に利用されている場合に、オープンリレーの停止や、メールキューの削除、不正メールアカウントの停止作業などを行います。

2.1-3 不正侵入対応

2.1-3-1 原因調査

不正侵入された原因の調査を行います。お客様からのヒアリングや、サーバのログなどを確認し

て行います。侵入者にログなどの証跡を削除されてしまっている場合など、調査が十分に行えない場合もございます。

2.1-3-2 復旧作業

復旧作業までをお申込みの場合、サーバのシステム等の復旧を試みます。侵入の度合いなどによっては、OS、の再インストールなどを推奨する場合がございます。OS 再インストールをご希望の場合は、別途 OS 再インストール費用が必要です。

OS 再インストール後、被害にあったサーバからのデータコピーなどは安全である可能性が高いファイルのみを対象に行わせていただきます。

2.2 対応作業内容一覧

2.2-1 対応作業内容一覧

作業内容毎に価格が異なります。価格は別紙をご確認ください。

- ・ メールサーバの不正利用対応
- ・ 不正侵入の原因調査
- ・ 不正侵入の原因調査と復旧作業
- ・ 不正侵入の原因調査と復旧作業、OS 再インストール

3 サービスの範囲

3.1 責任分界点

本サービスは、対象のサーバ状態や実施する作業の特性上、クララオンラインが実施するすべての作業において、その作業を原因として生じたお客様のいかなる損害、不利益等に関してもクララオンラインは一切の責任を負わないものとします。

4 サービス契約

4.1 契約について

4.1-1 契約単位

本サービスは、対象のサーバ1台あたりとなります。

対象が複数台数ある場合は、台数分のお申込みが必要です。

4.1-2 申し込み方法

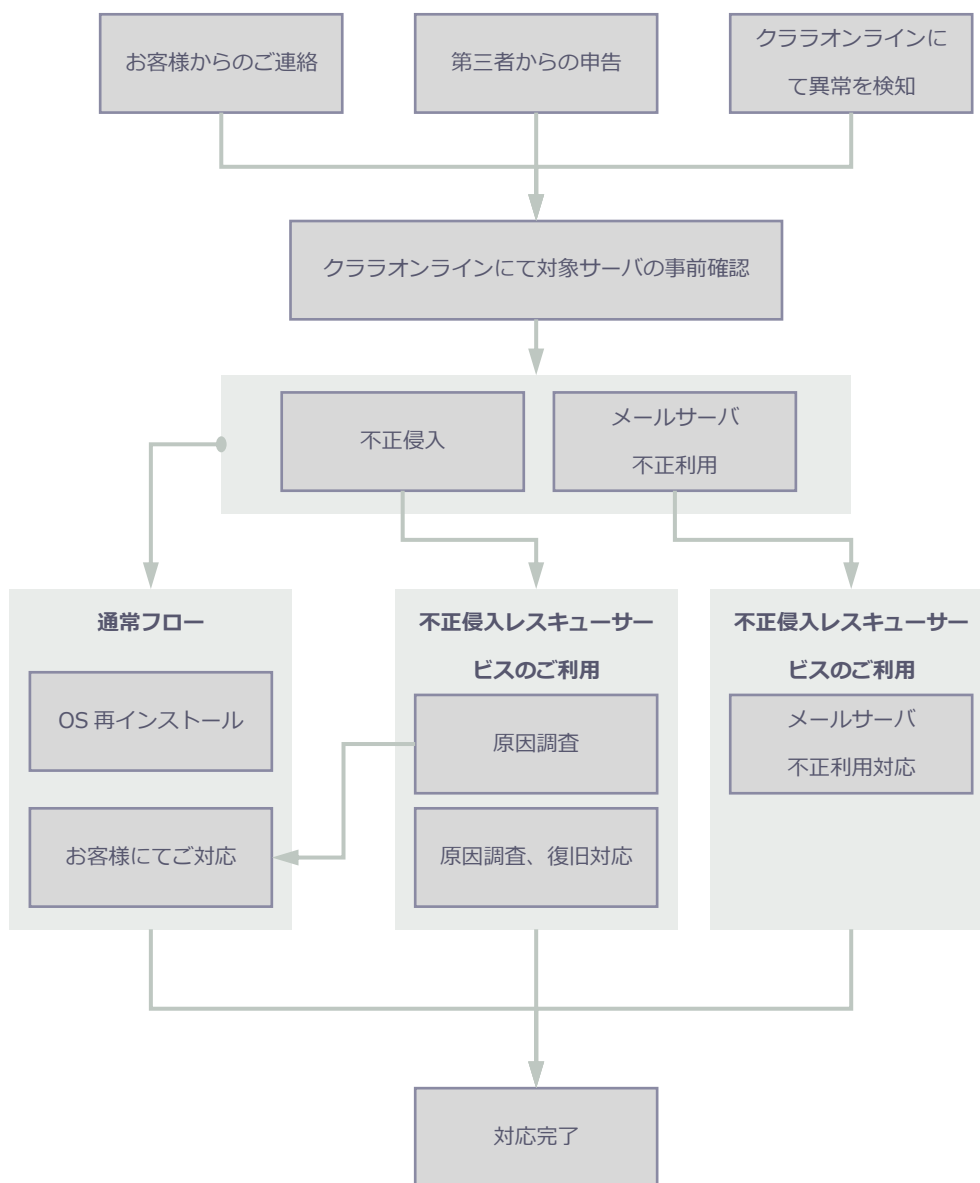
クララオンライン指定の Web フォームからのみお申込み頂けます。

4.2 インシデント発生から作業完了までの流れ

4.2-1 作業の流れ

- 1, お客様から動作不良のサーバの調査依頼、もしくは第三者からの調査依頼
- 2, クララオンラインにて事前確認
- 3, 不正侵入、もしくはメールサーバの不正利用を確認
- 4, お客様に状況をご確認の上、お客様にて対策をされるか、本サービスをご利用になるかをご選択頂く
- 5, お申込み(専用の WEB のフォーム)
- 6, クララオンラインにて原因調査(復旧までをご希望の場合は復旧を行います)
- 7, お客様にご報告
- 8, 完了

4.2-2 フロー図



5 免責事項

不正侵入レスキューサービスは、対象のサーバ状態や、実施する作業の特性上、その成果を保証していません。サービスをご利用になった場合でも、十分な成果が挙げられない事もございます。また、本サービス上でクララオンラインが実施するすべての作業において、その作業を原因として生じたお客様のいかなる損害、不利益等に関してもクララオンラインは一切の責任を負わないものとします。

6 注意事項

- 本サービスは、その特性上クララオンラインが行うすべての作業において、その成果を保証していません。十分な成果が挙げられない事もございます。
- クララオンライン側対応中にサーバを停止する場合がございます。
- システムやデータを完全に復旧できない場合がございます。
- 不正侵入にいたった原因を特定できない場合がございます。
- 復旧作業の過程で、やむを得ずデータが削除される場合がございます。
- 復旧後の動作保証は行っていません。
- 侵入経路が、お客様にて導入されたアプリケーションやシステムである場合、一部の復旧における作業をお客様にお願いする場合がございます。
- 上記の場合につきましても料金は発生しますことご了承下さい。
- 本契約につきましては、インシデント発生毎に課金とさせていただきます。
- OS 再インストールの場合は、翌営業日対応となります。

本仕様書に定めのないことは、サービス約款に従います。

本仕様書は、最新版を有効とします。