

[デジタル業務ソリューションクラウドソフトウェアサービス (AWS 版) 約款]

クラウド環境におけるソフトウェアの利用に関する、本約款に基づくJBCCクラウドサービス(以下、「本サービス」という)には、「JBCCクラウドサービス利用規約[共通契約条項]」の他、以下の各条項(特則条項がある場合は特則条項を含む)が適用されます。

[1]サービスの概要

本サービスは、インターネット環境を通じたクラウド基盤上で稼働するソフトウェアの利用機能の提供(以下、「ソフトウェアサービス」という)および関連するサポートサービス(以下、「サポートサービス」)を一体として提供するサービスであり、その詳細は、以下に記載のとおりとします。

[2]サービス提供者

本サービスは、JBCC株式会社、JBアドバンス・テクノロジー株式会社、およびトレンドマイクロ株式会社をサービス提供者として提供されます。

[3]ソフトウェアサービス

- ソフトウェアサービスとは、お客様がインターネット環境を通じJBCCまたは第三者の指定するクラウド基盤上のサーバーにアクセスすることにより、当該サーバーから提供されるサービスの対象となる特定のソフトウェア製品(以下、「対象ソフトウェア」という)の機能を、使用、表示、基本実行、その他のやりとりを行い業務処理のために利用することができるサービスをいいます。
- 対象ソフトウェアには、対象ソフトウェアに関連した文書ならびにJBCCまたは対象ソフトウェアに関するソフトウェア権利者によるソフトウェア更新等も含まれるものとします。

[4]クラウド環境

- お客様は、お客様のサービス利用環境からJBCCの指定するURLにアクセスしてクラウド基盤上で稼働させる方法によってのみ、ソフトウェアサービスを利用することができるものとします。
- クラウド基盤およびサーバー等の当初仕様、提供容量ないし通信量の制限等については、本約款に別段の定めある場合を除き、次のURL(<http://store.orenocloud.tokyo/html/speclist.html>)に記載のとおりとします。当該仕様ないし利用可能な提供容量、通信量等の変更をお客様が希望する場合は、別途JBCCに申入れの上所定の料金を支払うものとします。

[5]ソフトウェアの使用許諾

JBCCはお客様に対し、お客様が本契約を遵守することを条件として、JBCCが自ら有する権限に基づき、対象ソフトウェアの機能をお客様が利用する非独占的権利を許諾します。本契約条項の他、アドオンやカスタマイズ等に伴うものを含め、対象ソフトウェア固有の詳細サービス内容ないし提供条件等については、特則条項またはサービス明細に記載のとおりとします。

[6]ソフトウェアサービス利用可能時間帯

クラウド基盤の利用時間が制限されている場合は、ソフトウェアサービスの利用可能日、利用可能時間帯は、当該利用時間に従うものとします。

[7]サポートサービス

1. Q&Aサービス

対象ソフトウェアの操作・運用に関するお問い合わせについて、回答します。

お問い合わせは、JBCCの「ソリューション・マネージメント・アンド・アクセス・センター(SMAC)」にて、メールで受け付けます。

2. 障害対応

対象ソフトウェアに障害が発生した場合に、リモートで次の対応を実施します。

なお、障害対応依頼は、JBCCの「ソリューション・マネージメント・アンド・アクセス・センター(SMAC)」にて、メールで受け付けます。

① 問題判別に必要な情報収集

- ・障害発生時の状況確認とログ収集
- ・状況確認とログの情報を元に実施する過去事例の検索

② 問題の一次切り分け

- ・収集情報に基づく障害原因の切り分け

③ 障害復旧支援

- ・障害調査や復旧作業支援
- ・障害復旧のためのメーカー或いはクラウドベンダーへの問い合わせ
- ・パッチ適用の実施(ただし、メーカー或いはクラウドベンダーからゲストOS復旧のためにパッチ適用が必要であるとしてパッチが提供された場合において、お客様の判断のもと、実施します。適用前のテストや適用後のテスト及び影響度調査などはお客様の作業となります。)

3. バージョンアップサービス

対象ソフトウェア(セキュリティソフトウェアを除く。以下本号において同じ。)に関し以下のアップデート版がリリースされた場合、JBCCの判断により対象ソフトウェアを最新版に更新するものとします。なお、対象ソフトウェアにより、JBCCがお客様に対しメール等の方法で予めリリース情報の提供を行うものについては、お客様は自らの責任と判断により、アップデートの時期を決定するものとし、お客様がアップデートしないことにより生じた対象ソフトウェアの不具合についてはJBCCは責任を負わないものとします。

① 機能強化に伴う更新情報

② 更新プログラム

③ リリース、バージョンアップ

4. インフラメンテナンス連絡

クラウド事業者より、計画メンテナンスや障害等によるインフラ環境のサービス停止の事前案内があった場合、お客様へのサービス停止の連絡を行います。

5. システムイメージ保管サービス

① システムイメージ作成作業

対象インスタンスにて、お客様からの依頼に基づき、システムイメージ作成を月1回、1世代まで実施します。

② システムイメージリストア作業

お客様からのリストア実施の依頼に基づき、取得している Amazon Machine Image (バックアップ) から AWS インスタンスのリストアを月1回実施します。

6.死活監視サービス

対象インスタンス監視を行い、JBCC所定の閾値を超える異常値を検知した場合、あらかじめ指定されたお客様担当者へメールにて連絡します。

[8]サポートサービスの利用時間帯

- 1.Q&Aサービスに基づくJBCCの回答は、次のとおりとします。
平日 月曜日-金曜日 9:00-17:00（土日、祝日、年末年始<12/30-1/4>、JBCCの休業日を除く）
- 2.日次バックアップの取得および死活監視サービスは、24時間365日実施されます。
- 3.日次バックアップのスケジュール設定作業およびリストア作業の実施時間帯は次のとおりとします。
平日 月曜日-金曜日 9:00-17:00（土日、祝日、年末年始<12/30-1/4>、JBCCの休業日を除く）

[9]サポートサービスの提供条件

- 1.Q&Aサービスおよび障害対応依頼
(1)Q&Aサービスおよび障害対応依頼の受付件数の想定件数は5件/月とします。
(2)ひと月当たりの受付件数が想定件数を下回っても、料金の払い戻しおよび翌月への持越しはありません。
- 2.お客様は、サービス利用状況を管理するとともに利用申し込みもしくは利用条件の変更などにおいて、JBCCとの窓口となる者をあらかじめ定めるものとします。その変更が生じた場合、お客様はJBCCに対し速やかに通知するものとします。
- 3.サポートサービスにおけるお問合せ、回答並びにご案内等は全て日本語でなされるものとし、それ以外の言語でのお問合せについては、JBCCは対応義務を負わないものとします。
- 4.ソフトウェアサービスが停止している間は、サポートサービスも提供されないことがあります。
- 5.実施されたサポートサービスが対象ソフトウェア以外のソフトウェア、機器等に起因しあるいはお客様または第三者の責に帰すべき事由によるものであった場合は、お客様は、JBCCからの請求に従い、JBCC所定の基準に基づく料金をいし費用を支払うものとします。
- 6.サポートサービスは、お客様に対する支援を目的としたサービスであり、サービスの内容に誤りのないこと、お客様の特定の使用目的を満たすこと、およびサービスの結果を保証するものではありません。

[10]サポートサービスの適用除外

各サポートサービスには以下の各号に関するサポートは含まれません。

- (1)対象ソフトウェア以外の他のプログラム、ソフトウェアもしくはハードウェア機器等に関する対応、またはそれらとの組合せに起因する対応。
- (2)対応依頼ないし問合せの対象の判別が困難な依頼ないし問合せへの対応。
- (3)ソフトウェア権利者またはクラウドベンダーによるサポート期間が終了した対象ソフトウェアないしゲストOSに関する対応。
- (4)インターネット通信回線の障害等JBCCの責によらざる事由の障害原因分析およびこれにより生じた対象ソフトウェアの稼働の障害対応。
- (5)稼働環境および稼働環境に接続または連動されたコンピューターおよびソフトウェア等に起因する事由による対象ソフトウェアの障害対応。
- (6)対象ソフトウェアのアドオンやカスタマイズ等に関する操作、運用に関するお問合せ対応および情報提供、ならびにトレーニング、カスタマイズ、インテグレーションの提供。
- (7)対象ソフトウェア所定の使用環境・使用方法以外の環境で使用または利用した場合、ならびにソフトウェアサービスにおいて認められた使用許諾の範囲を超えた使用または利用した場合の復旧支援や、これにより増加したサービスにかかる対応
- (8)JBCC以外の者による対象ソフトウェア等の複製、改変、翻案、補修・改訂等に起因する対応。
- (9)お客様の業務内容、システム構築、開発、その他お客様の社内環境に関連する復旧支援等の対応。
- (10)コーディング等、プログラムを追跡調査が必要となる対応。
- (11)オンサイトサポートが必要なトラブル対応。
- (12)対象ソフトウェアを利用するためにお客様が別途契約したサービスに関する問合せ対応および情報提供。
- (13)ゲストOS上のユーザーデータの復旧支援。
- (14)通信トレースの解析やパフォーマンス測定結果の分析。
- (15)対象ソフトウェアおよびこの利用に伴うシステムのサイジング・ネットワーク・セキュリティなどのシステム設計／構築作業
- (16)対象ソフトウェアに対する構成変更。
- (17)インフラのバージョンアップ作業。
- (18)インフラ環境自体の機能に関する問題。
- (19)ネットワーク、ハードウェア、オペレーティングシステムやミドルウェアの障害に対するサービス。
- (20)お客様専用としてJBCCが発行したアカウントにおいて、新たに作成ないし利用を開始したインスタンスやサービスに対するテクニカルサポートないしオプションサポート。

[11]利用期間

本サービスに利用期間の定めがあるときは、特則条項に記載のとおりとします。

[12]オプションサポートサービス

本サービスにおいて提供されることのある有償の、サービスの機能追加/向上に関するオプションおよびサポートの追加に関するオプションを購入する場合には、サービス明細に記載するものとします。サポートオプションがある場合、その内容は、特則条項に記載のとおりとします。

[13]サービス料金

- 1.利用料
本サービスの利用料は「月額固定制」とし、日割り計算はされないものとします。
- 2.超過料金
本サービスにおいて、サービス明細記載の受付想定件数の上限及びクラウド基盤およびサーバー等の当初仕様、提供容量ないし通信量の制限等を超える利用があったときは、お客様はJBCCからの請求に従い、超過料金を支払うものとします。この場合、お客様およびJBCCは、次月以降の契約内容を見直すものとします。
- 3.その他料金
前各号の他、その他発生する料金は、特則条項またはサービス明細に記載のとおりとします。

特則条項

[クラウド基盤](AWS)

[14]クラウド基盤の指定

1.[4]に係るソフトウェアサービス所定のクラウド基盤とは、次のとおりとします。

(名称) Amazon Web Services
(クラウド事業者) Amazon Web Services, Inc.

2.クラウド事業者所定の利用規約は、次のURLに定めるとおりとします。

(利用規約) <http://aws.amazon.com/jp/legal/> 「各種規約・法務関連」※2016年1月1日現在

[対象ソフトウェアに関する特則]

[15]対象ソフトウェアに関する特則

対象ソフトウェアには、JBアドバンスド・テクノロジーが提供する連携ソフトウェアおよびトレンドマイクロ株式会社が提供するセキュリティソフトウェアが含まれるものとし、当該ソフトウェアの利用については、各々次のURLに記載の定め(以下、「サービス規程」という)が適用されるものとします。なお、利用料はサービス料金に含まれるものとします。お客様は、サービス規程を遵守することについて、サービス提供者に対し直接責任を負うものとします。

https://www.jbat.co.jp/yakkan/csw_t_and_cs/ (JBAT ソフトウェア(クラウド型)使用許諾条件)

https://discs-tsaas.jp/service_6.html (Cloud One Workload Security Provided by DIS 利用規約)

[サポートオプション]

[16]性能監視サービス

1.サービス内容

CPU 使用率、メモリ使用率、DISK 使用量の監視を行い、JBCC所定の間隔時間に2度連続して閾値を超えた場合、お客様指定連絡先へメールにて連絡します。

2.サービス時間帯

24 時間 365 日

[17]24/365ライトサービス

1.サービス内容

①インフラ環境の正常性の確認サービス

お客様からの依頼に基づき、汎用手順書にそってクラウド基盤のインフラ環境の確認項目をチェックし正常性を確認し、お客様へ報告します。

②クラウドステータス一次復旧サービス

「インフラ環境の正常性の確認」の結果を元に障害の対応方法を特定し、指定されたアクション(対象インスタンス再起動、クラウド事業者へのエスカレーション等)を実施のうえ、お客様へ報告します。

③アラート電話連絡サービス

監視システムからアラートを受信した場合、お客様の担当者へ電話連絡を実施します。

※電話連絡対象は、お客様が事前指定した障害通知とします。ただし、アラート内容に関する質問、作業は含まれません。

※電話連絡は、原則として3名迄指定可能とし、1名につき10コール実施し受信されない場合、次の担当にコールを行い最後の方まで受信されない場合、最初に戻ります。この作業を3週実施し、受信されない場合はコールを終了いたします。

2.サービス時間帯

受付 24 時間 365 日 (メール)

対応 平日夜間 17:00-9:00 休日 0:00-24:00