

[EcoOne Azure (NW) サービス約款]

「EcoOne Azure (NW) サービス」の利用に関する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] サービスの内容

JBCCが、お客様に提供する本サービスとは、クラウド基盤に係るサーバーの運用事業者ないしサービス提供者(以下、「クラウド事業者」という)が提供するサービスをお客様が利用するにあたり、必要な「インフラ環境」の構築、利用およびサポート等を提供するサービスであり、次の内容から構成されます。

1. インフラ構築サービス

システム設計(別途、有料)により設計された情報をベースに、クラウド事業者の提供する仮想サーバー環境上に、お客様がコンピューティングを行うための構成要素(以下、「インフラ環境」という)を作成します。なお、提供構成については、本サービス所定の「基本構成」メニューおよび追加の「オプション」メニューより選択し、サービス明細にて定めるものとします。お客様、JBCC 協議の上、メニュー以外の構成とする場合は、別途、構成表を作成し確認するものとします。

2. インフラ提供サービス

お客様がインフラ構築サービスにより構築されたインフラ環境を利用できるよう、継続的に提供します。

3. テクニカルサポート

お客様がインフラ環境を利用するにあたってのサポートを提供します。提供内容は、以下のサポートメニュー項目からなります。

(1) 利用に関する問い合わせ

インフラ環境の利用に関する、メールでの問い合わせの受付と回答を実施します。

(2) 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。

(3) インフラ環境変更

お客様の依頼に基づき、インフラ環境のセキュリティグループ・ルートテーブルの変更を月3回までを上限として実施します。なお、緊急の必要が生じた場合、JBCCの判断にて同様の変更を行うことがあるものとします。

4. オプションサポート

オプションサポートの種類は「別紙1」の「オプションサポート一覧」に記載のとおりとし、いずれかまたは複数を選択の上、サービス明細にて定めるものとします。

5. 問合せ先

サポートに係る問合せ先は、次の URL (http://support.orenocloud.tokyo/qa_form.html) に記載のとおりとします。変更があった場合は、別途 JBCCよりお客様に対しメール等の方法により通知されるものとします。

[2] サービス時間帯

本サービスメニュー項目のサービス提供時間帯は、以下のとおりとします。なお、この時間帯は将来変更されることがあります。

1. インフラ構築サービス

平日 月曜日-金曜日 9:00-17:00

(土日、祝日、年末年始<12/30-1/4>およびJBCCの休業日を除く)

2. テクニカルサポート

次の URL (http://support.orenocloud.tokyo/qa_form.html) に記載のとおりとします。

3. オプションサポート

「別紙1」の「オプションサポート一覧」に記載のとおりとします。

[3] サービス提供の条件等

本サービスの提供条件は、以下のとおりとします。

(1) 本サービスはクラウド事業者より提供されるインフラ環境提供サービスを一部利用します。インフラ環境にて障害等が発生している場合、その機能を利用するサービスの提供ができない場合があります。

(2) 本サービスはインターネットを介して行うという性質上、ネット内に障害、遅延等が発生している場合、アラートが遅延したり、受信できなかつたりすることがあります。また、障害の検知が遅延したり、原因特定を行うことが困難な場合があります。

(3) インフラ環境利用のアカウントは、原則としてJBCCにて管理し、お客様へ提供することはできません。ただし、サービスの料金が従量制の場合は、JBCCがお客様専用のアカウントを割当て、発行することがあるものとします。また、お客様の要望に応じてJBCCが必要と認めた場合、同様に発行することがあるものとします。これらの場合、お客様は、アカウントの利用、管理およびその利用結果に関し一切の責任を負うものとします。また、お客様は、JBCCより発行されたアカウントを第三者に対し譲渡、移転、再使用許諾する等の行為は一切行ってはならないものとします。

(4) お客様は、本サービスの利用にあたり、お客様管理者がクラウド事業者へ接続する為の固定グローバル IP アドレスを準備するものとします。お客様が自らの判断でこれを準備しない場合に生じた問題に関し、JBCCは責任を負わないものとします。

(5) 本サービスの提供にあたり、事前にシステム設計が必要となります。お客様がJBCCにこれを依頼する場合、別途有償となります。

(6) インスタンスの変更を行った場合、システム停止が発生することがあります。これに伴うお客様の損害については、JBCCは責任を負わないものとします。

(7) 監視サービスにおいては、以下の条件につき予めご了承くださいものとします。

・本サービスシステム監視の為に必要に応じて監視用エージェントの導入を行います。

・必要に応じてお客様のインフラ環境内に監視用中継サーバーを設置し、監視用中継サーバーがJBCCの監視サーバーへ接続できる環境を構成します。

・監視用エージェントにバージョンアップが必要な場合は、別途お客様、JBCC協議の上対応を実施するものとします。

[4] サービス適用除外

本サービスには、以下の各号に関するサポートは含まれません。

(1) 本来の使用目的以外の使用や誤った使用、不適切な稼働環境等により増加したサービス。

(2) JBCC以外の者による変更、修正、追加その他JBCC以外の者の責に帰すべき事由により増加したサービス。

(3) 本サービスを利用する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作業。

(4) バージョンアップ作業。

(5) インフラ環境自体の機能に関する問題。

(6) お客様の社内環境に起因する問題。

(7) 監視設備故障や災害等の発生による、サービスの提供の中断。

(8) インターネット回線に関する障害原因分析。

- (9)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。
(10)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。

[5] サービス料金

1. 利用料

本サービスの継続的利用に係る利用料については、「月額固定制」または「従量制」によるものとします。

- (1)固定制の利用料のサービスに関し、約款またはサービス明細で定める、お客様の月間の利用可能通信量を超える利用があったときは、JBCCは超過分の料金をお客様に請求できるものとします。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。なお、料金は月額固定制の場合、日割り計算はされないものとします。
- (2)従量制の利用料は、原則として暦月毎に請求されるものとします。課金は、お客様の利用量に応じてクラウド事業者によりされるものとし、JBCCは、クラウド事業者所定の算定方法により課金された金額にJBCCの手数料を加えた上、料金としてお客様に請求するものとします。なお、加算する手数料の料率について別段の定めがない場合は、10%とみなすものとします。
- (3)“日次バックアップ”のイメージ保管オプションを契約時、保管量(月間分)が契約容量を超えた場合、お客様は超過分の料金を支払うものとします。この場合、お客様およびJBCCは、当該オプションの容量について契約内容を見直すものとします。
- (4)サービス明細にてオプションを選択した場合、別途料金が発生します。お客様はオプションを単独で購入することはできません。料金は購入した月分から発生し、日割り計算はされないものとします。

2. 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

[Azure 特則]

[6] Azure

- 1.本サービス中のインフラ提供サービスについては、Microsoft Corporation (以下、「Microsoft」という)(ディストリビューター:株式会社ネットワーク)による、コンピューターの処理能力を提供する仮想サーバーサービスである Microsoft Azure (以下、「Azure」という)を用いて提供されます。
- 2.Azure の利用に係るサービスの内容、適用範囲、提供条件等については、Microsoft が定め次に列挙する契約約款、規約、サービス詳細資料等(引用先の URL の記載を含む)の契約条項(以下、合わせて「サービス規程」という)に記載のとおりとします。JBCCは、お客様が「サービス規程」を確認しないことにより生じた不利益について、責任を負わないものとします。
 - ①マイクロソフト クラウド契約 <https://www.cloud-all.jp/file/microsoft.pdf>
 - ②オンライン サブスクリプション契約 <https://www.cloud-all.jp/file/kiyaku/microsoft/Rlic.html>
(「マイクロソフト製品およびオンラインサービスのボリュームライセンス」ページ内の『オンライン サービス条件 (OST)』)
 - ③Microsoft SLA <https://www.cloud-all.jp/file/kiyaku/microsoft/Rlic.html>
(「マイクロソフト製品およびオンラインサービスのボリュームライセンス」ページ内の『Microsoft Online Services サービス レベル契約 (SLA)』)
 - ④Microsoft プライバシーに関する通知 <https://www.cloud-all.jp/file/kiyaku/microsoft/Rpri.html>
 - ⑤マイクロソフト オンライン サブスクリプション契約 <https://www.cloud-all.jp/file/kiyaku/microsoft/Ragr.html>
- 3.「サービス規程」の内容および掲載 URL は、Microsoft またはディストリビューターにより、予告なく変更されることがあります。

[7] Azure の提供構成

Azure の提供構成の構成要素には、仮想マシンや、仮想ネットワーク、仮想ホスト、セキュリティグループ、ストレージなど Azure 上でシステムを構成するインフラ部分の構成が含まれます。仮想ホストは、OS イメージの導入とシステム設計されている基本情報の設定までを含みます。仮想ホストに導入されるミドルウェアの導入、構築に関しては、別途有償作業となります。

別紙1

【オプションサポート一覧】

メニュー	サービス内容	サービス時間帯
ドメイン管理代行	甲の指定したドメインを取得・管理します。提供可能ドメインは、「.jp」「.com」となります。 ドメイン毎に、このオプションは必要となります。	受付時間 24時間 365日(メール) 平日 月曜日-金曜日 9:00-17:00 (土日、祝日、年末年始<12/30-1/4>、乙の休業日を除く)
APL Gateway	HTTP の負荷分散や Secure Sockets Layer (SSL) オフロードの設定を行う為の Azure アプリケーション Gateway の構成作成、設定変更を甲の申請を元に年4回迄行います。	受付時間 24時間 365日(メール) 対応時間 平日 月曜日-金曜日 9:00-17:00 (土日、祝日、年末年始<12/30-1/3>、乙の休業日を除く) 変更作業は、年4回まで、制限回数を超えた場合は、別途見積
死活監視	対象仮想マシンに導入される監視エージェントとの接続確認を行い、接続ができない場合、あらかじめ指定された甲の担当者へメールで、連絡します。 (「AZ オプション監視基本」の契約が前提となります。)	24時間 365日
性能監視	対象仮想マシンのCPU使用率、メモリ使用率、DISK使用率の監視を甲の指定した間隔(最低5分以上)で実施します。※指定時間がない場合は、乙の推奨値にて監視を行います。 監視間隔の監視結果が2回連続して閾値に達した場合、あらかじめ指定された甲の担当者へメールで連絡します。 (「AZ オプション監視基本」の契約が前提となります。)	24時間 365日
日次バックアップ	①日次バックアップの作成作業 甲の依頼に基づき、対象仮想マシンのバックアップを行います。バックアップは、スケジュールにて行い、スケジュールの作成、依頼により設定変更を実施します。 バックアップの完了メッセージの確認を行い、正常に取得が行われない場合、調査と復旧の支援を行います。 バックアップは、2世代迄保管を行います。 ②日次バックアップリストア作業 甲からのリストア実施の依頼(メール)に基づき、取得しているバックアップから仮想マシンへのリストア作業を月1回迄実施します。	①バックアップ 24時間 365日 ②設定作業、リストア 平日 月曜日-金曜日 9:00-17:00 (土日、祝日、年末年始<12/30-1/4>、乙の休業日を除く) 作業回数、月1回、または年4回迄、制限回数を超えた場合は、別途見積
運用支援サポート	①仮想マシン障害発生に対する調査 仮想マシンに障害が発生した場合、クラウドベンダーへの問い合わせ代行と障害対応方法に関する助言、提言、処置の支援を行います。 ②仮想マシンの状態操作 甲の依頼に基づき Azure ポータルを使用した仮想マシンの停止・開始操作を行います。	平日 月曜日-金曜日 9:00-17:00 (土日、祝日、年末年始<12/30-1/4>、乙の休業日を除く)