

## [EcoOne Azure (NW) オプションサポートサービス約款 ]

「EcoOne Azure (NW) オプションサポートサービス」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)が提供するクラウド環境提供サービス(以下、「クラウド環境」という)をお客様が利用するにあたり、必要な「インフラ環境」の構築およびサポート等を提供するオプションサポートサービスです。

#### 1.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。

#### 2.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](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、「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。なお、この時間帯は将来変更されることがあります。

### [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環境の一部を利用します。クラウド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、受信できなかっ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)オプションサポートとして監視サービスを選択した場合、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)クラウド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仮想マシンやクラウド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」によるものとします。

- (1)“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。
- (2)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(ドメイン管理代行を除く)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)の Microsoft Azure (以下、「Azure」という)である Virtual Machines (仮想マシン) サービス(Azure が提供するコンピューター処理能力を提供する仮想サーバーサービスをいう)または Storage(Azure が提供するインターネット用のストレージサービスをいう)を利用している場合にのみ提供されます。

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 イメージの導入を含みます。仮想ホストに導入される OS の設定や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	お客様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>、JBCC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、設定変更をお客様の申請を元に年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>、JBCC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、または、JBCC 監視サーバーより特定のポートへのポーリングを行い、応答がない場合、あらかじめ指定されたお客様の担当者へメールで、連絡します。	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使用率の監視をお客様の指定した間隔(最低5分以上)で実施します。※指定時間がない場合は、JBCC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お客様の担当者へメールで連絡します。 ※監視エージェントが必要になります。	24時間 365日
プロセス監視	指定された Windows サービス、プロセスの“開始”、“停止”または、“あり”、“なし”の監視を行い、お客様の指定した間隔(最低5分以上)で実施します。※指定時間がない場合は、JBCC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お客様の担当者へメールで連絡します。 ※監視エージェントが必要になります。	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 お客様の依頼に基づき、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 お客様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>、JBCC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 お客様の依頼に基づき 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>、JBCCの休業日を除く)