

[EcoOne GCP 基本サービス約款]

「EcoOne GCP 基本サービス」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、お客様、JBCC 協議の上構成表を作成し確認するものとします。

2. テクニカルサポート

お客様がクラウド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

クラウド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クラウド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、インフラ環境のファイアウォール・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。

3. 問合せ先

サポートに係る問合せ先は、次の URL (https://www.jbcc.co.jp/eoone/contact_info/) に記載の通りとします。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。なお、当該 URL 所定のサポートの問合せサイトには、Zendesk.inc(以下、「Zendesk」といいます。)が提供する Web 問合せ管理サービス(以下、「Zendesk サービス」という)を利用しています。Zendesk サービスの利用に関しては特則条項に記載のとおりとします。

[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 (https://www.jbcc.co.jp/eoone/contact_info/) 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環境を利用します。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) インフラ環境を利用するために必要となる Google アカウントは、原則としてお客様が作成、管理を行うものとし、お客様は、当該 Google 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、本サービスの提供にあたっては、JBCC の Google アカウントをお客様にてインフラ環境に登録いただくことが必要となります。
- (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環境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別途お客様、JBCC協議の上JBCCが行った場合、システム停止が発生したこと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) 本サービスの提供には、お客様と Google Inc. (以下、「Google」という)との間で GoogleCloud の「カスタマーケア」を契約いただく必要がございます。

[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) お客様の Google アカウントにおいて新たに作成ないし利用を開始したクラウド環境に対するテクニカルサポート

[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。

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

[GCP 特則]

[6] GCP

- Google の「Google Cloud Platform」(以下、「GCP」という)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、Google が定める <https://cloud.google.com/terms/> に掲載されている契約約款、規約、サービス詳細資料等の契約条項(AUP、Service Specific Terms を含む、以下、合わせて「サービス規程」という)の記載如何にかかわらず、当該サービス規程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。
- 「サービス規程」の内容および掲載 URL は、Google により、予告なく変更されることがあります。
- 本約款における[1]1 及び 2(3)並びに3、(4)及び(6)は、JBCC がお客様に対して「EcoOne GCP(従量) サービス約款」に基づき GCP の Compute Engine(Google Compute Engine)サービス(GCP 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 Cloud Storage (Google Cloud Storage) サービス(GCP 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)を提供している場合のみ提供されるものとします。

[7] その他

- お客様は、Google が以下の目的のためにお客様と直接連絡を取ったり連絡先詳細を利用させるために、JBCC が Google にお客様の連絡先の詳細を提供することに同意するものとします。
 - 非標準的なお客様の注文の執行に必要な場合。
 - 本サービスの更新またはセキュリティ事項に関する場合を含む、本サービスのカスタマーアカウントへの提供に関連する目的のため。
 - お客様が本サービスの継続的な提供を維持するために利用可能なオプションについて通知されることを確保するために必要な場合。
 - カスタマーサービスおよび満足度調査の実施のため。
 - 本サービスに関する新規または追加サービスをお客様に通知するため。
- 共通契約条項第 28 条第 1 項の定めにかかわらず、Google は、その単独の裁量で、(a) 本サービスの販売および供給を中止し、または(b) 本サービスの特長を変更することができるものとします。
- お客様は、次の条件に同意するものとします。
 - 本サービスのソースコードの一部または全部についてコピー、修正、派生著作物の作成、リバースエンジニアリング、逆コンパイル、翻訳、逆アセンブルその他抽出の試みを行わないこと
 - 単一のアプリケーション、アカウントもしくはプロジェクトを(それぞれ)シミュレーションするもしくはそのように動作する複数のアプリケーション、アカウントもしくはプロジェクト(お客様のためのコンピューティング、保存および API リソースのグルーピングをいい、これを通じてお客様は、本サービスを利用できる。)の作成またはサービス料金の発生を回避することを意図した方法による本サービスへのその他アクセスを行わないこと
 - サービス固有条件(<https://cloud.google.com/cloud/terms/service-terms>)に別途記載される場合を除き、電気通信サービスを操作するもしくは有効とするまたはお客様が公衆交換電話網から電話をかけるもしくは電話を受けることを可能とするアプリケーションに関連する本サービスの利用をしないこと
 - (a) 国務省が維持する国際武器取引に関する規則(International Traffic in Arms Regulations)が適用されるデータの作成、送信、処理もしくは保存を目的とする、(b) 本件サービスの利用が法律上禁じられているエンティティもしくはその者に代わりもしくはこれらのための、または(c) 保護対象医療情報(Protected Health Information)(HIPAA の定義のとおり)の送信、保存もしくは処理(ただし両当事者が HIPAA BAA を締結する場合を除く)を目的とする本件サービスへのアクセスまたはその利用を行わず、自身の支配下にある第三者またはお客様による上記の行為を許可しないこと (v) 本契約の写ししない詳細が Google に提供される場合があること
 - 本サービスの比較または互換性のテスト、ベンチマークまたは評価(個々に「テスト」)の結果を直接または第三者を通じて開示できないこと
 - Google がアプリケーション(お客様が本サービスを利用して作成するウェブアプリケーションをいい、本サービスと合わせて使用するまたはインスタンスにホストするお客様が書くソースコードを含む。)、プロジェクトまたはパートナーデータ(アカウントに基づき本サービスを通じてお客様によりまたはこれらに代わり Google に提供されるデータ)が AUP (<https://cloud.google.com/cloud/terms/aup>) を遵守していないと合理的に考える場合、当該アプリケーション、プロジェクトおよびパートナーデータを AUP の遵守に関して検査する権利を留保していること
 - Google が自らの義務を遵守したにもかかわらずパートナーデータが削除されている場合、Google およびそのサプライヤーは当該パートナーデータの削除についていかなる責任も負わないこと
 - Google が、180 日を超えて、(a) 活発な仮想マシン又は仮想記憶のリソースを持たない、(b) リクエストに応じている関連のアプリケーションを持たない及び(c) 本サービスについてサービス料金が一切発生していない活動のないプロジェクトについて、30 日前までに通知することにより削除する権利を留保すること
- 本サービスにかかるデータ処理およびセキュリティ条件は次の URL に記載のとおりとし、お客様に通知または URL に掲載することにより当該条件を随時変更することができるものとします。
<https://cloud.google.com/terms/data-processing-terms>
- (1) JBCC または Google は、アプリケーション、プロジェクトまたはパートナーデータ(アカウントに基づき本サービスを通じてお客様により(またはその指示により)Google に提供されるコンテンツをいう)が AUP に違反していることを認識次第、直ちに当該アプリケーション、プロジェクトまたはお客様のアクセス権を停止し、および/または(適用ある場合)該当するパートナーデータを削除することができるものとします。
 - 上記に関わらず、(a) 緊急セキュリティ障害が発生した場合または(b) Google が適用法を遵守するため直ちに当該利用を本件停止することを義務付けられる場合、Google は、お客様による本サービスの利用を直ちに停止することができるものとします。
- お客様は次の点について確認するものとします。
 - JBCC および Google は独立した契約者であり、JBCC が Google の代理人もしくはパートナーではなく、または Google との合併事業にな

いこと。

(ii)JBCC および Google は、お客様の代わりに処理する個人データの処理者(processor)に該当し、お客様が当該データの管理者(controller)に該当すること。なお、「管理者(controller)」、「処理された」、「処理者(processor)」および「個人データ」とは、欧州データ保護法令における意味を有するものとします。

(iii)Google は、適用法が許容する限度で、JBCC からお客様への本サービスの販売および再販売に起因する直接、間接的、付随的または結果的であるかを問わない、一切の損害に対する責任を負わず、および Google に代わる本サービスに関するあらゆる保証(市場性、特定目的への適合性および侵害していないことの保証を含む)を行わないものとします。

[Zendesk 特則]

1. Zendesk サービスの利用にあたっては、お客様は、Zendesk が定める「メインサービス契約」
<https://www.zendesk.co.jp/company/agreements-and-terms/main-services-agreement/>の中で現に Zendesk サービスを利用する者として遵守すべき事項として定められた事項について、これを遵守するものとします。
2. Zendesk が定める「基本サブスクリプション契約」の内容および掲載 URL は、Zendesk により、予告なく変更されることがあります。