

## [ EcoOne AWS サービス約款 ]

「EcoOne AWS 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 ([https://www.jbcc.co.jp/econoone/contact\\_info/](https://www.jbcc.co.jp/econoone/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/econoone/contact\\_info/](https://www.jbcc.co.jp/econoone/contact_info/)) に記載の通りとします。

#### 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。

- 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。
- 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、障害の検知が遅延する、あるいは、原因特定を行うことが困難な場合があります。
- 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を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)オプションサポートとして監視サービス(2021年1月末までに契約締結済みの監視サービス)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。
- (8)オプションサポートとして、「死活監視 [Datadog]」、「性能-死活監視 [Datadog]」、または「プロセス-性能-死活監視 [Datadog]」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。
  - ・本サービスは Datadog Inc.(以下、「Datadog 社」といいます。) より提供される Datadog 監視サービスを利用し、インターネットアクセスを介して、提供されます。
  - ・お客様へ送付する障害通知メールの発信元アドレスは、Datadog「alert@datdog.co」となります。
- (9)オプションサポートとして「性能-死活監視 [Datadog]」または「プロセス-性能-死活監視 [Datadog]」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。
  - ・本サービスでは、その提供開始前に、システム監視のため Datadog 監視エージェントの導入を行います。
  - ・Datadog 監視エージェントの更新が必要になる場合は、別途お客様、JBCC協議の上対応を実施するものとします。ただし、OS 上の作業を実施する場合など、別途有償作業となる場合があります。
- (10)オプションサポートの「24/365 ライト」または「24/365 スタンダード」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。
  - ・一次対応サービス、二次対応サービス、クラウド設定変更サービスについて、一定間隔にて作業を自動で行うようなサービスは提供対象外とします。
  - ・個別手順書が必要な作業については、1回15分以内で完了する程度の作業とします。
  - ・作業はインスタンスあたり月2件の作業とします。指定回数を超えた場合、別途費用について協議するものとします。
  - ・ご回答は翌営業日以降になる場合がございます。
  - ・月次報告レポートは、提供しておりません。

#### [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、料金が月額固定制の場合、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)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、特別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

### [ AWS 特則 ]

#### [6]AWS

- 1.本サービス中のインフラ提供サービスについては、Amazon Web Services, Inc.(以下、「アマゾン」という)の「Amazon Web Services」(以下、「AWS」という)である EC2(Amazon Elastic Compute Cloud)サービス(AWS 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 S3(Amazon Simple Storage Service)サービス(AWS 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)を用いて提供されます。
- 2.AWS 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、アマゾンが定める <http://aws.amazon.com/jp/legal/>に掲載されている「各種規約・法務関連」(引用先の URL の記載を含む)が定める契約約款、規約、サービス詳細資料等の契約条項(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。お客様は、本契約の締結に伴い、お客様とアマゾンの間で、アマゾン所定の「AWS Customer License Terms」(以下、「AWS 契約」とい、最新版は <https://aws.amazon.com/jp/agreement/>に揭示される)に関する契約を成立させることについて同意するものとします。JBCCは、お客様が「サービス規程」および AWS 契約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。  
※「AWS 契約」に関し、お客様の署名または記名押印が求められる場合があります。
- 3.「サービス規程」および「AWS 契約」の内容および掲載 URL は、アマゾンにより、予告なく変更されることがあります。

#### [7]EC2 サービスの基本構成

EC2 サービスの基本構成は、HDD 容量 100GB および通信量 100GB にて提供されるものとします。

#### [8]従量制の料金算定方法

インフラ提供サービスが従量制の料金で提供されるときは、サービス明細においてその旨明記されるものとします。その場合、料金は、使用されたインフラ提供サービスに対しアマゾン所定の算定方法により課金されたドル建ての料金を合理的な基準により円換算した金額に、原則としてJBCCが 10%の手数料を加えた金額となります。

#### [9]リザーブドインスタンス

- 1.インフラ提供サービスには、オプションとして、将来の利用容量の増加に備え、予め一定の期間コンピューティング性能を予約し料金の割引を受けることのできる「リザーブドインスタンス」があります。リザーブドインスタンスの選択は、サービス明細において「リザーブド」または「RI」等の表記にて明記されるものとします。
- 2.リザーブドインスタンスを選択した場合、当該リザーブドインスタンスが適用される基本構成部分に関する本契約の有効期間ないしサービスの提供期間は、サービス開始日の属する月の1日から1年間となり、「年額固定制」料金のサービスとして提供されるものとします。
- 3.本契約は、自動的に更新されることはないものとし、有効期間満了後も引き続きリザーブドインスタンスの適用を希望する場合は、有効期間満了の当月末までに再契約が必要になります。なお、お客様が本契約の有効期間中における中途解約を希望する場合、残期間分料金に相当する額を一括してJBCCに支払うことを要するものとします。また、料金が支払済みの場合、返金はされないものとします。

### [ Datadog 特則 ]

- 1.Datadog 社のサービスを利用して提供されるサービスは、Datadog 社が定める <https://www.datadoghq.com/ja/legal/pass-through/>に掲載されている「Pass-Through Terms of Use for Customers of Resellers and Managed Service Providers」(以下、「Datadog サービス規程」という)に従い提供されるものとします。
- 2.「Datadog サービス規程」の内容および掲載 URL は、Datadog 社により、予告なく変更されることがあります。

### [ 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 社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。

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。お客様より依頼がない場合1年ごとに自動更新を行います。	平日 月曜日-金曜日 9:00-17:00 (土日、祝日、年末年始<12/30-1/4>およびJBCCの休業日を除く)
死活監視 ※2021年1月末までに契約締結済みの旧監視サービス	対象インスタンス監視を行い、設定された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。	24時間 365日
死活監視[Datadog] ※Datadogを利用した新監視サービス	TCP Port 応答監視によるインスタンス死活監視を行い、設定された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。 ※インターネットに接続できないインスタンスの場合には、クラウド機能を利用した死活監視を行います。その場合には、通知メールが英語表記になります。	24時間 365日
性能監視 ※2021年1月末までに契約締結済み旧監視サービス	CPU 使用率、メモリ使用率、DISK 使用量の監視を行い、お客様の指定した間隔時間に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。	24時間 365日
プロセス監視 ※2021年1月末までに契約締結済みの旧監視サービス	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。 ※あらかじめ監視エージェントの導入が必要になります。	24時間 365日
性能-死活監視[Datadog] ※Datadogを利用した新監視サービス	①CPU 使用率、メモリ使用率、DISK 使用量の監視を行い、設定された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。 ②性能情報(CPU 使用率、メモリ使用率、ディスク使用率)を閲覧可能なダッシュボードを提供いたします。 ※ダッシュボードはJBCC標準テンプレートで、特定 URL を閲覧いただく方法により提供されます。特定 URL をお客様環境からのみの閲覧に制限したい場合には、お客様環境のグローバル IP アドレスをご提示いただく必要がございます。 ③本オプションサービスには、「死活監視[Datadog]」サービスが含まれます。 ※あらかじめ Datadog 監視エージェントの導入が必要になります。	24時間 365日

<p>プロセス-性能-死活監視[Datadog] ※Datadogを利用した新監視サービス</p>	<p>①Windows 及び Linux OS のサービス又はプロセスの稼働状況 (UP/Down 状態、プロセス有無状態)を監視し、2 分間隔で3回連続して閾値を超えた際には、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。</p> <p>②監視対象のプロセス/サービスは5個が上限となります。</p> <p>③本オプションサービスには、「性能-死活監視[Datadog]」サービスが含まれます。</p> <p>※Datadog 監視エージェントが必要になります。</p> <p>※監視対象のプロセスやサービス名はお客様よりご提示いただくことを前提としており、ご提示いただいた情報に基づきJBCCにてプロセス監視設定を行います。お客様へのインスタンス環境お引渡し完了後に監視対象のプロセスやサービス名の変更があった場合には、お客様にて、JBCCが準備した監視用設定ファイルを OS 内に配置していただく必要がございます。監視対象プロセスやサービス設計および、インスタンス環境提供後の監視設定、確認等の実施をJBCCにて依頼する場合は別途有償となります。</p>	<p>24 時間 365 日</p>
<p>オンプレ監視[Datadog] ※Datadogを利用した新監視サービス</p>	<p>お客様のオンプレミスサーバー上で稼働する OS や稼働アプリケーションのプロセスやサービスの障害を、事前に設定した値や条件に基づき自動検知し、メールで通知します。サービス内容の詳細は以下に記載のとおりとします。</p> <p>①監視設定作業 Datadog 監視サービスの環境設定および監視設定。</p> <p>②問い合わせおよび監視変更対応 本サービスにおける問い合わせ対応および Datadog 監視サービスの設定変更対応。</p> <p>③オンプレ監視 a ないし c のうちいずれかを選択の上、サービス明細にて定めるものとします。なお、お客様へ送付する障害通知メールの発信元アドレスは、Datadog「alert@dt dg.co」となります。</p> <p>a.オンプレ死活監視 Datadog エージェントの Up/Down による死活監視を行い、異常値を検知した場合に、予め指定されたお客様担当者へメールにて連絡します。</p> <p>b.オンプレ性能-死活監視 CPU 使用率、メモリ使用率、ディスク使用量の監視を行い、設定された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。 また、性能情報 (CPU 使用率、メモリ使用率、ディスク使用率) を閲覧可能なダッシュボードもしくは Datadog コンソール閲覧アクセスを提供します。 ※ダッシュボードはJBCC標準テンプレートで、特定 URL を閲覧いただく方法により提供されます。特定 URL をお客様環境からのみの閲覧に制限したい場合には、お客様環境のグローバル IP アドレスをご提示いただく必要がございます。 ※監視対象のディスクは5個が上限となります。 ※本オプションサービスには、「死活監視[Datadog]」サービスが含まれます。</p> <p>c.オンプレプロセス-性能-死活監視 Windows 及び Linux OS のサービス又はプロセスの稼働状況 (UP/Down 状態、プロセス有無状態)を監視し、2 分間隔で3回連続して閾値を超えた際には、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。 ※監視対象のプロセス/サービスは5個が上限となります。 ※本オプションサービスには、「性能-死活監視[Datadog]」サービスが含まれます。 ※監視対象のプロセスやサービス名はお客様よりご提示いただくことを前提としており、ご提示いただいた情報に基づきJBCC</p>	<p>①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)</p> <p>②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)</p> <p>③24 時間 365 日</p>

	<p>Cにてプロセス監視設定を行います。監視対象プロセスやサービス設計が必要な場合は別途有償となります。</p> <p>※本サービスはインターネットを介して提供されるという性質上、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。</p> <p>※本サービスの提供には、Datadog 監視エージェント導入・設定が必要となります。オンプレサーバー設置場所やサーバー環境がそれぞれ異なるため、Datadog 監視エージェント導入・設定は別途有償作業となります。</p> <p>Datadog 監視エージェントの更新が必要となる場合は、お客様とJBCCで協議の上対応を決定するものとし、更新が必要になった場合には有償での対応となります。</p> <p>※本サービス解約時には、監視対象オンプレサーバー上のDatadog 監視エージェント削除もしくは、Datadog 設定ファイルの削除が必要になります。本作業はJBCCの提供手順書を元に、お客様にて実施いただくことが前提となります。</p>	
運用支援サポート	<p>①AWS インスタンス障害発生に関する調査 AWS インスタンスにて障害が発生した場合、障害対応方法に関する助言、提言、処置の支援。</p> <p>②AWS インスタンスの状態操作 お客様からの依頼に基づき AWS コンソールを使用した AWS インスタンスのストップ・スタート操作。</p>	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)
システムイメージ保管	<p>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。</p> <p>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。</p>	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)
日次スナップショット	<p>①日次スナップショット作成作業 対象インスタンスにて使用している「Amazon Elastic Block Store ボリューム」のスナップショットを 1 日 1 回作成し、2 世代 (当日含む) まで保管します。</p> <p>②スナップショットリストア作業 お客様からのリストア実施の依頼に基づき、取得しているスナップショット (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。</p>	①24 時間 365 日 ②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)
AutoScale 運用	<p>①AutoScale 環境の構築 ロードバランサーを含む AutoScale 環境の構築を行います。</p> <p>②AutoScale のテンプレート及び設定の変更 AutoScale のテンプレート及び設定の変更を実施します。変更は月 2 回までとし、月 3 回以上となる場合は 1 回毎に有償にて対応します。</p> <p>※スケーリングポリシーは CloudWatch のデフォルトメトリックで決められたポリシーのみ指定できます。</p> <p>※AutoScale で自動生成された EC2 は、スケールインに伴い自動で削除されます。このため、EC2 上にはAMI以外のデータは保管しないでください。</p> <p>※基盤サービスの利用料が従量制の場合のみ契約できます。</p> <p>※AutoScale グループ毎に契約が必要です。</p> <p>※AutoScale の設計はサポート対象外です。</p>	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)

<p>24/365 ライト</p>	<p>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。</p> <p>②クラウドステイ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(仮想マシン再起動、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。</p> <p>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。        ※電話連絡を利用する監視オプションの契約が必要になります。        ※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。</p> <p>④業務アプリケーション正常性の確認サービス        お客様からの依頼に基づき、個別手順書にそって正常性を確認のうえ、お客様へ報告します。        ※個別手順書はお客様より提出いただきます。        ※JBCCから仮想マシンに対してアクセスが出来る環境であることが前提です。環境によりVPN等の構成(別途有償)準備が必要になる場合があります。        ※個別手順にて実施した内容の原因特定は含まれません。</p>	<p>受付 24 時間 365 日 (メール)</p> <p>対応 平日 夜間 17:00-9:00</p> <p>休日 0:00-24:00</p>
-------------------	--	---

<p>24/365 スタンダード</p>	<p>「24/365 ライト」に加えて、次のサービスを提供します。</p> <p>①一次対応サービス</p> <p>a. サービスダウンの一次復旧サポート プロセス、サービス監視のアラートを受信後、予め決められた条件内で、復旧が確認できない場合、プロセス再起動または仮想マシンの再起動を実施します。</p> <p>※個別手順書が必要になります。 ※復旧を保証するものではありません。期待した機能回復がされない場合でも、事前に定めた復旧手順以外は行いません。ただし、ご要望により指定された連絡先へエスカレーション連絡(メール)を実施します。</p> <p>b. 緊急バックアップ取得サポート お客様からのご依頼に基づき、バックアップ(SnapShot,AMI)の取得作業を実施します。 ※仮想マシンのご契約に日次バックアップオプションサービスがご契約されている必要があります。</p> <p>c. バックアップ復元サポート お客様からのご依頼に基づき予め決められた復元方法にてバックアップの復元作業を実施します。 ※個別手順書が必要になります。 ※サーバ全体の復元のみとし、個別ファイルの復元はいたしません。 ※復旧を保証するものではありません。</p> <p>② クラウド設定変更サービス お客様からの依頼に基づき、個別手順書に従い以下の変更を行います。また、障害発生に伴う手順外の変更は対象外になります。</p> <p>a. セキュリティグループ(SG)変更 既存SGルールの設定値の変更(送信元アドレスの追加・削除及び、ルール自体の削除)を実施します。</p> <p>b. インスタンスモデルの変更 仮想マシンのインスタンスモデルを事前に指定したインスタンスモデルへ変更(スケール Up,Down)します。</p> <p>c. ディスク領域拡張 仮想マシンのボリュームを事前に指定したサイズへ変更します。</p> <p>d. Route53(DNS)の設定情報変更 Route53(DNS)の設定情報を指定された設定値に変更します。</p> <p>③二次対応サービス お客様からのご連絡を基に、クラウド環境内の障害に関する切り分けと調査を行い、クラウド事業者と連携し障害の復旧のサポートを行います。 ※ご利用中のクラウド環境に関する調査が対象となります。 ※OS やミドルウェア、お客様ネットワークに関する調査は、サポート対象外となります。 ※ご要望により指定された連絡先へエスカレーション連絡(メール)します。</p> <p>④クラウドヘルプデスクサポート ご利用中のインフラ環境の機能・動作に関する問い合わせへの回答を実施します。 現在のインフラ環境の設定情報の問い合わせに関する調査、回答を実施します。 ※問い合わせ対応範囲は、ご利用いただいているインフラ環境に関するお問い合わせに限ります。OS、アプリケーションの設定値に関するお問い合わせはサポート対象外になります。</p>	<p>受付 24時間365日(メール)</p> <p>対応 平日夜間 17:00-9:00</p> <p>休日 0:00-24:00</p>
----------------------	--	--



	<p>※RDS(AWS)ご利用の場合、DB 内のデータや詳細設定に関する問い合わせは範囲外とさせていただきます。</p> <p>※VPN を利用の場合、お客様(オンプレ)ルータの設定に関する問い合わせはサポート対象外とさせていただきます。</p>	
--	---	--

## 別紙 2

### 【改定概要一覧】

<p>[Ver.20210610]</p> <p>改定・施行日 2021年06月10日</p> <p>種別：<input checked="" type="checkbox"/>追加 <input type="checkbox"/>変更 <input type="checkbox"/>削除</p> <p>概要：別紙.1 【オプションサポート一覧】に次のオプションサービスを追加 ・オンプレ監視[Datadog]</p>
<p>[Ver.20221001]</p> <p>改定・施行日 2022年10月01日</p> <p>種別：<input checked="" type="checkbox"/>追加 <input checked="" type="checkbox"/>変更 <input type="checkbox"/>削除</p> <p>概要：[1].5 問合せ先 を変更 [2].2 テクニカルサポート 対象 URL を変更 特則条項 [Zendesk 特則]を追加</p>
<p>[Ver.20230912]</p> <p>改定・施行日 2023年9月12日</p> <p>種別：<input type="checkbox"/>追加 <input checked="" type="checkbox"/>変更 <input type="checkbox"/>削除</p> <p>概要：[6].2 AWS 契約 対象 URL を変更</p>
<p>[Ver.20240710]</p> <p>改定・施行日 2024年7月10日</p> <p>種別：<input checked="" type="checkbox"/>追加 <input type="checkbox"/>変更 <input type="checkbox"/>削除</p> <p>概要：別紙 1 【オプションサービス一覧】に次のオプションサービスを追加 ・AutoScale 運用</p>
<p>[Ver.20240912]</p> <p>改定・施行日 2024年9月12日</p> <p>種別：<input type="checkbox"/>追加 <input checked="" type="checkbox"/>変更 <input type="checkbox"/>削除</p> <p>概要：[Zendesk 特則] Zendesk 利用規約の名称と URL を変更 [9].3 解約条件 を一部変更</p>