

[EcoOne RDS サービス約款]

「EcoOne RDS 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)である Amazon Web Services, Inc.(以下、「アマゾン」という)が提供するリレーショナルデータベースサービス「Amazon Relational Database Service」(以下、「RDS」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、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/ecoone/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/ecoone/contact_info/) 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) オプションサポートとして監視サービス(2021年6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。
 - ・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、「RDS 性能監視 [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。
 - ・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 監視サービスと AWS CloudWatch サービスを利用し、インターネットを介して、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@dtgdg.co」となります。
- (9) データベースサーバーのオペレーティングシステムに対する操作は行えません。
- (10) データベースサーバーのタイムゾーン設定は世界標準時刻(UTC)を利用し、変更はできません。

[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。
- (11) データベースソフトウェアに関する問い合わせ。
- (12) データベースサーバーの構造に関する構築作業(スクリプト・アプリケーション連携)。
- (13) データベースサーバーの構造に関する各種設定変更作業(スクリプト・アプリケーション連携)。
- (14) リストア作業実施後のアプリケーション連携作業。
- (15) パフォーマンス低下による、原因切り分け作業。

[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

[RDS 特則]

[6] AWS および RDS

1. 本サービス中のインフラ提供サービスについては、アマゾンの「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 および RDS 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」といい、最新版は <https://aws.amazon.com/jp/agreement/>に掲示される)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

1. 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。
2. 前項の円換算方法は、アマゾンが JBCC に対する請求に使用するクレジットカードの該当請求月為替レートによるものとします。

[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られることのできる「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)
性能監視 ※2021年6月末までに契約締結済みの旧監視サービス	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
RDS性能監視[Datadog] ※Datadogを利用した新監視サービス	<p>① RDSのCPU、メモリ、ディスク使用率の監視 RDSのCPU、メモリ、ディスクの使用率を監視し、15分間の平均が規定値を越えた場合にメールにて連絡します。</p> <p>② RDS性能情報標準ダッシュボードの提供 ※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あります。</p> <p>※本サービスはAWS CloudWatch情報をDatadog監視サービスに定期的に収集し監視するサービスになります。そのため、ダッシュボード表示が若干遅延する場合がございます。</p>	24時間 365日
運用サポート	<p>① AWS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>② AWS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>	<p>①24時間 365日</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>

別紙 2

【改定概要一覧】

<p>[Ver.20210603]</p> <p>改定・施行日 2021 年 6 月 03 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</p> <p>・RDS 性能監視[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</p> <p>[2].2 テクニカルサポート 対象 URL を変更</p> <p>特別条項 [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.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 利用規約の名称および URL を変更</p> <p>[9].3 解約条件 を一部変更</p>