

[EcoOne Azure運用サービス約款]

「EcoOne Azure 運用サービス」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、インフラ環境のネットワーク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。

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/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/)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)本サービスはお客様ご契約の Azure サブスクリプションが必要となります。また、本サービスの提供にあたっては、当該サブスクリプションに対してJBCCサポート用アカウントがサポート提供可能となるための権限付与をお客様にて実施いただく必要があります。
- (3)本サービスで提供する 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。
- (4)本サービスは、お客様がご契約されている Azure サポートを利用するため、ご契約時に Azure サポート情報のご提供が必要となります。また Azure サポートの回答時間などのサービスレベルは、お客様ご利用の Azure サポートの条件に依存します。
- (5)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。
- (6)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。
- (7)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。
- (8)仮想マシン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。

[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

[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「基本サブスクリプション契約」

<https://www.zendesk.co.jp/company/agreements-and-terms/master-subscription-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

【改定概要一覧】

[Ver. 20221001]

改定・施行日 2023 年 2 月 7 日

種別：■追加 □変更 □削除

概要：EcoOne 運用サービス約款の作成