

## [ Microsoft 365運用サービス バックアップサービス約款(年額版) ]

「Microsoft 365 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、Microsoft365(以下、「対象サービス」という)をお客様が利用するにあたり、運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。なお、対象サービスのサービス提供者を、以下「対象サービス提供者」といいます。

#### 1. Microsoft 365 運用サービス バックアップサービス

対象サービスにおける次の環境データ(以下、「対象データ」という)について、AvePoint Japan 株式会社(以下、「AvePoint」という)が提供するシステム(以下、「本システム」という)を用いて次のサービスを提供します。

- Exchange Online
- OneDrive for Business
- SharePoint Online
- Microsoft 365 グループ
- Microsoft Teams
- Project Online
- Yammer

- (1)対象データのバックアップおよび対象データに関し本サービスに基づきJBCCおよびお客様が実施したリストア作業のログ(以下、「バックアップデータ」という)を取得し、予めお客様より指示された任意の期間、本システムに保管します。またこのために必要となる本システムの初期設定および設定変更を実施します。
- (2)対象サービスの状況監視を行い、バックアップデータ取得時に、通常利用に比して対象サービス内の対象データの大幅な増加等、異常が検知された場合、その旨、お客様の担当者へ通知します。
- (3)お客様の指示に従い、バックアップデータを提供します。
- (4)お客様の指示に従い、JBCCが指定する機能単位でバックアップデータを用いたリストア作業を一括実施します。また、お客様にて本システムの一部を操作し、JBCCが指定する機能単位でバックアップデータを用いたリストア作業を実施することも可能です。

#### 2. テクニカルサポート

お客様が本サービス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

サービス利用に関する、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

AvePoint より、本システムの計画メンテナンスや障害等による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. 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。

#### 4. 問合せ先

本サービスに係る問合せ先は、次の URL ([https://www.jbcc.co.jp/ecoone/contact\\_info/](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 所定の問合せサイトは、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. Microsoft 365 運用サービス バックアップサービス

24 時間 365 日

(ただし次の場合を除きます。これらの日程に関しては、合理的な範囲内で、予めお客様へ通知されるものとします。)

- 本システムの初期設定および設定変更、バックアップデータ提供、リストア作業実施  
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)
- 本システムの計画メンテナンスおよびサービス停止日等)

#### 2. テクニカルサポート

次の URL ([https://www.jbcc.co.jp/ecoone/contact\\_info/](https://www.jbcc.co.jp/ecoone/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。

- (1)本サービスは AvePoint より提供される本システムを利用して提供されます。本システムにて障害等が発生している場合、本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。
- (3)本サービスの環境利用のアカウントは、原則としてJBCCにて管理し、リストアに必要なアカウントをお客様に発行します。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)本サービスの提供のため必要となる本システムの設定には Microsoft365 グローバル管理者のアカウントが必要となります。そのため、お客様は Microsoft365 グローバル管理者のアカウントを JBCC に対し、発行していただくものとします。
- (5)オプションサービスは単独では選択できないものとします。
- (6)本契約が終了した場合、本サービスに基づき本システムに保管されているバックアップデータはすべて消去されるものとします。

### [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)対象サービス自体の機能に関する問題。
- (4)お客様の社内環境に起因する問題。
- (5)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。
- (6)インターネット回線に関する障害原因分析。
- (7)ネットワーク、Microsoft365 の障害に対するサービス。

[5] サービス料金

1. 利用料

- (1) 本サービスの利用料は「年額固定制」とし、日割り計算はされないものとします。「従量制」の利用料があるとき、その計算方法等は、特則条項に記載のとおりとします。
- (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。

[6] 契約期間

共通契約条項の定めにもかかわらず、本サービスの契約期間は、サービス開始日から1年間とします。なお、契約期間満了の1か月前までにお客様またはJBCCのいずれかより書面による契約終了の申し入れがない限り、本契約は1年間自動的に延長されるものとし、以後も同様とします。

特則条項

[ AvePoint 特則 ]

1. AvePoint 社のサービスを利用して提供されるサービスは、AvePoint 社が定める

[https://www.avepoint.com/agreements/Master%20Software%20Licence%20and%20Subscription%20Agreement%20\(JP\)\(EN-JP\)\(v4\\_01%20052022\).pdf](https://www.avepoint.com/agreements/Master%20Software%20Licence%20and%20Subscription%20Agreement%20(JP)(EN-JP)(v4_01%20052022).pdf) に掲載されている「MASTER SOFTWARE LICENCE AND SUBSCRIPTION AGREEMENT」(以下、「AvePoint サービス規程」という)に従い提供されるものとします。またお客様は、お客様が本システムを利用するにあたっては、AvePoint サービス規程の中で現に本システム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. 「AvePoint サービス規程」の内容および掲載 URL は、AvePoint 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「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

【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
長期ログ保管	<p>①対象サービスの操作ログを取得し、お客様が指定する任意の期間、本システムにて保管します。</p> <p>②保管された操作ログを、お客様が指定したクラウドストレージ (SharePointOnline または OneDriveforBusiness) のいずれかにファイルとして定期的に配信します。                      配信頻度:月 1 回                      配信対象:配信日の前月分の操作ログ</p> <p>③保管された操作ログから、お客様が指定した期間分ものを配信します。(年 2 回まで)</p>	<p>平日 月曜日-金曜日 9:00-17:00                      (土日、祝日、年末年始&lt;12/30-1/4&gt;                      およびJISCCの休業日を除く)</p>