[EcoOne IBMCLOUD サービス約款 PA]

「EcoOne IBMCLOUD 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]サービス提供者

本サービスは、日本アイ・ビー・エム株式会社(以下、「クラウド事業者」といいます)が提供者となるサービスをお客様が利用するにあたり、必要な「基盤サービス環境」の構築、利用およびサポート等をJBCCが提供するサービスです。

[2]サービスの内容

JBCCが、お客様に提供する本サービスは、次の内容から構成されます。

1.基盤サービス提供サービス

基盤サービス構築サービス(2.(1) 基盤サービス構築サービスで構築されるものを指す)により構築された、IBMCLOUD 基盤サービス環境をお客様が利用できるよう継続的に提供します。

2. 基本サポートサービス

(1) 基盤サービス構築サービス

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、「基盤サービス環境」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間で協議の上、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) テクニカルサポート

お客様が基盤サービス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

基盤サービス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基盤サービス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。

③IBMCLOUD 基盤サービス環境メンテナンスサポート

お客様の依頼に基づき、IBMCLOUD 基盤サービス環境の設定変更を行います。

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

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。

[3]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.基盤サービス提供サービス

24 時間 365 日

ただし、[4] サービス提供の条件等または IBMCLOUD サービス所定利用規約の事由により、サービスの提供ができない場合があります。

2. 基本サポートサービス

(1)基盤サービス構築サービス

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

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)

その他サービス明細(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。

[4]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 IBMCLOUD サービスを一部利用します。IBMCLOUD 基盤サービス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)本サービスの提供にあたり、お客様からJBCCのクラウド運用センターアカウントに対し、お客様の IBM CLOUD 基盤サービス環境の管理者権限をご提供いただくことが必要になります。

(4)お客様は、本サービス申込時に記載いただいたお客様担当者に付与された管理者権限に基づき IBMCLOUD 基盤サービス環境へのアカウント発行、登録、権限付与を行うことができます。お客様にて発行、登録されたアカウントについては、前項に基づきJBCCに提供いただいたものの他は、お客様にてその利用、管理および利用結果に関し一切の責任を負い、JBCCは一切の責任を負わないものとします。

(5)お客様は、本契約対象である IBMCLOUD 基盤サービス環境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。

(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。

(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)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。

(9)基盤サービス構築サービス、およびテクニカルサポート「IBMCLOUD 環境メンテナンスサポート」の提供条件は、以下のとおりとします。

・作業項目は、原則として下表のとおりとします。下表以外の構築、設定変更を希望する場合は、JBCC と事前協議の上、別途見積となります。
・下表作業項目には、OS 以上の設定（ログインしての作業）は含まれていません。また、作業項目は変更される場合があります。

	基盤サービス構築サービス	IBMCLOUD 環境メンテナンスサポート
作業項目	Classic 環境のベアメタルサーバー（VRA）の構築	Classic 環境のベアメタルサーバー（VRA）設定変更
	Classic 環境の仮想マシンの構築	Classic 環境の仮想マシン設定変更
	Virtual Server Instance（モデル、ディスク、ネットワークインターフェース）の構築	Virtual Server Instance の設定変更（モデル変更、ディスクの追加・変更、ネットワークインターフェースの変更）
	Power Virtual Server（モデル、ディスク、ネットワークインターフェース）の構築	Power Virtual Server の構築・設定変更（モデル変更、ディスクの追加・変更、ネットワークインターフェースの変更）
	Object Storage の構築	Object Storage の設定変更
	ネットワーク（VPC、サブネット、セキュリティグループ、ルーティング）の構築	ネットワーク（VPC、サブネット、セキュリティグループ、ルーティング）の設定変更
	VPN for VPC の構築	VPN for VPC 設定変更
	Direct Link の構築	Direct Link の設定変更
	Transit Gateway の構築	Transit Gateway の設定変更

・「IBMCLOUD 環境メンテナンスサポート」の設定変更は月 2 回を上限とし、上限を超えた場合は別途お見積りとなります。

(10)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いただくものとします。

・本オプションは 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。本オプションをご利用する場合は、基盤サービス環境がインターネットと通信ができるよう、お客様にて接続環境をご用意いただくことが必要になります。
・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@dtdg.co」となります。
・本オプションでは、その提供開始前に、お客様にて、システム監視のため Datadog 監視エージェント（以下、「監視エージェント」という）を導入いただくことが必要になります。
・監視エージェントは、JBCCから提供されます。監視エージェントの導入、更新、バージョンアップにつきましては、お客様作業になります。

[5]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)基盤サービス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)JBCCクラウド運用センター以外のもの（お客様を含むがこれに限られない）が、基盤サービス環境上に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。

[6]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。

(1)基本サポートサービスは、月額固定制とします。
(2)基盤サービス提供サービスにて利用するひと月あたりの IBMCLOUD サービス利用料は、契約当初に計画していたサブスクリプション（見積書等を参照。以下、「サブスクリプション」といいます）に基づいて定められた、サービス明細の月間利用料に記載の金額とします。また、サービス利用料は原則として月額固定制とし、日割り計算はされないものとします。
(3)契約期間内に契約当初に計画していたサブスクリプションを消費することが見込まれる場合、残期間相当分のサブスクリプションを追加購入いただくものとし、この場合お客様およびJBCCは次回の契約内容を見直すものとします。なお、残期間相当分のサブスクリプションを追加購入しない場合、別途JBCC所定の超過分の料金（クラウド事業者所定の超過料金に JBCC 所定手数料を加算した金額、以下同じ）を負担いただくものとします。
(4)お客様のサブスクリプションを超える利用（例えば新たなリソース追加や為替による利用料の増加など）があったときは、別途JBCC所定の超過分の料金を負担いただくものとし、この場合、お客様およびJBCCは、次回の契約内容を見直すものとします。
(5)サブスクリプションのうち、契約期間終了までに使用されなかった分は喪失し、返金は一切ないものとします。
(6)残期間相当分のサブスクリプションを追加購入しない場合および超過分の料金が支払期日までに支払われない場合は、クラウド事業者およびJBCCは他の救済手段に加え何らの負担なくサービスの全部または一部の提供を直ちに停止することができるものとします。
(7)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。

[7]契約期間

本サービスの契約期間は、以下のとおりとします。

(1)共通契約条項の定めにかかわらず、本サービスの契約期間は、原則としてサービス開始日から 1 年間とし、自動的に延長されることはないものとします。ただし、サービス明細ないし特記事項に別段の定めがある場合は当該定めの内容に従うものとします。
(2)契約期間後の継続利用を希望する場合、契約期間満了日（サブスクリプション満了日）の 2 ヵ月前までに、次年度の契約を締結いただくものとします。当該期日までに次年度の契約が締結されない場合、契約期間満了日（サブスクリプション満了日）をもって本契約は終了します。

特則条項

［ IBMCLOUD 特則 ］

[8]IBMCLOUD

(1)本サービス中の基盤サービス提供サービスについては、クラウド事業者による、コンピューターの処理能力を提供する仮想サーバーサービスである「IBMCLOUD」(以下、「IBMCLOUD サービス」という)を用いて提供されます。

(2)本サービスの内容、適用範囲、提供条件、お客様がサービスを受ける際の遵守事項、サービス提供者による料金返還の条件、個人情報の保護、損害賠償責任等については、IBM が定める https://www.ibm.com/software/passportadvantage/agreementsandforms.html 、および https://www.ibm.com/jp-ja/legal/terms に掲載されている各条件、ならびに別途 https://cloud.ibm.com/docs/overview?topic=overview-terms&locale=ja に提示されるサービスごとに対応する追加のサービス記述書(以下、まとめて「利用規約」といいます)に記載の通りとします。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。

(3)クラウド事業者による「利用規約」掲載 URL の変更は、当該変更により、お客様が「利用規約」を確認することが著しく困難となる事情がない限り、お客様の免責事由とはならないものとします。「サービス規程」の内容および掲載 URL は、クラウド事業者により、予告なく変更されることがあります。

［ Datadog 特則 ］

[9]Datadog

(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 ］

[10] Zendesk

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/」(以下、「Zendesk 規約」という)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 規約」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。

Ver.20250304

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
バックアップ運用 (VSI)	対象:Virtual Server Instance ①日次スナップショット作成作業 対象インスタンスのスナップショットを 1 日 1 回作成し、7 世代(当日含む)まで保管します。 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 インスタンスのリストアを月 1 回まで実施します。 ※本オプションサービスは、バックアップされたデータを保障するものではありません。	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)
死活監視[Datadog]	対象:Virtual Server Instance 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。	24 時間 365 日
性能-死活監視 [Datadog]	対象:Virtual Server Instance 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
プロセス-性能-死活監視 [Datadog]	対象:Virtual Server Instance 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。 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。 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。 ※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。 ※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に依頼する場合は別途有償となります。	24 時間 365 日

別紙 2

【改定概要一覧】

[Ver.20210601] 施行日 2021 年 6 月 1 日
[Ver.20210831] 施行日 2021 年 8 月 31 日 約款名の誤記の為 修正 修正前 EcoOne IBM CLOUD サービス約款 修正後 EcoOne IBM CLOUD サービス約款 PA 版番号の誤記の為、修正 変更前 版番号 Ver.170105 変更後 版番号 Ver.20210831
[Ver.20221001] 施行日 2022 年 10 月 1 日 概要:[2].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
[Ver.20240912] 施行日 2024 年 9 月 12 日 概要:[Zendesk 特則] Zendsek 利用規約の名称および URL の変更 [6]契約期間 自動更新なしに変更
[Ver.20250304] 施行日 2025 年 3 月 4 日 概要:[2] サービス内容の再構成[3] サービス時間帯の再構成 [4] サービス提供の条件等 (3)(4) 基盤サービス環境の管理者権限の取り扱いについて変更 [4].(7) テクニカルサポートの死活監視削除(オプションサポートへの統合)に伴い提供条件の削除 [4].(9) 基盤サービス構築サービス,IBMCLOUD 環境メンテナンスサポートの提供条件を追加 [4].(10) オプションサポートの提供条件を一部修正し、適用対象に「死活監視[Datadog]」を追加 [6].1 サービス料金の条件を実態に即し変更 [7]契約期間 契約継続を希望する場合の次年度の契約締結期限を追加 [8]IBM の各種規約の URL を変更 別紙1【オプションサポート一覧】の削除 「システムイメージ保管」「CloudBackup」 別紙1【オプションサポート一覧】の追加 「バックアップ運用(VSI)」、「死活監視[Datadog]」、「性能-死活監視[Datadog]」、「プロセス-性能-死活監視[Datadog]」