

[EcoOne IBMCLLOUD サービス約款 PA]

「EcoOne IBMCLLOUD 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 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. 基盤サービス提供サービス

お客様が基盤サービス構築サービスにより構築された IBMCLLOUD 基盤サービス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。

(3) IBMCLLOUD 環境メンテナンスサポート

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

(4) 死活監視

IBMCLLOUD インスタンスの死活監視を行います。異常を検知した場合、お客様へメールにて通知します。

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/eoone/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. 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

(1) 利用に関する問い合わせ / (2) メンテナンス連絡 / (3) IBMCLLOUD 環境メンテナンスサポート

サービス明細 (https://www.jbcc.co.jp/eoone/contact_info/) に記載のとおりとします。

(4) 死活監視

24 時間 365 日 (メール)

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 IBMCloud サービスを一部利用します。IBMCloud 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) 基盤サービス環境利用の IBMCloud アカウントの権限管理は、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、お客様の要望に応じてJBCCが必要と認めた場合、権限を付与することがあるものとします。この場合、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より権限の付与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) 監視オプション、IBMCloudBackup オプションにおいては、以下の条件につき予めご了承くださいものとします。

・本オプションの為に必要に応じてエージェント(監視サービス用または IBMCloud バックアップ用)の導入が必要になります。

・当該エージェントの提供は、JBCC から提供をいたします。導入につきましては、お客様作業になります。また、各エージェントのバージョンアップが必要な場合も同様といたします。

・当該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接続環境を構成します。

(8) 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。
- 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。

[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)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)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」によるものとします。

- (1)基本サポート(基盤サービス構築サービスとテクニカルサポート)は、月額固定制とします。
- (2)基盤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)に対して JBCC 所定手数料を加算のうえ定められた、サービス明細の月間利用料に記載の金額とします。お客様のサブスクリプションを超える利用(例えばシステムイメージ保管オプションや CloudBackup オプションの利用量増加など)があったときは、JBCCは別途JBCC所定の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。サブスクリプションのうち、当該サイクルの終了までに使用されなかった分は喪失します。また、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。
- (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。

[6]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年間とします。ただし、契約期間満了日の2ヵ月前までに、お客様からの意思表示がないときは、本契約は引き続き同一条件をもってさらに1年間自動的に継続延長されるものとし、以後もまた同様とします。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。

特則条項

[IBMCLLOUD 特則]

[7]IBMCLLOUD

- (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、IBM 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「IBMCLLOUD」(以下、「IBMCLLOUD 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 <http://www-03.ibm.com/software/sla/slabd.nsf/sla/bm?OpenDocument> に掲載されている各条件、ならびに別途 <http://www-03.ibm.com/software/sla/slabd.nsf/sla/sd?OpenDocument> に提示されるサービスごとに対応の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)IBM 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、IBM により、予告なく変更されることがあります。

[Datadog 特則]

[8]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]

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	備考
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(メール)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</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(メール)に基づき、取得しているシステムイメージからSoftLayer インスタンスのリストアを月1回迄実施</p>	<p>対応時間 平日 月-金 9:00-17:00 (土日、祝日、年末年始<12/30-1/4>、乙の休業日を除く)</p>	
CloudBackup	<p>お客様からの依頼(メール)に基づき、IBM CloudBackUP のバックアップの設定を実施 IBM CloudBackUP からのリストア作業を実施 年4回迄実施</p>	<p>対応時間 平日 月-金 9:00-17:00 (土日、祝日、年末年始<12/30-1/4>、乙の休業日を除く)</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・リストア支援作業は、バックアップのアーカイブを、ご指定頂いたフォルダーへ一括でリストアします。リストアされたファイルのコピーや移動、DB へのリストアはお客様作業になります。 ・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。

別紙 2

【改定概要一覧】

<p>[Ver.20210601] 施行日 2021 年 6 月 1 日</p> <p>[Ver.20210831]</p> <p>約款名の誤記の為 修正</p> <p>修正前 EcoOne IBM CLOUD サービス約款</p> <p>修正後 EcoOne IBM CLOUD サービス約款 PA</p> <p>版番号の誤記の為、修正</p> <p>変更前 版番号 Ver.170105</p> <p>変更後 版番号 Ver.20210831</p>
<p>[Ver.20221001] 施行日 2022 年 10 月 1 日</p> <p>概要：[2].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>特則条項 [Zendesk 特則]を追加</p>
<p>[Ver.20241004] 施行日 2024 年 10 月 4 日</p> <p>概要：[Zendesk 特則] Zendek 利用規約の名称および URL の変更</p> <p>[5].1 利用料 を変更</p>