

[ Microsoft 365運用サービス約款 (セキュリティ運用サービス付専用)]

「Microsoft 365 運用サービス(セキュリティ運用サービス付専用)」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 をお客様が利用するにあたり、システムによるバックアップおよび監視運用、ならびに技術員による運用支援・サポート等を総合して提供するサービスであり、次の内容から構成されます。

1. Microsoft 365 バックアップサービス

Microsoft365 におけるサービス(以下、「対象サービス」として別紙に掲載されるものをいう)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。

(1)標準バックアップサービス

- 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。(AvePoint アラート)
- 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)長期ログ保管サービス

- 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。
- 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
- ③保管された操作ログから、お客様が指定した期間分のものを配信します。(年2回まで)

(3)リスクユーザー監視サービス

- ①予め JBCC に提出されたヒアリングシートに基づき、本システムにて、対象サービスの登録ユーザーアカウントについて、リスクユーザー(※)の検出ポリシー(ルール)を設定し、これに基づき対象サービスのユーザーアカウントのスキャン、アクティビティの監視等を行います。また、リスクユーザーを検出した場合に講ずる措置(是正措置)について予め取り決めるものとします。
- ②リスクユーザーが検出された場合、お客様が指定したメールアドレスへ通知し(AvePoint アラート)、予め取り決めた是正措置を講ずるものとします。

※リスクユーザーとは、シャドウユーザーや非アクティブなゲストユーザー等、不正なアクセスや悪意ある攻撃者等に利用される可能性の高いユーザー(アカウント)をいいます。

2. テクニカルサポート

Microsoft365 バックアップサービスのご利用にあたり、メールにて次のサポートを提供します。

- ①利用に関する問い合わせ  
サービス利用に関するお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. セキュリティ運用支援サービス

(1)別途お客様が締結済の Microsoft 365 サービスに関するアラート等のインシデントに関して、次の一次対応および二次対応を行います。  
(Microsoft 365 運用 SE 対応)

- ①一次対応
  - ・アカウントロック
  - ・セッション切断
- ②二次対応
  - ・JBCCの技術員による恒久対応の支援
  - ・対応に関するレポート

(2)Microsoft365 バックアップサービスにより発報された Avepoint アラート(インシデント発生通知)に関して次の二次対応を行います。  
(AvePoint 運用 SE 対応)

- ①二次対応
  - ・JBCCの技術員による恒久対応の支援
  - ・対応に関するレポート

(3)本システムの操作等に関する質問受付、回答を行います。(AvePoint 問い合わせ対応)

[2]サービス提供時間帯

本サービス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. 次項に定めるサービス、作業、対応等を除き、24 時間 365 日提供します。

※ただし、本システムの計画メンテナンスおよび障害等によるサービス停止日を除きます。計画メンテナンス等の日程に関しては、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。

2. 本サービスのうち、次のサービスおよび作業は、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）に提供いたします。

- ・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
- ・テクニカルサポートの回答
- ・セキュリティ運用支援サービス

※対応着手とスケジュールはベストエフォートでの対応となります。

※営業時間外に受付けた問合せの対応は、翌営業日以降となります。

#### [3]サービス対応回数/時間等の上限

- (1)セキュリティ運用支援サービスの対応回数/時間等の上限は、以下のとおりとします。

- ・Microsoft 365 運用 SE 対応 (120 回/年、5 時間/件 上限)
- ・AvePoint 運用 SE 対応 (120 回/年、5 時間/件 上限)
- ・AvePoint 問い合わせ対応 (92 時間/年以内 上限)

※対応時間には調査時間も含まれます。

- (2)「1 回」の対応は、新規アラート 1 件のご依頼に対する受付から対応までの一連の作業を指し、1 回あたり最大 5 時間を上限とします。実施の作業時間が 5 時間に満たない場合も 1 回とカウントされます。また、対応時間が 5 時間を超過した場合は、超過時点から追加で 1 回分の対応回数が消費され、以後 5 時間を経過することと同様のカウント方法が適用となります。

- (3)契約が更新された場合、前年度の契約分の持ち越しはありません。また、契約期間内に利用した対応回数/時間等が別表記載の対応回数/時間等を下回っても、料金は払い戻しされません。

- (4)原則として、対応回数および対応時間の増減、変更は、更新時のみ可能とし、契約期間中の変更はできないものとします。

#### [4]サービス問合せ窓口

サービス問合せ窓口は、別途JBCCから通知するものとします。

#### [5]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、障害検知、アラート発報、アカウントロック、セッション切断の完了等に遅延やエラーが生ずることがあります。また、障害の原因特定を行うことが困難な場合があります。
- 2.お客様は、JBCCがサービスを提供するために必要となる資料、情報、機器等を無償で提供するものとします。また、障害の可能性のある対象外のプログラムやサービス等との連携を停止するなど、適切なサービス実施環境を保持するものとします
- 3.サービスの実施において第三者(AvePoint を含む)のソフトウェアプログラムまたはサービスの使用・操作が必要となる場合、お客様はJBCCに対し、当該プログラムおよびサービスの使用条件や導入条件等をお客様に代わって承諾(同意ボタンのクリック等を含む)する権限を付与するものとします。
- 4.本サービスについては、本約款およびサービス明細記載の契約仕様との明らかな相違や不備が認められない限り、その対応の完了をもって適正に実施されたものとみなされます。なお、サービスの対応実施後、JBCCから求めがあった場合、お客様は所定の報告書等による確認(承認)を行うものとします。
- 5.本約款に記載が無い作業項目/内容については、お客様・JBCCにて途協議の上、決定するものとします。
- 6.お客様における、対象サービスの利用ユーザー数が大幅に増減した場合は、契約条件の変更を行う場合があります。
- 7.対象サービスおよび本システムに対し、JBCC以外の者によるサービス、その他これに類する行為がなされ、あるいは、お客様が本契約に定める義務に違反したことにより対象サービスおよび本システムに危害が及んだ場合、JBCCは本サービスの提供を中止することができるものとします。この場合、お客様は料金の支払い義務を免れないものとします。
- 8.本サービスは、メーカーのサポートが得られない場合は提供できない場合があります。
- 9.本サービスは、お客様に対する支援を目的とした準委任の性質を有するサービスであり、サービスの提供により特定の使用目的を満たすこと、および完全な結果・解決を保証するものではありません。
- 10.各サービス固有の条件は以下のとおりとします。

##### 10-1. Microsoft 365 バックアップサービス

- (1)Microsoft 365 バックアップサービスは 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、サービスの提供ができない場合があります。
- (2)Microsoft 365 バックアップ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。
- (3)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。
- (4)本契約が終了した場合、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。

##### 10-2. セキュリティ運用支援サービス

- (1)セキュリティ運用支援サービスは、電話・メールにより提供され、原則としてオンサイト(お客様拠点への訪問)での対応は行わないものとします。JBCCの技術員によるサービスの提供は、別途お客様・JBCC 間での取り決めがない限り、JBCCが ([https://www.jbcc.co.jp/legal/keiyaku\\_service/remote\\_maintenance\\_terms.pdf](https://www.jbcc.co.jp/legal/keiyaku_service/remote_maintenance_terms.pdf)) に規定する条件に従ったリモート接続による作業となります。なお、サービスの提供のため、JBCCの技術員がオンサイト対応で訪問するお客様の対象拠点が出張を伴う場合、お客様は諸経費を別途支払うものとします。
- (2)セキュリティ運用支援サービスは、お客様とサービス提供事業者との間における Microsoft 365 サービスの利用契約が有効に継続し、かつアラート通知機能等が正常に稼働していることを条件として提供されるものとします。

#### [6]サービス適用除外

本サービスには、以下の各号に関する対応およびサポートは含まれないものとします。ただし、JBCCがこれを提供可能と判断した場合は、別途個別見積等による契約によるものとします。

- (1)対象サービス自体の機能に関する問題。
- (2)メーカーのサポートが終了したバージョンの製品に関する対応。
- (3)メーカーが保証していない利用方法において発生したトラブルの対応。

- (4) サービス対象ソフトウェア以外の機器または製品に関する対応。
- (5) お客様の社内環境に起因する問題。
- (6) ネットワーク、Microsoft365 の障害に対するサービス。
- (7) インターネット回線に関する障害原因分析。
- (8) 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。
- (9) 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。
- (10) 事故、自然災害、装置の改造、付加、サービス対象本来の使用目的以外の使用またはその他の誤用、不適切な稼働環境等により増加したサービス。
- (11) 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。
- (12) 所定時間帯外のサービス。
- (13) 対象サービスの設定変更作業。
- (14) お客様の業務内容、システム構築、開発に関連するご質問への回答。

#### [7] サービス料金

##### 1. 利用料

サービスの利用料は「年額固定制」とし、月割り計算、日割り計算はされないものとします。また、支払方法は、契約期間開始月の翌月の一括支払いとします。

##### 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。

#### [8] 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 のサービスを利用して提供されるサービスは、AvePoint が定める

[https://cdn.avepoint.com/agreements/Master%20Software%20Licence%20and%20Subscription%20Agreement%20\(JP\)\(JP\)\(v4\\_02%20082025\).pdf](https://cdn.avepoint.com/agreements/Master%20Software%20Licence%20and%20Subscription%20Agreement%20(JP)(JP)(v4_02%20082025).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 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「Zendesk 顧客契約」(<https://www.zendesk.co.jp/company/agreements-and-terms/zendesk-customer-agreement/>) および同契約に組み込まれるユーザーコンテンツおよび行動ポリシーの中で現に 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 が定める「メインサービス契約」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 Microsoft 365 バックアップサービス 対象サービス

対象サービス	(1)標準バックアップサービス	(2)長期ログ保管サービス	(3)リスクユーザー監視サービス
•EntraID	○	○	○
•Exchange Online	○	○	×
•OneDrive for Business	○	○	○
•SharePoint Online	○	○	○
•Microsoft 365 グループ	○	○	○
•Microsoft Teams(個人チャット含む)	○	○	○
•パブリックフォルダー	○	○	×
•Project Online	○	○	×
•Viva Engage(旧 Yammer)	○	○	×

(○…提供あり ×…提供なし)