

# 「運用アシスタント」(Amazon Web Services 版) 利用規約

## 第1章 総則

(本規約の目的)

第1条 ネクストモード株式会社(以下「当社」といいます。)は、運用アシスタント(Amazon Web Services 版) 利用規約(以下「本規約」といいます。)を定め、これにより「運用アシスタント(以下「本サービス」といいます。)」を提供します。ただし、別段の合意がある場合は、その合意に基づく料金その他の提供条件によりま

す。  
2 本サービスは当社が東日本電信電話株式会社が提供するクラウド導入・運用サービスを活用し、当社のサービスと合わせて提供するものです。なお、東日本電信電話株式会社はクラウド導入・運用サービスの業務を他の事業者へ委託することがあります。

(本規約の変更)

第2条 当社は、法令の規定に従い、本規約を変更することがあります。この場合には、料金その他の提供条件は、変更後の規約によります。

2 当社は、前項の変更を行う場合は、本規約を変更する旨及び変更後の規約の内容並びに効力発生時期を、契約者に対し、当社ホームページにおける掲載その他の適切な方法で周知します。

3 契約者は、以下のいずれかの方法によって前項の周知をしたときは、当該周知を電気通信事業法に基づく契約者への説明方法とすることについて了解していただきます。

- ①当社ホームページにおける掲載
- ②電子メールの送信
- ③CD-ROM等の記録媒体の交付
- ④ダイレクトメール等の広告への表示

(用語の定義)

第3条 本規約においては、次の用語はそれぞれ次の意味で使用します。

用語	用語の意味
本サービス	当社が、契約者に対してAWSサービスの監視・運用等の、別紙1に定める当社が契約者へ提供す「故障受付窓口、監視・通知、故障情報閲覧、故障対応、運用代行」の各サポートサービスのこと
AWS サービス	Amazon Web Services, Inc. (以下「アマゾン」といいます。)又はアマゾンの関連会社が提供する各種サービスのうち( <a href="https://aws.amazon.com/jp/pricing-list/">https://aws.amazon.com/jp/pricing-list/</a> から確認できます)、本規約にて定めるもの
AWS アカウント	契約者がAWSサービスを利用するために必要となるアカウント
初期工事費	本サービスの利用にあたって、AWS アカウントに必要な設定にかかる費用のこと
コンポーネント	AWS サービスで提供される各種サービスのこと
本契約	当社から本サービスの提供を受けるための契約
契約者	当社と本契約を締結している者
申込者	当社へ本契約の申込みの意思表示をしている者
本サービス取扱所	本サービスに関する業務を行う当社又は当社の契約事務委託先の事務所
オンプレミス環境	契約者が所有、管理する設備内にサーバなどを設置し、運用している環境

(契約の単位)

第4条 当社は、本サービスの対象となるAWSアカウントの単位毎に1の本契約を締結します。

(契約申込の方法)

第5条 申込者は、本サービスの申込みに際して、本規約の内容を承諾した上で、当社所定の手続に従って契約

事務を行う本サービス取扱所に申し出ていただきます。

#### (契約申込の承諾)

第6条 当社は、本サービスの申込があった場合には、当社所定の審査を行い、承諾する場合には、承諾の通知を電子メール等の当社指定の手段にて通知します。

2 当社は、前項の規定にかかわらず、次のいずれかに該当すると当社が判断した場合、申込を承諾しないことがあります。

- (1) 本サービスを提供することが技術上著しく困難なとき。
- (2) 本契約の申込をした者が本サービスの料金又は当社が提供するその他サービスの料金若しくは工事に関する費用の支払いを現に怠り、又は怠るおそれがあるとき。
- (3) 虚偽の事項を申告したとき。
- (4) その他当社の業務遂行上著しい支障があるとき。
- (5) AWS サービスを利用していないとき。

3 当社が、第1項の規定により申込を承諾した後に、申込者が前項各号のいずれかの場合に該当することが判明した場合には、当社はその承諾を取り消すことができます。この場合、当社は取消しにより申込者が被った損害についての責任を負わないものとします。

#### (契約申込内容の変更)

第7条 契約者は、第5条（契約申込の方法）に定める事項の変更を請求することができます。

2 当社は、前項の請求があったときは、第6条（契約申込の承諾）の規定に準じて取り扱います。

#### (権利の譲渡の禁止)

第8条 本契約に基づく本サービスの提供を受ける権利は契約者のみに帰属するものであり、契約者は、第9条（契約者の地位の承継）、で定める場合を除き、本サービスの提供を受ける権利を第三者に譲渡、承継、売買、又は質権の設定その他担保に供すること等をしてはならないものとします。

#### (契約者の地位の承継)

第9条 相続又は法人の合併若しくは分割により契約者の地位の承継があったときは、相続人又は合併後存続する法人、合併若しくは分割により設立された法人若しくは分割により営業を承継する法人は、当社所定の書面にこれを証明する書類を添えて本サービス取扱所に届け出ていただきます。

2 前項の場合に、地位を承継した者が2人以上あるときは、そのうちの1人を当社に対する代表者と定め、これを届け出ていただきます。これを変更したときも同様とします。

3 当社は、前項の規定による代表者の届出があるまでの間、その地位を承継した者のうちの1人を代表者として取り扱います。

4 本条第1項又は第2項の手続きがなされない期間においては、当社は、本サービスの提供を行わないことがあります。

#### (契約者の氏名等の変更の届出)

第10条 契約者は、第5条（契約申込の方法）で規定する事項に変更があったときは、そのことを速やかに本サービス取扱所に届け出ていただきます。

2 前項に定める変更があったにもかかわらず本サービス取扱所に届出がないときは、当社に届出を受けている氏名、名称、住所若しくは居所又は請求書送付先への郵送等の通知をもって、当社からの通知を行ったものとみなします。

3 第1項の届出があったときは、当社は、その届出があった事実を証明する書類を提示していただくことがあります。

4 第1項に規定する変更の届出を怠ったことにより契約者が不利益を被った場合であっても、当社はその一切の責任を負わないものとします。

#### (再提供の禁止)

第11条 契約者は、有償、無償を問わず、本サービスの全部又は一部を再提供することはできません。

(著作権等)

第12条 本サービスにおいて当社が契約者に提供する一切の物品等（本規約、各種ソフトウェア、取扱マニュアル、ホームページ、メールマガジン等を含みます。）に関する著作権、特許権、商標権、ノウハウ等の一切の知的所有権は、当社又は当該物品等の使用を当社に対して許可する者に帰属するものとします。

2 契約者は、前項の物品等を以下のとおり取り扱っていただきます。

- (1) 本サービスの利用目的以外に使用しないこと。
- (2) 複製・改変・編集等を行わず、また、リバースエンジニアリング、逆コンパイル又は逆アセンブルを行わないこと。
- (3) 営利目的の有無を問わず、第三者に貸与・譲渡（第9条（契約者の地位の承継）で定める場合を除く）・担保設定等しないこと。
- (4) 当社又は本サービスの提供に不可欠な当社の契約事業者が表示した著作権表示等を削除又は変更しないこと。

(利用の制限)

第13条 当社は、天災、事変その他の非常事態が発生し、又は発生するおそれがあるときには、災害の予防若しくは救援、交通、通信若しくは電力の供給の確保又は秩序の維持のために必要な事項を内容とする通信、又は公共の利益のために緊急を要する通信を優先的に取り扱うため、本サービスの利用を制限することがあります。

(本サービス提供の終了)

第14条 当社は、本サービスを継続かつ安定的に提供することが著しく困難な場合は、本サービスの提供を終了することがあります。

2 前項の規定により、当社が本サービスの提供を終了し、本サービスの提供の終了に伴い本契約を解除する場合は、インターネットの利用その他の当社が適切と判断する方法により周知します。また、あらかじめその理由、本サービスの提供を終了する日を契約者に通知し、当該終了日をもって本契約の解除日とします。ただし、緊急やむを得ない場合は、この限りではありません。

(契約者が行う本契約の解除)

第15条 契約者は、本契約を解除しようとするときは、そのことをあらかじめ本サービス取扱所に当社所定の方法により申し出ていただきます。

2 当社は、前項の規定により契約者が申し出た解除希望日をもって本サービスの解除日とします。なお解除日は契約者が申し出た解除希望日又は当社に該当申込が到達した日から1ヵ月を経過する日のいずれか遅い日とします。

(当社が行う本契約の解除)

第16条 当社は、次のいずれかに該当する場合は、あらかじめ契約者に通知した後、本契約を解除することがあります。また、本条第5号に定める場合においては、事前の契約者への通知をすることなく本契約を解除できるものとします。

- (1) 第27条（利用停止）の規定により本サービスの利用を停止された契約者がなおその事実を解消しないとき。
- (2) 第31条（契約者の当社に対する協力事項）及び第35条（利用に関わる契約者の義務）に定める事項を契約者が履行せず、当社から相当の期間を定めて催告をうけたにもかかわらず、なおその期間内に履行しないとき。
- (3) 第14条（本サービス提供の終了）第1項に定めるとき。
- (4) 契約者のAWSアカウントが解約されたとき
- (5) 契約者に次に定める事由のいずれかが発生したとき。
  - ① 支払停止状態に陥った場合その他財産状態が悪化し又はそのおそれがあると認められる相当の理由がある場合
  - ② 手形交換所の取引停止処分を受けた場合
  - ③ 差押、仮差押、仮処分、競売、租税滞納処分の申立を受けた場合
  - ④ 破産、民事再生手続開始、会社更生手続開始、若しくは特別清算開始の申立を受け、又は自ら申立をした場合

⑤契約者又は第三者により監視保守対象の設定が削除された場合

(料金)

第17条 本サービスの料金は、別紙2（料金表）に定めるところによります。

(割増金)

第18条 契約者は、料金の支払いを不法に免れた場合は、その免れた額のほか、その免れた額（消費税相当額を加算しない額とします。）の2倍に相当する額に消費税相当額を加算した額（消費税相当額を加算しないこととされている料金にあっては、その免れた額の2倍に相当する額）を割増金として支払っていただきます。

(延滞利息)

第19条 契約者は、料金その他の債務（延滞利息を除きます。）について支払期日を経過してもなお支払いがない場合には、支払期日の翌日から起算して支払いの日の前日までの期間について年14.5%の割合で計算して得た額を延滞利息として支払っていただきます。ただし、支払期日の翌日から起算して15日以内に支払いがあった場合は、この限りではありません。

(注) 当社は、延滞利息の他に請求する料金その他の債務がない場合は、延滞利息を請求しない場合があります。

(料金計算方法等)

第20条 当社は、契約者が本契約に基づき支払う料金のうち、別紙2（料金表）第2表（月額料金）に定める料金は料金月に従って計算します。ただし、当社が必要と認めるときは、料金月によらず随時に計算します。

2 契約者は、当社が請求した料金の額と本規約に定める料金の支払いを要するものとされている額に差分があった場合には、別紙3（当社が別に定めることとする事項）において当社が別に定める場合を除き、支払いを要する料金（当社が請求した料金と本規約に定める料金の支払いを要するものとされている額との差額を含みます。）の支払いを要します。

(端数処理)

第21条 当社は、料金その他の計算において、その計算結果に1円未満の端数が生じた場合は、その端数を切り捨てます。

(料金等の支払い)

第22条 契約者は、料金について、当社が定める期日までに、当社が指定する本サービス取扱所又は金融機関等において支払っていただきます。

2 契約者は、料金について支払期日の到来する順序に従って支払っていただきます。

(消費税相当額の加算)

第23条 第28条（料金の支払義務）の規定その他本規約の規定により別紙2（料金表）に定める料金の支払いを要するものとされている額は、別紙2（料金表）に定める額に消費税相当額を加算した額とします。なお、本規約の規定により支払いを要することとなった料金については、税込価格に基づき計算した額と異なる場合があります。

2 消費税率に変更が生じた場合は、変更後の消費税率を適用した料金に変更するものとし、既に支払を受けた金額について変更後の消費税率が適用されることによって差額が生ずる場合には、差額の清算を行うものとし、ます。

(料金の臨時減免)

第24条 当社は、災害が発生し、又は発生するおそれがあるときは、本規約の規定にかかわらず、臨時に料金を減免することがあります。なお、当社は、料金の減免を行ったときは、インターネットの利用その他の当社が適切と判断する方法により周知します。

(免責事項)

第25条 契約者は、本サービスの利用により第三者に対し損害を与えた場合は、自己の責任でこれを解決するものとします。

2 当社は、本サービスの利用により生じる結果について、本サービスの提供に必要な当社および当社が第三者

から提供を受けている設備および契約者のオンプレミス環境の不具合、故障、第三者による不正侵入、商取引上の紛争、法令等に基づく強制的な処分その他の原因を問わず、責任を負いません。

- 3 当社は、第13条（利用の制限）、第14条（本サービス提供の終了）、第26条（利用中止）、第27条（利用停止）の規定により本サービスの利用中止、利用停止、利用の制限及び本サービス提供の終了をしたことに伴い生じる契約者の損害について、責任を負いません。
- 4 当社は、サイバーテロ、自然災害、第三者による妨害等、不測の事態を原因として発生した損害については、責任を負いません（サイバーテロとは、コンピュータ・ネットワークを通じて各国の国防、治安等を始めとする各種分野のコンピュータ・システムに侵入し、データを破壊、改ざんするなどの手段で国家又は社会の重要な基盤を機能不全に陥れるテロ行為をいいます。）。

#### （利用中止）

第26条 当社は、次の場合には、本サービスの利用を中止することがあります。

- (1) 本サービスを提供する設備の保守上やむを得ない事由が生じたとき。
  - (2) 第13条（利用の制限）の規定により、本サービスの提供を制限するとき。
  - (3) AWS サービスが利用中止になったとき。
  - (4) その他、当社が本サービスの利用を中止することが望ましいと判断したとき。
- 2 当社は、前項の規定により本サービスの利用を中止するときは、あらかじめインターネットの利用その他の当社が適切と判断する方法により周知します。ただし、緊急やむを得ない場合は、この限りではありません。

#### （利用停止）

第27条 当社は、契約者が次のいずれかに該当するときには、6ヵ月以内で当社が定める期間（本サービスに係る料金その他の債務（本規約の規定により、支払いを要することとなった本サービスの料金、又は割増金等その他の債務をいいます。以下本条において同様とします。）を支払わないときは、その料金その他の債務が支払われるまでの間）、本サービスの利用を停止することがあります。

- (1) 料金その他の債務について、支払期日を経過してもなお支払わないとき。
  - (2) 契約者が当社と契約を締結している又は締結していた他のサービス等に係る料金その他の債務について、支払期日を経過してもなお支払わないとき。
  - (3) 当社名誉若しくは信用を毀損したとき。
  - (4) 第8条（権利の譲渡の禁止）、第11条（再提供の禁止）、第12条（著作権等）又は第35条（利用に係る契約者の義務）の規定に違反したとき。
  - (5) 契約者の過度に頻繁な問合せ、訪問の要請等又は工事希望日の度重なる延期等本サービスの提供に係る時間を故意に延伸し当社の業務の遂行に支障を及ぼしたと当社が判断したとき。
  - (6) 当社に損害を与えたとき。
  - (7) 当社の業務の遂行又は当社の電気通信設備に支障を及ぼし、又は及ぼすおそれがある行為をしたとき。
- 2 当社は、前項の規定により本サービスの利用を停止するときは、あらかじめその理由、利用停止をする日及び期間を契約者に通知します。ただし、緊急やむを得ない場合は、この限りではありません。

#### （料金の支払義務）

第28条 契約者は、本契約に基づいて当社が本サービスの提供を開始した日から起算して、本契約の解除日までの期間について、1の本契約毎に、当社が別紙2（料金表）第2表（月額料金）に定める利用料金の支払いを要します。ただし、本サービスの提供を開始した月に契約の解除が行われた場合は当月分の利用料金の支払いを要します。

- 2 前項の期間において、本サービスを利用することができない状態が生じたときの月額料金の支払いは次のようになります。

ただし、契約者は、次の場合を除き、本サービスを利用できなかった期間中の月額料金の支払いを要しません。

区別	支払いを要しない料金
1 契約者の責めによらない理由により、本サービスを全く利用できない状態が生じた場合（2欄に該当する場合を除きます。）に、そのことを当社が知った時から起算して、24時間以上その状態が連続したとき。	そのことを当社が知った時刻以後の利用できなかった時間（24時間の倍数である部分に限ります。）について、24時間ごとに日数を計算し、その日数に対応する本サービスの月額料金

2 当社の故意又は重大な過失によりその本サービスを全く利用できない状態が生じたとき。	そのことを当社が知った時刻以後の利用できなかった時間について、その時間に対応する本サービスの月額料金
--------------------------------------------	----------------------------------------------------

- 3 申込者及び契約者は、契約申込を行い、当社からその承諾を受けたときは、別紙2（料金表）第1表（初期工事費）に定める費用の支払いを要します。ただし、当該設定作業の着手前に本契約の解除又はその設定作業の請求の取消しがあった場合は、この限りではありません。
- 4 前項のほか、当社が本サービスの提供に必要な設定作業に着手した後に本契約の解除又はその設定作業の請求の取消しがあった場合は、契約者は着手した設定作業部分に関する設定作業費を負担していただきます。この場合において、負担を要する設定作業費の額は、その額に消費税相当額を加算した額となります。

（責任の制限）

- 第29条 当社は、本サービスを提供すべき場合において、当社の責に帰すべき事由によりその提供をしなかったときは、本サービスが全く利用できない状態にあることを当社が知った時刻から起算して、24時間以上その状態が連続したときに限り、その契約者の損害を次項に定める範囲内で賠償します。
- 2 前項の場合において、当社は、本サービスが全く利用できない状態にあることを当社が知った時刻以後のその状態が連続した時間（24時間の倍数である部分に限り）について、24時間ごとに日数を計算し、その日数に対応する本サービスの月額料金を発生した損害とみなし、その額に限って賠償します。
- 3 当社は、本サービスの提供に伴い当社の不法行為があったことによって契約者に損害が生じた場合、本サービスの一ヶ月の月額料金を上限として、契約者に損害賠償責任を負うものとします。なお、以下の各号に該当する損害については、当社は一切の責任を負いません。
- (1) 契約者が本サービスの利用により第三者に対して与えた損害
  - (2) 当社の責に帰することのできない事由から生じた損害
  - (3) 当社の予見の有無を問わず特別な事情から生じた損害
  - (4) 逸失利益及び第三者からの損害賠償請求に基づいて発生した契約者の損害
- 4 当社の故意又は重大な過失による場合には、前3項の規定は適用しません。

（免責事項）

- 第30条 当社は、契約者からの問合せを遅滞無く受け付けることを保証するものではありません。
- 2 当社は、本サービスの提供をもって、契約者の問題・課題等の特定、解決方法の策定、解決又は解決方法の説明を保証するものではありません。
- 3 当社は、オペレータの説明に基づいて契約者が実施した作業及びオペレータが遠隔で実施した作業の内容について保証するものではありません。
- 4 当社は、オペレータの説明に基づいて契約者が実施した作業、オペレータが遠隔で実施した設定サービスの実施に伴い生じる契約者の損害について、第29条（責任の制限）第3項に規定する場合を除き責任を負いません。
- 5 本サービスは、AWS サービスを除き、メーカー、ソフトウェアハウス及びサービス提供事業者が提供する正規サポートを代行するサービスではありません。問合せの内容によっては、問合せの対象となるモバイル端末、ソフトウェア（OS）等をそれぞれ提供するメーカー、ソフトウェアハウス、サービス提供事業者等のホームページを紹介することや、それぞれに対して契約者自身で直接問合せすることを依頼するに留まる場合があります。
- 6 オペレータの説明に基づいて契約者が実施した作業、オペレータが遠隔で実施した作業に関連して、契約者のID又はパスワードで実行された操作は、契約者による操作であるとみなし、これに伴い生じる契約者の損害について、当社は、第29条（責任の制限）第3項に規定する場合を除き責任を負いません。
- 7 当社は、業務の遂行上やむを得ない理由があるときは受付専用番号を変更することがあります。この場合、当社は、あらかじめそのことを契約者に書面等をもって通知します。

（契約者の当社に対する協力事項）

- 第31条 契約者は、当社が本サービスの提供に必要な協力を求めたときは、当社に対して以下に定める協力を行っていただきます。
- (1) 当社の求めに応じたIDやパスワード等の入力。
  - (2) 当社の求めに応じた本サービス提供のために必要な情報（操作説明書等を含みます。）の提供。

(3)その他、本サービスの提供又は設定作業等のために当社が必要と認める事項の実施。

## 第2章 雑則

### (個人情報の取扱い)

- 第32条 当社は、本サービス提供のため、本サービスの提供の過程において契約者の氏名、住所、電話番号、メールアドレス及び別紙1に定める情報（以下、合わせて「個人情報」といいます。）を取得します。
- 当社は、前項の規定により取得した情報については、当社が別に定める「プライバシーポリシー」に基づき取り扱うものとします。なお、本規約と当該プライバシーポリシーに齟齬がある場合、本規約の定めが優先して適用されるものとします。
  - 当社は、当社が提供する役務又は販売する商品等の紹介、提案及びコンサルティングに必要となる範囲内で、第1項の規定により取得した情報を統計化した情報を利用する場合があります。
  - 当社は、個人情報保護法の規定に基づき、第1項の規定により取得した情報を当社が業務を委託する他の事業者に対して提供することがあります。また、当社は本規約に関連する範囲に限り、自己の会社法上の親会社である東日本電信電話株式会社及び提携会社であるクラスメソッド株式会社（所在地：東京都千代田区神田佐久間町1-11。以下「クラスメソッド」）に対して、提供することがあります。
  - 契約者が法人等の団体である場合における当該契約者の法人情報についても、前各項の規定と同様に扱うこととします。
  - クラスメソッドが提供しているサービスの契約者については、本サービスに関する各種の対応状況（問合せ、運用代行の依頼等）をクラスメソッドに提供することがあります

### (設定データ等の取扱いに係る責任)

- 第33条 当社は、設定作業時にAWSサービスに設定された情報（コンポーネントの各種設定内容）を取得します。
- 第14条（本サービス提供の終了）、第15条（契約者が行う本契約の解除）若しくは第16条（当社が行う本契約の解除）による本契約の解除があった場合、当社は、前項により取得した情報を削除します。
  - 前項に基づき取得した情報を削除したことに伴い生じる契約者又は第三者の損害について、当社は責任を負いません。
  - 当社は、AWSアカウント内に存在する契約者の電子データの内容を確認することはありません。

### (承諾の限界)

- 第34条 当社は、契約者から設定作業その他の請求があった場合に、その請求を承諾することが技術的に困難なとき又は保守することが著しく困難である等当社の業務の遂行上支障があるときは、その請求を承諾しないことがあります。この場合は、その理由を契約者に通知します。ただし、本規約において別段の定めがある場合は、その定めるところによります。

### (利用に係る契約者の義務)

- 第35条 契約者は、本サービスの利用を要請するにあたり、次の各号に定める条件を満たしていただきます。ただし、契約者が次の条件を満たしている場合であっても、契約者のご利用状況によっては本サービスを提供できない場合があります。
- 契約者自身による本サービスの利用の要請であること。
  - 契約者が必要に応じて当社のオペレータの指示に基づき操作を実施すること。
  - AWSサービスに接続できる環境であること
- 2 契約者は次のことを守っていただきます。
- 当社又は第三者の財産権（知的財産権を含みます。）、プライバシー、名誉、その他の権利を侵害しないこと。
  - 本サービスを違法な目的で利用しないこと。
  - 本サービスによりアクセス可能な当社又は第三者の情報を改ざん、消去する行為をしないこと。
  - 第三者になりすまして本サービスを利用する行為をしないこと。
  - 意図的に有害なコンピュータプログラム等を送信しないこと。
  - 本サービスの提供に関わる設備に無権限でアクセスし、又はその利用若しくは運営に支障を与える行為をしないこと。

- (7) 本人の同意を得ることなく、又は詐欺的な手段により第三者の個人情報を収集する行為をしないこと。
- (8) 本サービスその他当社の事業の運営に支障をきたすおそれのある行為をしないこと。
- (9) 法令、本規約若しくは公序良俗に反する行為、当社若しくは第三者の信用を毀損する行為、又は当社若しくは第三者に不利益を与える行為をしないこと。
- (10) その他前各号に該当するおそれのある行為又はこれに類する行為を行わないこと。

(設備等の準備)

第36条 契約者は、自己の責任において、本サービスを利用するために必要な機器、インターネット回線その他の設備を保持、管理し、必要なその他のサービスを利用するものとします。

2 契約者が本サービスを利用するために必要なインターネット接続回線その他の設備及びサービスの利用料金は、本サービスの利用料金には含まれません。

(除外事項)

第37条 当社は、契約者が以下に定める事項のいずれかの場合に該当すると当社が判断する場合には、本サービスの提供を行わないことがあります。

- (1) 第35条（利用に係る契約者の義務）のいずれかの項目をみたさない場合。
- (2) 契約者が、第31条（契約者の当社に対する協力事項）、のいずれかの項目の協力を行わず、本サービスの提供の実施が困難となる場合。
- (3) 不正アクセス行為又はソフトウェアの違法コピー等、違法行為又は違法行為の幫助となる作業を当社に要求する場合。
- (4) その他、契約者の責に帰する事由によりサービスの提供が困難となる場合。

(法令に規定する事項)

第38条 本サービスの提供又は利用にあたり、法令に定めがある事項については、その定めるところによりま

す。

(準拠法)

第39条 本規約の成立、効力、解釈及び履行については、日本国法に準拠するものとします。

(紛争の解決)

第40条 本規約の条項又は本規約に定めのない事項について紛議等が生じた場合、双方誠意をもって協議し、できる限り円満に解決するものとします。

2 本規約に関する紛争は、東京地方裁判所を第一審の専属的合意管轄裁判所とします。

(反社会的勢力の排除)

第41条 契約者は、次の各号のいずれにも該当しないことを表明し、将来にわたって次の各号のいずれにも該当しないことを確約します。

- (1) 自ら又は自らの役員（取締役、執行役又は監査役が、暴力団（暴力団員による不当な行為の防止等に関する法律（平成3年法律第77号）第2条第2号）、暴力団員（暴力団員による不当な行為の防止等に関する法律第2条第6号）、暴力団員でなくなった時から5年間を経過しない者、もしくはこれらに準ずる者、又は暴力団若しくは暴力団員と密接な関係を有する者（以下、これらを個別に又は総称して「暴力団員等」という。）であること。
  - (2) 自らの行う事業が、暴力団員等の支配を受けていると認められること。
  - (3) 自らの行う事業に関し、暴力団員等の威力を利用し、財産上の不当な利益を図る目的で暴力団員等を利用し、又は、暴力団員等の威力を利用する目的で暴力団員等を従事させていると認められること。
  - (4) 自らが暴力団員等に対して資金を提供し、便宜を供与し、又は不当に優先的に扱うなどの関与をしていると認められること。
  - (5) 本契約の履行が、暴力団員等の活動を助長し、又は暴力団の運営に資するものであること。
- 2 当社は、契約者が次の各号の一に該当するときは、何らの通知、催告を要せず即時に本契約を解除することができます。
- (1) 第1項に違反したとき。
  - (2) 自ら又は第三者をして次に掲げる行為をしたとき。



- ①当社もしくは当社の委託先に対する暴力的な要求行為
  - ②当社もしくは当社の委託先に対する法的な責任を超えた不当な要求行為
  - ③当社もしくは当社の委託先に対する脅迫的言辞又は暴力的行為
  - ④風説を流布し、又は偽計若しくは威力を用いて、当社もしくは当社の委託先の信用を毀損し、又は当社もしくは当社の委託先の業務を妨害する行為
  - ⑤その他前各号に準ずる行為
- 3 当社は、前項の規定により本契約を解除した場合、契約者に損害が生じても、これを賠償する責を負わないものとします。

別紙1（本サービスで提供する機能・提供条件）

1. 本サービスで提供する内容

1. 1 初期工事

保守初期設定	AWS サービスに対し、保守に必要な設定を実施する。
--------	----------------------------

1. 2 提供内容

分類	機能	エントリープラン	スタンダードプラン	アドバンスプラン
故障受付窓口	ユーザ申告障害対応	○	○	○
	サービスに関する問合せ	○	○	○
監視・通知	状態監視	○	○	○
	通知	○	○	○
故障情報閲覧	監視ツールにて得た故障情報やCPU、メモリ等の使用状況を契約者自身で閲覧可能なWebサイトを提供する	○	○	○
故障対応	監視ツールにて故障を検知した場合、被疑箇所の切り分け・再起動等の復旧措置を行う（※2）	—	○	○
運用代行	仮想サーバのスペック変更やセキュリティパッチの適用等の運用代行を行う（※2）（※3）	—		○

※1 本サービスの監視は株式会社はてなが提供する「Mackerel」を使用し実施します。監視項目の詳細は別紙4を参照。

※2 故障検知後、並びに故障対応要請又は運用代行要請受領後実施するものとしませんが、契約者が要望する日時、機会に実施することを約すものではなく、契約者の環境、状況によっては実施できない場合があります。

※3 運用代行の詳細は別紙4を参照。

1. 3 受付時間

	受付時間	実施時間
故障受付窓口	エントリープラン：9:00-21:00（年中無休） スタンダードプラン：年中無休 アドバンスプラン：年中無休	受付後に順次対応
運用代行	年中無休	受付日の翌日から起算して5営業日以降の実施日を契約者と調整

2. 本サービスの提供条件

- AWS アカウントの契約者であること。
- 本サービスの提供は、当社の保守初期設定作業を行った AWS サービスに対して行う。
- 運用代行を依頼する場合、別途運用代行依頼書を以て申し込みを行うこと。

3. 本サービスの提供にあたり取得する情報

- AWS サービスを利用するユーザ名、メールアドレス
- 問合せを行ったお客さまの氏名、所属、電話番号、メールアドレス

別紙2（料金表）

第1表（初期工事費）

区分	単位	料金額
保守初期設定（基本）	アカウント	50,000円 (税込価格 55,000円)
保守初期設定（コンポーネント）	コンポーネント※1	10,000円 (税込価格 11,000円)
備考 ※1 課金単位に関する詳細は別4参照		

第2表（月額料金）

区分	単位	料金額
エントリープラン※2	コンポーネント※3	5,000円 (税込価格 5,500円)
スタンダードプラン※2	コンポーネント※3	15,000円 (税込価格 16,500円)
アドバンスプラン※2	コンポーネント※3	20,000円 (税込価格 22,000円)
備考 ※2 1の契約で複数のプランを適用することはできません。 ※3 課金単位に関する詳細は別紙4参照。		

(注) 本サービスのプランを変更した場合、当該変更月はプラン変更前後の月額料金のうち高額なプランの料金をお支払いいただきます。  
また、同月内に複数回にわたりプランを変更した場合、当月内における最も高額なプランの料金をお支払いいただきます。

第1表、第2表で定める料金の支払いについては、当社から契約者へ請求書を発行し、契約者請求書発行日の月末までにこれを支払うものとします。

別紙3（当社が別に定めることとする事項）

第20条（料金計算方法等）

規定内容	当社が別に定める事項
当社が別に定める場合	契約者が支払いを要する料金等の額に対して当社の請求に係る費用が過大となると見込まれる場合。

別紙 4 (監視対象)

1. AWS サービスにおける監視対象コンポーネント  
第 1 表 (監視対象項目)

監視対象	課金単位	監視項目	
Amazon Elastic Compute Cloud (Amazon EC2)	1 インスタンス	死活監視	Connectivity
		ステータスチェック	—
		リソース監視	CPU 使用率
			メモリ使用率
			ディスク使用率
			Swap 容量
			ネットワーク IN
			ネットワーク OUT
			ロードアベレージ(Linux 系 OS)
			Process Queue Length(Windows 系 OS)
		ポート監視	—
		プロセス監視	—
		サービス監視	—
		ログ監視	—
		URL 監視	レスポンスタイム
レスポンスコード			
公式チェックプラグイン監視	—		
公式プラグイン監視	—		
Amazon Elastic Container Service (Amazon ECS)/AWS Fargate	3 タスク	リソース監視	CPU 利用量
			CPU 予約率
			メモリ利用率
			メモリ予約率
			ネットワーク IN
			ネットワーク OUT
			ポート監視
			ログ監視

			公式チェックプラグイン
			公式プラグイン
AWS Lambda	1 関数	実行カウント	実行失敗数
		実行時間	平均実行時間
		スロットリング	—
Amazon Elastic File System (Amazon EFS)	1 ファイルシステム	リソース監視	Burst Credit Balance
			Client Connections
			IO Limit
			Permitted Throughput
			Data IO Count
			Data IO Sum Bytes
			Data IO Bytes
Amazon Relational Database Service (RDS) (Aurora を除く)	1 インスタンス	リソース監視	CPU 使用率
			空きメモリ容量
			Swap 容量
Amazon Relational Database Service (RDS) (Aurora)	1 インスタンス	リソース監視	CPU 使用率
			空きメモリ容量
Amazon Redshift	1 クラスタ	リソース監視	CPU 利用率
			ディスク空き容量
			クエリパフォーマンス
Amazon ElastiCache	1 ノード	リソース監視	CPU 使用率
			空きメモリ容量
			スワップ容量
Amazon DynamoDB	1 テーブル	リソース監視	読込キャパシティ
			書込キャパシティ
			システムエラー
			ユーザエラー

			読み込み スロットイベント
			書き込み スロットイベント
Elastic Load Balancing (CLB)	1 ロードバランサ	HealthyHostCount	—
Elastic Load Balancing (NLB)	1 ロードバランサ	HealthyHostCount	—
Elastic Load Balancing (ALB)	1 ターゲットグループ	死活監視	HealthyHostCount
		エラーカウント	5xxCount
Amazon CloudFront	1 ディストリビューション	エラーカウント	5xxErrorRate
AWS WAF	3ACL	リクエスト監視	許可リクエスト数
			ブロックリクエスト数
			リクエスト総数
			パスリクエスト数
Amazon Simple Queue Service (SQS)	1 キュー	メッセージ数	処理中メッセージ数
			不達メッセージ数
			削除メッセージ数
Amazon Simple Email Service (SES)	1 リージョン	イベント監視	バウンス率
			苦情率
			送信失敗率

第2表 (運用代行項目)

対象サービス	対象運用代行
Amazon Virtual Private Cloud (Amazon VPC)	ルートテーブル設定変更
	ネットワークアクセスリスト設定変更
	インターネット VPN 設定変更・追加
	クラウドゲートウェイ追加設定
	クライアント VPN レンジ変更
	クライアント VPN 証明書更新
AWS Transit gateway	接続先設定変更・追加
AWS DirectConnect AWS DirectConnect gateway	設定変更

AWS Identity and Access Management (IAM)	IAM ユーザ・グループ作成/削除		
	IAM パスワードリセット		
	IAM ロール新規作成		
AWS Config	マネージドルール追加		
AWS Budgets	請求アラートしきい値変更		
Amazon Elastic Compute Cloud (Amazon EC2)	リタイアメント対応		
	インスタンスタイプ変更		
	起動、停止、再起動		
	AMI 作成		
	指定 AMI からのインスタンス作成		
	EBS スナップショット作成		
	EBS スナップショットからの復元		
	EBS 容量増設		
	セキュリティグループ設定変更		
	OS セキュリティパッチ適用		
	ミドルウェア・ソフトウェアアップデート		
	サーバ証明書の更新		
	IAM ロールのアタッチ・デタッチ		
	DLM 世代数の変更		
	ファイルサーバ	アクセス権の追加・削除	
		ユーザの追加・削除	
	Active Directory サーバ	ユーザの追加・削除	
		OU の追加・削除	
		グループポリシー追加・削除	
		ユーザ情報のエクスポート	
WSUS サーバ	ポリシーの変更		
	不要パッチの削除		
Amazon EC2 Auto Scaling	起動テンプレートの変更 (AMI 変更)		
	スケーリングの変更 (最大・最小・時間指定)		
AWS Lambda	イベントトリガーの変更		
	環境変数変更		
	メモリ設定変更		
	IAM ロール変更		
	タイムアウト値変更		
	SG 設定変更		



	Error Handling 変更
	Concurrency 変更
AWS Lightsail	インスタンスタイプ変更
	起動、停止、再起動
	snapshot 作成
	snapshot からの復元
	EC2 へのアップグレード
	ディスク容量を増やす
	LightSail ロードバランサの導入・削除
	証明書インストール
	マネージドデータベース作成・削除
Elastic Beanstalk ※デプロイパッケージは契約者提供	インスタンスタイプ変更
	インスタンス容量変更
	ロードバランサの変更
	ローリング更新とデプロイの変更
	セキュリティの変更
	ヘルスチェックの変更
	データベースの変更
	通知の変更
	アプリサーバの再起動
	環境の再構築
	ローリングアップデートの実施
	ブルー/グリーンデプロイの実施
Amazon Elastic Container Service (Amazon ECS)/ AWS Fargate	タスク CPU とメモリの変更
	コンテナイメージの変更 (ECR からのみ)
AWS StorageGateway	StorageGateway 設定変更
AWS Import/Export	Import/Export 設定変更
Amazon FSx for Windows File Server	バックアップの作成
	バックアップからのリストア
Amazon Elastic File System (Amazon EFS)	サイト設定変更
	ユーザ追加・削除
	ファイルシステム設定変更
	マウントターゲットの設定変更
	セキュリティグループの設定変更
	ファイルシステムポリシーの設定変更

	アクセスポイントの設定変更
Amazon Relational Database Service (RDS) ※Aurora を除く	upgrade 対応
	インスタンスタイプ変更
	起動、停止、再起動
	MultiAZ 手動切り替え
	ストレージ容量変更
	snapshot 作成
	snapshot からの復元
	自動 snapshot 保存期間変更
Amazon Relational Database Service (RDS) ※Aurora プロビジョンド DB クラスタ	upgrade 対応
	インスタンスタイプ変更
	起動、停止、再起動
	ストレージ容量変更
	クラスタ backup 作成
	クラスタ backup からの復元
	自動 Snapshot 保存期間変更
Amazon Relational Database Service (RDS) ※Aurora Serverless	キャパシティ変更
	backup 作成
	backup からの復元
	自動 Snapshot 保存期間変更
Amazon ElastiCache	ノード追加
	設定変更
Amazon DynamoDB	キャパシティ変更 (Autoscaling 含む)
Amazon Redshift	ノードタイプ変更
	自動 Snapshot 保存期間変更
	Snapshot 作成
	Snapshot からクラスター作成
	EIP 作成
Elastic Load Balancing (ELB)	ヘルスチェック値変更 (ターゲット含む)
	Connection Draining 変更
	リスナー設定値変更
	インスタンス手動登録・解除
	サーバ証明書更新
Amazon Simple Storage Service (Amazon S3)	バージョンニング設定
	バケットポリシー設定変更

	ライフサイクル設定変更
	イベント設定変更
	Glacier からのファイル復元
AWS CloudFormation ※設定ファイルは契約者提供	スタックの更新
AWS WAF	マネージドルールの更新
Amazon Route53	レコード編集
Amazon CloudFront	Distributions disable/enable
	サーバ証明書の更新
	新しい地域制限の適用
	アクセスログの取得・設定変更
Amazon Simple Email Service (SES)	SES プロダクション申請
	ドメイン・メールアドレス認証設定
Amazon Simple Notification Service (SNS)	トピック設定変更
Amazon Simple Queue Service (SQS)	キュー設定変更
Amazon Cloudwatch	メトリクスフィルタ作成
	Cloudwatch アラーム作成
Amazon Cognito	ユーザ追加・削除
	ユーザ情報のエクスポート
	パスワードポリシー変更
	MFA 要求の設定変更
Directory Service	ユーザ追加・削除
	OU の追加・削除
	グループポリシー追加・削除
	ユーザ情報のエクスポート
	パスワードリセット
	snapshot 作成
	snapshot からの復元
	他 AWS サービスとの接続
Amazon WorkMail	ユーザ追加・削除
	ジャーナリングレポートの作成
	フロールールの追加・削除

(注) 第1表、第2表に記載の AWS サービス名称は 2020 年 7 月 1 日現在のものです。AWS サービス名称の変更があった場合は変更後の名称に対して適用します。

