

フルマネージドサービス(クラウド運用代行)利用約款

2010年1月29日 制定
2020年3月6日 改訂

株式会社スカイアーチネットワークス

フルマネージドサービス(クラウド運用代行) 利用約款

目次

第1章 総則	3
第1条 (利用約款の適用)	3
第2条 (利用約款の変更)	3
第2章 利用契約	3
第3条 (サービス内容)	3
第4条 (利用契約申込みの方法)	3
第5条 (利用契約の成立)	3
第6条 (最低利用期間)	4
第7条 (権利譲渡の禁止)	4
第8条 (通知)	4
第9条 (お客様の地位の継承)	4
第10条 (お客様の名称等の変更)	4
第11条 (お客様が行う利用契約の解除)	4
第12条 (弊社が行う利用契約の解除)	4
第3章 サービスの提供	4
第13条 (サーバ構築)	4
第14条 (ドメイン)	5
第15条 (DNS サーバ)	5
第16条 (ID 及びパスワードの管理)	5
第17条 (サービスの品質保証)	5
第18条 (作業結果の検査)	5
第19条 (データ保証・解約後のデータの取り扱い)	5
第4章 料金等	5
第20条 (料金の支払い義務)	5
第21条 (料金の計算方法)	6
第22条 (遅延損害金)	6
第5章 提供の停止等	6
第23条 (提供の停止)	6
第24条 (禁止される行為)	6
第6章 雑則	7
第25条 (利用責任)	7
第26条 (損害賠償)	7
第27条 (免責)	7
第28条 (秘密保持)	7
第29条 (サービス履行状況の報告)	7
第30条 (サービス内容に関する協議)	7
第31条 (苦情受付及びサービス品質に関する意見窓口の設置)	7
第32条 (安全性及び有効性)	8
第33条 (個人情報の利用)	8
第34条 (履歴・識別情報の取扱い・統計情報収集)	8
第35条 (準拠法)	8
第36条 (協議事項)	9
第37条 (合意管轄)	9

フルマネージドサービス(クラウド運用代行) 利用約款

第1章 総則

第1条 (利用約款の適用)

1. 株式会社スカイアーチネットワークス(以下、「弊社」といいます。)は、フルマネージドサービス(クラウド運用代行)利用約款(以下、「本約款」といいます。)を定め、本約款に基づきフルマネージドサービス(クラウド運用代行)(以下、「本サービス」といいます。)を提供します。
2. 本約款は、弊社が提供する本サービスの利用を目的とする契約(以下、「利用契約」といいます。)の内容及びその申込み方法等について定めます。
3. 契約者(以下、「お客様」といいます。)は、本約款を遵守して、本サービスを受けるものとします。

第2条 (利用約款の変更)

1. 弊社は、実施する日を定めて本約款を変更する事があります。なお、お客様の権利義務に重要な影響を及ぼさないと弊社が判断した場合(例:新しいサービスメニューや機能の追加に伴う、本約款への追記)は、この限りではありません。
2. 前項の変更が行われた場合、料金その他の提供条件は、変更後のフルマネージドサービス(クラウド運用代行)利用約款が適用されます。
3. 本条 1 項で変更された本約款は、弊社のウェブサイトに掲載することによってお客様に通知されたものとし、お客様は変更後の約款が適用されることに同意したものとみなします。なお、お客様は変更された本約款の内容を知るために、弊社のウェブサイト等を定期的に確認するものとします。

第2章 利用契約

第3条 (サービス内容)

1. 弊社のサービスカタログは、弊社ホームページに記載された通りとします。
2. 弊社がお客様に提供する個別のサービス及びオプションサービスの詳細は、本約款の他に利用契約毎に示される別紙「フルマネージドサービス(クラウド運用代行) 基本サービス仕様書」および「フルマネージドサービス(クラウド運用代行) オプションサービス仕様書」に定めるとおりとします。
3. お客様は、本約款と共に別紙「フルマネージドサービス(クラウド運用代行) 基本サービス仕様書」および「フルマネージドサービス(クラウド運用代行) オプションサービス仕様書」に定められた内容ならびに本サービスの対象であるクラウドサービス(以下、「対象クラウド」といいます。)を提供する者(以下、「クラウド事業者」といいます。)が定める内容を遵守するものとします。

第4条 (利用契約申込みの方法)

1. 利用契約の申込みを行う場合は、お客様にて、弊社が別に定める申込書及び注文書、初期設定申込書に必要な事項を漏れなく記入し、捺印の上、これを弊社又は弊社が利用契約の媒介を委託している弊社代理店に提出するものとします。
2. 利用契約の申込みの際は、お客様にて本約款の全ての内容を確認するものとします。

第5条 (利用契約の成立)

1. 弊社は、利用契約の申込みを承諾するにあたり、利用契約申込者との協議により提供するサービスの内容の詳細、及び利用開始予定日を決定するものとします。ただし、弊社の責めに帰すべき事由により、その利用開始予定日までには本サービスの利用を開始する事が出来ない場合には、弊社はその利用を開始する事ができない理由及び利用が可能になる予定日を通知するものとします。
2. 弊社は、次の各号の何れかに該当する場合には、利用契約の申込みを承諾しない事があります。
 - ① お客様が本約款に違反して本サービスを利用する事が予想される場合。
 - ② お客様が弊社に対して負担する何らかの債務の履行について現に遅滞が生じている場合、又は過去において遅滞の生じた事があるなどその恐れがある場合。
 - ③ お客様が利用契約の申込みに際し、弊社に対して虚偽の事実を申告した場合。
 - ④ お客様が暴力団、暴力団員、暴力団関係者、暴力団関係団体、関係者、その他反社会的勢力、公共の福祉に反する活動を行う団体、及びその行為者(以下「反社会的勢力等」といいます。)である場合、又は反社会的勢力等であった場合。
 - ⑤ 弊社の業務遂行上、又は技術上著しい困難がある場合。
 - ⑥ 前各号に定める場合の他、弊社が業務を行う上で支障がある場合、又は支障の生じる恐れがある場合。
3. 弊社は、利用開始日に本サービスの利用を開始できるようになった時点で、お客様に設定通知書及びサー

ビス利用開始確認書を電子メールもしくは FAX にて通知します。お客様はサービス利用開始確認書に署名捺印の上、FAX もしくは郵送にて弊社に返送するものとします。

4. 利用契約はこのサービス利用開始確認書に記載されている課金開始日に成立します。

第6条 (最低利用期間)

1. 本サービス及び、本サービスに付加されるオプションサービスの最低利用期間は、第5条(利用契約の成立)に定める利用契約の成立日から当月末までとします。
2. 一部のオプションサービス等、前項の定めによらない場合は、別紙「フルマネージドサービス(クラウド運用代行) 基本サービス仕様書」および「フルマネージドサービス(クラウド運用代行) オプションサービス仕様書」に定めます。
3. 利用契約後に追加されたオプションサービスの最低利用期間も第1項と同様とします。
4. お客様は、本条1項に定める最低利用期間内に利用契約を解除される場合には、利用契約解除日の2週間前までに弊社に書面で通知し、残余期間の利用料に相当する額を契約解除月末までに支払うものとします。なお、当該利用料の日割り計算は行いません。

第7条 (権利譲渡の禁止)

1. お客様は本サービスを受ける権利を第三者に譲渡する事はできません。

第8条 (通知)

1. お客様は、合併、組織変更、減資、解散、営業の譲渡又は譲受その他本利用契約にかかる取引に影響を及ぼすおそれのあるときは、事前に弊社に通知するものとします。

第9条 (お客様の地位の継承)

1. お客様である法人が合併、又は会社分割、営業譲渡等によりお客様の地位の継承があった場合、継承先の法人は継承したことを証明する書類を添えて、継承の日から30日以内にその旨を弊社に通知しなければなりません。
2. 継承した法人は利用契約に基づく一切の債務を継承するものとします。

第10条 (お客様の名称等の変更)

1. お客様は、次の各号に変更があった場合、そのことを速やかに書面により弊社に通知して下さい。
 - ① 名称
 - ② 住所
 - ③ 代表者名
 - ④ 連絡先電話番号及び FAX 番号
 - ⑤ 連絡先担当者様名
 - ⑥ 請求先送付に関する事項
2. 弊社は、本条1項の届出があった場合、その届出のあった事実を証明する書類を提出していただく場合があります。

第11条 (お客様が行う利用契約の解除)

1. お客様は、本サービスの全てのサービスあるいは一部のサービスを解約しようとするときは、解除しようとする月の末日の2週間前までに書面によりその旨を弊社に通知して下さい。
2. 利用契約の解除日は、お客様が本サービスの全てのサービスあるいは一部のサービスを解約しようとする月の月末とします。

第12条 (弊社が行う利用契約の解除)

1. 弊社は、第23条(提供の停止)の規定により本サービスの利用を停止されたお客様が、提供の停止期間中に尚そのサービス停止の理由となる事実を解消しない場合には、その利用契約を解除する事があります。
2. 弊社は、お客様が第23条(提供の停止)の第1項各号のいずれかに該当する場合で、その事実が弊社の業務遂行上著しい支障を及ぼすと認められるときは、前項の規定に関わらず、同条に定める提供の停止をすることなくその利用を解除する事があります。
3. 弊社は、前項の規定により利用契約を解除しようとするときは、あらかじめその旨をお客様に通知します。
4. 弊社が行う利用契約の解除に伴って、お客様が被ったいかなる損害についても、弊社は一切の責任を負わないものとします。

第3章 サービスの提供

第13条 (クラウドサービスの稼働開始)

1. 弊社は、対象クラウドについて、お客様と設定内容を合意の上、稼働のための設定作業を実施します。
2. 対象クラウド上で利用する各アプリケーション等は、お客様と弊社との合意の上、利用契約の申込みの際に提出される初期設定申込書の内容に従います。

第14条 (ドメイン)

1. お客様がドメイン名を取得している場合は、そのドメイン名を利用できます。ただし、お客様がドメイン名を取得していない場合、弊社は有償にてドメイン申請代行サービスを提供します。ご希望がある場合には、ドメイン取得代行サービスの申込みを行うものとします。

第15条 (DNS サーバ)

1. DNS サーバをご利用頂く場合には、対象クラウドの DNS サーバをご提案します。サービス内容や費用については、対象クラウド側のサービス内容に準拠しこのサービスによりお客様に生じた損害について、弊社は一切の責任を負わないものとします。

第16条 (ID 及びパスワードの管理)

1. お客様は、対象クラウドで使用される ID 及びパスワードをお客様ご自身の責任において厳重に管理をするものとします。
2. 弊社は、弊社またはクラウド事業者がお客様に発行した ID 及びパスワードが不正に使用された事によりお客様に生じた損害について、一切の責任を負わないものとします。

第17条 (サービスの品質保証)

1. 弊社は、本サービスにおける品質保証の内容を別紙「フルマネージドサービス(クラウド運用代行) 基本サービス仕様書」および「フルマネージドサービス(クラウド運用代行) オプションサービス仕様書」に定めます。
2. 前項の規定は、第 23 条(提供の停止)の規定に該当する事由があり、お客様の利用を停止、制限又は中止(以下「利用制限等」といいます。)する場合および前項のサービスの品質保証に対する違背が弊社の責に帰すべき事由によるものでない場合ならびにクラウド事業者の定めるところによりお客様の利用制限等が行われた場合は、適用しません。

第18条 (作業結果の検査)

1. 弊社は、お客様からご依頼いただいた作業を完了した場合には、その旨を電子メールにてお客様に通知します。
2. お客様は、前項の通知を受領したときは、遅滞なく作業の結果を検査するものとします。
3. お客様は、前項の検査により作業に瑕疵があることを発見したときは、直ちにその旨を電話もしくは電子メールにて弊社に通知して下さい。
4. 弊社は、本条第 1 項の通知の後、1 週間以内にお客様から前項の通知がないときは、作業に瑕疵はなかったものとして取り扱います。
5. 弊社は、前項の取り扱いによってお客様に生じた損害について、一切の責任を負わないものとします。
6. お客様のご依頼に基づき弊社が行った作業及び、弊社からの提案によってお客様からの承認のうえ実施した作業の結果について、弊社作業の瑕疵、原因の如何を問わずいかなる責任も負わないものとします。ただし、弊社に故意又は重大な過失があった場合にはその限りではありません。

第19条 (データ保証・解除後のデータの取り扱い)

1. 弊社は、対象クラウド及び本サービスのために記録されている全ての電磁的記録の保全について一切の保証を行いません。
2. 弊社は、本契約解除後のお客様のデータについて別紙「フルマネージドサービス(クラウド運用代行) 基本サービス仕様書」記載のとおり取り扱うものとし、お客様はそれに承諾するものとします。

第4章 料金等

第20条 (料金の支払い義務)

1. お客様は、本サービスの利用において次の料金を支払うこととします。
 - ① 初期費用
初期費用は、本サービスの利用を開始するに当たり必要となります。
 - ② 月額利用料金

月額利用料金は、お客様が1ヶ月間本サービスの利用を行う為に必要となります。

- ③ その他、特に定められたもの
必要に応じて弊社より見積書によって提示します。
- 2. お客様は、初期費用及びその他特に定められた料金について、弊社が別に定める期日までに、弊社の指定する金融機関において支払わなければなりません。
- 3. お客様は、利用契約の申込みを行い、弊社からその承諾を受けたときは、月額利用料金の支払いについて弊社との特段の合意が無い限り、翌月利用分を当月末までに弊社の指定する金融機関において支払わなければなりません。
- 4. お客様は、第23条(提供の停止)の規定により、本サービスの提供を停止された場合であっても提供停止期間中における利用料金を支払わなければなりません。
- 5. 弊社は、既に支払われた本サービスの料金等を一切払い戻す義務を負わないものとします。

第21条 (料金等の計算方法)

- 1. 利用開始月の料金の額は、第5条(利用契約の成立)に定めるところによるサービス利用開始確認書に記載された課金開始日から起算して該当月の月末までの期間に対応する日割り料金とします。尚、日割り料金の計算方法は、月額利用料金の30分の1を1日分の料金として計算します。なお、利用開始月に利用契約を解除する場合は、本条2項に従うものとします。
- 2. 利用契約解除月の料金の額は、該当月の月額料金とし、日割り計算は行いません。
- 3. 最低利用期間が経過する前に利用契約が終了したときは、第6条(最低利用期間)第3項の定めに従って、残余期間の利用料に相当する額をお支払いいただきます。

第22条 (遅延損害金)

- 1. お客様は、本サービスの料金等の支払いを遅延した場合は、遅延期間につき年率14.5%の遅延損害金を弊社が指定する期日までに支払わなければなりません。
- 2. 遅延損害金の支払いについては、弊社が指定する方法により支払わなければなりません。

第5章 提供の停止等

第23条 (提供の停止)

- 1. 弊社は、お客様が次の各号のいずれかに該当する場合には、本サービスの提供を停止する事があります。
 - ① 本サービスの利用料金又は、遅延損害金を支払期日を過ぎてもお支払わないとき。
 - ② 利用契約の申込みの際し、虚偽の事項を記載した事が判明したとき。
 - ③ 本サービスを利用されるお客様と、料金支払い者が異なる場合において、料金支払い者より料金の支払い停止の通告があったとき。
 - ④ 支払停止又は支払不能に陥ったとき、自ら振出し又は引き受けた手形もしくは小切手につき不渡りの処分を受けたとき、あるいは取引金融機関又は手形交換所の取引停止処分を受けたとき。
 - ⑤ 差押、仮差押、仮処分、強制執行もしくは競売の申し立てがあったとき、又は滞納処分を受けたとき。
 - ⑥ 破産、会社更生手続開始もしくは民事再生手続開始の申し立てがあったとき、又は清算手続に入ったとき。
 - ⑦ 関係官庁から営業の許可取消処分又は停止処分を受けたとき。
 - ⑧ 反社会的勢力等である場合、又は反社会的勢力等であった場合。
 - ⑨ 自ら又は第三者を利用して弊社の業務を妨害した場合、又は妨害するおそれのある行為をした場合。
 - ⑩ 自ら又は第三者を利用して弊社に対して、暴力的行為、詐術、脅迫的言辞を用いるなどした場合。
 - ⑪ 自ら又は第三者を利用して弊社の名誉、信用等を毀損し、又は毀損するおそれのある行為をした場合。
 - ⑫ 自ら又は第三者を利用して、自身や、その関係者が反社会的勢力等である旨を弊社及び弊社の関係者に認知させるおそれのある言動、態様をした場合。
 - ⑬ 対象クラウドを提供する者の定めるところにより利用制限等が行われた場合
 - ⑭ 前各号に掲げる事項のほか、本約款の規定に違反する行為で、弊社の業務の遂行に支障を及ぼし、また及ぼすおそれのある行為をしたとき。
- 2. 弊社は、前項(第13号を除く)の規定により本サービスの提供を停止しようとするときは、予めその理由、実施期日及び実施期間をお客様に通知します。ただし、弊社が緊急に前項の規定により本サービスの提供を停止する必要があると判断を行う場合は、弊社はただちに本サービスの提供を停止する事ができるものとします。またこの場合、弊社はお客様に対して、サービス停止後にその理由、実施期日及び実施期間を通知します。

第24条 (禁止される行為)

- 1. 本サービスの利用及び本サービスを適用する対象クラウドにおいて、次の各号の行為は禁止します。
 - ① 法令に違反する、あるいは違反のおそれのある行為。

- ② 弊社もしくは第三者の著作権その他の法的保護に値する一切の権利を侵害する行為又はそれらのおそれのある行為。
- ③ 他人の使用するサーバー、ソフトウェア、ハードウェアなどの機能を破壊したり、妨害したりするようなプログラムなどを送信・アップロード等する行為
- ④ 犯罪行為もしくは犯罪行為をそそのかしたり容易にさせる行為又はそれらのおそれのある行為。
- ⑤ コンピュータウイルス配布やクラッキング行為、アタック行為、及びそれらの行為を促進する情報掲載等の行為。
- ⑥ 通信環境を不正に変更するような行為。
- ⑦ 本サービスの提供を妨げる行為又はそのおそれのある行為。
- ⑧ 公序良俗に違反する行為。
- ⑨ 虚偽の情報を意図的に提供する行為、あるいはそのおそれのある行為。
- ⑩ 不特定の法人もしくは個人に対して一方的な宣伝、コマーシャルメッセージ(以下、「迷惑メール」といいます。)の発信、中継を行うこと及び顧客勧誘の手段に迷惑メールを利用する Web サイトの運営を行うこと。
- ⑪ クラウド事業者が禁止している行為
- ⑫ その他、弊社が不適切とする行為。

第6章 雑則

第25条 (利用責任)

1. お客様は、弊社に対して本サービスの利用において、第 24 条(禁止される行為)第 1 項の各号に該当する行為をしないことを保証するものとします。
2. お客様は、本サービスの利用において、お客様が他のお客様もしくは第三者に対して損害を与えた場合、又は紛争が生じた場合、自己の費用と責任で解決するものとし、弊社になんら迷惑又は損害を与えないものとします。
3. お客様が本条 1 項及び前項に反したため、弊社が第三者より、損害賠償請求を受けた場合、お客様は、その紛争解決費用を負担するものとします。

第26条 (損害賠償)

1. 弊社は、本サービスの提供に関し、弊社の責に帰すべき事由により直接の結果として現実に被った通常の損害に限り、お客様に対して通常支払う月額利用料金の1ヶ月相当分を上限として損害の賠償を行います。

第27条 (免責)

1. 弊社は、対象クラウドのトラブル、停止、あるいは故障により対象クラウド内の電磁的記録が破損あるいは滅失した場合においても、その損害について、その原因の如何を問わず、一切の責任を負わないものとします。
2. 弊社は、第三者がお客様の端末設備または対象クラウドに、ログイン名等を不正使用する等の方法で不正アクセスを行い、お客様又は第三者に損害を与えた場合においてもその損害について一切の責任を負わないものとします。
3. 本サービスは、クラウド事業者が提供するサービスに依存するため、弊社は対象クラウドの提供状況およびクラウド事業者の行為等の影響によって本サービスの提供に支障が生じた場合においても、一切の責任を負わないものとします。
4. 本サービスの使用により、お客様が第三者に損害を与えた場合、お客様の責任と費用において解決するものとし、弊社に損害を被らせないものとします。

第28条 (秘密保持)

1. お客様及び弊社は、本サービスの遂行上知り得たお互いの販売上、技術上又は業務上の秘密を相手方の承諾なしに利用し、又は第三者に公表もしくは漏洩してはならないものとします。
2. お客様及び弊社は、本サービスの遂行上知り得たお互いの販売上、技術上又は業務上の秘密が以下のいずれかに該当する場合は前項の機密保持義務を負わないものとします。
 - ① 知り得た時にすでに公知となっていた情報。
 - ② お客様又は弊社の責によらない事由により、本契約書締結後に公知となった情報。
 - ③ 知り得た後に第三者から機密保持義務を負うことなく合法的に入手した情報。
 - ④ 機密保持の対象から除外する旨の書面による相手方の事前承諾を得た情報。

第29条（サービス履行状況の報告）

1. 弊社は、本サービスの履行状況について、弊社のホームページ上にて年一回以上の報告を実施します。

第30条（サービス内容に関する協議）

1. お客様及び弊社は、双方の構成員から組織される分科会を設置し、定期的に「フルマネージドサービス(クラウド運用代行) 基本サービス仕様書」および「フルマネージドサービス(クラウド運用代行) オプションサービス仕様書」の内容についての見直し及び改善を協議するものとします。

第31条（苦情受付及びサービス品質に関する意見窓口の設置）

1. 弊社はお客様からの苦情や、本サービスの品質に関する問合せを受け付ける為に専用窓口を設置し、積極的な意見交換を行います。専用窓口は別途「フルマネージドサービス(クラウド運用代行) 基本サービス仕様書」に定めるとおりとします。
2. 苦情とはサービスに対するお客様からの公式な不満足の表明と定義します。

第32条（安全性及び有効性）

1. 弊社は、対象クラウドにおいて利用可能な、OS、ソフトウェア等について、その安全性、正確性、有用性及び適法性を保証しません。

第33条（個人情報の利用）

1. 弊社は、弊社ホームページに掲載するプライバシーポリシーの定めるところにより、お客様に係る情報(申込み時又はサービス提供中に弊社がお客様に関して取得する氏名、住所、電話番号、メールアドレス等の全ての個人情報をいいます。)を次に定める目的の遂行に必要な範囲において利用することとします。
 - ① お客様からのお問合せへの対応、弊社サービスの利用に関する手続きの案内又は、情報の提供などのお客様に対する取り扱い業務。
 - ② 課金計算及び料金請求にかかる業務。
 - ③ 市場調査及びその分析。
 - ④ 弊社又は弊社が販売を委託されている他社の商品、サービス並びにキャンペーンの案内等。
 - ⑤ オプションサービスにおいて他の電気通信事業者が提供する通信回線及び電気通信設備を利用する場合に該当事業者に対してお客様の個人情報を提供すること。
 - ⑥ オプションサービスで提供される専用アプライアンス機器等の保守の為に該当保守事業者に対してお客様の個人情報を提供すること。
 - ⑦ 本サービスの提供についての工事、保守又は障害対応等の取り扱い業務。
2. お客様は、前項の定めるところにより弊社がお客様の個人情報を取り扱う事に同意するものとします。

第34条（履歴・識別情報の取扱い・統計情報収集）

1. 「履歴・識別情報」とは、個人情報以外のものをいい、ユーザーが利用したサービスや機能、稼働している対象クラウドのサーバの履歴、利用時間帯、利用の方法、利用環境、年齢、職業、ユーザーの IP アドレス、クッキー情報、参照元 URL、対象クラウドのアカウント情報などを指します。
2. 弊社は、履歴・識別情報をユーザーが本サービスを利用する際に取得します。
3. 弊社は、履歴・識別情報を以下の目的で利用します。
 - ① ユーザーに最良のサービスを提供するため、本サービスまたは対象クラウドのサーバの利用状況を調査し、本サービスの機能またはユーザーインターフェースの追加・改良を検討する場合
 - ② ログインが必要なサービスで、同じお客様からのアクセスかどうかを確認する場合
 - ③ お客様のセキュリティを確保するため、一定の時間が経過したお客様に対してログイン ID やパスワードの再入力を促す場合
 - ④ 弊社または弊社から広告を配信している提携先サイト(以下「提携先」といいます)の利用者数またはサイトへの誘導数を調査する場合
 - ⑤ 弊社または提携先が最適なコンテンツ、広告または各種サービスのご案内などをお客様に配信したり提供したりする場合
 - ⑥ 弊社または提携先が提供しているサービスまたは広告の内容を、充実させたり、改善したり、または新しいサービスを検討したりするための分析・抽出等を行う場合
 - ⑦ 提携先に、どのような広告、情報またはサービスなどを提供してもらうことが効果的であるかなどを分析する場合
4. 弊社は、本サービスの提供に際し、対象クラウドのサーバの統計情報を取得することがあります。弊社は、その裁量により、個人を特定できない形で当該統計情報を利用および公開することができるものとします。

第35条（準拠法）

1. 本約款の解釈、適用、履行については、特段の定めがない限り、日本法を適用します。

第36条（協議事項）

1. この約款に定めのない事項又は、利用契約の履行に疑義が生じた場合は、お客様と弊社の双方で協議の上、円満に解決を図るものとします。

第37条（合意管轄）

1. お客様及び弊社は、第 35 条に定める方法によって解決し得なかった紛争を法的に解決するに当たっては、東京地方裁判所を第一審の専属管轄裁判所とする事に合意するものとします。

付則

このフルマネージドサービス(クラウド運用代行)利用約款は、2020年3月6日から実施いたします。

利用約款別紙

フルマネージドサービス(クラウド運用代行) 基本サービス仕様書

この仕様書はフルマネージドサービス(クラウド運用代行)の基本サービスに関する内容、方法について記述したものです。尚、フルマネージドサービス(クラウド運用代行) オプションサービスをご利用のお客は各フルマネージドサービス(クラウド運用代行) オプションサービスのご契約内容が優先されます。また、本サービスにおいては、弊社に事前に連絡なく、お客様側でシステム構成及びサーバ内部の設定情報の改変等を行う事はできません。そのような事態が発覚した場合には、利用契約を解除する事がありますので予めご了承下さい。

【サーバ(IaaS)に関する基本サービス仕様】**● サーバ基本サポート**サービス提供時間

弊社営業日 10:00～18:00

サービス内容

(1) ヘルプデスク

サーバの運用に関するご質問を、電話・メールにて承ります。

(2) セキュリティ対応

JPCERT で発表された致命的なセキュリティホールについて対応を行います。

詳細は、セキュリティホール発見時の対応を参照願います。

(3)クラウド事業者メンテナンス対応

計画的に行われるクラウド事業者のメンテナンスに対しお客様環境にて作業が必要な場合は、サービス提供時間内で対応いたします。日時や手順及び報告の方法については都度ご相談の上、作業を実施いたします。

※セキュリティホール発見時の対応

JPCERT で発表された致命的なセキュリティホールについては事前連絡のうえ、パッチあて又はバージョンアップを行います。ただし、お客様の運用しているアプリケーションによっては、動作に影響を及ぼす可能性がありますので、適宜ご相談の上対応をさせていただきます。お客様のご依頼によってソフトウェアのバージョンアップ等を行う場合は別途料金となる場合があります。

● 基本監視サービス提供時間

24 時間 365 日

サービス内容

(1) サーバ死活監視

10 分おきにサーバの死活監視を実施します。

到達性が失われた場合には、障害と判断し弊社エンジニアにより障害として対応を実施します。

障害対応の詳細は下記の障害対応をご覧ください。

(2) ディスク容量監視

対象クラウドのお客様が利用する領域の各パーティションのディスク容量を監視します。90%に達した場合、お客様にご連絡の上、対応を行います。

※監視手法、監視間隔及び閾値は、クラウド事業者のサービス仕様及びお客様システムの運用状態に応じてご相談の上変更する事があります。

● 障害対応サービス提供時間

24 時間 365 日

サービス内容

以下に当てはまる場合を障害と定義し、緊急対応を実施いたします。

- ・サーバ死活監視で発覚した障害に対する対応

サーバ死活監視及びデーモン監視(オプションサービス)による障害アラートを検知した場合、以下の障害対応方針に応じて対応いたします。

■障害対応方針

サービスへの疎通及び接続が確認できない場合は、サービスの稼働状況も合わせて確認し、お客様に報告・ご相談の上、関連する対象サービスの再起動を行います。なお、リソース不足によるサービスへの疎通が確認できないと判断した場合は、お客様に報告・ご相談の上、対象機器(対象クラウドのサービスにおけるサービス内容を含みます。)のスペックアップを行います。

※オペレーション代行サービス(オプション)をご契約の場合は、ご指定いただいたオペレーション手順に従って復旧対応を行います。

上記対応を実施した後、サービスへの疎通及び接続が確認できない場合には、クラウド事業者にエスカレーションを行います。

■障害対応の完了

基本サービスではネットワークへの通達が確認でき、ログインの確認を行うことができた時点で、弊社での障害対応を完了とさせていただきます。但し、別途契約(オペレーション代行サービス)のある場合は、その手順に従って動作の確認を行います。

■お客様でのご対応

お客様でインストール(対象クラウドに設定することを含みます。)されたソフトウェア等の動作確認及び障害対応は、お客様で行っていただきます。

また、お客様ご自身で設定された内容についても、お客様にて復旧対応を行っていただきます。

■弊社営業時間外の障害連絡

弊社営業時間外の障害対応実施時は、ご契約時にご指定いただいた緊急連絡レベルに基づき障害対応を実施させていただきます。尚、緊急連絡先へのご連絡がつかない場合には、障害対応が実施できない場合が御座いますので、予めご了承下さい。

■報告

障害対応状況は適時ご報告いたします。書面でのご報告についてはお客様のご要望に応じ、障害復旧後 2 営業日以内に提出いたします。但し、調査が困難な場合や時間を要する事情のある場合には、ご相談の上、報告日時を調整させていただくことがあります。

■サービスレベル合意(SLA)について

対象クラウドのお客様のシステム領域において障害が発生した場合の初動対応について、サービスレベル合意(SLA: Service Level Agreement)を定めております。

障害発生から初動対応までの時間(サービスレベル合意)	障害発生から 30 分以内
----------------------------	---------------

■セキュリテイイベントログの保存について

セキュリテイイベントログの保存期間については設定通知書に記載します。

【マネージド型データベースサービス(PaaS)に関する基本サービス仕様】

● データベースサービスサポート

サービス提供時間

弊社営業日 10:00~18:00

サービス内容

(1) ヘルプデスク

サービスの運用に関するご質問を、電話・メールにて承ります。

(2) サポート対応

クラウド事業者が提供する管理コンソール等を利用した、設定追加や設定変更などを、電話・メールにて承ります。

(3) クラウド事業者メンテナンス対応

計画的に行われるクラウド事業者のメンテナンスに対しお客様環境にて作業が必要な場合は、サービス提

供時間内で対応いたします。日時や手順及び報告の方法については都度ご相談の上、作業を実施いたします。

● 基本監視

サービス提供時間

24 時間 365 日

サービス内容

(1) ディスク容量監視

対象のディスク容量を監視します。90%に達した場合、お客様にご連絡の上、対応を行います。

※監視手法、監視間隔及び閾値は、クラウド事業者のサービス仕様及びお客様システムの運用状態に応じてご相談の上変更する事があります。

【DB キャッシュサービス・インメモリ DB (PaaS) に関する基本サービス仕様】

● DB キャッシュサービスサポート

サービス提供時間

弊社営業日 10:00～18:00

サービス内容

(1) ヘルプデスク

サービスの運用に関するご質問を、電話・メールにて承ります。

(2) サポート対応

クラウド事業者が提供する管理コンソール等を利用した、設定追加や設定変更などを電話・メールにて承ります。

(3)クラウド事業者メンテナンス対応

計画的に行われるクラウド事業者のメンテナンスに対しお客様環境にて作業が必要な場合は、サービス提供時間内で対応いたします。日時や手順及び報告の方法については都度ご相談の上、作業を実施いたします。

【ロードバランサ (PaaS) に関する基本サービス仕様】

● ロードバランササポート

サービス提供時間

弊社営業日 10:00～18:00

サービス内容

(1) ヘルプデスク

サービスの運用に関するご質問を、電話・メールにて承ります。

(2) サポート対応

クラウド事業者が提供する管理コンソール等を利用した、設定追加や設定変更など、電話・メールにて承ります。

(3)クラウド事業者メンテナンス対応

計画的に行われるクラウド事業者のメンテナンスに対しお客様環境にて作業が必要な場合は、サービス提供時間内で対応させていただきます。作業の日時や手順及び報告の方法については都度ご相談の上実施いたします。

● 基本監視

サービス提供時間

24 時間 365 日

サービス内容

(1)サービス監視

10 分おきにサービスの監視を実施します。

到達性が失われた場合には、障害と判断し弊社エンジニアにより障害として対応を実施します。

障害対応の詳細は下記の障害対応をご覧ください。

※監視手法、監視間隔及び閾値は、クラウド事業者のサービス仕様及びお客様システムの運用状態に応じてご相談の上変更する事があります。

● 障害対応

サービス提供時間

24 時間 365 日

サービス内容

以下に当てはまる場合を障害と定義し、緊急対応を実施いたします。

- ・基本監視で発覚した障害に対する対応（停止時対応及び高負荷時対応）

基本監視による障害アラートを検知した場合、以下の障害対応方針に応じて対応いたします。

■ 障害対応方針

サービスへの疎通及び接続が確認できない場合は、お客様に報告・ご相談の上、配下のノードに対するヘルスチェックを実施します。

上記対応を実施した後、サービスへの疎通及び接続が確認できない場合には、クラウド事業者にエスカレーションを行います。

■ 障害対応の完了

基本サービスではネットワークへの通達が確認でき、対象サービスの稼働確認を行うことができた時点で弊社での障害対応を完了とさせていただきます。但し、別途契約（オペレーション代行サービス）のある場合は、その手順に従って動作の確認を行います。

■ 弊社営業時間外の障害連絡

弊社営業時間外の障害対応実施時は、ご契約時にご指定いただいた緊急連絡レベルに基づき障害対応を実施させていただきます。尚、緊急連絡先へのご連絡がつかない場合には、障害対応が実施できない場合が御座いますので、予めご了承下さい。

■ 報告

障害対応状況は適時ご報告いたします。書面でのご報告についてはお客様のご要望に応じ、障害復旧後 2 営業日以内に提出いたします。

但し、調査が困難な場合や時間を要する事情のある場合には、ご相談の上報告日時を調整させていただくことがあります。

■ サービスレベル合意(SLA)について

対象クラウドのお客様のシステム領域において障害が発生した場合の初動対応について、サービスレベル合意 (SLA: Service Level Agreement) を定めております。

障害発生から初動対応までの時間(サービスレベル合意)	障害発生から 30 分以内
----------------------------	---------------

■ セキュリティイベントログの保存について

セキュリティイベントログの保存期間については設定通知書に記載します。

【CDN(PaaS)に関する基本サービス仕様】

● CDN サポート

サービス提供時間

弊社営業日 10:00～18:00

サービス内容

(1) ヘルプデスク

サービスの運用に関するご質問を、電話・メールにて承ります。

(2) サポート対応

クラウド事業者が提供する管理コンソール等を利用した、設定追加や設定変更などを、電話・メールにて承ります。

(3)クラウド事業者メンテナンス対応

計画的に行われるクラウド事業者のメンテナンスに対しお客様環境にて作業が必要な場合は、サービス提供時間内で対応いたします。日時や手順及び報告の方法については都度ご相談の上、作業を実施いたします。

【契約解除後のお客様データ等の取り扱いについて】

AWS の場合

①サービスサポート契約の終了と合わせて、AWS アカウントを終了する場合

- ・解約日の翌日にアカウントを含むすべてのデータの削除を実施します。
- ・解約日までに必要なデータのバックアップ、コピー等の手段でお客様自身での確保、保全をお願いします。
- ・解約日翌日以降のデータの保証は致しません。

②サービスサポート契約の終了後、AWS アカウントをお客様へ引き渡し、譲渡する場合

- ・解約日から 5 営業日以内に弊社利用の設定事項等 (IAM アカウント、IAM グループ、IAM ロール、IAM フェデレーション等) を削除します。
- ・アカウントの完全引き渡し、譲渡は、解約日から 10 営業日以降、別途お客様と合意する方法にて行います。ただし、(AWS) 特権アカウントの情報は解約日までにお渡しいたします。
- ・データのお渡し方法及び形式について
クラウド上のデータは、アカウントを引き渡す方法で、アカウント引き渡し時点の現状有姿 (現状のデータ内容かつ現状のデータ形式) にてお渡します。
- ・アカウント引き渡し時以降のデータの保証は致しません。

AWS 以外の場合は、別途お知らせします。

※ お客様がフルマネージドサービス(クラウド運用代行)利用約款等に違反し、又はサービスの対象となるクラウド事業者によるサービスの利用停止など当社の責めに帰すところでない事情により弊社のサービスが提供できなくなった場合についてはデータ等のお渡し等はいたしかねます。

※ クラウドサービス上でお客様のデータの権利については法令及びクラウド事業者の定めるところによるものとし、当社がサービス提供を行うにあたってバックアップのために取得したお客様のデータについては当社が保持し、当社のサービス提供のために利用することとなりますが、一定期間経過後削除するものとし、そのデータの内容の保証や引き渡しは行いません。

連絡先

お客様からのサポート受付及び、サービス内容に関するご意見・ご質問、サービスに対する苦情などのお問合せを受け付ける為の窓口は以下の通りとします。

お問い合わせ内容	問合せ方法	連絡先	受付時間
・技術的なご質問・ご相談 ・作業のご依頼	電話	03-6743-1102 (サポートセンター直通)	弊社営業時間内
	e-mail	support@skyarch.net	24 時間 365 日
・サービス内容に関するご意見、ご質問	問合せフォーム	https://www.skyarch.net/contact/	24 時間 365 日
・サービスに対する苦情	問合せフォーム	https://www.skyarch.net/support/claim/	24 時間 365 日

※ 弊社営業日とは、平日月曜から金曜までのことをいい、土曜・日曜・祝祭日・年末年始(12/30～1/3)は含みません。

2020 年 3 月 6 日現在
株式会社スカイアーチネットワークス

フルマネージドサービス(クラウド運用代行) オプションサービス仕様書

この仕様書はフルマネージドサービス(クラウド運用代行) オプションサービスの内容、方法について記述したものです。

● 運用サポートシルバー

サービス提供時間

弊社営業日 10:00～18:00

サービス内容

弊社エンジニアがお客様のご指示に従い、クラウドプラットフォームに対して設定追加・削除・変更を承ります。

■設定・変更作業例

- ・インスタンスサイズの変更
- ・ディスク拡張
- ・各種クラウドコンパネのユーザー作成、削除、権限変更
- ・apache コンフィグ設定
- ・apache ログrotate設定変更
- ・メールアカウント作成
- ・メール設定(転送、メーリングリスト等)
- ・メールログrotate設定変更
- ・FTP・SSH・DB ユーザーアカウント作成、削除
- ・SSL サーバ証明書の設定、更新
- ・各種ログの調査

※バーチャルドメインの追加は別途設定料金が必要です。

※お客様ご指定のアプリケーションのインストール、バージョンアップは、別途作業料金が必要です。

※ご依頼より3営業日以内の作業完了を基本としておりますが、事前調査の内容やご依頼いただいた作業内容のボリューム、特殊性によっては作業期間がお約束できない場合がございますので、予めご了承下さい。(ご依頼日は作業日に含みません)

※作業の手順や報告の方法については、都度ご相談の上実施させていただきます。

● 運用サポートゴールド

サービス提供時間

弊社営業日 10:00～18:00

サービス内容

「運用サポートシルバー」のサービス内容に加えて、弊社エンジニアがシステム運用に関する提案を行います。また、クラウドプラットフォームに対して以下のサービスを提供いたします。

■モニタリングツールの提供

お客様のサーバのリソース状況を可視化したリソースグラフをご覧いただける URL を提供いたします。お客様でご覧いただけるリソースグラフは以下となります。

- ・LoadAverage
- ・CPU 使用率
- ・ディスク使用率
- ・メモリ使用率
- ・スワップ
- ・トラフィック量

※メンテナンスや障害等でリソース情報の取得ができない期間が発生する場合がございます。あらかじめご了承下さい。

● 運用サポートプラチナ

サービス提供時間

24時間 365日(但し、作業の受付は弊社営業日 10:00～18:00 となります)

サービス内容

「運用サポートゴールド」のサービス内容に加えて、設定変更作業を24時間 365日行います。

※夜間休日作業のご依頼は作業予定日の5営業日前までにご連絡をお願いいたします。事前調査の内容やご依頼いただいた作業内容のボリューム、特殊性によっては作業期間がお約束できない場合がございますので、予めご了承下さい。(ご依頼日は作業日に含みません)

● ポート監視 (http、https、ftp、smtp、pop)

サービス提供時間

24 時間 365 日

サービス内容

http、https、ftp、smtp、pop のサービス稼働監視を 10 分おきに行います。障害が発覚した場合、以下の障害対応方針に応じて作業を行います。

※監視手法、監視間隔及び閾値は、クラウド事業者のサービス仕様及びお客様システムの運用状態に応じてご相談の上変更する事があります。

■ 障害対応方針

サービスへの疎通及び接続ができることを確認後、サービスの稼働状況を確認し、お客様に報告・ご相談の上、関連する対象サービスの再起動やミドルウェアのチューニングを実施いたします。

上記対応を実施した後、サービスへの疎通及び接続ができない場合は、クラウド事業者にエスカレーションを行います。

■ 障害対応の完了

疎通及び接続が確認できた段階で、弊社での障害対応を終了とさせていただきます。

http、https のポート監視を設定しているサーバについては、確認用 URL による動作確認を実施いたします。

特殊な動作確認が必要な場合は、別途オペレーション代行サービスをご利用いただく必要があります。

● データベース監視

サービス提供時間

24 時間 365 日

サービス内容

サービス稼働監視を 10 分おきに行います。障害が発覚した場合、以下の障害対応方針に応じて作業を行います。

※監視手法、監視間隔及び閾値は、クラウド事業者のサービス仕様及びお客様システムの運用状態に応じてご相談の上変更する事があります。

■ 障害対応方針

サービスへの疎通及び接続ができることを確認後、サービスの稼働状況を確認し、お客様に報告・ご相談の上、関連する対象サービスの再起動やミドルウェアのチューニングを実施いたします。

上記対応を実施した後、サービスへの疎通及び接続ができない場合は、クラウド事業者にエスカレーションを行います。

■ 障害対応の完了

疎通及び接続が確認できた段階で、弊社での障害対応を終了とさせていただきます。

特殊な動作確認が必要な場合は、別途オペレーション代行サービスをご契約いただく必要があります。

● カスタム監視 (URL ステータスコード)

サービス提供時間

24 時間 365 日

サービス内容

URL ベースでの監視が可能なサービスに対し、ステータスコードが正常値で応答することを 10 分おきに監視いたします。異常値が発生した場合、以下の障害対応方針に応じて作業を行います。

※監視手法、監視間隔及び閾値は、クラウド事業者のサービス仕様及びお客様システムの運用状態に応じてご相談の上変更する事があります。

■ 障害対応方針

サービスへの疎通及び接続ができることを確認後、サービスの稼働状況を確認し、お客様に報告・ご相談の上、関連する対象サービスの再起動やミドルウェアのチューニングを実施いたします。

上記対応を実施した後、サービスへの疎通及び接続ができない場合は、クラウド事業者にエスカレーションを行います。

■ 障害対応の完了

復旧アラートが検知された段階で、弊社での障害対応を終了とさせていただきます。

● バックアップ運用

サービス提供時間

24 時間 365 日

サービス内容

各クラウドベンダーが提供するバックアップ機能を利用し仮想サーバに付帯するディスクのバックアップを取得いたします。データの保管先は各クラウドベンダーにより異なります。

また、バックアップが正常に取得されているかを監視する弊社独自スクリプトを仮想サーバに設定させていただきます。バックアップが正しく取得されていないことを検知した場合、翌営業日にバックアップの再取得を行います。

● **仮想ファイアーウォール管理**

サービス提供時間

設定変更:弊社営業日 10:00～18:00

サービス内容

仮想ファイアーウォールの設定追加・削除・変更作業を実施いたします。

● **オペレーション代行サービス**

サービス提供時間

弊社営業日 10:00～18:00 (障害対応時のオペレーション代行は24時間365日)

サービス内容

お客様でご用意されたアプリケーションの操作や、障害時の動作確認、データリストア等の特殊なオペレーションについて、別途お客様にご用意いただいた「オペレーション手順書」をもとに弊社エンジニアが作業の代行を実施いたします。

※ 弊社営業日とは、平日月曜から金曜までのことをいい、土曜・日曜・祝祭日・年末年始(12/30～1/3)は含みません。

2020年3月6日現在
株式会社スカイアーチネットワークス

改版履歴

版数	日付	担当	変更内容
1	2010/1/29	大村	初版作成
2	2012/2/29	渡邊	<ul style="list-style-type: none"> ・約款名称の変更 ・第 2 条 (利用約款の変更) 1 項追記、2 項 (旧 1 項の内容を分割)、3 項追加 ・第 6 条 (最低利用期間) 1 項変更、3 項変更、4 項変更・追記 ・第 11 条 (お客様が行う利用契約の解除) 1 項変更 ・第 21 条 (料金等の計算方法) 1 項修正、追記
3	2014/5/23	岡田	・利用約款別紙 基本サポート内容にセキュリティホールへの対応方針記載
4	2017/8/23	高島	・各種連絡先修正
5	2019/12/26	掛札 松田	<ul style="list-style-type: none"> ・利用約款別紙 クラウドサービスの基本サービス仕様を記載 ・利用約款別紙 【サービスレベル合意(SLA)について】を記載 ・利用約款 各条にてクラウド文言にて記載変更 第 15 条 (DNS サーバ) の内容変更
6	2020/3/6		<ul style="list-style-type: none"> ・第 19 条に第 2 項を追加 ・利用約款別紙 【契約解除後のお客様データ等の取り扱いについて】記載