

# 監視保守運用サービス 利用規約

2013.4.8

株式会社エヌ・ティ・ティ・ピー コミュニケーションズ

<b>第1章 総則</b> .....	<b>4</b>
第1条(利用規約の適用) .....	4
第2条(利用規約の変更) .....	4
第3条(サービスの提供条件) .....	4
第4条(サービスの品目と概要等).....	4
第5条(サービスの終了) .....	4
<b>第2章 契約</b> .....	<b>4</b>
第6条(契約の単位).....	4
第7条(契約期間) .....	4
第8条(業務の委託等) .....	4
第9条(契約者の専守条件) .....	4
第10条(利用責任者) .....	4
第11条(権利及び義務の譲渡等) .....	5
第12条(非常事態時の利用の制限) .....	5
第13条(契約申込) .....	5
第14条(契約の成立) .....	5
第15条(契約の変更) .....	5
第16条(契約者の名称等の変更).....	5
第17条(契約者が行う契約の解除) .....	5
第18条(当社が行う契約の解除) .....	5
第19条(契約終了時の措置) .....	6
<b>第3章 監視保守運用サービス</b> .....	<b>6</b>
第20条(監視サービスの内容) .....	6
第21条(保守運用サービスの内容).....	6
<b>第4章 提供中止及び提供停止</b> .....	<b>6</b>
第22条(提供中止) .....	6
第23条(提供停止) .....	6
<b>第5章 料金等</b> .....	<b>6</b>
第24条(料金等).....	6
第25条(課金開始日) .....	6
第26条(料金等の支払義務) .....	7
第27条(料金等の計算方法) .....	7
第28条(料金等の支払方法) .....	7
第29条(割増金) .....	7
第30条(延滞損害金) .....	7

第 31 条(割増金等の支払方法)	7
第 32 条(消費税)	7
第 33 条(端数処理)	7
<b>第 6 章 ソフトウェアの取り扱い</b>	<b>7</b>
第 34 条(著作権等)	7
第 35 条(データ等の滅失)	7
<b>第 7 章 損害賠償</b>	<b>7</b>
第 36 条(損害賠償)	7
第 37 条(免責)	8
<b>第 8 章 雑則</b>	<b>8</b>
第 38 条(契約者の自己負担)	8
第 39 条(契約者の協力義務)	8
第 40 条(守秘義務)	8
第 41 条(契約者情報の保護)	8
第 42 条(残存条項)	8
第 43 条(管轄裁判所)	8
第 44 条(準拠法)	9
第 45 条(技術的条件)	9
<b>付則</b>	<b>9</b>
別紙 1 監視保守運用サービス利用規約 サービス品目・概要等	
別紙 2 監視保守運用サービス利用規約 料金表	

## 監視保守運用サービス利用規約

### 第1章 総則

#### 第1条(利用規約の適用)

株式会社エヌ・ティ・ティ・ピー・シー コミュニケーションズ(以下、「当社」といいます。)は、監視保守運用サービス利用規約(以下、「利用規約」といいます。)を定め、この利用規約に基づき、当社指定の申込書を(以下、「申込書」といいます。)提出した者(以下、「契約者」といいます。)に対し、監視保守運用サービス(以下、「本サービス」といいます。)を提供します。

2 契約者は利用規約を遵守して本サービスを受けるものとします。

#### 第2条(利用規約の変更)

当社が、この利用規約を変更した場合、提供条件は変更後の利用規約によるものとします。

2 利用規約の変更にあたっては、当社は当該変更の対象となる契約者に対し、その内容を告知あるいは通知します。但し、この告知あるいは通知が到達しない場合であっても、変更後の利用規約が適用されます。

#### 第3条(サービスの提供条件)

本サービスの提供は、別途定める当社の提供する WebARENA Symphony ハウジングサービス(以下、「ハウジングサービス」といいます。)に付随して提供します。

2 本サービスの提供場所は、当社が提供するサーバセンタとなります。

3 前2項に定める本サービスの提供条件および提供場所は、当社の都合により変更することがあります。本サービスの提供条件および提供場所の変更・廃止に伴って契約者が被る不便、不都合、損失、損害等について、当社はいかなる責任も負いません。

#### 第4条(サービスの品目と概要等)

当社は、本サービスにおいて、別紙1の通り2つのサービスを基本サービスとして提供します。

2 前項で示した本サービスの提供条件は、別紙1に定める通りとします。

#### 第5条(サービスの終了)

本サービス、又は本サービスの一部を終了する場合、当社は当該終了サービスの契約者に対し、その旨を事前に告知あるいは通知します。但し、この通知が到達しない場合であっても、本サービスを終了します。

### 第2章 契約

#### 第6条(契約の単位)

契約者が、本サービスを申し込む場合、ハウジングサービスを申し込む必要があります。

2 当社は、本規約の他、必要に応じて特約を定めることがあります。この場合、契約者は本利用規約とともに特約を遵守するものとします。

#### 第7条(契約期間)

本サービスの契約期間は、別途締結しているハウジングサービスの契約期間に準じます。但し、別途特約が定められている場合、当該特約を優先します。

#### 第8条(業務の委託等)

当社は、提供するサービスの一部、又はすべてを第三者(以下「業務委託先」といいます。)に委託することができることとします。この場合、当社は業務委託先に対して本利用契約が規定する条件を遵守させます。

2 契約者は、当社が本サービスを提供するにあたって、前項を了承し、契約者の情報を業務委託先に開示することを承諾するものとします。

#### 第9条(契約者の専守条件)

契約者は、本サービスの提供に関し、当社が契約者に提供する機器、又はソフトウェアについて、次の各号の条件を守るものとします。

- (1) 契約者は、機器、又はソフトウェアについて第三者に対し貸与、譲渡、使用許諾その他の処分をしないこと。
- (2) 機器、又はソフトウェアを当社の承諾なしに停止、移動、取り外し、削除、変更、分解、損壊をしないこと。
- (3) 機器を善良な管理者の注意をもって管理すること。

2 前項の規定に違反して機器、ソフトウェアを亡失、又は毀損した場合、当社の職員、又は当社が指定する者が当該機器、ソフトウェアを復活、又は修理しますが、その費用は契約者が負担するものとします。

#### 第10条(利用責任者)

本サービスの利用にあたり、契約者がハウジングサービス契約時に当社へ書面にて届けた利用責任者が交代した場合、又は連絡先に変更があった場合、直ちに当社へ書面にて通知するものとします。通知なく、連絡が取れないことによって引き起こされる損害に対して、当社は一切の責任を負いません。

2 利用責任者は、当社との連絡、協議の任にあたるとともに、本サービスの利用適正化を図るものとします。

#### 第 11 条(権利及び義務の譲渡等)

契約者が、本サービスの提供を受ける権利等、利用規約上の権利の一部、又は全部を当社の承認なく第三者に譲渡、貸与、質入等の行為をすることを禁止します。

#### 第 12 条(非常事態時の利用の制限)

当社は、天災、事変等、非常事態が発生、又は発生するおそれがある場合、本サービスを制限する措置をとる場合があります。

#### 第 13 条(契約申込)

本サービスの利用を希望する方(以下、「申込希望者」といいます。)は、本サービスを受ける上で、当社所定の申込書を提出するものとします。

2 当社は、申込希望者が前項に規定する申込書の提出を行った後、申込希望者の利用申込の審査を行います。尚、審査の為に、申込希望者の印鑑証明書、商業登記簿謄本、その他契約者確認の為に資料等、当社が審査の為に必要と判断する書類の提出が必要な場合があります。

3 申込希望者は、申込書、その他当社に提出が必要な資料に個人情報を記載する場合、当社に個人情報を提供することについて、本人に同意を得た上で記載するものとします。

4 契約者は、本サービスの提供に必要な範囲において、当社が委託先に契約者の情報を提供することを承諾するものとします。

#### 第 14 条(契約の成立)

当社が、本サービスの利用申込を承諾した場合、当社指定の方法にて通知します。利用契約は、本サービスの申込が当社によって承諾された日に成立します。

2 当社は、申込希望者に対し次の各号の場合、申込を承諾しないことがあります。

- (1) サービスの申込をした者が、第 23 条(提供停止)第 1 項各号のいずれかに該当する場合。
- (2) サービスの申込をした者が、過去において第 23 条(提供停止)第 1 項各号のいずれかに該当した場合。
- (3) 契約申込書に虚偽を記載した場合。
- (4) 過去、当社提供のサービスにおいて、利用規約違反により提供停止、又は契約解除の措置をうけたことがある場合。
- (5) サービスの申込をした者の指定した支払い口座が、金融機関等により利用の差し止めが行われている場合。
- (6) 前各号のほか、当社の業務遂行上支障がある場合。

3 当社が、申込を承諾しない場合には、申込者に対しその旨を通知します。

#### 第 15 条(契約の変更)

契約者が、契約締結後サービス品目の変更、又はサービス内容の変更を希望する場合、当社所定の方法により申し込むものとします。

2 前項の申込があった場合、技術的に困難である等、当社の業務遂行上支障がある場合、当社は申込を承諾しないことがあります。この場合、契約者にその旨を通知します。

3 契約者によるサービス品目の変更、又はサービス内容の変更は、当社が変更を承諾し変更後のサービスが利用開始となった日より適用します。

4 別紙 1 に定めるサービスにおいて、契約者が対象として指定したサーバやネットワーク機器(以下、「対象機器」といいます。)の変更はできません。契約者が対象機器の変更を希望する場合、各品目を解約の上、希望する品目について新たに申し込むものとします。

#### 第 16 条(契約者の名称等の変更)

契約者は、その名称、又は住所等申込時に申請した事項に変更があった場合(相続及び法人の合併による場合を含みます。)は、当社に対し、速やかに当該変更の事実を証する書類を添えてその旨を届け出るものとします。

#### 第 17 条(契約者が行う契約の解除)

契約者が、利用契約を解除(以下、「契約解除」といいます。)する場合、当社に対し契約解除の日の 30 日前までに契約解除の旨、及び契約解除するサービス品目等を当社が定める書面にて通知するものとします。この場合、通知があった日から当該通知において契約解除の日とされた日までの期間が 30 日未満である場合、契約解除の効力は当該通知があった日から 30 日を経過する日に生じるものとします。

#### 第 18 条(当社が行う契約の解除)

当社は、次の各号に挙げる事由がある場合、契約解除をします。

- (1) 第 22 条(提供中止)第 1 項に基づき、当社が本サービスの提供を停止した場合、または停止の日から 5 日以内に停止の原因となった事由が解消されない場合。
- (2) 第 23 条(提供停止)第 1 項各号のいずれかの事由があり、本サービスの提供に著しく支障を及ぼすおそれがあると認められる場合。
- (3) 利用規約上の債務の履行を怠ると考えられる明白な理由がある場合。

2 前項の規定により、利用契約を解除する場合、当社は契約者に対しその旨を通知します。

3 第 17 条(契約者が行う契約の解除)及び、本条の規定に関わらず、ハウジングサービスの利用契約が何らかの理由により終了した場合、本サービスにおける利用契約も終了します。

## 第 19 条(契約終了時の措置)

本サービスの契約が終了した場合、契約者は速やかに当社より貸し出された機器を当社へ返却するものとします。

## 第 3 章 監視保守運用サービス

### 第 20 条(監視サービスの内容)

当社は、別紙 1 に定める監視サービスの対象機器に対して、当該機器が正常な状態であるかどうかを監視する業務を実施します。

- 2 当社は、監視サービスの提供条件を別途運用マニュアルに定め、それに基づき提供します。
- 3 当社は、監視サービスの提供開始日を契約者に対して当社指定の方法にて通知します。

### 第 21 条(保守運用サービスの内容)

当社は、別紙 1 に定める保守運用サービスにおいて、契約者が保守運用の対象として指定したサーバやネットワーク機器(以下、「保守運用対象機器」といいます。)に対して、次の各号にあげる業務を実施します。

- (1) 保守運用対象機器が正常な状態を保持できるように維持・管理する業務。
- (2) 保守運用対象機器の故障に関する連絡への対処業務、及び対処業務の支援。
- 2 契約者は、保守運用サービスを申し込むにあたって監視サービスを申し込むことが必須となります。
- 3 当社は、保守運用サービスの提供条件、及び業務範囲を別途運用マニュアルに定め、それに基づき提供します。
- 4 当社は、保守運用サービスの提供開始日を契約者に対して当社指定の方法にて通知します。
- 5 契約者は、契約期間内において保守運用対象機器が契約者の責任により故障が発生した場合、契約者の費用にてその修理、又は交換を行うものとします。

## 第 4 章 提供中止及び提供停止

### 第 22 条(提供中止)

当社が次の各号いずれかに該当すると判断した場合、本サービスを中止することがあります。

- (1) 当社の設備の保守上、又は工事等やむをえない場合。
- (2) 当社の設備の故障等やむをえない場合。
- (3) 天災、事変等、非常事態が発生、又は発生する恐れがある場合。
- 2 当社が、前項の規定により、本サービスを中止する場合、契約者に対し、その旨とサービス提供中止の期間を事前に通知します。但し、緊急やむを得ない場合、この限りではありません。尚、これにより契約者に損害が発生した場合、当社は責任を負いません。

### 第 23 条(提供停止)

契約者が次の各号のいずれかに該当すると当社が判断した場合、当社は本サービス全部、又は一部の利用を停止します。

- (1) 利用契約上の債務を履行しなかった場合。
- (2) 第 9 条(契約者の専守条件)の規定に違反した場合。
- (3) 当社に損害を与えた場合。
- (4) 本サービスの運営を妨害、又は当社の名誉又は信用を著しく毀損した場合。
- (5) 当社が、ハウジングサービスの提供を停止した場合。
- (6) 契約者が、会社更生、民事再生、又は破産の申立てを行った場合、又は行なおうとした場合。
- (7) その他、契約者として不適当と判断する場合。
- 2 契約者が、前項各号に該当する行為を行っているか、またはその合理的な疑いがあると判断される場合、当社は事前の通知なく、本サービスの全部、又は一部の利用を停止し、あるいは停止の為に必要な措置を取ることがあります。これにより契約者に損害が生じた場合について、当社は一切の責任を負いません。

## 第 5 章 料金等

### 第 24 条(料金等)

本サービスの料金は、別紙 2 に定める通りとします。

- 2 当社は、本サービスの料金をハウジングサービス月額料金に併せて請求します。
- 3 当社は、契約者に対し、別紙 2 に定める月額料金について、第 25 条(課金開始日)が月初と異なる場合、その月の利用日数に月額料金を乗じ、当該日数で除して得た額を請求します。
- 4 当社は、監視サービス及び保守運用サービスに関する初期料金を、第 25 条(課金開始日)を含む月の月額料金の発生に併せて請求します。

### 第 25 条(課金開始日)

監視サービス、保守運用サービスの課金開始日は、次の各号の通りとする。

- (1) 監視サービスの課金開始日を、第 20 条(監視サービスの内容)に定める監視サービス提供開始日とする。
- (2) 保守運用サービスの課金開始日を、第 21 条(保守運用サービスの内容)に定める保守運用サービス提供開始日とする。

## 第 26 条(料金等の支払義務)

契約者は、第 24 条(料金等)の料金を支払う義務を負います。

2 契約者が第 23 条(提供停止)の規定により本サービスの提供が停止された場合、当社は本サービスの料金の算出について、当該サービスの提供があったものとして取り扱います。

3 契約者は、第 14 条(契約の成立)第 2 項の規定により、当社が契約の承諾を取り消した場合、当社は利用申込者に対して契約が成立した場合と同額の損害金を請求します。損害金の請求の手続は料金等の請求の手続と同様とします。

4 契約者の申請を当社が承諾し、本利用規約に定める範囲外の作業を行った場合、契約者は当社の請求する料金を別途支払うものとします。また、当社は当該作業について料金が必要となる場合、契約者に対してその旨を事前に通知します。

## 第 27 条(料金等の計算方法)

次の各号の場合を除き、毎月、暦月に従って計算した料金の額とします。

(1) 各サービスの課金開始日が暦月の初日以外の場合、当該月の料金の額は、当該月における本サービスを提供した期間に相当する月額料金の額と初期料金の合計額とします。

(2) 契約の解除(契約期間を経過する前に解除があった場合を除きます。)の日が暦月の末日以外の場合、当該月の料金の額は、当該月における本サービスを提供した期間に相当する月額料金の額とします。

(3) 契約者の申し込みにより、設定機器又は監視保守機器の総台数の変更が行われた場合、(当該変更が当該品目に係る契約についての契約期間を経過する前に行われた場合を除きます。)における当該月の料金の額は、当該月における当該変更前及び当該変更後の本サービスを提供した期間に相当する額を合計した額とします。

2 契約者は、契約期間が経過する以前に利用契約の解除をした場合、当該解除があった次の日から当該契約期間の末日までの期間に相当する料金の全額を、契約解除の日から 2 週間以内に一括して支払うものとします。

## 第 28 条(料金等の支払方法)

契約者は、料金等を申込時の契約者の申請により当社が承諾した口座振替又は銀行振込のいずれかの方法により支払うものとします。支払いに関する細部条項は契約者と収納代行会社、金融機関等との契約条項、又は当社が指定する期日、方法によります。尚、契約者と収納代行会社、金融機関等の間で紛争が発生した場合、当該当事者双方で解決し、当社は責任を負いません。

## 第 29 条(割増金)

料金等の支払いを不法に免れた契約者は、その免れた額に加え、その免れた額と同額を割増金として当社が指定する期日までに支払うものとします。

## 第 30 条(延滞損害金)

契約者から、料金、又はその他の債務について支払い期日を経過しても支払いがない場合、当該契約者は支払い期日の翌日から支払いの日の前日までの日数について、年 14.5%の割合で計算して得た額を、延滞損害金として当社が指定する期日までに支払うものとします。

## 第 31 条(割増金等の支払方法)

契約者は、第 29 条(割増金)及び、第 30 条(延滞損害金)の支払いについて、当社が指定する方法により支払うものとします。

## 第 32 条(消費税)

契約者が当社に対し本サービスに係わる債務を支払う場合、消費税法及び同法に関する法令の規定により当該支払いについて消費税及び地方消費税を賦課し、契約者は当社に対し当該債務を支払う際に、これに対する消費税及び地方消費税相当額を併せて支払うものとします。

## 第 33 条(端数処理)

当社は、料金、又は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、その端数を切り捨てます。

## 第 6 章 ソフトウェアの取り扱い

### 第 34 条(著作権等)

契約者に提供されるソフトウェア及びその他の各種情報(以下、「ソフトウェア等」といいます。)については、その著作権、知的所有権のすべてを当社、又は当社にこれらの情報の利用を許諾した第三者が所有します。

2 契約者は、ソフトウェア等を本サービス利用の目的にのみ利用し、これ以外の目的での利用はできません。

### 第 35 条(データ等の滅失)

当社は、契約者に提供されるソフトウェア等により契約者のデータ等が、滅失、毀損、漏洩、その他本来の利用目的以外に使用されたとしても、その結果発生する直接あるいは間接の損害について、当社は責任を負いません。

## 第 7 章 損害賠償

### 第 36 条(損害賠償)

当社は、本サービスを提供すべき場合において、当社の責任に帰すべき理由(第三者の開発したソフトウェア等に起因する損害は含まない。)により、本サービスが提供不可となった場合、本サービスが提供不可と当社が知った時刻から起算して、連続

して 24 時間以上、提供不可だった場合に限り、損害の賠償をします。

2 前項の場合において、契約者からの請求により、本サービスを利用できないことを当社が知った時刻から、当社が当該サービスの提供可能と確認した時刻までの時間を 24 で除した数（小数点以下の端数は切り捨てます。）に、当該サービス料金の 30 分の1を乗じて得た額を契約内容の月額料金を限度として損害の賠償をします。但し、契約者が当該請求を知りうることとなった日から 3 か月を経過する日までに当該請求をしなかった場合、契約者はその権利を失うものとします。

3 当社は、本サービスにおいて、データの損失、又はバックアップに関しての不整合について責任を負いません。

### 第 37 条(免責)

前条(損害賠償)の規定は、本サービスに関して当社が契約者に負う一切の責任を規定したものとします。当社は、契約者、その他いかなる者に対しても本サービスを利用した結果について、本サービスの提供に必要な設備の不具合・故障、その他の本来の利用目的以外に使用されたことによって、その結果発生する直接、或いは間接の損害について、前条(損害賠償)の責任以外は、法律上の責任並びに明示、又は黙示の保証責任を問わず、いかなる責任も負いません。また、本契約の定めに従って当社が行った行為の結果についても、原因の如何を問わずいかなる責任も負いません。但し、当社に故意、又は重大な過失があった場合、本条は適用しません。

## 第 8 章 雑則

### 第 38 条(契約者の自己負担)

契約者は、本サービスの利用に関連して、契約者が他の契約者、又は第三者に対して損害を与えた場合、又は契約者が他の契約者又は第三者と紛争を生じた場合、契約者は自己の費用と責任で解決するものとし、当社は責任を負いません。

### 第 39 条(契約者の協力義務)

当社は、次の各号の場合、契約者に対し本サービス利用に関する契約者の機器・情報・資料その他の物品の提供、及び当社が行う調査に必要な契約者の設備等への立入調査等を行うことができます。

- (1) 契約者による本利用規約の遵守状況を調査、確認するため必要な場合。
- (2) 故障予防、又は回復のため必要な場合。
- (3) 技術上必要な場合。
- (4) その他、当社が必要と判断する理由がある場合。

2 契約者は、本サービスに係る電磁的記録が不正に作出される等、本サービスが不正に利用、又は利用されようとしている場合、直ちに当社に通知し、本サービスの不正利用に関する当社の調査に協力するものとします。

### 第 40 条(守秘義務)

契約者及び当社は、本契約に関連し、知り得た相手方の技術上・営業上、又はその他の業務上の機密情報を相手方の文書による承諾なしに、第三者に開示、又は漏洩してはならないものとします。但し、次の各号に該当する場合、この限りではありません。

- (1) 知り得た時点で既に公知・公用となっている場合。
- (2) 知り得た後、自己の責任によらず、公知・公用となっている場合。
- (3) 知り得た時点で既に取得済みの場合。
- (4) 自ら独自に開発した場合。
- (5) 正当な権限を有する第三者から機密保持義務を課せられることなく正当に取得した場合。
- (6) 法令、又は権限のある公的機関の要請により開示、又は提供が求められた場合。
- (7) 契約者に対し本利用規約に基づく義務の履行を請求する場合。
- (8) サービスに起因して紛争、又は損害賠償請求が発生した場合。
- (9) その他、本サービスの運営上必要がある場合。

### 第 41 条(契約者情報の保護)

当社は、本契約に関連し、知り得た契約者の技術上、営業上またはその他の業務上の情報(以下「契約者情報」といいます。)を、当社が別に定め公表する「個人情報保護方針」に記載された利用目的のほか契約者に同意を得た範囲内でのみ利用します。

2 当社は、契約者情報を、個人情報と同等の安全管理措置を講じて保護します。

3 当社は、契約者情報を、本利用規約に明示された場合または法律上開示が認められる場合(正当防衛、緊急避難等を含む。)を除き、第三者に開示、提供しません。

### 第 42 条(残存条項)

第 40 条(守秘義務)については、本契約終了の後も効力を有するものとします。

### 第 43 条(管轄裁判所)

契約者と当社との間で、本サービスの利用に関連して紛争が生じた場合は、東京簡易裁判所又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。

**第 44 条(準拠法)**

本利用規約の解釈・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 45 条(技術的条件)**

本サービスにおける基本的な技術事項は、途当社の定める仕様書等に定めるとおりとします。

**付則**

本利用規約は、平成 25 年 4 月 8 日から実施します。

別紙 1 監視保守運用サービス利用規約 サービス品目・概要等

サービス名	サービス品目	サービスクラス	サービス概要
監視サービス	監視サービス	基本監視	対象機器に対し、監視センタから ping 監視、サービス・ポート監視を行います。(24 時間 365 日対応)
		詳細監視	対象機器に対し、監視センタからプロセス監視、リソース監視/Trap 監視・ログ監視を行います。(24 時間 365 日対応) また、監視実施に伴う監視用ルータ設置、監視設定代行を行います。(平日日勤帯対応)
		お客さま連絡	対象機器の故障時/復旧時に自動メール通知を行います。(24 時間 365 日対応)
		リアルタイムレポート	対象機器のパフォーマンス・リソース情報を当社仕様でグラフ化し、Web でリアルタイムレポートとして提供します。
保守運用サービス	故障復旧支援サービス	電源スイッチ OFF/ON	当社監視センタにあがってくる故障通知時、および、お客さまから故障に関連した依頼をもとに、手順書に基づき故障内容の切り分け・復旧対応、お客さまの契約する保守ベンダーへの連絡代行も実施します。 ※24 時間 365 日の対応となります。 ※ハードウェアとソフトウェアの保守ベンダとの契約が締結されていることが前提となります。
		障害切分け/復旧支援	
		お客さま連絡	
		障害切分け/復旧支援 (カスタマイズ)	
	マネージドオペレーションサービス	セキュリティ対策代行	手順書に基づき、お客さまシステムの運用保守に関連する IT 管理業務を代行します。(平日日勤帯対応)
		状態確認代行	
		設定変更代行	
		現地作業代行	
	バックアップ支援サービス	NW 機器	お客さま機器に対し、お客さま指示に従い、手動バックアップ・リストア作業を代行します。(平日日勤帯対応)。 ※当社規程の手順およびバックアップソフトウェアを使用します。
		サーバー機器 (Windows)	
サーバー機器 (Linux)			
運用レポートサービス	月次レポート	監視サービスをご契約している機器を対象に、リソースレポート・故障履歴レポートを月に一度ご提供します。	
窓口サービス	窓口	監視サービスを利用していないお客さまを対象に、ベンダーへの問い合わせ・エスカレーションを窓口として代行します。	
その他	メニュー外対応	メニュー外対応	規定サービスの他、お客様のご要望に応じメニュー外のサービスを実施します。業務内容については適宜ご相談下さい。
パックサービス	エントリーパック	—	グローバルネットワーク・プライベートネットワーク経由で監視を実施します。故障検知時は監視システムによる自動メールで通知します。オプションとして弊社オペレーションセンタでのアラート内容確認と電話・メール連絡を追加できます。
	ベーシックパック	A タイプ	「監視サービス」「故障復旧支援サービス」「マネージドオペレーションサービス」を基本パックとしてご提供します。 グローバル・プライベートネットワーク経由で監視を実施します。故障検知時は、手順書に基づき担当者がリモートで 1 次切分け・復旧対応を実施し、お客様にご報告します。また、保守運用に関連する IT マネージャ業務もリモートにて代行します。 なお、オプションとして基本パックの機能拡充、その他サービスの機能追加ができます。
		B タイプ	「監視サービス」「故障復旧支援サービス」「マネージドオペレーションサービス」を基本パックとしてご提供します。ベーシックパック(A タイプ)と比べ、故障復旧支援サービスはオンサイト対応を含み、マネージドオペレーションサービスは幅広いメニューを含んでいます。
プレミアムパック	—	「監視サービス」「故障復旧支援サービス」「マネージドオペレーションサービス」「バックアップ支援サービス」「運用レポートサービス」「窓口サービス」を基本パックとしてご提供します。 グローバル・プライベートネットワーク経由で監視を実施します。故障検知時は、手順書に基づき担当者が 1 次切分け・復旧対応を実施し、お客様にご報告します。また、保守運用に関連する IT マネージャ業務(手動バックアップ・リストを含む)も代行します。 なお、オプションメニューとして基本パックの機能拡充ができます。	

別紙 2 監視保守運用サービス利用規約 料金表 I

料金表には第 32 条に定める、消費税及び地方消費税相当額を含む総額を表示します。料金は、本体価格と消費税の合計金額を表示しておりますが、消費税の計算の都合上、契約者が計算された金額と実際の請求額が異なる場合があります。

サービス名	サービス品目	サービスクラス	販売単位	初期料金	月額料金
監視サービス	監視サービス	基本監視	IP 単位	個別見積	個別見積
		詳細監視	IP またはホスト、セグメント単位	個別見積	個別見積
		お客さま連絡	個別設定	個別見積	個別見積
		リアルタイムレポート	IP 単位	個別見積	個別見積
保守運用サービス	故障復旧支援サービス	電源スイッチ OFF/ON	個別設定	個別見積	個別見積
		障害切分け/復旧支援	ホスト・台単位	個別見積	個別見積
		お客さま連絡	個別設定	個別見積	個別見積
		障害切分け/復旧支援 (カスタマイズ)	IP 単位または個別設定	個別見積	個別見積
	マネージドオペレーションサービス	セキュリティ対策代行	ホスト・回数単位	個別見積	個別見積
		状態確認代行	ホスト・回数または台・回数単位	個別見積	個別見積
		設定変更代行	ホスト・回数または台・回数単位	個別見積	個別見積
		現地作業代行	台・回数単位	個別見積	個別見積
	バックアップ支援サービス	NW 機器	台・回数単位	個別見積	個別見積
		サーバー機器 (Windows)	個別設定	個別見積	個別見積
		サーバー機器 (Linux)	個別設定	個別見積	個別見積
	運用レポートサービス	月次レポート	一式	個別見積	個別見積
	窓口サービス	窓口	一式	個別見積	個別見積
その他	メニュー外対応	メニュー外対応	個別設定	個別見積	個別見積
パックサービス	エントリーパック	—	ホスト単位または個別設定	個別見積	個別見積
	ベーシックパック	A タイプ	ホスト単位または個別設定	個別見積	個別見積
		B タイプ	ホスト単位または個別設定	個別見積	個別見積
	プレミアムパック	—	ホスト単位または個別設定	個別見積	個別見積