

「クラウド導入・運用サービス」(Amazon Web Services版) 利用規約

制定日 2019年6月28日

最終改訂日 2025年11月1日

第1章 総則

(本規約の目的)

第1条 NTT東日本株式会社(以下「当社」といいます。)は、クラウド導入・運用サービス(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「クラウド導入・運用サービス(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(電気通信事業法(昭和59年法律第86号)第20条第5項の規定に基づくものを含みます。)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。

(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サービスの導入メニュー及び運用メニューを提供するもの
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(https://aws.amazon.com/jp/pricing-list/ 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は必要となるアカウント
運用メニュー	別紙1に定める当社が契約者へ提供する「故障受付窓口、監視・通知、監視情報閲覧、障害対応、運用代行」の各サポートサービス
導入メニュー	別紙1に定める当社が契約者へ提供する「パラメータシート作成支援、クラウド基本設定、コンポーネント設定、詳細設定・データ移行」を実施するサービス
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
パラメータシート	当社が契約者に対して提出を求める本サービスを利用する上で必要な事項が網羅された書類
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でいただきます。

(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でいただきます。

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、これを届け出でいただきます。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でいただきます。

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、本サービスを継続的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。ただし、契約者が申し出た解除希望日が、当社に当該申出が到達する日の前日までの日付である場合には、当該到達日を解除日とします。

(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できます。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28条（利用停止①）、第34条（利用停止②）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32条（契約者の当社に対する協力事項①）、第38条（契約者の当社に対する協力事項②）及び第42条（利用に係る契約者の義務）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受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、料金月によらず隨時に計算します。

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。

(料金の一括支払い)

第23条 当社は、当社に特別の事情がある場合には、2月以上の料金を、当社が指定する期日までに、まとめて支払っていただくことがあります。

(消費税相当額の加算)

第24条 第29条（料金の支払義務①）及び第35条（料金の支払義務②）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25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26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の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27条（利用中止①）、第33条（利用中止②）、第28条（利用停止①）、第34条（利用停止②）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。）。

第2章 導入メニュー編

（利用中止①）

- 第27条 当社は、次の場合には、導入メニューの利用を中止することがあります。
- (1)当社の導入メニューの作業上、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、導入メニュー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、当社が導入メニュー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、前項の規定により導入メニュー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①）

- 第28条 当社は、契約者が次のいずれかに該当するときには、当社が定める期間、導入メニューの利用を停止することがあります。
- (1)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。
- (2)当社の名誉若しくは信用を毀損したとき。
- (3)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42条（利用に係る契約者の義務）の規定に違反したとき。
- (4)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導入メニュー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。
- (5)当社に損害を与えたとき。
- (6)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、前項の規定により導入メニュー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①）

- 第29条 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（導入メニュー）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。
- 2 前項のほか、当社が導入メニュー提供に必要となる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①）

- 第30条 当社は、導入メニューの提供に伴い当社の債務不履行又は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、導入メニューの提供料金を上限として、契約者に損害賠償責任を負うものとします。ただし、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) 契約者が導入メニュー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。
- 2 当社の故意又は重大な過失による場合には、前項の規定は適用しません。

(導入メニューに係る免責事項)

- 第31条 当社は、契約者の作業完了希望日に遅滞無く作業を完了することを保証するものではありません。
- 2 第32条 (契約者の当社に対する協力事項①) 及び第42条 (利用に係る契約者の義務) に定める事項を契約者が履行しない場合、仕様どおりの作業を完了することができず、又は導入メニューの一部若しくは全部を提供することができないことがあります。この場合にも、契約者は、第29条 (料金の支払義務①) の規定に従い、料金全額の支払いをしなければならないものとします。
- 3 当社は、契約者と当社の間で合意したパラメータシートの内容を AWS サービスへ設定します。パラメータシートは契約者の責任において作成されるものであり、当社は、パラメータシートに記載のない項目に関する設定は行わず、パラメータシートの内容に従って設定された AWS サービスの内容について一切の責任を負いません。
- 4 当社は、契約者と当社の間で合意したパラメータシート等の内容を基に、契約者のオンプレミス環境から AWS サービスへデータ等の移行を実施します。パラメータシートは契約者の責任において作成されるものであり、当社は、パラメータシートに記載のない項目に関する設定は行わず、パラメータシートの内容に従って移行されたデータ及び AWS サービスの内容について一切の責任を負いません。

(契約者の当社に対する協力事項①)

- 第32条 契約者は、当社が導入メニュー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導入メニュー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。
 - (2)パラメータシートへの記載及び当社への提出。
 - (3)その他、導入メニューの提供のために当社が必要と認める事項の実施。

第3章 運用メニュー編

(利用中止②)

- 第33条 当社は、次の場合には、運用メニューの利用を中止することができます。
- (1)当社の運用メニュー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、運用メニュー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、当社が運用メニュー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、前項の規定により運用メニュー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②)

- 第34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運用メニューの料金、導入メニュー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）、運用メニューの利用を停止することができます。
- (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)当社の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42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、前項の規定により運用メニュー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②)

第35条 契約者は、本契約に基づいて当社が運用メニューの提供を開始した翌月の1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（運用メニュー）に定める利用料金の支払いを要します。ただし、運用メニュー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、運用メニュー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によります。ただし、契約者は、次の場合を除き、運用メニューを利用できなかつた期間中の月額料金の支払いを要します。

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、運用メニュー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運用メニューの月額料金
2 当社の故意又は重大な過失によりその運用メニュー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運用メニューの月額料金

(責任の制限②)

第36条 当社は、運用メニュー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、運用メニュー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、運用メニュー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運用メニュー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、運用メニューの提供に伴い当社の不法行為があつたことによって契約者に損害が生じた場合、運用メニュー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)契約者が運用メニュー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。

(運用メニューに係る免責事項)

第37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36条（責任の制限②）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36条（責任の制限②）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②）

第38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4章 雜則

（個人情報の取扱い）

第39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。

- 2 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。
- 3 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。
- 4 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できます。
- 5 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。

（設定データ等の取扱いに係る責任）

第40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。

- 2 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。
- 3 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。
- 4 当社は、導入メニュー及び運用メニューの提供に必要な全ての工程において、契約者の電子データの移行作業以外で契約者の電子データを取り扱うことはありません。また、移行作業においても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。
- 5 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41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42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。

- (1) 契約者自身による本サービスの利用の要請であること。
- (2) 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。
- (3) 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。

- (1) 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。
- (2) 本サービスを違法な目的で利用しないこと。
- (3) 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。
- (4) 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。
- (5) 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。
- (6) 当社の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43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は必要な機器、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は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44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42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32条(契約者の当社に対する協力事項①)、第38条(契約者の当社に対する協力事項②)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幇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45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46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47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48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。

(適格請求書の発行)

第49条 当社は、本サービスの契約者等から請求があったときは、本サービスの料金等の請求額情報について消費税法第57条の4の規定に基づく適格請求書を発行します。本サービスの契約者等は、適格請求書の発行の請求をし、発行を受けたときは、1請求ごとに400円(税込価格 440円)及び郵送料等の支払いを要します。

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 導入メニュー

パラメータシート作成支援	契約者の既存環境や利用用途、希望構成等をヒアリングし、クラウドサービスの利用にあたり必要な設定パラメータシートの作成を支援する。
クラウド基本設定	パラメータシートをもとに、AWSサービスで提供される環境内にコンポーネント設定に必要な基本の機能を設定する。（※1）
コンポーネント設定	パラメータシートをもとに、AWSサービスで提供される環境内に仮想サーバや仮想ストレージ等を設定する。（※1）
詳細設定・データ移行	・パラメータシートをもとに、AWSサービスで提供される環境内の仮想サーバ等へ詳細な設定を実施する。（※1） ・パラメータシートをもとに、契約者のオンプレミス環境からAWSサービスへデータ等の移行を実施する。（※1）
保守初期設定	既に構築が完了しているAWSサービスに対し、保守に必要な設定のみ実施する。

※1 設定対象の詳細は別紙4を参照

1. 2 運用メニュー

分類	機能	エントリープラン	スタンダードプラン	アドバンストプラン
故障受付窓口	ユーザ申告 障害対応	AWSサービスに関するユーザ申告時の切り分け、正常性確認	○	○
	サービスに関する問合せ	本サービス内容に関する問合せ対応	○	○
監視・通知	状態監視	監視ツールを用いたAWSサービスの監視を行う（※2）	○	○
	通知	監視ツールにて異常を検知した場合、契約者へ通知を行う（※4）	○	○
監視情報閲覧	監視ツールにて得た監視情報や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	○	○	○
障害対応	監視ツールにて異常を検知した場合、被疑箇所の切り分け・再起動等の復旧措置を行う（※4）	-	○	○
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（※3）（※4）	-	-	○

※2 本サービスの監視は株式会社はてなが提供する「Mackerel」及び「Amazon CloudWatch」を使用して実施します。

監視項目の詳細は別紙5を参照。

※3 運用代行の詳細は別紙5を参照。

※4 異常検知後、並びに障害対応要請又は運用代行要請受領後実施するものとしますが、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。

1. 3 オプションメニュー

カスタマイズオプション	契約者が自ら運用手順をカスタマイズし、契約者が指定する手順について事前に当社と契約者間で合意した場合に、当社が、
-------------	--

	当該手順で監視・障害対応・運用代行の機能を行うオプション (※5)
--	--------------------------------------

※5 契約者が、カスタマイズオプションを利用して、監視、障害対応又は運用代行のカスタマイズを希望する場合は、監視、障害対応又は運用代行を利用できるプラン（監視追加対応を希望する場合はエントリープラン、スタンダードプラン又はアドバンストプラン、障害対応を希望する場合はスタンダードプラン又はアドバンストプラン、運用代行を希望する場合はアドバンストプラン）のお申し込みが必要です。ただし、おまかせクラウド VDI の契約者が、2023 年 7 月 1 日～2024 年 3 月 31 日にカスタマイズオプションを申し込む場合に、保守初期設定及びエントリープラン、スタンダードプランまたはアドバンストプランのお申込みは不要とします。なお、この場合に故障受付窓口についても当社と契約者間で合意するものとする。

1. 4 運用メニューの受付時間

	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 アドバンストプラン：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 3 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。
- ・ 詳細設定・データ移行の提供可否は、事前の協議及びパラメータシートの内容をもって当社が判断することとする。
- ・ 詳細設定・データ移行の作業対象範囲は、AWS サービス上ののみとし、現地作業は実施せず、全て遠隔での作業実施とする。
- ・ 詳細設定・データ移行の提供において、アプリケーション・ミドルウェア・OS 等の開発、サポート切れ OS・ミドルウェア等の対応、ソフトウェアライセンス等の調達業務は実施しない。
- ・ 運用メニューの提供は、導入メニューのコンポーネント設定において監視設定作業を行った 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。
- ・ カスタマイズオプションの提供可否は、当社と契約者間での事前の協議及び作業手順書の内容をもって当社が判断することとし、当社が提供可能と判断した場合には個別に作業手順及び料金について合意するものとする。

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
- ・ 運用メニューで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 (導入メニュー)

区分	単位	料金額
パラメータシート作成支援	時間	15,000円 (税込価格 16,500円)
クラウド基本設定	アカウント	100,000円 (税込価格 110,000円)
コンポーネント設定	コンポーネント※1	50,000円 (税込価格 55,000円)
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)
詳細設定・データ移行	1式	個別料金
備考		
※1 課金単位に関する詳細は別紙4参照。		

第2表 (運用メニュー (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)
アドバンストプラン※2	コンポーネント※3	30,000円 (税込価格 33,000円)
カスタマイズオプション※4	1式	個別料金
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5参照。		
※4 契約者が、カスタマイズオプションを利用して、監視、障害対応又は運用代行のカスタマイズを希望する場合は、監視、障害対応又は運用代行を利用できるプラン（監視追加対応を希望する場合はエントリープラン、スタンダードプラン又はアドバンストプラン、障害対応を希望する場合はスタンダードプラン又はアドバンストプラン、運用代行を希望する場合はアドバンストプラン）のお申し込みが必要です。ただし、おまかせクラウドVDIの契約者が、2023年7月1日～2024年3月31日にカスタマイズオプションを申し込む場合に、保守初期設定及びエントリープラン、スタンダードプランまたはアドバンストプランのお申込みは不要とします。		
※5 本規約第34条（料金の支払義務②）第1項に基づき、運用メニューの利用料金が、当社が運用メニューの提供を開始した翌月の1日から起算されることとなる契約者は、2022年4月1日以降に運用メニューのお申込みをいただいた契約者とします。なお、2022年3月31日以前に運用メニューのお申込みをいただいた契約者は、従前のとおり当社が運用メニューの提供を開始した日から運用メニューの利用料金を起算するものとします。		

(注) 運用メニューのプランを変更した場合、当該変更月はプラン変更後の月額料金をお支払いいただきます。ただし、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、月額料金が発生した月の翌月に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。
- ・料金の支払いについて、本サービスを AWS Marketplace 経由でお申し込みいただいた場合、当該サービスに係る料金は AWS 利用料として請求されます。なお、当社のパブリッククラウドリセールアカウントをご利用の契約者は、「(本紙) Amazon Web Services (リセール) 等提供に関する規約」の規定に準じるものとします。

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 (導入メニューにおける設定対象)

第1表 (クラウド基本設定対象)

AWS サービス	設定項目	作業概要
AWS Identity and Access Management (IAM)	共通初期設定	ルートアカウントのアクセスキーを無効化する
	IAM ユーザ	IAM ユーザの作成を行う
	IAM ロール	IAM ロールの作成を行う
	IAM グループ	IAM ユーザをグループ化する
	パスワードポリシー	IAM ユーザ/ロールに対するパスワードポリシーを適用する
AWS Config	サービスの有効化	AWS 構成確認に必要な AWS Config の有効化を行う
AWS CloudTrail	証跡の作成	操作ログに必要な AWS CloudTrail の設定を行う
Amazon GuardDuty	監視の有効化	セキュリティ確認に必要な Amazon GuardDuty の有効化を行う
AWS Security HUB	監視の有効化	セキュリティ設定管理に必要な設定を行う
AWS Shield	サービスの有効化	DDoS 攻撃対策を行う
AWS Secrets Manager	シークレットの保存	RDS や API キーなどの認証情報の保管先設定を行う
AWS Budgets	請求アラートの作成	請求アラートを作成する
Amazon Virtual Private Cloud (Amazon VPC)	VPC の作成	お客様環境を構築する VPC を作成する
	サブネットの作成	お客様環境を構築するサブネットを作成する
	IGW の作成	インターネットゲートウェイを作成し VPC にアタッチする

	VGW の作成	VPN ゲートウェイを作成し VPC にアタッチする
	NAT ゲートウェイの作成	NAT ゲートウェイを作成し VPC にアタッチする
	ルートテーブルの作成	カスタムルートテーブルを作成し、サブネットに適用する
	セキュリティグループ作成	セキュリティグループを作成し、EC2 等に適用する
	NAACL の設定	ネットワークアクセリストを作成し、サブネットに適用する
	ElasticIP の登録	ElasticIP を登録し対象の EC2 にアタッチする
	追加 ENI の作成	ENI を作成し、対象の EC2 にアタッチする
	インターネット VPN 設定	インターネット VPN に関する AWS 側の設定を行う
	クライアント VPN 設定	クライアント VPN に関する AWS 側の設定を行う クライアント VPN 接続に必要な証明書作成及び ACM への登録を行う
	VPC エンドポイント作成	マネージドサービスと閉域接続するエンドポイントを作成する
AWS PrivateLink	VPC ピアリング設定	VPC 間のピアリング設定を行う
	インターフェースエンドポイント作成	AWS 各種リソースのエンドポイント作成を行う
AWS Network Firewall	ファイアウォール設定	ファイアウォール/ファイアウォールポリシー/ルールグループを作成し、VPC に適用する
AWS Transit gateway	VPC 間およびオンプレミス接続	VPC 間接続、オンプレミスネットワーク間及びルーティング設定を行う
	ピアリング設定	Transit gateway ピアリング設定を行う
	Direct Connect 接続	Transit gateway と Direct Connect 及び Direct Connect Gateway との接続とルーティング設定を行う
AWS Direct Connect AWS Direct Connect Gateway	クラウドゲートウェイの開通設定	クラウドゲートウェイ開通に必要な事前設定を行う クラウドゲートウェイ開通前の VIF 承認作業を行う
	専用線・他社回線接続	他社回線及び専用線における閉域接続のクラウド側設定を行う
Amazon Cloudwatch	標準アラートの設定	監視内容に基づきメトリクスの収集と閾値設定を行う
	Cloudwatch Logs の有効化	監視内容に基づいてログ監視のバックアップ設定を行う

Amazon Simple Notification Service(SNS)	アラート用通知設定	標準アラート設定で収集したメトリクスの通知設定を行う
---	-----------	----------------------------

第2表 (AWS コンポーネント設定対象)

設定対象	課金単位	設定項目		作業概要
Amazon Elastic Compute Cloud (Amazon EC2)	1 インスタンス	キーペアの作成	-	サーバログインのためのキーペア（公開鍵・秘密鍵）を作成する
		セキュリティグループの作成	-	EC2 及び RDS のセキュリティグループを作成する
		インスタンス作成	オンデマンドインスタンス作成	オンデマンドインスタンスで EC2 を構築する
			リザーブドインスタンス購入	リザーブドインスタンスで EC2 を構築する
			Savings Plans 適用	EC2 に Savings Plans を適用する
		ログイン設定	-	サーバーリモート接続(SSH、RDP)に関する設定を行う
		ミドルウェアインストール	Linux	yum コマンドを用いて、ミドルウェアのインストールを行う
			Windows	サーバマネージャを用いて、ミドルウェアのインストールを行う
		ソフトウェアインストール	mackerel-agent	mackerel-agent のインストール及び設定を行う
			SSM-agent	AWS Systems Manager の設定を行う
			Cloudwatch Logs-agent	Cloudwatch logs-agent の設定を行う
			Cloudwatch エージェントインストール	Cloudwatch エージェントの設定を行う
		Amazon Elastic Block Store(Amazon EBS) の設定	追加ボリューム作成	追加ボリュームを作成し、EC2 ヘアタッチする (OS 内部作業を含む)
			ボリューム拡張	ボリュームサイズを変更する (OS 内部作業を含む)
			定期バックアップの作成	定期スナップショット、イメージバックアップに関する設定を行う (Data Lifecycle Manager による設定)
		サーバ証明書の作成 (AWS Certificate Manager)		サーバ証明書の作成と EC2 への適用を行う

Amazon EC2 Auto Scaling	1 グループ	Amazon Machine Image (AMI) の作成	起動設定に必要な AMI を作成する
		Auto Scaling グループの作成・設定	Auto Scaling グループの起動設定を作成・設定する
		スケーリングポリシーの設定	スケーリングポリシーを設定する。
Amazon Lightsail	1 プラットフォーム	インスタンス作成	Lightsail インスタンスを作成する
		ロードバランサ作成	Lightsail ロードバランサを作成する
		証明書適用	Lightsail 証明書を適用する
AWS Lambda	1 関数	データベース作成	Lightsail データベースを作成する
		関数の作成	契約者から提供されたコードに対して Lambda の設定を行う
Amazon Elastic Container Service (Amazon ECS) AWS Fargate	1 クラスター	クラスターの作成	クラスターの作成および設定を行う
		タスク定義の作成	Docker コンテナ実行のためのタスク定義を作成する
Amazon Elastic Container Registry (ECR)	1 リポジトリ	リポジトリの作成	リポジトリの作成および、ECS または Fargate との連携を行う
Amazon Simple Storage Service (Amazon S3)	1 バケット	バケットの作成・設定	S3 バケットの作成と、バケットに関する設定を行う
AWS Storage Gateway	1 ゲートウェイ	ゲートウェイの作成	ゲートウェイを作成する
Amazon FSx for Windows File Server	1 ファイルシステム	ファイルシステムの作成	FSx のファイルシステムを作成する
AWS Backup	1 バックアッププラン	バックアッププランの作成	バックアッププランを作成する
Amazon Elastic File System (Amazon EFS)	1 ファイルシステム	ファイルシステムの作成	ファイルシステムを作成する
		マウントターゲットの作成	EC2、コンテナ、Lambda にマウントする
		セキュリティグループの作成	EFS 用のセキュリティグループを作成する
		ファイルシステムポリシーの作成	事前設定済みのポリシーを組み合わせてファイルシステムポリシーを作成する
		アクセスポイントの作成	EFS アクセスポイントを作成する

Elastic Load Balancing (ELB)	1 ターゲットグループ	ELB の作成・設定	ELB を作成し、EC2 または Auto Scaling グループへアタッチする	
		ログ保存先の設定	ELB のログ保存先の S3 バケットを指定する	
		サーバ証明書の作成 (AWS Certificate Manager)	サーバ証明書の作成と ELB への適用を行う	
Amazon Relational Database Service (Amazon RDS)	1 インスタンス	データベース作成	RDS DB インスタンスを作成する	
		Multi-AZ 設定	Multi-AZ の設定を行う	
		リードレプリカの設定	リードレプリカの設定を行う	
Amazon ElastiCache	1 クラスタ	クラスタの作成	ElastiCache クラスタを作成する	
Amazon DynamoDB	1 テーブル	テーブルの作成	DynamoDB テーブルを作成する	
Amazon Redshift	1 クラスタ	クラスタの作成	Redshift クラスタを作成する	
AWS Elastic Beanstalk	1 環境設定	アプリケーション環境作成	アプリケーション環境を作成する	
AWS CloudFormation	1 スタック群	リソースの作成	提供された CloudFormation のテンプレート群から、リソースを作成する	
AWS WAF	1 WAF	WAF の作成	マネージドルールを使用して、WAF を構成する	
		IPset 設定	IPset の追加修正削除を行う	
Amazon CloudFront	1 ディストリビューション	ディストリビューション作成	CloudFront ディストリビューションを作成し、EC2 もしくは ELB との紐づけを行う	
		サーバ証明書の作成 (AWS Certificate Manager)	サーバ証明書の作成と CloudFront への適用を行う	
Amazon Route 53	1 ゾーン	ゾーンの作成	ホストゾーンの作成を行う	
		レコードの作成	DNS レコード (A, AAAA, CNAME, Alias 等) の作成を行う	
		ヘルスチェック設定	ヘルスチェックに関する設定を行う	
Amazon Cognito	1 プール	ユーザプール作成	プール作成	ユーザプールを作成する
			ユーザ登録	ユーザプールにユーザを登録する
		ID プール作成	プール作成	ID プールを作成する

AWS Directory Service	1 ドメイン	ドメインの作成	環境作成	Directory Service の環境設定を行う
			ユーザ登録	ユーザ登録を行う
		AD Connector	オンプレミスとの接続	既存オンプレミス AD と接続設定を行う
Amazon Simple Notification Service(SNS)	1 トピック	イベントの作成		SNS のトピック作成と、通知設定を行う Cloudwatch での死活監視、CPU 使用率、EBS 容量およびメモリの監視通知設定を含む
Amazon Simple Queue Service(SQS)	1 キュー	キューの作成		SQS のキュー作成を行う
Amazon Simple Email Service(SES)	1 配信環境	配信環境の作成		SES によるメール配信環境を作成する
Amazon WorkMail	1 組織	メール環境の作成	環境作成	メール環境を作成する。
			ドメインの紐付け	Workmail オーガニゼーションとドメインの紐付けを行う。（ドメインを取得する場合は、別途 Route53 の設定が必要）
			ユーザ登録	一覧表に基づいて、ユーザ登録を行う。
AWS Transfer Family	1 サーバ	SFTP/FTPS/FTP サーバの作成		マネージド SFTP/FTPS/FTP サーバを作成する

第3表（詳細設定・データ移行対象）

導入メニュー	設定対象	設定項目	作業概要
詳細設定 （※2）	アプリケーション	お客さま持ち込みソフトウェアインストール	お客さまから提供いただいたソフトウェアのインストール、ライセンスの適用を行う（※1）
		ミドルウェア 詳細設定	お客さまから提供いただいた設定情報をもとに、ミドルウェアの詳細設定を行う（※1）
	Windows サーバ	OS 基本設定	ホスト名変更・ドメイン参加・ファイアウォール設定等を行う（※1）
		機能と役割の設定	機能と役割の設定を行う（※1）
		ユーザ作成・グループ作成	ユーザ作成・グループ作成を行う（※1）
		フォルダ作成	フォルダ作成を行う（※1）
		共有・権限設定	共有・権限の設定を行う（※1）

	Active Directory (AD) サーバ	AD サーバ設定	AD 機能の設定を行う (※1)
	Windows Server Update Services (WSUS) サーバ	WSUS サーバ設定	WSUS 機能の設定を行う (※1)
	その他の設定	定形外設定	<ul style="list-style-type: none"> 別表 1、2 に記載されている AWS サービスについて、各 AWS サービスの設定項目欄に記載のない設定を行う 別表 1、2 に記載のない AWS サービスの設定を行う
データ移行 (※2)	ファイルサーバ	データ移行	お客様の既存 Windows ファイルサーバ（オンプレミスのみ）からのデータ移行を行う (※1)
	AD サーバ	ドメインコントローラ昇格 マスタ移行	お客様の既存 AD サーバ（オンプレミスのみ）からの AD 移行（AWS 上の新規 AD サーバについて、ドメインコントローラへ昇格・既存マスタ AD との同期およびマスタ移行）を行う (※1)
保守設定 (※2)	カスタマイズオプション	作業手順確認	契約者が自らカスタマイズし、当社と契約者間で合意した作業手順の内容確認及び、習熟を行う
		定形外設定	<ul style="list-style-type: none"> 別表 1、2 に記載されている AWS サービスについて、各 AWS サービスの設定項目欄に記載のない保守設定を行う 別表 1、2 に記載のない AWS サービスの保守設定を行う

※1 Amazon EC2 上に対して、詳細設定、データ移行を行う。

※2 提供料金は、当社が個別料金として隨時、計算し、提示する。

(注) 第1表、第2表、第3表に記載の AWS サービス名称は 2024 年 6 月 19 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。

別紙5（運用メニューにおける監視対象）

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 クラスター	クラスター監視	CPU 予約率
			メモリ 予約率
	3 タスク	タスク監視	CPU 利用量
			メモリ 利用率
			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
Amazon EKS on EC2	1 クラスター	クラスター監視	クラスターノード失敗数
			ノードあたりの実行中ポッド数
	1 ノード	ノード監視	CPU 利用率
			メモリ利用率
			ファイルシステム利用率
	3 ポッド	Pod 監視	CPU 利用量
			ポッド制限に対する CPU 利用率
			メモリ利用率
			ポッド制限に対するメモリ利用率
			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	1 インスタンス	リソース監視	CPU 使用率
			空きメモリ容量

Service (RDS) (Aurora を除く)			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 クラスター	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	読み込み スロットルイベント
			書き込み スロットルイベント
			システムエラー
			ユーザエラー
			読み込み スロットルイベント
			書き込み スロットルイベント
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
Amazon API Gateway	3API	リソース監視 (REST/WebSocket/HTTP)	リクエスト数
			エラー数
			キャッシュカウント
			遅延
AWS WAF	3ACL	リクエスト監視	許可リクエスト数

			プ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
Amazon Connect	1 インスタンス	同時通話数制限	同時通話数利用率
		パケットロス	パケットロス率
		音声通話	同時通話制限超過数
			同時通話数
			呼び出し超過数
			不在着信数
		問い合わせフロー	設定失敗電話番号数
			録音失敗数
			フロー失敗数
		キュー	重大フロー失敗数
			折り返し不許可番号数
		死活監視	キュー溢れ
			キュー最大待ち時間
Amazon Lightsail	1 インスタンス	リソース監視	Connectivity
			CPU 使用率
			メモリ 使用率
			ディスク 使用率
			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	—
StepFunctions	URL 監視	レスポンスタイム
		レスポンスコード
1ステート マシン	Executions 監視	—
		Executions Aborted
		Executions Failed
		Executions Started
		Executions Succeeded
	Activities 監視	Executions Timed Out
		Execution Time
		Execution Throttled
		Activities Scheduled
		Activities Started
Activity Time 監視	Activity Time 監視	Activities Succeeded
		Activities Timed Out
		Activities Heartbeat Timed Out
		Activities Failed
		Activity Schedule Time
		Activity Run Time
Lambda Functions 監視	Lambda Functions 監視	Activity Time
		Lambda Functions Scheduled
		Lambda Functions Started
		Lambda Functions Succeeded
		Lambda Functions Timed Out
		Lambda Functions Failed

Lambda Function Time 監視	Lambda Functions Schedule Time
	Lambda Function Run Time
	Lambda Function Time
Service Integration 監視	Service Integrations Failed
	Service Integrations Scheduled
	Service Integrations Started
	Service Integrations Succeeded
	Service Integrations Timed Out
Service Integration Time 監視	Service Integration Run Time
	Service Integration Schedule Time
	Service Integration Time

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
Elastic IP	Elastic IP 追加・削除
AWS Network Firewall	ファイアウォールルールの追加・変更・削除
	ルールグループの追加・変更・削除
AWS Transit Gateway	接続先設定変更・追加
AWS Direct Connect AWS Direct Connect 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	マネジドルールの追加
AWS Budgets	請求アラートしきい値変更
Amazon Elastic Compute Cloud	リタイアメント対応
	インスタンスタイプ変更

(Amazon EC2)	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 (OS 内部作業を含む)
	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
	ENI のアタッチ・デタッチ
	EBS タイプ変更
	Windows Update 更新プログラムのアンインストール
	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
Amazon 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
AWS 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) 環境変数追加 スケーリング設定
Amazon EKS	(カスタマイズオプションにて対応)
AWS StorageGateway	StorageGateway 設定変更
VM 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
Amazon Relational Database Service (RDS) ※Aurora プロビジョンド DB クラスタ	自動 snapshot 保存期間変更
	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
Amazon Relational Database Service (RDS) ※Aurora Serverless	クラスタ backup からの復元
	自動 Snapshot 保存期間変更
	キャパシティ変更
	backup 作成
Amazon ElastiCache	backup からの復元
	自動 Snapshot 保存期間変更
Amazon DynamoDB	ノード追加
	設定変更
Amazon Redshift	キャパシティ変更(Autoscaling 含む)
Elastic Load Balancing (ELB)	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
Amazon Simple Storage Service	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
	LCU の予約代行
Amazon Simple Storage Service	バージョニング設定
	バケットポリシー設定変更

(Amazon S3)	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 IPset 設定変更
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
	キャッシュクリア
Amazon API Gateway	(カスタマイズオプションにて対応)
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
	ユーザ追加・削除
AWS Directory Service	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
	ユーザ追加・削除
	ジャーナリングレポートの作成
	ユーザ追加・削除

	フロールールの追加・削除
Amazon Connect	再生メッセージ変更(テキスト、音声ファイル)
	音声設定変更(男性、女性)
	営業時間の変更
	タイムアウト値の変更
	転送先電話番号の変更
	新規電話番号取得
	取得番号を問い合わせフローに紐付ける
	セキュリティプロファイルの変更
	ログインパスワード変更
	エージェント追加、削除、修正
	エージェントステータスの追加、変更
	クリック接続先の追加、変更
	問い合わせ履歴一覧表のエクスポート
	Amazon Connect に関する S3 テキストのアップロード
	録音ファイルの削除

(注) 第1表、第2表に記載の AWS サービス名称は 2024 年 6 月 19 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。