

IT サポートサービス仕様書

2021年8月20日 版

IT サポートサービス仕様書

目 次

第 1 章	(本仕様書の目的)	3
第 2 章	(用語の定義)	3
第 3 章	(本仕様書の適用)	4
第 4 章	(サービスラインナップ)	4
第 5 章	(IT サポートの問合せ対応)	6
第 6 章	(S L O 及び S L A)	7
第 7 章	(開示情報)	7
第 8 章	(サービス約款)	7

IT サポートサービス仕様書

第1章 (本仕様書の目的)

この IT サポートサービス仕様書 (以下、「本仕様書」といいます。) は、株式会社 N o . 1 デジタルソリューション (以下、「当社」といいます。) が提供するサービスである「IT サポート」(第 2 章に定義されます。) に関する内容を定めることを目的とします。

第2章 (用語の定義)

用語	意味
本クラウドサービス提供者	本クラウドを提供する者をいう。
IT サポート	IT サポート利用サービス、IT サポート導入支援サービス及び IT サポートリセールサービスを個別に又は総称していいます。
IT サポート導入支援契約	IT サポート導入支援約款に基づく、IT サポート導入支援サービスに係る契約 (その後の変更を含みます。)
IT サポート導入支援サービス	(i)本仕様書第 4 章第 2 項 (テクニカルサポートサービス) 第 1 号 (導入サポートサービス) に定義される業務及び(ii)当社が別途指定した業務を内容とする当社のサービスを個別に又は総称していいます。
IT サポートリセール契約	IT サポートリセール約款に基づく、IT サポートリセールサービスに係る契約 (その後の変更を含みます。)
IT サポートリセールサービス	(i)本仕様書第 4 章第 1 項 (リセールサービス) に定義される業務及び(ii)当社が別途指定した業務を内容とする当社のサービスを個別に又は総称していいます。
IT サポート利用契約	IT サポート利用約款に基づく、IT サポート利用サービスに係る契約 (その後の変更を含みます。)
IT サポート利用サービス	(i)本仕様書第 4 章第 2 項 (テクニカルサポートサービス) 第 2 号 (プロフェッショナルサポートサービス) 及び第 3 号 (アドバイザーサービス) に定義される業務、(ii)本仕様書第 4 章第 3 項 (マネージドサービス) に定義される業務並びに(iii)当社が別途指定した業務を内容とする当社のサービスを個別に又は総称していいます。
クラウドサービスプロバイダー	AWS、Azure、GCP など
Z a b b i x	Z a b b i x L L C が開発し、G P L v 2 . 0 のもとリリースされたオープンソース監視ソリューション
S L O	S e r v i c e L e v e l O b j e c t i v e サービスレベル目標
S L A	S e r v i c e L e v e l A g r e e m e n t サービスレベル合意書

第3章 (本仕様書の適用)

本仕様書は、当社と契約者との間で、ITサポート利用契約、ITサポート導入支援契約又はITサポートリセール契約が、それぞれITサポート利用約款、ITサポート導入支援約款又はITサポートリセール約款に従って適法かつ有効に締結されていることを前提として、当該各契約に適用されるものとします。

第4章 (サービスラインナップ)

1. リセールサービス (対応約款：ITサポートリセール約款)

クラウドサービスプロバイダーを再販売します。

ITサポートリセール契約の基本内容となります。

契約期間	契約日より1年間
初期費用	なし
年額費用	固定 (利用金額が契約額を超過した分は、本クラウドサービス提供者からの別途請求となります)
請求	(1) 年額を契約日の属する月末に一括でご請求します。 (2) 年額を4分割して算出した金額を契約日の属する月の月末より3ヶ月毎にご請求します。 (3) 年額を12分割して算出した月額を契約日の属する月の月末より毎月ご請求します。 上記(1)(2)(3)のいずれかを契約時にご指定いただきます。 ※契約期間中に解約する場合は残期間の料金を一括でお支払いいただきます。

2. テクニカルサポートサービス

(1) 導入支援サービス (対応約款：ITサポート導入支援約款)

システム要件を踏まえ、クラウドサービスプロバイダーの設計・構築・移行作業を支援します。

ITサポート導入支援契約の基本内容となります。

契約期間	契約者からの当該サービスの注文書及び当社からの注文書にて合意した期間
初期費用	¥100,000～
請求	設計支援業務及び構築業務は、受入検査に合格した日が属する月の月末にご請求します。 移行支援業務は、作業終了日が属する月の月末にご請求します。ただし、移行支援業務の作業日が複数月にまたがる場合であって、注文書等で事前にマイルストーンが設定され、当社が合意した場合には、当該マイルストーンの各月に分割してご請求します。
解約料 (違約金)	ITサポート導入支援約款第21条 (解約料) に基づく解約料 (違約金) の金額は、契約解除日又は契約解約日までに実施した本サービス注文書の金額とし、当該解除又は解約

	から 14 日以内に支払うものとします。
--	----------------------

(2) プロフェッショナルサポートサービス (対応約款：IT サポート利用約款)

各種技術支援や障害原因の調査及び対策のご提案を実施します。

IT サポート利用契約の契約者に対するオプションサービスとなります。

※本サービスで障害の原因等を特定することを保証するものではありません。

契約期間	契約者からの当該サービスの注文書及び当社からの注文書にて合意した期間
初期費用	¥100,000～
月額費用	¥100,000～
請求	初期費用は、契約成立と課金開始日のいずれか遅い日付が属する月の月末にご請求します。 月額費用は、当月末に締め、翌月第3営業日までにご請求します。 ※月間稼働時間により増加します。

(3) アドバイザリーサービス (対応約款：IT サポート利用約款又は IT サポートリセール約款)

クラウド運用の不明点や改善の相談を承ります。

IT サポート利用契約又は IT サポートリセール契約の契約者に対するオプションサービスとなります。

契約期間	契約者からの当該サービスの注文書及び当社からの注文書にて合意した期間
初期費用	なし
月額費用	(IT サポート利用契約の場合) ¥30,000～ (IT サポートリセール契約の場合) ¥30,000と IT サポートリセールに係る料金の10%のいずれか大きい金額～ ※月間稼働時間により増加します。
請求	月額費用は、当月末に締め、翌月第3営業日までにご請求します。

3. マネージドサービス (対応約款：IT サポート利用約款)

IT サポート利用契約の基本内容となります。

(1) ベーシックプラン

クラウドサービスプロバイダーに特化したツールによる監視、障害発生のご連絡。

初期費用	¥30,000～
月額費用	¥5,000/インスタンス及びサービス

(2) スタンダードプラン

監視ツールZ a b b i x と、有人監視・障害対応を提供します。

初期費用	¥100,000～
月額費用	¥30,000/インスタンス及びサービス

(3) フルマネージドプラン

カスタマイズ可能な、有人監視・障害対応を提供します。

初期費用	¥100,000～
月額費用	¥50,000/インスタンス及びサービス

マネージドサービス共通

利用期間	課金開始日から解約日まで
最低利用期間	課金開始日から1ヶ月
解約	契約者が当社に解約の連絡をした翌月同日の前日を最短の解約日として承ります。
請求	初期費用は、契約成立と課金開始日のいずれか遅い日付が属する月の月末にご請求します。 月額費用は、課金開始日の属する月の月末より毎月月末に締め、翌月第3営業日までにご請求します。 月の途中で課金開始日又は解約日となった場合、月額費用は日割にてご請求します。 最低利用期間中に解約する場合は、残期間分に相当する解約料をご請求します。
割引	スタンダードプラン及びフルマネージドプランの月額費用は、ボリュームディスカウントを設定する事が可能です。

第5章 (IT サポートの問合せ対応)

1. IT サポートに関する問合せ

受付方法：下記URLの問合せフォーム、又は電話にて受け付けます。

URL：<https://www.noldigitalsolution.jp/contact/>

電話番号： 03-5843-5601

対応時間： 平日09:00～18:00

2. IT サポートの障害及び運用に関する依頼及び問合せ

受付方法：課金開始日までにご連絡する当社システム、又はメール・電話にて受け付けます。

(仮)URL：<https://ticket.digiteras.jp/>

(仮)メール：support@digiteras.jp

(仮)電話番号： 050-3164-0702

		受付時間	実施時間
障害受付	ベーシックプラン	なし	なし
	スタンダードプラン	年中無休	受付後、順次対応
	フルマネージドプラン		
運用代行	ベーシックプラン	なし	なし
	スタンダードプラン	年中無休	受付後、順次対応
	フルマネージドプラン	年中無休	受付後、順次対応

第6章 (SLO及びSLA)

ITサポートに対するSLO及びSLAを以下に定めます。

1. マネージドサービス

障害発生連絡		連絡までの所要時間
障害発生連絡	SLO	アラート検知から30分
	SLA	アラート検知から1時間
障害発生報告	SLO	初期連絡から1時間
	SLA	初期連絡から3時間

ただし、監視システムの不具合及びメンテナンス時間中は対象外とします。

2. プロフェッショナルサポートサービス

技術支援・回答	連絡までの所要時間
SLO	依頼・問合せから2営業日以内のご連絡
SLA	依頼・問合せから5営業日以内のご連絡

第5章第2項の連絡先以外への依頼及び問合せは対象外とします。

当社営業時間外の依頼・問合せは、翌営業日からの起算とします。

第7章 (開示情報)

本クラウドサービス提供者から当社に対して通知されるクラウドサービスプロバイダーのメンテナンス・障害情報に基づき、当該情報を契約者に通知します。

第8章 (サービス約款)

各対応する約款は、下記URLのとおりとなります。

ITサポート利用約款：

https://www.digiteras.jp/pdf/use_of_itsupport.pdf

ITサポート導入支援約款：

https://www.digiteras.jp/pdf/suport_of_itsupport.pdf

IT サポートリセール約款：

https://www.digiteras.jp/pdf/resale_of_itsuport.pdf

附則

2021年8月20日 制定・施行