

FICリモートデスクトップサーバサービス 提供約款

平成27年1月 5日 制定

平成29年9月 1日 最終改訂(Ver2.1)

株式会社福島情報処理センター

第1条 用語の定義

本約款で使用する用語の定義を、次の各号の通り定めます。

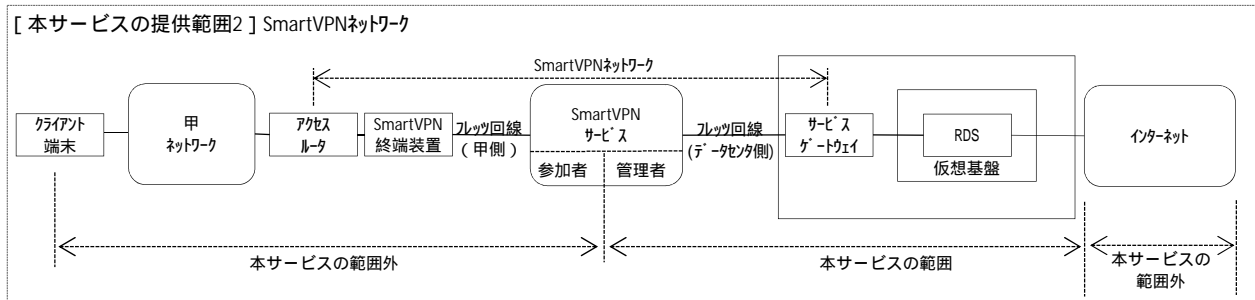
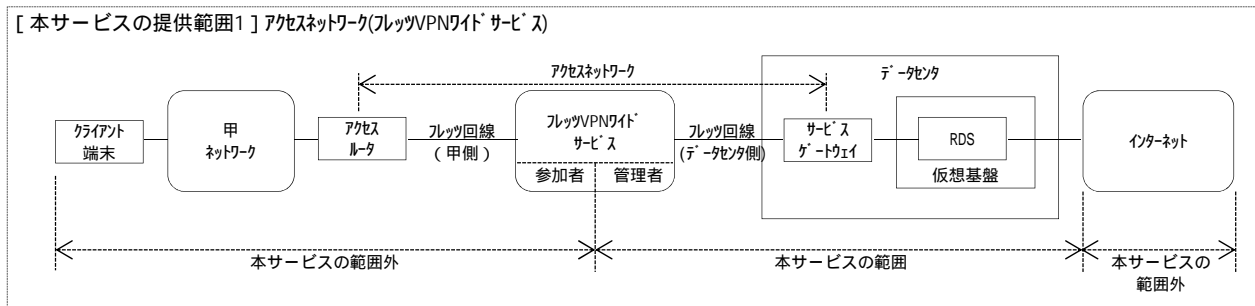
- (1)「本約款」:この「FICリモートデスクトップサーバサービス(以下、F@RDSといいます。)提供約款」を指します。
- (2)「本サービス」:F@RDSを指します。
- (3)「ライセンス」:本サービスの譲渡不能な制限付き使用权を指します。
- (4)「当社」:本サービスの提供者である株式会社福島情報処理センターを指します。
- (5)「販売店」:ライセンスを最終需要者への販売目的で購入する販売店を指します。
- (6)「お客様」:当社又は販売店からライセンスを購入した最終需要者を指します。当該最終需要者の子会社、関連会社、その他法律上の権利能力が当該最終需要者と異なる法人又は個人は、お客様には含まれないものとします。
- (7)「本サービス契約」:お客様が本サービスを使用するため当社または販売店と締結する、販売店が当社と締結する、本サービスの使用/使用許諾に関する契約を指します。
- (8)「本サービス契約者」:お客様も含め、当社と本サービスを契約する者全員を指します。
- (9)「RD サーバ」:当社がお客様に本サービスにおいて使用許諾する仮想コンピュータのインスタンスを指します。
- (10)「クライアント端末」:お客様がRD サーバにリモートデスクトップ接続するための操作端末となるコンピュータを指します。
- (11)「アプリケーション」:お客様がRD サーバ上で使用を許諾されるアプリケーションソフトウェアを指します。
- (12)「データセンタ」:当社が本サービスを提供する当社の日本国内のデータセンタを指します。
- (13)「仮想基盤」:RD サーバを作成する仮想化基盤となるホストコンピュータで当社がデータセンタ内に設置する設備を指します。
- (14)「RD サーバ用コンピュータリソース」:仮想基盤が有するCPU、メモリ、HDD 領域等のコンピュータリソースのうち、RDサーバ用に確保されたものを指します。
- (15)「東西NTT」:東日本電信電話株式会社又は西日本電信電話株式会社のうちお客様の事業所を管轄する会社を指します。
- (16)「フレッツ回線」:東西NTT よりフレッツの商標で提供される各種のアクセス回線サービスを指します。
- (17)「アクセスネットワーク」:本サービス契約者のフレッツ回線と当社がデータセンタ側で契約するフレッツ回線をフレッツ・VPN ワイドサービスで接続した閉域ネットワークを指します。
- (18)「SmartVPNネットワーク」:本サービス契約者のフレッツ回線と当社がデータセンタ側で契約するフレッツ回線をソフトバンク株式会社のSmartVPNサービスで接続した閉域ネットワークを指します。
- (19)「お客様ネットワーク」:お客様が自らのために運用する企業ネットワークを指します。
- (20)「本サービス接続場所」:アクセスネットワークの終端場所となるお客様の事業所を指します。
- (21)「サービスゲートウェイ」:データセンタにおいてアクセスネットワークの終端点となり、アクセスネットワークと仮想化基盤等データセンタ内の設備を接続する通信機器を指します。
- (22)「SmartVPN終端装置」:本サービス接続場所においてSmartVPNネットワークの終端点となり、SmartVPNネットワークとアクセスルータを接続する通信機器を指します。
- (23)「アクセスルータ」:本サービス接続場所においてアクセスネットワークまたはSmartVPNネットワークの終端点となり、アクセスネットワークの場合はアクセスネットワークとお客様ネットワークを接続する通信機器を指し、SmartVPNネットワークの場合は、SmartVPNネットワークとお客様ネットワークを接続する通信機器を指します。
- (24)「ライセンス料金」:当社または販売店よりお客様がライセンスを購入した金額を指します。
- (25)「契約金額」:当社と販売店が締結したF@RDS利用契約書の契約金額を指します。

第2条 本約款の適用

- 1.本約款は、当社または販売店とお客様間、当社と販売店間における本サービスの使用/使用許諾に関する権利義務関係を定めます。お客様は、本サービスの使用について本約款の全ての内容がその契約条件として適用されます。
- 2.お客様は、ライセンスを取得する前提として、本約款の内容を全て理解した上、これに同意しなければならないものとします。なお、お客様は、自ら記名捺印した当社指定の確認書を当社に提出した時点で当該同意を行ったと見なされるものとします。また、当社がお客様の確認書の提出を受けていない場合といえども、お客様が次の各号のいずれかに該当した場合は、お客様は、当該時点をもって即時に本約款の内容を全て理解した上、これに同意したものと見なされるものとします。
 - (1) 同意を行わずライセンスを取得した場合であって、取得後に当社に対してその旨の通知をせず、7日を経過した場合
 - (2) ライセンスの取得日を確認できない場合
 - (3) 本サービスを一部でも使用している場合
- 3.本サービス契約は、お客様が前項の同意を行った時点で当社とお客様の間で有効に成立します。但し、お客様が本サービスを使用するためには、別途、当社又は販売店とライセンスを目的物とするか、又はライセンス付きのソフトウェアを目的物とする売買契約その他契約を締結し、ライセンスを取得しなければならないものとします。
- 4.本サービス契約は、お客様が取得したライセンスの有効期間が全て満了又は失効した時点で終了します。
- 5.本約款では、日本法に準拠した日本語による解釈のみ有効とします。
- 6.本約款における日数は、全て暦日で計算するものとし、土曜日、日曜日、その他の祝日を全て日数に繰り入れするものとします。

(以下 余白)

第3条 本サービスの概要



- 1.本サービスは、当社がデータセンタに設置する仮想基盤においてRD サーバを作成し、これをお客様に使用許諾するホスティングサービスです。尚、その提供仕様は、【別紙】本サービスの提供仕様に定める通りとします。
- 2.当社は、お客様が本サービスを使用するために必要な範囲に限り、本サービスに付帯して次のサービスをお客様に提供します。
 - (1) データセンタ側のフレット回線及びフレット・VPN ワイドサービス(管理者)及びSmartVPNサービス(管理者)契約
 - (2) データセンタ及び当社がデータセンタに本サービス提供のため設置した各種設備
 - (3) インターネット接続(RD サーバに対して接続制限付きで提供されるもの)
 - (4) 本サービスに関する問合せ対応サービス
- 3.本サービスに、次の各号に定める物品及びサービスを本サービスのオプションとしてお客様に有償提供します。
 - (1) アクセスルータ及びアクセスルータ代替機
 - (2) SmartVPN終端装置
 - (3) お客様ネットワーク用HUB
 - (4) お客様ネットワーク用通信機器固定ベルト
 - (5) F@RDS光 With NTT東及びF@RDS光 With NTT東
 - (6) SPLA Office Standard(J)及びProfessional(J)
 - (7) モバイル通信カードサービス
 - (8) Fine Print SE
 - (9) ほのぼのモバイル接続
- 4.本サービスにオプション提供を受けない場合、次の各号に定める物品及びサービスは含まれないものとします。
 - (1) アプリケーションのソフトウェア使用権
 - (2) お客様(本サービス接続場所)側のフレット回線及びフレット・VPN ワイドサービス(参加者)契約
 - (3) アクセスルータ
 - (4) SmartVPN終端装置
 - (5) お客様ネットワーク用HUB
 - (6) お客様ネットワーク用通信機器固定ベルト
 - (7) SPLA Office Standard(J)及びProfessional(J)
 - (8) モバイル通信カードサービス
 - (9) Fine Print SE
 - (10) ほのぼのモバイル接続
 - (11) その他、前項各号に含まれない一切の物品及びサービス
- 5.お客様は、有効なライセンスに基づき当社から提供を受けたRD サーバにアプリケーションをインストールし、遠隔地のクライアント端末からリモートデスクトップ接続によってこれを使用する目的に限り、本サービスを使用できるものとします。
- 6.当社は、次の各号に定めるアプリケーションを、RD サーバで使用できるアプリケーションとして許諾します。
 - (1) エヌ・ディソフトウェア株式会社「ほのぼの」シリーズ介護保険対応版 ほのぼのNEXT
お客様が自ら運営するサービス種別、業務内容に応じて当社及び販売店から個別に購入するサブシステムの組合せで構成されるアプリケーション全体を一式のアプリケーションと見なすものとします。
 - (2) エヌ・ディソフトウェア株式会社「ほのぼの」シリーズ障害者総合支援法対応版
お客様が自ら運営するサービス種別、業務内容に応じて当社及び販売店から個別に購入するサブシステムの組合せで構成されるアプリケーション全体を一式のアプリケーションと見なすものとします。
 - (3) 株式会社オービックビジネスコンサルタント「奉行」シリーズ 奉行VERP8
お客様が自ら運営するサービス種別、業務内容に応じて当社及び販売店から個別に購入するサブシステムの組合せで構成されるアプリケーション全体を一式のアプリケーションと見なすものとします。

第4条 ライセンス

- 1.ライセンスは、「基本エリア」及び「利用接続ライセンス」から構成されるものとします。各ライセンスによって、お客様に提供される本サービスの内容は次の各号の通りとします。なお、お客様のライセンスは、別途当社がお客様に交付するライ

センス通知書に記載された通りとします。

- (1) 有効な「基本エリア」1本について、お客様にRD サーバ用コンピュータリソースを1単位分提供します。
- (2) 有効な「利用接続ライセンス」1本について、1台のクライアント端末からRD サーバにリモートデスクトップ接続することができるものとします。
2. 個別のライセンスには有効期間が設定されており、有効期間の開始をもって発効し、有効期間の満了をもって失効します。また、有効期間の中途といえどもお客様が本条第4項に抵触した場合は、当社は、お客様のライセンスの効力停止・失効措置を取ることができるものとします。
3. 当社及び販売店は、お客様が取得済のライセンスの返品に応じる義務を負わないものとします。また、お客様の都合により、お客様が途中で本サービスの使用を中断した場合といえども、受領済のライセンス代金(本サービスの未使用期間分も含む)の返金に応じる義務を負わないものとします。
4. 当社は、お客様及び販売店が次の各号のいずれかに該当した場合、お客様及び販売店への事前の催告及び義務の履行を何ら要することなく、即時にお客様のライセンス及び販売店と締結した利用契約書を効力停止又は失効させ、お客様に対する本サービスの提供を中断又は中止し、これらに加え、RD サーバに記録されたお客様データを削除することができるものとします。尚、当該措置によりお客様その第三者及び販売店に損害が発生した場合といえども、当社は損害賠償責任を負わないものとします。
 - (1) お客様がライセンスの取得代金の一部又は全部の支払いを一回でも怠り、又は遅延し、当社又は販売店の請求にも関わらず、これを直ちに実行しなかった場合
 - (2) 販売店が当社への契約金額の一部又は全部の支払いを一回でも怠り、又は遅延し、当社の請求にも関わらず、これを直ちに実行しなかった場合
 - (3) 当社の責に帰すべき場合を除き、第5条第2項第3号に定めるアクセスルータの設定を実施しなかった場合、又は不適切な設定の修正を求められたにも係わらず、直ちにこれを実施しなかった場合
 - (4) 第7条(禁止行為)、第9条(反社会的勢力の排除)、第10条(秘密保持)又は第12条(権利義務の譲渡禁止)のいずれかに違反した場合
 - (5) 前各号に該当する場合を除き、本約款の一部又は全部に違反し、当社の書面による催告後30日以内に違反状態が是正されなかった場合
 - (6) 差押、仮差押、仮処分、申立を受け、あるいは公売処分、租税滞納処分その他の公権力の処分を受け、又は解散の決議若しくは命令、破産・民事再生・会社更生・特別清算その他これらに類似する倒産の手続開始の申立をした場合

第5条 お客様の責務

1. 次の各号は、お客様が責任を負うべき事項とし、当社は、自らの責による場合を除き、当該事項について責任又は費用負担を何ら負わないものとします。
 - (1) お客様に提供されたRD サーバのハードディスク領域内でなされた一切の行為及びその結果。
 - (2) 本サービスの範囲に含まれない区間で、お客様が本サービスを使用するために必要となる一切の環境の整備及び維持。尚、当該環境には、クライアント端末、プリンタ、接続回線、アクセスルータ等の整備・維持を含みますが、これらに限らないものとします。
2. お客様は、本サービス接続場所からアクセスネットワークに接続するため、自らの責任と費用負担で、次の各号の準備を本サービスの使用前に完了しなければならないものとします。
 - (1) 東西NTTのフレッツ・VPN ワイドへの参加が可能なフレッツ回線を本サービス接続場所で契約し、当該回線で使用可能なセッションを、本サービス専用に1セッション準備すること
 - (2) 当社指定の企業識別子等の情報に基づき、アクセスネットワークに参加するためのフレッツ・VPN ワイドを参加者として契約すること
 - (3) SmartVPN接続利用の場合、東西NTTのSmartVPNへの参加が可能なフレッツ回線を本サービス接続場所で契約し、当該回線で使用可能なセッションを、本サービス専用に1セッション準備すること
 - (4) SmartVPN接続サービスを受けない場合、当社のSmartVPNネットワークに参加するためのSmartVPN接続契約をソフトバンク株式会社とすること
 - (5) アクセスネットワークへ接続するためのアクセスルータの設定を、次のいずれかに準じて行なうこと
当社が別途定めるネットワーク接続仕様を満たすアクセスルータ設定を適切に行える者(お客様であるとお客様が委託する者であると問わない)が、本サービス接続場所に設置されたアクセスルータに設定すること
当社が別途オプションで有償提供するアクセスルータ及び設定サービスを購入し、本サービス接続場所に設置せしめること(当社は、お客様が自ら準備したアクセスルータに設定サービスを提供する義務を負わないものとします)
3. アクセスネットワーク及びSmartVPNネットワークは、本サービス契約者全体で共用されるネットワークであるため、本サービス契約者の通信環境の安全性及びアクセスネットワーク上のアドレスの一意性を確保するため、当社が別途定めるネットワーク接続仕様を満たすことを本サービス使用の前提条件とします。お客様又はお客様が委託する者が前項第3号の実施を希望する場合といえども、これを適切に実施することができないと当社が判断した場合、当社は同号を承諾せず、同号の対応をお願いすることがあります。尚、ネットワーク接続仕様は前項第3号の実施を希望するお客様の請求があった場合に限り、当社がお客様又はお客様の委託する第三者に開示するものとします。
4. 当社は、本サービスの提供をするため必要な範囲に限り、お客様ネットワークに関する資料等を当社に無償開示して戴くことをお客様に求めることができるものとします。この場合、お客様から提供を受けた資料等の取扱いは、第10条及び第11条に準じるものとします。
5. 当社は、次の各号に定めたサービスを別途オプションでお客様に有償提供します。当該サービスの提供に要する手数料は、作業の対象となるアプリケーションの種類・数量、作業の規模・回数に応じて異なりますので、詳細は当社又は販売店にご確認下さい。
 - (1) RD サーバへのアプリケーションのインストール(新規、構成変更、追加)
 - (2) RD サーバへのプリンタドライバのインストール(RD サーバで使用可能なプリンタに対してのみ提供します。RD サーバで使用できないプリンタに対して、本作業を提供することはできません)
 - (3) アクセスルータの設定(当社がオプション販売するアクセスルータに対してのみ提供します。当社が提供するアクセスルータと同一機種である場合を含み、お客様が別途準備したアクセスルータを対象として、当社は本作業を提供することはできません)
 - (4) その他、当社がお客様の申込みに対して、事前に書面で承諾したサービス提供
6. 当社は、前項各号に定めたサービスを除き、本サービスの提供内容に含まれないサービスについて、お客様の申込みがあった場合といえども、当該サービスを何ら提供する義務を負わないものとします。

- 7.アプリケーションのインストール作業は、お客様から委託を受け、当社が有償で提供します。
- 8.販売店は同条の第1項から第7項のお客様の責務について、誠実にアドバイスを行うものとする。また、当社から販売店にアプリケーションバージョンアップ作業日程、メンテナンス日程等の連絡、F@RDSに関する約款等の変更についての連絡をお客様に即時に報告することとする。

第6条 本サービス提供に関する責任の制限

- 1.当社が本サービスの提供について負うべき責任は、本サービスを善良なる管理者の注意義務をもってお客様に提供することをもってその全てとします。当社は、特別損害(予見の有無を問わない)、間接損害、逸失利益及び次の各号に掲げる免責事項により発生した損害については、損害賠償責任を負わないものとします。
 - (1)地震、台風、洪水、火災、噴火等の天変地異、暴動、内乱、法律の制定・改廃、公権力による命令・処分、同盟罷業、その他の争議行為、輸送機関の事故、停電その他の不可抗力を含む、当社の責に帰すべからざる事項(次の事項を含むがこれらに限られない)
当社が〔別紙〕本サービスの提供仕様に定める運用支援サービスを適切に実施していたにも関わらず発生を防止できなかった、お客様データの損失(アプリケーション、設定情報、データを含む)
当社が善良なる管理者の注意義務をもってしても防御できなかった第三者による高度なサイバー攻撃
当社が善良なる管理者の注意義務をもってしても予防できなかった第三者製造によるハードウェア及びソフトウェア(オペレーティングシステム、ミドルウェア、データベースを含むが、これらに限らない)の不具合
電気通信事業者の提供する電気通信回線又は電気通信サービスの障害
当社が善良なる管理者の注意義務をもってしても防げなかった本サービスの提供の一時的な使用不能又は性能不良
刑事訴訟法第218条(令状による差押え、搜索、検証等)、犯罪捜査のための通信傍受に関する法律の規定に基づく強制的処分その他裁判所の命令若しくは法令に基づく強制的な処分
第5条(お客様の責務)第4項に基づきお客様から提供を受けた資料の内容の誤り、又は同条第4項に基づく資料の提供をお客様が遅延若しくは拒絶したこと
 - (2)本サービスの範囲に含まれない事項(本サービス契約でお客様の責務とされている事項を含むがこれらに限られない)
 - (3)前各号のいずれかの結果として生じた事項
- 2.当社が、本サービスの提供についてお客様に対して負うべき損害賠償責任の上限金額は、その請求理由の如何を問わず、損害賠償請求の直接的な原因となった、前項の本サービスの提供義務違反があった月数の対価に相当するライセンス代金とし、この金額は、次の計算式で算出するものとします。但し、お客様が被った損害が第10条(秘密保持)若しくは第11条(個人情報情報の取扱い)に違反したことによる場合には、この制限は適用しないものとします。
(ライセンス月額)×(前項の本サービスの提供義務違反があった月数)
- 3.当社は、次の各号にいずれの事項について、保証責任を何ら負わないものとします。
 - (1)アプリケーションの使用以外の一切の目的に対する本サービスの適合性
 - (2)本サービスの提供内容に関わる事項で本サービス契約に規定されていない事項(機能、商品的価値、正確性、有用性を含むが、これらに限らない)の実現
 - (3)お客様に適用される法令(本サービスを提供するため当社が遵守する義務を負う法令は除く)、又は業界団体若しくはお客様独自のガイドライン及び内部規則に対する適合

第7条 禁止行為

当社は、お客様が本サービスの使用に際して、次の各号に該当する行為を厳に禁止します。

- (1)アプリケーションの使用以外の目的で本サービスを使用する行為
- (2)本サービスのライセンスを第三者に譲渡若しくは貸与し、又は本サービスを第三者に使用させる行為
- (3)お客様の事業所間のデータ通信用途にアクセスネットワークを使用する行為
- (4)有効でないライセンスに基づき本サービスを使用する行為
- (5)当社による本サービス提供を著しく妨害する行為
- (6)有害なコンピュータプログラムをRDサーバに送信又は書き込む行為
- (7)犯罪行為又は犯罪のおそれのある行為
- (8)第三者の著作権その他の知的財産権を侵害する行為
- (9)第三者の財産、プライバシー等を侵害する行為
- (10)第三者の名誉を棄損しあるいは誹謗中傷する行為
- (11)その他公序良俗に反し、又は法令に違反する行為
- (12)前各号の禁止行為に該当するおそれがあると当社が判断する行為
- (13)その他、本サービス提供条件の主旨に照らし合わせ、RDサーバの運営を妨げると当社が判断する行為

第8条 再委託

- 1.当社は、お客様に対する本サービスの提供の一部又は全部を、第三者に再委託することができるものとします。但し、この場合、再委託先に対し、当社が本サービス契約上負うべき義務と同等の義務を負わせるものとします。
- 2.当社は、前項但し書きの履行を条件として、第10条(秘密保持)、第11条(個人情報情報の取扱い)の定めに係わらず、再委託する業務の遂行のために必要最小限の範囲で、お客様から書面による事前承諾を受けることなく、再委託先に対して、お客様の機密情報を開示することができるものとします。

第9条 反社会的勢力の排除

お客様(その役員及び従業員を含む)及び販売店(その役員及び従業員を含む)は、次の各号のいずれにも現在該当しないことを表明し、かつ、将来においても該当しないことを当社に確約します。

- (1)暴力団、暴力団員、暴力団関係企業・団体又は暴力団関係者、総会屋その他の反社会的勢力(以下、総称して「反社会的勢力」といいます)であること
- (2)反社会的勢力を利用したこと
- (3)反社会的勢力に資金提供その他の便宜を供与するなど反社会的勢力の維持運営に協力し又は関与したこと

- (4) 反社会的勢力が経営を支配していると認められること(実質的に経営に関与していると認められる場合を含む)
- (5) 前各号のほか、反社会的勢力と社会的に非難されるべき関係を有していること
- (6) 自ら又は第三者を利用して、当社に対し詐術、暴力的行為又は脅迫的言辞を用いるなどして、当社名誉や信用を毀損し、当社の業務を妨害し、又は当社の法的な責任を超えた不当な要求行為を行うこと

第10条 秘密保持

1. 当社及びお客様は、本サービスに関して知り得た相手方の機密情報について、善良なる管理者の注意をもってその機密を保持するものとし、自らの役員、従業員といえども機密情報を知る必要のある必要最小限の者を除き、相手方の事前の承諾なくして、機密情報を第三者に開示、漏洩しないものとします。
2. 前項に係わらず、次の各号の一に該当する資料及び情報は機密情報として扱わないものとします。
 - (1) 既に公知のもの又は当社の責に帰することのできない事由により公知となったもの
 - (2) 既に当社が保有しているもの
 - (3) 当社が守秘義務を負うことなく第三者から正当に入手したもの
 - (4) 当社がお客様から書面により開示を承諾されたもの
 - (5) 機密情報によらずに当社が独自に開発し又は知り得たもの
3. 当社及びお客様は、本サービス契約の履行のために必要最小限な範囲に限り、使用し又は複製することができるものとします。
4. 本条の機密保持義務は、本サービス契約が終了した後も、5年間継続するものとします。

第11条 個人情報の取扱い

1. 当社は、お客様から預託を受けた個人情報を、関連諸法令及び当社のプライバシーポリシー (<http://www.fic.co.jp/privacy/index.html>) に従って管理するものとし、本サービスの提供に従事する自らの役員、従業員を除き、第三者に開示、漏洩し、又は使用させてはならないものとします。
2. 前項に係わらず、次の各号の一に該当する場合、当社は、お客様から同意を得ることなく、個人情報を開示し、使用させることにお客様は承諾するものとします。
 - (1) 当社が、本サービスを提供するために必要な業務を第三者に委託するに際し、当該委託先に開示する場合
 - (2) 裁判所又は監督官庁等の行政機関から法令に基づく開示を要求された場合
3. 当社は、前項に基づき個人情報を開示する場合、開示する個人情報を最低限必要な範囲に限定するとともに、前項第2号の場合を除き、当社が負うべき義務と同等の義務を開示先に課すものとします。

第12条 権利義務の譲渡禁止

お客様は、本サービスの使用に関する権利及び義務を、一部又は全部を問わず、当社の書面による事前承諾なくして第三者に譲渡し、承継し又は担保に供してはならないものとします。

第13条 紛争処理

当社とお客様の間で、本約款の解釈・履行に関して紛争が発生した場合、東京地方裁判所を第一審の専属的合意管轄裁判所として、紛争処理にあたるものとします。なお、本約款の解釈は、日本法、日本語に準拠して行なわなければならないものとします。

第14条 本約款の変更

当社は、いつでも本約款を変更することができるものとします。当社が本約款を変更した場合は、当社または販売店より変更後の本約款をお客様に通知します。

お客様の書面による異議申立てがなく、当該通知の掲載後30日が経過した時点、又はお客様が別途承諾をした時点のいずれか最短で到来する時点をもって、当該変更は有効にお客様に承諾されたものと見なされ、以後、当社がお客様に提供する本サービスに変更後の本約款が適用されるものとします。

(以下 余白)

【別紙】本サービスの提供仕様

- お客様は、ライセンスで使用許諾された範囲の本サービスを、本条の契約条件に基づき、週7日、1日24時間使用することができます。
- 本サービスは、無停止であることが保証されたサービスではありません。当社は、本サービスの品質を満たすよう、最大の努力を行いますが、次のいずれかに該当する場合は、本サービスの一部又は全部の提供が中断することがあります。
 - 設備の保守若しくは工事、又はアプリケーションのバージョンアップ若しくはパッチ適用等により本サービスの提供を中断せざるを得ない場合
 - データセンタを共同利用する第三者のシステム移行・保守等のために、本サービスの提供を中断せざるを得ない場合
 - セキュリティ上の脅威発見等、合理的な理由に基づき、本サービスの提供を中断せざるを得ない場合
 - 天変地異その他の非常事態が発生し又は発生するおそれがある場合で、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及び公共の利益のため、緊急を要する事項を内容とする通信を優先的に取扱う場合
 - 障害により本サービスの提供を一時中断せざるを得ない場合
- 当社は、第4条(ライセンス)第1項第1号に基づきお客様用に提供するRDサーバ用コンピュータリソースが複数単位ある場合には、単位毎にRDサーバを作成する代わりに、複数単位のコンピュータリソースを統合したRDサーバを作成することができるものとし、この場合、お客様にRDサーバの作成仕様を別途通知します。
 なお、RDサーバ用コンピュータリソース1単位に基づき、当社がお客様に提供するコンピュータリソースの仕様は次の表の通りとします。

【RDサーバ用コンピュータリソース1単位の仕様】

リソース	仮想基盤用のコンピュータに搭載されたCPUの1coreに相当する仮想CPU
	6GBのメインメモリ
	160GBのハードディスク領域
RDサーバ用コンピュータリソース1単位につき、最大で10台のリモートデスクトップ接続できます。	

- 当社は、お客様に提供するRDサーバ毎に次の各号の対応を無償で実施します。但し、当社の責に帰すべき場合を除き、当社が第1号乃至第4号の設定を再度実施しなくなればなくなった場合は、有償対応とします。
 - Windows Server オペレーティングシステムをインストールした状態で提供します。お客様のOS及びアプリケーション以外のソフトウェアをインストールすることはできません。
 - アンチウイルスソフトウェアをインストールした状態で提供します。
 - RDS クライアントライセンス1本につき、仮想コンピュータ・インスタンスに管理者権限を持たないリモートデスクトップ接続用ユーザアカウントを1アカウント作成した状態で、当該アカウントのログインID・ログインパスワードと共に提供します。ユーザアカウントへの管理者権限は、当社が認める作業委託会社に一時的に許諾する場合がございます。
 - 固定IPアドレスを1個設定した状態で提供します。但し、アドレスは当社が指定するものを使用して戴きます。
 - 下表の運用支援サービスを実施します。尚、下表に含まれないサービス提供は、本サービスには含まれないものとし、なお、フルバックアップとはRDサーバのハードディスク領域全体のバックアップを指し、差分バックアップとはハードディスク領域のうち最新の定期バックアップした内容から変更が生じた箇所のみバックアップを指すものとし、

【RDサーバに対して提供される運用支援サービスの仕様】

バックアップ	フルバックアップ	定期	週1日(日時は当社指定)
		不定期	RDサーバのセットアップ(初期、追加)の実施後バージョンアップの実施前
	差分バックアップ	定期	フルバックアップ日を除く毎日(時間は当社指定)
	アプリケーションログフォルダのバックアップ		週一回(日時は当社指定)
	2017年6月1日以降ご利用のお客様		別筐体へのバックアップは行いません。但し、サービス提供機器はハイパーコンパジド構成となり、ノード上に書き込まれたデータを分散配置しデータ冗長性を確保しております。
ソフトウェアバージョンアップ	アプリケーション	定期バージョンアップ	年12回まで
		パッチ適用	必要都度随時
	アンチウイルス	ウイルス定義ファイル	随時、ウイルス定義ファイルを最新に更新
	その他(OSのパッチ適用等を含む)		必要都度随時
再起動	必要に応じ、都度随時受け付けます。また、当社が必要と判断した場合は、原則的にお客様に通知した上、再起動を実施します。ただし、OSのアップデートプログラム適用時や高付加によるシステムクラッシュが発生した場合等は、自動的又は手動操作で予告なく再起動を行うことがあります。		

- () 第3条第6項各号に定めた1つのアプリケーションに対する1回の運用支援を1回の運用支援サービスの提供と見なすものとします。同時に2つ以上のアプリケーションに対して提供された運用支援は、アプリケーションの数量と同一の回数分の運用支援サービスの提供と見なされるものとします。但し、当社が事前に1回の運用支援サービスの提供を複数回に分割して作業することをお客様に通知した場合等、別途当社が承諾した場合は、この限りではないものとします。
- 5.当社は、データセンタの施設内のネットワークにおいて、お客様のRDサーバを接続する専用のネットワーク(イーサネット方式)をお客様に提供します(共有の通信媒体上に仮想技術で作成される専用ネットワークとします)。但し、ネットワークアドレスは、当社が指定するものを使用して戴きます。
- 6.本サービスでは、RDサーバのハードディスク領域に仮想基盤となるコンピュータに搭載されたハードディスク領域内に作成されます。
仮想基盤となるコンピュータのハードディスク領域はRAID5または分散配置により障害対策を行いますが、データの完全保存を保証するものではありません。また、フェイルオーバー機能、フォルトトレラント機能等その他の高可用性機能は、本サービスでは提供されないものとします。ご利用アプリケーションのデータバックアップをローカルに保存することをお勧めします。
- 7.当社は、オンラインヘルプ機能、ケアネットメッセージ及びGoogle Map連携機能等、アプリケーションが標準搭載する外部Webサービスとの連携機能の使用、アプリケーションのバージョンアッププログラム取得、OSのアップデートプログラム取得に必要な通信に制限して、RDサーバにおけるインターネット接続サービスを無償で提供するものとします。この場合であっても、当社は、当該目的以外のインターネット接続を提供する義務を負わないものとし、また、セキュリティ上、お客様に何ら予告することなくこれを遮断することができるものとします。
- 8.当社は、本サービスの提供に関して、当社サポートセンターがお客様または販売店から戴いた問合せに基づき、次の各号に掲げる問合せ対応サービスを提供します。問合せの受付時間は、土日祝日及び当社が予め通知するその他休日を除く、月曜日から金曜日までの午前8時30分から午後5時30分までとします。
尚、次の各号に含まれない問合せ対応(お客様先への訪問、第5条(お客様の責務)で定めるお客様が実施すべき事項に関するサポート、又は本サービスの提供以外の事項に関するサポートを含むが、これらに限られない)は、当該サービスに含まれないものとします。
(1) 本サービスの運用・操作に関わる技術的な問合せに対する回答(原則的に返電による回答とします)
(2) 本サービスに関する運用支援情報の公開
(3) 緊急時におけるオンラインリモートメンテナンスによるRDサーバに対するオペレーション支援
- 9.当社は、本条第2項に基づき本サービスの提供を中断する場合は、原則として7日前までに所定の方法でお客様に通知するものとします。
但し、緊急時又は障害が発生した場合等、事前に通知することができないやむを得ない事情がある場合、当社は、事後速やかに所定の方法でお客様に通知することをもって、これに代えることができるものとします。
尚、当社はこれらの通知義務を、当社の再委託先に履行させることができるものとします。
- 10.当社は、本サービスに障害が発生した場合、前項に加え、次の各号に定める対応を行なうものとします。
(1) 障害検知後、直ちに障害箇所の特定に努めます。
(2) 障害箇所が特定され、障害箇所がアクセスネットワーク又はインターネット接続等、当社が東西NTTその他電気通信事業者と契約した電気通信回線又は電気通信サービスにあった場合、速やかに東西NTTその他の電気通信事業者の電気通信回線又は電気通信サービスの復旧を指示します。この場合、本サービスの復旧時間は、東西NTTその他の電気通信事業者の復旧時間に準じるものとします。
(3) 障害箇所が特定され、障害箇所がデータセンタの施設自体又は施設内に本サービス提供のために設置された設備にあった場合、当社は障害検知から24時間以内に本サービスを復旧させるよう最大の努力を行なうものとします。
但し、このことは、当社が復旧時間内に復旧完了することを保証するものではないものとします。
- 11.当社が本サービス提供のために契約するデータセンターは、下表の仕様に準じた日本国内の施設内にあるものとします。なお、お客様のデータセンタ内への入館は原則的にできないものとします。

(以下 余白)

[データセンタの施設仕様]

施設構造	<ul style="list-style-type: none"> 最新型免震構造及び耐火構造建築物(鉄骨造) 敷地周囲にフェンス設置 警備保障設備と併用で24 時間365 日の監視体制
セキュリティ設備	<ul style="list-style-type: none"> 認証システム(生体認証、ICカード認証) 監視カメラによる館内の録画
フロア仕様	<ul style="list-style-type: none"> 床荷重1,000kg/m² 監視カメラ設置 直上階の水使用施設なし 避難経路確保(2 方向以上、誘導灯、非常灯、標識設置) 床にアルミダイキャストを使用し、静電気防止対策 施設内外の連絡手段完備(館内インターホン、外線、携帯電話)
ラック設備	<ul style="list-style-type: none"> EIA 規格準拠の19 インチラック(フルラック)を使用 アース設置
電源設備	<ul style="list-style-type: none"> 発電機設備(停電発生後、無給油にて48 時間まで連続稼働) 停電対策(UPS 設置で10 分間の電力供給保証) 電源装置の破損・異常(過電流、過電圧等)対策と避雷措置(ブレーカ、サージ対策実施) 監視盤よりブザー警報 内部電源系統の二重化により、法定点検等、無停電で実施可能
空調設備	<ul style="list-style-type: none"> 空冷式空調機設備(24 時間365 日稼働)及び外気冷房システム採用 停電発生時、発電機からの電源供給により稼働 空冷式空調機にて温湿度調整 予備空調機を準備し、ローテーション実施 漏水検知機を装備(監視盤よりブザー警報)
消火設備	<ul style="list-style-type: none"> 建築基準法に準拠した防火区画内に設置 消火設備、消火器を設置(ガス系消火剤) 排煙設備(ダクトと排煙機構) 火災、発煙等の感知機を設置(高感度煙感知器設置)
地震対策設備	<ul style="list-style-type: none"> 最新型免震システム 天井、壁、床、附帯機器の耐震、落下、転倒対策を実施済 照明器具飛散防止対策を実施済
施設管理	<ul style="list-style-type: none"> データセンタ契約先の点検基準及び消耗品交換基準に基づき、定期点検を実施します。

12.本サービスで、お客様に専用で使用許諾されるサービスは第3 項のRD サーバのハードディスク領域及び第5 項のネットワークのみとします。お客様は、その他のサービス(サービスを提供するための設備を含む)は、本サービス契約者で共用される設備及びサービスであることを理解し、同意した上、本サービスを使用するものとします。

(以下 余白)