



# Fanatical Support for AWS – Platform Essentials 製品規約

お客様の Rackspace との本契約内の他の条項・条件に加えて、本製品規約は、お客様が『Fanatical Support for AWS – Platform Essentials』サービスを購入した際に適用されるものとします。

## 1. 追加定義規定

「**適用データ保護法**」とは、データのプライバシーに関して適用される全ての法律、規則、規制、命令、条例、規制ガイダンス、及び業界自主規制を意味し、これには EU 一般データ保護規則（規則 2016/679）が含まれますが、これに限定されません。

「**アドオンサービス**」とは、特定のサービス又は成果物を向上、追加、又は修正するために、お客様が Rackspace から追加購入した製品・サービスを意味します。

「**AWS**」とは、アマゾンウェブサービス社を意味します。

「**AWS アカウント**」とは、AWS Organizations を介して、Rackspace が指定する Rackspace マスターAWS アカウントに結合されたお客様の支払先アカウントを意味します。

「**AWS カスタマー契約**」とは、お客様の AWS サービスの利用について定める、お客様と AWS との間の個別の契約（お客様の AWS エンタープライズ契約、AWS カスタマー契約、又はお客様による AWS サービスの利用について定める類似の条件）を意味します。

「**AWS パブリックセクターポリシー**」とは、パブリックセクターのお客様の AWS サービスの利用について定める、お客様と AWS との間のアクセス・ポリシーを意味し（以下の URL（もしくは AWS が将来指定するその他の URL）参照：<https://s3.amazonaws.com/Reseller-Program-Legal-Documents/AWS+Access+Policy.pdf>）かかるポリシーは AWS によって随時更新されることがあります。

「**AWS サービス**」とは、AWS が提供するウェブサービスを意味します。

「**AWS サービス品質保証**」とは、AWS が AWS サービスについて提供し、AWS サイトに掲載されている全てのサービス品質保証を意味し、AWS によって随時更新されることがあります。

「**AWS サイト**」とは、<http://www.aws.amazon.com>（及び AWS が指定する後継の、又は関連するサイト）を意味し、AWS によって随時更新されることがあります。

「**CloudHealth**」とは、Rackspace が提供する、クラウドのコスト分析及びパフォーマンス管理を行うツールを意味します。

「**CloudHealth 規約**」とは、適用される CloudHealth by VMware のサービス規約を意味し（現在は以下の URL にてご覧になれます：<https://www.vmware.com/download/eula/cloudhealth-by-vmware.html>）かかる規約は VMware によって随時更新されることがあります。

「**管理責任者**」、「**処理者**」、「**データ主体**」、「**個人データ**」、及び「**処理過程**」又は「**処理**」は全て、適用データ保護法で定められた意味を持つものとします。

「**ガイド**」とは、『Fanatical Support for AWS - Platform Essential』サービスを説明した『Fanatical Support for AWS』サービスプロダクトガイドの一部（現在は以下の URL を参照：<https://manage.rackspace.com/docs/product-guide/>）を意味し、かかるガイドの内容は、参照することにより

本製品規約に組み込まれます。

「PII」とは、適用データ保護法において定義されている、Personally Identifiable Information（個人を特定できる情報）を意味します。

「パブリックセクター認証」とは、パブリックセクターのお客様としての本サービスの使用に関連する、本製品規約又はお客様の AWS カスタマー契約に基づく1つ又は複数の規約を意味します。

「パブリックセクターのお客様」とは、以下の機関、組織、又はその他の団体に属する（又は実質的に所有、出資、管理、支配されている）お客様を意味します：①米国内の政府（連邦、州、地方）及びその領土内の政府の行政府、立法府、司法府、又は他国のあらゆるレベルの政府、②準政府機関（世界銀行等）、③国際的な統治／規制機関（EU の機関等）、④公的資金で運営されている機関（大学、病院等）、⑤上記を支援する上位の元請契約者、コンサルタント、又はその他の団体。ただし、パブリックセクターのお客様として認められる商業団体（政府の上位の元請契約者等）は、本規約の目的上、パブリックセクターのお客様には該当しないものとします。

「Rackspace クラウドサービス」とは、Rackspace クラウドコントロールパネルを介してお客様が自ら提供する、又は API を介してお客様が利用する、Rackspace クラウドソフトウェア及びサービスを意味します。

「SPP プログラムガイド」とは、随時更新される AWS ソリューション・プロバイダ・プログラム（エンドカスタマー向けプログラムガイド）を意味し、現在は <https://s3-us-west-2.amazonaws.com/solution-provider-program-legal-documents/AWS+Solution+Provider+Program++Program+Guide+for+End+Customers.pdf> にてご覧になれます。

## 2. AWS サービス

これら本サービスの一環として、Rackspace はお客様に AWS サービスのサブスクリプションを再販売し、ガイドに詳述されているように、お客様の AWS アカウントの準備を支援します。お客様が AWS カスタマー契約を完全に締結されていない場合、Rackspace との本契約を締結することにより、お客様は、AWS サービスを署名なしで有効となる AWS カスタマー契約 (<https://aws.amazon.com/agreement/> にてご覧になれ、AWS により随時更新されます) に従って利用することを認めるものとします。お客様は、AWS サービスを AWS カスタマー契約に従って利用することを認めるものとします。ただし、AWS カスタマー契約のうち、料金、支払、価格設定、及び税金については、本契約が優先されるものとします。

お客様は、AWS サービス、AWS による AWS サービスの提供、管理、又は運用、及び AWS カスタマー契約又は AWS パブリックセクターポリシーにおける AWS の権利の行使、もしくはお客様によるそれらへの違反に起因又は関連する一切の責任から Rackspace を解放します。本契約に基づく Rackspace の責任を算出する目的で、AWS サービスは「本サービス」の定義から除外され、AWS サービスの料金は賠償額の制限から除外されます。

お客様がパブリックセクターのお客様である場合、本サービスを利用する前に、お客様は Rackspace と AWS の両方からの全てのパブリックセクター認証に同意する必要があります。この認証には、追加の規約（AWS パブリックセクター・ポリシー等）が含まれます。

## 3. 『Fanatical Support for AWS』サービス

### 3. 1. AWS サービスの再販売

Rackspace は、AWS サービスのサブスクリプションをお客様に対して再販売し、ガイドに詳述されているとおり、お客様の AWS アカウントの準備を支援します。お客様に代わって Rackspace が提供した AWS アカウントには、デフォルト設定が適用されるものとします。

### 3. 2. 『Fanatical Support for AWS – Platform Essentials』

お客様の AWS サブスクリプションに加えて、お客様は、本サービスの『Platform Essentials』サポートを受けるものとします。『Platform Essentials』サポートには、『Fanatical Support for AWS』コントロールパネルと Rackspace サポートへのアクセスが含まれており、同サポートは、技術的な問題、AWS インフラの運用指導、及び AWS サービスとその機能に関する支援を、チケット及び電話により、年中無休

で提供しています。アドオンサービスは、ガイドに詳述されているとおりに購入可能です。お客様のアドオンサービスの購入に応じて、本製品規約は、ガイド、お客様のサービスオーダー、追加の製品規約、又はその他の製品文書によって修正又は補足されることがあります。Rackspace のアドオンサービスの提供義務は、お客様が、Rackspace から適用されたデフォルトのアカウント設定を維持すること、及びガイド、サービスオーダー、又はその他の製品文書によりお客様に随時提供される Rackspace 構成必要条件を満たすこと、を条件として成立します。

### 3. 3. サポートサービス

Rackspace のライブサポートは、24時間年中無休で利用できます。お客様は、全てのサポート依頼を、ガイドに記載されている連絡先に電話又はチケットで連絡することで、Rackspace に直接申し込むことができます。ただし、下記第5. 1条の SLA は、チケットを利用して申し込まれた依頼にのみ、適用されます。

### 3. 4. 第三者ソフトウェアの仲介

Rackspace は、本サービスの一環として、第三者ソフトウェア（例えば、AWS マーケットプレイスから）をインストールすることに同意することがあります。そのような行為が TPS 契約（又は同様の条件）の受諾を必要とする場合、お客様は、Rackspace がお客様に代わってそのような TPS 契約を受諾することを許可し、お客様がそのような条件に拘束され、それを遵守することに同意し、また、Rackspace ではなくお客様がそのような条件に拘束されることを認めるものとします。

## 4. お客様の義務と制限

### 4. 1. 多要素認証

お客様は、Rackspace が本製品規約に従ってお客様にサポートを提供する前に、全ての AWS アカウントのルートユーザーに対して多要素認証を有効にする必要があります。

### 4. 2. 本サービスの再販売

お客様が AWS サービスを再販売することは禁止されています。お客様が、お客様の Rackspace 又は AWS アカウントの認証情報を他者に販売、譲渡、提供、又はサブライセンスすることは禁止されています（ただし、お客様に代わって作業を行うエージェント及び下請業者にアクセスできるようにする場合は除く）。

### 4. 3. デフォルトの構成

本サービス（アドオンサービスを含む）を提供する Rackspace の義務は、お客様が、Rackspace が適用するデフォルトのアカウント設定を維持すること、及び、ガイド、サービスオーダー、製品文書で随時お客様に提供されるか、又はその他の書面でお客様に通知される Rackspace 構成要件を満たすことを条件として履行されます。

### 4. 4. SPP ガイドの確認

お客様は、SPP プログラムガイドを読み、理解し、Rackspace が SPP プログラムガイドに定義されている、お客様の「認定ソリューション・プロバイダ」であることを理解していることを、表明し保証します。

## 5. SLA

### 5. 1. 応答時間

Rackspace は、監視アラート及びチケットを使用して Rackspace に送信されたお客様のサポート依頼に、以下の時間枠で応答する。本サービスに関連する全てのサポート依頼は、Rackspace に直接行うものとし、Rackspace は必要に応じてサポート依頼を上申ししていくものとします。

重大度	定義	連絡方法	初動応答時間
至急	業務上不可欠なシステムの停止／極めて大きな業務への影響／生産システムの停止／重大な業務への影響	チケット、電話	60分
高	生産システムの障害／中程度の業務への影響	チケット、電話	4時間
中	課題・要望／最低限度の業務への影響	チケット、電話	12時間
低	一般的な情報、質問、及びガイダンス	チケット、電話	24時間

特定のアドオンサービスを購入すると、SLAの「緊急」レベルという項目をお客様が利用可能なSLA応答時間に追加することができ、その適用範囲及び応答時間は以下のとおりです。

緊急	業務上不可欠なシステムの停止／極めて大きな業務への影響	自動でのアラートのみ	15分
----	-----------------------------	------------	-----

\*お客様が『Platform Essentials』サポートのみを購入された場合、SLAの「緊急」レベルを利用することは出来ませんので、ご注意ください。

## 5. 2. 救済措置

Rackspaceが第5.1条の初動応答時間を守れなかった場合、お客様は、1件につき250ドル、任意の暦月のお客様の月次定期サポート料の100%を上限とするクレジットを受け取る権利を得ます。ただし、その原因となる事象が、お客様のAWSサービスが利用できないこと、又はRackspaceがお客様のAWSアカウントにアクセスできないこと（かかるアクセス不能がお客様又はAWSに起因する場合）を理由に発生した場合、お客様はクレジットを受け取る権利を有しません。また、お客様は、本サービスの導入初期段階では、クレジットを受け取る権利を得ることは出来ません。

お客様は、その原因となる事象が発生してから7日以内に、お客様のRackspaceアカウントを通じてクレジットを要求する必要があります。

## 5. 3. AWS サービス品質保証

Rackspaceは、適用されるAWSサービス品質保証に基づいて、お客様がRackspaceを通じて購入したAWSサービスで使えるクレジットを提供するものとします。ただし、お客様は全てのサービスレベルの要求を、サービス事故が発生した次の請求サイクルの終わりまでに、Rackspaceに通知しなければなりません。お客様は、サービスレベルの問い合わせ又は救済措置の要求をAWSに直接行うことは出来ません。

Rackspaceは、AWSサービス品質保証に基づいて支払うべきクレジットを、お客様がRackspaceにクレジットを要求してから60日以内に、お客様に対して通知するものとし、かかるクレジットは、RackspaceからのAWSサービスの将来の購入に対してのみ適用されるものとします。

利用不能、不履行、又はその他のAWSサービスを提供する際のAWSによる不備に対する、お客様の唯一かつ排他的な救済措置は、関連するAWSサービス品質保証の条項に従ってクレジットを受け取ることです。

## 6. 個人情報保護方針と情報開示

### 6. 1. お客様の情報

お客様にAWSサービスのサブスクリプションを再販売し、お客様がガイドに詳述されているとおりにAWSアカウントを準備することを支援するため、Rackspaceは、AWSに以下の情報を毎月提供するも

のとします：①お客様の名前と連絡先情報（電話番号、メールアドレス、居住する都市、州／地域、国、郵便番号を含みます）、及び②Rackspaceのリセラーアカウントに関連付けられたお客様のAWSアカウントID。お客様は、Rackspaceのプライバシーポリシー

(<http://www.rackspace.com/information/legal/privacycenter/> を参照。Rackspaceによって随時更新されることがあります)に従って、『Fanatical Support for AWS』サービスに関連する上記の情報をRackspaceが収集、使用、開示することに同意するものとします。

AWS サービスに1つ以上の第三者ソリューションが含まれる場合、AWSは、該当する第三者ソリューションのプロバイダに、お客様の名前、居住する都市、州／地域、国、郵便番号、及びお客様の本サービスの利用に関連する情報を開示することがあります。

AWSと共有される情報の取扱いは、AWSのプライバシー通知(<http://aws.amazon.com/privacy/> を参照。AWSによって随時更新されることがあります)にも従うものとします。

## 6. 2. お客様データ

(A) お客様は、お客様自身が自らの顧客データの管理者及び主たる処理者であることに同意します。お客様は、お客様が選択したAWSリージョンにおけるお客様データの処理、及びAWSリージョンへのお客様データの転送に同意します。お客様は、自らの顧客データが保存され、お客様及びそのエンドユーザーがアクセスできるAWSリージョンを選択することができます。

Rackspaceは、法律又は政府機関の要求に従うために必要な場合を除いて、お客様の指示及びお客様への通知なしに、お客様の選択したAWSリージョンから、お客様の顧客データを移動しないものとします。顧客データの処理は、本契約及びAWSカスタマー契約に従うものとします。

(B) お客様は、適用データ保護法を遵守し、PIIを含む全てのお客様データを処理することを保証します。お客様は、お客様のPIIを保存するためにお客様が選択したSDDCリージョンが、お客様自身の州、県、国、又はその他の管轄区域外にある場合であっても、適用データ保護法を遵守するというお客様の義務には、PIIが保存されている州、県、国、又はその他の管轄区域の法律を遵守する義務をも含まれることに同意します。

お客様は、お客様による『Fanatical Support for AWS』の使用、及びかかる使用を通じて処理されるPIIの性質と量に応じて、適用データ保護法で要求される技術的・組織的な対策を実施するものとし、又はそのエンドユーザーに対策を要求するものとします。お客様は、Rackspaceがお客様にサービスを提供すること、又はお客様がPIIを処理することに関連して、個人に必要な通知を行い、また個人から法的に必要な同意を得ることについて、責任を負います。お客様は、いかなる作為又は不作為によっても、Rackspace又はその代表者を、適用データ保護法に違反させないものとします。

## 7. 利用情報

本契約のいかなる内容も、AWSが、お客様によるAWSサイト又はAWSサービスへのアクセス・利用のたびに、ネットワーク情報又は利用情報を、取得、保持、及び利用することを妨げるものではありません。

## 8. 制限事項

お客様がAWSサービスを再販売することは出来ません。また、お客様は、お客様のRackspace又はAWSアカウントの資格を他社に販売、譲渡、又は二次許諾することも出来ません（お客様に代わって作業を行うエージェント及び再委託先を除きます）。

## 9. 本契約内容の変更

本契約のいかなる規定にもかかわらず、Rackspaceは、AWSとRackspaceとの間のリセラー契約を遵守するために必要な場合、又はAWSが同リセラー契約に加えた変更に対応するために必要な場合、いつでも本契約の条件を変更し、直ちに有効とすることができます。これには、本製品規約第9条に定められる本サービスに適用される料金の変更も含まれます。

さらに、Rackspaceは、AWSが法律を遵守するために必要であると判断した場合、又はAWSがAWSサービスの再販を許可しないこととした場合に、本契約及びお客様のアカウントを直ちに終了することができます。Rackspaceがこのような理由に基づき本契約を終了させたとき、Rackspaceは直ちに、AWSにお客

様の名前、連絡先、及びAWSアカウントIDを提供し、AWSがお客様に連絡を取り、確立された移行計画に従ってAWSアカウントの円滑な移行ができるようにするものとします。Rackspaceは、商取引上の合理的な努力をしてお客様に事前の通知を行い、可能な範囲でそれぞれ協力して移行計画を策定するものとします。

## 10. 料金

### 10.1. サービス料金

Rackspaceは、お客様がAWSサービスを利用するための現行のAWS小売料金、AWSマーケットプレースの購入料金、及び『Platform Essentials』サポートサービスの料金（以下、総称して「サービス料金」といいます）をお客様に請求します。Rackspaceは、お客様のAWSアカウントから直接お客様のAWS使用量及び請求情報を取得するものとし、お客様は、Rackspaceがそのような情報にアクセスできるよう、合理的に必要な範囲でRackspaceに協力するものとします。

お客様のAWSアカウントで発生した全ての手数料及び料金については、その発生日とRackspaceに移行した日との先後関係にかかわらず、お客様が責任を負うものとします。

### 10.2. サービス料金の算出方法

お客様の毎月のサービス料金は、AWSマーケットプレースの使用料金と、割引前のオンデマンド相当のAWSインフラ料金（例えば、スポットインスタンス及びリザーブドインスタンスの購入をしていただくと、オンデマンドインスタンスを使用する場合に比べて、AWSインフラ料金の割引を得ることができま

す。このような割引は、サービス料金の算出のために、対応する標準のオンデマンドインスタンス料金に一度評価し直されます。）を用いて算出されます。

料金の算出方法については、お客様のサービスオーダーに詳述されている他、（お客様のRackspaceアカウントが作成された後には）以下のURLにてご覧になれます：  
<https://manage.rackspace.com/aws/pricing>（お客様は、サービスオーダー又はこのURL内に表示されているような価格設定を確認し同意したことについて、お客様がAWSアカウントを連携又は作成した時点で、同意し認めたものとされます）。

### 10.3. 請求の詳細

定期的な料金は毎月後払いで請求し、1回限りの料金は発生時に直ちに請求するものとします。お客様がクレジットカード、口座振替、又はACHによる支払いを手配した場合、Rackspaceは請求日以降にお客様のカード又は口座に対し請求ができるものとします。

請求サイクルについて、及びお客様の請求へのアクセスについて、詳細はガイドをご覧ください。ガイドに記載されているとおり、Rackspaceはお客様に追加料金を請求することがあります。

## 11. 保証免責事項

別段の定めにかかわらず、Rackspaceは、本契約（本製品規約を含みます）に基づいて、その代表者に代わり明示的又は黙示的な保証・条件を提供するものではなく、保証・条件について定めていると解釈される可能性のある文言が存在する場合も、本条をもって全て否定されるものとします。

## 12. 本サービスに関する追加条項

### 12.1. Rackspaceクラウド

『Fanatical Support for AWS』サービスを利用するためにRackspaceアカウントを作成することで、お客様は、Rackspaceクラウドコントロールパネルを通じてRackspaceクラウドサービスの利用を開始することができるようになります。Rackspaceクラウドサービスを利用することで、お客様は自動的にRackspaceクラウドサービス利用規約（<http://www.rackspace.com/information/legal/cloud/tos>）に同意したものとみなされます。

Rackspaceクラウドサービスの料金は、お客様の『Fanatical Support for AWS』の料金とは別に請求されるものとします。疑義を避けるために明記すると、お客様による『Fanatical Support for AWS』サービスの利用は、Rackspaceクラウドサービス利用規約の対象ではありません。

## 1 2. 2. CloudHealth

お客様による CloudHealth by VMware サービスのご利用は、本契約、及びお客様による CloudHealth 規約の遵守を条件とします。

お客様は、お客様による CloudHealth の利用、VMware による CloudHealth の提供、管理、又は運営、及び VMware による CloudHealth 規約内の権利の行使、もしくはお客様によるそれらへの違反に起因又は関連する一切の責任から Rackspace を解放します。

## 1 3. 契約期間

本サービスの初期期間は、該当するサービスオーダーに定義されており、お客様が署名した時点で開始されます。初期期間が終了すると、本サービスは、以下の場合を除き、連続した90日間毎に更新されます：①本契約に別段の定めがある場合、②両当事者が更新期間について別途契約を締結する場合、又は③いずれかの当事者が、その時点での期間満了の少なくとも90日前に、相手方に対して書面による終了通知を行う場合。

## 1 4. 契約終了

契約終了時には、Rackspace はお客様の AWS サービスのリセラーではなくなり、お客様は以下のいずれかを選択しなければなりません：①お客様の AWS アカウントの所有権をお客様自らが取得する、又は②お客様の AWS アカウントを閉鎖する。かかる選択は、お客様が解約の通知を行う際にしなければなりません。お客様が解約通知時にかかる選択をしなかった場合、Rackspace は、失われたお客様データやアカウント資格についての責任を負うことなく、お客様による解約の通知から90日後にお客様のアカウントを閉鎖することができます。

お客様が前述の①を選択した場合、お客様は、『Fanatical Support for AWS』サービスの終了前又は終了と同時に、直接 AWS との契約を締結しなければなりません。Rackspace は、お客様が AWS サービスに保存されているデータに引き続きアクセスできるように、お客様の AWS アカウント資格を移行する際に、必要に応じて、Rackspace のその時点での料率に従って、合理的な支援を提供するものとします。

お客様が②を選択し、AWS サービスに保存されているお客様データをお客様に転送することを希望する場合、Rackspace は、Rackspace のその時点での料金で、商取引上合理的な支援を提供します。

かかる追加サービスは、お客様からの解約通知及びお客様の AWS アカウントの取得又は閉鎖の選択を Rackspace が受領してから90日以内に行われます。

お客様からの解約通知から90日以内に、当事者がお客様データの移行プランについて合意に至らなかった場合、Rackspace は、失われたお客様データやアカウント資格についての責任を負うことなく、直ちにお客様のアカウントを閉鎖することができます。