



Fanatical Support for Microsoft Azure 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 Microsoft Azure 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

「アドオンサービス」とは、お客様が Rackspace から購入できる追加の製品及びサービスを意味し、お客様が Rackspace から受けるサービス及び成果物を向上、追加、又は変更するものです。

「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。

「Azure サービス」とは、Microsoft がその配布又は再販売のために Rackspace に提供するオンラインサービス、ソフトウェア、デバイス、又はプロフェッショナルサービスを意味します。

「Azure サービス SLA」とは、Azure サービスについて Microsoft が提供する該当のサービス品質保証（現在は以下の URL にてご覧になれます：<http://www.aka.ms/csla>）を意味し、Microsoft によって更新されることがあります。

「Azure サブスクリプション」とは、Rackspace がお客様の CSP パートナーとして識別される、お客様の Azure アカウントを意味します。

「Azure VM」とは、Rackspace から拡張サポートを購入したお客様のために Azure サービス上に配置された仮想マシンを意味します。

「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。「お客様データ」とは、お客様が Azure サービスの使用を通じて Microsoft または Rackspace に提供する、全てのテキスト、音声、映像、画像ファイル、ソフトウェアを含む、全てのデータを意味します。

「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。

「ガイド」とは、本契約に基づいて利用可能な Azure サービスの Fanatical Support 及びそれらサービスの利用に関する具体的な規約を含む文書を意味し、その最新版は <https://www.rackspace.com/resources/fanatical-support-azure-service-blocks-service-overview> にてご覧になれます。ガイドの内容は、随時更新される可能性があるため、参照することにより本契約に組み込まれるものとします。

「間接リセラー」とは、お客様のエンドユーザーに再販売するために Rackspace から Azure サービスを購入する、本テリトリー内のお客様を意味します。

「間接リセラー契約」とは、Microsoft がパートナーポータルで公開する、間接リセラーが当社から購入した製品を再販売する方法について規定する条件を意味します。

「Microsoft カスタマー契約」とは、Microsoft がお客様に Azure サービスを伝達又は提供するために使用する

契約書（現在は以下の URL にてご覧になれます：<https://docs.microsoft.com/en-us/partner-center/agreements>）の適用される地域版（お客様の所在地に基づきます）を意味し、Microsoft により随時更新されることがあります。

「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。

「リザーブドインスタンス」とは、お客様が、購入した Azure サービスの割引を受けるのと引き換えに、個別の地域内の特定の Azure サービスを購入するための前払い約束、又はその他の同等の Azure サービスの割引メカニズムを意味します。

2. 本サービス

2. 1. Azure サービス お客様が本製品規約に従って Rackspace から Azure サービスを購入する場合、Rackspace がお客様に代わって提供した Azure サービス（Azure サブスクリプションを含む）には、デフォルトの設定が適用されるものとします。お客様は、Rackspace がお客様に Azure サービスを再販売する場合、お客様によるこれらの Azure サービスの使用は、署名なしで有効な Microsoft カスタマー契約に従うことを認めます。Microsoft は、Microsoft カスタマー契約に基づく権利を行使し、お客様による Microsoft カスタマー契約の遵守を強制するために必要な範囲において、本契約上の第三受益者となります。上記にかかわらず、Microsoft は、その単独の裁量により、お客様に対する Azure サービスの提供を拒否することができ、及び/又は、Azure サービスの提供に先立ち、Microsoft カスタマー契約へのお客様の直接の承諾を要求することができます。お客様は、Azure サービス、Microsoft による Azure サービスの提供、管理、運用、又は提供の失敗、及び Microsoft による Microsoft カスタマー契約における権利の行使またはお客様の違反に起因または関連して生じる一切の責任から、Rackspace を免責するものとします。これに反するいかなる規定にもかかわらず、Azure サービスは「本サービス」の定義から除外され、Azure サービスの料金は損害賠償額の制限から除外されます。

2. 2. Azure サービス Rackspace は、Azure サービスのサブスクリプションをお客様に再販売し、ガイドに詳述されているとおり、お客様の Azure アカウントの提供を支援することができるものとします。Rackspace がお客様に代わって提供した Azure サブスクリプションにはデフォルト設定が適用され、Rackspace はお客様の Rackspace アカウントを作成するものとします。Rackspace は、お客様が Azure サービスを提供することを支援するものとし、当該支援には、以下の作業に関する支援が含まれる場合があります：（1）お客様の Microsoft カスタマーアカウントの作成、（2）当該アカウントのお客様の所有確認、（3）お客様のカスタマーアカウントへのエンドユーザーサブスクリプションの提供、及び（4）お客様のエンドユーザーサブスクリプションの起動。

2. 3. 『Fanatical Support for Azure - Platform Essentials』 お客様の Azure サービスに加えて、お客様は、Fanatical Support for Azure の『Platform Essentials』サポートを購入します。

『Platform Essentials』サポートには、『Fanatical Support for Azure』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、Azure インフラの運用指導、及び Azure 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。Rackspace の本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。

2. 4. Digital Partner of Record お客様が Azure サービスのライセンスを独自に提供する場合、お客様は、適用されるサービスオーダーの有効期間中、Rackspace を Digital Partner of Record として指定することを認め、これに同意します。



2. 5. **アドオンサービス** 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。

2. 6. **オンボーディング** オンボーディング期間中、サポートは営業日の午前8時から午後5時（米国中部標準時間）までのみ利用可能です。オンボーディングが完了すると、お客様の **Rackspace** ポータルに通知が届きます。導入後、**Rackspace** のサポートは24時間365日、年中無休でご利用いただけます。

2. 7. **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、**Azure** ポータルから）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。

2. 8. **サポートサービスの制限** **Microsoft** 以外のお客様の第三者サプライヤー及びベンダーが関与する問題については、**Rackspace** は第三者サプライヤーとの電話会議に参加して問題を特定し、お客様を支援することができますが、すべての連絡はお客様が開始し調整する必要があります。また、お客様は、**Rackspace** が、お客様の第三者サプライヤーによって提供されるサービス又はサポートに対して責任を負わないことを認め、これに同意します。

3. サービス水準合意 (SLA)

3. 1. **応答時間** **Rackspace** は、チケットを通じて **Rackspace** に出されたお客様のサポート依頼に対して、以下の時間枠で初期応答を提供します。すべてのサポート依頼は **Rackspace** に直接行う必要があります。必要に応じて **Microsoft** に直接上申するものとします。サポート依頼は24時間365日提出することができ、自動的に「標準」の重要度レベルが割り当てられますが、必要に応じて **Rackspace** がこれを調整することができます。電話によるサポート依頼は、必要に応じて **Rackspace** のサポートによりチケットとして記録されます。お客様は、ガイドに記載された連絡先を使用して、電話又はチケットで **Rackspace** に直接サポート依頼を提出することができますが、3.1条のサービス水準の保証は、チケットベースのリクエストにのみ適用されるものとします。お客様は、**Microsoft** に直接サポート依頼を提出しないことに同意するものとします。**Rackspace** は、お客様が **Microsoft** に直接提出したサポート依頼に対応せず、いかなるサービス水準の保証も行いません。

重大度	定義	連絡方法	初動応答時間
至急	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	1時間
標準	課題・要望／最低限度の業務への影響	チケット、電話	4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。

3. 2. 救済措置 Rackspace が第 3. 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、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。お客様が米ドル以外の通貨でカスタマーサービスの料金を支払っている場合、このクレジットは、クレジットが適用される請求書の日付において、お客様がサービスの料金を支払っている通貨に変換されるものとします。ただし、その原因となる事象が、お客様の Microsoft Azure サービスが利用できないこと、又は Rackspace がお客様の Microsoft 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 Microsoft に起因する場合）を理由に発生した場合、お客様は第 3. 2 条に基づいてクレジットを受け取る権利を有しません。また、お客様は、クレジットの原因となる事象の発生時に、お客様が本契約（お客様の Rackspace に対する支払義務を含む）に違反している場合、クレジットを受け取る権利を有しません。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。

3. 3. Microsoft Azure サービスSLA Microsoft は、お客様に対し、Microsoft により定期的に更新される可能性のある Azure サービス SLA を提供します。お客様は、サービス水準に関する問い合わせまたは救済措置の要請を直接 Microsoft に行うことはできません。お客様が SLA の請求を行った場合、Rackspace は、当該請求を速やかに Microsoft に上申又は報告します。お客様は、SLA クレームの原因となったサービスインシデントが発生した請求サイクルの終了時まで、サービス水準依頼を Rackspace に通知する必要があります。Rackspace は、SLA クレームに従って Microsoft カスタマー契約に基づいて付与されたクレジットを、受領後60日以内に適用するものとします。クレジットは、影響を受ける Azure サービスの月額見積小売価格の合計を超えることはできません。

4. お客様データ及び口座情報へのアクセス

4. 1. 『Fanatical Support for Microsoft Azure』サービスを使用することにより、お客様は、Rackspace 及び/又は Microsoft がお客様データにアクセスすることを了承するものとします。お客様は、Microsoft が、Microsoft カスタマー契約において詳述されているとおり、PII を含むお客様データを収集、使用、転送、開示、及びその他の方法で処理できることを認めます。お客様のアカウントの購入、アカウントのサインアップ、使用又は保守の間に Rackspace がお客様について収集する個人情報（Rackspace のプライバシーステートメントで定義される用語）は、Rackspace によってその時点で最新のプライバシーステートメント（最新版は www.rackspace.com/information/legal/privacycenter にてご覧になれます）に従って処理されるものとします。

4. 2. Rackspace は、Microsoft（及びそのサービスプロバイダと下請業者）が当社の指示により、お客様の通信内容を含む、お客様からの、お客様に関する、又はお客様に関連するデータにアクセスし、法執行機関またはその他の政府機関に開示する（又は必要に応じて法執行機関またはその他の政府機関に当該データへのアクセスを提供する）権限を付与しています。お客様は、法律で要求される場合及びその範囲において、お客様の Microsoft Azure サービスの個々のユーザーに対し、お客様のデータが Rackspace の指示に従い法執行機関またはその他の政府機関に開示する目的で処理される場合があることを通知し、お客様のユーザーから同意を得ることに同意するものとします。

5. データ保護

5. 1. 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 Microsoft リージョンにおけるお客様データの処理、及び Microsoft 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 Microsoft 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 Microsoft 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 Microsoft カスタマー契約に従うものとします。

5. 2. 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エンドユーザーに要求するものとし、またそのようにするものとします。お客様は、お客様の PII を保存するためのお客様が選択した Microsoft リージョンが、お客様自身又はそのエンドユーザーの州、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及びそのエンドユーザーの義務には、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 Azure Services』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。

6. 料金

6. 1. 提供料金 Rackspace は、お客様による Azure サービスの使用に対して、現行の Azure 従量制料金、Platform Essentials のサポート料、及びお客様が利用を選択したアドオンサービスに適用される料金をお客様に請求するものとします。Rackspace は、お客様の Azure 利用及び請求情報をお客様の Azure アカウントから直接取得するものとします。お客様の月次サービス料（アドオンサービスを含む）のうち、お客様の Azure サービスの購入規模に基づいて計算される部分は、お客様の実際の Azure サービスの使用量に、Microsoft のその時点における従量制価格表を乗じて計算され、お客様の月次 Azure サービスの使用量に基づいて変更されるものとします。お客様は、お客様の Azure サブスクリプションの下で発生したすべての料金及び手数料について、Rackspace への移管日の前後を問わず、責任を負うものとします。

6. 2. 追加料金 Rackspace は、ガイドに記載されているとおり、お客様に追加料金を請求することが出来ます。

6. 3. 請求の詳細 定期的な料金は毎月後払いで請求され、1回限りの料金は発生時に即時請求されるものとします。料金は後払いで請求されるため、お客様はデバイスの使用を中止した後、サービスの請求書を受け取ることがあります。Rackspace は、本製品規約又は適用されるサービスオーダーの終了又は満了後も、その終了又は満了前に発生した料金についてお客様に請求し続けることができます。お客様がクレジットカード、自動引き落とし、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請求することができます。お客様は、請求サイクルおよびお客様の請求書へのアクセスに関する詳細について、ガイドで確認することができます。

6. 4. リザーブド仮想マシンインスタンス 一部のアドオンサービスに対して Rackspace が請求するサポート料は、お客様の Azure サービスの総費用から算出されます。かかるアドオンサービスの料金は、お客様による予約済みインスタンスの購入に影響されないものとします。予約インスタンスの購入によりお客様の Azure サービス費用が増加した場合、Rackspace は、お客様の月次サポート料を、従量課金価格で計算したお客様の Azure サービスの使用量に基づいて算出するものとします。同様に、リザーブドインスタンスの使用によりお客様の Azure サービスコストが減少した場合、Rackspace は、お客様の月次サポート料を、従量課金価格で計算されたお客様の実際の Azure サービス使用量に基づいて算出するものとします。

7. 本契約内容の変更 Rackspace 又は Microsoft が、法令を遵守するために必要であると判断した場合、Microsoft カスタマー契約において別途許可されている場合、または Microsoft が Microsoft サー



ビスの再販売を許可しなくなった場合、**Rackspace** は本サービス（**Azure** サービスを含む）、本サービスに関するサービスオーダー及び本契約を直ちに中断又は終了することができるものとします。本契約のいかなる規定にもかかわらず、**Rackspace** は、**Microsoft** 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 **Microsoft** と**Rackspace** の間のリセラー契約の変更に対応して、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。

8. 契約期間 本サービスの初期期間は、本契約に定義されるとおりとし、お客様が適用されるサービスオーダーに署名した時点、又はお客様が本サービスを最初に使用した時点のいずれか早い時点から開始します。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。

9. 契約終了 お客様は、**Microsoft** カスタマー契約に従って、**Azure** サービスの終了後も、お客様データにアクセスすることが出来ます。

10. 本サービスに関する追加条項

10. 1. Rackspace クラウド 本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ますようになります。**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、本製品規約に基づき発生する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 **Optimizer+** 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。

11. CloudHealth お客様による**CloudHealth by VMware**（「**CloudHealth**」）のご利用は、さらに**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。

12. 免責事項

12. 1. 法律で認められる限りにおいて、**Rackspace** は、直接的又は間接的、付随的又は派生的にかかわらず、お客様による **Azure** サービス又はその他の関連 **Microsoft** 製品の使用から生じる本契約上の損害に対する一切の責任を放棄します。

12. 2. 明示的に反対の記載がない限り、お客様は、お客様データのあらゆるバックアップの管理及び維持、復元の実行・テスト、お客様のシステムのテスト、お客様のデータの完全性の監視に単独で責任を負うものとします。

12. 3. これと矛盾するいかなる内容にもかかわらず、**Rackspace** は本契約（本製品規約を含む）に基づき、その代表者のために明示又は黙示の保証又は条件を一切行わず、保証又は条件と解釈されうるいかなる文言も、ここに放棄するものとします。