



MANAGE & OPERATE SERVICE BLOCK

Rackspace とお客様との他の契約条件に加え、本製品規約は、お客様が Manage & Operate Service Block を購入した際に適用されるものとします。これらの条件は、お客様が Manage & Operate Service Block を購入する目的であるサードパーティクラウドに固有の Platform Essentials または Optimizer+ の製品条件に追加され、それらによって管理されます。この製品条件と適用される Platform Essentials または Optimizer+ の製品条件が矛盾する場合、この製品条件が優先されます。

1. 追加の定義規定

「サードパーティクラウド」とは、該当する場合は Amazon AWS, Microsoft Azure, 及び/又は Google Cloud Platform を指します。

2. サービス Manage & Operate は追加サービスです。お客様が Manage & Operate Service Block を購入した場合、Rackspace は、以下でさらに説明する追加のサポートとサービスを提供します

2.1. **監視アラート** Rackspace は、お客様のサードパーティクラウド環境での自動アラート監視を有効にします。アラート設定は、導入初期段階中に、お客様と協力して Rackspace が行います。

2.2. 追加のサポートサービス

(A) **環境サポート** Rackspace は、お客様のサードパーティクラウド環境内のクラウドネイティブサービスのサポートを提供します。

(B) **OS マネジメント** Rackspace は、お客様の代わりに、サポートされた Linux 及び Windows のオペレーティングシステムのインスタンスの作成、削除、およびメンテナンス（パッチ適用とトラブルシューティングを含む）を提供します。

(C) **ツーリング** Rackspace は、お客様のサードパーティクラウド環境内にある一時的かつアクセスが制限され完全に監査された踏み台（bastion）サーバーのプロビジョニングに利用されるアクセス管理ツールのセットアップを行います。

3. 強化された SLA

3.1. **応答時間** Rackspace は、以下の時間枠で監視アラートに応答します。この追加サービスの期中、以下の表は、お客様の Platform Essentials 又は Optimizer+ の製品条件にある応答時間の表と置き換えられます。その他の全ての点において、お客様の製品条件は変更されず完全に有効です。Optimizer+ でお客様が購入したサードパーティクラウドのサポートのレベルにより、Rackspace がお客様を支援する機能が制限される場合があります

重大度	定義	連絡方法	初動応答時間
緊急	ビジネスに不可欠なシステムの停止/ビジネスへの影響が非常に大きい	自動でのアラートのみ	15分
至急	ビジネスに不可欠なシステムの停止/ビジネスへの影響が非常に大きい/生産システムの停止/ビジネスへの影響が大きい	自動アラート、チケット又は電話	60分

高	生産システムの障害/ビジネスへの影響が 中程度	自動アラート、チケット 又は電話	4時間
中	課題やリクエスト/ビジネスへの影響が最 小限度	自動アラート、チケット 又は電話	12時間
低	一般的な情報、質問及びガイダンス	チケット又は電話	24時間

4. 制限 お客様との契約に特に明記されていない限り、Manage & Operate Service Block において提供されるサービスをお客様が再販売することは禁止されています。お客様は、お客様のRackspaceまたはサードパーティクラウドのアカウントの認証情報を他の第三者（但し、お客様に代わって作業を行うエージェントや再委託先を除きます）に販売、譲渡、提供、またはサブライセンスすることが禁止されています。

5. 承認 Rackspace が Manage & Operate サービスの完了を通知した後、5営業日以内であれば、お客様は、お客様の合理的な要求に従って実行されなかったサービスを拒否することができます。お客様によるサービスの拒否を有効とするためには、お客様の拒否はチケットを通じて行う必要があります。かつ、Rackspace がお客様の当初の要求に合うようサービスを再度実施するために十分な詳細を明らかにする必要があります。お客様が最初の又は以降の（例えば再実施後の）完了通知から5営業日以内に有効な拒否をしない場合、サービスは最終的に承認されたものとみなします。お客様は、承認したサービスから生じる可能性のある追加料金（例えば、追加のサブスクリプションサービス、帯域幅利用、ストレージの使用量などの料金）を負担します。

6. 契約内容の変更 本契約の別段の定めにかかわらず、Rackspace は、サードパーティクラウドのプロバイダーと Rackspace との間の再販売契約を遵守するために必要な場合、又はサードパーティクラウドのプロバイダーが再販売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、サービスに適用される料金の変更も含まれます。さらに、サードパーティクラウドのプロバイダーが法律を遵守するために終了が必要であると判断した場合、又はサードパーティクラウドのプロバイダーがサードパーティクラウドサービスの再販を許可しないことにした場合、Rackspace は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。サードパーティクラウドのプロバイダーが法律を遵守するために終了が必要であると判断し、又はサードパーティクラウドサービスの再販を許可しないことにしたことにより Rackspace が本契約を終了した場合、Rackspace は直ちに、確立された移行計画に従ってお客様のアカウントが円滑に移行されるよう、サードパーティクラウドのプロバイダーに対し、お客様の名前、連絡先、及びアカウント ID を提供します。Rackspace は、お客様に事前の通知を行うよう商業上合理的な努力をし、Rackspace とお客様は合理的に可能な範囲でそれぞれ協力して移行計画を作成します。

7. 料金

7.1 サービスレベル料金 Manage & Operate サービスはお客様の他のサードパーティクラウドのサービスブロックに加えて請求されます。Rackspace は、Platform Essentials 又は Optimizer+ のサービスの一部として取得したお客様のサードパーティクラウドの使用状況及び課金情報を利用するものとし、お客様は、合理的に必要な場合、Rackspace がこれらの情報にアクセスするために Rackspace に協力します。お客様の月額サービス料金は、お客様の Platform Essentials 又は Optimizer+ の製品条件に詳しく説明されているように、サードパーティクラウドのマーケットプレイス料金と割引なしのオンデマンド相当のサードパーティクラウドのインフラ料金を用いて算出されます。

お客様のサードパーティクラウドの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、手数料及び料金の発生と Rackspace への移行の先後にかかわらず、お客様が負担します。

7.2 請求の明細 Rackspace は、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します。お客様がクレジットカード、口座引落、又は ACH 送金による支払手続をとった場合、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。支払請求サイク

ル及びお客様の請求書へのアクセスについての詳細は、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。

8. 期間 サービスの最初の期間は、適用されるサービスオーダーに定義され、当該サービスオーダーにお客様が署名することにより開始されます。最初の期間が満了した場合、次のいずれかの場合を除き、サービスは90日間更新されるものとし、その後も同様とします。(i) 契約に別段の定めがある場合、(ii) 両当事者が更新期間の契約を締結する場合、又は (iii) いずれかの当事者が、現期間の満了日の少なくとも90日前までに、相手方に対して終了の通知を書面で行った場合。

9. その他 上記のリンクされた条項の拘束力のない翻訳版は、フッターに記載のURLにおいて参照可能です。明確にするために記すと、お客様とアイレットとの間の契約は英語のみで行われ、全ての点において英語によって統制されます。本契約、サービスオーダー、製品規約、またはその他のアイレットが提供するいかなる文書を翻訳しても、それは何らの効力も有しません。