



DISCOVER & ENHANCE SERVICE BLOCK

Rackspace とお客様との契約の他の条項および条件に加えて、本製品規約は、お客様が Discover & Enhance Service Block を購入した際に適用されます。

1. 定義規定

「変更管理手続」とは、お客様の契約の範囲を変更するための第7条にて詳述された手続をいいます。

「エンハンスメント（強化）」とは、お客様のエンハンスメントプランに基づき、Rackspace が単一の既存のサードパーティークラウド環境に対して行う構成変更を意味します。

「エンハンスメントプラン」とは、お客様と協議の上、ディスカバリーレビュードキュメントに基づいて作成された、Rackspace とお客様が本契約の一部として Rackspace に実施させることに合意する、1つまたは複数の具体的なエンハンスメント（強化）の詳細なリストを意味します。

「ディスカバリーレビュードキュメント」とは、(i) 対象となる全てのサードパーティークラウド環境に対して Rackspace が推奨するエンハンスメント（強化）、および (ii) Rackspace の Manage & Operate Service Block の対象とするために、対象となる全てのサードパーティークラウド環境に実施する必要があるエンハンスメント（強化）を、別途記載した予備評価ドキュメントを意味します。

「サードパーティークラウド」とは、Amazon Web Services、Microsoft Azure、および/または Google クラウドプラットフォームの該当するものをいいます。

「サードパーティークラウド環境」とは、Amazon Web Services アカウント、Microsoft Azure サブスクリプション、または Google クラウドプラットフォームプロジェクトの該当するものをいいます。

「オンボーディングマネージャ」とは、お客様の Discover & Enhance サービス契約のプロジェクト管理職務を履行する Rackspace の人的資源を意味します。

2. サービス

2.1. ディスカバリー Rackspace は、エンハンスメントプランの作成、またはエンハンスメント（強化）の開始に先立ち、お客様と共に、ディスカバリーレビュードキュメントを作成およびレビューします。

2.2. エンハンスメント（強化） Rackspace は、エンハンスメント（強化）を開始する前に、お客様と協力してエンハンスメントプランを作成するものとします。このプランでは、Rackspace がお客様の対象となるサードパーティークラウド環境で実施するエンハンスメント（強化）を明示します。エンハンスメントプランが相互に合意された場合、Rackspace はエンハンスメントプランで明示されたエンハンスメント（強化）を実施します。本製品規約に基づいて Rackspace が提供する本サービスは、本サービスが実施される地域の午前8時から午後5時までの営業日に実施されます。

2.3. コンサルテーション 本サービスの実施中、Rackspace は、必要に応じて、ディスカバリーレビュードキュメントに記載されているエンハンスメント（強化）提案についての技術的検討事項のガイダンスを含む、お客様へのガイダンスを提供する場合があります。

2.4. 除外事項

(A) 除外事項総則 エンハンスメントプランおよび本製品規約に記載されていないものは、本サービスの範囲外です。明確にするために、データのバックアップと移行は本サービスの範囲外となります。

(B) 範囲外のタスク 本サービスの実施中に、お客様が、Rackspace の能力の範囲内である、範囲外のタスクの実施を要求した場合、Rackspace はお客様と協力して、第7条で詳述する変更管理手続により変更を実施するか、またはお客様のニーズに対応できる Rackspace の利用可能な製品またはサービスの提供を特定します。Rackspace は、お客様からの全ての範囲外の要求に対応できることを保証するものではありません。

2.5. 期間 Rackspace が提供するプロジェクト期間は、あくまでも概算であり、お客様へのサービスとして提供されるものであり、保証や完了時間保証を与えるものではありません。概算プロジェクト期間は、お客様のサービスを構成する全てのエンハンスメント（強化）の複雑さ、およびお客様と Rackspace の両方からのプロジェクトリソースの可用性に基づいています。ディスカバリーレビュードキュメント、エンハンスメントプラン、および／またはリソースの利用可能性の変更により、プロジェクト期間が変更される場合があります。

3. お客様の責任 本サービスの正常な完了のためには、以下のお客様の責任が必要です。お客様が本条の義務を履行しない場合、費用、期間、範囲の変更が必要となる場合があります。お客様が本条に基づく責任を履行しなかったことにより、Rackspace の義務の不履行または遅滞がもたらされた場合、Rackspace は当該不履行や遅滞について責任を負いません。

3.1. お客様は、Rackspace とのインターフェイスとなる主要連絡先を指定しなければなりません。お客様の主要連絡先は、お客様のサービスオーダーの条件および本製品規約の遵守を確保する責任を負い、また、以下を行うものとします。

(A) 相反する要求を解決する権限を含め、本サービスのあらゆる側面において、お客様の代理として行動する権限を有するものとします；

(B) お客様と Rackspace の間のコミュニケーションが、担当する Rackspace のオンボーディングマネージャを通じて行われるよう確保するものとします；

(C) お客様の人員スケジュールおよびリソース配分を調整するものとします；

(D) エンハンスメントプランの技術的要件を熟知しているお客様の技術担当者の連絡先を Rackspace に提供するものとします；

(E) 必要に応じて、お客様のリソースが会議に参加することを確保するものとします；

(F) 全ての成果物をレビューし、承認します。

3.2. お客様は、合理的な要求に応じて、本サービスに関連する正確かつ完全な情報を Rackspace に適時提供するものとします。

3.3. お客様は、必要に応じて、利害関係者および／または第三者と、影響を受けるシステムのメンテナンス時間枠について、調整するものとします。

3.4. お客様は、本サービスの変更を希望する場合、第7条に定める変更管理手続に従うものとします。

3.5. お客様は、ご自身のデータおよびアプリケーション、ならびにエンドユーザー、利害関係者、その他の第三者のサポートについて責任を負います。

3.6. お客様は、Rackspace が必要とする合意、承認、承諾、同意、フィードバック、支援、または同様の行為を速やかに提供するものとし、当該行為は不合理に遅延または保留されないものとしします。

3.7. 追加のお客様の義務については、変更管理手続を通じて相互に合意することができます。

4. 動員 Rackspace より別途通知がない限り、お客様のサービスは、(i) 実行されたお客様のサービスオーダーのコピーの Rackspace への返送、および (ii) リソースの割り当て（これには最大10営業日かかる場合があります）の両方の後に開始されます。

5. コンプライアンス・フレームワーク Rackspace は、お客様構成のいかなる部分についてもコンプライアンス認証を提供しません。Rackspace は、お客様構成のいかなる部分についてもコンプライアンス対応に関して、表明または保証しません。お客様は、コンプライアンス対応はシステム全体の取り組みであり、お客様構成の一部が対応していない場合、対象のサードパーティークラウド環境のコンプライアンス対応は失敗する可能性があることを理解し、同意します。お客様が HIPAA または PCI に準拠したサードパーティークラウド環境を必要とする場合、Rackspace はお客様と協力して、コンプライアンスに対応した要素を利用したエンハンスメント（強化）を設計します。お客様がその他のコンプライアンス・フレームワークの要素に準拠したエンハンスメント（強化）を必要とする場合、お客様は Rackspace プロフェッショナルサービスまたは Rackspace マネージドセキュリティチームに依頼する必要があります。

6. 承諾

6.1. 承諾 ディスカバリーレビュードキュメント、エンハンスメントプラン、エンハンスメント（強化）、またはエンハンスメント（強化）のマイルストーン（お客様のサービスオーダーに詳細記載される場合があります。）が完了した時点で、Rackspace はチケットを通じてお客様に通知し、チケットの応答を通じてお客様の承諾を求めるものとしします。Rackspace の完了通知後、お客様は、5営業日以内に、成果物を検討して、あらゆる不正確または不適合についてチケットの応答を通じて Rackspace に通知するものとしします。有効であるために、当該お客様の通知は、Rackspace が不正確または不適合を特定し、修正できるよう、十分に詳細な内容を含んでいなければなりません。Rackspace は、お客様のチケット通知に従って成果物を修正し、完了後にお客様に再度通知し、その後、お客様は、5営業日以内に、検討の上、あらゆる不正確または不適合についてチケットの応答を通じて Rackspace に通知するものとしします。この承諾プロセスのどの段階においても、成果物は、Rackspace の完了通知から5営業日以内に拒絶されない場合、確定的に承諾されたものとみなされます。本サービスは、本サービスの契約を構成する全ての成果物をお客様が承諾した時点で完了します。

6.2. 承諾基準 本第6条に基づく承諾の目的のため、ディスカバリーレビュードキュメントは、お客様より提供された該当情報に適合するものとしします。エンハンスメントプランは、該当ディスカバリーレビュードキュメントに適合するものとしします。そして、エンハンスメント（強化）およびエンハンスメント（強化）のマイルストーンは、該当エンハンスメントプランに適合するものとしします。

7. 変更管理手続 本変更管理手続は、Rackspace が判断した、本質的ではない既存の本サービスの契約に対する追加および／または変更に応用されます。本変更管理手続に従い、お客様と Rackspace は協力して、実質的には別紙 A の形式で、最低でも以下の情報を盛り込んだ変更要求（「変更要求」）を作成します：

- (A) 変更内容の詳細な説明と変更の理論的根拠；
- (B) 本サービスの範囲および提供に対する影響；
- (C) 変更を文書化するために必要な修正事項；
- (D) 変更の結果としての料金の増減の詳細；および

(E) 変更要求の有効期限日。

お客様は、Rackspace から送付された変更要求に対し、5 営業日以内に回答するものとします。Rackspace とお客様は、必要に応じて変更要求を修正し、要求された変更と本サービスへの影響を正確に反映させるために協力するものとします。その後、両当事者が変更要求の実施に合意した場合、両当事者は、それらの変更の実施を承認するために、変更要求の書面を締結する（そして、スキャンしたコピーを電子メールまたは物理的なフォーマットで取り交わす）ものとします。

変更要求が完全に締結される時まで、お客様と Rackspace は、直近に合意された本サービスの契約の範囲に従って、履行を継続するものとします。

完全に締結された変更要求は、該当するサービスオーダーを正式に修正します。

8. 免責事項および除外事項

8.1. エンゲージメント制限 お客様の新しいエンハンスメント（強化）の要求は、先着順に行われ、Rackspace の受入とリソースの容量によって制限されます。Rackspace は、要求されたサービスの履行を開始するための能力に合理的でない遅延が予測される場合、お客様に通知するものとし、Rackspace が必要と判断した場合には、お客様の本サービスの要求を延期または取り消すことができます。

8.2. 管理運用の依存関係 お客様のディスカバリーレビュードキュメントでは、Manage & Operate Service Block のサポートを提供するために必要な特定のエンハンスメント（強化）が指定されます。Rackspace が、お客様が必要なエンハンスメント（強化）のいずれか一つの実装を拒否しても Manage & Operate Service Block を利用することを許可する場合、拒否されたエンハンスメント（強化）の基盤となる製品、サービス、またはインフラストラクチャーは、Manage & Operate サービスの範囲から除外されるものとします。

9. 料金および請求 Discover & Enhance サービスは、固定料金で請求されます。料金は、該当するサービスオーダーの発行前にお客様が Rackspace に提供した情報に基づきます。料金の根拠となる情報が不完全または不正確な場合、お客様の料金は、第 7 条に定める変更管理手続に従って変更される場合があります。お客様の該当するサービスオーダーに別段の記載がない限り、Discover & Enhance サービスの料金は、第6条に従ってお客様がサービスまたは該当するサービスマイルストーンを最終的に承諾した後に、後払いで請求され、お客様との契約に基づいて支払いが行われるものとします。

10. 不作為による解除 Rackspaceは、お客様が Rackspace の最初の照会から 90 日以内に、本サービスの進行または完了のために Rackspace が合理的に必要なと考える情報を Rackspace に提供しなかった場合、本製品規約および関連するサービスオーダーの該当部分に基づき提供される本サービスを直ちに解除することができます。本条に基づく解除に先立ち、Rackspace は、お客様に対し、本サービスを進行または完了するために Rackspace が必要とする情報の要求を含む最終通知に対する、5営業日の回答期間を提供します。本条に従って解除された場合、Rackspace は、該当するサービスオーダーで見積もられた、およびその後の完全に締結された変更要求によって修正された、本サービスの料金の全額をお客様に請求することができます。Rackspace およびお客様は、この金額が、Rackspace の時間、費用、およびその他の財務上の考慮事項の合理的な価値を反映したものであること、およびこの金額は救済措置であり、違約金ではないことに合意するものとします。



別紙A 変更要求

本変更要求（「**変更要求**」）は、以下に署名する **Rackspace** とお客様（それぞれ「**Rackspace**」、「**お客様**」）との間で交わされるもので、＜お客様の署名日を挿入＞にお客様によって署名された両当事者間の＜変更される文書名を挿入＞を修正するものです。本変更要求によって修正されていない本契約の他の全ての条項および条件は、引き続き完全に有効であるものとします。

1. 変更の概要

1.1. ＜本変更要求によって修正される予定の本サービスの契約に基づき提供されている現在のサービスについての記載＞

1.2. ＜変更の理論的根拠についての記載＞

1.3. 提案された変更は、：

(A) ＜変更内容の記載 1＞

(B) ＜変更内容の記載 2＞

(C) ＜変更内容の記載 3＞

2. タイムラインへの影響 ＜タイムラインへの影響についての記載＞

記載事項	プロジェクトタイムラインの変更
＜対象変更事項 1＞	XX 時間／日／週
＜対象変更事項 2＞	XX 時間／日／週
＜対象変更事項 3＞	XX 時間／日／週
合計	XX 時間／日／週

3. 範囲と予算への影響

3.1 ＜範囲と予算への影響を記載＞ いかなる追加料金も、本変更要求に記載されたサービスの完了時に請求され、本契約の支払条件に従って支払われるものとします。

記載事項	料金の変更
＜対象変更事項 1＞	---- ドル
＜対象変更事項 2＞	---- ドル
＜対象変更事項 3＞	---- ドル
合計	---- ドル

4. 有効期限 本変更要求は、本サービスが履行されるタイムゾーンの <有効期限日を挿入>の午後 11 時 59 分までにお客様が署名して **Rackspace** に返送しない場合、失効します。

本契約は、主題に関する当事者間の完全かつ排他的な合意を構成し、書面または口頭による事前の理解またはコミュニケーションに取って代わるものです。署名する個人は、お客様を代表して署名する権限があることを **Rackspace** に表明します。お客様は、上記で言及された文書または条件を含む、本契約の条項を受諾します。

お客様による承諾 (全ての項目のご記入が必要です)	Rackspace による承諾
署名 : _____	署名 : _____
日付 : _____	日付 : _____
氏名 : _____	氏名 : _____
肩書 : _____	肩書 : _____
会社名 : _____	会社名 : [Rackspace と挿入]