



Fanatical Support for AWS – Platform Essentials – No Resell 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. 追加工義規定

「**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、お客様が Rackspace から購入できる追加の商品及びサービスで、お客様が Rackspace から提供を受けるサービス及び成果物を拡張、追加、又は変更するものを意味します。

「**AWS**」とは、アマゾンウェブサービス社を意味します。

「**AWS カスタマー・ライセンス規約**」とは、お客様と AWS との間の個別契約で、お客様による AWS サービスの利用について定めるものを意味します。かかる規約は、<https://s3-us-west-2.amazonaws.com/legal-reseller/AWS+Reseller+Customer+License+Terms.pdf> 又は AWS が将来別途指定する URL のいずれかに掲載されており、AWS により随時更新されます。

「**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。

「**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。

「**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。

2. AWS サービス お客様は、本契約を締結することにより、お客様が AWS との間で締結した契約に従って AWS サービスを利用することを認めると共に、AWS サービス、AWS による AWS サービスの提供、管理、及び／又は運用、並びにお客様との間の契約における又は当該契約に対するお客様の契約違反に対する AWS による権利の行使、に起因又は関連する一切の責任から Rackspace を免除するものとします。

3. 『Fanatical Support for AWS Platform Essentials』サービス

3.1. Fanatical Support for AWS Platform Essentials お客様は、AWS 環境の Platform Essentials サポートを購入することになります。Platform Essentials サポートには、Fanatical Support for AWS コントロールパネルへのアクセス、及び Rackspace サポートが含まれ、24 時間 365 日、チケット及び電話を通じて、AWS のインフラ、製品、及び機能に関する技術的問題及び運用ガイダンスに対応しています。Rackspace は、本ガイドに詳述されているように、お客様の AWS アカウントの設定をお手伝いいたしません。デフォルトの設定は、お客様に代わって Rackspace が提供した AWS アカウントに適用されます。アドオンサービスも購入可能であり、詳しくは本ガイドに記載されております。お客様の選んだアドオンサービスに応じて、本利用規約は、本ガイド、お客様のサービスオーダー、又はその他の製品文書に基づいて修正又は補足される場合があります。Rackspace の本サービス提供義務は、お客様が、Rackspace によって設定されたデフォルトのアカウント設定を維持し、本ガイド、サービスオーダー、又はその他製品文書において随時お客様に示される Rackspace の構成要件を満たすことを条件として生じるものとします。

3.2. サポートサービス お客様の、AWS 以外の第三者サプライヤー及びベンダーに関する問題について、Rackspace が問題を特定し、第三者サプライヤーとの協議に参加してお客様の支援をすることもありますが、原則としては全てお客様にてやり取りを開始し調整するものとします。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ついて責任を負わないことを認め、同意します。お客様は、AWS に直接サポートのリクエストをしないことに同意します。

3.3. 第三者ソフトウェアの代行 Rackspace は、本サービスの一部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を承諾することがあります。かかるインストール時にエンドユーザー・ライセンス契約における承諾（あるいは類似の定め）を必要とする場合、お客様はここに、Rackspace がお客様に代わってこれを承諾することを認め、かかる条件に拘束されこれを遵守することに同意し、そして Rackspace ではなくお客様がこれに拘束されることを認識するものとします。Rackspace は、お客様に代わってかかる条件を承諾した場合には、チケットにてお客様に通知し、その写しを送付するものとします。

4. お客様の義務

4.1. 管理者アクセス お客様は、本サービスが提供される AWS アカウントに関連するトップレベルの課金アカウントへの管理レベルの課金アクセスを Rackspace に継続的に提供する必要があります。Rackspace に付与されたアクセスレベルが Rackspace の目的に不十分な場合、お客様は、Rackspace の合理的な要求に応じて必要なアクセスレベルを迅速に提供するものとします。お客様が、必要なアクセスを Rackspace に提供しなかった場合、第 9.5 条に従って計算される月額料金、及び/又は本サービスの即時利用停止が課されることがありますが、かかる停止によってお客様の支払義務が免除されるものではありません。

4.2. サポート要件 お客様は、Rackspace がサポートサービスを提供している全てのアカウントについて、AWS の「ビジネス」又は「エンタープライズ」サポートを直接維持するものとします。Rackspace がサービスを提供しているアカウントでの使用を目的とした全ての AWS リザーブドインスタンスは、Fanatical Support for AWS Platform Essentials – No Resell Services がサービスを提供している AWS アカウントで購入されるものとします。Rackspace が正確なサービス料金を計算できなくなるため、お客様は、一括請求ファミリーの他の AWS アカウントで AWS リザーブドインスタンスを購入することはできません。お客様は、Rackspace がサポートサービスを提供する前に、ルートアカウントのパスワードを設定し、多要素認証（MFA）を有効化するものとします。

5. SLA

5.1. 応答時間 Rackspace は、監視アラート及びお客様のサポートリクエストに対して、以下の時間枠で対応するものとします。お客様は、Rackspace に対して直接サポートリクエストを行うものとし、Rackspace は、必要に応じて AWS にエスカレーションするものとします。

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	自動アラート、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	自動アラート、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	自動アラート、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	自動アラート、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。

6. 個人情報保護方針と情報開示

6.1. お客様データ 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・ライセンス規約に従うものとします。

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 Platform Essentials』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 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. 料金

9.1. サービスレベル料金 Rackspace は、Platform Essentials サポートサービス及びお客様が選択するアドオンサービスの料金（以下、総称して「サービス料金」）をお客様に提供します。Rackspace は、お客様の AWS 利用及び請求情報をお客様の AWS アカウントから直接取得するものとし、お客様は、かかる情報へのアクセスに合理的に必要な範囲で協力するものとします。お客様は、お客様の AWS マスターペイヤーアカウントのリソースとタグを含むお客様の AWS 詳細請求レポート（DBR）への読み取りアクセスを Rackspace に提供する必要があります。お客様は、かかるファイルをフィルタリングして、Rackspace がサービスを提供しているアカウントの料金のみを含めることができます。かかるファイルは、AWS の請求情報の更新に伴い、月を通して最新の状態に保たれている必要があります。Rackspace が提供する S3 バケットに提供されるものとします。お客様は、Rackspace への移行日の前後を問わず、お客様の AWS アカウントで発生したすべての手数料および料金について責任を負うものとします。

9.2. お客様の毎月のサービス料金は、AWS マーケットプレイスの使用料金と、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ら、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）。

9.3. 追加料金 Rackspace は、本ガイドに記載された追加料金をお客様に請求することがあります。

9.4. 料金の詳細 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。お客様がクレジットカード、口座振替、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または口座に請求することができます。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は、本ガイドをご確認ください。請求日から 180 日以内に異議の申し立てがないサービスの料金は、正確なものみなされます。Rackspace は、本ガイドに記載された追加料金をお客様に請求することがあります。

9.5. 不履行手数料 お客様が本製品規約の第 4.1 項（全部又は一部）を遵守しなかった場合、Rackspace は、該当月のお客様の AWS アカウント使用量を正当に見積もり、これに Rackspace が継続的に行う事務負担のために必要な 10%の追加管理サービス料を加えて、本サービスに対するお客様の月額料金を決定するものとします。本条に従って決定される料金は、お客様の業種における時季的な消費量、お客様の前月からの使用量、他の Rackspace のお客様と比較した本サービスに関する Rackspace の管理負担などの要因に加えて、Rackspace が独自の裁量に基づくものとします。ただし、最初の計算時に Rackspace が知らなかった追加情報に基づき、Rackspace は前月の料金を上方修正することができるものとします。お客様及び Rackspace は、本条で決定される料金が、本サービスのために Rackspace に支払うべき月額料金及び第 4.1 条に違反したお客様の Rackspace の継続管理に関連する費用を決定する

ための公正かつ妥当な計算であることに同意するものとします。

10. 免責 Rackspace の第三者サプライヤーは、本契約に明示的に記載されていない全ての黙示的保証又は条件（商品性および特定目的への適合性に関する黙示的保証を含む）を、法律で認められる最大限の範囲において放棄します。

11. サービスの利用 お客様は、AWS がその単独の裁量にて、予告なく、以下のいずれか又は全てを行うことがあることを認めます。(i) AWS サービスの販売中止、(ii) AWS サービスの機能変更、又は (iii) 理由を問わず AWS サービスの一部分の中止。中止された AWS サービスのサポートは直ちに終了する場合があります（Rackspace の判断による）、Rackspace はその変更について、一切責任を負わないものとします。お客様の AWS サービスが停止した場合、又は Rackspace のエラー以外の理由で Rackspace がお客様の AWS サービスにアクセスできない場合、お客様の AWS サービスが復旧し Rackspace がお客様の AWS サービスに安定してアクセスできるようになるまで、本利用規約に定めるサポート義務（お客様の支払義務は除く）は、当該停止又はアクセス不能により履行できない範囲と程度で停止されるものとします。

12. 補償 お客様の補償義務には、以下から生じる範囲での第三者からの請求が含まれるものとします。(i) お客様データ、及び／又は (ii) 「Acceptable Use Policy」を含む AWS Customer License Terms に違反したお客様の AWS サービスの使用。

13. Rackspace クラウド利用規約 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、お客様の『Fanatical Support for AWS Platform Essentials』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 Platform Essentials』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。

14. 期間と終了 本サービスの初回の有効期間は、該当するサービスオーダーにお客様が署名した時点から開始され、同書に定められているとおりとします。初回の有効期間の終了後、本サービスは、以下の場合を除き、90 日間更新されます。(i) 本契約に別段の定めがある場合、(ii) 両当事者が更新期間に関する契約を締結した場合、又は (iii) いずれかの当事者がその期間満了の少なくとも 90 日前までに相手方に対して更新しない旨の書面による通知を行った場合。

15. 契約の変更 本契約に反するいかなる内容にもかかわらず、Rackspace は、AWS と締結した契約を遵守するために必要な場合、又は AWS が当該契約に加えた変更に対応するために、本利用規約をいつでも、事実上直ちに変更することができるものとします。また、AWS が法令遵守のために必要であると判断した場合、又は AWS が Rackspace に当該サービスをお客様に提供しないこととした場合、Rackspace は本契約を直ちに終了させることができます。Rackspace は、本契約の変更または終了について、お客様に事前に通知するよう商業的に合理的な努力をするものとします。