

## MSP サービス利用規約

利用者が株式会社ビヨンド（以下「当社」といいます）の提供する MSP サービス（以下「サポートサービス」といいます）を利用する際の利用条件は以下の通りとします。

### 第1条（平常対応の適用条件）

1 サポートサービス中、問い合わせ回答やコンサルティング、設計、構築、開発、分析、チューニング等の対応条件は以下の通りとします。

（1）電話連絡先

当社本社電話番号とします。

（2）対応時間帯

受付時間は、平日午前 10：00～午後 7：00 までとし、土曜、日曜、祝祭日、年末年始休暇を除きます。

時間外の対応は当社が別途指定する稼働費用が発生します。

（3）対象

技術的対応範囲はOS 及びミドルウェアとします。

### 第2条（監視対応の適用条件）

1 サポートサービス中、障害監視・障害復旧等 24 時間 365 日の対応を保証するサービスの対応条件は以下の通りとします。

（1）対応時間帯

土曜、日曜、祝日、年末年始を含む、24 時間 365 日とします。

（2）監視対応

障害監視はシステム的方法によって行います。システムからの監視報告は対応時間帯中常時有人にて確認します。

（3）対象

技術的対応範囲はOS 及びミドルウェアとします。

### 第3条（レポートニング）

1 サポートサービスにレポートニング業務が含まれている場合の、レポートニングの頻度、レポートニングの様式は当社が別途定める通りとします。利用者の要望により頻度、様式や報告内容を変更する場合には、当社との協議を要するものとします。

### 第4条（訪問）

1 訪問して行うサポートサービスの実施に際して必要となる交通費・宿泊費等の実費は、当社基準により利用者に請求するものとします。

#### 第5条（サポートサービス適用範囲外）

1 前条の規定に定める項目以外の事項及び、以下の各号に定める事項は、サポートサービスの範囲に含まないものとします。ただしコンサルティングや個別対応の協議の結果条件を定め当社が行うこととしたものについてはこの限りではありません。当社は当社においての対応が可能となるよう、対応範囲の拡大に努めるものとします。

- (1) 業務開始時におけるサーバーセットアップ、負荷試験サポート以外の個別作業
- (2) インストラクター派遣による操作説明
- (3) 利用者の不適切なソフトウェアの使用によるデータの損傷
- (4) ハードウェアのトラブルによるデータの損傷
- (5) 移転に伴う業務
- (6) 天災等によるデータの損傷
- (7) 当社が明示的に対応可能と表明している以外のOS・ミドルウェア・アプリケーション
- (8) 当社が明示的に請け負った以外のセキュリティアップデート
- (9) 契約1サーバーあたり月間累積3時間を超える有人対応

2 本条第1項を行う必要が生じる場合においては、利用者・当社間で別途協議の上、料金・日程等を決定するものとします。

#### 第6条（リモート対応）

1 当社は、サポートサービスをリモートで行うにあたり、利用者の許可を得て通信回線に接続し、許可される範囲で対象機器にアクセスするものとします。

2 当社が、リモート対応にあたりアクセスの対象及び利用するデータ(以下「本件データ」という)は各号の通りとし、利用者は当社に対し、本件データの使用を許諾するものとします。データ、アクセス対象には、リモート対応を実施するにあたって閲覧・操作が必要となるOS・ミドルウェア・ツール、ネットワークデバイス、ルーター、ファイアーウォール自体及びこれらに関連し又は入力されている情報を含むものとします。

- (1) データ サポートサービスに入力されている全ての情報
- (2) アクセス対象 データがインストールされている全てのPC・サーバー等の機器

3 利用者が当社にアカウント情報を開示した時点で、リモートアクセスが許諾されたものとみなします。

#### 第7条（サポートサービス料金）

1 利用者は、サポートサービスの料金として、別途定めた初期費用、月額費用これらに対する消費税の合計を当社に支払うものとします。ただしサポートサービスがホスティングサービス等に含まれる場合はこの限りではありません。

2 料金をインスタンス単位で計算することとしている場合、その中に別の仮想的OSを含まないOSの個数及びOSを包含するOSの個数にて計算するものとします。

3 契約者がサーバーに仮想OSをインストールした場合の当該仮想OSは、別途当社と契約を締結した場合の他は、サポートサービスの対象となりません。

#### 第8条（制限事項）

1 サポートサービスは利用者の問題・疑問・システムの不具合を解決・改善・修正できること、解決等までの時間が一定時間以下である事を保証するものではありません。

#### 第9条（本利用規約の改訂）

1 当社は利用者の事前の承諾を得ることなく、本利用規約をいつでも変更することができるものとします。

制定・施行 2016年6月16日