

# マネージドサービス 定義書

## 1. サービス概要

本定義書で提示するマネージドサービスとは、マネージドサービス利用約款 第2条にて定義されている、「監視・運用サービス」に該当する各サービス「VIGIA」、「Easy Cloud Operation（以下E.C.O）」、「SEサポート」、「Chorus アドバイザー」をさします。これ以外のお客様システムの設計・構築に関するサービスは、本定義書の対象外となり、個別の取り決めによって提供内容を決定するものとします。

### 1.-1 VIGIA

お客様システムに対して、監視・運用を行うサービスです。

### 1.-2 E.C.O

クラウドベンダーが提供する仮想サーバやその他コンポーネントを対象に、当社が定めたプランとオプションの範囲で、サーバ及びネットワーク環境の構築と、監視・運用を行うサービスです。

### 1.-3 SEサポート

VIGIA や E.C.O などのマネージドサービスをご契約のお客様を対象に、当社のシステムエンジニアが以下の対応を行うサービスです。

- ・ご利用のお客様システムに関する相談や質問についての受付と回答
- ・お客様システムに関する各種設定変更など、お客様と当社で個別に取り決めた作業の代行

### 1.-4 マネージドクラウド

当社指定のパブリッククラウドにおいて当社が定めたプランの範囲で、該当パブリッククラウドの請求代行サービスや、監視・運用を行うサービスです。

請求代行サービスは、別途クラウド請求代行サービス利用約款に同意頂きます。

### 1.-5 Chorus アドバイザー

AWS リセールサービスをご契約のお客様を対象に、当社エンジニアが Trusted Advisor を利用したコスト削減、セキュリティ分析、パフォーマンス分析を行うサービスです。

AWS 利用に関しては、AWS リセールサービス利用約款に同意頂きます。

## 2. サービス構成

### 2.-1 VIGIA

#### ・有人監視

サービス(HTTP(S)DNS など)、URL 監、死活、リソース、プロセス、DB 接続のほか、事前の取り決めによって、お客様個別の依頼に基づく項目について監視します。

#### ・アラート通知、障害対応

当社仕様のアラート通知及び障害復旧オペレーションを行います。

また、事前の取り決めによって、お客様個別の依頼に基づく通知及び障害対応を行います。

#### 2.-1-1 注意事項

クラウドプロバイダ提供のサーバやインスタンス及びネットワークなどは、お客様契約となります。オンサイトの対応はいたしません。監視・運用サービスの対象となるお客様システムの開発サービスは含まれません。監視項目の詳細や障害対応内容の詳細や上記以外の対応については、別途お問い合わせください。

### 2.-2 E.C.O

以下のプランとオプションの範囲で、サーバ及びネットワーク環境の構築と、監視・運用を行います。

## 2.-2-1 基本プラン

スタンダードプラン：

WEB サーバ 1 台 + DB サーバ 1 台構成

WEB 冗長プラン：

WEB サーバ 2 台 + DB サーバ 1 台構成

共有ファイアウォールサービス (※) を標準提供

共有ロードバランサーサービス (※) を WEB サーバの負荷分散に提供

DB クラスタプラン：

WEB サーバ 2 台 + DB サーバ 2 台～ 構成

共有ファイアウォールサービス (※) を標準提供

共有ロードバランサーサービス (※) を WEB サーバの負荷分散に提供

## 2.-2-2 オプション

- ・スケーリング機能設定切り戻し
- ・データ削除/クリーニング
- ・バックアップジョブの再実行
- ・データベース再構築
- ・WEB サーバ障害箇所切り離し/設定変更
- ・DB サーバ障害箇所切り離し/設定変更
- ・サーバ追加、削除
- ・データリストア
- ・プロセス再起動
- ・レプリケーション再設定
- ・サーバインスタンス再構築
- ・WEB サーバ障害 2 次調査
- ・DB サーバ障害 2 次調査

## 2.-2-3 注意事項

クラウドプロバイダ提供のサーバやインスタンス及び共有ファイアウォール、共有ロードバランサーについては、お客様契約となります。

共有ファイアウォール、共有ロードバランサーのそれぞれサービスは、クラウドプロバイダ提供の機能を利用します。

オンサイトの対応はいたしません。

監視・運用サービスの対象となるお客様システムの開発サービスは含まれません。

OS、ミドルウェア、データベースの種類とバージョンは、別途当社が指定させていただきます。

監視項目の詳細や障害対応内容の詳細、上記以外の対応は別途お問い合わせ下さい。

## 2.-3 SE サポート

「1. サービス概要」に定めた内容に対して、個別の取り決めによって提供されます。

## 2.-4 マネージドクラウド

標準サービス

- ・請求代行サービス
- ・サポート一次受付（利用クラウドの障害状況問い合わせ等）

監視・障害対応

- ・対応内容については、下記に準ずる

2-1. VIGIA

2-2. E. C. O

2-3. SE サポート

### 2.-4-1 注意事項

該当パブリッククラウド及び各プランによって異なります。詳しくは当社担当者までお問合せください。

## 2.-5 Chorus アドバイザー

### 標準サービス

- ・Trusted Advisor を利用した、コスト削減、セキュリティ分析、パフォーマンス分析
- ・AWS 管理画面から取得した情報を元に構成図を作成
- ・CloudWatch による監視設定
- ・AWS サービスの検証代行

### 2.-5-1 注意事項

当社のシステムエンジニアの稼働は5時間/月までとなります。本サービス対象外の作業または稼働時間を上回る場合は別途「SE サポート」のご契約が必要となります。構成図作成については、サーバへのログインは行わない為、AWS 管理画面から得た情報を元に作成いたします。

CloudWatch による監視設定については、標準の CloudWatch メトリックを元に監視設定を行います。

AWS サービスの検証代行については、パフォーマンステストや機能テストをお客様の AWS 環境で実施するため、検証に掛かる AWS 利用料はお客様負担となります。

## 3. 料金（いずれも税抜き表記）

### 3.-1 VIGIA

初期費用：個別見積もり

月額費用：40,000 円~/1 サーバ

### 3.-2 E.C.O

以下基本プラン及びオプションの通りです。

#### ■基本プラン

スタンダードプラン：初期費用：70,000 円 月額費用：30,000 円

WEB 冗長プラン： 初期費用：90,000 円 月額費用：50,000 円

DB クラスタプラン： 初期費用：110,000 円 月額費用：100,000 円

#### ■オプション

- ・追加サーバ（1 サーバあたり）
  - WEB/AP サーバ： 初期費用：20,000 円 月額費用：10,000 円
  - DB サーバ： 初期費用：40,000 円 月額費用：15,000 円
- ・スケーリング機能設定切り戻し：10,000 円~/回
- ・データリストア：20,000 円~/回
- ・データ削除/クリーニング：20,000 円~/回
- ・プロセス再起動：10,000 円~/回
- ・バックアップジョブの再実行：10,000 円~/回
- ・レプリケーション再設定：10,000 円~/回
- ・データベース再構築：60,000 円~/回
- ・サーバ再構築：40,000 円~/回
- ・WEB サーバ障害箇所切り離し/設定変更：20,000 円~/回
- ・WEB サーバ障害 2 次調査：15,000 円~/時間
- ・DB サーバ障害箇所切り離し/設定変更：20,000 円~/回
- ・DB サーバ障害 2 次調査：15,000 円~/時間

### 3.-3 SE サポート

初期費用：個別見積もり

月額費用：個別見積もり

### 3.-4 マネージドクラウド

初期費用：個別見積もり

月額費用：個別見積もり

#### 3.-4-1 注意事項

該当パブリッククラウド及び各プランによって異なります。詳しくは当社担当者までお問合せください。

### 3.-5 Chorus アドバイザー

初期費用：無し

月額費用：AWS 利用料の税抜き金額(円)が 300,000 円/月 未満は一律 30,000 円

AWS 利用料の税抜き金額(円)が 300,000 円/月 以上は AWS 利用料の 10%

## 4. 料金の請求と支払日

### 4.-1 Vigia E.C.0 SE サポート 共通

初期費用

監視設備設定などが完了した日の属する月の月末で締め、翌月初に請求書を発行します。請求書に記載されたご利用金額を、ご利用月の翌月末日までに、当社の指定する銀行口座にお振込みください。

月額費用

当月利用分を月末で締め、翌月初に請求書を発行します。

請求書に記載されたご利用金額を、ご利用月の翌月末日までに、当社の指定する銀行口座にお振込みください。

### 4.-2 マネージドクラウド

初期費用

監視設備設定などが完了した日の属する月の月末で締め、翌月初または翌々月初に請求書を発行します。請求書に記載されたご利用金額を、ご利用月の翌月末日または翌々月末日までに、当社の指定する銀行口座にお振込みください。

月額費用

当月利用分を月末で締め、翌月初または翌々月初に請求書を発行します。

請求書に記載されたご利用金額を、ご利用月の翌月末日または翌々月末日までに、当社の指定する銀行口座にお振込みください。

#### 4.-2-1 注意事項

該当パブリッククラウド及び各プランによって異なります。詳しくは当社担当者までお問合せください。

### 4.-3 Chorus アドバイザー

月額費用

ご利用開始日が属する月の月額費用は無料となります。

当月ご利用分のご請求書は翌月末日に締め、翌々月 2 営業日頃に発送いたします。

ご利用開始後、お取引状況によってはサービス追加等のご希望に制限が発生する可能性があります。

## 5. 解約

## 5.-1 Vigia E.C.O SEサポート 共通

解約希望日から1ヶ月前までに、当社が定める解約申込書にて解約希望日を当社に通知します。当該解約希望日に解除の効力が発生します。

ただし、当該通知をした日から解約希望日までの期間が1ヶ月未満である時は、解除の効力は、当該通知をした日から1ヶ月を経過する日とします。

## 5.-2 マネージドクラウド

当社担当者までお問合せください。

## 5.-3 Chorus アドバイザー

Chorus ポータルから解約の申請を行ってください。

## 6. 解約料

## 6.-1 Vigia E.C.O SEサポート 共通

解約希望日の属する月の利用料金を「解約料」とし、解約料は以下の通り算出します。

- ・解約希望日が月の末日の場合：当月利用料金の全額
- ・解約希望日が月の末日以外の場合：当月利用料金に対する日割金額

また、契約開始後、監視・運用サービス提供前に解約を希望する場合、事前に承諾した初期費用の金額は「解約料」に含めて支払うものとします。

## 6.-2 マネージドクラウド

当社担当者までお問合せください。

## 6.-3 Chorus アドバイザー

解約希望日に関わらず当月利用料金の全額となります。

## 7. 問い合わせ窓口

## 7.-1 (Vigia E.C.O SEサポート マネージドクラウド共通)

内容	窓口	受付時間・対応時間
ご契約、お支払いなどのお問い合わせ	当社営業担当者、またはお問い合わせフォーム <a href="https://datahotel.jp/inquiry/contact/?service=22">https://datahotel.jp/inquiry/contact/?service=22</a>	平日 10時～18時 (土日祝日、当社指定日を除く)
技術的なお問い合わせ	メール・電話など、個別の取り決めにより決定	個別の取り決めにより決定

## 7.-2 (Chorus アドバイザー)

内容	窓口	受付時間・対応時間
お問い合わせ全般	Chorus ポータル	受付：24時間 対応：平日 10時～18時 (土日祝日、当社指定日を除く)

#### 8. 障害情報（共通）

個別の取り決めによって提供されますが、提示が可能な情報については以下でご案内することがあります。

<https://nhn-techorus.com/support/>

#### 9. サービス約款（共通）

以下に最新版を提示しています。

<https://nhn-techorus.com/inquiry/>

#### ■ 改版履歴

版	改定日	改定内容
1.0	2017/10/10	初版リリース
1.1	2018/12/11	Chorus アドバイザー追加