

オンサイトモニタリングサービス

2018年11月9日

「オンサイトモニタリングサービス」（「**本サービス**」）は、IBX センター内またはエクイニクスが提供するマネージドクラウドサービス内に設置された対象機器に対し、本書を含む本契約に定める条件で、エクイニクスが監視を行うサービスです。

1. 目的

本書は、本サービスの提供にあたり、本契約記載の条件に加えて適用される契約条件を定めるものです。

2. 定義

- 本書において特に定める場合を除き、本書において用いる用語の定義は、本契約中の他所に定めるところに従います。
- 本書において使用する用語の定義は次表の定めるところとします。

用語	定義
対象機器	本サービスの提供対象となる顧客指定の機器および/またはソフトウェアを含む顧客のシステムをいいます。ソフトウェアは、特定の機器にインストールされている場合と、仮想上の領域にインストールされている場合があります。
サポート	対象機器に生じた不具合、異常等に関する顧客の問い合わせに対応するためにエクイニクスが提供するサービスをいいます。
ヒアリングシート	注文書の締結後に作成する本サービスの仕様その他の詳細を定めたエクイニクス指定の書式による書面をいいます。
CRD	注文書の締結時に作成する本サービスの仕様その他の詳細を定めたエクイニクス指定の書式による書面（Customer Requirements Document）をいいます。

3. サービスの提供条件

- 本サービスは、本書、CRD および該当する注文書を含む本契約の定めるところにより提供するものとします。CRD は、顧客およびエクイニクスの合意により確定するものとします。
- エクイニクスは、ヒアリングシートが未確定の場合その他本サービスの提供に必要な顧客の協力が得られない場合には、注文書その他において別途合意した本サービスの提供開始日が到来したときでも、本サービスを提供しないことができるものとします。この場合、本項に基づきエクイニクスが本サービスを提供しなかったことによって顧客に損害が発生した場合においても、エクイニクスはその損害について一切責任を負わないものとします。
- サポートの具体的な内容、問い合わせ窓口、対応時間その他必要な事項は本書に定めるほか、エクイニクスから顧客に対し別途連絡します。
- エクイニクスは、本書、CRD および該当する注文書を含む本契約とヒアリングシートに基づいて業務を行う責任を負うものとします。エクイニクスは、本書、CRD および該当する注文書を含む本契約とヒアリングシートに従って業務を行った結果発生した顧客の損害については一切責任を負わないものとします。エクイニクスは、顧客からの指示ないし要請により明示的に特定された本サービスを行った結果発生した顧客の損害については一切責任を負わないものとし、その結果顧客と第三者の間に紛争が発生した場合には、顧客がその責任と費用負担において解決するものとし、顧客は、万一これによりエクイニクスが損害を被った場合にはこれを補償するものとします。
- 本サービスにおいては、エクイニクスの責任範囲は以下のとおりとします。

IBX センターのラック内に顧客システムが設置されている場合	エクイニクスが本サービス提供のために管理運用する監視システムから顧客ラック内パッチパネルまでとします。
エクイニクスが提供するクラウド内に顧客システムが設置されている場合	エクイニクスが本サービス提供のために管理運用する監視システムからエクイニクスのクラウドサービス接続点までとします。

- 前各項のほか、エクイニクスは、以下を条件として本サービスを提供するものとします。
 - 顧客の通信トラフィックが DDoS 攻撃を含む何らかの要因で著しく増加している場合その他顧客による本サービスの利用によりエクイニクスが管理運用する設備に過度の負荷を与えている場合、または、他のカスタマーの通信に著しく影響を与えているとエクイニクスが判断した場合には、エクイニクスは、安定したサービス提供を確保するために必要とされる限りにおいて、顧客に対して、本サービス利用の制限や一時停止、およびエクイニクスが適切であると判断した措置を行う場合があります。

- ii 警察、裁判所その他公共機関等から要請された場合には、エクイニクスは、本サービスの利用の制限や利用の拒否・停止を行う場合があります。
- iii ログ監視、SNMP 監視など、大量のアラーム（およそ 1 分間に 100 件以上）の検出が継続的に発生した場合には、エクイニクスは、顧客へ連絡の上、一時的に監視を停止する場合があります。
- iv 障害検知からメール送信処理前に復旧を検知した場合、アラートメールは送付されません。
- v 本サービスはシステムに対する監視のみを提供するサービスであり、エクイニクスは、セキュリティに関し、何ら保証をせず、かつ、責任も負わないものとします。
- vi 別途明示的に合意しない限り、顧客が対象機器において生成、利用、移動ないし処理するデータについては、必要に応じて顧客の責任でバックアップを行なうものとします。エクイニクスが別途の明示的な合意に従いバックアップを行なう場合においても、顧客自らもバックアップを行なうものとします。エクイニクスは、いかなる場合においても、滅失または毀損したデータの復旧や修正を行なう義務を負わないものとします。
- vii 本契約中にこれに反する規定がある場合においても、本サービスに関連し、エクイニクスの故意または過失に起因して顧客に損害が生じた場合には、エクイニクスは本サービスの利用料金の 1 ヶ月分に相当する金額を限度として、顧客に賠償するものとします。ただし、顧客が本契約中のいずれかの規定に違反したことにより発生した損害については、エクイニクスの故意または過失が競合する場合であってもエクイニクスは一切責任を負わないものとします。

4. 保守・障害対応

- a. エクイニクスは、本サービスの維持、検査、設備拡張、設備入替、障害対応を目的として本サービスの提供に用いる設備の保守管理を実施する場合があります。この場合、エクイニクスは顧客に対し、事前に通知します。ただし、緊急の場合はこの限りではありません。
- b. エクイニクスは、本サービスにおいて発生した障害につき、24 時間 365 日体制で対応を開始します。ただし、本項は、対応完了までの時間を保証するものではありません。
- c. 本サービスにおいて障害を検知した場合は、予め登録された連絡先にメールまたは電話にて通知いたします。

5. サービス終了時の措置

- a. 顧客は、本サービスの終了日までに、自己の責任において対象機器にインストールされたエージェントを削除するものとします。
- b. 顧客が前項に掲げる措置を講じなかったことに起因して顧客に損害が発生した場合には、エクイニクスは、これによって顧客に発生した損害について一切責任を負わないものとします。
- c. 顧客が本サービスの終了日までに第 a 項に掲げる措置を講じなかった場合には、エクイニクスは、次に掲げる措置を講ずることができるものとします。
 - i 第 a 項に掲げる措置
 - ii 前号に掲げるもののほか、エクイニクスが必要と判断する措置
- d. エクイニクスは、前項各号に掲げる措置を講じたことによって顧客が損害を被ったとしても、その損害を賠償する責任を負わないものとします。また、エクイニクスは、前項各号に掲げる措置を講じたことによって顧客と第三者との間で紛争が発生したとしても、その紛争を解決する責任を負わず、顧客がその責任と費用負担において解決するものとし、顧客は、万一これによりエクイニクスが損害を被った場合にはこれを補償するものとします。
- e. エクイニクスは、第 c 項各号に掲げる措置を講ずるために要する費用をあらかじめ顧客に請求することができるものとします。

6. 適用排除

- a. 本サービスに GTCs が適用される場合において、その GTCs のフッタ記載のバージョンが 2018 年 11 月 9 日（9 Nov 2018）のものより前の版である場合には、GTCs 中、以下の各条項は、本サービスには適用しないものとします。
 - i 第 3a 条から第 3e 条までの全部。ただし、第 3d 条については、「同行者」に関する部分に限るものとします。
 - ii 第 5a 条の全部および第 5b 条の全部。
 - iii 第 6d 条のうち、「IBX センターへのアクセスとそこからの顧客機器の持出し」に関する部分。
 - iv 第 7a 条の全部および第 7b 条のうち「ライセンス・スペース」に関する部分。
 - v 「グローバル契約条項別添 A エクイニクス・ライセンス・スペースおよびコロケーション・サービス説明書兼品質保証合意書」の全部。
- b. 本サービスに GTCs が適用される場合において、その GTCs のフッタ記載のバージョンが 2018 年 11 月 9 日（9 Nov 2018）以降の版である場合には、GTCs 中、以下の各条項は、本サービスには適用しないものとします。
 - i 第 3 条の全部。
 - ii 第 5 条の全部。
 - iii 第 6d 条のうち、「IBX センターへのアクセスとそこからのお客様機器の持出し」に関する部分。
 - iv 第 7a 条の全部および第 7b 条のうち「ライセンス・スペース」に関する部分。



- v 第 9d 条および第 9e 条の全部。
- vi 「グローバル契約条項別添 A エクイニクス・コロケーション・サービス説明書兼品質保証合意書」の全部。