

別紙 1)

NI+C クラウドメンバーシップサービス
SL
サービス記述書

第 2.2 版

2019/8/1

日本情報通信株式会社

変更履歴

変更日付	版数	項番	変更内容
2015/1/19	1.0	-	初版
2015/2/23	1.1	2章8	「サービス終了」を削除 「サービスへのアクセス」を新規追加
2015/04/08	1.2	2章2 5章	NI+C オプションサービスを追加
2015/04/15	1.3	5章1	Advance サポートを削除
2015/05/01	1.4	5章9	オプションサービスにNI+C クラウドコネクトサービス for SoftLayer を追加
2015/06/01	1.5	5章9	NI+C クラウドコネクトサービス for SoftLayer の記載 内容を修正
2015/10/07	1.6	4章8 5章9	基本サービスに「kumade」、オプションサービスに 「DSaaS」を追加 オプションサービスから「NI+C SoftLayer ツール」を削 除
2016/01/21	1.7	-	表紙1に「別紙1」の表記を追加。 ページ総数を修正
2016/02/17	1.8	4章8	「kumade」のサービス内容に関する記述を修正
2017/1/13	1.9	4章1	文言の誤記を修正
2017/3/31	2.0	-	一部サービス名を変更 ・「NI+C クラウドメンバーシップサービス SoftLayer → 「NI+C クラウドメンバーシップサービス IBM Bluemix Infrastructure」 ・「NI+C クラウドコネクトサービス for SoftLayer」 → 「NI+C クラウドコネクトサービス」 ・「DSaaS for SoftLayer」 → 「DSaaS for NI+C クラウ ド」
2017/10/26	2.1	第7章	会社記念日変更に伴うヘルプデスク対応日の変更
2019/8/1	2.2	-	サービス名を変更 ・「NI+C クラウドメンバーシップサービス IBM Bluemix Infrastructure」 → 「NI+C クラウドメンバー シップサービス SL」 ・原則として、IBM Cloud は “IBM Cloud Terms” のサ ービス仕様にて提供する方針へ変更。一部 “IBM Cloud Terms” と異なる条件についての記載を追加。

			・ kumade advantage の記載を削除
--	--	--	---------------------------

第1章	はじめに.....	2
第2章	サービス概要.....	2
1.	NI+C クラウドメンバーシップサービス SL とは.....	2
2.	構成要素.....	2
3.	サービス範囲.....	2
4.	外部ネットワークサービス環境.....	3
5.	サービス利用開始.....	3
6.	サービス提供時間.....	3
第3章	基本サービス.....	4
1.	IBM Cloud.....	4
2.	日本語受付サービス.....	4
3.	円建て請求書発行サービス.....	4
第4章	オプションサービス.....	4
1.	NI+C サポート.....	4
2.	プロビジョニング.....	4
3.	オーダーシート作成代行.....	5
4.	導入・構築サービス.....	5
5.	設計書作成.....	5
6.	手順書作成.....	6
7.	NI+C クラウドコネクトサービス.....	6
8.	DSaaS for NI+C クラウド.....	8
第5章	サービス・レベル・アグリーメント.....	9
第6章	ヘルプデスク.....	10

第1章 はじめに

本書は、NI+C クラウドメンバーシップサービス SL のサービス内容を定義した文書です。NI+C クラウドメンバーシップサービス SL は NI+C クラウドメンバーシップサービス SL 利用規約に基づき、日本情報通信株式会社(以下、「NI+C」という)が利用者(以下、「お客様」という)に提供するクラウド・サービスです。

第2章 サービス概要

1. NI+C クラウドメンバーシップサービス SL とは

NI+C クラウドメンバーシップサービス SL (以下、「本サービス」という)は、お客様に対して、IBM Cloud を NI+C の提供条件(NI+C クラウドメンバーシップサービス SL 利用規約)に基づき提供するクラウド・サービスです。

2. 構成要素

本サービスは、主に以下のサービス体系で構成します。

基本サービス

- 1) IBM Cloud
- 2) 日本語受付サービス
- 3) 円建て請求書発行サービス

オプションサービス

- 1) NI+C Value Support
- 2) プロビジョニングサービス
- 3) オーダーシート作成代行
- 4) 導入・構築サービス
- 5) 設計書作成
- 6) 手順書作成
- 7) NI+C クラウドコネクタサービス
- 8) DSaaS for NI+C クラウド

3. サービス範囲

本サービスは、サービス範囲を以下の通りとして、NI+C の提供条件にて提供します。

種類 責任	ベアメタル サーバー	プライベート仮想 インスタンス	パブリック仮想 インスタンス
データセンター マネジメント	NI+C (IBM Cloud 運営会社)	NI+C (IBM Cloud 運営会社)	NI+C (IBM Cloud 運営会社)
ハイパーバイザー	お客様	NI+C	NI+C

のビジョニング		(IBM Cloud 運営会社)	(IBM Cloud 運営会社)
ハイパーバイザー のマネジメント	お客様	NI+C (IBM Cloud 運営会社)	NI+C (IBM Cloud 運営会社)
サーバーの プロビジョニング	NI+C (IBM Cloud 運営会社)	NI+C (IBM Cloud 運営会社)	物理サーバー： NI+C(IBM Cloud 運営 会社) 仮想サーバー：お客様
自動化されたサー バーのメン ジメント	お客様	物理サーバー： NI+C(IBM Cloud 運営 会社) 仮想サーバー：お客様	物理サーバー： NI+C(IBM Cloud 運営会 社) 仮想サーバー：お客様
手動でのサーバー マネジメント	NI+C* (IBM Cloud 運営会社)	NI+C* (IBM Cloud 運営会社)	物理サーバー： NI+C(IBM Cloud 運営会 社) 仮想サーバー：お客様
お客様のワークロ ードマネジメント	お客様	お客様	お客様

*お客様によるチケットリクエストに応じます。

4. 外部ネットワークサービス環境

IBM Cloud へアクセスするためのインターネット等通信環境は、お客様の責任範囲にて準備、及び運用を実施して頂きます。

5. サービス利用開始

お客様は NI+C が指定したウェブサイトまたは「オーダー手配完了通知」に記載された利用開始日をもって、本サービス利用が可能となります。IBM Cloud 運営会社または NI+C より提供される「ポータルサイト」からお客様自身でサービス利用を開始した場合は、お客様のオーダーを IBM Cloud 運営会社が受け取り、課金を開始した日をもって、本サービスの利用開始といたします。

6. サービス提供時間

本サービスは、24 時間 365 日提供します。但し、以下の理由によりサービスを停止する場合があります。

1) 計画メンテナンス

本サービスは、IBM Cloud の計画メンテナンスのため、サービスの提供を一時的に停止することがあります。その場合、IBM Cloud 運営会社もしくは NI+C は事前にポータルサイトもしくはメールでお客様へ通知します。

2) 緊急メンテナンス

本サービスは、IBM Cloud の緊急メンテナンスのため、サービスの提供を一時的に停止することがあり

ます。その場合、NI+C は停止に関する情報を、ヘルプデスクを通じて速やかにお客様へメールで通知します。

上記 2 つのメンテナンスに関する通知は、カスタマーポータルまたはメンテナンス通知用ウェブサイトにて公開されています。

第 3 章 基本サービス

1. IBM Cloud

IBM Cloud の内容は、<http://www-03.ibm.com/software/sla/sladb.nsf/sla/sd>（または IBM 運営会社もしくは NI+C が指定するその他の場所）で公開されている「IBM Cloud サービス記述書」に記述されています。本書と「IBM Cloud サービス記述書」の記載に相違がある場合には、本書が優先されます。

2. 日本語受付サービス

日本語受付サービスは、お客様の本サービスに関する問い合わせに対して、NI+C が窓口となり、お客様に日本語にて回答をします。ただし、お客様の利用サービスを把握した上での個別の問い合わせ対応に関しては NI+C サポート「Value サポート」のご契約が前提となります。

3. 円建て請求書発行サービス

円建て請求書発行サービスは、お客様の本サービスの利用料金に対して、NI+C の料金規定に基づき円建てにて請求を実施します。

第 4 章 オプションサービス

1. NI+C サポート

「NI+C サポート」は、お客様の本サービス利用状況を把握した上で、NI+C がお問い合わせを日本語にて受付、回答をします。サポートレベルは以下の 2 段階にて提供しています。連絡先、受付時間帯などは「第 7 章 ヘルプデスク」を参照ください。

1) Base サポート

本サービスを利用する際に、標準で提供されるサポートレベルです。お客様からのお問い合わせはメールのみにて受け付けます。お客様から頂いたお問い合わせ内容を、英語に訳して IBM Cloud に問い合わせ、得られた回答を日本語にて提供します。

2) Value サポート

NI+C が、お客様の本サービスの利用状況を把握した上で、用途を踏まえた問い合わせに対応します。お問い合わせはメール、または電話にて受け付けます。

受付電話番号は、Value サポート契約の利用者にのみ開示されます。

2. プロビジョニング

「プロビジョニング」は、NI+C が、お客様に代行し、お客様が選択した本サービスを IBM Cloud 上に展開(以下、「プロビジョニング」という)します。以下の 3 つのサービスを提供します。

1) アカウント作成

お客様ごとに、専用の IBM Cloud アカウントを作成し、払い出します。

2) オーダーシートのチェック

受領したオーダーシートが IBM Cloud にて正常にオーダー可能な内容であるか、NI+C がオーダー前に確認します。

3) オーダー

NI+C が、オーダー内容のチェック完了後、IBM Cloud に対して利用サービスのオーダーを実施します。

3. オーダーシート作成代行

「オーダーシート作成代行」では、以下の 3 つのサービスを提供します。

1) 概要ヒアリング

NI+C が、お客様に対してシステム概要をヒアリングし、NI+C が保有するデザインパターンに沿った構成概要図を作成します。

2) 詳細ヒアリング

NI+C が、構成概要図を元に具体的なネットワーク、サーバーの詳細な情報等を、お客様のエンドユーザーにヒアリングし、決定します。

3) オーダーシート作成

NI+C が、詳細ヒアリング結果を基に、NI+C 指定のオーダーシートを作成します。

4. 導入・構築サービス

「導入・構築サービス」では、お客様の環境に対して、IBM Cloud から提供される機能を活用した導入・構築を実施します。

1) 導入

NI+C が、お客様の利用環境に対して、必要な初期設定を実施します。

2) システムバックアップ

NI+C が、お客様の利用環境に対して、イメージの取得、及びイメージからのリストア試験を実施します。

3) バックアップ

NI+C が、お客様の利用環境に対して、IBM Cloud からバックアップソリューションとして提供されているサービスを利用し、構築、設定、テストを実施します。

4) 監視

NI+C が、お客様の利用環境に対して、各種監視ツールの設定、テストを実施します。

5) セキュリティ管理

NI+C が、お客様の利用環境、利用アカウントに対して、各種セキュリティ管理を実施します。

5. 設計書作成

「設計書作成」では、お客様が利用されるサービスについて、各種概要や設定値、テスト結果等を NI+C 指定のフォーマットに記載し、提供します。

- 1) サーバー導入設定書
- 2) バックアップ設定書
- 3) 監視設定書
- 4) スクリプト仕様書（説明書）
- 5) インフラ統合テスト仕様書兼結果報告書

6. 手順書作成

「手順書作成」では、NI+C が、IBM Cloud の利用手順書を作成し、提供します。

- 1) バックアップリストア操作手順書
- 2) 日常ログ確認手順書
- 3) 構成管理手順書
- 4) 監査ログ確認手順書
- 5) ユーザ管理、VPN 接続手順書

7. NI+C クラウドコネクトサービス

「NI+C クラウドコネクトサービス」は、IBM Cloud が提供する「Direct Link」を使用し、お客様環境からインターネットを経由せず、本サービスを利用可能にします。

1) 提供品目

①マルチコネクトタイプ

「マルチコネクトタイプ」は、高い安全性と高速な通信速度を、より安価にご利用頂くためのサービスです。

②シングルコネクトタイプ

「シングルコネクトタイプ」は、専用線などの閉域網サービスを用いて、お客様拠点と IBM Cloud の間をセキュアで高品質な専用ネットワークで接続するサービスです。詳細なサービス仕様は契約段階で個々に設定いたします。

2) サービス提供範囲

マルチコネクトタイプのサービス提供範囲は以下のとおりとします。

①コネクトサービス

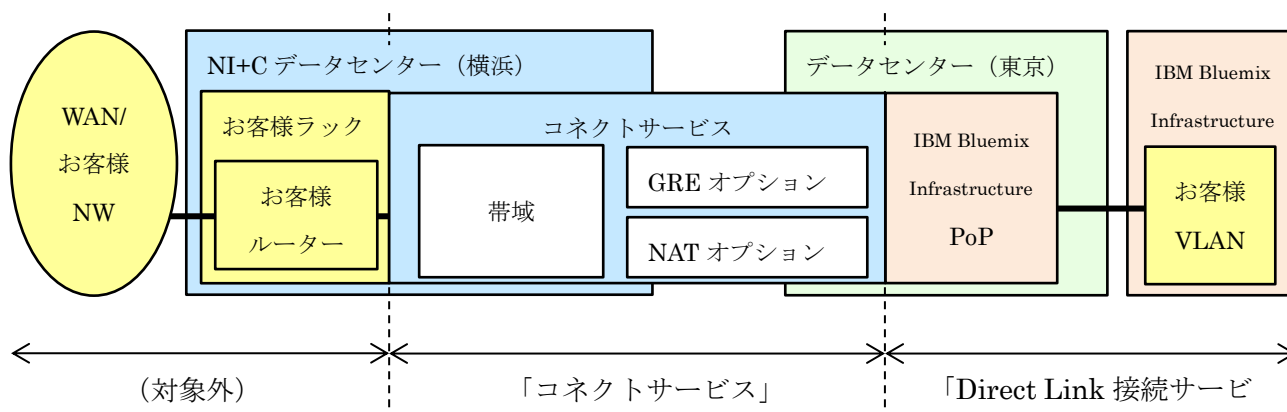
コネクトサービスは、NI+C データセンター内のお客様ラックから、IBM Cloud のネットワーク PoP（東京）への接続までを提供します。アクセス回線の通信区間は VLAN 技術を利用し、通信を行っています。コネクトサービスは帯域保証型にて提供されます。

②Direct Link 接続サービス

Direct Link 接続サービスは、IBM Cloud が提供する、IBM Cloud PoP を経由した、お客様アカウントの VLAN(プライベートネットワーク)に接続するサービス (Direct Link) を、NI+C が本サービスのオプションサービスとして提供するものです。

IBM Cloud PoP のポートは、1Gbps のシングル構成にて提供されます。

その他詳細な仕様に関しては、IBM Cloud のサービス仕様(<http://www.softlayer.com/direct-link>、または随時指定される URL)に準じます。



3) 標準提供機能

マルチコネクタイプは、以下の機能を提供します。

① コネクトサービス

お客様は以下の回線の帯域の選択が可能です。

お客様には LAN 側 1 ポートを提供します。

- 100Mbps
- 300Mbps
- 500Mbps
- 1Gbps

4) オプション提供機能

① NAT オプション

お客様の要望に応じ、NAT（ネットワークアドレス変換）機能を提供します。

② GRE オプション

お客様の要望に応じ、GRE（Generic Routing Encapsulation）機能を提供します。

③ ラックサービスオプション

お客様の要望に応じ、共有型と占有型の 2 タイプで NI+C データセンター内ラックを提供します。提供ラインナップは下記の通りです。

品目		サービス内容
共有型		本クラウドコネクトサービスをご利用の他のお客様機器と同一ラックに收容します。
占有型	1/4 ラック	お客様専用のラックに、お客様機器を收容します。
	1/2 ラック	

5) 通信セキュリティ

マルチコネクティブタイプの NI+C クラウドコネクティブサービスでは、アクセス回線を、VLAN 技術を利用し、通信を行います。

6) アドレス体系

お客様は、IBM Cloud により指定されたアドレス体系を使用することとします。

7) 運用保守

本サービスの問い合わせに関しては、「第 7 章 ヘルプデスク」に準じます。

8) 提供条件

- ・ NI+C データセンター内のお客様ルーターまでのネットワークは、お客様の責任範囲にて準備／運用を実施して頂きます。
- ・ クラウドコネクティブサービスの利用には、NI+C と NI+C クラウドメンバーシップサービス SL の利用契約を事前に締結する必要があります。
- ・ 最低利用期間は、課金開始日から 1 年間とします。最低利用期間内に利用を解除した場合、当社が定める期日までに、残余期間に対応する料金に相当する額を当社が別に定める方法により支払って頂きます。
- ・ NI+C は、クラウドコネクティブサービスの利用に必要な専用回線の契約を電気通信事業者と締結することがあります。この場合、お客様は NI+C に対し、NI+C が電気通信事業者に負うのと同じの債務及び責任を負うものとし、回線の利用については、電気通信事業者が定める約款が適用されるものとします。

8. DSaaS for NI+C クラウド

「DSaaS for NI+C クラウド」(以下、「DSaaS」という)は、トレンドマイクロ株式会社のサーバー向けクラウド型セキュリティサービス「Trend Micro Deep Security™ as a Service」を IBM Cloud のサーバーサービスに適用するものです。

1) 標準提供機能

- | | |
|-------------------|-------------------------------|
| ① 不正プログラム対策機能 | Web レピュテーション (Web からの脅威をブロック) |
| ② ファイアウォール機能 | レイヤ 2~4 をカバーするホスト型ファイアウォール |
| ③ 侵入防御 (脆弱性対策) 機能 | 脆弱性を保護する仮想パッチ |
| ④ 変更監視機能 | ファイルやレジストリの変更を監視 |
| ⑤ セキュリティログ監視機能 | OS 及びアプリケーションで生成されたログの中身を監視 |

2) オプション提供機能

① 導入支援サービス

DSaaS 導入に向けた下記業務を実施します。

お客様環境に即した DSaaS 設定値決定のためのヒアリング、要件定義、設定・試験

② SOC (セキュリティ・オペレーション・センター) 機能

DSaaS 導入後の運用フェーズにおいて、下記業務を実施します。

セキュリティ・インシデント監視、調査、対策検討。

3) 提供条件

- ・ NI+C は、「Trend Micro Deep Security™ as a Service」を利用し、「DSaaS for NI+C クラウド」を提供します。お客様は NI+C に対し、NI+C がトレンドマイクロ株式会社に負うのと同じの債務及び責任を負うものとします。
- ・ DSaaS の利用には、NI+C と NI+C クラウドメンバーシップサービス SL の利用契約を事前に締結する必要があります。
- ・ DSaaS は、保護対象とする IBM Cloud 上の仮想サーバー、物理サーバー等がインターネットに接続されている必要があります。
- ・ 最低利用期間は、課金開始日から 1 ヶ月とします。
- ・ 最低利用サーバー台数は、仮想サーバーと物理サーバーの区別なく、1 台からとします。
- ・ DSaaS は、本書記載のサービス・レベル・アグリーメントの対象外です。

第 5 章 サービス・レベル・アグリーメント

IBM Cloud についてサービス・レベル・アグリーメント (SLA) を提供します。お客様は所定の手続きに従い NI+C へ申告します。IBM Cloud 運営会社および NI+C がお客様からの SLA 申請を承認後、お客様は承認された月の翌月利用料金に対して規定の金額を減額することができます。

SLA は、IBM Cloud の責めに帰すべき事由によって生じた本サービスの停止に関するお客様への保障について、NI+C の責任の全てを規定したものとします。

1) サービスレベル目標

IBM Cloud に帰する原因により、お客様が本サービスを利用できない場合、お客様は NI+C に対して SLA に基づく減額申請を行うことができます。

2) SLA の対象

SLA の対象は、IBM Cloud が提供するサービスとします。本サービス上にて稼働する、お客様が持ち込んだ第三者製品及びサービス、及びそれに起因する問題、並びにオプションサービスについては対象外とします。

3) 申告方法と期限

本サービスがサービスレベル目標を下回った場合、お客様は当該事象の改善後 3 日後までに、NI+C のヘルプデスクへ通知する必要があります。当該事象の改善後から 4 日を経過したとき、NI+C は減額義務について免責されるものとします。なお、虚偽の申告及び過去に承認された SLA を再び申告した場合、当該申請 1 件につき 50US ドルを請求します。

4) 減額規定

<http://www-03.ibm.com/software/sla/sladb.nsf/sla/sd> (または IBM 運営会社もしくは NI+C が指定するその他の場所) で公開されている「IBM Cloud サービス記述書」に記述されています。本書と「IBM Cloud サービス記述書」の記載に相違がある場合には、本書が優先されます。

5) 減額上限

- 当該事象が発生した月の、1 ヶ月分の利用料金を上限とします。

6) 補償の否認

以下の場合には、お客様による SLA 申請を否認します。

- 当該事象の発生時に、NI+C への当月分の利用料金の支払いが遅延している場合。
- 当該事象の発生時に、過去 12 ヶ月において、3 回以上利用料金の支払いが遅延している場合。
- 「NI+C クラウドメンバーシップサービス SL 利用規約」及び Acceptable Use Policy (随時指定される URL)に違反している場合。

第 6 章 ヘルプデスク

お客様は、本サービスを利用している限り、本サービスに関する問い合わせを NI+C に対して行うことができます。お問い合わせの時間帯は以下の通りです。

お問い合わせ方法	電子メール (sl_cc@niandc.co.jp)
お問い合わせ対応時間帯	土日祝日、年末年始(12/29-12/31, 1/1-1/3)、 会社記念日(10 月第 3 金曜日)を除く 9:30 から 17:00 まで