

MSP サービス約款

第1章 総則

第1条(約款の適用)

1. この MSP サービス約款(以下「本約款」という)は、株式会社ネットアシスト(以下「当社」という)がご利用者(以下「利用者」という)に提供する MSP サービス(以下「MSP サービス」という)に適用されるサービス約款です。
2. 本約款は別紙「基本約款」の補足として MSP サービスに適用するものとします。また、本約款と「基本約款」の内容が衝突し、特に定めがない場合、MSP サービスの利用契約に関しては本約款を優先します。

第2条(サービスの概要と品目)

1. MSP サービスの概要は以下のとおりです。

- ①データセンター等に設置されたサーバ・ネットワーク機器に当社もしくは利用者が指定する監視設定をし、24 時間 365 日対象の稼働状況をリモート監視します。
- ②事前に利用者から提供された連絡先に、障害の報告を電話もしくはメールにて行います。
- ③監視対象に異常が検知されると、24 時間 365 日の体制で常駐している当社エンジニアが原因の調査(切り分け)を行います。障害の発生が認められた場合、正常な稼働状態への復旧処置を行います。
- ④サーバ・ネットワーク機器等へ、ミドルウェア及び一部アプリケーションのインストール及び設定を代行します。
- ⑤OS・メール等のユーザーアカウントの管理(発行・削除・変更)を行います。
- ⑥その他、サーバ・ネットワーク環境に関する作業を代行します。

2. MSP サービスの品目は以下のとおりです。

- ① シルバープラン
対象サーバ・ネットワークの監視を行います。障害が発生した場合、利用者の緊急連絡先に電話・メールにて報告を行います。
- ② ゴールドプラン
対象サーバ・ネットワークの監視を行います。障害が発生した場合、復旧一次対応を行い、利用者の緊急連絡先に電話・メールにて報告を行います。一次対応とは、プログラムやサービスの再起動、サーバ OS の再起動を指します。
- ③ ゴールドプラスプラン
対象サーバ・ネットワークの監視を行います。障害が発生した場合、復旧対応を行い、利用者の緊急連絡先に電話・メールにて報告を行います。また、サーバ設定変更等の作業を代行します。
- ④ プラチナプラン(現在新規契約は受け付けておりません。)
対象サーバ・ネットワークの監視を行います。障害が発生した場合、復旧対応を行い、利用者の緊急連絡先に電話・メールにて報告を行います。また、FTP・メール等のユーザーアカウントの管理(発行・削除・変更)等を代行します。利用者の環境に合わせ、作業手順に則り、特殊な作業・障害対応を行います。

3. MSP サービスの対応範囲は、サーバーの OS、ミドルウェアレイヤーネットワークです。データセンター事業者の提供する専用サーバやクラウドサーバのハードウェア及びネットワークに起因する障害に関しては、対応していません。

第3条(アクセス許可とroot権限)

1. MSP サービスを開始する場合、利用者システムのフィルタリング等の設定変更、および root 権限による作業が必要になります。
2. MSP サービス品目(第2条第2項)②～④プランについて、障害対応他、各種管理・運用サービスを提供するにあたって、root 権限が必要になります。
3. 利用者の事由によりサーバの再インストール等を行い MSP サービスが停止した場合、MSP サービスの再開には監視エージェントの再設定が必要になります。その際に設定費用が発生します。

第4条(障害発生 の定義)

1. MSP サービスでは、監視仕様書その他予め利用者との合意で作成された書面において異常を定義します。
2. 第1項の書面の作成がなされない場合、本約款別表「監視項目」にて当社が定義した監視項目および閾値をもって異常を定義します。
3. 監視エージェントが異常を検知し、エンジニアが異常の内容を確認し、誤検知でない認められたものを「障害」として対応します。
4. 第1項の書面に定義されていない異常が発生した場合についてはサービスの対象外となります。

第5条(障害対応)

1. MSP サービス品目(第2条第2項)①プランについて、障害を検知した場合、速やかに予め登録された緊急連絡先に電話(利用者の指定した電話番号に2回(複数の場合2巡)まで架電する方法を指します。以下同)、メールによる連絡を行います。
2. MSP サービス品目(第2条第2項)②～④プランについて、障害を検知した場合、速やかに障害復旧作業を行い、予め登録された緊急連絡先に電話、メール等にて通知します。障害復旧作業は当社の判断、もしくは利用者と当社の事前打ち合わせないし都度合意した内容に基づき行うものとします。
3. 緊急対応が必要と判断される障害(サーバの動作停止等)が発生した場合、当社の判断、もしくは利用者と当社の事前打ち合わせないし都度合意した内容に基づき、24時間365日対応するものとします。
4. 緊急やむなき場合は、当社は利用者の同意なしに合理的判断による措置を行うことがあります。

第6条(作業依頼について)

1. MSP サービス品目(第2条第2項)③～④プランについて、依頼された作業・設定の実行時期は依頼内容・緊急性・利用者の都合等を鑑みた上で、当社判断により実行します。
2. MSP サービス品目(第2条第2項)③プランにて、無償対応可能な作業及び制限等については、サービス資料にて規定しております。
3. MSP サービス品目(第2条第2項)③～④プランについて、無償対応可能な作業以外の作業依頼を受ける場合、月額費用と別途費用が発生する場合があります。

附 則

この約款は2019年7月1日より適用されます。

以上