

FLESPEEQ Support 利用規約

第1章 総則

(利用規約の適用)

第1条 日本通信ネットワーク株式会社（以下「当社」といいます。）は、FLESPEEQ Support利用規約（以下「利用規約」といいます。）を定め、この利用規約に基づき、FLESPEEQ Support（以下「本サービス」といいます。）を提供します。

(利用規約の変更)

第2条 当社は利用規約及びそれに付随するその他の文書（以下「利用規約等」といいます。）を変更することがあります。この場合の提供条件は、変更後の利用規約等によります。

- 2 当社は利用規約等を変更する場合には、書面等により個別に通知する方法、当社のホームページ上で掲示する方法、その他当社が適当と認める方法で契約者に通知することにより、当社の定めた時期から、変更後の利用規約等が適用されるものとします。

(サービスの内容)

第3条 本サービスにかかわる用語の定義、メニュー、基本サービスを別紙1に示します。

- 2 見積条件に仕様について記載がある場合はその条件が優先します。

(第三者への委託)

第4条 当社は本サービスを提供するにあたり、本サービスの運営に関する業務を当社が指定する第三者に委託することができるものとします。

- 2 当社は前項の規定により業務を委託する場合、委託先に対し、本サービスの運営に必要な範囲に限り契約者等の情報を提供します。

第2章 契約

(契約の単位)

第5条 当社は対象設備毎に本サービスの利用契約を締結します。

(利用申込)

第6条 利用契約の申込をしようとする者は、利用規約等を承諾の上、当社が定める方法により申し込みます。

(利用申込の承諾)

第7条 当社は本サービスの利用申込があったときは、受け付けた順序に従って承諾します。

- 2 当社は前項の規定にかかわらず、次の場合には本サービスの申込を承諾しないことがあります。
 - (1) 本サービスの調達又は提供が困難な場合
 - (2) 本サービス申込者が料金又は工事費の支払いを現在又は過去に怠り、又は怠る恐れがあると当社が判断した場合
 - (3) 料金等の提供条件に関し、申込者と当社間で合意が得られない場合
 - (4) その他、申込者に対し、本サービスを提供することが技術的に不可能又は困難と当社が判断した場合

(最低利用期間)

第8条 本サービスの最低利用期間は、当社がサービスの提供を開始した日から起算して1年間とします。

- 2 最低利用期間が経過する前に契約者が利用契約を解除したとき、その他契約者の責により利用契約が終了した場合は、残余の期間に対応する料金を当社が指定する日までに一括して支払っていただきます。

(契約内容の変更)

第9条 契約者は、契約内容の変更を希望する場合は、当社が別に定める方法により、変更請求ができるものとします。なお、変更可能な契約内容の範囲は当社が指定します。

第3章 料金等

(料金等の支払義務)

第10条 契約者は別紙2に定める料金及び初期費用等に示す金額を支払う義務があります。

- 2 見積書に提供価格について記載がある場合はその価格が優先します。

(料金の計算方法)

第11条 別表2に規定する月額料金の適用については、当社による特別な指定がない限り次のとおりとします。

- (1) 利用開始の日が暦月の初日以外の日であった場合、翌月分より料金を請求します。
- (2) 利用契約を解除した日が暦月の初日以外の日であった場合、解除日が属する月の月額料金を請求します。
- (3) 契約内容の変更日が暦月の初日以外の日であった場合、変更日が属する月は変更前の月額料金を請求します。

第4章 損害賠償等

(責任の制限)

第12条 当社は、本サービスを提供すべき場合において、当社の責に帰すべき理由によりその提供をしなかったときは、そのサービスが全く利用できない状態（その契約に係る電気通信設備による全ての通信に著しい支障が生じ、全く利用できない状態と同程度の状態となる場合を含みます。以下この条において同じとします。）にあることを当社が知った時刻から起算して24時間以上その状態が連続したときに限り、その契約者の損害を賠償します。

- 2 前項の場合において、当社は本サービスが全く利用できない状態にあることを当社が知った時刻以降のその状態が連続した時間（24時間の倍数である部分に限ります。）について、24時間毎に日数を計算し、その日数に対応するそのサービスに係る料金の合計額を発生した損害とみなし、その額に限って賠償します。
- 3 本サービスの提供に関連して当社が契約者に損害賠償責任を負う場合、当社は故障等の損害賠償責任の原因が生じた時点における契約者との契約内容の月額料金を限度として損害を賠償します。なお、予見の有無及び可否を問わず特別の事情から生じた損害、間接的損害、派生的損害、逸失利益については、賠償責任を負わないものとします。
- 4 当社の故意又は重大な過失により本サービスの提供をしなかったときは前2項の規定は適用しません。

(免責)

第13条 第16条 本サービスはベストエフォート型のサービスであり、当社は別に定めがある場合を除き、電気通信設備の状況や他の利用者の利用状況、接続回線の通信量の増大、その他の事由により、提供中止、サービス遅延その他サービスの提供に関する不具合が発生しないことを保証せず、その結果発生する直接あるいは間接の損害について、第15条（責任の制限）に定める責任以外には、予見可能性の有無を問わず、法律上の責任及び明示又は黙示の保証責任を問わず、いかなる責任も負いません。

第5章 雑則

(反社会的勢力に対する表明保証)

第14条 契約者は、利用契約締結時及び締結後においても、自らが暴力団又は暴力団関係企業・団体その他反社会的勢力（以下、総称して「反社会的勢力」という。）ではないこと、反社会的勢力の支配・影響を受けていないことを表明し、保証していただきます。

- 2 契約者が次の各号のいずれかに該当することが合理的に認められた場合、当社はなんら催告することなく利用契約を解除することができるものとします。
 - (1) 反社会的勢力に該当すること
 - (2) 反社会的勢力に対して資金等を提供し、又は便宜を供与するなどの関与をしていること
 - (3) 反社会的勢力を不当に利用していること
 - (4) 契約者が法人の場合、反社会的勢力がその法人の経営を支配し、又はその法人の経営に実質的に関与していること
 - (5) その他反社会的勢力と社会的に非難されるべき関係を有していること
- 3 前項各号のいずれかに該当した契約者は、当社が当該解除により被った損害を賠償する責任を負うものとし、自らに生じた損害の賠償を当社に求めることはできないものとします。（準拠法・管轄裁判所）

第15条 この利用規約から生じる一切の紛争は日本法を適用して解決するものとし、当社本店所在地を管轄する地方裁判所をもって第一審の合意管轄裁判所とします。

附 則

(令和5年8月1日 2023-000461)

(実施内容) この利用規約は、2023年8月1日 から実施します。

(令和6年4月1日 2023-001418)

(実施内容) Ping監視用IPアドレス追加の加算料金を注記（別紙2 表3-1,2）

【別紙 1】

表1-1 本サービスにかかわる用語の定義を以下に示します。

用語	用語の意味
端末設備	本サービスが対象とする端末設備であり、IP アドレスによる電気通信機能を有し、24 時間 365 日運用されて、設置場所が移動しない装置
対象設備	契約者が本サービスの提供を受ける端末設備
ベンダ保守契約	対象設備の故障修理を行うために、対象設備の製造会社が提供する有料の保守契約
保守センタ	本サービスの表 1-3 に示す基本サービスを提供するためのサービス拠点

表1-2 本サービスには次のメニューがあります。

メニュー	用語の意味
Basic	表 1-3 に記載するサービスを提供するもの
Standard	表 1-3 に記載するサービスを提供するもの
Advanced	表 1-3 に記載するサービスを提供するもの
Customize	表 1-3 に記載するサービスから選択された項目を提供するもの

表1-3 各メニューと基本サービスの組み合わせを下記に示します。

基本サービス	Basic	Standard	Advanced	Customize
故障受付	提供	提供	提供	提供
装置監視	-	提供	提供	提供
サービス監視	-	-	-	選択
標準リソース監視	-	-	-	選択
標準トラップ監視	-	-	-	選択
独自トラップ監視	-	-	-	選択
リソースモニタ	-	-	-	選択
一次保守	-	-	提供	選択
1 コマンド投入	-	-	-	選択
二次保守	-	-	-	選択

各基本サービスの内容を下表に示します。

1. 故障受付

表 2-1 故障受付の内容

項目	仕様
故障受付	・24 時間 365 日、メールおよび電話で故障受付を行います。 ・対象設備の修理連絡先に取次を行います。 ・不定期に作業状況をご連絡いたします。

2. 装置監視

表 2-2 装置監視の内容

項目	仕様	異常の定義
Ping 監視	64Byte の ICMP echo パケットを 5 分間隔で送信し監視する。	タイムアウト（10 秒）が発生した場合、1 分後にリトライし、再度タイムアウト（10 秒）があった場合異常とする。

3. サービス監視

表 2-3 サービス監視の内容

項目	仕様	異常の定義
TCP ポート監視	任意の TCP ポートに 5 分間隔でアクセスして監視する。	タイムアウト（10 秒）が発生した場合、1 分後にリトライし、再度タイムアウト（10 秒）があった場合異常とする。
UDP ポート監視	任意の UDP ポートに 5 分間隔でアクセスして監視する。	タイムアウト（10 秒）が発生した場合、1 分後にリトライし、再度タイムアウト（10 秒）があった場合異常とする。
URL 監視	指定 URL へ 5 分間隔でアクセスして監視する。	結果が以下のいずれかの場合は、1 分毎にリトライして再度結果が以下のいずれかの場合は異常とする。 ①タイムアウト（10 秒）が発生 ②サーバから監視したデータ内に指定した文字列（ASCII）が含まれない、または、サーバからのレスポンスコードが指定したコードと一致しない
DNS 監視	指定 FQDN のレコード参照を 5 分間隔でアクセスして監視する	結果が以下のいずれかの場合は、1 分毎にリトライして再度結果が以下のいずれかの場合は異常とする。 ①タイムアウト（10 秒）が発生

		<p>②サーバからレコードが参照できない</p> <p>③参照したレコードと、指定した文字列（ホスト名、IP アドレス）が一致しない（レコード種別は A、AAAA、MX、PTR が指定可能、1 つの FQDN に複数のレコードが存在する場合、複数のレコードのいずれかと一致すれば正常と判断する）</p>
--	--	---

4. 標準リソース監視

表 2-4 標準リソース監視の内容

項目	仕様	異常の定義
CPU 使用率監視	CPU 使用率（実行中のプログラムが CPU を占有している割合）を 5 分間隔で監視する。 Agent が必要です。	監視した値が閾値 [*] を超えた場合、1 分後にリトライして、再度結果が閾値 [*] を超えた場合は異常とする。 閾値 [*] ・・・90～100%の間から任意の値を指定可能（初期値は 80%）
メモリ使用率監視	物理メモリの使用率を 5 分間隔で監視する。 Agent が必要です。	監視した値が閾値 [*] を超えた場合、1 分後にリトライして、再度結果が閾値 [*] を超えた場合は異常とする。 閾値 [*] ・・・90～100%の間から任意の値を指定可能（初期値は 80%）
スワップ使用率監視	仮想メモリの使用率を 5 分間隔で監視する。 Agent が必要です。	監視した値が閾値 [*] を超えた場合、1 分後にリトライして、再度結果が閾値 [*] を超えた場合は異常とする。 閾値 [*] ・・・90～100%の間から任意の値を指定可能（初期値は 80%）
ディスク使用率監視	ディスクパーティションの使用率を 5 分間隔で監視する。 Agent が必要です。	監視した値が閾値 [*] を超えた場合、1 分後にリトライして、再度結果が閾値 [*] を超えた場合は異常とする。 閾値 [*] ・・・80～100%の間から任意の値を指定可能（初期値は 80%）
インターフェース状態監視	指定インターフェースのステータスを 5 分間隔で監視する。 Agent が必要です。	ステータスがダウンの状態であった場合は、1 分後にリトライして、再度ダウン状態であった場合は異常とする。

5. 標準トラップ監視

表 2-5 標準トラップ監視の内容

項目	仕様	異常の定義
標準トラップ監視	監視対象から通知される SNMP TRAP（標準 MIB）を保守センタの監視サーバで受信する。	<ul style="list-style-type: none"> ・coldStart : 1.3.6.1.6.3.1.1.5.1 ・warmStart : 1.3.6.1.6.3.1.1.5.2 ・LinkDown : 1.3.6.1.6.3.1.1.5.3 ・LinkUp : 1.3.6.1.6.3.1.1.5.4 等を受信した場合に異常とする。

6. 独自トラップ監視

表 2-6 独自トラップ監視の内容

項目	仕様	異常の定義
独自トラップ監視	監視対象から通知される SNMP TRAP（独自 MIB）を保守センタの監視サーバで受信する。	監視対象とした独自 MIB について受信した場合に異常とする。なお、監視可否については検証が必要です。

7. リソースモニタ

表 2-7-1 リソースモニタの内容

項目	仕様
CPU	CPU 使用率を 5 分間隔で取得し、System・User・Nice の現在値・平均値・最大値グラフおよび、各項目の合計値のグラフを表示する。
メモリ	物理メモリの空き容量（Memory Free + Memory Buffers + Cache Memory）を 5 分間隔で取得し、現在値・平均値・最大値グラフを表示する。
スワップ使用率	仮想メモリの最大容量（Total）、使用率（Used）を 5 分間隔で取得し、現在値・平均値・最大値グラフを表示する。
ディスク使用率	ディスクパーティションの最大容量（Total）、使用率（Used）を 5 分間隔で取得し、現在値・平均値・最大値グラフを表示する。
トラフィック	インターフェースの通信量（Octets）を 5 分毎に取得し、1 秒当たりの通信量（bps）を計算し受信（Inband）・送信（outband）の現在値・平均値・最大値グラフを表示する。

表 2-7-2 ポータルの仕様

項目	仕様
----	----

ポータル仕様	<ul style="list-style-type: none"> ・表 2-7-1 に示す各リソースから最大 5 グラフ表示します。 ・ポータルを参照するアカウントは 1 つ提供します。
--------	---

8. 一次保守

表 2-8 一次保守の内容

項目	仕様	作業の定義
アクセス	機器にログイン・ログアウトする	機器にログイン・ログアウトできない場合、異常とする
基本保守	装置再起動	対象機器をコマンドにて再起動する。
保守支援	CPU 使用率を確認する。	対象機器の CPU 使用率が高いプロセスを確認する。
	メモリ使用率を確認する	対象機器のメモリ使用率が高いプロセスを確認する。
	ディスク使用量を確認する	対象機器のディスクの空き容量を確認する。
制約事項	回数上限	1 契約当たり月 3 件までとなります。超過する場合は、改善策をご提案します。対策を実施されない場合は、対処をお断りする場合があります。

9. 1 コマンド投入

表 2-9 1 コマンド投入の内容

項目	仕様	作業の定義
1 コマンド投入	任意のファイルを実行する。	予め定められたコマンドを実行し、指定のログ情報を提供します。
制約事項	回数上限	1 契約当たり月 3 件までとなります。超過する場合は、改善策をご提案します。対策を実施されない場合は、対処をお断りする場合があります。

10. 二次保守

表 2-10 二次保守の内容

項目	仕様	作業の定義
コマンド投入	ログ取得	事前に取り決めた手順に基づきコマンドを投入

		し、手順に指定されたログファイルを取得後、ベンダに送付する。
制約事項	回数上限	1 契約当たり月 3 件までとなります。超過する場合は、改善策をご提案します。対策を実施されない場合は、対処をお断りする場合があります。

1 1 . 異常の通知

表 2-11 異常の通知

項目	仕様
異常の通知	表 2-2 装置監視の内容、表 2-3 サービス監視の内容、表 2-4 標準リソース監視の内容、表 2-5 標準トラップ監視の内容、表 2-6 独自トラップ監視の内容 の各項目において異常を検知した場合は、事前に登録した 1 メールアドレスに異常内容を通知します。

【別紙2】

各メニューと各基本サービスの提供価格を以下に示します。

表3-1 各メニューの初期費（円・税抜）

メニュー		Basic	Standard	Advanced	Customize
メニュー価格		2,700	4,000	6,000	4,000
各メニュー価格に含まれる基本サービス	故障受付	提供	提供	提供	提供
	装置監視 ^(注1)		提供	提供	提供
	一次保守			提供	

注1：Ping 監視の IP アドレスを追加する場合は 1400 円/IP アドレスを加算する。

表3-2 各メニューの月額（円・税抜）

メニュー		Basic	Standard	Advanced	Customize
メニュー価格		700	1,000	2,000	1,000
各メニュー価格に含まれる基本サービス	故障受付	提供	提供	提供	提供
	装置監視 ^(注2)	-	提供	提供	提供
	一次保守	-	-	提供	(注1)

注1：下表「Customize で選択可能な基本サービスの料金」を参照

注2：Ping 監視の IP アドレスを追加する場合は 400 円/IP アドレスを加算する。

表 3-3 Customize で選択可能な基本サービスの料金（円・税抜）

項目	初期費	月額	備考
サービス監視	1,400	1,700	
標準リソース監視	4,000	4,000	
標準トラップ監視	13,400 ^{注1}	4,000	注1：端末が増加してもトラップの種類が同じ場合、2 台目以降の初期費は不要
独自トラップ監視	40,000 ^{注1}	4,000	注1：端末が増加してもトラップの種類が同じ場合、2 台目以降の初期費は不要
リソースモニタ	4,000 ^{注2}	4,000 ^{注2}	注2：1 アカウント追加 初期費・月額とも 500 円加算
一次保守	2,000	1,000	
1 コマンド投入	2,700	2,000	
二次保守	4,000	4,000	