

# Smart Data Platform サービス利用規約 別冊(サポート)

## 第1章 総則

(適用)

第1条 Smart Data Platform サービス利用規約共通編(以下、「共通編」といいます。( <https://www.ntt.com/about-us/disclosure/tariff.html> ))の第1条(本規約の目的)第1項に規定する別冊として、当社はこの別冊(当社のサービスサイト( <https://sdpf.ntt.com> ))に掲載するドキュメント等に定める内容を含みます。)を定め、共通編に加えてこの別冊(以下、合わせて「本規約」といいます。)により別紙に定める Smart Data Platform サービス(そのカテゴリーがサポートに係るものに限ります。以下「SDPF サービス(サポート)」といいます。)を提供します。

## 第2章 契約

(最低利用期間)

第2条 SDPF サービス(サポート)には、別に定める場合を除き、共通編10条(最低利用期間)に規定する最低利用期間はありません。

(利用権の譲渡)

第3条 契約者は、共通編第13条(契約に基づく権利の譲渡)の規定にかかわらず、SDPF サービス(サポート)を利用する権利を譲渡することができません。ただし当社が譲渡を承認した場合はこの限りではありません。

## 第3章 料金等

(料金の支払義務)

第4条 契約者は、次の場合に利用料金の支払を要します。

(1) その SDPF サービス(サポート)に係る利用料金が月額で定めるものの場合

ア 契約者は、本規約に基づいて当社が契約者に SDPF サービス(サポート)の提供を開始した日から起算して、SDPF サービス(サポート)の提供の終了があった日の前日までの期間(提供を開始した日と提供の終了のあった日が同一の日である場合は1日間とします。)について、利用料金の支払を要します。

イ 利用中止又は利用停止があったときは、契約者は、その期間中の料金の支払を要します。

(2) (1)以外の場合

ア 契約者は、SDPF サービス(サポート)の利用の申込みを行い、その承諾を受けたときは、利用料金の支払いを要します。

イ SDPF サービス(サポート)の利用の申込みの承諾後に解除等があった場合は、アの規定にかかわらず、契約者は、その SDPF サービス(サポート)に関して解除等があったときまでに着手した部分について、その SDPF サービス(サポート)の提供に要した費用を負担していただきます。この場合において、負担を要する費用の額は、その費用の額に消費税相当額を加算した額とします。

2 前項にかかわらず、別紙等に別段の定めがある場合は、その定めるところによります。

## 第4章 損害賠償等

(責任の制限)

第5条 当社は、SDPF サービス(サポート)を提供すべき場合において、当社の責めに帰すべき理由によりその提供をしなかったときは、次のとおり取り扱います。

(1) その SDPF サービス(サポート)に係る利用料金が月額で定めるものの場合

ア 当社は、SDPF サービス(サポート)が全く利用できない状態(全く利用できない状態と同程度の場合を含みます。以下同じとします。)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場合に限り、これに起因して契約者に生じた逸失利益、派生損害等を除く通常の損害に限り、賠償する責任を負うものとします。なお、当社は予見の有無、予見すべき場合を問わず、特別の事情から生じた損害については、責任を負わないものとします。

イ アにより、当社が契約者に対し賠償責任を負う場合において、当社は SDPF サービス(サポート)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時間ごとに日数を計算し、その日数に対応するSDPFサービス(サポート)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。

(2) (1)以外の場合

ア 当社は、SDPF サービス(サポート)の提供をしなかったことに起因して契約者に生じた逸失利益、派生損害等を除く通常の損害に限り、賠償する責任を負うものとします。なお、当社は予見の有無、予見すべき場合を問わず、特別の事情から生じた損害については、責任を負わないものとします。

イ アにより、当社が契約者に対し賠償責任を負う場合において、当社はSDPF サービス(サポート)に係る利用料金(SDPF サービス(サポート)が全く利用できない状態が生じた時点において契約者が利用している部分に係るものに限ります。)の合計額を上限として、その責任を負うものとします。

## 第5章 雑則

### (契約者からの情報等の提供)

第6条 当社がSDPF サービス(サポート)の提供にあたり必要な情報等は、その契約者から提供していただきます。

2 契約者は、当社がSDPF サービス(サポート)の提供にあたり契約者に対して合理的に要請した支援、便益等を提供していただきます。

3 契約者は、契約者が前2項に定める必要な情報等や支援、便益等を提供しない場合、当社からSDPF サービス(サポート)の提供ができない場合があることについてあらかじめ同意します。

### (契約者からの通知)

第7条 契約者は、SDPF サービス(サポート)に係る電気通信サービス等について、そのサービスの内容に変更等があったときは、その旨について速やかに当社に通知していただきます。

2 当社は、契約者が前項に規定する通知を行わなかった場合、SDPF サービス(サポート)を提供できない場合があります。

3 契約者が第1項の通知を怠り不利益を被ったとしても、当社は責任を負わないものとします。

別紙1 有償サポート

1 メニュー一覧

メニュー	内容
(1) Professional Support Services	SDPF サービスの1つであって、電気通信サービス等の利用に関わる設計や導入の支援等を行うサービス

2 各メニューの提供条件等

(1) Professional Support Services (PSS)

A 提供条件等

(A) 当社は、PSS を提供するにあたり、下表のとおりプラン等を定めます。

プラン等		内 容	
ネットワーク	導入検討サポート	ネットワークサービスの導入に係る検討等を行うもの	
	実装サポート	ネットワークサービスに係る設定等を代行して行うもの	
	運用サポート	ネットワークサービスに係る故障対応又は監視等を代行して行うもの	
クラウド	タイプ1(その他)	導入検討サポート	クラウドサービスの導入に係る検討等を行うもの
		実装サポート	クラウドサービスに係る設定等を代行して行うもの
		運用サポート	クラウドサービスに係る故障対応又は監視等を代行して行うもの
	タイプ2(SDPF クラウド/サーバー)	導入支援(設計サポート)	契約者に代わって、SDPF クラウド/サーバー(共通編の附則別表2に定めるメニュー等をいいます。以下同じとします。)の導入に必要なパラメータシート及びネットワーク構成図(以下、「パラメータシート」といいます。)を作成するもの
		導入支援(構築サポート)	契約者が提出したパラメータシートに基づき当社が SDPF クラウド/サーバーに係るリソース構築作業を代行するもの
		運用支援(ベーシックプラス)	無償サポートに加えて、契約者が電話で故障状況について当社に問い合わせた場合、当該問合せに対し当社のサポートセンターから電話を行うもの
運用支援(プレミアムプラン)	無償サポートに加えて、以下のサポートを提供するもの 1 特別窓口による電話対応 2 ヘルプデスクによるテクニカルサポート		
セキュリティ	タイプ1(その他)	導入検討サポート	セキュリティサービスの導入に係る検討等を行うもの
		実装サポート	セキュリティサービスに係る設定等を代行して行うもの
		運用サポート	セキュリティサービスに係る故障対応又は監視等を代行して行うもの
	タイプ2(CBSIG)	通知サービス	セキュリティ情報等を契約者に通知するもの

		サポートサービス	当社の Universal One サービス契約約款及び Arcstar Universal One サービス サービス提供条件書に定めるセキュアインターネットゲートウェイ機能の設計及び設定等を代行して行うもの
	タイプ3(vUTM)	設定代行サポート	契約者からの依頼に基づき当社がUTM機能(当社の Universal One サービス契約約款に定める付加機能(インターネット接続機能のUTM型に限ります。))又は当社のIP通信網サービス契約約款に定める第7種オープンコンピュータ通信網サービスのカテゴリvUTMをいいます。以下同じとします。)の設定を代行するもの
		カスタマサポート	UTM機能に係る契約者からの問合せに対応するもの
		マネージドベーシックサポート	UTM機能に係る設計支援及び設定代行(設定代行サポートに係るものを除きます。)を行うもの
		マネージドプロサポート	UTM機能に係る設計支援及び設定代行(設定代行サポートに係るものを除きます。)を行うものであって、マネージドベーシックサポート以外のもの
その他	導入検討サポート		上記以外の電気通信サービス等の導入に係る検討等を行うもの
	実装サポート		上記以外の電気通信サービス等に係る設定等を代行して行うもの
	運用サポート		上記以外の電気通信サービス等に係る故障対応又は監視等を代行して行うもの

- (B) 当社は、1のPSSの申込みごとに1の識別番号(利用内容等を識別するための番号であって、PSSの申込みに基づいて当社が契約者に割り当てるものをいいます。以下同じとします。)を割り当てることがあります。この場合、申込者は、1の識別番号につき1人または1法人とします
- (C) 当社は、共通編第8条(SDPFサービスの契約申込の承諾)第2項のほか、PSSの申込者が、当社が指定するPSSの提供条件(当社のサービスサイト(<https://sdpf.ntt.com>)、見積書、提供条件書などをいいます。以下「提供条件書等」といいます。)の内容を受け入れない場合には、そのPSSの申込みを承諾しないことがあります。当社が申込みを承諾しない場合には、当社はPSSの申込者に対しその旨を通知します。
- (D) 契約者は、セキュリティのタイプ2(CBSIG)に限り、PSSのプラン等の変更の請求をすることができます。この場合、当社は、その請求を承諾した日を含む料金月の翌料金月の初日からその変更を適用します。
- (E) 当社は、(A)から(D)までに定めるほか、ネットワーク、クラウド(タイプ1(その他)に限ります。)、セキュリティ(タイプ1(その他)に限ります。))又はその他の導入検討サポート及び実装サポートに係る提供条件を次のとおりとします。
- a 当社は、導入検討サポート及び実装サポートに係る業務が完了した場合その旨を契約者に通知します。契約者は、その通知を受けたときは、直ちに確認検査を行い、当社が指定する方法により確認検査の可否を当社に通知するものとします。
- ただし、当社は、当社からその通知を行った日から起算して10営業日(当社の営業日とします。)以内に当社に確認検査の可否の通知がない場合は、当該確認検査は合格であったものとみなして取り扱います。
- b 当社は、前項の確認検査に当社が合格しなかった場合であって、当社に過失があるときは修補を行うものとし、その修補につき再度前項と同様の確認検査を行うものとし、以降も同様とします。
- c 確認検査の合格後、当社の責めに帰すべき理由により、そのPSSの対象となった電気通信サービス等の利用ができないときは、その確認検査の合格後10営業日以内に限り当社は無償で再びPSSに係る業務を実施します。
- (F) 当社は、(A)から(D)までに定めるほか、クラウドのタイプ2(SDPFクラウド/サーバー)の導入支援(設計サポート)の提供条件を次のとおりとします。

- a パラメーターシート作成完了後にパラメーターシートを契約者へ納入します。契約者はパラメーターシートが納入された日から14日以内(以下、「検査期間」といいます。)にパラメーターシートに関して疑義を当社に通知しない場合、検査期間の終了日をもって受入検査に合格したものとみなします。受入検査に合格した日をもって、給付完了の日とします。
- b 当社は、前項において不合格の通知を受けたときは、不合格となったパラメータシートを合理的期間内に補正し、再度契約者に納品することとします。
- c 当社は、導入支援(設計サポート)を日本で契約した SDPF クラウド/サーバーにのみ提供します。
- (G) 当社は、(A)から(D)までに定めるほか、クラウドのタイプ2(SDPF クラウド/サーバー)の導入支援(構築サポート)の提供条件を次のとおりとします。
  - a 当社は、リソース構築作業完了後にリソースを契約者へ納入します。契約者は、リソースが納入された日から14日以内(以下、「検査期間」といいます。)にパラメーターシートに基づき検査(以下、「受入検査」といいます。)を行い、検査結果を当社に通知するものとします。契約者から検査期間内に検査結果通知がない場合は、検査期間の終了日をもって受入検査に合格したものとみなします。受入検査に合格した日をもって、給付完了の日とします。
  - b 当社は、前項において不合格の通知を受けたときは、不合格となったリソース構築作業を合理的期間内に修補し、再度契約者に受入検査を依頼することとします。
  - c 当社は、OS のインストールを SDPF クラウド/サーバーで提供しているオフィシャルイメージテンプレートを利用する場合に限るものとします。また、OS 上のアプリケーションのインストールは対象外とします。
  - d 当社は、OS 上のアプリケーションの動作やシステム全体の総合的な動作を保証しません。
  - e 当社は、導入支援(構築サポート)を日本で契約した SDPF クラウド/サーバーにのみ提供します。
  - f 当社は、導入支援(構築サポート)を新規のテナントに提供するものとし、既存のテナントへは提供しません。ただし、運用支援プレミアムプランを利用している場合は、この限りではありません。
- (H) 当社は、(A)から(D)までに定めるほか、クラウドのタイプ2(SDPF クラウド/サーバー)の運用支援(ベーシックプラス)の提供条件を次のとおりとします。
  - a 当社のサポートセンタの対応時間は、24 時間 365 日とします。
  - b 当社での調査が必要な場合等においては、当該問い合わせのあった日の翌営業日以降の対応となる場合があります。
- (I) 当社は、(A)から(D)までに定めるほか、クラウドのタイプ2(SDPF クラウド/サーバー)の運用支援(プレミアムプラン)の提供条件を次のとおりとします。
  - a 当社の特別窓口による電話対応及びヘルプデスクによるテクニカルサポートの対応時間は、24 時間 365 日とします。
  - b 当社での調査が必要な場合等においては、当該問い合わせのあった日の翌営業日以降の対応となる場合があります。
- (J) 当社は、共通編第 29 条(免責)のほか、PSS の提供の開始後に、その PSS の解除があったときは、解除事由の如何を問わず、その PSS の対象となった電気通信サービス等を PSS の提供の開始前の状態に復旧させる義務を負いません。
- (K) 前項までに定めるほか、PSS の提供条件は、提供条件書等の定めるところによるものとし、本規約と提供条件書等との間に齟齬があった場合は、提供条件書等の規定を優先するものとします。

## B 料金算定方法

- (A) ネットワーク、クラウド(タイプ1(その他))に限ります。)、セキュリティ(タイプ1(その他))に限ります。))又はその他の運用サポート
  - a 当社は、次の場合が生じたときは、運用サポートに係る利用料金をその利用日数に応じて日割します。
    - (a) 料金月の初日以外の日で PSS の提供の開始があったとき。
    - (b) 料金月の初日以外の日で PSS の提供の終了があったとき。
    - (c) 料金月の初日に PSS の提供を開始し、その日にその PSS の提供の終了があったとき。
- (B) クラウド タイプ2(SDPF クラウド/サーバー)
  - a 当社は、導入支援(設計サポート)の料金を、導入支援(設計サポート)の受入検査に合格した日を含む料金月の利用料金において請求します。
  - b 当社は、導入支援(構築サポート)の料金を、導入支援(構築サポート)の検査期間終了の月の翌月利用料金において請求します。
  - c 当社は、運用支援(ベーシックプラス)及び運用支援(プレミアムプラン)の提供開始日が料金月の初日以外となる場合であっても、対象となる SDPF クラウド/サーバーの当該月の利用料金を日割りせずその運用支援の料金額を算定します。
  - d 契約者は、第 5 条(料金の支払義務)にかかわらず、このプラン等の提供を開始した日から起算して、このプラン等の提供の終了があった日までの期間について利用料金の支払いを要します。
- (C) セキュリティ タイプ2(CBSIG)

- a 当社は、次の場合が生じたときは、セキュリティのタイプ2(CBSIG)に係る利用料金をその利用日数に応じて日割します。
    - (a) 料金月の初日以外の日で PSS の提供の開始があったとき。
    - (b) 料金月の初日以外の日で PSS の提供の終了があったとき。
    - (c) 料金月の初日に PSS の提供を開始し、その日にその PSS の提供の終了があったとき。
    - (d) 料金月の初日以外の日で PSS のプラン等の変更等により利用料金の額が増加又は減少したとき。この場合、増加又は減少後の利用料金は、その増加又は減少のあった日から適用します。
  - b 契約者は、第5条(料金の支払義務)にかかわらず、このサービスの提供を開始した日から起算して、このサービスの提供の終了があった日までの期間(提供を開始した日と終了があった日が同一の料金月であった場合は、その提供を開始した日からその料金月の末日までの期間とします。)に相当する利用料金の支払いを要します。
- (D) セキュリティ タイプ3(vUTM)
- a 契約者は、第5条(料金の支払義務)にかかわらず、このサービスの提供を開始した日(その日にUTM機能を提供していない場合は、UTM機能の提供を開始した日とします。)を含む料金月の翌料金月から起算して、このサービスの廃止があった日の前日を含む料金月までの期間(提供を開始した日と廃止があった日又はその前日が同一の料金月である場合は、1料金月の間とします。)について、料金等の支払いを要します。
- (E) 当社は、共通編の料金表通則の規定にかかわらず、PSS に係る料金等を1の識別番号ごとに請求することがあります。