

S.T.E.P ホスティングサービス 利用規約

平成23年1月

北海道総合通信網株式会社

STEP ホスティングサービス利用規約

(利用規約の適用)

第1条 北海道総合通信網株式会社（以下、「当社」という。）は、STEP ホスティングサービス利用規約（以下、「利用規約」という。）を定め、この利用規約に基づき STEP ホスティングサービス（以下、「本サービスという」）を提供します。

(本サービスの内容)

第2条 本サービスの内容は、別紙「サービス提供条件書」に規定する内容とします。

(利用規約の変更)

第3条 当社は、この利用規約を変更する場合があります。この場合の料金その他の変更条件は、変更後の利用規約によります。

(利用申込み)

第4条 本サービスの利用申込みについては、本サービスの内容を特定するために必要な事項を記載した当社所定の利用契約申込書を提出して頂きます。

2 当社から本サービスの利用を承諾された者（以下、「契約者」という）は利用契約申込書に記載した事項に変更があった場合は、遅滞なく、当社に申し出るものとします。

(承諾)

第5条 当社は利用申込みがあった場合は、これを承諾します。

2 当社は次の場合には本サービス利用の申込みを承諾しないことがあります。

- (1) 本サービスの提供又は本サービスに係る設備又は装置の保守が技術上困難なとき
- (2) 本サービス申込者が当該申込に係る本サービスの契約上の債務の支払いを怠るおそれがあるとき
- (3) 本サービスの利用契約申込書に事実と異なる記載をしたとき
- (4) 第15条第1項の各号のいずれかに該当するとき
- (5) 前各号のほか、当社が利用契約の承諾を不適切と認めた場合

(契約期間)

第6条 本サービスの最低利用期間は、料金表に規定するとおりとします。

2 最低利用期間内にサービスの解約があった場合は、残余の期間内に対応する料金に相当する額を一括して支払って頂きます。

(料金の支払い)

第7条 契約者は料金表に定めるところにより、本サービスの料金を支払うこととします。

2 第11条(利用停止)の規定により本サービスの提供が停止された場合であっても、サービスの料金の算出は当該サービスの提供があったものとして取扱います。

3 前2項の規定によるほか、契約者は、次の場合を除き本サービスを利用できなかった期間中の料金を支払って頂きます。

支払を要しない期間	支払を要しない料金
契約者の責めによらない理由により本サービスを全く利用できない状態が生じた場合に、その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。	そのことを当社が知った時刻以後の利用できなかった時間(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本サービスについての料金

(料金の計算方法)

第8条 当社は契約者が支払う料金は暦日に従って計算します。

2 当社は、料金表で定められている本サービスの利用について、次の場合が生じたときは、月額で定められている料金をその利用日数に応じて日割りします。

- (1) 暦日の初日以外の日にサービスの提供の開始があったとき
- (2) 暦日の初日以外の日に契約の解除があったとき
- (3) 暦日の初日にサービスの提供の開始を行い、その日にその契約の解除があったとき

3 料金その他の計算において、その計算結果に1円未満の端数が生じた場合は、その端数を切り捨てます。

(支払遅延利息)

第9条 契約者は、料金その他の債務について当社が定める支払い期日を経過してなお支払いがない場合には、支払い期日の翌日から支払いの日の前日までの日数について、年10%の割合で計算した額を遅延損害金として当社が別に定める方法により支払って頂きます。

(譲渡制限)

第10条 契約者は利用規約に基づき本サービスを利用する権利を、当社の書面による事前の承認なく、他に譲渡並びに貸与することは出来ません。

(利用停止)

第11条 当社は、契約者が次の各号の一に該当すると認めたときは、本サービスの利用を停止することができます。

- (1) 料金その他の債務について、支払い期日を経過してもなお支払われないとき
- (2) 第15条第1項各号のいずれかに該当するとき
- (3) 前各号のほか本規定に違反したとき

- 2 当社は、前項の規定により本サービスの利用を停止するときは、あらかじめその理由、提供を停止する日及び期間を契約者に通知します。但し、緊急やむを得ない場合はこの限りではありません。なお、利用停止により契約者に発生した損害について、当社は一切の責任を負わないものとします。

(契約の解除)

- 第 12 条 当社は前条の規定により、本サービスの提供を停止された契約者が当社の指定する期間内にその停止事由を解消または是正しない場合は、その利用契約を解除できるものとします。
- 2 当社は契約者が前条第 1 項各号のいずれかに該当する場合に、その事実が当社の業務の遂行に特に著しい支障を及ぼすと認められるときは、前項の規定にかかわらず、利用停止をしないで、その利用契約を解除することがあります。
 - 3 当社は、前 2 項の規定により、その利用契約を解除しようとするときは、あらかじめ契約者にそのことを通知します。なお、契約の解除により契約者に発生した損害について、当社は一切の責任を負わないものとします。

(データ等の取扱い)

第 13 条 契約者は契約者のデータ等を自己の責任で管理するものとします。当社が提供する本サービスのシステム内の契約者のデータ等が滅失、毀損、漏洩その他本来の利用目的以外に使用されたとしても、その結果契約者に発生する直接あるいは間接の損害について、当社はその責任を負わないものとします。

(データ等の削除)

第 14 条 当社は本サービスの利用契約が解除された場合は、契約者へ事前の通知を行うことなく、本サービスのシステム内の契約者のデータをすべて削除できるものとします。

(禁止事項)

第 15 条 契約者は本サービスの利用にあたって、次に掲げる行為またはそれに類する行為をしてはならないものとします。

- (1) 当社または第三者の著作権、商標権その他の知的財産権を侵害する行為または侵害するおそれのある行為
- (2) 第三者の財産、プライバシーまたは肖像権を侵害する行為、または侵害するおそれのある行為
- (3) 第三者を差別もしくは誹謗中傷し、またはその名誉もしくは信用を毀損する行為
- (4) 詐欺、業務妨害等犯罪行為、またはこれを勧誘もしくは扇動する行為
- (5) わいせつ、児童ポルノまたは児童虐待にあたる画像、文書等を送信し、又は掲載する行為
- (6) 無限連鎖講（ネズミ講）またはマルチ商法に類するものを開設し、またはこれを勧誘する行為
- (8) 有害なコンピュータプログラム等を送信し、又は他人が受信可能な状態のまま放置する行為
- (9) 受信者の同意を得ること無く、商業的宣伝若しくは勧誘等の電子メールを送信する行為
- (10) 他人のコンピューター、システム等に不正に侵入若しくは侵入するための準備行為
- (11) 本サービスの利用または運営に支障を与える行為またはおそれのある行為
- (12) 法令もしくは公序良俗に違反する行為、または第三者の法的利益を侵害する行為

(13) その他当社が不適合と判断する行為

2 契約者が前項各号に違反することにより、第三者に対して損害を与えた場合、または第三者からクレームがあった場合は、契約者は自己の責任と費用をもって処理解決するものとし、当社はいかなる責任も負わないものとします。

3 契約者が第1項の規定に違反し、当社が損害を受けたときは、契約者はその損害を賠償するものとします。

(利用中止)

第16条 当社は、次の場合にはサービスの利用を中止する場合があります。

(1) 当社の設備の保守上または工事上やむを得ないとき

(2) 天災地変等の非常事態の発生、または発生するおそれがある場合

(3) その他当社の責めに帰すべからざる事由によりサービスの提供ができないとき

2 当社は前項各号の規定によりサービスの利用を中止するときは、あらかじめそのことを契約者に通知します。ただし、緊急やむを得ない場合はこの限りではありません。

3 当社は第1項に定めるサービスの利用中止により契約者に発生した損害について、当社は一切の責任を負わないものとします。

(損害賠償)

第17条 当社は本規約に特別の定めがある場合を除き、当社の責めに帰すことのできない事由から契約者および第三者に生じた損害について、一切の責任を負わないものとします。

(協議)

第18条 利用規約に定めがない事項及び疑義が生じた事項については、契約者及び当社は誠意をもって協議し、円満にその解決に当るものとします。

料金表

※本サービスは平成23年1月31日をもって、新規受付を終了致しました。

(1) サービス利用料金

	契約プラン	
	Linux Server Hosting	Windows Server Hosting
Bronze	42,000円	84,000円
Silver	49,350円	92,400円
Gold	56,700円	100,800円
Platinum	65,100円	109,200円

(表示料金は全て税込み表示となっております)

備考

- 1 本サービスの最低利用期間は1年間とします。
- 2 各サービスには以下のとおりサービスクラスがあります。

	CPU	メモリ容量	記憶装置容量	ハードウェア
Bronze	Xeon dual core 1.6GHz	2GB RAM	73GB HDD×2	RAID 1
Silver	Xeon quad core 1.6GHz	4GB RAM	73GB HDD×2	RAID 1
Gold	Xeon dual core 1.6GHz	4GB RAM	73GB HDD×3	RAID 5
Platinum	Xeon quad core 1.6GHz	4GB RAM	73GB HDD×5	RAID 5

- 3 本サービスの利用にあたっては別途通信回線が必要となります。

(2) 設定工事費

単 位	
1 設定工事毎に	31,500円

(表示料金は税込み表示となっております)

(3) オプション料金

単 位	
SQL Server 2005 Standard Edition	35,700円/月
備考	Windows Server Hosting での利用となります

(表示料金は税込み表示となっております)

STEP ホスティングサービス 提供条件書

1. 提供範囲および運用について

- ・ 当社は、本サービスを利用する為に必要なハードウェア及びネットワーク接続環境を、お客様に提供します。また、その管理は、当社の責任とします。
- ・ 当社は、基本 OS を含むプレインストールソフトウェアをお客様に提供します。但し、お客様による正常動作確認後、その管理は、お客様の責任とします。

1-1. ハードウェア

- ・ 当社は、契約プランに応じたハードウェアを提供します。
- ・ 契約プラン変更はハードウェア仕様が異なる為、サービスの停止を伴う移行が必要となります。
- ・ 移行時に並行運用を希望される場合は、該当期間について複数契約が必要となります。なお、当社の都合により並行運用となる場合は、この限りではありません。
- ・ お客様が、物理的にサーバ本体に触れる事はできません。
- ・ お客様のシステム管理者は、インターネット経由による接続（SSH・リモートデスクトップ）、またはコマンドセンター（別途ご案内）からの KVM コンソール接続にて、サーバ設定を行えます。
- ・ 当社の想定を超える重度のハードウェア障害が発生した際は、サービス停止やデータ破損が起こり得る可能性があります。お客様は、そのリスクについて予め承諾するものとします。

1-2. 基本オペレーションシステム（基本OS）

1-2-1. 基本OS共通

- ・ 当社は、お客様に管理者アカウント（root, administrator 等）の権限を、お渡しします。
- ・ 管理者アカウント及びパスワードの変更作業は当社が実施します。お客様は、管理者アカウント及びパスワードの変更を希望する場合、その1週間前までに当社にその旨を書面にて通知するものとします。
- ・ 管理者アカウント（root, administrator 等）のパスワードは、お客様と当社で共有するものとします。
- ・ 本サービスは、当社が定めるプレインストールソフトウェアをインストールした状態で提供します。なお、お客様への引渡し後、その運用にあたっての設定は、お客様が実施するものとします。
- ・ お客様への引渡し後に発生するソフトウェアのインストールや設定変更等の各種設定作業は、全てお客様が実施するものとします。
- ・ 当社は、サーバ管理上必要と判断したエージェント等のモジュールをインストールする場合があります。お客様はこのモジュールについて、当社が提供するハードウェアの正常動作を妨げる行為を行ってはなりません。
- ・ OS モジュールのアップデート作業（RHN や WindowsUpdate）は、お客様が実施するものとします。なお、当社で本作業をお客様から代行し実施することも可能（有償対応・都度見積）で

すが、アップデート作業による既存環境への影響については、当社は保障致しかねます。

- ・ お客様引渡し後、基本 OS を含むソフトウェアの動作不具合等により、お客様のサーバが本サービス全体に影響を及ぼすと当社が判断した場合、当社はサーバを停止できるものとしません。
- ・ サーバ内での IP パケット転送は行わないものとします。サーバをルータとしてインターネットに接続する事は、原則禁止とします。
- ・ バックアップの実施に支障がある為、当社からの出荷時に設定してあるホスト名は変更できません。別名を使用したい場合は、「DNS の A レコードを定義」「hosts ファイルに別名を列挙」での対応を、お客様は行うものとします。

1-2-2. RedHatLinux ES4

- ・ モジュールアップデートは、レッドハット社の RHN によって提供します。
- ・ サポート内容は、レッドハット社に準じます（別紙参照）。
- ・ お客様への初期出荷については、弊社が定める基本モジュール（パッケージ）をインストールし、UPDATE を行った上で提供します。お客様側で、パッケージのインストール・アンインストールができる様、CD のデータを予め所定のディレクトリにコピーしておきます（/usr/local/src など）。また、最新バージョンのソフト導入については、お客様の責任にて実施するものとします。
- ・ 将来的にレッドハット社によるサポートが打ち切られた場合、アップデートは御提供致しかねます。この場合は、最新バージョンの RedHatLinux で構成するサービス新ラインナップを当社が提供次第、そちらへの移行について協議させていただきます。
- ・ OS 自体の再インストールをお客様自身が行う事はできません。その際は、当社が代行にて対応します（有償対応・都度見積）。

1-2-3. Windows2003 Server StandardEditon

- ・ モジュールアップデートは、マイクロソフト社の WindowsUpdate によって提供します。
- ・ 将来的にマイクロソフト社によるサポートが打ち切られた場合、アップデートは御提供致しかねます。この場合は、最新バージョンの Windows で構成するサービス新ラインナップを当社が提供次第、そちらへの移行について協議させていただきます。
- ・ お客様に対し、管理者権限(administrator)を設定します。
- ・ お客様への初期出荷については、WindowsCD から必要なコンポーネントをインストールし、WindowsUPdate を行った上で提供します。
- ・ お客様側で、コンポーネントのインストール・アンインストールができる様、CD のデータ(i386 フォルダ)を予め所定のフォルダにコピーしておきます(c:\¥i386 など)。
- ・ OS 自体の再インストールをお客様自身が行う事はできません。その際は、当社が代行にて対応します（有償対応・都度見積）。

1-3. ネットワーク

- ・ 当社は、初期割当として、/29 のネットワーク（グローバル IP アドレス）を割当てます。
- ・ お客様が/29 以上のサイズを希望する場合は、JPNIC への申請（当社にて代行）を伴います。
- ・ 当社は、お客様から本サービス利用途中でのアドレスサイズ変更依頼を受けた際、アドレス範囲を振り替える場合があります。その際は、IP アドレス設定変更作業が必要となります。
- ・ 当社のインターネットバックボーン接続ルータ機器では、フィルタリングは行いません。フィルタリング設定が必要な場合は別途協議とします。

2. 運用監視および障害対応について

2-1. 標準サポート

- ・ 標準サポートは、基本サービスとして、月額費用の中でご対応するサービスです。

2-1-1. Owner's DashBoard 機能

- ・ Ping 監視、Port 監視、プロセス監視、サーバリソース監視、バックアップ実績の表示を行います。
- ・ Ping 及び Port 監視の実行間隔は、Ping 間隔 3 分、リトライ間隔 30sec です。5 回連続で Ping が失敗すると警告が上がり、お客様指定のメールアドレスにメール通知します。
- ・ プロセス及びサーバリソース監視は、特定プロセスの停止、サーバリソースの使用率増大などの障害を検知し、お客様指定のメールアドレスにメール通知します。
- ・ お客様作業の都合上、サービス停止やリスタートあるいはサーバリブートを実施する際は、事前に当社へ連絡するものとします。

連絡先：HOTnet ネットワークセンター 監視室

※電話番号は、「S. T. E. P. マネージドホスティングサービス設定書」をご参照下さい。

2-1-2. サーバ本体の障害対応

- ・ 当社は、サーバ本体に何らかの重大な物理障害が発生した場合、お客様への作業実施確認後、可及的速やかに、当社が用意するサーバ代替機に交換します。
- ・ 交換するサーバについて、ハードディスク内のデータはバックアップサービスで保持している世代から、お客様の指定する世代に復元します。
- ・ 当社はおお客様の指示により、電源入切によるハードウェアリセット作業を実施します。但し、ハードウェアリセット作業に伴うデータ破損等が発生した場合、当社はその責を負いかねます。
- ・ ハードウェア障害は、当社で対応処置を行います。（メーカーによるオンサイト修理を含みます）
- ・ 当社が提供する保守サービスは、ハードウェアベンダーが提供する内容までとします。（Dell 社の保守サービス内容に準じます。）

2-1-3. バックアップ

- ・ 当社は、以下の3パターンのバックアップ（ディスクイメージ）を保持します。
 1. お客様にサービスを引き渡した時点での、システム状態のフルバックアップ。
 2. お客様からの指示に基づいた時点での、システム初期状態のフルバックアップ。なお、保持世代は1世代のみ。
 3. お客様指定の周期（月1回または週1回）による、いずれかのバックアップ。なお、保持世代は2世代まで。
- ・ お客様は、バックアップの取得について、システムを停止した上で行うか、オンラインの状態で行うかを選択できます。但し、データの整合性については、当社は保障致しかねます。
- ・ 予め指定頂いた周期以外のバックアップは原則平日9:00-17:00の対応とします。(有償対応)

2-1-4. リストア

- ・ 当社は、ハードウェア障害が発生した際、お客様の指示に基づき上記のバックアップで保持したデータをリストアします。但し、リストア作業の実施により、リストア作業前のハードディスク内のデータが失われることを、お客様は了承するものとします。
- ・ ハードウェア障害発生時以外のリストアは、原則平日9:00-17:00の対応とします。(有償対応)

2-2. 拡張サポート

- ・ 拡張サポートは、有償サービスとして、別途のお申込が必要となるサービスです。なお、定期的な運用作業は、拡張サポートのご提供範囲外とします。

2-2-1. オペレーションサポート

- ・ 障害発生等の緊急時に、お客様の切り分け作業の対応を当社がお手伝いするサービスです。
- ・ お客様は、障害発生等の緊急時に想定されるコマンド入力（サーバのリセット方法等）など、当社へ依頼する各種作業手順について、事前に手順書を提出するものとします。（作業内容確認が必要な為、手順書は本サービスの本格ご利用前に提出願います。なお、手順書通り作業を実施した場合でも、作業の結果について当社が何らかの保障を行うものではありません。また、手順の正しさに対して、当社は責を負わないものとします。）手順書が無い場合は、突発且つ緊急の依頼に対して対応できない場合があります。

2-2-2. バックアップ

- ・ お客様指定の周期によるバックアップとして、「月1回、週1回、日1回」のいずれかのバックアップを取得します。なお、保持世代は7世代までとなります。

○標準サポート 料金:基本モジュール費用を含む

項目	24時間 365日	内容	
Owner's DashBoard機能	○	自動	・Ping、Port監視 ・サーバのリソース監視 ・プロセス監視 ・バックアップ実績表示 各監視に警告が発生した場合、お客様指定のメールアドレスに、メール通知します。
サーバ本体の障害対応	○	有人	・電源入切によるハードウェアリセット作業 ・サーバ本体の障害の場合、代替機への交換作業。
ネットワークの障害対応	○	有人	・障害発生箇所の部品交換、代替機への交換作業。
バックアップ	○	自動	・お客様指定の周期(月1回または週1回)でのイメージバックアップ。 ・バックアップは、2世代まで保管可能
リストア	○	有人	・ハードウェアの障害発生時にお客様指示による、バックアップのリストア作業(ディスク単位でのリストア)

○拡張サポート 料金:別途追加料金/月

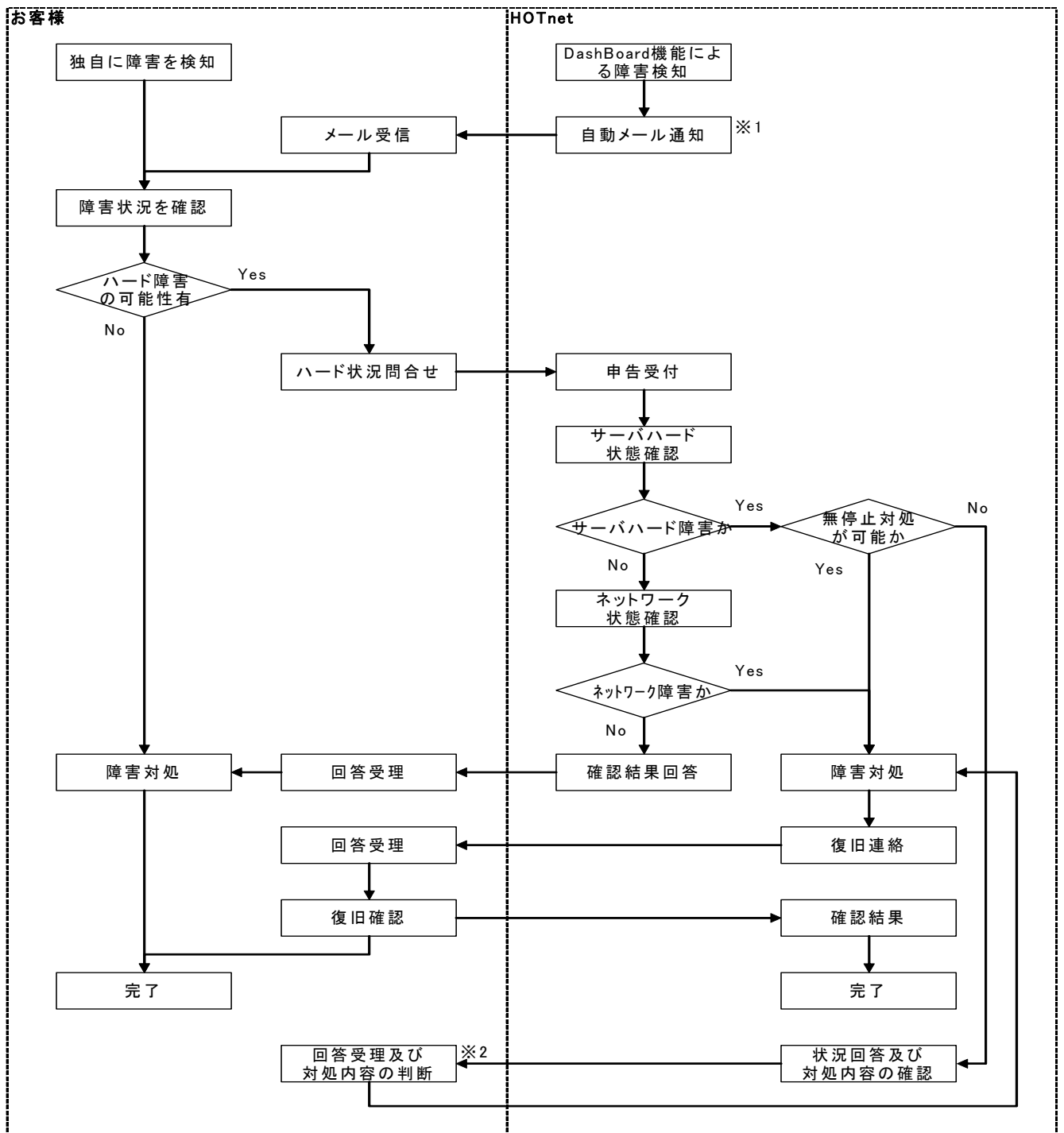
項目	24時間 365日	内容	
オペレーションサポート	○	有人	・お客様指示によるコマンド入力。 ・お客様指示によるリモートハンズ。 ・目視によるインジケータ確認。 ・目視によるコンソール確認
バックアップ	○	自動	・お客様指定の周期(月1回・週1回・毎日1回)でのイメージバックアップ。 ・バックアップは、7世代まで保管可能。

※平日は、土・日曜日・祝日・休日・5/1・年末年始12/30～1/3を対象外とします。

※予め指定頂いた周期以外のタイミングでのバックアップ作業は、原則平日9:00-17:00の対応とし、有償(¥30,000-/回)となります。

2-3. 障害対応

- ・ 障害に関する原因の1次切り分け(ハードウェアかソフトウェアか)は、お客様が実施するもの
とします。
- ・ 当社で障害を検知した場合は、「Owner's DashBoard 機能」の設定に基づき、障害の発生をお客
様にメール通知します。
- ・ 当社の対応は、お客様の1次切り分けの結果を受けた後、お客様の指示に基づき実施します。
- ・ サーバ以外の附帯設備に関する障害の場合は、当社の判断で処置を行います。



※1 予めお客様は、通知先メールアドレスを設定しておく必要があります。

※2 原因としてソフトウェアに起因する場合、ハードウェアに起因する場合に大別できます。

- ・ ソフトウェアに起因する場合としては、OS レベルでのハングアップが想定されます。この場合はサーバの電源再投入による再起動について、お客様に承諾のご判断をして頂きます。
- ・ ハードウェア障害としては、マザーボード故障やCPU故障などの重度の障害が想定されます。この場合はハードメーカによるパーツ交換をお待ち頂くか、バックアップデータを使用した代替機交換による復旧を行うかの選択について、お客様にご判断をして頂きます。

3. 免責事項

以下の場合、当社は責を負わないものと致します。

- ・ システムの運用に伴うログデータ（アクセスの状況等）の保存は、お客様の責任の下で行うものとし、当社はその責任を負わないものとします。また、明示暗示を問わずログの保存は当社では実施致しかねます。
- ・ システムの運用において個人情報や秘密情報を取り扱う場合、情報セキュリティの確保はお客様の責任において成されるものとします。
- ・ お客様が、OS およびアプリケーションのアップデートを行わなかったことにより、お客様自身もしくは第三者に対し損害を被った場合、当社に責はないものとします。
- ・ 当社は、各種アプリケーションに対する第三者からの攻撃等に起因するデータの損傷、漏洩等の責を負わないものとします。
- ・ 当社は、ハードウェアやバックアップ機能の障害などで、データが破損した場合、その責を負わないものとします。
- ・ 当社は、明らかにお客様のサーバが故意または第三者に不正に使用されていると判断した場合、予告無しにネットワークからの切断または停止を行う場合があります。なお、それによる損害について、当社は責任を負いません。
- ・ サーバ上に保存されているデータの管理責任はお客様とし、当社に責任を負いません。