

MSP（Managed Service Provider）サービス for Google Cloud サービス説明書

Ver.1.0.1

2021/10/13

ソフトバンク株式会社

[illegible]

目次

1	本説明書の位置づけ	4
2	用語集	4
3	サービスについて	5
3.1	サービス概要	5
3.2	プラン説明	5
3.3	メニューの説明	6
3.4	プロジェクトの説明	7
3.5	サービスカタログの説明	7
3.6	チケットの説明	7
3.7	料金	9
3.8	契約期間	9
3.9	納期	9
3.10	解約	10
4	サポートについて	10
4.1	サポート窓口	10
4.2	SLA (Service Level Agreement)	10
4.3	法人テクニカルサポート Web	11
5	サービスの緊急停止	11
6	免責事項	12
6.1	共通事項	12
6.2	法人テクニカルサポート Web について	12
6.3	コンサルティングサービス・導入支援サービスについて	12
7	その他（禁止行為）	12
8	本説明書の変更について	12
9	商標について	12
10	GDPR 対応について	13

1 本説明書の位置づけ

本説明書はソフトバンク株式会社（以下、「当社」）が提供する MSP (Managed Service Provider) サービス（以下、「本サービス」）の利用に関する説明書（以下、「本説明書」）です。当社が定める「MSP サービス 利用規約」（以下、「利用規約」）の個別規定にあたる資料となります。お客さまが本サービスを利用することによって本説明書の内容に同意したものと判断いたしますので、内容をご確認ください。

2 用語集

本資料で利用する用語について、以下表 2.1 に定義いたします。

表 2.1 用語集

用語	説明
コンサルティングサービス	「MSP サービス for Google Cloud」のカテゴリの 1 つです。 お客さまの要望に沿った既存/新規システム構築、移行時のアセスメント(分析/調査)をご提供いたします。
導入支援サービス	「MSP サービス for Google Cloud」のカテゴリの 1 つです。 クラウドプラットフォームのシステムデザイン/設計/構築、オンプレミスからの移行など、お客さまのクラウド導入を支援します。
マネージドサービス	「MSP サービス for Google Cloud」のカテゴリの 1 つです。 Google Cloud のプラットフォームやお客さまのリソースを 24 時間 365 日監視し障害発生時は通知いたします。一次障害対応や復旧作業などシステム運用負担を軽減し、コストの最適化や環境最適化のご支援をいたします。
法人テクニカルサポート Web	当社指定のカスタマーポータル 各種お問い合わせ、チケット管理機能やサービスカタログ、FAQ、お客さま情報管理などをご提供いたします。
サービスカタログ	サービスカタログには、様々な運用代行サービスのメニューを掲載しております。お客さまは、法人テクニカルサポート Web より申請頂くとサービスを受けることができます。 ※順次拡大予定です。 ※作業ごとに予め定義されているチケット数を消費して作業を実施します。 ※サービスカタログに掲載されていない作業は、サービスカタログ内の「その他設定変更、その他作業依頼」からご依頼ください。 依頼内容に基づき、スポット対応として消費チケット数を確認しお知らせいたします。
サービスデスク	サポートチームを指します。 お客さまのシステム監視（24 時間 365 日）および障害一次対応をご提供いたします。
専任 TAM	Technical Account Manager の略 専任のエンジニアによるテクニカルサポートのご提供
マネージド用プロジェクト	当社にて運用、保守を実施するリソースはすべて当該プロジェクトで構築する必要があります。 ※マネージド用プロジェクトに対しての当社専用運用、保守リソースが含まれます。

3 サービスについて

3.1 サービス概要

本サービスは、当社が DevOps、自動化、クラウドネイティブアプリケーション設計、構築を提供し、IaaS、PaaS、SaaS などのソリューション設計に Google Cloud の優れた機能を活用して、お客さまのビジネスをご支援するサービスです。

3.2 プラン説明

本サービスは「ベーシック（今後リリース予定）」、「スタンダード」、「プレミアム」の 3 つのプランにて提供いたします。詳細につきましては下記図 3.1 をご参照ください。

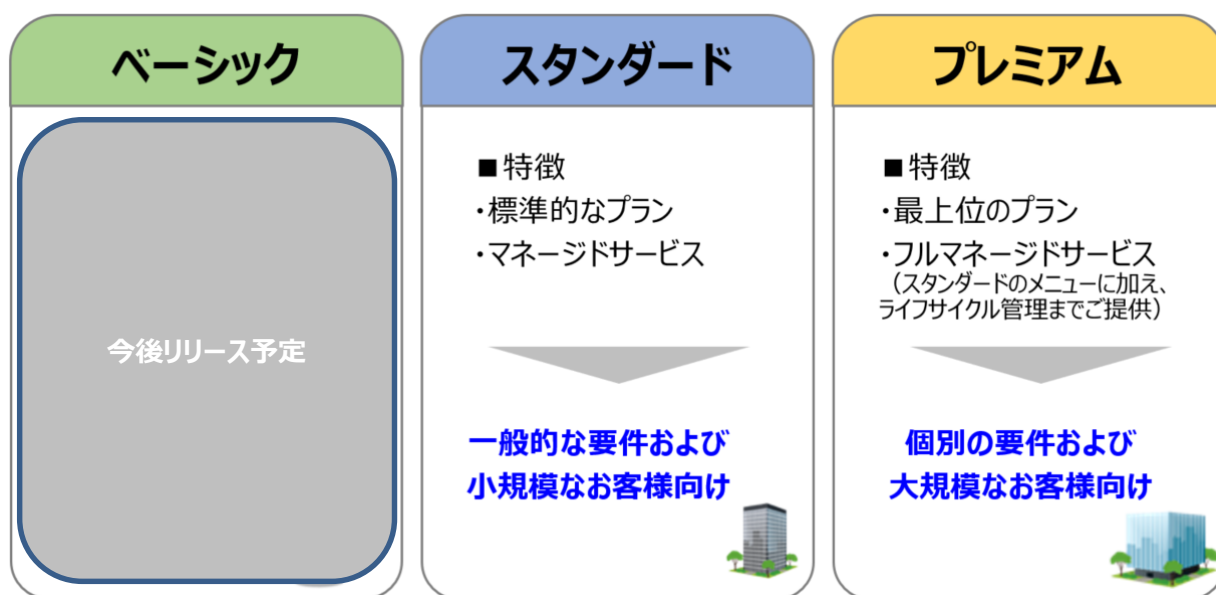


図 3.1 MSP サービスプラン紹介

また、プラン毎に対応メニューが異なります。各プランの対応メニューについては表 3.1 をご参照ください。

※一部今後リリース予定のサービスがございます

表 3.1 各プラン 対応メニュー比較表

カテゴリ	サブカテゴリ		メニュー	ベーシック	スタンダード	プレミアム	
コンサルティングサービス	アセスメント		分析/調査	今後リリース予定	オプション	オプション	
導入支援サービス	システムデザイン		設計		オプション	オプション	
	プロビジョニング・インテグレーション		移行		オプション	オプション	
			新規構築		オプション	オプション	
マネージドサービス	モニタリング		スタンダード		○	○	
			アドバンスド		今後リリース予定		
	オペレーション マネジメント	インシデント 対応	一次対応		○	○	
			二次対応		-	○	
			プロフェッショナル対応		-	○	
					サービスカタログ	○	○
					個別作業	-	○
	ライフサイクルマネジメント	コスト最適化			-	今後リリース予定	
		ワークロード最適化			今後リリース予定		
サポート			サービスデスク		○	○	
			専任TAM		-	今後リリース予定	

3.3 メニューの説明

各メニューのサービス提供内容については以下、表 3.2 をご参照ください。

表 3.2 サービス提供メニュー内容

カテゴリ	サブカテゴリ	メニュー	サービス提供
コンサルティングサービス	アセスメント	分析/調査	新規システム構築案件、移行案件時の分析および調査サービス
導入支援サービス	システムデザイン プロビジョニング・インテグレーション	設計	システムデザイン、アーキテクチャ設計、アプリケーション設計およびDB設計
		移行	既存オンプレミスシステムからGoogle Cloudへの移行計画
		新規構築	顧客要望に合わせたシステムをGoogle Cloud上に構築
マネージドサービス	モニタリング	スタンダード	Google Cloudサービスを用いたシステム監視 ※サービス標準外の監視は別途設定費用が発生
		アドバンスド	Google Cloudサービス群以外のサードパーティ製品を用いたシステム監視を提供 ※監視は別途設定費用が発生 ※サードパーティ製品のライセンス並びに月額費用が別途発生
	オペレーション マネージメント	インシデント 対応	一次対応 障害がGoogle起因で発生しているかどうかの切り分け 障害一次復旧対応（再起動、停止、静観対応等）
			二次対応 あらかじめお客さまと合意した手順書に沿ったシステム復旧対応
		プロフェッショナル対応	お客さま環境を理解したエンジニアがシステム障害復旧並びに原因の特定
		サービスカタログ	サービスカタログにて記載のインフラ運用メニューを提供 ※ソフトバンクにて導入支援を行った範囲（OS～ミドルウェアまで）に限定
		個別作業	お客さま要件に沿った個別のオペレーション並びにサードパーティ製品を用いたオペレーションをご提供 ※サービスカタログに記載がないものでお客さま要件が存在するもの
	ライフサイクル マネージメント	コスト最適化	Google Cloud環境のコストを最適化する支援対応 例：IaaSのサイズ最適化、コストレポート等
		ワークロード最適化	Google Cloud環境全体を最適化する支援対応 例：新サービスへの移行提案、セキュリティ/コスト/信頼性等のスコア表記から改善案をレポート等
サポート		サービスデスク	お問い合わせ対応：平日9～18時 障害受付：24時間365日
		専任TAM	専任のエンジニアによるテクニカルサポートのご提供

3.4 プロジェクトの説明

本サービスのご利用にあたり、以下が必要となります。

- ① Google Cloud のご契約
- ② マネージドプロジェクトの開通

※当社で構築・運用するにあたり、管理者権限を付与していただきますのでご了承ください。

3.5 サービスカタログの説明

3.5.1 サービスカタログの概要

マネージドサービスで提供している作業内容を一覧化しております。お客様は法人テクニカルサポート Web に掲載されておりますサービスカタログより作業項目を選択いただくことで作業を依頼することができます。

3.5.2 サービスカタログについて

作業項目の詳細につきましては、別途法人テクニカルサポート Web (<https://opsv.service-now.com/csm>) よりご確認ください。

3.6 チケットの説明

3.6.1 チケットの概要

マネージドサービスのご利用にあたり、チケットをご購入いただく必要がございます。チケットは固定チケットプランおよび従量チケットの 2 種類の考え方により成り立ちます。

3.6.2 チケットプランについて

ご加入いただく MSP サービスプランによってご選択いただけるチケットプランが異なります。詳細につきましては表 3.3 をご参照ください。

なお、スタンダードプラン、プレミアムプランの場合、自動的に 0 チケットが選択されますので必要に応じてチケット数を変更してください。

表 3.3 各 MSP サービスでご利用いただけるチケットプラン一覧

プラン	ベーシックプラン	スタンダードプラン	プレミアムプラン
0 チケット	対象外	○	
10 チケット	対象外	○	
50 チケット	対象外	○	
100 チケット	対象外	○	
150 チケット	対象外	○	
200 チケット	対象外	○	
200 チケット以上	対象外	○ 100 チケット単位で追加可能	

※固定チケット数を超過した場合は従量チケットにて請求いたします。

※従量チケット料金はチケットプランにより異なります。詳しくは別紙「料金表」をご参照ください。

※各作業項目によって消費チケット数が異なります。最新の利用可能チケット数につきましては、法人テクニカルサポート Web よりご確認ください。

3.6.3 注意事項

- ・ チケットは翌月へ繰り越してのご利用はできません。
- ・ チケットが有効なのはマネージド用プロジェクトのみとなります。
- ・ 利用チケット数をご加入いただいた固定チケットプラン数を超過する場合は、1 チケット単位で従量課金にて請求いたします。
- ・ チケットのご利用につきましては法人テクニカルサポート Web のケース起票にてご依頼ください。
※手順につきましては「法人テクニカルサポート Web ご利用ガイド」をご参照ください

3.7 料金

本サービスのご利用には初期費用および月額費用が発生いたします。

■ 初期費用（加入費用）

ご加入いただくプランによって金額が異なります。詳細は別紙「料金表」をご参照ください。

■ 月額費用

月額費用は下記の提供内容により構成されます。MSP サービス料金詳細は別紙「料金表」をご参照ください。

1. Google Cloud 利用料（従量課金）
2. マネージドサービス利用料（チケットプラン）
3. サポート利用料

※コンサルティングサービスおよび導入支援サービスにつきましては上記費用とは別に一時金として発生いたします

3.8 契約期間

3.8.1 最低利用期間

最低利用期間は 1 ヶ月となります。

3.8.2 課金方式

- ・ 本サービスを新規にご契約いただいた場合、開通日より課金開始いたします。
- ・ 毎月末日を請求締日といたします。（例：10 月分の請求対象期間は 10 月 1 日～10 月 31 日）

3.8.3 提供条件

- ・ 当社にて開通作業を実施した日より使用可能となり、開通通知書は後日送付いたします。
- ・ 本サービス提供元の規約と本説明書の規定が異なる場合、本説明書の規定が優先されます。

3.9 納期

新規申込み、変更申込み、それぞれの納期は以下表 3.6 をご参照ください。

表 3.6 各種申請納期

区分		開通納期
新規		5 営業日※1
変更	プラン変更 例：ベーシック→スタンダード	月末 5 営業日前※1 までに申請 ↓ 翌月 1 日反映
	チケットプラン変更 例：10 チケット→50 チケット	

※1 土日祝日、当社指定休業日を除く

3.10 解約

解約お申込みの際には、解約申込書を解約希望日の 10 営業日前(土日祝日、当社指定休業日を除く)までに申請してください。

4 サポートについて

4.1 サポート窓口

各種お問い合わせおよび障害発生時は、法人テクニカルサポート Web よりお問い合わせいただけます。詳細につきましては表 4.1 をご参照ください。

なお、法人テクニカルサポート Web のご利用に際しては、必ずメール連絡を受け取ることができるお客さま連絡先を登録してください。

表 4.1 サポート窓口詳細

No.	項目	通常お問い合わせ	障害時お問い合わせ
1	お問い合わせ時間	受付：24 時間 365 日 対応：平日 9:00～18:00※1	受付・対応 24 時間 365 日
2	お問い合わせ対応内容	運用設計書で定義した業務の 受付および対応	障害・不具合対応、セキュリティインシデント対応などの緊急案件対応
3	コミュニケーションツール	法人テクニカルサポート Web (連絡先につきましては開通通知書をご参照願います。)	
4	各種お問い合わせ先※2	msp-servicedesk@dhs.jtidc.jp	
5	体制	東京・大阪における運用拠点の並行運用	
6	サポート言語	日本語	
7	障害通知	監視システムからの自動通知	

※1 土日祝日、当社指定休日を除きます。

※2 法人テクニカルサポート Web への接続が不可となった場合のみ、メールにてご対応させていただきます。

4.2 SLA (Service Level Agreement)

本サービスではお客さまからのお問い合わせについて、サービスの状況がお客さまのビジネスに与える影響をふまえた SLA を定義しております。当社運用担当者は、問い合わせの重要度を認識し、重要度に応じた応答時間目標内に初期応答を行うとともに、適切な運用責任者を含む体制で対応を行います。

なお、SLA の範囲対象は以下とします。

- (1) ベーシックプラン：対象外
- (2) スタンダードプラン：0 チケットプラン以外
- (3) プレミアムプラン：0 チケットプラン以外

その他の仕様については、利用規約をご覧ください。

SLA の詳細内容につきましては表 4.2 をご参照ください。

表 4.2 問い合わせの重要度定義

No.	重要度	定義	初期応答時間
1	重要度 1 (最重要)	【サービス停止・断、影響が広範囲】 ・本システム基盤の著しい機能低下、または停止などにより、基盤上で利用者に提供するサービスに重大な支障が生じ、基本的なビジネス機能の実施が困難な場合	1 時間
2	重要度 2 (高)	【レスポンス低下、影響が狭範囲】 ・本システム基盤の許容しがたいパフォーマンスのために、基盤上で利用者に提供するサービスに支障が生じているが、基本的なビジネス機能の継続は可能な場合	2 営業時間 以内
3	重要度 3 (中)	・不具合は既に回復しており、原因調査の依頼 ・本システム基盤上で利用者に提供するサービスに異常があるが、ほとんどのビジネス機能に支障がない場合	4 営業時間 以内
4	重要度 4 (リクエスト)	・サービス仕様に関する質問 ・要望、およびその他の深刻ではない質問	8 営業時間 以内

4.3 法人テクニカルサポート Web

4.3.1 提供機能一覧

提供機能については、以下表 4.3 をご参照ください。

表 4.3 法人テクニカルサポート Web 提供機能一覧

提供機能	機能説明
問合せフォームおよび履歴一覧	ポータル上で受け付けたお問合せや、やり取りのすべてを一元的に管理する機能
連絡先編集	ポータルからの直接操作により担当者情報の確認・更新を行う機能
ナレッジ・FAQ	よくある問合せについて、ナレッジ・FAQ を掲載
障害通知	サービス影響や対応状況の連絡

4.3.2 メンテナンス

- ・ 計画メンテナンスについては当社指定のポータルサイトにて事前に作業日時などを掲載いたします。
- ・ 緊急メンテナンスについてはメンテナンス作業後に当社指定のサポートポータルに内容を掲載いたします。

5 サービスの緊急停止

- ・ 著しい負荷や障害をシステムに与える事により、当社が正常なサービス提供を行えないと判断した場合などやむを得ない場合には、お客さまのシステムを強制的に緊急停止する場合があります。
- ・ 当社は、本サービスの利用に伴うシステムの稼動によって他のお客さまが著しい損害をうける可能性を認知した場合、お客さまに通告なく、システムの緊急停止を行う場合があります。

6 免責事項

本サービスの免責事項については利用規約と併せて下記をご確認ください。

6.1 共通事項

- ・ 各種アカウント、およびパスワード管理はお客様の責任において行っていただきます。また、当社はパスワードの漏洩、アカウント不正使用などから生じた損害については保証いたしません。
- ・ 連絡先の管理はお客様の責任において行っていただきます。
- ・ 連絡先と契約との紐づけ操作による情報の漏洩などから生じた損害については保証いたしません。
- ・ お客様が本サービスを利用して受信、送信または蓄積する情報を消失させ、又は情報を改ざん、毀損した場合、当社は一切の責任を負いません。但し、当社に故意又は重過失がある場合はこの限りではありません。
- ・ お客様が当社構築・管理の環境を削除または設定変更した場合、当社では一切の管理責任を負えませんのでご注意ください。また、お客様環境の復旧・再構築に要した費用は別途請求させていただきます。

6.2 法人テクニカルサポート Web について

- ・ 法人テクニカルサポート Web の障害について個別の報告は実施いたしません。

6.3 コンサルティングサービス・導入支援サービスについて

- ・ コンサルティングサービス・導入支援サービスを承る際、サービス提供時点の Google Cloud 仕様に準拠した内容となります。
- ・ Google Cloud の仕様に変更が生じた際、サービス提供時に当社が調査・導入を行った内容に修正が必要となった場合はマネージドサービスでのチケット対応、あるいは新たなコンサルティングサービス・導入支援サービスのお申込みが必要となります。

7 その他（禁止行為）

本サービスの禁止事項については利用規約をご確認ください。

8 本説明書の変更について

当社は予告なく本説明書（別紙「料金表」含む）を変更することがありますのでご了承ください。

9 商標について

利用規約に準拠いたします。

10 GDPR 対応について

本サービスのご利用にあたり、本サービスを用いて個人データの処理を行うお客さまは「管理者」、当社は「処理者」となります。また、当社は以下の企業が復処理者として、当社の処理者としての業務の一部を担うことを認めています。

対象ベンダー：

- ・ ServiceNow Japan K.K.（日本）

なお、ソフトバンクの GDPR に関する取り組みにつきましては、当社ホームページをご参照ください。

(<https://www.softbank.jp/biz/info/gdpr/>)

以上