

# CloudTriage 利用規約

株式会社テリロジー

## 目次

1 利用規約 .....	1
2 サービス内容 .....	1
2.1.サービス概要.....	1
2.2.サービス品目一覧.....	1
2.3.サービス対象.....	2
2.4.サービス対象の変更 .....	2
2.5.サービス構成.....	2
2.5.1.RCA サービス提供イメージ .....	2
2.5.2.QoE サービス提供イメージ.....	3
2.6.システム構成.....	3
2.7.利用料金.....	4
3 サービス提供における注意事項・制限事項.....	4
3.1.品質保証事項（SLA） .....	4
3.2.守秘義務.....	4
3.3.本サービスの中断.....	4
3.4.データの利用.....	5
3.5.本サービスの廃止.....	5
3.6.禁止事項.....	5
4 免責事項 .....	6
4.1.QoE/Emulation エージェント インストール端末のセキュリティ.....	6
4.2.モニタリングマネージャ - RCA/QoE エージェント間の通信環境 .....	6
4.3.データの取り扱い.....	6
4.4.データの消去.....	7
4.5.各エージェントのインストール.....	7
5 契約事項 .....	7
5.1.契約成立.....	7
5.2.契約の承諾 .....	7
5.3.契約期間.....	8
5.4.契約内容の変更 .....	8
5.5.契約更新.....	8
5.6.契約解除等 .....	8
6 一般事項 .....	9
6.1.損害賠償請求.....	9
6.2.協議.....	9
6.3.管轄裁判所 .....	9

## 1 利用規約

本利用規約は、株式会社テリロジー(以下、「当社」といいます。)が提供する「CloudTriage」(以下、「サービス」といいます。)の利用にかかわる一切に適用されます。

ご利用されるお客様は、本規約を遵守いただくとともに、サービスの利用契約が成立した時点で、本規約の内容に同意いただいたものとみなします。

個別のサービスをご利用される場合にあっては、個別契約等が付加される場合があります。本規約と個別契約に相違がある場合には、個別契約を優先とします。

また、本利用規約はお客様の了承を得ることなく随時変更することができるものとします。当社が本利用規約を変更した場合には、変更後の内容を、変更の効力が生じる 30 日前までに、当社が運営するウェブサイトに掲示するものとします。お客様が、かかる変更に同意できない場合には、本サービスの使用を中止して本サービスを解除することができるものとし、本利用規約の変更後も本サービスを継続利用した場合には、変更後の本利用規約に同意したものとみなされます。

## 2 サービス内容

### 2.1. サービス概要

CloudTriage は、IT システムの障害における根本原因解析の自動化を行なう RCA (Root Cause Analysis) サービス、及びクライアントエミュレーション機能によるユーザ体感品質の測定を行う QoE (Quality of Experience) サービスを提供します。

### 2.2. サービス品目一覧

本サービスにて提供する品目は以下の通りとなります。

- ・ 障害予兆の検知
- ・ 障害発生時の根本原因解析
- ・ クライアントエミュレーションの自動実行
- ・ クライアントエミュレーションのレスポンスタイム測定
- ・ 監視対象のステータスを確認する管理インターフェース
- ・ 障害予兆及び障害時の外部への発報 (メール)
- ・ 収集したログデータの外部出力
- ・ 各種監視結果レポートの表示・出力
- ・ 平日 9 – 17 時の問い合わせ対応 (土日祝祭日並びに弊社休業日を除く)

サービス内容の詳細については、別紙の「CloudTriage サービス仕様書」をご確認ください。

### 2.3. サービス対象

本サービスを提供する範囲は、RCA/QoE サービスヒアリングシートに記載されたサーバ及びネットワーク機器などのシステムコンポーネントとなります。サービス提供が可能な機器の一覧については、別紙の「対応コンポーネント一覧」をご確認ください。

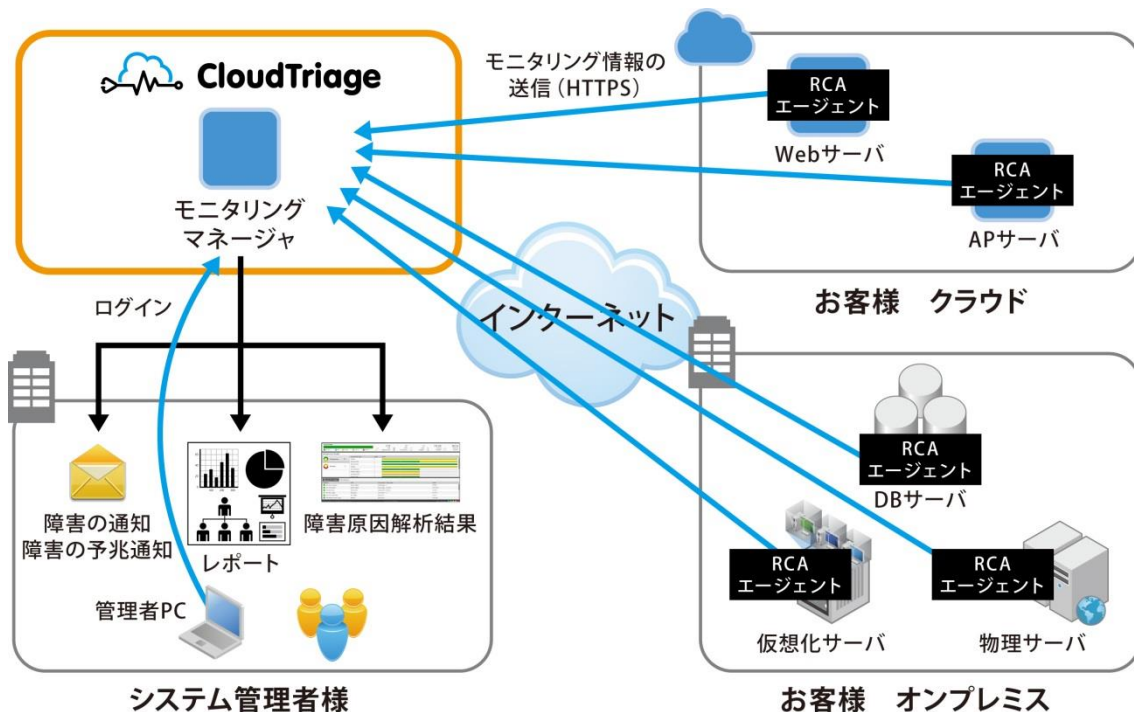
### 2.4. サービス対象の変更

RCA/QoE サービスヒアリングシートに記載されたサーバ及びネットワーク機器などのシステムコンポーネントを変更(バージョンアップも含む)する場合には、事前の変更申請が必要となります。RCA/QoE サービスヒアリングシートに変更内容を記載し、当社へメールにて申請を行ってください。事前申請なく変更した場合、サービスが受けられなくなります。その結果生じた損害について、当社は一切の責任を負いません。

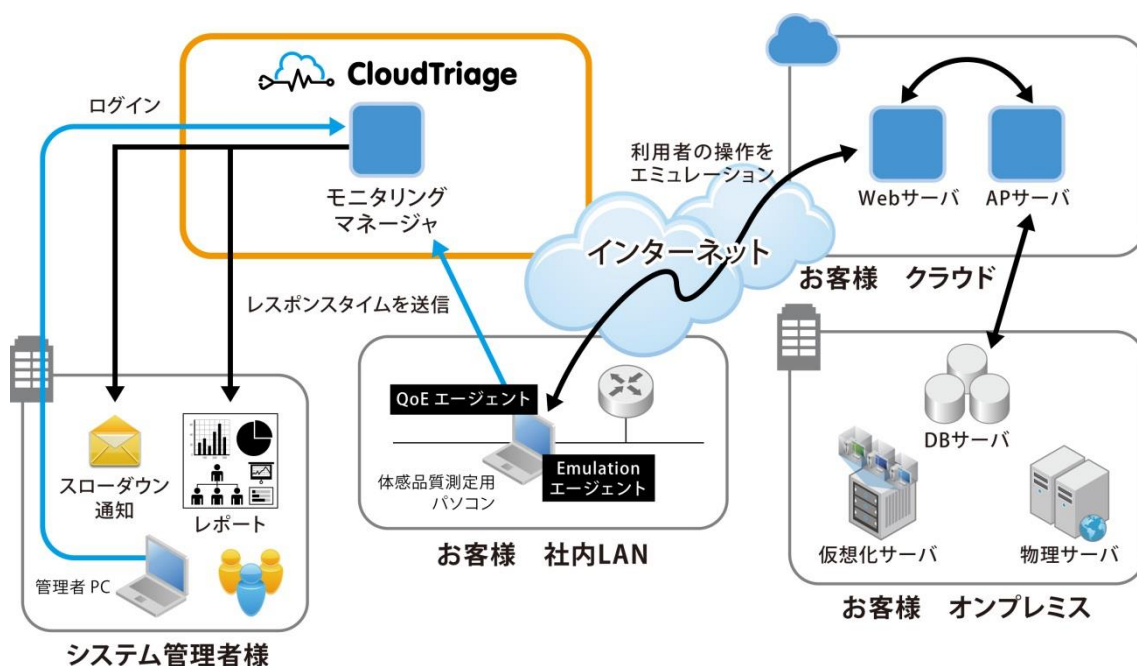
### 2.5. サービス構成

本サービスは、以下のような実施方法でサービスを提供します。

#### 2.5.1. RCA サービス提供イメージ



## 2.5.2. QoE サービス提供イメージ



## 2.6. システム構成

本サービスは、以下の要素で構成されます。各エージェントの動作要件については、別紙の「CloudTriage サービス仕様書」をご確認ください。

### 【RCA エージェント】

システムコンポーネントを監視、モニタリング結果をモニタリングマネージャに送信

### 【QoE エージェント】

Emulation エージェントの定期実行指示、モニタリング結果をモニタリングマネージャに送信

### 【Emulation エージェント】

シナリオの作成・実行、レスポンスタイムの測定、測定結果の保存

### 【モニタリングマネージャ】

RCA/QoE エージェントで収集した情報の解析/レポートの提供、管理インターフェースの提供、RCA/QoE エージェントの管理

## 2.7.利用料金

サービスの利用料金については、「サービス利用料金表」をご確認ください。

## 3 サービス提供における注意事項・制限事項

### 3.1.品質保証事項（SLA）

当社の責に帰すべき事由により、ユーザ（1つのサービス契約 ID を1ユーザと見なします）が利用中のサービスの月間の累計中断時間が 24 時間以上であった場合、当社は、当該ユーザの当月分の基本サービスの料金（有償オプションサービス料金は除きます）の 10%に相当する金額を当該ユーザに減額するものとします。減額については、契約最終月の請求金額から差し引くものとします。

なお、サービス中断とは、管理インターフェースにログインができない事象が発生した際の停止時間を指します。

なお、「3.3.本サービスの中断」の何れかの事象によるサービスの中断は、減額の対象外とします。また、サービスの中断により、お客様が何らかの損害を被った場合においても、当社は一切の責任を負いません。

### 3.2.守秘義務

お客様及び当社は、契約期間中はもとより終了後も、本利用規約に基づき相手方から開示された情報を守秘し、第三者に開示しないものとします。

前項の守秘義務は以下のいずれかに該当する場合には適用しないものとします。

- ① 公知の事実または当事者の責めに帰すべき事由によらずして公知となった事実
- ② 第三者から適法に取得した事実
- ③ 開示の時点で保有していた事実
- ④ 法令、政府機関、裁判所の命令により開示が義務付けられた事実

### 3.3.本サービスの中断

当社は以下の場合、本サービスの利用を中断することがあります。

- ① 事前告知によるメンテナンスを行う場合
- ② 別紙の「CloudTriage サービス仕様書」に記載された定期メンテナンスを行う場合
- ③ 本サービスの保守を緊急に行う場合
- ④ 本サービスで使用している冗長化機能の切り替え時
- ⑤ ユーザが本利用規約に違反した場合
- ⑥ ユーザ環境、インターネット環境の不具合又は DNS サーバの不具合によるドメインの停止など、本サービスに用いる当社の設備以外の不具合による場合

- ⑦ 第三者からの攻撃、妨害による場合
- ⑧ 火災、停電等により本サービスの提供ができない場合
- ⑨ 地震、噴火、洪水、津波等の天災により本サービスの提供ができない場合
- ⑩ 戦争、動乱、暴動、騒乱、労働争議等により本サービスの提供ができない場合
- ⑪ その他運用上あるいは技術上の理由により、当社が本サービスの中断が必要と判断した場合

当社は、前項の規定により本サービスの利用を中断するときは、あらかじめお客様にそのことを通知又は当社ホームページへの掲載等、当社が適切と判断する方法によりお知らせします。ただし、定期メンテナンス及び緊急でやむを得ない場合は、この限りではありません。

### 3.4.データの利用

当社は、当社の電気通信設備の故障若しくは停止等の復旧等の設備保全又は本サービスの維持運営のため、当社の電気通信設備に保存されたデータを確認、複写又は複製することがあります。

### 3.5.本サービスの廃止

当社は、本サービスの一部又は全部を廃止することがあります。本サービスの一部又は全部を廃止する場合には、サービス終了の1ヵ月前までにお客様にそのことを通知又は当社ホームページへの掲載等、当社が適切と判断する方法によりお知らせします。本サービスの一部または全部の廃止があったときは、本サービスの一部又は全部に係る契約は終了するものとします。

サービス利用料は本サービスの提供を廃止した月まで発生し、サービス廃止日が暦月の途中である場合でも、日割りによる減額、返金等は一切行いません。本サービスの一部又は全部の廃止により、お客様が何らかの損害を被った場合においても、当社は一切の責任を負いません。

### 3.6.禁止事項

お客様は、以下の行為を行ってはならないものとします。

- ①本サービス用設備に妨害を与える行為、その他本サービス又は本サービス運営に支障を与える行為又はそのおそれのある行為
- ②自己以外の者の知的財産権（特許権、実用新案権、著作権、意匠権、商標権等）その他の権利を侵害する行為又はそのおそれのある行為
- ③自己以外の者の財産、プライバシー又は肖像権を侵害する行為又はそのおそれのある行為
- ④自己以外の者を差別し、誹謗中傷し、又はその名誉若しくは信用を毀損する行為

- ⑤犯罪行為又は犯罪行為を誘発し、若しくは扇動する行為
- ⑥無限連鎖講（ネズミ講）を開設し、又はこれを勧誘する行為
- ⑦連鎖販売取引（マルチ商法）に関して法令に違反する行為
- ⑧猥褻若しくは児童ポルノ又は児童虐待等、児童又は青少年に悪影響を及ぼす画像、音声、文字、文書等を送信、記載又は掲載する行為
- ⑨有害なコンピュータープログラム等を送信し、又は掲載する行為
- ⑩本サービスにより利用しうる情報を改ざんし、又は不当に消去する行為
- ⑪自己以外の者になりすまして本サービスを利用する行為
- ⑫本人の同意を得ずに広告、宣伝又は勧誘の文書等を送信し、記載し、又は掲載する行為
- ⑬他人が嫌悪感を抱き、又はそのおそれのある文書等を送信し、記載し、又は掲載する行為
- ⑭売春行為、暴力行為、残虐な行為等、公序良俗に違反し、又は他人に不利益を与える行為
- ⑮その他法令、行政指導その他のガイドライン、又は本規約等に違反する行為
- ⑯①から⑮までのいずれかに該当するコンテンツへのアクセスを助長する行為

#### 4 免責事項

##### 4.1.QoE/Emulation エージェント インストール端末のセキュリティ

お客様にて用意頂く端末に対するセキュリティインシデントについては、当社の責任範囲外となります。また、QoE サービスで実行するシナリオ作成・動作に必要なアプリケーションのセキュリティインシデントについても、当社の責任範囲外となります。

##### 4.2.モニタリングマネージャ - RCA/QoE エージェント間の通信環境

インターネット回線を含むお客様ネットワークにて発生した遅延や故障については、お客様側で然るべき対応をお願いします。モニタリングマネージャ - RCA/QoE エージェント間の通信は、SSL にて暗号化されていますが、それ以外の部分で発生したセキュリティインシデントについては、お客様側で然るべき措置をお願いします。また、それに関わるデータの損失等については、当社の責任範囲外となります

##### 4.3.データの取り扱い

本サービスにおいて提供する監視結果及び各種レポートのデータ等については、お客様の責任で同一のデータ等をバックアップとして保存しておくものとし、当社にかかるデータ等の保管、保存、バックアップ等に関して、一切責任を負わないものとします。



当社は、当社の電気通信設備に保存されたお客様のデータが、滅失、毀損若しくは漏洩した場合又は滅失、毀損、漏洩その他の事由により本来の利用目的以外に使用された場合、その結果お客様又は第三者に発生した直接若しくは間接の損害について、その原因の如何を問わず、いかなる責任も負わないものとします

#### 4.4.データの消去

当社は、お客様のデータの保存期間が別紙の「CloudTriage サービス仕様書」に定める期間を超えたときは、お客様に対し何らの通知なく、現に蓄積しているデータを削除又はデータの転送を停止することがあります。当社は、本サービスに係る契約の解除等本契約終了のときは、当社の電気通信設備に保存されているお客様のデータを削除します。

当社は、本項に基づき当社がお客様のデータを削除又はデータの転送を停止したことによってお客様又は第三者に発生した直接若しくは間接の損害について、その原因の如何を問わず、いかなる責任も負わないものとします。

#### 4.5.各エージェントのインストール

RCA/QoE/Emulation エージェントのインストールにおいて、別紙の「CloudTriage サービス仕様書」に基づきインストール可能な OS 及びアプリケーションとそのバージョン以外で不具合が生じた場合、一切責任を負わないものとします。また、RCA/QoE/Emulation エージェントのインストール後に、OS およびアプリケーションをバージョンアップして不具合が生じた場合、一切責任を負わないものとします。

お客様がご利用中のシステムにおいて、RCA/QoE/Emulation エージェントのバージョンアップを当社が必要と判断した場合、速やかにバージョンアップができるよう協力いただくものとします。

本サービスに係る契約の解除等本契約終了のときは、速やかにお客様自身で RCA/QoE/Emulation エージェントのアンインストールを行なっていただくものとします。

## 5 契約事項

### 5.1.契約成立

お客様は本規約に同意のうえ、当社の定める申込手続きを行い、当社がこれを承諾したときに契約が成立するものとします。

### 5.2.契約の承諾

当社は次の場合に本サービスに係る契約の申込みを承諾しないことがあります。

- ・本サービスを提供することが技術上著しく困難なとき。

- ・本サービスに係る契約の申込みをした者が、本サービスの料金等の支払いを現に怠り、又は怠るおそれがあるとき。
- ・本サービスに係る契約の申込みをした者が 3.3 ④により本サービスの中断を受けたことがあるとき、又は本サービスに係る契約の解除を受けたことがあるとき。
- ・本サービスに係る契約の申込みをした者が、申込みにあたり虚偽の内容を申し出たとき。
- ・申込者が法人である、又は法人に相当すると当社が確認できないとき。
- ・その他本サービスに係る業務の遂行上著しい支障があるとき。

### 5.3.契約期間

契約期間は、サービスの利用期間により、2 パターン(3 ヶ月・1 年間)用意しています(各利用期間のサービス料金については、別紙の「CloudTriage サービス利用料金表」をご確認ください) サービス加入申込書にて記載頂いた期間に対してサービスを提供します。なお、契約期間中の途中解約はできませんので、ご注意ください。

### 5.4.契約内容の変更

お客様は、担当者の氏名若しくは商号又は住所若しくは所在地について変更があったときは、そのことを速やかに当社に届け出ていただきます。規定する変更の届出を怠ったことによりお客様が不利益を被った場合であっても、当社はその一切の責任を負わないものとします。

### 5.5.契約更新

サービス期間満了の 30 日前までに更新案内をサービス加入申込書に記載頂いたメールアドレス宛にメールにて送付致します。更新する際には、契約期間満了日 15 日前までに更新申込書に記載の上、下記メールアドレス宛に申込書を送付してください。

メールアドレス : [cloudtriage@terilogy.com](mailto:cloudtriage@terilogy.com)

サービス期間満了日までに解約のご連絡を頂いた場合には、サービス期間満了日をもって契約が終了となります。なお、サービス期間満了日までに更新申請及び解約のご連絡を頂けない場合には、契約中のサービス期間分を同一のサービス内容で自動更新致しますので、ご注意ください。

### 5.6.契約解除等

5.6.1. 当社は、下記の事由があるときは、本サービスに係る契約を何らの事前通知をすることなく直ちに解除または解約することができるものとします。

- ①「3.1.品質保証事項」に基づき、本サービスが中断し、中断の日から 14 日以内に中断の原因となった事由が解消されないとき
- ②「3.3.本サービスの中断」のいずれかの事由があり、本サービスの提供に著しく支障を及ぼすおそれがあると認められるとき
- ③お客様の行為が「3.6.禁止事項」に該当するとき
- ④お客様につき破産、民事再生、会社更生、特定調整、事業再生 ADR その他これに類する手続の申立てがあった場合、または第三者から差押、仮差押、仮処分、競売の申請、租税公課の滞納による差押、支払いの停止処分を受けるなど、お客様の信用不安が発生したと当社が判断した場合
- ⑤お客様のサービス契約 ID が反社会的勢力もしくはその構成員や関係者によって登録もしくは使用された場合、またはそのおそれがあると当社が判断した場合
- ⑥お客様との信頼関係が失われた場合など、当社とお客様との契約関係の維持が困難であると当社が判断した場合

5.6.2 前項の場合、当社はおお客様に対し、いかなる責任も負わないものとします。

## 6 一般事項

### 6.1.損害賠償請求

お客様は、解除、解約または本利用規約に違反することにより、当社に損害を与えた時は、当社に対し、その損害を賠償することとします。

### 6.2.協議

本サービスの利用に関して、本利用規約、個別の利用規定、当社の指導により解決できない問題が生じた場合にはお客様との間で双方誠意をもって協議し、これを解決するものとします。

### 6.3.管轄裁判所

お客様と当社との間で本サービスの利用に関して紛争が生じた場合は、準拠法を日本法とし、その訴額に応じて、東京地方裁判所または東京簡易裁判所を第一審の専属的合意管轄裁判所とします。

施行 2017 年 1 月 1 日

変更 2020 年 4 月 1 日 第 1 条を変更