

## Workspace Gate Cloud Deployment サービス細則

本サービス細則は、株式会社ウィザース（以下「WZS」といいます）が提供する Workspace Gate Cloud Deployment に対して、適用されるサービス仕様を定めるものです。

### 第一条（適用）

- 1) 本サービス細則は、以下の Workspace Gate Cloud Deployment サービス（以下「CD サービス」といいます）についてご契約されたお客様（以下「契約者」といいます）に対して提供されるサービス仕様を定めるものです。
- 2) CD サービスには、Workspace Gate シリーズの共通規定である Workspace Gate サービス約款および本サービス細則が適用されます。両者が相反・矛盾する場合は細則が優先適用されます。WZS と契約者の個別契約条件は契約確認書の記述に基づくものとします。

### 第二条（CD サービスの内容）

- 1) WSG サービスに基づき提供される CD サービスの内容は、下記の通りとします。
  - 1.対象となるゲートウェイサーバーに対し、契約確認書に記載された監視項目を遠隔より、当社の定める方法で稼働状況を監視します。監視項目に異常が認められた場合、契約者が指定するメールアドレスにアラートメールを送信します。
  - 2.契約者からの申告、または遠隔監視により、ゲートウェイサーバーに障害が生じていると判断した場合、WZS 技術員が遠隔より復旧作業を行います。
  - 3.対象となるゲートウェイサーバーに対し、安定稼働に必要な OS、ミドルウェアへのパッチプログラムの適用、ゲートウェイサーバーのソフトウェア更新作業を行います。本作業の実施は契約者からの指示に基づいて実施するものとしますが、契約期間内における作業の実施回数や作業日時の決定方法は契約確認書の記載事項に基づくものとします。
  - 4.ゲートウェイサーバーの OS、ミドルウェア、ゲートウェイサーバーのソフトウェアに関し、セキュリティ上の脅威が存在すると WZS 技術員が認めた場合、セキュリティパッチの適用を WZS の任意の時間帯で実施いたします。
  5. 運用・サポートサービス開始前と、各種ソフトウェアのパッチ適用、ソフトウェア更新作業の前に、ゲートウェイサーバーのフルバックアップを取得します。また、WZS が保持するバックアップデータは1世代とします。
- 2) WZS 技術員がゲートウェイサーバーの復旧や各種ソフトウェアのパッチ適用、ソフトウェア更新作業を実施する際、ゲートウェイサーバーの機能が停止する場合があります。
- 3) WZS 技術員が運用・サポートサービスの運用に支障が生じると認めた場合のみ、障害対応などの作業の対象となります。
- 4) 運用・サポートサービスを提供するに際し、契約者はゲートウェイサーバーのアカウントや、設定、ログ等、WZS 技術員が状況を判断するに足る情報の提供に予め同意するものとします。
- 5) ゲートウェイサーバーの障害、及び各種ソフトウェアのパッチ適用、ソフトウェア更新作業の結果、WZS 技術員が障害及び作業前の状態に戻す必要があると認めた場合、WZS が保持するバックアップ

データに基づき、ゲートウェイサーバーへのリストアによる復旧作業を行います。

6) 運用・サポートサービスは WZS からリモートで管理可能なゲートウェイサーバーに対して、日本国内からの問い合わせを受けた場合のみ提供されるものとします。

### 第三条(適用の除外)

次の各号に定める事項は、CD サービスの範囲に含まれておりません。

- 1) 契約者が指定する場所での現地訪問作業ならびに立会い
- 2) ログやレポート、メール等のゲートウェイサーバーの稼働と直接関連のないシステムやデータの修復および復元
- 3) 障害や WZS 作業時の冗長環境及び代替ゲートウェイサーバーの提供
- 4) システムの構成変更などに伴うソフトウェアや設定の変更作業、バージョンアップ作業、その他構成変更に伴うゲートウェイサーバーの動作保証および検証作業
- 5) ゲートウェイサーバーの障害原因の解析、報告書の作成および提出
- 6) 契約者のサーバーやネットワークインフラ環境の障害や更新・変更、クラウドサービス基盤の障害や仕様変更に起因するゲートウェイサーバーの障害復旧作業やソフトウェア更新、設定変更作業などの提供
- 7) WZS 指定の技術員以外によるゲートウェイサーバーの操作、作業により生じた不具合に対する運用・サポートサービスの提供
- 8) 地震、風水害などの自然災害および火災、騒動や暴動時の運用・サポートサービス提供
- 9) メーカーのサポート期間が終了したソフトウェア・ソフトウェアバージョンに対する運用・サポートサービス提供
- 10) その他、契約者の責に帰すべき事由に基づく作業

(2021 年 7 月 1 日制定)