

| | |
|--------|-------------------|
| 分類 | GridDB |
| サービス名称 | GridDB Cloud サービス |

GridDB Cloud サービス仕様書

本仕様書の位置づけ

本書は、東芝デジタルソリューションズ株式会社（以下「当社」といいます）が提供する GridDB Cloud サービスの仕様を定めます。

本仕様書に定めのない事項は、当社「GridDB Cloud サービス利用規約」（以下「利用規約」といいます）の定めに従うものとします。本サービスにおいて、本仕様書と利用規約との内容が競合する際には、本仕様書を優先適用いたしますので、本サービスをご利用いただく前に必ずお読みください。また、お客様が本サービスにお申込みすることによって、本仕様書の内容に同意したものと判断いたしますので、ご了承ください。

1. サービス概要

- 本サービスは、インターネット経由で当社が提供する GridDB を利用するサービスです。GridDB を利用する環境に応じて、対応したサービスをご利用ください。

2. 用語の定義

- 本契約書の中で言及する特定の用語は、別紙 2 で定義するものとします。

3. サービスの内容

3-1. ご契約いただく内容

- 各サービスが提供する IaaS 環境は以下のとおりです。

| サービス名 | IaaS 環境 | | | | |
|---|---------|---------|-------|-----|--------------|
| | vCPU | メモリ | ストレージ | ノード | インスタンス |
| GridDB Cloud 標準構成（3 ノード） Standard （4vCPU, 16GB メモリ, SSD 1TB） | 4vCPU | 16.0GiB | 1TB | 3 | 専用 インスタンス |
| GridDB Cloud 標準構成（3 ノード） Professional （8vCPU, 32GB メモリ, SSD 1TB） | 8vCPU | 32.0GiB | 1TB | 3 | 専用 インスタンス |
| GridDB Cloud 標準構成（3 ノード） Enterprise（16vCPU, 64GB メモリ, SSD 1TB） | 16vCPU | 64.0GiB | 1TB | 3 | 専用 インスタンス |
| GridDB Cloud シングルノード構成（1 ノード） Standard （4vCPU, 16GB メモリ, SSD 1TB） | 4vCPU | 16.0GiB | 1TB | 1 | 専用 インスタンス |
| GridDB Cloud シングルノード構成（1 ノード） Professional （8vCPU, 32GB メモリ, SSD 1TB） | 8vCPU | 32.0GiB | 1TB | 1 | 専用 インスタンス |

| | | | | | |
|--|--------|---------|-----|---|--------------|
| GridDB Cloud シングルノード構成 (1 ノード) Enterprise (16vCPU, 64GB メモリ, SSD 1TB) | 16vCPU | 64.0GiB | 1TB | 1 | 専用 インスタンス |
| GridDB Cloud 1 ノード追加オプション Standard (4vCPU, 16GB メモリ, SSD 1TB) | 4vCPU | 16.0GiB | 1TB | 1 | 専用 インスタンス |
| GridDB Cloud 1 ノード追加オプション Professional (8vCPU, 32GB メモリ, SSD 1TB) | 8vCPU | 32.0GiB | 1TB | 1 | 専用 インスタンス |
| GridDB Cloud 1 ノード追加オプション Enterprise (16vCPU, 64GB メモリ, SSD 1TB) | 16vCPU | 64.0GiB | 1TB | 1 | 専用 インスタンス |
| GridDB Cloud 1TB ストレージ追加オプション | - | - | 1TB | - | - |
| GridDB Cloud 1TB データバックアップ用ストレージ追加オプション | - | - | 1TB | - | - |
| <p>いずれのサービスも Azure クラウドサービス東日本リージョンで稼働します。</p> <p>標準構成の 3 ノードは、データセンター内の 3 つのアベイラビリティゾーン (AZ) に分散配置します。</p> <p>ノードを追加した場合は、標準構成のノードが配置された 3 つの AZ に順番に配置します。</p> <p>制限事項：4 ノード以上の構成の場合、データのマスターとレプリカが同じ AZ に配置される場合があります。</p> <p>その場合、マスターとレプリカが配置された AZ がダウンすると、GridDB もダウンします。</p> <p>注意事項：4 ノード構成の場合、2 つのノードが配置される AZ が発生します。</p> <p>2 つのノードが配置された AZ がダウンすると、GridDB もダウンします。</p> | | | | | |

- クラウドベンダーの IaaS 提供状況により、各サービスの条件である vCPU 数、メモリ量、SSD 容量を変更することがあります。
- 冗長化構成を利用する場合は、同一 IaaS 構成で 3 ノード以上が必要になります。
- 「GridDB Cloud 標準構成 (3 ノード) Standard」、「GridDB Cloud 標準構成 (3 ノード) Professional」、「GridDB Cloud 標準構成 (3 ノード) Enterprise」は、ご利用時より冗長化構成が取られています。
- ご利用いただいているサービスに対して新たにノードを追加したい場合には、「GridDB Cloud 1 ノード追加オプション」をご利用いただくことで、ノードを追加することができます。ただし、追加する IaaS はご利用中の IaaS と同一のタイプをお選びください (例：「標準構成 (3 ノード) Standard」を利用している場合には「1 ノード追加オプション Standard」を追加)。
- 「GridDB Cloud シングルノード構成 (1 ノード)」を利用している場合、1 ノード追加オプションはご利用できません。ノードを追加したい場合には、各タイプの標準構成 (3 ノード) へのご変更をお選びください (例：「シングルノード構成 (1 ノード) Standard」を利用している場合には「標準構成 (3 ノード) Standard」に変更)。
- 「GridDB Cloud 1TB データバックアップ用ストレージ追加オプション」でご購入いただくディスクのサイズは、「GridDB Cloud 標準構成 (3 ノード) Standard」等の各プランと「GridDB Cloud 1TB ストレージ追加オプション」にて追加でご購入いただいている合計のディスクサイズになります。

3-2. 本サービスの利用開始

- ・ お客様が EC サイトで利用申込みを完了後、申込み内容に問題が無ければ、申込み日は日数に数えず7営業日以内にサービスを利用するための情報を契約管理者とサブ契約管理者へ通知します。営業日は当社の営業日とします。
- ・ 課金開始月は、利用開始日の翌月となります。

3-3. 本サービスのプラン変更

- ・ お客様が、料金プランの変更を行う場合は、EC サイトで所定の方法により申込みをするものとします。
- ・ 変更されたプランの利用開始ならびに課金は、前項（本サービスの利用開始）に準ずるものとします。

3-4. 本サービスのオプションのみの解約

- ・ お客様が、オプションのみの解約を行う場合は、料金プランの変更と同様に EC サイトで所定の方法により申込みをするものとします。
- ・ 解約は、解約希望月の2カ月前までに申し込みするものとします。
- ・ 解約されたオプションの利用停止は解約希望月日（ただし、当社の営業日内）、課金は、解約希望月までとします。

3-5. 本サービスの終了

- ・ 当該期間満了の2ヶ月前までに、お客様から EC サイトを介して解約又は変更の申出がない限り、同一条件をもって更に2カ月間延長するものとし、それ以降も同様とします。

3-6. お客様に提供する情報

- ・ 提供する情報は、契約管理者とサブ契約管理者に通知します。
- ・ 登録した契約管理者（1名）とサブ契約管理者（2名まで）を通知します。
- ・ 契約IDを通知行します。

4. 保守およびサポート

4-1. ヘルプデスク

- ・ ご契約のお客様は、サービスの利用開始日よりヘルプデスクをご利用いただけます。それ以前は利用できません。
- ・ ヘルプデスクでは、契約管理者／サブ契約管理者の追加・変更・削除、ご契約サービスに関するお問い合わせ、障害連絡をお受けします。
- ・ お問い合わせの受付対象は国内です。また、大使館、および外国為替及び外国貿易法上の非居住者からの受付も対象外です。
- ・ お問い合わせの連絡手段は、電子メールです。日本語のみによる受付／回答となります。
- ・ お問い合わせの対応時間は、当社の営業日 9：00～12：00、13：00～17：00です。メールの受付は24時間可能ですが、対応は上記時間帯に限ります。また、17：00以降に受信した問い合わせは、翌営業日の受付扱いとなります。
- ・ お客様のお問合せの受付から、3営業日以内を基本として、お問合せの回答をさせていただきますが、お問合せの内容によっては、これ以上の時間を要する場合がありますので、あらかじめご了承ください。

- ・ 問い合わせは、契約管理者またはサブ契約管理者のいずれかからとします。
- ・ 次の場合などに、問い合わせの終了（クローズ）とします。
 - ① 問い合わせに対して、受け入れられる回答を行った場合
 - ② 問題が解決した場合
 - ③ 受け入れられる範囲の代替案を提供した場合
 - ④ 偶発的な発生で、その後現象がでず、様子を見る場合
 - ⑤ 調査資料が不十分である等の理由で、解決に至るまでの調査が不可能な場合
 - ⑥ 回答後 2 週間が経過しても、お客様から意志表示や応答がない場合
 - ⑦ 問合せの内容が、受付した時点の問合せ内容と異なる内容となった場合

4 – 2. 本サービスに含まれないサービス

- ・ 本サービスには、次のサービスは含まれません。
 - 本サービスの利用に関する事項以外に関する問い合わせ対応
 - アプリケーションの開発やコンサルテーションに関する問い合わせ対応
 - オンサイトサポート
 - 本サービスの利用に必要な機器、環境、回線の提供、およびそのサポートの提供
- ・ その他、本サービスに含まれると明示されていないサービスは、本サービスには含まれません。

4 – 3. お客様に準備いただく環境

- ・ お客様は、本サービスを利用するために、必要な機器、ソフトウェア、通信回線等で当社が提供しないものについては、お客様にてご準備いただきます。
- ・ お客様には、本サービスの利用に必要なネットワークに接続できる環境の整備などを行っていただきます。
- ・ クライアントやインターネット接続環境のセキュリティポリシーによっては、本サービスにおける提供物の取得や利用ができない場合があります。

5. サービス提供条件

5 – 1. GridDB 利用環境

- ・ 本サービスで使用する IaaS 環境からお客様環境へのデータ転送費がご契約料金の 5%を超える状態が 2 か月続いた場合は、事前にお客様に通知の上、サービス提供を中止させていただく場合があります。

5 – 2. 最小契約期間

- ・ 本サービスの最小契約期間は、2 ヶ月間です。この期間中に解約があっても、お客様には当該期間に相当する利用料金をお支払いいただきます。

6. サービス仕様の変更

- ・ お客様へ 1 ヶ月前を目安に通知することで、本サービスで提供する機能、および仕様を変更することがあります。

7. 運用

7-1. サービスの停止

- ・ 以下に定める場合には、事前に契約管理者とサブ契約管理者に通知の上、一時的にサービスの提供を停止することがあります。なお、障害発生時、セキュリティ緊急対策時には、事前連絡なしに一時的にサービスを停止することがあります。
 - ① 定期メンテナンス、およびその他本サービスに係る機器・設備の保守・工事の必要が生じた場合（目安：年2回）※
 - ② 電気通信事業者、またはお客様もしくは当社に電気通信役務（通信回線等の提供を含む）を提供している者の事情により、当社がお客様に本サービスの全部もしくは一部を提供できない場合、または、そのおそれがある場合
 - ③ 前号を含む停電、火災、天災などによる災害、その他の当社の責めに帰さない事由により、本サービスの提供が困難な場合
 - ④ コンピュータウイルスなどへのセキュリティ対策を行う場合
 - ⑤ 上記以外の緊急の事由が発生した場合※ ①については、特段の事情がない限り、サービス停止の1ヶ月前を目安に契約管理者とサブ契約管理者へ通知します。

7-2. 稼働保証

- ・ 本サービスは稼働率に関する規定はしません。なお、実績値の公表も行いません。

7-3. 障害時の復旧

- ・ 障害発生から2時間以内に正常実行できる状態にすることを目標とします。目標時間はシステム再起動で対処できる障害を想定したものであり、すべての障害の対処時間を保証するものではありません。

7-4. バージョンアップ

- ・ 本サービスで使用するソフトウェアのバージョンアップは当社の判断で行います。

7-5. 運用委託

- ・ 本サービスの運用業務は、当社が指定する第三者（以下、「委託先」といいます）への委託により実施する場合があります。委託先は、サービス履行について本サービスにおける当社と同様の義務と責任を負います。

8. データ管理

8-1. データ保全

- ・ 標準のデータベースのバックアップはサーバ基盤上のストレージに定期的に行い、障害時の復旧に備えます。
- ・ 標準のバックアップデータは、当社が必要と判断したときにリカバリー処理において使用します。お客様からの要求によるリカバリー処理は行いません。
- ・ 「GridDB Cloud 1TB データバックアップ用ストレージ追加オプション」をご購入いただいたことにより使用できるバックアップでは、ユーザが指定したタイミングでデータのバックアップを取得することができます。
- ・ 「GridDB Cloud 1TB データバックアップ用ストレージ追加オプション」をご購入いただいたことにより使用できるリス

トア機能では、ユーザが指定したポイントにリストアすることができます。

8 – 2. サーバデータの管理

- ・ 当社は、お客様に対し、事前に対象及び理由を通知した上で、サーバデータを削除することができるものとします。
- ・ 理由のいかんにかかわらず本契約が終了する場合、お客様は、本契約の終了日までに本契約にかかるサーバデータを完全に消去するものとします。契約終了後に当社からデータの提供は行いません。
- ・ サーバデータを本契約の終了日までに消去しなかった場合、当社は、お客様へ何ら通知を行うことなく、本契約にかかるサーバデータを消去できるものとします。
- ・ 当社は、前項に基づくサーバデータの消去によりお客様に損害が生じたとしても、一切責任を負わないものとします。
- ・ 連続登録などで割り当てられたデータ領域を使い切った場合、エラーになりデータ登録が行えません。お客様で不要なデータを削除する必要があります。

8 – 3. サーバデータ滅失

- ・ 当社の故意又は重大な過失によりデータが滅失、毀損又は漏洩(以下、本条において「滅失等」といいます)した場合、次の各号に定める対応を行います。ただし、第 2 号の措置は、お客様がデータの滅失等から 30 日以内に当社にその旨を書面で通知した場合に限りこれを行うものとし、当社はデータの回復を保証するものではありません。
 - ① 滞りなくお客様に通知すること
 - ② 可能な限りデータを回復するための措置を講ずること。当社は、本条に定めるほか、データの滅失について責任を負いません。

以上

別紙 2
用語の定義

- | | |
|-----------------|--|
| (1) 当社 | 東芝デジタルソリューションズ株式会社 |
| (2) お客様 | 当社と本サービスの本契約を締結した法人又は自然人。 |
| (3) 利用者 | お客様のうち本サービスを利用できる者。 |
| (4) 本サービス | 本契約条件の適用対象となる当社のサービス。本契約条件の適用の有無は当該サービスのサービス仕様書に記載されます。 |
| (5) 本契約 | 第4条に従って特定の本サービスごとに成立する当社とお客様との当該サービスに関する契約。 |
| (6) 個別規程 | 本サービスのうち特定のサービスについて、本契約条件の特則となる規程。 |
| (7) サービス仕様書 | 特定の本サービスの内容、動作環境並びに本契約条件の適用の有無等を記載した書面。 |
| (8) 成果物 | 本サービスを利用して作成した物（文書、データ、プログラムなど）。 |
| (9) 当社が管理する機器等 | 当社が本サービスの提供の用に供するために所有若しくは貸借をし、又は利用の許諾を受けている一切の機器及びソフトウェア、並びに本サービスの前提となる電気通信サービスの提供の用に供するために他の電気通信事業者が所有若しくは貸借をし、又は利用の許諾を受けている一切の機器及びソフトウェア。 |
| (10) サーバ | 当社が管理する機器等のうち、電子計算処理装置及び電子情報蓄積装置であって、本サービス用に供される機器。 |
| (11) サービス開始日 | お客様及び利用者が、本サービスを利用できることとなる特定の日。 |
| (12) I D等 | 本サービスの利用において、お客様を識別する文字列及び秘匿性のあるパスワード。 |
| (13) 電気通信設備 | 電気通信を行うための機会、器具、線路その他の電氣的設備。 |
| (14) 電気通信サービス | 電気通信設備を使用して他人の通信を媒介すること、その他電気通信設備を他人の通信の用に供すること。 |
| (15) 付随サービス | サービス仕様書上、本サービスに付随するサービス、付加オプションサービス、又は本サービスに付随する機能として定められているものをいい、詳細はサービス仕様書に記載します。付随サービスは、本契約条件において本サービスに準じて扱われます。 |
| (16) サーバデータの滅失等 | 当社の故意又は重大な過失によりサーバデータが滅失、毀損又は漏洩すること。 |
| (17) 契約管理者 | 本サービスをご契約されたお客様側の窓口となる方。サービス利用 I Dとパスワードの管理、ヘルプデスクへのお問い合わせ、障害発生時の連絡先窓口などを行う。 |
| (18) サブ契約管理者 | 契約管理者に代わって上記役割をしていただく方。 |

- (19) エンドポイント機器 通信回線やネットワークの末端に接続された端末やコンピュータ、情報機器などです。
- (20) ECサイト お客様に本サービスの購入申込み、変更等申込み等をしていただく当社が提供するウェブサイトを指します。
- (21) 代金決済サービス 本サービスの利用料金の支払いについて、当社が第三者に委託するクレジットカード決済サービス（GMOペイメントゲートウェイ株式会社のPGマルチペイメントサービス）、請求書払いサービス（株式会社ラクーンのPaidサービス）、その他の代金決済サービスを指し、当該サービスを提供する法人等を「決済会社等」といいます。
- (22) 個別利用規約 「規約」、「ガイドライン」などの名称で本規約とは別に当社が定める文書を指します。

以上