株式会社 日立システムズ

# App Bridge 統合監視サービス（SaaS 型）

# サービス仕様書

株式会社日立システムズ

## 変更歴

| | |
|---|---|
| 2011 年 9 月 16 日 | 新規作成 |
| 2011 年 10 月 1 日 | 改訂 |
| 2012 年 1 月 16 日 | 改訂 |
| 2013 年 7 月 22 日 | 改訂 |
| 2014 年 9 月 24 日 | 改訂 |
| 2017 年 3 月 14 日 | 改訂 |
| 2018 年 7 月 24 日 | 改訂 |
| 2018 年 10 月 25 日 | 改訂 |
| 2020 年 4 月 23 日 | 改訂 |
| 2022 年 1 月 26 日 | 改訂 |
| 2024 年 1 月 18 日 | 改訂 |
| 2024 年 7 月 30 日 | 改訂 |

## 他社所有名称に対する表示

- Microsoft は、米国およびその他の国における米国 Microsoft Corporation の米国およびその他の国における登録商標または商標です。
- Windows は、米国およびその他の国における米国 Microsoft Corporation の登録商標または商標です。
- Windows Server は、米国およびその他の国における米国 Microsoft Corporation の登録商標または商標です。
- Microsoft Azure は、米国 Microsoft Corporation の米国およびその他の国における登録商標または商標です。
- Internet Explorer は、米国 Microsoft Corporation の米国およびその他の国における登録商標または商標です。
- .NET は、米国 Microsoft Corporation の米国およびその他の国における登録商標または商標です。
- Java およびすべての Java 関連の商標は、Oracle Corporation およびその子会社、関連会社の米国およびその他の国における登録商標または商標です。
- Amazon Web Services、Amazon EC2 は Amazon.com, Inc.またはその関連会社の登録商標または商標です。（Amazon EC2 は、Amazon Elastic Compute Cloud の略称です。）
- Linux は、Linus Torvalds の米国およびその他の国における登録商標あるいは商標です。
- Red Hat および Red Hat Enterprise Linux は、米国およびその他の国における Red Hat,Inc.の登録商標または商標です。
- CentOS は、CentOS ltd.の登録商標または商標です。
- Ubuntu は、Canonical Ltd.の登録商標または商標です。
- SUSE は、米国およびその他の国における Novell,Inc.の登録商標または商標です。
- その他記載されている会社名、製品名は各社の登録商標または商標です。

# 目次


1．サービス概要 ..... 6
1.1　定義 ..... 6
1.1.1 略語の定義 ..... 6
1.1.2 用語の定義 ..... 6
1.2 本件サービス概要 ..... 7
1.3 システム構成 ..... 7
2．サービス仕様 ..... 8
2.1 通信環境 ..... 8
2.2 Agent の対象 OS ..... 8
2.3 甲監視対象環境 ..... 8
2.4 サービス提供時間 ..... 8
2.5 監視サービス ..... 9
2.5.1 Agent 監視サービス ..... 9
2.5.2 カスタム監視サービス ..... 9
2.5.3 ユーザメッセージ監視サービス ..... 9
2.5.4 応答監視サービス ..... 9
2.5.5 API 監視サービス ..... 10
2.5.6 統計情報サービス ..... 10
2.5.7 REST API 提供サービス ..... 10
2.6 タスク制御サービス ..... 10
2.6.1 マルチクラウド向けタスク制御サービス ..... 10
2.6.2 スケジュール制御 ..... 10
2.6.3　運用ツール ..... 10
2.7 ファイル転送サービス ..... 11
2.7.1 標準利用 ..... 11
2.7.2 拡張利用 ..... 11
2.8 通知サービス ..... 11
3．作業条件 ..... 12
3.1 作業環境 ..... 12
3.2 運用前提 ..... 12
3.3 仕様変更管理 ..... 12
3.4 品質確保基準 ..... 12
3.5 作業分担 ..... 13
4．サービス提供条件 ..... 14
4.1 監視サービス利用料 ..... 14
4.1.1 Agent 監視サービス ..... 14
4.1.2 カスタム監視サービス ..... 14
4.1.3 ユーザメッセージ監視サービス ..... 14
4.1.4 応答監視サービス ..... 15
4.1.5 API 監視サービス ..... 15

4.2 タスク制御利用料 ..... 16
4.3 ファイル転送サービス利用料 ..... 17
4.3.1 標準利用 ..... 17
4.3.2 拡張利用 ..... 17
4.4 通知サービス利用料 ..... 17
4.5 障害時の対応 ..... 18
4.6 サポート・サービス ..... 18
4.7 その他の条件、留意事項 ..... 18

# １．サービス概要

株式会社日立システムズ（以下「乙」といいます。）は、App Bridge 統合監視サービス（SaaS 型）（以下「本件サービス」といいます。）をお申し込みいただいたお客様（以下「甲」といいます。）に対し、以下に定めるサービス仕様に従い本件サービスを提供いたします。

## 1.1 定義

### 1.1.1 略語の定義

| # | 略語 | 定義 |
|---|---|---|
| 1 | Amazon EC2 | Amazon Elastic Compute Cloud ™ |
| 2 | API | Application Program Interface |
| 3 | AWS | Amazon Web Services ™ |
| 4 | Azure | Microsoft® Azure ™ |
| 5 | CD | Code(コード) |
| 6 | CLI | Command Line Interface |
| 7 | FQDN | Fully Qualified Domain Name |
| 8 | IP | Internet Protocol |
| 9 | NAT | Network Address Translation |
| 10 | NIC | Network Interface Card |
| 11 | OS | Operating System |
| 12 | REST | Representational State Transfer |

### 1.1.2 用語の定義

| # | 用語 | 説明 |
|---|---|---|
| 1 | 被監視サーバ | 甲が使用する監視対象のサーバである。 |
| 2 | ネットワークデバイス | 甲が使用する監視対象のネットワーク機器である。 |
| 3 | ノード | 本件サービスで、サーバ、またはネットワークデバイスを管理する単位である。 |
| 4 | スケーリング制御 | ノードの中で、動的にインスタンス数が変化するものを自動検知する機能である。AWS における Auto Scaling、Azure Cloud Services などに適用する。 |
| 5 | Agent | 乙が提供するソフトウェアであり、被監視サーバにインストールして使用する。 |
| 6 | Windows Agent | Windows OS 用の Agent である。 |
| 7 | Linux Agent | Linux OS 用の Agent である。 |
| 8 | 応答監視 | 監視センタ、または Windows Agent からリクエストを発行し、応答の有無、応答時間を監視するものである。Ping 監視、HTTP 監視、TCP ポート監視などが、これに該当する。 |
| 9 | 統計情報 | 監視結果を蓄積したものであり、ノードごとに定めた期間の状態を保持する。保持しているデータは Web サイトで参照でき、コマンドなどで取得できる。 |
| 10 | サポートサイト | 以下の URL で、Agent、各種ドキュメントを公開しているサイトである。<br>https://www.app-bridge.com/ |
| 11 | 監視センタ | 乙が運用するセンタ環境である。 |

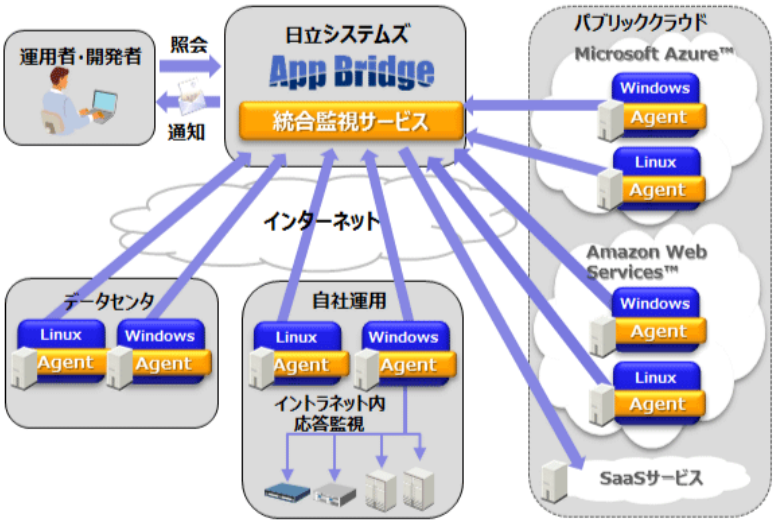
## 1.2 本件サービス概要

甲が指定するサーバ及びネットワークデバイスの状態を監視し、通知すべき監視状態を検知すると、電子メール、自動電話等で通知します。また、オプションとして、甲が指定するサーバ上で、タスク制御機能、ファイル転送機能を提供します。

## 1.3 システム構成

本件サービスは、App Bridge センタをハブとして、パブリッククラウド、データセンタ、自社環境など、様々な環境で稼働するサーバ、ネットワークデバイスを監視し、タスク制御、ファイル転送などの機能を提供します。

本サービスは、App Bridge センタに対する HTTPS 通信のみを使用しているため、甲の指定する個々のサーバが固有のグローバル IP アドレスを保有する必要はありません（※1）。また、App Bridge センタに対する HTTPS 通信はプロキシサーバに対応しているため、多くの環境から容易に利用することができます。




※1： 甲が、HTTP、Ping などの応答監視を設定した場合を除きます

## ２．サービス仕様

### 2.1 通信環境

甲の環境から監視センタにアクセスするためのインターネット接続は甲が準備するものとします。
本件サービスの Web 画面を参照するための端末（含むウェブブラウザ）は甲が準備するものとします。サポートするウェブブラウザは、サポートサイトで公開している「サポートリスト」に記載します。

### 2.2 Agent の対象 OS

Agent がサポートする OS、バージョン、稼働前提条件は、サポートサイトで公開している「サポートリスト」に記載します。

### 2.3 甲監視対象環境

本件サービスは、インターネットを経由して監視センタと HTTPS 通信可能な環境を対象とします。主な対象環境は以下のとおりです。

| 分類 | 監視対象 | 備考 |
|---|---|---|
| 甲所有環境 | 甲が所有する施設内のサーバ | |
| | 甲が提供を受ける施設内のサーバ | |
| パブリッククラウド環境 | Microsoft Azure Virtual Machines | |
| | Microsoft Azure Cloud Services | |
| | Amazon EC2 | |

### 2.4 サービス提供時間

本件サービスの提供時間は、原則 24 時間 365 日とします。

## 2.5 監視サービス

### 2.5.1 Agent 監視サービス

Agent 監視サービスは、以下の監視データを収集し、監視センタに送付します。監視センタでは、事前に設定された各種条件と監視データを比較し、異常を検知します。

| 項番 | 監視項目 | 内容 | 備考 |
|---|---|---|---|
| 1 | イベントログ監視 | 指定されたイベントログを監視 | ※1 |
| 2 | テキストログ監視 | 指定されたテキストログを監視 | |
| 3 | サービス監視 | 指定されたサービスのステータスを監視 | ※2 |
| 4 | プロセス監視 | 指定されたプロセスのプロセス数を監視 | |
| 5 | メモリ監視 | 実メモリ、仮想メモリ使用量を監視 | |
| 6 | CPU ビジー監視 | CPU ビジー率を監視 | |
| 7 | ディスクビジー監視 | ディスクビジー率を監視 | |
| 8 | ディスクスペース監視 | ディスク使用率を監視 | |
| 9 | SQL データベース容量監視 | SQL Server、または Azure SQL Database の DB 容量を監視 | ※3 |
| 10 | SQL データベース応答監視 | SQL Server、または Azure SQL Database のクエリー応答時間を監視 | ※3 |

※1：Windows Agent のみで提供されます。
※2：エラー条件は設定できません。
※3：任意の Windows Agent からクエリーを発行します。

### 2.5.2 カスタム監視サービス

カスタム監視を開発するための CLI を提供します。CLI を経由して作成された監視データは、Agent により監視センタに送付されます。監視センタでは、事前に設定されたエラー条件と監視データを比較し、異常を検知します。CLI の詳細は、サポートサイトのドキュメントを参照して下さい。

本件サービスが提供するカスタム監視データ作成モジュールをご利用いただく場合、開発作業は必要ありません。カスタム監視データ作成モジュールには、パフォーマンスモニタ監視・カスタム監視コマンド等を含みます。詳細は、サポートサイトのドキュメントを参照して下さい。

### 2.5.3 ユーザメッセージ監視サービス

甲が送信したメッセージデータを監視します。メッセージデータは、CLI または REST API を通じて送信することができます。CLI、API 詳細はサポートサイトのドキュメントを参照して下さい。

また、ユーザメッセージ監視の応用として、Amazon CloudWatch 連携、電子メール連携サービスを提供します。CloudWatch 連携、電子メール連携の詳細は、サポートサイトのドキュメントを参照して下さい。

### 2.5.4 応答監視サービス

甲が指定したエンドポイントに対し、Ping、HTTP（含む HTTPS）、または TCP ポートコネクションオープンを実施し、その応答の有無、応答時間を監視します。

応答監視の実行形態には、次の 2 つがあり、エンドポイントごとに選択可能です。

| 応答監視種別 | 内容 |
| --- | --- |
| インターネット応答監視 | 監視センタからエンドポイントにアクセスします。エンドポイントにはグローバル IP アドレス（IPv4）が必要です。 |
| イントラネット応答監視 | 任意の Windows Agent からエンドポイントにアクセスします。グローバル IP アドレスを持たないエンドポイントを監視することができます。 |

2.5.5 API 監視サービス

AWS の API を使用し、指定した仮想サーバ（Amazon EC2）のステータスを監視します。当該サービスを利用するためには、Amazon EC2 API を使用するための認証情報を監視センタに登録いただく必要があります。

2.5.6 統計情報サービス

監視センタは、送信された監視データを、1 時間単位の統計情報（最大、最小、平均）として蓄積します。蓄積された統計情報は、本件サービスの Web サイトで参照でき、REST API、CLI などでダウンロード可能です。詳細は、サポートサイトのドキュメントを参照して下さい。

2.5.7 REST API 提供サービス

監視状況を REST API で公開します。REST API を使用することで、監視結果を利用したシステム連携が可能となります。システム連携を容易に実現するため、REST API を使用する CLI、通知連携モジュールを提供します。

REST API、CLI、通知連携モジュールの詳細は、サポートサイトのドキュメントを参照して下さい。

## 2.6 タスク制御サービス

マルチクラウド環境を対象としたタスク制御（プログラム実行制御）を実現するミドルウェアサービスです（Windows Agent のみ提供されます）

2.6.1 マルチクラウド向けタスク制御サービス

マルチクラウド間等、点在した環境での連続したステップを実行します。使用するプロトコルは App Bridge センタへの HTTPS 通信のみで、ブラウザによる結果確認、リラン制御を可能とします

2.6.2 スケジュール制御

企業カレンダベースのスケジュール機能を提供します。日次、週次、月次、年次他繰り返しのタスク起動をサポートし、複数カレンダにも対応します。

毎日 15:00 に翌日分タスクをスケジュールします。

2.6.3　運用ツール

ライブラリ機能で運用ツールを供給し、マルチクラウド運用を支援します。供給される主な運用ツールは AWS 向け標準ツール、Windows 向け標準ツール、App Bridge 向け標準ツール等があり、随時拡張を予定しています。

## 2.7 ファイル転送サービス

### 2.7.1 標準利用

標準利用方式のファイル転送では、本件サービスが提供するパブリッククラウドストレージを経由したファイル転送を提供します。

### 2.7.2 拡張利用

拡張利用方式のファイル転送では、利用者が契約するパブリッククラウドストレージを経由したファイル転送を提供します。利用できるパブリッククラウドストレージは以下のとおりです。

- Amazon Simple Storage Service (Amazon S3)

## 2.8 通知サービス

各種サービスで発生した通知メッセージを甲に通知するサービスです。

（１）通知抑止

通知メッセージの内容、実行日時、対象サーバなどをキーに、通知を抑止することができます。

（２）通知振分

通知メッセージの内容、実行日時、対象サーバなどをキーに、通知先を振り分けることができます。1 回の監視状態検知で、複数の標準通知先、電話通知先を対象とすることも可能です。

（３）標準通知先

甲が事前に設定した通知先（電子メール、Microsoft Teams、Slack）に通知メッセージを送信します。通知先には、複数のアドレスを登録できます。

（４） 電話通知先

甲が事前に設定した電話通知先に電話発信します。電話通知先には、複数の電話番号が登録でき、発信順を指定できます。電話通知先が対象となった場合、発信順に電話発信し、通話が確認できた時点で電話発信を終了します。

（５）不正なメールアドレスの無効化

乙は、甲の電子メールアドレスにて以下の条件に合致する状況が発生した時、標準通知先から無効化することができることとします（乙にて無効化したメールアドレスは、以下の条件解消後、甲にて有効化することが可能です）。

（ア）大量の通知メールが送信されていて、利用者メールサーバによって受信拒否されている場合

（イ）大量の配信遅延が発生している場合

（ウ）ユーザが存在しない場合

対象メールアドレスが直接無効化できない場合（メーリングリスト等に含まれており、乙にて無効化できない場合)、乙から甲に通知し、甲の責任で対応していただく必要があります。

## ３．作業条件

本件サービス提供に係わる作業条件は以下の通りです。

### 3.1 作業環境

（１）作業場所

乙は、本件サービス提供に係わる一連の作業を、乙事業所内または乙が別途定めた場所で行うものとします。

（２）適応する作業基準

乙は、本件サービスに係わる SE 作業その他を、乙が定める作業基準に従い実施するものとします。

### 3.2 運用前提

（１）システム稼働環境

乙は、本件サービスの提供に係わるシステムの稼働環境として、乙の品質基準、セキュリティ基準を満たしたデータセンタを利用するものとします。

（２）通知手段

乙は、本件サービスにおける甲に対しての通知手段として、ウェブサイト、電子メールのみを用いるものとします。

### 3.3 仕様変更管理

（１）監視システムの仕様変更、及び不具合対応について

乙は、本件サービスに係わる改善、不具合対応を、乙の判断により実施するものとします。

（２）通知について

乙は、本項（１）に関する甲への通知を、「３．２．運用前提（２）」と同様の手段で行うものとします。

### 3.4 品質確保基準

（１）品質

本件サービスは、乙にて検査を行い、乙の定める品質基準に適合するものとします。

（２）性能

本件サービスの提供はインターネットを経由するため、その特性上、特定の性能目標は定めないものとします。

（３）信頼性

(ア)乙が提供するサーバの稼働率は、「３．３．仕様変更管理」の時間を除き、99.9%を目標とします。

(イ)本件サーバの障害発生時は、乙が障害を検知したときから 2 時間以内の障害復旧を目標とします。

（４）品質確保基準の考え方

本条記載の基準は本件サービスの品質水準を維持強化するための管理指標として採用し、目標値として設定するものであり、甲に対しその品質を保証するものではありません。乙は、本件サービスの提供が本条記載の基準を満たすよう、品質の確保に努力するものとします。

## 3.5 作業分担

（１）提供範囲

(ア)本件サービスは、甲が、本件サービスが提供するウェブサイトより、本件サービスを利用するために必要なソフトウェアおよび設定ファイルをダウンロードの上、本件対象環境に対して設定を行い、乙が提供するサーバに接続ができるものを対象とします。

(イ)甲は、本件サービスが本件対象環境で利用できるかどうかの判断を行い、本件サービスを利用するものとします。

(ウ)甲は、本件サービスが提供するウェブサイトを表示するための装置、環境を準備するものとします。

（２）提供エリア

本件サービスは、インターネットを通じ、乙が提供するサーバに接続できる域内を提供の前提とします。

（３）サービスの開始

本件サービスは、乙が自己の所有するウェブサイトで通知した開始日より開始するものとします。

# ４．サービス提供条件

## 4.1 監視サービス利用料

監視サービス利用料は、各月ごとに、以下のとおり計算します。

### 4.1.1 Agent 監視サービス

Agent 監視サービス従量課金であり、監視センタが Agent から送信された監視データを処理した時間数（以下 Agent 監視時間と呼ぶ）によって課金されます。1 時間内に 1 件でも監視センタが監視データを処理した場合、当該時間は Agent 監視時間として計算されます。

スケーリング制御する場合､起動されているサーバインスタンス数に応じて Agent 監視時間数が計算されます。例えば、サーバインスタンスを 10 インスタンス起動し、20 時間監視した場合、監視時間数は 200 時間となります。

Agent 監視サービスの単価は、ノード属性情報の統計情報保有日数で異なります。1 時間のうちにノード属性情報が変更された場合、当該時間の最後に設定された統計情報保有日数が適用されます。

| 統計情報保有日数 | 単価 | 24 時間×30 日稼働の参考費用 |
|---|---|---|
| 10 日間 | 1.25 円/Agent 監視時間 | 900 円 |
| 40 日間 | 1.75 円/Agent 監視時間 | 1,260 円 |
| 100 日間 | 2.50 円/Agent 監視時間 | 1,800 円 |
| 400 日間 | 3.50 円/Agent 監視時間 | 2,520 円 |

### 4.1.2 カスタム監視サービス

カスタム監視サービスは Agent 監視サービスの費用のみで利用でき、追加費用は発生しません。

### 4.1.3 ユーザメッセージ監視サービス

ユーザメッセージ監視サービスは従量課金であり、監視センタがメッセージデータを処理した件数によって課金されます。

| 単価 |
|---|
| 0.5 円/メッセージデータ |

#### 4.1.4 応答監視サービス

応答監視サービスは、各ノードに設定いただいたエンドポイント数で課金されます。応答監視サービスの単価は月額であり、ノード属性情報の統計情報保有日数で異なります。エンドポイント数、または統計情報保有日数を月途中に変更された場合は日割り計算となります。同一日内に複数回変更した場合、当該日の最後に設定されたエンドポイント数が適用されます。

| 統計情報保有日数 | 単価（月額） |
|---|---|
| 10 日間 | 700 円/エンドポイント |
| 40 日間 | 1,000 円/エンドポイント |
| 100 日間 | 1,400 円/エンドポイント |
| 400 日間 | 2,000 円/エンドポイント |

#### 4.1.5 API 監視サービス

API 監視サービスは、ノード登録で設定した API 監視の要否で課金されます。API 監視サービスの単価は月額です。API 監視の要否を月途中に変更された場合は日割り計算となります。同一日内に複数回変更した場合、当該日の最後に設定された内容が適用されます。

| 単価（月額） |
|---|
| 700 円 |

## 4.2 タスク制御利用料

実行サーバ数やステップ実行回数などに応じて以下の 4 つのプランを用意しています。

完全従量制のプラン A 以外は、基本料金に一定のサーバ数、ステップ実行回数等が含まれており、超過した場合は超過時の単価で課金計算されます。

| 月額費用 | | 課金基準 | プラン A | プラン B | プラン C | プラン D |
|---|---|---|---|---|---|---|
| プラン基本料 | | 定額 | 0 円 | 10,000 円 | 50,000 円 | 100,000 円 |
| 利用者サーバ費用 | | ステップ実行した<br>利用者サーバ数 | 500 円/サーバ | サーバ 20 台まで 0 円<br>400 円/超過サーバ | サーバ 50 台まで 0 円<br>250 円/超過サーバ | サーバ 100 台まで 0 円<br>100 円/超過サーバ |
| 利用者<br>サーバ<br>ステップ<br>費用<br>(※1) | タスクの課金区分<br>タイプ１ | 利用者サーバ<br>ステップ実行回数 | 5 円/回 | 500 回まで 0 円<br>4 円/超過回数 | 1,500 回まで 0 円<br>2 円/超過回数 | 10,000 回まで 0 円<br>1 円/超過回数 |
| | タスクの課金区分<br>タイプ２（※4） | 利用者サーバ<br>ステップスケジュール<br>回数 | 10 円/回 | 8 円/回 | 4 円/回 | 2 円/回 |
| センタ<br>Agent<br>ステップ<br>費用<br>(※2) | タスクの課金区分<br>タイプ１ | センタ Agent<br>ステップ実行回数 | 10 円/回 | 500 回まで 0 円<br>8 円/超過回数 | 1,500 回まで 0 円<br>4 円/超過回数 | 10,000 回まで 0 円<br>2 円/超過回数 |
| | タスクの課金区分<br>タイプ２（※4） | センタ Agent<br>ステップスケジュール<br>回数 | 40 円/回 | 30 円/回 | 20 円/回 | 10 円/回 |
| パブリック<br>モジュール<br>費用<br>(※3) | タスクの課金区分<br>タイプ１ | パブリックモジュール<br>ステップ実行回数 | 10 円/回 | 500 回まで 0 円<br>5 円/超過回数 | 1,500 回まで 0 円<br>2 円/超過回数 | 10,000 回まで 0 円<br>1 円/超過回数 |
| | タスクの課金区分<br>タイプ２（※4） | パブリックモジュール<br>ステップスケジュール<br>回数 | 20 円/回 | 10 円/回 | 4 円/回 | 2 円/回 |
| データ<br>アップロード費用 | | データ<br>アップロードサイズ | 30 円/GB | 50GB まで 0 円<br>25 円/超過 GB | 250GB まで 0 円<br>20 円/超過 GB | 500GB まで 0 円<br>10 円/超過 GB |
| データ<br>ダウンロード費用 | | データ<br>ダウンロードサイズ | 60 円/GB | 50GB まで 0 円<br>50 円/超過 GB | 250GB まで 0 円<br>40 円/超過 GB | 500GB まで 0 円<br>30 円/超過 GB |
| モジュール<br>ダウンロード費用 | | モジュール<br>ダウンロードサイズ<br>(※5) | 60 円/GB | 10GB まで 0 円<br>50 円/超過 GB | 50GB まで 0 円<br>40 円/超過 GB | 100GB まで 0 円<br>30 円/超過 GB |

※1：利用者サーバ指定のステップを対象とします

※2：センタ Agent 指定のステップを対象とします

※3：パブリックモジュール指定のステップを対象とします

※4：日次スケジューラ（または随時スケジューラ）のステップスケジュール回数（タスクステップ数×スケジュール回数）を課金基準とします
1 つのスケジュール定義に複数の実行時刻を指定した場合も 1 スケジュールとカウントされるため、繰返し実行するタスクのコストを低減できます
Web サイト、コマンドなどで、オンデマンド生成されたステップインスタンスは、タスク設定に関わらず、タイプ 1 として課金されます

※5：利用者サーバのモジュールダウンロードサイズを対象とします。モジュールは Agent にキャッシュされ、バージョンごとにダウンロードされます

## 4.3 ファイル転送サービス利用料

ファイル転送サービス料は、各月ごとに、以下のとおり計算します。

### 4.3.1 標準利用

ファイル転送標準利用は従量課金であり、ファイ転送量に応じて課金されます。パブリッククラウドストレージは本件サービスが提供するため、追加の必要は必要ありません。

| 項目 | 単位 | 単価 | 備考 |
|---|---|---|---|
| ファイルアップロード料 | 回 | 1.0 円 | アップロード成功分のみ課金 |
| ファイル保管料 | GB/日 | 1.0 円 | アップロード成功分のみ課金 |
| ファイルダウンロード料 | MB/回 | 0.1 円 | ダウンロード成功分のみ課金 |

### 4.3.2 拡張利用

ファイル転送拡張利用は設定いただいた契約タイプで課金されます。契約タイプを選択されない場合、課金は発生致しません。拡張利用では、パブリッククラウドストレージを提供しないため、別途のご契約が必要であり、ファイル転送、保存にかかる費用が別途発生します。

| 契約タイプ | 月額利用料 | 月ごとのアップロード制約 | | | 月ごとのダウンロード制約 | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | サーバ数 | 回数 | 転送量 | サーバ数 | 回数 | 転送量 |
| ミニマム | 5,000 円 | 1 台 | 50 回 | 10 GB | 1 台 | 200 回 | 40 GB |
| スモール | 10,000 円 | 10 台 | 500 回 | 100 GB | 10 台 | 2,000 回 | 400 GB |
| ミディアム | 25,000 円 | 50 台 | 2,500 回 | 512 GB | 50 台 | 10,000 回 | 2,048 GB |
| ラージ | 50,000 円 | 100 台 | 5,000 回 | 1,024 GB | 100 台 | 20,000 回 | 4,096 GB |

## 4.4 通知サービス利用料

通知サービス利用料は、各月ごとに、以下のとおり計算します。

（１）標準通知

電子メール、Microsoft Teams、Slack への通知は無償で提供されます。

（２）電話通知

電話通知は、対象となった電話通知先数で課金されます。電話通知先に登録されている電話番号が、全て通話状態とならない場合（誰も電話応答しなかった場合）でも課金されます。また、1 回の監視状態検知で複数の電話通知先が対象となった場合、対象となった電話通知先分の課金が発生します。

| 単価 |
|---|
| 100 円/電話通知先対象回数 |

ただし、甲が設定した電話通知先の電話番号への電話発信において、国際レベニューシェア詐欺（IRSF）等により国内通話料金として一般的に想定される料金と比較して高額な通話料金が発生した場合(※1)、超過費用は甲が負担するものとします。

※1
App Bridge の電話通知では Twilio を利用しております。Twilio の一般的通話料は以下のリンクからご確認いただけます。

〇Programmable Voice 料金
https://www.twilio.com/ja-jp/voice/pricing/jp

上記料金から算出される通話料が、大きくかけ離れて高額となっている場合、または、App Bridge の電話通知において、100 円/電話通知先対象回数が、通知回数と比較して、大きく上回る金額で請求が発生した場合を高額な通話料金といたします。

## 4.5 障害時の対応

本件サービスの障害発生時の運用は以下といたします。

（１） 本件サービスに関する障害の原因が甲、乙、いずれの範囲であるかの一時切り分けは、甲が実施するものとします。
（２） 甲は、本項（１）の結果、乙にその障害の原因があると判断した場合、乙に対し、電子メールで連絡を行うものとします。
（３） 乙は、障害対策のため、甲から本項（１）調査内容並びに結果を入手することができるものとします。

## 4.6 サポート・サービス

（１） 甲は、乙に対し、電子メールにて本件サービスに係わる問合せを行うものとします。
（２） 電子メールによる問合せについては以下の通りとします。
info@app-bridge.com
（３） 乙が回答する範囲は本件サービスに関するもののみとし、以下は範囲外とします。なお、以下は例示です。
(ア)OS その他ミドルウェアに関する問合せ。
(イ)甲の環境に係わる問合せ。
（４） 乙は、乙の定める営業日および営業時間内で本項の問合せに関する対応を電子メールで行うものとします。

## 4.7 その他の条件、留意事項

（１） 本件サービスで提供するウェブサイトの参照は、乙がサポートするウェブブラウザを使用するものとします。詳細は、サポートサイトを参照して下さい。
（２） 本件サービスは、原則日本語で提供するものとします。

（以下余白）