

FUJITSU Hybrid IT Service for AWS サービス仕様書

2025 年 8 月 24 日

1. サービス仕様

当社は、契約者に対し、以下のサービスを提供します。

(1) 定義

本仕様書における用語の定義は、以下のとおりとします。なお、その他の用語の意味は、「FUJITSU Hybrid IT Service for AWS 利用規約」（以下「利用規約」という）における定義に拠るものとします。

(2) AWS サービス

① SPAM にて提供する場合

(ア) AWS サービスは、当社と契約者の契約にもとづき、当社から現状有姿にて提供されます。

(イ) 契約者にはメンバーアカウントの管理者権限相当の IAM ユーザを作成し提供します。ただし、AWS Billing Console など一部の機能は制限されています。

(ウ) 契約者が利用できる AWS サービスは、以下のサポート対象一覧に記載の通りとします。

・サポート対象一覧

<https://jp.fujitsu.com/solutions/cloud/aws/pdf/aws-support.pdf>

② ECAM にて提供する場合

(ア) AWS サービスは、AWS と契約者の契約にもとづき、AWS から提供されます。

(イ) 契約者には管理アカウントの IAM ユーザと組織を作成し提供します。

ただし、管理目的以外の機能は制限されています。

(ウ) 契約者は契約者のアカウントをメンバーアカウントとして組織に所属させることができます。

契約者が利用できる AWS サービスは、以下のサポート対象一覧に記載の通りとします。

・サポート対象一覧

<https://jp.fujitsu.com/solutions/cloud/aws/pdf/aws-support.pdf>

(3) サポートサービス

当社は、以下のとおり AWS サービスに関するサポートサービスを提供します。なお、本項記載の「平日」とは月曜日から金曜日（ただし、祝日および 12 月 29 日から 1 月 3 日まで、ならびに当社が契約者に事前に通知した休業日を除く）とし、時間は日本標準時（JST）とします。

① AWS サービスの仕様または操作方法に関するサポート

当社は、契約者からの AWS サービスに関して下表に定める質問や支援依頼を受付し、回答します。契約者は、当社が担当者に提示したサービス管理者 ID、および所定の手順を用いて問合せを行うものとします。問合せ窓口の詳細は下表のとおりとします。

問合せ受付時間帯	24 時間 365 日
問合せ受付方法	電子メール、サポートサービスウェブサイト内の Web フォーム、電話
問合せ対応時間帯	24 時間 365 日
問合せ回答方法	サポートサービスウェブサイトへの掲載等、当社が別途定める方法とする
対応言語	日本語
受け付ける内容	・ AWS サービスの仕様、設定方法ならびに利用方法に関する質問 ・ AWS サービスが正常に動作していない場合における回避措置に関する質問 ・ AWS サービスが正常に動作していない場合における復旧対応支援
注意事項	・ 平日の 9 時から 17 時以外の時間帯は、契約者と当社が協議のうえ緊急性が高いと両者が合意した質問・支援に対してのみ対応するものとします。 ・ 緊急時は、電話でお問い合わせください。それ以外の問合せの場合、契約者への連絡に時間がかかる場合があります。 ・ 電話による問合せの場合、契約者への回答は基本的に電話連絡となります。

制限事項	<ul style="list-style-type: none"> ・以下に関する質問や支援依頼は本号の①の対象外とします。 <ul style="list-style-type: none"> ・ 性能チューニング（設計・構築・運用などに起因する性能評価や改善に関するアドバイス） ・ コンサルティング（設計・構築・運用に関するアドバイス） ・ 回答に設計や構築作業を要する質問や支援依頼 ・ 業務ロジックやアプリケーションのコーディング ・ AWS サービスのベータサービス（「ベータ版」、「プレビュー」、「事前リリース」、「試験提供」と表示された製品、サービスまたは機能、および関連する AWS コンテンツ） ・ AWS サービスの内部仕様（一般に公開されていない機能や仕様） ・ ウェブサイトからダウンロードして使用するソフトウェア ・ 仮想サーバー上のソフトウェア ・ AWS サービス以外のサービス及びソフトウェア ・ 回答はリモートでのみ行い、オンサイト（訪問）対応は行っておりません。 ・ AWS サービスが正常に動作していない場合の原因および調査結果については、当社から提供可能な情報に限り提供されるものであり、個別の問合せ等については応じることができない場合があります。
------	---

当社は、契約者が本号の①を利用するためのサポートサービスウェブサイトとして、**SupportDesk-Web** を提供します。ウェブサイトは以下のクライアント環境にて動作確認を行っております。

Web ブラウザ	Google Chrome
----------	---------------

② 本サービスの利用料金等に関するサポート

当社は、本サービスの利用料金および申込時に登録された担当者情報に関する担当者からの問合せや依頼を受付け、回答します。担当者は当社が担当者に提示した AWS アカウント ID、および所定の手順を用いて問合せを行うものとします。問合せ窓口の詳細は下表のとおりとします。なお、下表の時間は日本標準時（JST）とします。

問合せ受付時間帯	24 時間 365 日
問合せ受付方法	電子メール
問合せ対応時間帯	平日の 9 時から 17 時
問合せ回答方法	電子メールまたは電話
対応言語	日本語
受け付ける内容	<ul style="list-style-type: none"> ・ 本サービスの利用料金に関する質問 ・ 本サービスの申込時に登録された担当者情報に関する各種依頼 ・ 各種設定変更依頼
注意事項	平日の 9 時から 17 時以外の時間帯に受付した質問・依頼は、翌平日 9 時以降の対応となります。

また、契約者の AWS サービス利用に有用と当社が判断した情報を契約者に提供するものとします。当該情報の提供は、本サービスウェブサイトへの掲載、または、担当者が指定したメールアドレスへの電子メール発信により行うものとします。

2. サービスの提供時間帯

本サービスの提供時間帯は、以下のとおりとします。

- (1) AWS サービス：AWS に準拠
- (2) サポートサービス：第 1 項第(3)号のとおりとします。

3. その他の事項

本サービス仕様書に記載のない事項については、利用規約、AWS 規約、その他サービス利用契約に定めるものとします。

以 上

附則（2018 年 12 月 21 日）

本サービス仕様書は、2018 年 12 月 21 日から適用されます。

附則（2020 年 6 月 11 日）

本サービス仕様書は、2020 年 6 月 11 日から適用されます。

附則（2021 年 7 月 21 日）

本サービス仕様書は、2021 年 7 月 21 日から適用されます。

附則（2022 年 8 月 1 日）

本サービス仕様書は、2022 年 8 月 1 日から適用されます。

附則（2024 年 4 月 16 日）

本サービス仕様書は、2024 年 4 月 22 日から適用されます。

附則（2025 年 8 月 20 日）

本サービス仕様書は、2025 年 8 月 24 日から適用されます。