

FAQ: cloudpack 請求代行サービス adv.

ご利用いただくまで

Q: 最低利用期間などの規定はありますか？

利用期間の制限はございません。

Q: 契約までの手続の流れはどのようになりますか？

請求代行サービス adv. のお申込書に必要事項をご記入いただき、E メールでご送付ください。
内容を確認した後、契約成立となります。

Q: AWS アカウントが利用可能になるまでの期間はどのくらいかかりますか？

契約が成立した後、AWS アカウントをお渡しするまで、5 営業日以内となります。
AWS アカウントをお渡しする際に cloudpack サポートサイトをご案内しております。
お問い合わせ等は、cloudpack サポートサイトからご連絡ください。

お支払いと利用料金について

Q: お支払いはクレジットカードでも可能ですか？

クレジットカードでのお支払いは承っておりません。
お支払いは、請求書を毎月発行いたしますので、指定口座に日本円でご入金ください。

Q: AWSサービスを全く利用していない場合も請求は発生しますか？

AWS 利用料金が発生しない場合は、該当月の請求は発生いたしません。

Q: 請求締め日、支払期日はどのように規定されていますか？

ご利用月の翌月 1 日締め、翌月末のお支払いとなります。
お客様の支払いサイトが異なる場合はご相談ください。

Q: 請求書は毎月、何日頃に確認できますか？

毎月 10 営業日以内に請求書を発行し、お客様へお送りいたします。

Q: USドルから日本円への換算はどのように行いますか？

みずほ銀行外国為替公示相場ヒストリカルデータで発表される、US ドルの月中平均データから換算いたします。
URL: <http://www.mizuhobank.co.jp/rate/market/historical.html>

Q: AWS利用料金以外の料金は発生しますか？

初期費用、代行手数料やその他の追加費用は発生いたしません。

Q: cloudpackサポートを利用しない場合、費用は変わりますか？

cloudpack サポートは無料提供となりますので、ご利用いただかない場合も費用は変わりません。

Q: システム単位、環境の単位で請求先を分けることはできますか？

請求書は AWS アカウント単位で発行いたします。
請求先を分けたい場合は、AWS アカウントを分ける必要があります。

Q: ボリューム割引とは何ですか？

ボリューム割引(従量制割引)は、AWS が公開している利用量に応じたディスカウントです。データ転送量や S3 のストレージ利用量に応じて、AWS 利用料金がディスカウントの対象となります。

Q: 5%割引とは何ですか？

5%割引は、cloudpack 独自のサービスです。請求代行サービス adv. をご契約いただくと、一律で利用料金をディスカウントいたします。

Q: 請求書が手元に届く前に利用料金を確認できますか？

CloudHealth の「請求情報とコスト管理ダッシュボード」でご確認頂けます。

Q: 月の途中で1時間毎やサービス毎に発生している利用料金を確認したいのですが、可能ですか？

CloudHealth の「請求金額レポート」よりご確認くださいませ。

Q: Billing Alert を希望する際はどのような手続きで依頼をすればよいですか？

CloudHealth の「予算アラート」で設定頂けます。

請求代行サービス利用時の制限について

Q: AWS マネージメントコンソールでの操作に制約はありますか？

お客様には Administrator 権限の IAM ユーザーをお渡しいたしますので、一通りすべての機能をご利用いただけます。ただし、ルートアカウント権限が必要なサービス及び請求に関するサービスのみ、お客様側で行うことはできません。

以下のサービスは cloudpack サポートサイトよりご依頼ください。

- EC2メール送信上限緩和申請
- DNSの逆引き申請
- DNSの逆引き解除申請
- 脆弱性診断申請
- AWS クレジットの適用

Q: ルートアカウントでの認証はできますか？

弊社のアカウント管理上、ルートアカウントをお渡しすることはできません。
IAM ユーザーの認証情報をご利用いただけますようお願いいたします。

Q: AWS無料利用枠の利用は可能ですか？

弊社からご提供する AWS アカウントでは、AWS 無料利用枠はご利用になれません。

Q: IAM ユーザーを複数作成することは可能ですか？

ご契約時に Administrator 権限の IAM ユーザーをお渡ししますので、お客様で作成することが可能です。

Q: AWS サポートの利用は可能ですか？

AWS サポートを直接ご利用いただくことはできません。必ず cloudpack サポートサイトを通してご依頼・お問い合わせください。

cloudpack サポートについて

Q: サポートは 24 時間 365 日対応ですか？

24 時間 365 日対応いたします。cloudpack サポートサイトよりお問い合わせください。

サポートの応答時間については、以下のとおりとなります。

- 緊急障害：目標 15 分、SLA 30 分
- 機能等お問い合わせ：平日営業時間内の対応、且つベストエフォート
- 上限緩和申請：平日営業時間内の対応、且つベストエフォート

※緊急時にはもちろん迅速な応答ができるよう尽力いたします。

Q: 上限緩和申請を希望する際はどのような手続きで依頼をすればよいですか？

ご契約後にご案内します『専用サポートサイト』にてアカウントを作成の上、ご依頼ください。

リザーブドインスタンス (RI) の使用について

Q: 請求代行サービス adv. の利用時に、リザーブドインスタンスを購入できますか？

ご購入可能です。ご購入いただく際は、事前に cloudpack 側での設定変更作業が必要になるため、ご購入前に必ず cloudpack サポートサイトよりご連絡ください。

Q: リザーブドインスタンス利用時に残金が 0 円となった場合は、オンデマンドインスタンスに切り替わりますか？

購入したリザーブドインスタンスの期間が終了した後、自動的にオンデマンドインスタンスに切り替わりますので、ご利用中のインスタンスやサービスに影響はございません。

AWSアカウントの移管について

Q: すでに契約済みの AWS アカウントで請求代行サービス adv. を利用できますか？

ご利用可能です。ただし、請求代行サービス adv. のご利用前にご契約済みの AWS アカウントを弊社に譲渡していただく必要があります。「現在の AWS アカウント所有者」「AWS 社 (米国)」「弊社」の 3 社で譲渡同意書 (英文) を締結する法務手続きを行います。譲渡同意書の締結後、および AWS アカウント譲渡に関する AWS 社の正式な承認がおり次第、AWS アカウントの譲渡作業を実施する流れになります (AWS アカウント譲渡作業中も AWS 環境上のシステム稼働に影響はございません)。これらの法務手続き等は、申込書を受領してから請求代行サービス adv. のご利用開始 (IAM ユーザーのお引渡し) まで、1 ヶ月程度のお時間がかかる場合もございます。予めご了承ください。

また、現在ご利用中の AWS アカウントの月額利用料金が 50,000 ドルを超える場合には、AWS アカウント譲渡に際し、AWS 社と別途調整が必要となりますため、さらにお時間を要する場合があります。お申込み時に、AWS アカウント譲渡希望と合わせてその旨をお知らせください。

Q: AWS アカウントを移管する際、稼働中のサービスに影響はないですか？

稼働中のサービスに影響はございません。

Q: AWS への支払いが請求代行サービス adv. に切り替わるタイミングはいつですか？

現在のご利用状況によって異なります。

▶一括請求機能をご利用中の場合

AWS アカウントの移管作業前は AWS からのご請求となり、作業後は弊社からのご請求となります。

▶一括請求機能をご利用されていない場合 (AWS アカウントが独立している場合)

請求代行サービス adv. に切り替えた月のご利用料金すべてが、弊社からのご請求となります。

Q: AWS アカウント移管前にリザーブドインスタンスを購入した場合、移管後も継続して利用できますか？

ご利用いただけます。なお、支払アカウントを個別にご用意した場合でも、AWS 利用料金の 5% 割引と cloudpack サポートをご利用いただけます。

Q: 一括請求機能 (Consolidated Billing) を利用してリザーブドインスタンスを複数のアカウントで共有している場合も請求代行サービス adv. を利用できますか？

ご利用いただけます。ただし、リザーブドインスタンスを共有しているすべての AWS アカウントを弊社に譲渡していただく必要があります。