

アシスト AWS サポート 仕様書

(更新日: 2025年2月28日)

アシスト

目次

1.	はじめに.....	1
2.	サポート・サービス内容	1
2.1.	対象問合せ.....	1
2.2.	提供時間.....	2
2.3.	問合せ方法.....	2
3.	ご利用時の注意事項	2
3.1.	AWS サポートの利用制限	2
3.2.	IAM ロールの作成及び利用	3
3.3.	サポート料金に加算されない AWS 利用料について.....	3

1. はじめに

本仕様書は、株式会社アシスト(以下、「弊社」)が「アシスト AWS サポート」(以下、「本サポート・サービス」)を提供するにあたり、提供内容の詳細を定めるものです。本サービスをご利用の際は、本仕様書とあわせて弊社インターネットホームページ (<http://www.ashisuto.co.jp/support/keiyaku/>) 掲載の「アシスト AWS サポート利用規約」もご確認ください。尚、本仕様書は弊社が必要と判断した場合にお客様への通知・承諾無しに内容を変更することがあります。

※本サービスは、弊社と「アシスト AWS サポート利用申込書」に基づく契約手続きが完了していることを前提として提供されます。

本仕様書で使用する主な用語について

用語	説明
Amazon Web Services(AWS)	アマゾン ウェブ サービス ジャパン合同会社 (以下、AWS Japan)より提供されているクラウドコンピューティングサービス
AWS アカウント	AWS 利用開始時に作成される。一意に識別するための ID が割り当てられ、サインインすることで AWS の各種サービスを利用できる。
AWS サポート	AWS Japan から提供されるサポート・サービス

2. サポート・サービス内容

本サポート・サービスでは、弊社と「AWS 請求代行サービス」の契約が成立している AWS アカウントに対して、お客様からの問合せに基づいた助言及び援助を行います。詳細は以下のとおりです。

2.1. 対象問合せ

- ・ AWS のサービスや機能に関する技術的問合せ
- ・ AWS のサービス进行操作した際の問題または不具合の診断
- ・ AWS アカウント及び請求に関する問合せ

※「AWS 請求代行サービス仕様書

(https://www.ashisuto.co.jp/support/keiyaku/ashisuto_AWS_spec.pdf)」に制限事項として記載されている AWS サービスは除きます。

※サードパーティソフトウェアのサポート、コードの開発、お客様作成コードのデバッグは含まれません。

※お客様の AWS アカウントに関する重要なお知らせがある場合、AWS からお客様に直接メールが届くことがあります。通知されたメール内容についてはお客様の責任にてご対応をお願い致します。不明点がございましたらお問合せください。

2.2. 提供時間

問合せ受付: 24時間週7日

問合せ対応: 24時間週7日

※AWS アカウント及び請求に関するお問合せは弊社営業日午前9時から午後5時までの対応となります。

2.3. 問合せ方法

アシストの Web サポート・システムにて問合せいただけます。

なお、アシストからの回答は Web サポート・システムを通じてご確認ください。アシストの回答が Web サポート・システムに登録された際は、お客様に E メールで通知されます。

※本サポート・サービスをご利用のお客様には、弊社からサポート品質に対するアンケートのメールをご送付させていただく場合がございます。アンケートにていただきましたご意見は本サポート・サービスの品質向上に活用させていただきますのでご協力を宜しくお願い致します。

3. ご利用時の注意事項

アシスト AWS サポートのご利用にあたって、以下注意事項にご留意ください。

3.1. AWS サポートの利用制限

対象の AWS アカウントでは、お客様から AWS の技術サポートに直接お問い合わせいただくことはできません。AWS の技術サポートへのアクセスは制御されています。

ご質問がある場合は、アシストの Web サポート・システムにてお問合せください。

本サポート・サービスの開始前にお客様にて AWS サポートに問合せた内容はアシストには引き継がれません。継続して対応が必要な問合せがある場合は、改めてアシストにお問合せください。

3.2. IAM ロールの作成及び利用

お問合せ内容を弊社から AWS Japan へエスカレーションする必要がある場合、お客様 AWS アカウントにて AWS サポートに起票する必要があります。

対象の AWS アカウントに AWS サポートを利用するための IAM ロール(KKASupportRole)を作成し、弊社から AWS Japan へ問合せする際に利用します。

※本 IAM ロールは、サポート起票するための権限のみが付与されます。

※本 IAM ロールで起票された問合せにおいて、AWS からの通知メールはお客様にも送信されますがご対応いただく必要はございません。

補足事項)3.2の内容に関する変更について(2024年8月)

アシストが AWS Japan に問合せをエスカレーションする場合、お客様アカウントで起票する必要がなくなりました。それに伴い、IAM ロール(KKASupportRole)も不要となります。しかし万が一に備え、IAM ロール(KKA SupportRole)をお客様アカウントに保持する運用を続けさせていただきます。

3.3. サポート料金に加算されない AWS 利用料について

AWS で以下のサービスを購入した場合、その料金にはサポート料金の10%は加算されません。

- ・ Amazon Route53のドメイン登録料金
- ・ AWS Marketplace の購入

改訂履歴(2024年以降の改訂を記載)

改訂日	改訂内容
2024年7月31日	「3.2. IAM ロールの作成及び利用」 「補足事項)3.2の内容に関する変更について(2024年8月)」以降を追加。 前バージョンから以下の項目を削除 「3.3. AWS サービスクォータの引き上げ申請」
2025年2月28日	PLS2.0移行対応 「3.2. IAM ロールの作成及び利用」一部の記載を編集 IAM ロール(KKA SupportRole)保持期間の記載を削除。

以上