

## FAQ: cloudpack 請求代行サービス

### 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 アカウントをお渡りするまで、3営業日以内となります。  
AWS アカウントをお渡する際に 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: 3%割引とは何ですか？**

3%割引は、cloudpack 独自のサービスです。請求代行サービス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？**

AWS マネージメントコンソールの「Billing and Cost Management」よりご確認くださいませ。

**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？**

Cost and Usage Report よりご確認くださいませ。ただし、Cost and Usage Report のご利用にはお客様専用の支払アカウントを準備する必要があるため、他のお客様の利用分と合わせたデータ転送量などのボリューム割引が適用されなくなります。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 3% 割引と cloudpack サポートをご利用いただけます。

## 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のみ、お客様側で行うことはできません。ルートアカウントでの設定および設定変更が必要な場合は、cloudpack サポートサイトよりご依頼ください。

**ルートアカウントのみ対応のサービス**

- Billing Alert 機能
- 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

**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: 上限緩和申請や 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？**

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、ご購入前に必ず営業窓口 (sales@cloudpack.jp) までご連絡ください。

**Q: リザーブドインスタンスを購入する際の注意点はありますか？**

お客様専用の支払アカウントをご用意する必要があるため、他のお客様の利用分と合わせたデータ転送量などのボリューム割引が適用されなくなります。ただし、支払アカウント作成後の利用量が AWS の規定量よりも多い場合、利用量に応じたボリューム割引が適用されます。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 3% 割引と cloudpack サポートをご利用いただけます。

**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アカウントのご契約およびご利用状況によってはAWSアカウント譲渡に際し、別途調整が必要となる可能性がございます。調整が必要となった場合は、お申込みからサービスのご提供までにお時間を要することもございますので、予めご了承ください。

お申込みの際にはAWSアカウント譲渡希望と合わせて、現在のご契約およびご利用状況につきましてもお知らせください。

### 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。ただし、お客様専用の支払アカウントを準備する必要があるため、他のお客様の利用分と合わせたデータ転送量などのボリューム割引が適用されなくなります。支払アカウント作成後の利用量がAWSの規定量よりも多い場合、利用量に応じたボリューム割引が適用されます。

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3%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いただく必要があります。