

# cloudpack+サービス仕様書

2025年10月1日(第1.4版)

# 第1章 はじめに.....	3
## 1.1 目的.....	3
## 1.2 対象.....	3
## 1.3 cloudpack+の制限事項.....	3
## 1.4 用語.....	4
# 第2章 cloudpack+の概要.....	5
## 2.1 サービス構成.....	5
## 2.2 サービス提供範囲.....	6
## 2.3 ランク制度.....	7
## 2.4 チケット.....	7
## 2.5 料金.....	8
## 2.6 利用方法.....	8
# 第3章.....	9
## 3.1 クラウド最適化サービス.....	9
### 3.1.1 継続的改善.....	11
### 3.1.2 改善提案の優先順位付け.....	11
### 3.1.3 効果測定とフィードバック.....	11
## 3.2 オプションサービス.....	12
### 3.2.1 共通事項.....	12
### 3.2.2 コスト最適化コンサルティング.....	14
### 3.2.3 コスト最適化コンサルティングLite.....	15
### 3.2.4 AWSアカウント診断サービス.....	16
### 3.2.5 セキュリティコンサルティング.....	18
### 3.2.6 セキュリティコンサルティングLite.....	19
### 3.2.7 AWSトレーニング.....	20
### 3.2.8 Web脆弱性診断Lite.....	21
## 3.3 トレーニングサービス.....	23
## 3.4 cloudpack+ PORTAL.....	25
### 3.4.1 共通事項.....	25
### 3.4.2 ユーザー管理.....	25
### 3.4.3 企業情報管理.....	26
### 3.4.4 オプションサービス申込管理.....	26
### 3.4.5 問い合わせ管理.....	26
### 3.4.6 ツール提供.....	27

---

# 第4章 FAQ.....	28
## 4.1 契約関連.....	28
### 4.1.1 cloudpack+の申込書はどこから入手できますか？.....	28
## 4.2 AWSアカウント関連.....	28
### 4.2.1 cloudpack+で管理するAWSアカウントはどのように決定しますか？.....	28
### 4.2.2 自社管理のAWSアカウントをcloudpack+に連携は出来ますか？.....	28
## 4.3 クラウド最適化サービス関連.....	28
### 4.3.1 クラウド最適化サービスのご提案時期は決まっていますか？.....	28
## 4.4 オプションサービス関連.....	28
### 4.4.1 チケット枚数が足りないがサービスを利用したい.....	28
## 4.5 cloudpack+ PORTAL関連.....	29
### 4.5.1 代表者権限ユーザーアカウントのID/パスワードを失念・紛失した.....	29
### 4.5.2 AWSのCostExplorerとツールのAWS利用料金表示の数値が異なる.....	29
### 4.5.3 cloudpack+ PORTAL経由でcloudpackに関する連絡ができるか？.....	29
### 4.5.4 cloudpack+ PORTALのユーザー追加に上限はあるか？.....	29
# 改訂履歴.....	30

---

## # 第1章 はじめに

### ## 1.1 目的

このドキュメントでは、アイレット株式会社(以下、当社)のcloudpack+が提供する各種サービスの仕様について説明します。

### ## 1.2 対象

本書は次の利用者を対象としています。

- ・ cloudpack+のご契約企業様

### ## 1.3 cloudpack+の制限事項

cloudpack+の利用条件は以下の条件を満たす企業様(以下お客様)とします。

以下のいずれかのサービス(以下、cloudpackサービス)をご契約いただいているお客様

- ・AWS請求代行サービス
- ・AWS請求代行サービスadv.
- ・AWS定額プラン

除外対象(以下条件に該当する場合はご利用対象外となります。)

- ・専用接続プランのみをご契約のお客様
- ・CDN専用プランのみをご契約のお客様
- ・公的機関のお客様
- ・当社と業務提携契約を行っているパートナー企業様
- ・当社にてルートユーザーを保有しないAWSアカウント
- ・cloudpack with KDDI等の利用により第三者経由でサービス提供を受けており当社と直接の契約関係を結んでいないお客様

※詳細は当社営業へお問い合わせください



---

## # 第2章 cloudpack+の概要

cloudpack+は当社が提供するクラウド環境に対する総合支援サービスです。

本サービスでは、後述のサービス構成で提供するサービスを軸に、お客様のクラウド利活用や改善サポートをご支援いたします。

本サービスは基本無料(※1)で提供いたします。

また、ランク制度(※2)を設け、ランクに応じてチケットの配布枚数を決定させていただきます。

※1 料金の詳細は、「2.5 料金」を参照ください。

※2 ランク制度の詳細は、「2.3 ランク制度」を参照ください。

### ## 2.1 サービス構成

cloudpack+は次の4つのサービスで構成されています。詳細は3章にて説明します。

#### ・クラウド最適化サービス

- CSMIによりクラウド利活用・改善提案を行うサービス
  - CSMとお客様にて打ち合わせを行い、決定した方針に則り調査・分析・ご提案

#### ・オプションサービス

- 配布したチケットを消費して利用いただくサービス
  - お客様自身で任意のサービスを保有するチケット枚数の範囲で申込・利用が可能
- ランクに応じてチケットで利用可能なサービスは変化

#### ・トレーニングサービス

- AWSTレーンングを受講できるサービス
  - お客様のニーズに合ったトレーニングメニューを選択いただき、弊社トレーニング担当者にてAWSTレーンングを提供
- 年度内でお申し込みいただけるAWSTレーンング回数はランクに応じて異なる
- オプションサービスのAWSTレーンングと異なり、チケット消費が不要

#### ・cloudpack+ PORTAL

- 各種cloudpack+サービスの申込、ツール利用、コミュニケーションの窓口となる当社専用のWebサイト
- ランクに関わらず、全てのcloudpack+のお客様で利用可能

---

## ## 2.2 サービス提供範囲

cloudpack+サービスでの提供範囲は以下となります。

- ・クラウド最適化サービス
- ・オプションサービス
- ・トレーニングサービス
- ・cloudpack+ PORTAL

以下はcloudpack+サービスの提供範囲外となります。

- ・CSMよりご提案した内容についての各種構築・設定変更等の作業実施。

各種構築・設定作業については、以下条件により対応いたします。

- a. cloudpack監視・運用保守契約があり、且つ契約範囲内で対応可能な場合
  - i. 当社の担当部門にて作業を実施
- b. cloudpack監視・運用保守契約があり、且つ契約範囲外の対応の場合
  - i. 別途お見積りの上、ご発注後に当社担当部門にて対応
- c. cloudpack監視・運用保守の契約がない場合
  - i. 別途お見積りの上、ご発注後に当社担当部門にて対応

## ## 2.3 ランク制度

cloudpack+では、当社との取引実績に応じてご契約企業様毎にランク制度を設けさせていただきます。

ランクに応じてクラウド最適化サービスの提供やオプションサービスでご利用いただけるチケット配布枚数を決定いたします。

ランクは原則毎年4月1日に更新され、前年の1月1日から12月31日のcloudpackサービスの取引実績に応じてランクを決定いたします。

(例: 2024/1/1 ~ 2024/12/31 の取引実績より 2025/4/1 ~ 2026/3/31 のランクを決定)

cloudpack+は次の5つのランクで構成されます。

ランク名称、ランク毎の提供内容は以下のとおりです。

ランク名称	トレーニングサービス	クラウド最適化サービス (CSM担当者制度)	チケット配布枚数
PLATINUM	年2回	提供あり(専任制)	30枚
GOLD	年1回	提供あり(兼任制)	15枚
SILVER	年1回	提供あり(兼任制)	5枚
BRONZE	年1回	提供なし	0枚
REGULAR	提供なし	提供なし	0枚

## ## 2.4 チケット

cloudpack+のオプションサービスで利用できるチケットです。

オプションサービスにはチケットで利用可能なサービスを提供します。

お客様は保有するチケットから各サービスで定められたチケット枚数を消費し、オプションサービスを利用可能です。

チケットは毎年4月1日にランクに応じて定められた枚数を配布いたします。

チケットの有効期限は、当年4月1日より1年間となり、有効期限内に消費できなかったチケットは消失し、翌年のランク更新後への引き継ぎはできません。

---

## ## 2.5 料金

cloudpack+は基本無料のサービスとなります。

ただしcloudpack+サービスの利用で発生するAWS利用料金はお客様負担になります。

また、以下の対応をご希望される場合、別途費用が発生します。

・cloudpack+サービスでの調査・ご提案等に関連してcloudpack監視・運用保守契約の範囲で対応ができない場合、もしくはcloudpack監視・運用保守契約が存在しない場合は別途お見積りの上、ご発注後に当社担当部門にて対応

・その他、当社にてcloudpack+サービスの提供範囲を超えると判断した事項については別途お見積りの上、ご発注後に当社担当部門にて対応

## ## 2.6 利用方法

cloudpack+申込書を弊社営業担当へご送付いただき、申込手続き完了後、cloudpack+サービスをご利用いただけます。

cloudpack+申込書の入手については当社の担当営業へお問い合わせください。

新規取引の場合、各サービス申込書でもcloudpack+サービスへお申し込み可能です。

各サービスの申込手続き完了後、cloudpack+ PORTALのログインユーザーを発行いたします。

お客様はcloudpack+ PORTALを介して、各種サービスのご利用が可能です。

---

## # 第3章

cloudpack+で提供するサービスの一覧及び詳細を記載します。

各サービスはアップデートにより、変更・追加・削除されるものとします。

また、各サービスはお客様のランクやcloudpackサービスの契約形態によって一部ご利用いただけない場合がございます。

### ## 3.1 クラウド最適化サービス

お客様のクラウド利活用の促進やクラウド環境の改善を目的として、CSMから積極的なご提案を実施させていただきます。

サービス提供時間は原則平日10:00～19:00となります。

サービス提供時間内でお客様との打ち合わせや調査・提案資料の作成・報告等を実施いたします。

概要：

お客様の環境を確認の上、主にコスト、セキュリティ、アーキテクチャの面から、お客様の要望に照らし合わせたご提案を行います。

対象：

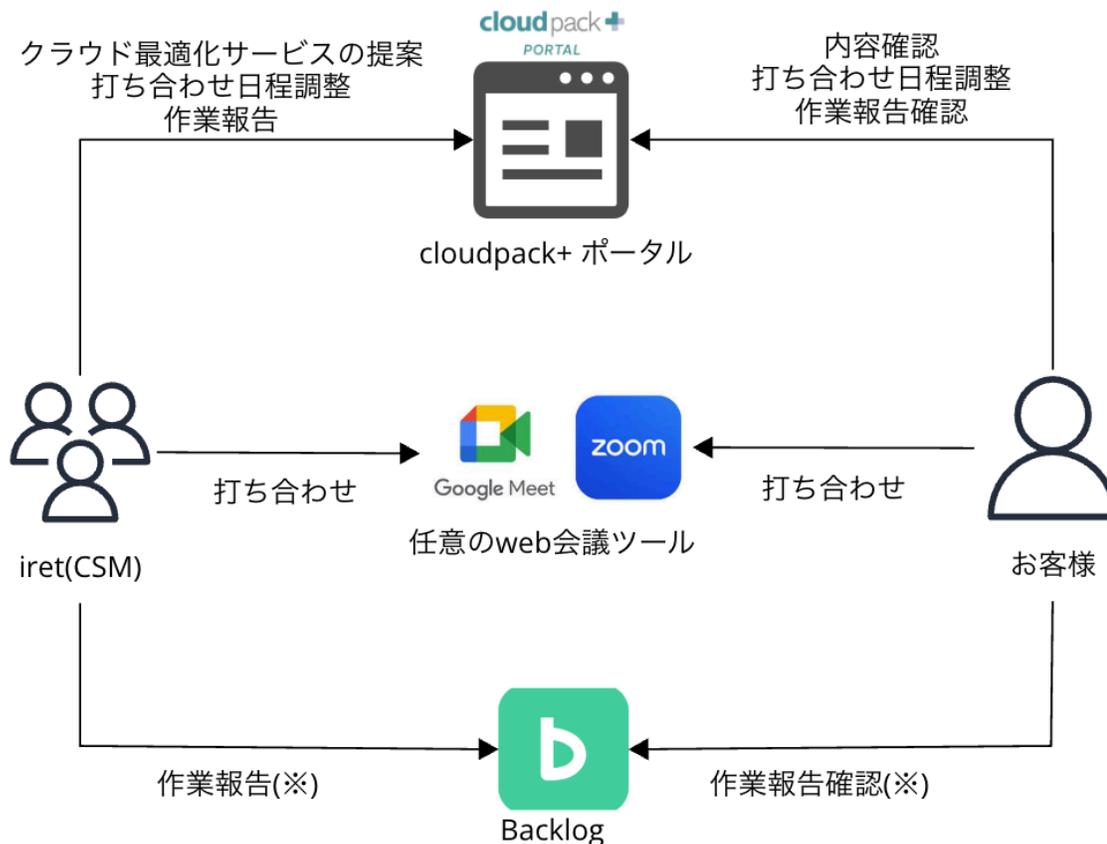
SILVERランク以上のお客様

利用方法：

CSM起点によりご提案させていただくサービスのため、お客様からの申込は不要です。

cloudpack+の締結後、CSMよりcloudpack+ PORTALを利用してお客様に連絡を行い、打ち合わせの日程を設定します。

## 利用イメージ:



(※)作業するAWSアカウントが運用保守対象の場合、作業報告はBacklogで実施想定。  
運用保守対象外の場合、cloudpack+ポータルで作業報告を実施想定。

## 利用の流れ:

1. cloudpack+ PORTALにて、当社CSMからクラウド最適化サービスのご案内。
2. 進め方のご説明と必要事項のヒアリングのため、任意のweb会議ツールにて打ち合わせを実施。
3. 調査※1、提案、改善※2、効果測定を実施。

※1 調査にあたりお客様のAWS環境の変更が伴う作業が必要な場合、cloudpack監視・運用保守契約があるAWSアカウントに関しては、該当するBacklogにて作業調整・作業報告を実施

※2 改善作業を当社にて実施した場合、作業報告をBacklogもしくはcloudpack+ PORTALにて実施

---

### ### 3.1.1 継続的改善

お客様のAWS環境の健全性と効率性を維持・向上させるため、継続的な改善提案を行います。

クラウド最適化サポートを通じて得られる分析結果、お客様からのフィードバック、およびAWSのベストプラクティスの更新情報を踏まえ、定期的にお客様の環境と運用プロセスを確認し、改善提案を行います。

### ### 3.1.2 改善提案の優先順位付け

提案する改善策については、お客様の期待される効果（コスト削減、セキュリティ強化、パフォーマンス向上等）、必要な工数等を総合的に考慮します。

その上で、お客様との打ち合わせにて、実施に向けた優先順位を決定いたします。

### ### 3.1.3 効果測定とフィードバック

実施された改善策については、可能な範囲で効果測定を実施し、その結果を共有します。

測定結果や改善活動から得られた知見・教訓は、弊社で共有し、お客様へのさらなる改善提案やcloudpack+全体の品質向上に繋がります。

---

## ## 3.2 オプションサービス

チケットを消費することでご利用いただけるサービスです。保有チケット枚数の範囲内でお客様のビジネスニーズや課題に合ったサービスをお申し込みいただけます。

サービス提供時間は原則平日10:00～19:00となります。

### ### 3.2.1 共通事項

概要:

以下のカテゴリーで、オプションサービスを提供します。

- ・コスト最適化
- ・セキュリティ
- ・トレーニング

※サービス内容は提供可能な数に限りがあるため予告なく終了する場合がございます。

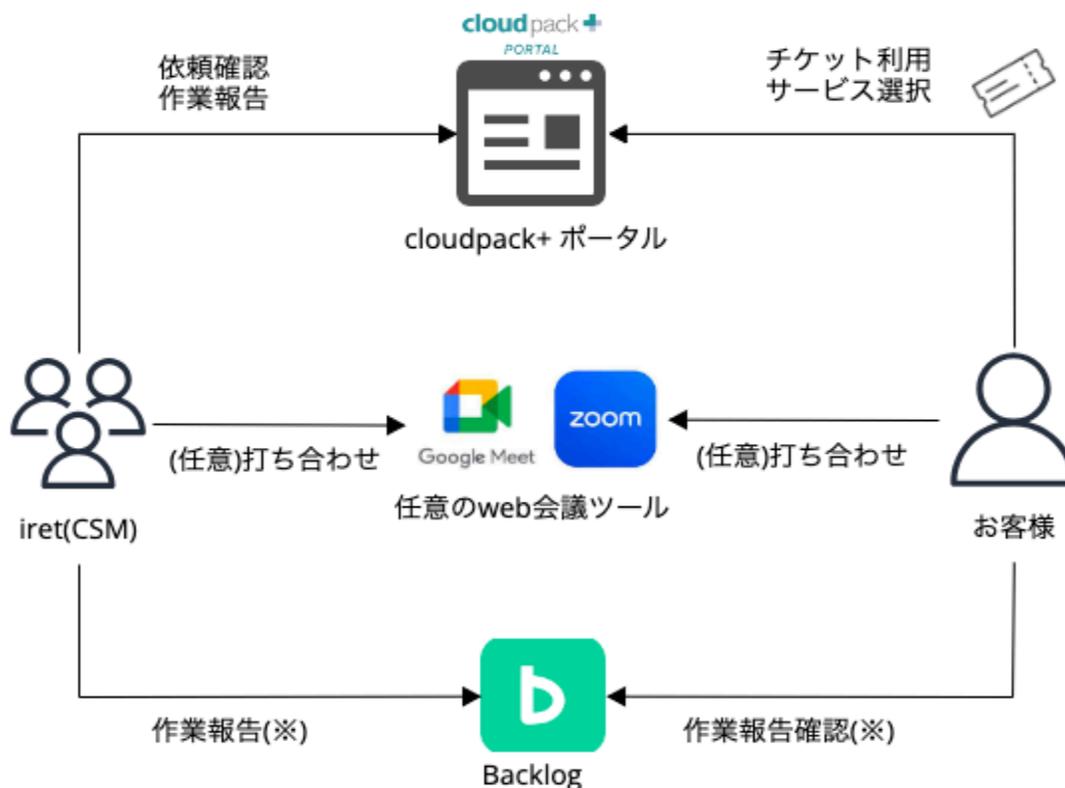
※弊社都合によりサービス内容の修正、提供サービスの変更を行う場合がございます。

※トレーニングは、BRONZEランク以上のお客様はチケット消費なしでも所定の回数をお申し込み可能です。

BRONZE/SILVER/GOLD → 年1回

PLATINUM → 年2回

利用イメージ:



(※)作業するAWSアカウントが運用保守対象の場合、作業報告はBacklogで実施想定。  
運用保守対象外の場合、cloudpack+ポータルで作業報告を実施想定。

利用の流れ:

1. cloudpack+ PORTALにて、お客様が保有チケットの中から、利用可能なサービスを選択し、申し込まれます。利用可能なサービスの詳細は、本章の3.2.2以降に記載いたします。
2. cloudpack+ PORTALにて、申込の受付、および提供スケジュール調整、調査※1、ご報告等を行います。必要に応じて、任意のweb会議ツールで打ち合わせを実施いたします。

※1 調査にあたりお客様のAWS環境の変更が伴う作業が必要な場合、cloudpack監視・運用保守契約があるAWSアカウントに関しては、該当するBacklogにて作業調整・作業報告を実施

---

### ### 3.2.2 コスト最適化コンサルティング

概要:

お客様のAWS環境を確認し、コスト分析及び改善提案を行うサービスです。

必要チケット枚数:10

対応内容:

・打ち合わせ

- コスト最適化コンサルティングサービスの実施範囲の調整、及びスケジュールを調整します。
- 打ち合わせは原則オンライン、1回あたりの時間は1-2時間を目安とします。

・調査、分析

- 最適化実施にあたり、CSMにてお客様環境の調査、分析を行います。
- 当社がクラウド環境にアクセスする権限がない場合、調査用の権限の払い出し調整をさせていただきます。

・報告、提案

- 調査分析結果の報告、及びコスト最適化提案を実施いたします。
- 打ち合わせは原則オンライン、1回あたりの時間は1-2時間を目安とします。

---

### ### 3.2.3 コスト最適化コンサルティングLite

概要:

お客様のAWS環境にて、AWS Trusted AdvisorやAWS Compute Optimizer を活用した簡易的な診断を行い、コスト最適化に関する推奨事項や対策をご提案いたします。

1回の申込あたり1つのAWSアカウントがサービス対象となります。

必要チケット枚数:5

対応内容:

・打ち合わせ

- コスト最適化コンサルティングLiteの実施範囲の調整、及びスケジュールを調整します。
- 打ち合わせは原則オンラインとなり、1回あたりの時間は1時間を目安とします。

・調査、分析

- 最適化実施にあたり、CSMにてお客様環境の調査、分析を行います。
- 当社がクラウド環境にアクセスする権限がない場合、調査用の権限の払い出しをお願いいたします。

・報告、提案

- 調査分析結果の報告、及びコスト最適化提案を実施いたします。
- 打ち合わせは原則オンラインとなり、1回あたりの時間は1時間を目安とします。

---

### ### 3.2.4 AWSアカウント診断サービス

概要:

お客様のAWS環境にて、AWS Security Hubを活用してAWSのベストプラクティスに基づいたセキュリティ診断を行います。このサービスにより、設定ミスなどに起因する情報漏洩などのインシデントに備えることが可能となります。診断結果はレポートとしてお客様へ提供いたします。1回の申込あたり1つのAWSアカウントがサービス対象となります。

AWS Security Hubの利用に関する各種マネージドサービスの利用料金がAWSアカウントの利用料金に上乗せされます。あらかじめご承知おきください。

例)単一のリージョンで、ALB + EC2 × 3 + S3 + RDS (M, S) 構成の場合だとおおよそ \$2 ~ の料金が発生します。

※チェックイベントの発生件数によりコストは変動

※診断後の適合確認等が不要であれば、AWS Security Hub を無効にすることで次月以降に上記の費用が発生しなくなります

必要チケット枚数:5

対応内容:

- ・日程調整
  - AWSアカウント診断サービス実施のスケジュールを調整します。
- ・診断用IAMロールの作成
  - 診断用IAMロールをお客様にて作成、もしくはcloudpack運用保守契約がある場合は当社担当部門にて作成します。
- ・AWS SecurityHubの導入
  - AWS Configの有効化作業(有効となっていない場合)およびSecurityHubの有効化・設定作業を実施。
- ・診断結果レポートの作成・提供
  - 診断結果を収集し、診断レポートを作成・提供いたします。

---

・診断用IAMロールの削除

- お客様にて実施、もしくはcloudpack運用保守契約がある場合は当社担当部門にて診断用IAMロールの削除を実施します。

---

### ### 3.2.5 セキュリティコンサルティング

概要:

お客様のAWS環境を確認し、セキュリティに関する分析・提案を行うサービスです。

必要チケット枚数:10

対応内容:

・打ち合わせ

- セキュリティコンサルティングサービスの実施範囲の調整、及びスケジュールを調整します。
- 打ち合わせは原則オンラインとなり、1回あたりの時間は1-2時間を目安とします。

・調査、分析

- 最適化実施にあたり、CSMにてお客様環境の調査、分析を行います。
- 当社がクラウド環境にアクセスする権限がない場合、調査用の権限の払い出しをお願いいたします。

・報告、提案

- 調査分析結果の報告、及びセキュリティに関するご提案を実施いたします。
- 打ち合わせ原則オンライン、時間は1-2時間を目安とします。

---

### ### 3.2.6 セキュリティコンサルティングLite

概要:

お客様のAWS環境にて、AWS Well-Architected FrameworkやAWS Trusted Advisorを活用した簡易的な診断を行い、セキュリティに関する推奨事項や対策をご提案いたします。

1回の申込あたり1つのAWSアカウントがサービス対象となります。

必要チケット枚数:5

対応内容:

・打ち合わせ

- 作業内容詳細やセキュリティ診断実施日のスケジュールを調整します。
- 打ち合わせは原則オンラインとなり、1回あたりの時間は1時間を目安とします。

・セキュリティ診断

- CSMIにてお客様環境の調査、分析を行います。
- 当社がクラウド環境にアクセスする権限がない場合、調査用の権限の払い出し調整をさせていただきます。

・報告、提案

- 診断結果のレポートを元にリスク及び改善点のご報告・ご提案を実施いたします。

---

### ### 3.2.7 AWSトレーニング

概要:

AWSのトレーニング(セミナー形式・ハンズオン形式)を提供いたします。

トレーニング内容及び開催日時はお客様と調整の上、決定いたします。

1回の申込あたり1つのトレーニングが受講可能となります。

※トレーニングメニューに関しては、弊社都合により予告なく変更となる場合がございます。

※トレーニングメニューは固定ではなく、年度単位で見直しの検討を行う想定となります。

必要チケット枚数:2~

対応内容:

・日程調整

- お客様の要望されるトレーニング内容の確認、及びスケジュールを調整します。
- 上記調整はcloudpack+ PORTALまたはオンラインミーティングで調整します。

・トレーニングの開催

- トレーニングは原則オンラインで実施いたします。
- トレーニングの目安時間は2時間になります。
- トレーニングは座学、及びハンズオンでの実施となり、座学のみトレーニングもございません。

---

### ### 3.2.8 Web脆弱性診断Lite

概要:

お客様のWebサービス環境の脆弱性診断を実施するサービスです。

15アクションを上限に、当社エンジニアが診断対象アクションを選定し、脆弱性診断を実施、及び診断結果レポートを提供いたします。

※本サービスは株式会社ラックとの協業により提供いたします。

必要チケット枚数:10

対応内容:

・申込・ヒアリングシートへの記載

- Web脆弱性診断Liteの実施対象、診断のご希望スケジュール等をヒアリングシートへご記載の上、お申し込みください。

・作業実施

- 作業日程調整後、お客様環境に対して脆弱性診断を実施いたします。
- 作業実施にあたっては15アクションを上限として、事前に診断対象アクションを検討の上、実施いたします。
- 作業実施にあたっては事前に別途ヒアリングを行わせていただく場合がございます。
- 作業実施にあたっての事前対応(監視対象からの診断対象システムの除外や、バックアップの取得等)の調整はお客様にてご実施いただく前提といたします。

・診断レポートの送付

- 脆弱性診断結果のレポートを送付いたします。
- 脆弱性診断結果のレポートは当社指定フォーマットでのご提供となります。

・株式会社ラックは、脆弱性診断サービスの品質向上のため、サービス提供で得られる以下のデータを統計情報として蓄積できるものといたします。

- (1)脆弱性の種類
- (2)検出件数
- (3)会社の業種

---

#### (4) 診断実施時期

##### 注意事項:

- お申込後のお客様からのキャンセルはできかねます。
- 申込時に利用規約およびサービス仕様書をご確認の上、お申し込みください。
- 本サービスは実施する協力企業の年度内対応可能数に限りがあるため、年度の途中でサービス提供が終了となる場合がございますので、予めご了承ください。
- 実施日程については実施前の日程調整を前提としており、お客様要望に必ずしも添えない可能性があることを予めご了承ください。
- 実施日程については日程調整を前提にお申し込みから20営業日以降を想定しております。

---

## ## 3.3 トレーニングサービス

年度内で各ランクごとに設定された所定回数にてAWSTレーニンクをお申し込みいただけるサービスです。

サービス提供時間は原則平日10:00～19:00となります。

概要:

トレーニングメニューよりお客様のニーズに合ったメニューを選択いただき、弊社トレーニング担当者にてAWSTレーニンクを提供します。

対象:

BRONZEランク以上のお客様

利用方法:

cloudpack+ PORTALよりご希望のトレーニングメニューと日程を選択いただき、お申し込みいただけます。

※2025/05/12現在、トレーニングサービス専用のお申し込みメニューを作成中のため、「お問い合わせ機能」よりトレーニングサービスご希望の旨をお申し込みください。

トレーニングメニューごとに、1回のお申し込みが必要となります。

トレーニング実施方法:

トレーニングは原則オンラインで実施いたします。

ハンズオンについては人数制限を設けさせていただく場合がございます。

---

補足事項:

## 3.2 オプションサービス - ### 3.2.7 AWSTレーニング でもAWSTレーニングをご提供しております。本サービスとの違いはオプションサービスでご利用いただけるチケットの消費有無となります。

チケット消費が不要となる本トレーニングサービスを優先してお申し込みください。

年度内で本トレーニングサービスの所定回数を受講いただいた後も、追加でトレーニングをご希望の際はオプションサービスのAWSTレーニングよりチケットを消費いただきお申し込みください。

---

## ## 3.4 cloudpack+ PORTAL

cloudpack+をご契約のお客様へ専用のポータルサイトをご提供いたします。

cloudpack+のご契約情報の確認、各種サービスの申込、CSMへの問い合わせ、各種ツール提供を担うサービスです。

cloudpack+ PORTALは、ご契約いただいた企業に紐付き、以下の情報を管理いたします。

- ・cloudpack+利用ユーザー
- ・cloudpack+のランク情報
- ・チケット枚数
- ・各種サービスの申込/問い合わせ状況
- ・各種ツール
- ・ご契約中のAWSアカウント

### ### 3.4.1 共通事項

- ・cloudpack+申込書にご記入いただいた代表者に対し、代表権限を持つcloudpack+ PORTALのユーザーを発行いたします。
- ・代表権限を持つユーザーの接続情報はcloudpack+申込書に記載いただいたメールアドレス宛に送付いたします。
- ・代表権限を持つユーザー以外のユーザー払い出しはお客様側で実施いただく必要がございます。
- ・当社から払い出したユーザー情報は仮パスワードのため、初回ログイン時に任意のパスワードに変更ください。
- ・各種サービス・ツールを利用するにはMFA(2段階認証)の設定が必須となります。

### ### 3.4.2 ユーザー管理

ユーザー管理として、以下の操作を提供します。

一部の操作は代表者権限を持つユーザーのみ、権限を付与しております。

- 
- ・ユーザー一覧の表示
  - ・ユーザー詳細の表示
  - ・ユーザー登録(代表者権限のみ)
  - ・ユーザー編集(代表者権限のみ)
  - ・ユーザー削除(代表者権限のみ)

### ### 3.4.3 企業情報管理

企業情報管理として、以下の操作を提供します。

- ・ランク情報の表示
- ・チケット枚数の表示
- ・チケット使用履歴の表示
- ・cloudpack+に紐づくAWSアカウント一覧の表示

### ### 3.4.4 オプションサービス申込管理

オプションサービス申込管理として、以下の操作を提供します。

一部の操作は代表者権限を持つユーザーのみ、権限を付与しております。

オプションサービス申込管理では、申込画面と申込後に当社CSMとコンタクトを取るための画面を提供します。

- ・サービスの利用申込(代表者のみ)
- ・サービスの利用申込後のコンタクト機能

### ### 3.4.5 問い合わせ管理

問い合わせ管理として、以下の操作を提供します。

ここで記載する問い合わせとは、cloudpack+に関する問い合わせです。

- ・問い合わせ作成

- 
- ・問い合わせ開始後のコンタクト機能

※cloudpack+以外に関するお問い合わせは受け付けておりませんので、その他お問い合わせに関しては担当営業までご連絡ください。

### ### 3.4.6 ツール提供

AWSの運用をサポートする機能を提供します。

ご契約いただいているcloudpackの契約種類によって、一部のツールは利用できない場合があります。

各種ツールの操作方法については、cloudpack+ PORTALのマニュアルを参照ください。

- ・TrustedAdvisor表示機能

ツールの利用のためにはcloudpack+ PORTALとおお客様のAWSアカウントをIAMロール連携にて信頼関係を結ぶことをご利用いただけます。

信頼関係の作成方法については、cloudpack+ PORTALのマニュアルを参照ください。

---

## # 第4章 FAQ

### ## 4.1 契約関連

#### ### 4.1.1 cloudpack+の申込書はどこから入手できますか？

当社の担当営業へお問い合わせください。

### ## 4.2 AWSアカウント関連

#### ### 4.2.1 cloudpack+で管理するAWSアカウントはどのように決定しますか？

当社にて、現在ご契約いただいているAWSアカウントを紐付けした上で、cloudpack+ PORTALのユーザーアカウントを発行いたします。

#### ### 4.2.2 自社管理のAWSアカウントをcloudpack+に連携は出来ますか？

当社にて払い出し、ルートユーザーを保有しているAWSアカウントのみがcloudpack+の連携対象となります。

### ## 4.3 クラウド最適化サービス関連

#### ### 4.3.1 クラウド最適化サービスのご提案時期は決まっていますか？

お客様とご調整させていただきながら、ご提案を進めて参ります。

誠に恐縮ではございますが、弊社のリソース状況によっては、高ランクのお客様から順にご対応させていただく場合がございます。何卒ご理解いただけますようお願い申し上げます。

### ## 4.4 オプションサービス関連

#### ### 4.4.1 チケット枚数が足りないがサービスを利用したい

各種オプションサービスの利用は保有チケット枚数内で利用可能なサービスに限らせていただいております。

---

## ## 4.5 cloudpack+ PORTAL関連

### 4.5.1 代表者権限ユーザーアカウントのID/パスワードを失念・紛失した  
当社にてID/パスワードを再発行いたしますので、当社の担当営業へご連絡ください。

### 4.5.2 AWSのCostExplorerとツールのAWS利用料金表示の数値が異なる  
AWS利用料金表示は概算となりますので、CostExplorerと差分が発生する場合がございます。

### 4.5.3 cloudpack+ PORTAL経由でcloudpackに関する連絡ができるか？

原則、cloudpack+ PORTALはcloudpack+に関するお問い合わせを受付いたします。cloudpackサービス等に関連する運用保守内の依頼や問い合わせに関しては、従来通りBacklogやcloudpackサポートをご利用いただきますようお願いいたします。

### 4.5.4 cloudpack+ PORTALのユーザー追加に上限はあるか？

追加できるユーザー数に関して上限はございませんので、必要に応じて追加いただけます。

## # 改訂履歴

版数	日付	変更内容
1.0	2024/3/12	初版
1.1	2024/3/28	誤字の加筆修正 3.1.1 クラウド最適化サポート - 対象を追記 3.2.4 AWSアカウント診断サービス - 概要を更新
1.2	2025/4/8	サービス内容の変更により加除修正
1.3	2025/5/12	加筆 3.1 クラウド最適化サポート - 3.1.1 継続的改善 - 3.1.2 改善提案の優先順位付け - 3.1.3 効果測定とフィードバック
1.4	2025/10/01	サービス名称の変更により加除修正