

2010年7月5日

株式会社ワイ・ディ・シー

Standby Express 3G Premium Support テクニカル・サポート・ポリシー

本テクニカル・サポート・ポリシーは、株式会社ワイ・ディ・シー（以下「ワイ・ディ・シー」）によりサポート・サービスが提供されるStandby Express 3G Premium Support 契約にのみ適用されます。サポート・サービスは、ドキュメントに明記される適切なハードウェアおよびオペレーティング・システム構成で、改変されずに実行されている環境に対して提供されます。

（ Standby Express 3G Premium Support は、ワイ・ディ・シーが1次サポートを提供し、ワイ・ディ・シーがStandby Express 3G の導入／構築を行っている場合にのみ契約可能です。 ）

本テクニカル・サポート・ポリシーは、ワイ・ディ・シーの判断により変更される場合があります。ただし、サポート契約期間中のサービスの実質的な低減はありません。

サポート・サービス料金

サポート料金は、サポート・サービス契約書、弊社と別途、文書にて合意している場合を除き、年額を前払いでお支払いいただきます。次年度以降の更新に際しても初年度同様に、更新日前日までに更新の有無を確認させていただいた後、年額前払いとなります。これをお支払いいただけない場合、サービスの提供を終了させていただきます。

サポート・サービス契約期間

サポート・サービスは、Standby Express 3G 正式ライセンス・キー発行をもって契約期間の開始とします。サポート・サービスの契約期間は、12 ヶ月として設定されています（「サポート・サービス契約期間」）。契約いただいたサポート・サービスの料金は、取消不能であり、一旦支払われた金額は払い戻されず、いかなる理由によっても相殺されません。ワイ・ディ・シーは、サポート契約期間終了後は、サポート・サービスを提供する義務は無いものとします。

【サポート・サービス契約を一度解約した後に再度契約を希望の場合】

サポート・サービス契約を一度解約した後に再度サポート・サービス契約をお申し込みの場合には、解約日からサポート・サービス開始日までの空白期間に対して、遡及料金をお支払いいただく事でサポート・サービスを継続することが可能です。

遡及料金

この場合の遡及料金は、サポート・サービス契約を解約した契約年度に対する適用料金（最終お支払い金額）の100%を計算基礎とし、解約日からサポート・サービス開始日前日までの期間相当分を按分計算したものとなります。

開始されるサポート・サービス料金

開始されるサポート・サービス契約は、上述12 ヶ月相当の最終お支払い金額が適用され、年間サポート・サービスのご提供となります。

技術連絡先

サポート契約を契約するにあたり、お客様は契約ごとに技術連絡担当者1名（以降「技術連絡先」）をワイ・ディ・シーとの連絡業務担当者として指名していただくこととなります。サポート・サービスが中断することがないように、お客様は技術連絡先の担当者が変更になった場合、必ずワイ・ディ・シーに通知する必要があります。但し、技術連絡先の担当者の代理人がサポート・サービスを利用することは可能です。

サポート・サービスの内容

- ・ Standby Express 3G に対する Q & A 受付
平日 9時～17時30分（Mail、Web、TELにて受付）
- ・ バージョン・アップ・メディアの提供（都度、お客様より申請頂きます）
- ・ パッチの提供（ダウンロードまたは、都度、お客様よりご依頼頂きます）

再構築対応

以下、いずれかの障害発生時の本番システムまたは、スタンバイシステムの再構築作業（TELにて24時間受付）

（1）各種災害による本番システムまたは、スタンバイシステムのDB破損

（2）ディスク障害による本番システムまたは、スタンバイシステムのDB破損

※Oracle Real Application Cluster 構成システムの場合、Oracle Cluster Ware (Oracle Cluster Ready Services (CRS) と呼ぶ) の再構築は含みません。

Oracle Cluster Ware の再構築が完了していることが前提でDB領域の復旧作業を実施いたします。

※再構築作業は、稼動中DBの計画停止を伴います。

※交通費（除く関東近郊）／宿泊費 別途

（注）関東近郊の場合も深夜緊急移動のためのタクシー料金等は別途とさせていただきます。

製品サポート期間

Standby Express 3G の製品サポート期間は、2009/12/01-2016/12/31（約7年間）とします。

2016/12/31以降、サポート・サービスを継続頂くためには、2016/12/31までに次のメジャー・バージョンにバージョン・アップ頂く必要が御座います。

<本文書に関する問い合わせ先>

株式会社ワイ・ディ・シー

SOAソリューション事業本部

SOAソリューション第1部

〒183-8540

東京都府中市府中町1-9 京王府中1丁目ビル

TEL 042-333-6206 FAX 042-352-6101