

2010年2月9日

株式会社ワイ・ディ・シー

Standby Express 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 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。

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 構築完了日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 か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・サービス開始前日までの期間相当分を按分計算したものとします。

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 に対する Q & A 受付
平日 9時～18時（Mail、Web、TELにて受付）
 - ・ 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）
 - ケース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
 - ケース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) とも呼ぶ) 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。

サポート終了の事前通知

Standby Express 製品のサポート終了については、終了予定の1年前にお客様へ書面にて通知させていただきます。

<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