

LifeKeeper製品 拡張Premiumサポート約款

本約款は、お客様(以下「甲」といいます。)とサイオステクノロジー株式会社(以下「乙」といいます。)との間で、LifeKeeper製品 拡張Premiumサポート(以下「サポート」といいます。))に関し必要となる事項を定めるものとします。

第1条(本約款の効力)

甲が乙にサポートを発注した時点で、甲が本約款の内容に同意したものとみなし、本約款は、同時点より効力を生じるものとします。

第2条(サポートの提供)

- サポートはPSC番号に代表されるシステム識別番号中のすべてのシステムに提供します。
- 乙は、LifeKeeper製品サポート証書(以下「サポート証書」といいます。))に記載のサポートを乙所定の基準に基づき、日本国内において甲に対して日本語で提供します。
- サポートの提供により甲の問題が解決されることを乙が保証するものではありません。

第3条(サポートの内容)

- 乙が実施するサポートの内容は、サポート証書および本約款に記載のとおりとし、第5条に定めるシビリティー1もしくはシビリティー2に該当すると判断された場合に、サポートを行なうものとします。
- 本約款に記載の内容以外のサポートについては、乙が対応可能な場合に別途協議の上、提供するものとします。

第4条(サポート提供時間およびその方法)

月曜日～日曜日 9:00～翌9:00
「LifeKeeper製品 拡張Premiumサポート利用に関するご案内」に記載の電話にて受付を行なうものとします。

第5条(サポートのガイドライン)

1. シビリティー1(問題の重大性のレベル1)の定義

サポートの対象となるシビリティレベル1の障害とは、LifeKeeperにより保護され正常稼働していたシステムおよびサービスにおいて、なんらかの理由により、LifeKeeperで定義したリソースが正常に起動できない(ISPとならない)ために、アプリケーションサービスがクライアントへサービスを提供できない障害を指します。具体的には、以下のようなケースが想定されます。ただし、これら想定されたケースと異なるケースにおいては、乙は、自己の判断に基づき、当該障害をサポートの対象から除外することができるものとします。

- 稼働系サーバーの障害により待機系へのフェイルオーバーが実行されたが正しくリソースインスタンス停止が実行できないなどの理由でフェイルオーバーに失敗する
- 共有ディスクの論理障害、あるいは物理障害によりアプリケーションの動作が正しく行われていない
- アプリケーションの不具合によって障害となり、待機系への切り替えによってもその障害が回避されない
- OSのハングアップによりサービスは停止状態となったが、LifeKeeperが障害を検知せず、サービスが回復していない。

2. シビリティー2(問題の重大性のレベル2)の定義

サポートの対象となるシビリティレベル2の障害とは、お客様のシステムが提供するサービスは維持されていながらも、その能力が大幅に低下している状態を指します。またLifeKeeper製品が提供する機能に大幅な制限が加わっている状態も含みます。具体的には、以下のようなケースが想定されます。ただし、これら想定されたケースと異なるケースにおいては、乙は、自己の判断に基づき、当該障害をサポートの対象から除外することができるものとします。

- ノード障害によるフェイルオーバーが発生したが、その後サービスは回復したが、障害となったノードの再起動を行なってもハイアベイラビリティ(高可用性)状態が復旧しない。
- リソース障害によるフェイルオーバーが発生したが、DataKeeperによるミラーディスクの構成が行われない。
- フェイルオーバー実行後、フェイルオーバー先のサーバーの再起動が行われる。またはフェイルオーバーを繰り返す等、予期しない動作によりサービスに一時的な影響が発生している状態。

3. 乙は、前項で定義されたシビリティー1(問題の重大性のレベル1)とシビリティー2(問題の重大性のレベル2)の障害に対し、甲からのサポートの請求に対して速やかに回答するよう努力します。甲は、乙による回答がサポートサービス請求に対する完全な解決策とは限らないこと、乙が努力を払ったとしても、サポートの請求に対する回答または問題の解決策は、一部またはすべてにおいて提供できないことがあることを認識し、許容するものとします。乙は、甲のサポートの請求のすべてを解決することができるという保証又は確約をいかなる形においても行わず、また、甲はこれに対して一切異議等を申し述べないものとします。

第6条(変更通知義務)

甲は、住所変更、社名変更、ご担当者様情報の変更等、甲が提出した「購入申請書」記載事項およびLifeKeeper製品PremiumサポートユーザーのWebフォームからご登録いただいた情報に変更が生じた場合、速やかに乙に書面にて通知するものとします。甲が本通知を怠った場合、乙は本約款に基づくサポートを甲に提供する義務を免れるものとします。

第7条(データの管理)

記録媒体等のデータのバックアップを確保する責任は、甲が負うものとし、乙はデータの破損に対する復旧は行わず、また、データの破損により生じた甲の損害については一切責任を負わないものとします。

第8条(サポート期間・料金)

- 甲は、別途定めるサポート料金を、乙の定める条件に従い乙に支払うものとします。
- サポートの有効期間は、サポート証書に記載のとおりとします。
- サポートについては、サポート期間満了の1ヶ月前迄に甲より書面による更新の意思表示が乙になされた場合に限り、さらに1年間期間更新されるものとします。
- 乙は、前項のサポート更新予定日迄に、書面で甲に通知することにより、更新期間のサポート料金を改定できるものとします。
- 乙が甲の依頼により、サポート証書に定める内容を超えるサポートを実施したときは、乙は、甲に対し、別途定めるサポート料金を追加請求できるものとします。
- 乙に支払われたサポート料金は、乙の責に帰すべき理由によりサポートが実施されなかった場合を除き、一切返金されないものとします。

第9条(損害賠償)

乙が、その責に帰すべき事由により甲に損害を与えた場合には、甲に対し、損害発生の原因となったサポートに対する受領済みの料金(直近の一年分に限ります。)を限度として、その損害を賠償します。ただし、その損害の範囲は、通常発生する損害の範囲に限定され、乙の責に帰すべきでない事由による損害、乙の予見の可能性のない特別の事情から生じた損害及び逸失利益等(訴訟費用および弁護士費用を含みます)については、乙は何らの賠償責任を負わないものとします。

第10条(サポートの終了)

- 甲はサポート期間中でも1ヶ月の予告期間をもって書面にて乙に通知することによりサポートを終了させることができます。
- 甲が本約款の条項に違反し、乙の書面による是正催告後15日以内にそれに是正されない場合はその時点において、乙はサポートを終了することができるものとします。
- 甲において次の各号に掲げる事由の1が生じたときは、乙は、何らの催告なしにサポートを終了することができるものとします。
 - 差押え、仮差押え、仮処分または強制執行手続開始がなされたとき、又は自ら終了したことが破産、解散の決議、特別清算開始、民事再生手続開始、もしくは会社更生手続開始の申立ての1がなされたとき
 - 支払を停止し、又は自ら振出し若しくは引き受けた手形・小切手の1が不渡りとなったとき
 - 信用状態が悪化し、又はそのおそれがあると認められる相当の事由があるとき
 - 重大な過失又は背信行為があったとき
 - 反社会的勢力であること、反社会的勢力と取引関係があること、又は反社会的勢力を利用した活動をしていること
- 乙が前項よりサポートを終了したときは、乙は同時に甲に対して損害賠償の請求を行うことができるものとします。
- 甲が第2項若しくは第3項の事由に該当し、もってサポートが終了した場合、甲は乙から通知催告等がなくても本約款に基づく自己の債務について当然に期限の利益を失い、直ちにかかるとする債務を乙に対して履行するものとする。また、かかる場合、本約款に基づく甲の権利一切は消滅するものとし、乙が本約款に基づき受領した料金の返還は行われぬものとします。

第11条(権利の帰属)

- 甲は、製品及びサポートにかかわる知的財産権及びノウハウ等の権利が乙又は正当な権利者に帰属することを十分認識し、これに対して一切異議等を申し述べないものとします。
- 乙がサポートを実施するうえで作成した資料、設計図、その他ドキュメント及びプログラム等についての諸権利は、すべて乙に帰属するものとします。

第12条(秘密保持)

- 甲及び乙は、サポートの実施にあたり知得した相手方の営業秘密を第三者に開示・漏洩しないものとします。
- 前項の規定にかかわらず、下記各号の一に該当するものについては、お互いに秘密保持義務を負わないものとします。
 - 既に公知の資料・情報
 - 甲又は乙が独自に開発したもの
 - 甲又は乙が第三者より適法に入手した資料・情報

第13条(権利義務の譲渡等)

甲及び乙は、相手の書面による承諾なしに、契約から生じる権利義務を第三者に譲渡し、または承継させないものとします。

第14条(輸出規制)

甲は、米国及び日本国の輸出関連法規の全てを遵守し、製品又はサポートにより提供を受けた役務を、米国又は日本国の法律に違反して直接間接を問わず日本国外へ輸出しないことに合意することとします。万一、甲が本条に違反した場合には、甲はその結果に対する全ての責任を負うものとします。

第15条(合意管轄)

本約款により生ずる紛争については、東京地方裁判所を専属的な第一審の管轄裁判所とします。

第16条(協議)

サポート証書、本約款に定めのない事項、並びにその解釈に疑義を生じた場合は、甲と乙との間で協議のうえ決定するものとします。

第17条(約款の有効期間)

- この約款は2021年8月11日から有効となります。
- 乙は、1週間以上の予告期間において乙のホームページにおいて変更後の本約款の内容を周知することにより、いつでも本約款の内容を変更することができるものとし、当該予告期間経過後は、変更後の本約款の内容が適用されるものとします。