

利用約款別紙

セカンダリメールサーバーサービス仕様書

この仕様書はセカンダリメールサーバーサービスの内容について記述したものです。尚、セカンダリメールサーバーでお預かりしたメールアドレスに関しましては本サービスの保証範囲外となりますのでご了承ください。

● メールサーバーサービスの概要

- 1.セカンダリメールサーバーのディスク容量は 10GB(共有)をご用意します。
 - 2.セカンダリメールサーバーではスパム、ウイルスメール対策は提供していません。
 - 3.セカンダリメールサーバーではメールの送受信は行えません。
 - 4.データ保持期間は最長 1 週間となります。
- ※注 お客様 DNS の MX へのメールサーバー追加設定はお客様側で行うものとします。

● 基本サービス

対応時間

弊社営業日 10:00～18:00

基本サービス内容

- (1) ヘルプデスクサービス
セカンダリメールサーバーに関するご質問を、電話・FAX・メールにて承ります。
- (2) セキュリティーパッチの適用作業
JPCERT で発表された致命的なセキュリティホールについて対応します。

● 障害対応サービス

サービス提供時間

24 時間 365 日

サービス内容

■ 障害の定義

1. オンサイト確認で発覚した障害に対する対応（稼動時対応）
オンサイト確認で故障発覚したハードウェア機器などを新品部品に交換して対応いたします。
2. サーバ死活監視で発覚した障害に対する対応（停止時対応）
弊社の死活監視にて障害を検知した場合、以下の障害対応レベルに応じて対応いたします。

■ 障害対応レベル

| | |
|------|---|
| レベル1 | サーバーへの疎通及び接続が確認できない場合は、対象機器のステータスランプを確認後、ハードウェアリセットを実施し再起動を行います。 |
| レベル2 | レベル 1 による対応を実施した後、システムが起動しない場合には現地にエンジニアを派遣し、サーバーを修復モードで起動した上で、前回起動した状態での再起動を手動で行います。 |
| レベル3 | レベル2による対応を実施した後、システムが起動しない場合には、ハードウェア交換及びOSの再インストールを実施し復旧いたします。 |

■ 障害報告

障害報告は、障害復旧後 2 営業日以内に提出いたします。

但し、調査が困難な場合や時間を要する事情のある場合には、ご相談の上報告日時を調整させていただくことがあります。

● 各種連絡先

お客様からのサポート受付及び、サービス内容に関するご意見・ご質問、サービスに対する苦情などのお問合せを受け付ける為の窓口は以下の通りとします。

| お問い合わせ内容 | 問合せ方法 | 連絡先 | 受付時間 |
|---|--------|------------------------------|-------------|
| <ul style="list-style-type: none"> ・技術的なご質問・ご相談 ・作業のご依頼 | 電話 | 03-6743-1102 (サポートセンター直通) | 弊社営業時間内 |
| | FAX | 03-6743-1101 | 24 時間 365 日 |
| | e-mail | support@skyarch.net | 24 時間 365 日 |

株式会社スカイアーチネットワークス