

OSS プロフェッショナルサポートサービス権利書兼サービス仕様書

本サービスはインフラストラクチャ関連の OSS を利用するお客様向けに、技術支援を実施するサービスです。インストール、設定などの導入時の支援から、使い方に関するご質問、障害対応まで、高度なサービスを提供いたします。エントリは、これから OSS を利用してシステム構築を検討している方向け、プロは、OSS を利用してのシステム構築、運用を実施している方向けのサービスとなっております。幅広い対象ソフトウェアを、サーバのノード数や CPU 数の縛りがなくご利用いただけますので、OSS を利用したシステム全体のサポートとしてご利用いただけます。

ご契約内容	
ご契約番号	
サポート契約名称	OSS プロフェッショナルサポートサービス
サポート期間	
サポートシステム	
サポート電話番号	
追記条件	

1. サービスメニュー

1.1 メニュー概要

	プロ(Gold)	プロ(Silver)	エントリ	
対象プラットフォーム	Red Hat Enterprise Linux AS/ES、Cent OS			
サービス内容	1. ヘルプデスク 2. 障害対応 3. 情報配信サービス 4. ナレッジサービス		左記の障害対応を除く	
対象ソフトウェア	OS	CentOS		
	仮想化	Xen, KVM		
	HA ソフトウェア	Heartbeat, Pacemaker, DRBD		
	Web サーバ	Apache		
	AP サーバ	Tomcat		
	DB サーバ	PostgreSQL(pgpool-II, Slony-I 含む), SQLite		
	KVS	memcached, Kyoto Cabinet, Kyoto Tycoon		
	分散処理	Hadoop		
	ロードバランサ/ リバースプロキシ	Pound		
	メールサーバ	Postfix, sendmail, qmail, Dovecot, UW-IMAP, Courier-IMAP, Qpopper		
	ファイル/プリントサーバ	Samba		
	LDAP サーバ	OpenLDAP		
	シングルサインオン	OpenSSO, OpenAM		
	DNS サーバ	Bind		
	FTP サーバ	ProFTPD, vsftpd		
キャッシュサーバ	Squid			
運用監視	Zabbix, Hinemos			
インシデント(年契約)	年間 100	年間 50	年間 100	
インシデント(月契約)	月間 10	月間 5	-	
質問担当者数	10 名まで	4 名まで	4 名まで	
価格(税抜)	月契約	500,000 円	月契約	300,000 円
	年契約	5,000,000 円	年契約	3,000,000 円
			年契約	1,000,000 円

- Zabbix は Zabbix 社(<http://www.zabbix.com>)の商標です
- Hinemos は株式会社 NTT データ(<http://www.nttdata.co.jp/>)の登録商標です
- インシデントとは、分解できない最小単位のご質問が完了するまでの一連の流れをさします
- 残存インシデントは、当該契約終了時に失効いたします
- 対象ソフトウェア以外のソフトウェアについては御相談ください
- 月契約は、弊社とお客様との直接契約の場合のみに限らせていただきます(初回契約のみ代理店経由の販売も承ります)

1.2 対象プラットフォーム、対象ソフトウェアの対応詳細

ソフトウェア	対象バージョン	対象プラットフォーム	サポート条件
CentOS	5 / (6)	x86 x64	対象パッケージは Linux カーネルのみとします
Xen	対象プラットフォームサポートバージョン	RHEL5 CentOS 5	標準
KVM	対象プラットフォームサポートバージョン	RHEL5.5 CentOS 5.5 以降	標準
Heartbeat/Pacemaker	Heartbeat 2.1.x Heartbeat 3.0 + Pacemaker 1.x Corosync + Pacemaker 1.x	標準	標準
DRBD	8.0 以降(Linux カーネルバージョンに対応するもの)	標準	標準
Apache	2.2 以降	標準	標準
Tomcat	5.5 以降	標準	標準
PostgreSQL/PowerGres	PostgreSQL 8.2 以降 PowerGres V5 以降	標準	標準: チューニング、設計についてのお問い合わせも受け付けます
pgpool-II	3.0 以降	標準	標準
Slony-I	1.2 以降 / 2.0 以降	標準	標準
SQLite	3.6 以降	標準	標準
Memcached	1.2 以降	標準	標準
Kyoto Cabinet	1.2.50 以降	標準	対応 API は、 C/C++/Java/Ruby/Perl とします
Kyoto Tycoon	0.9.40 以降	標準	対象 API は C/C++ とします
Hadoop	0.20.0 以降	標準	標準
Pound	2.2 以降	標準	標準
Postfix	2.1 以降	標準	標準
Sendmail	8.13 以降	標準	標準
Qmail	1.03 以降	標準	標準
Dovecot	1.0.0 以降	標準	標準
UW-IMAP	2004e 以降	標準	標準
Courier-IMAP	4.1 以降	標準	標準
Qpopper	3.0 以降	標準	標準
Samba	3.0 以降	標準	標準
OpenLDAP	2.3 以降	標準	標準
OpenAM	9.5 以降	標準	標準: ただし、障害対応は含みません
Bind	9 以降	標準	標準
ProFTPD	1.3 以降	標準	標準
Vsftpd	2.0 以降	標準	標準
Squid	2.6 以降	標準	標準
Zabbix	1.6 以降	標準	標準
Hinemos	3.2 以降	標準	標準

- ・対象ソフトウェアは、ソースコードからビルドしたもののほかに、対象プラットフォーム標準のパッケージ(RPM 形式)も含まれません。
- ・対象バージョンに含まれないものでも、対象プラットフォーム標準のパッケージに該当するバージョンがある場合は、そのパッケージについてサポート対象とします。(例: RHEL5、CentOS5 の PostgreSQL8.1 ベースのパッケージ)

- ・対象プラットフォームの標準

- Red Hat Enterprise Linux 5.0 以降
- CnetOS5.0 以降

- ・サポート条件の標準

- ヘルプデスク: インストール/設定/マニュアルレベル問い合わせ/ソースコード解析
- 障害対応
- 情報配信

2. サービス内容

2.1 ヘルプデスク

以下の対応範囲に含まれるご質問にお答えするサービスです。

インストール、設定、管理ツールの使い方(付属ツールに限る)、マニュアルレベル問合せ、バージョンアップに関する問合せ、ソースコード解析。PostgreSQL はデータベース設計、パフォーマンスチューニングも含まれます。

2.2 障害対応

サポート対象のソフトウェアが原因の障害であると判明した場合に、障害原因を調査します。調査の結果、障害の原因となる問題が修正されているバージョンのご提示、または、回避策を提示します。

2.3 情報配信サービス

サポート対象のソフトウェアに関するバージョンアップ情報等を月 1 回程度、電子メールにてお知らせします。

2.4 ナレッジサービス

ご契約のソフトウェアに関する、よくあるご質問や、過去の回答事例などを閲覧いただけるサービスです。サポートお問い合わせ用の Web システムから参照いただけます。

3. 受付方法と対応時間

項目	詳細
受付方法	サポート専用 Web システム、電話
回答方法	サポート専用 Web システム
対応言語	日本語、英語(サポート専用 Web システムの問い合わせのみ)
対応時間	SRA OSS 営業日の 9:00~18:00
一次回答時間	60 分以内

一次回答とは、お客様のご契約内容確認と内容を確認の上、ご質問を承ったことをご連絡するものです。

4. 規約

4.1 事務手続の流れ

- (1) お申し込み
サポート購入時に合わせて「サポート申込書」をご提出ください。
- (2) サポート権利書、ご請求書の発行
ご郵送にてお送りいたします。権利書はサービスを受けるのに必要な契約番号が記載されておりますので、期間中大切に保管ください。お支払いは先払いをお願いするケースがございます。
- (3) サポートのご案内
サポート開始のご案内をご契約担当者、ご質問担当者の方に E-mail でお送りいたします。
初めて弊社サポートシステムをご利用いただく方には、別途システムアカウント発行のご案内も E-mail でお送りいたします。
- (4) サービス開始
サポートシステムもしくはお電話を利用してサービスをご利用ください。
- (5) サポート更新のご案内
サポート終了前 2 カ月、1 カ月、終了時の計 3 回、ご案内を E-mail でお送りいたします。
更新・解約いずれの場合もご連絡をお願いいたします。
- (6) 更新手続き
更新のご連絡をいただいた場合は必要に応じてお見積をさせていただき更新手続きを行います。
ご契約内容に変更がなければ再度「サポート申込書」のご記入は不要です。
解約のご連絡をいただいた場合は、期間が満了するとサポートシステムへアクセスができなくなります。

4.2 サポート登録情報について

- (1) ご契約担当者、ご質問担当者は個人名でお願いいたします。
- (2) サポート登録内容に変更があった場合にはすみやかにご連絡ください。
- (3) ご質問担当者は、変更可能です。ただし、変更には SRA OSS の確認のもと承諾を得る必要があります。

4.3 お客様情報の取り扱いに関して

お客様から提供されるシステムの情報、ご契約担当者ならびにご質問担当者の個人情報、ご質問の内容(ログ)を含むは機密情報として取り扱い、本サービスを提供する目的のみに利用いたします。情報の管理は、SRA OSS が委託先を含め責任を

持って管理いたします。ただし、お客様のシステム固有によらない技術的なご質問に関しては、情報を加工の上ナレッジサービスに掲載させていただく場合がございます。

4.4 禁止事項

- (1) 登録質問担当者以外の者がサービスを受けることはできません。
- (2) 登録質問担当者がサービス内容と類似の行為を行い第三者から利益を得る目的での利用はできません。
- (3) 登録質問担当者がサービスを受ける権利を第三者に譲渡することはできません。

4.5 保証範囲

SRA OSSは、本サービスのサポート内容、特典に関して商品性およびお客様が考える特定の目的に対する適合性を含む保証を、明示・暗示ともに一切いたしません。

一次回答時間はガイドラインであり保障ではありません。

ご質問への回答は最善の努力をもって応対いたしますが、その回答が必ずしも問題を解決することを約束するものではありません。

4.6 責任制限

- (1) お客様が期待する成果を得るためのソフトウェアの選択導入、使用および使用成果につきましては、お客様の責任とさせていただきます。
- (2) 法律上の請求の原因の種類を問わず、いかなる場合においても、弊社はこのサービスの使用または使用不能から生ずるいかなる損害に関して、お客様（および第三者）が被った損害につき、一切責任を負わないものとします。例え損害の可能性について事前に知らされていた場合にも同様です。
- (3) いかなる場合においても、本契約に基づく SRA OSS の責任は、本サービスの費用としてお客様が実際に支払った金額を上限とします。
- (4) サポート期間がお客様のご都合によって前倒し終了された場合、弊社はサポート費用をご返金することは出来ません。

4.7 その他

- (1) 本サービスの内容や価格は予告なしに変更される場合があります。
- (2) 本契約に関する一切の紛争に関しては、東京地方裁判所を第一審の所轄裁判所とします。

株式会社 SRA OSS
〒171-0022 東京都豊島区南池袋 2-32-8
TEL: 03-5979-2701 Mail: sales@sraoss.co.jp

改定：2024年8月