

## OSS 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、様々なオープンソースソフトウェアをご利用になる皆様のために、サポート対象とするソフトウェア単位でご契約いただき、そのソフトウェアについてサポートを行うサービスです。本書は、お客様がサポートを受ける権利があること証明する「サポートサービス権利書」とサポートサービスでご提供するサービスをご紹介する「サービス仕様書」を兼ねています。本書はサポート期間中、大切にお手元に保管ください。また、詳細なサービス仕様は「OSS サポートサービス仕様書（別紙）」に基づきます。

項目	ご契約の内容
ご契約番号	
サポート契約名称	
サポート期間	
対象ソフトウェア	
オプションメニュー	
特記事項	
サポートシステム	
サポート電話番号	

ご契約担当者、ご質問担当者の情報は個人情報の観点から本書に記載しておりません。上記に記載されているサポートシステムから登録内容をご確認ください。サポートシステムのアカウント情報はご担当者様に個別にEメールでご案内しております。

## 1. サービスメニュー

対象ソフトウェアのバージョンおよびサポート期間、プラットフォームのバージョンは、別紙記載の通りといたします。

### 1.1 契約プラン

契約プラン	20 サーバプラン	4 サーバプラン	1 サーバプラン
対象プラットフォーム	Linux、Windows(日本語環境)		
サポート台数 ※1	20 サーバまで	4 サーバまで	1 サーバまで
質問担当者数	4 名	2 名	1 名
インシデント数 ※2	無制限		

※1 ソフトウェア単位の契約となります。(例：Apache httpd 4 サーバ、Tomcat 1 サーバの場合は、Apache httpd で 4 サーバプラン、Tomcat で 1 サーバプランの 2 契約が必要です)

※2 インシデントとは 1 つの質問が完了するまでの一連の流れをさします。

### 1.2 サポート対象ソフトウェア

カテゴリ	ソフトウェア
アプリケーションサーバ	Tomcat
Web サーバ	Apache httpd, Nginx
メールサーバ	Postfix, sendmail, Dovecot, Courier-IMAP
LDAP サーバ	OpenLDAP, 389 Directory Server
DNS サーバ	BIND
NTP サーバ	chrony
FTP サーバ	ProFTPD
キャッシュサーバ	Squid
ロードバランサ / リバースプロキシ	Nginx, HAProxy
ファイル / プリントサーバ	nfsd, Samba
セキュリティ	OpenSSL
NoSQL	Memcached, Redis, Cassandra
データベースサーバ	SQLite
HA ソフトウェア	Pacemaker/Corosync(※1), Keepalived
ストレージ・ボリューム管理	DRBD, LVM, MD(Software raid)
ログ管理・収集	Fluentd(fluent-package), Rsyslog
プロジェクト管理	Redmine
バージョン管理システム	Git, Subversion

※1 Pacemaker と Corosync との組み合わせで 1 ソフトウェアとカウントします。ミドルウェアのリソースエージェントもサポートをご希望の場合には、そのミドルウェアのサポート契約も必要となります。例えば、Apache httpd のリソースエージェントのサポートをご希望の場合には、Apache httpd のサポートも必要となります。

## 2. サービス内容

一部のソフトウェアは、ヘルプデスクのみの提供となります。詳細は別紙記載の通りです。

### 2.1 ヘルプデスク

以下の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
- マニュアルレベル問い合わせ
- ソースコード解析

### 2.2 障害対応

サポートするソフトウェアが原因の障害であると判明した場合には、障害原因を調査し回避策を提示いたします。回避方法、または障害が修正されているバージョンのご提示となります。FULL SUPPORT 期間中は、可能な限り開発コミュニティに障害の報告を行い、お客様がコミュニティより修正バージョンを入手できるよう努力いたします。

## 3. 受付方法と対応時間

プレミアムの提供は一部のソフトウェアとなります。詳細は別紙記載の通りです。

	プレミアム	ビジネスタイム
受付方法	サポートシステム、電話(※1)	
回答方法	サポートシステム	
対応言語	日本語、英語(サポートシステムの問い合わせのみ)	
対応時間	24 時間 365 日	SRA OSS 営業日の 9:00~18:00
対応内容	ビジネスタイム時間はすべて、それ以外は「緊急(※2)」に区分されるもの	すべて
一次回答時間(※3)	30 分以内	60 分以内

※1 電話での受付は、ビジネスタイム時間のみとなります。

※2 「緊急」の定義

お客様の本番環境でサポートを締結しているプログラムの使用ができない状態、または大きな影響を受けて業務を合理的に継続できない状態であり、当該の業務がビジネス上ミッションクリティカルであって、障害内容が以下の項目を1つ以上含む場合を指します。

- データが破壊される
- プログラム、ドキュメント上に記載されている重要な機能が動作しない
- システムがいつまでもハングアップすることにより、リソースまたは応答に対し、容認できないまたは際限ない遅延が発生する
- システムが破壊される。何度か再起動を試みた後も破壊された状態が継続する

※3 一次回答とは、お客様のご契約内容を確認の上、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  
新規サポート購入時のみ「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  
Eメール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。お支払いは前払いをお願いする場合がございます。
- (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メール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、別途サポートシステムのアカウント発行のご案内もEメール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か月、1か月、終了時の計3回、ご案内をEメール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もり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。  
ご質問担当者のEメールアドレスは個人を特定できるものとし、メーリングリストなどの複数人で共有されるご登録はいただけません。ご質問や回答の内容を複数人で共有したい場合には追加送信Eメールアドレスをご登録ください。ご登録いただいたEメールアドレスにご質問や回答の内容を送信いたします。
- (2) サポート対象となる機器、OS、ソフトウェアのバージョン、ご質問担当者の変更を希望される場合には、サポートシステムから変更申請をお願いいたします。申請はご契約担当者様のみが行えます。変更にはSRA OSSの承諾が必要なため、申請から反映までにお時間をいただきます。また、変更の内容によっては追加費用が発生することがあります。追加費用発生時には、承諾前に費用発生の確認をさせていただきます。

### 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 再委託に関して

本サービスは、SRA OSS が提供し、サポートするものですが、一部をSRA OSS が指定するパートナー様に委託してご提供する可能性があります。

#### 4.5 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。

#### 4.6 保証範囲

- (1) 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。
- (2) 一次回答時間はガイドラインであり保証ではありません。
- (3) ご質問への回答は最善の努力をもって対応いたしますが、その回答が必ずしも解決することを約束するものではありません。

#### 4.7 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、OSSサポート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や、オプション契約が不要になった場合、弊社はすでにご請求済みのサポート費用のご返金はいりません。

#### 4.8 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。

改定:2025年6月  
株式会社 SRA OSS  
〒171-0022 東京都豊島区南池袋 2-32-8  
TEL:03-5979-2701 E-mail:sales@sraoss.co.jp