

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します「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。

ご契約内容	
ご契約番号	
サポート契約名称	OSS サポートサービス
オプションメニュー	
対象ソフトウェア	
サポート期間	
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-mail でご案内しております。

1. サービスメニュー

ソフトウェア単位に、1 年単位でご契約いただきます。サポートするソフトウェアは 1.2 サポート対象ソフトウェア からご選択ください。

1.1 契約プラン

契約プラン	1 サーバプラン	4 サーバプラン	20 サーバプラン
サービス内容	ヘルプデスク、障害対応		
サポート台数 ※1	1 サーバ	4 サーバまで	20 サーバまで
質問担当者数 ※2	1 名	2 名	4 名
インシデント ※3	無制限		
金額（年額／税抜）	200,000 円	400,000 円	1,000,000 円
オプション価格（税抜）			
1 サーバ追加オプション	100,000 円		

※1 ソフトウェア単位の契約となります。（例：Apache 4 サーバ、Tomcat 1 サーバの場合は、Apache 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 個人単位での登録となります。（メーリングリストによる登録は不可）ご質問担当者は、サポートシステムより随時ご変更いただけます。回答を受け取るメーリングリスト等の指定のメールアドレスの指定が可能です。

※3 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, Nginx
メールサーバ	Postfix, sendmail, Dovecot, Courier-IMAP
LDAP サーバ	OpenLDAP
DNS サーバ	BIND
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	Pound, Nginx, HAProxy
ファイル / プリントサーバ	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/Heartbeat/Corosync ※1, Keepalived
分散ストレージシステム	DRBD
ログ収集	Fluentd
プロジェクト管理	Redmine

※1 Pacemaker は Heartbeat もしくは Corosync との組み合わせで 1 ソフトウェアとカウントします

サポート対象ソフトウェアのバージョンおよびサポート期間は、「OSS サポートサービス仕様書（別紙）」を参照してください。

1.3 サポート対象プラットフォーム

OS	詳細
Linux	Red Hat Enterprise Linux V5 以降 CentOS 5 以降

2. サービス内容

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（※別紙参照）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。

※ Cassandra は対象外となります。

※ オンサイトでの障害分析などの作業は、本サービスの対象外です。

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
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 2 カ月前、1 カ月前、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) サポート対象となる機器、OS、ソフトウェアのバージョン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、サポート対象の機器情報は、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の事情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きます。

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、一部のソフトウェアについては 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

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証ではありません。

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、弊社はサポート費用をご返金することは出来ません。

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。

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

改訂: 2023 年 4 月