pgpool-IIサポートサービス

本サービスは pgpool-II を利用するお客様に技術サポートを提供致します。インストール、設定などの導入時の支援から、開発中における使い方や設計に関する質問、運用開始後のチューニングや障害対応まで幅広く対応致します。本サービスには、pgpool-II と合わせて利用するデータベースとなる PostgreSQL, PowerGres, Postgres Plus のサポートは付属しません。

1. サービスメニュー

<table>
<tr><th colspan="3">pgpool-II サポートサービス</th></tr>
<tr><td>対象ソフトウェア</td><td colspan="2">pgpool-II 3.0 以降（パラレルクエリ機能除く）
pgpoolAdmin 3.0 以降
公式インストーラ (installer2-*)</td></tr>
<tr><td>対象ソフトウェア入手先</td><td colspan="2">https://pgpool.net/mediawiki/index.php/Downloads</td></tr>
<tr><td>対応データベース
ソフトウェア</td><td colspan="2">PostgreSQL, PowerGres, Postgres Plus
（ただし上記のデータベース製品のサポートは本サービスに含まれません）</td></tr>
<tr><td>対応プラットフォーム</td><td>Linux</td><td>Red Hat Enterprise Linux AS/ES x86/x86_64 4.0 以降
CentOS x86/x86_64 4.0 以降
Ubuntu x86/x86_64 12.04 LTS 以降の LTS バージョン
Docker 1.0 以降の Docker コンテナ(コンテナ内のプラットフォームは上記と同じ)</td></tr>
<tr><td>契約単位</td><td colspan="2">クラスタ単位※4</td></tr>
<tr><td>質問担当者数※1</td><td colspan="2">1 名</td></tr>
<tr><td>インシデント数※2</td><td colspan="2">無制限</td></tr>
<tr><td>契約期間</td><td colspan="2">1 年間</td></tr>
<tr><th colspan="3">サービス価格（税抜）</th></tr>
<tr><td>標準メニュー</td><td colspan="2">ビジネスタイム 400,000 円
プレミアム 800,000 円</td></tr>
<tr><th colspan="3">オプション価格（税抜）</th></tr>
<tr><td>メーリングリスト
オプション※3</td><td colspan="2">200,000 円</td></tr>
<tr><td>質問担当者
追加オプション</td><td colspan="2">100,000 円/1 名</td></tr>
</table>

※1 質問担当者は、個人を特定できるお名前とメールアドレスでのご登録となります。
※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。
※3 ご質問担当者の登録をメーリングリストとするオプションです。
チームでの運用の場合に、共通アカウントでご利用いただけます。
※4 ここで言う「クラスタ」とは、1 つの pgpool-II サーバ(watchdog を利用している場合は、相互に通信する複数の pgpool-II)およびその pgpool-II が管理する一組のデータベースシステムのこと

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。

【ヘルプデスク対応範囲】
- pgpool-II
  インストール、設定、使い方、チューニング、運用方法
- pgpoolAdmin
  インストール、使い方

2.2 障害対応

pgpool-II, pgpoolAdmin をご利用のシステムで障害が起きた場合で、pgppool-II, pgpoolAdmin が原因であると判明した場合に、障害原因を調査し改善策を提示いたします。改善策の提示は復旧方法、回避方法を中心としますが、ソフトウェアの修正でしか対応できない場合は、修正パッチを提供します。ただし技術的に不可能、あるいは技術的に可能であっても pgpool-II 開発コミュニティの技術方針と一致しない場合は修正パッチを提供できない場合があります。

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や最新情報を随時、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

	プレミアムサポート	ビジネスタイムサポート
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	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」に区分されるもの	すべて
一次回答時間	30 分以内	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。

「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う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 つ以上含む場合をさします。

- 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することにより、リソース又は応答に対し、容認できない又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

「緊急」に該当するご質問は、迅速な対応開始のために必ずお電話でのお問い合わせをお願いいたします。

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。(ご質問担当者については、メーリングリストオプションを購入されている場合はこの限りではありません。)
(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では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ことがございます。

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、このうち 24×365 サポートについては、お客様への窓口は SRA OSS が指定するパートナー様に委託してご提供いたします。

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。

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, pgpool-II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。

改訂:2024 年 8 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 Mail:sales@sraoss.co.jp