

PostgreSQL/PowerGres サポート&保守サービス 権利書兼仕様書

本サービスは PostgreSQL/PowerGres を利用するお客様に技術サポートを提供いたします。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いたします。本書は、お客様がサポートを受ける権利があることを証明する「サポートサービス権利書」とサポートでご提供するサービスを紹介する「サポートサービス仕様書」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。

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	
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本書に記載しておりません。上記サポートシステムからご確認ください。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

対象ソフトウェアおよびプラットフォームのバージョンについては、別紙記載のとおりいたします。

	プラチナ	ゴールド	シルバー
対応データベースソフトウェア	PostgreSQL (開発コミュニティによる正式リリース版)、PowerGres on Windows、PowerGres on Linux、Amazon RDS for PostgreSQL ^{※1} 、Amazon Aurora PostgreSQL 互換エディション ^{※1}		
対応クラスタソフトウェア	ストリーミングレプリケーション ^{※2} 、論理レプリケーション ^{※2} 、Pgpool-II、Pacemaker/Corosync ^{※3} (DRBD ^{※4} 、ストリーミングレプリケーション)		-
対応プラットフォーム ^{※5}	Linux、Windows 日本語環境		
DB サーバノード数 ^{※6}	20	4	1
質問担当者数	20	4	1
インシデント数 ^{※7}	無制限		

- ※1 Amazon RDS や Aurora は当該マネージドサービスでの検証および固有事象はサポート対象外です。
- ※2 ストリーミングレプリケーション、論理レプリケーションはシルバー+DB サーバ追加オプションでは不可、ゴールド以上が必要です。
- ※3 Pacemaker/Corosync はオプション契約が必要です。監視対象は対応データベースソフトウェアに限ります。
- ※4 DRBD は 2 ノード、シングルプライマリ、C プロトコル、プロキシなしに限ります。
- ※5 対応プラットフォームの詳細は別紙をご覧ください。
- ※6 DB サーバノード数はインスタンス単位でカウントします。インスタンスとは、稼働中または稼働可能な状態のサーバプロセスを指します。クラスタソフトウェアを利用する場合でも、DB サーバのインスタンス数のみをカウントします。システム的に同時に稼働不能、かつ、稼働するマシンが同じインスタンスはカウント対象外です。コールドスタンバイ、ストリーミングレプリケーションのスタンバイ、HA 構成のスタンバイ、Amazon RDS や Aurora のリードレプリカはカウント対象です。VMotion や vSphere HA の移動先はカウント対象外です。vSphere FT や VMware Site Recovery Manager の同期先はカウント対象です。
- ※7 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指します。

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。

【データベースサーバのヘルプデスク対応範囲】

- データベースサーバ本体
インストール、設定、管理ツールの使い方 (PowerGres の場合)、マニュアルレベル問い合わせ、ソースコード解析、データベース設計、パフォーマンスチューニング、バージョンアップに関する問い合わせ (最大 3 か月間として新旧両バージョンのサポートも可)
- contrib ツール (PostgreSQL に同梱して配布される追加提供のモジュール群)
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
- サードパーティソフトウェア
pg_statsinfo、pg_stats_reporter、pg_dbms_stats、pg_hint_plan、pg_rman、pg_repack、pg_bulkload、pgBadger、pgAdmin4、pg_bigm、pg_ivm、pg_store_plans、pgAudit、pgAudit Log to File、PostGIS (オプション)
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
- データベースサーバに接続する API
C (libpq)、JDBC、ODBC (psqlODBC)、PHP (PostgreSQL 関数)、Npgsql
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
※ 上記以外でもデータベースサーバ側のサポートはいたします。上記についてはクライアント側の接続ドライバ自体もサポートいたします。

【クラスタソフトウェアのヘルプデスク対応範囲】

- クラスタソフトウェアに関する問い合わせ (ゴールド以上、Pacemaker/Corosync はオプション)
構成設計、インストール、設定、マニュアルレベル問い合わせ、パフォーマンスチューニング、バージョンアップに関する問い合わせ (最大 3 か月間として新旧両バージョンのサポートも可)

2.2. 障害対応

対象のデータベースサーバもしくはクラスタソフトウェアをご利用のシステムで障害が起きた場合に、対象ソフトウェア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、可能な限りソフトウェア本体への修正を行います。

ソフトウェアの修正を行った場合、SRA OSS は、開発コミュニティに修正パッチを提出します。お客様は、開発コミュニティから提供された修正パッチを入手するものとし、SRA OSS はそれをサポートします。

SRA OSS による修正が開発コミュニティに採用されなかった場合は、お客様と相談の上、独自のパッチとして提供することを検討いたします。その場合、本来の開発コミュニティから提供されるソフトウェアをサポートするという内容から外れるため、そのサポートについては別途協議するものとします。

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や最新情報を随時、E 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。サポートシステムから参照いただけます。

2.5. バージョンアップソフトウェアの提供

PowerGres on Windows、PowerGres on Linux をサポート対象とするお客様は、製品のバージョンアップの際、バージョンアップソフトウェアを無償で提供いたします。

3. 受付方法と対応時間

	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	
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」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

※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、PostgreSQL/PowerGres サポート&保守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を行いません。

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 E-mail:sales@sraoss.co.jp