

PowerGres Plus HA LifeKeeper 版 年間サポートサービス権利書兼サービス仕様書

PowerGres Plus HA LifeKeeper 版年間サポートサービスは、PowerGres Plus HA LifeKeeper 版の対象製品（詳細は下記に記載）の活用を支援するための技術サービスです。本書は、お客様がサポートを受ける権利があることを証明する「サービス権利書」とサポート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。

| | 契約内容 |
|--------------|------|
| ご契約番号 | |
| サポート契約名称 | |
| 対象ソフトウェア | |
| サポート期間 | |
| サポートシステム URL | |
| 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

| | PowerGres Plus HA LifeKeeper 版 (SD) 基本 2 ノード構成 | PowerGres Plus HA LifeKeeper 版 (DR) 基本 2 ノード構成 |
|-----------------------|--|--|
| サービス内容 | <ul style="list-style-type: none">ヘルプデスク障害対応情報配信サービスナレッジサービスソフトウェアのアップグレード | |
| 質問担当者数 | 1 名 | |
| インシデント数 ^{※1} | 無制限 | |

※1 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本体
インストール、設定、管理ツール (PowerGres Administration Tool) の使い方、マニュアルレベル問い合わせ、ソースコード解析、バージョンアップに関する問い合わせ (移行期間に限る)
※ データベース設計、パフォーマンスチューニングはサポート対象外です。
- 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
- サードパーティーソフトウェア
textsearch_ja、pgAdmin III、eudc、pg_bigm、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
※ PowerGres に付属するソフトウェアのみをサポートします。個別にインストールした場合にはサポート対象外です。
- データベースサーバに接続する API
C (libpq)、PHP、JDBC、ODBC (psqlODBC) (オプション)、Npgsql (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
※ 上記の API 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します。上記以外の API についてもデータベースサーバ側はサポート対象です。
- LifeKeeper for Linux または SIOS Protection Suite、PostgreSQL ARK
「LifeKeeper/DataKeeper サポート証書」に記載のとおりです。ただし、サポートの受付方法は本書の「3. 受付方法と対応時間」に記載のとおりです。

2.2. 障害対応

PowerGres が障害の原因であると判明した場合に、障害の原因を調査して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ず、弊社がとくに重大な障害と判断した場合は、可能な限りソフトウェアへの修正を行います。ソフトウェアの修正はフルサポート期間内のみとします。サポート期間については以下の URL を参照してください。

<https://powergres.sraoss.co.jp/s/ja/product/policy.php>

LifeKeeper for Linux または SIOS Protection Suite、PostgreSQL ARK については、「LifeKeeper/DataKeeper サポート証書」に記載のとおりです。ただし、サポートの受付方法は本書の「3. 受付方法と対応時間」に記載のとおりです。

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. ソフトウェアのアップグレード

ソフトウェアのアップグレード時に新しいバージョンの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 ^{※2} | |
| 回答方法 | サポートシステム | |
| 対応時間 | 24 時間 365 日 | SRA OSS 営業日の 9:00～12:00、13:00～19:00 |
| 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 ^{※3} | すべて |
| 一次回答時間 ^{※4} | 30 分以内 | 60 分以内 |

※2 電話での受付はビジネスタイムのみとなります。

※3 「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

緊急に該当するご質問は、サポートシステムで緊急指定をお願いいたします。

※4 一次回答とは、お客様のご契約内容、ご質問内容を確認の上、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

新規ご契約時のみ「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

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 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。サポート開始日はお申し込みの翌月 1 日（お申し込みが 20 日以降の場合には翌々月 1 日）となります。サービス開始日からサポート開始日の間についてもサービスは提供いたします。

(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 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をさせていただき更新手続きを行います。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をお願いいたします。

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ものは不可とします。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) ご登録内容に変更が生じた場合は、サポートシステムから変更申請をお願いいたします。申請後、SRA OSS が承認することで変更が確定となります。

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、必要に応じてサイオステクノロジー社による支援を受けて実施しています。その場合、サポートに必要な情報は、サイオステクノロジー社へも提供されます。

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、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できません。

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, Inc. 日本支社
〒171-0022 東京都豊島区南池袋 2-32-8
Tel. 03-5979-2701 E-mail sales@sraoss.co.jp

2020 年 11 月