

PowerGres サポートサービス権利書兼仕様書

PowerGres サポートサービスは、PowerGres の対象製品(詳細は以下に記載)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ご紹介する「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. サービス概要

1.1. 対象製品

- PowerGres on Windows
- PowerGres on Linux
- PowerGres Plus Linux 版
- PowerGres Plus Windows 版

1.2. サービス内容

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、アップデートの提供、アップグレード・ダウングレードの提供

詳細は 2. サービス内容をご覧ください。

1.3. 質問担当者数

1名 (個人名での登録となりメーリングリストなど複数人で共有される登録はいただけません)

1.4. インシデント数

無制限

1.5. サポート期間および条件

以下のページの記載に準じて対応します。

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

対象製品が稼働する OS が EOL を迎えた場合、以降は当該 OS での検証、および固有の事象はサポート対象外とさせていただきます。

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、アップグレードに関する問い合わせ (最大 3 ヶ月間として新旧両バージョンのサポートも可)
※ データベース設計、性能チューニングはサポート対象外です。
- 製品に同梱される contrib ツール (PowerGres 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
- 製品に同梱されるサードパーティソフトウェア
PostGIS (オプション)、textsearch_ja、pgAdmin 4、pg_bigm、pg_ivm
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)、PHP、JDBC、ODBC (psqlODBC) (PowerGres on Windows、PowerGres on Linux ではオプション)、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。

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。

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アップデート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. アップデートの提供

フルサポート期間内においてサポート対象ソフトウェアのアップデートを無償で提供します。アップデートとは不具合やセキュリティ脆弱性の修正といった小規模な更新のことです。アップデートのソフトウェアはサポートシステムからダウンロードいただけます。

2.6. アップグレード・ダウングレードの提供

サポート対象ソフトウェアのアップグレード、ダウングレードを無償で提供します。アップグレードとは機能の追加といった大規模な変更のことです。ダウングレードとはアップグレードに対して古いバージョンのことです。アップグレード、ダウングレードのソフトウェアはサポートシステムからダウンロードいただけます。インストールにあたって必要なライセンスキーの発行はサポートシステムからお問い合わせください。なお、提供するソフトウェアはサポート期間内のバージョンのみとします。

3. 受付方法と対応時間

項目	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」に区分されるもの ^{※2}	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、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。サポート開始日はお申し込みの翌月 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。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、PowerGres 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) お客様都合によりサポート期間を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をご返金は行いません。

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。

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. powergres-sales@sraoss.co.jp

2024 年 8 月