

MySQL / MariaDB プロダクトサポート規定

2015年5月版

株式会社アシスト
サービス事業部

1. 概要

本サポートは、MySQL 開発コミュニティ (<http://dev.mysql.com/downloads/mysql/>) から提供されるコミュニティ版 MySQL および MariaDB (<http://downloads.askmonty.org/mariadb/>) に適用されます。

本サポートは、MySQL および MariaDB 開発コミュニティから提供される正規のプログラムであり、提供されるプログラム・ドキュメントに記載されている適切なハードウェア、オペレーティング・システム構成で変更されず実行されており、サポート対象のリリースにおいて実証可能な問題（お客様の環境で発生したものを含みます）に対して提供されます。

2. 契約形態

「サーバ契約」「サイト5契約」「サイト25契約」「会社契約」の4種類の契約を提供します。

2-1. サーバ契約

当該プロダクトが導入されるコンピュータを「サーバ」と呼び、特定された1台のサーバに導入されたプロダクトに対する契約です。「サーバ」とは、物理的なコンピュータもしくは、物理的なコンピュータを論理的に区分けしたコンピュータいわゆる仮想サーバを意味します。すなわち、物理サーバ、仮想サーバであっても、1つのサーバとして契約の単位とします。

2-2. サイト5契約

営業所や事業所などの物理的な場所を「サイト」とし、同一サイトにおける5サーバに対する契約です。

2-3. サイト25契約

営業所や事業所などの物理的な場所を「サイト」とし、同一サイトにおける25サーバに対する契約です。

2-4. 会社契約

会社、行政法人、医療法人、公社、公団、公庫など、法人に対する契約です。法人に所属する人員数（会社であれば連結の従業員人数）ごとに設定されたサービスが提供されます。なお、該当プロダクトを利用する法人に所属する人員数によって評価されます。つまり、親会社が利用する該当プロダクトのサポート契約をシステム子会社が締結する場合、親会社の従業員人数で評価されます。

3. サポートメニュー

「Standard」「Advanced」「Cluster」の3種類のサポートメニューを提供します。

3-1. サポート内容

対応時間およびサポート内容によって「Standard」、「Advanced」、「Cluster」の3種類のサポートメニューを提供し、サポート契約期間中はサポートに付随する管理ソフトウェア、パッケージ・ソフトウェアを利用できます。

		Standard (旧スタンダード)	Advanced (旧エンタープライズ)	Cluster
契約期間		1年		
対応時間		平日 9:00 - 17:00	24時間365日	
問合せ方法		Web/メール/TEL		
問合せ言語		日本語		
問合せ管理		問合せ専用ポータル		
問合せ分類		重要度定義		
問合せ回数		無制限		
内容	マニュアルレベルでの調査		○	
	発生事象の再現確認		○	
	ソースレベル確認		○	
	修正パッチの提供		○	
パッケージ・ソフトウェア				
MariaDB Galera Cluster		—	—	○
サポートに付属する管理ソフトウェア				
Visual Query Editor with Graphical Query Builder		—	○	○
Enterprise Monitor with Real-time Query Analyzer		—	○	○
Backup and Recovery Manager		—	○	○

3-1-1. マニュアルレベルでの調査

インストール、パラメータ設定、マニュアルレベルの操作、バージョンアップに関するご質問にお答えします。

3-1-2. 発生事象の再現確認

適切なハードウェア、オペレーティング・システム構成で、改変されず実行されており、サポート対象のリリースにおいて実証可能な問題について、再現可能な範囲で動作確認を実施します。ただし、お客様環境のハードウェアやOS、データベースのデータ量、データ分布、アプリケーションに依存する問題の場合、同現象を再現することができない場合があります。

3-1-3. ソースレベル確認

当社にて再現した事象について、ソースレベルで問題の事象の原因を解析し、仕様上の問題か不具合に該当する問題なのかをご報告します。

3-1-4. 修正パッチの提供

対象のデータベース・システムで発生した障害が、サポート対象のソフトウェアが原因であることが判明した場合、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の修正を行います。ソフトウェアの修正を行った場合、MySQL 開発コミュニティに修正パッチを提出します。お客様は当社から、もしく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ます。当社は開発コミュニティから提供された修正パッチもサポートします。

3-1-5. 重要度定義

お客様からの問合せに関する重要度は、お客様および当社により選択され、以下の重要度の定義により分類されるものとし、重要度により後述の対応時間、対応開始時間が異なります。

- ・ 重要度 1

お客様の本番環境でサポートが締結しているプログラムの使用ができない場合、又は、大きな影響を受けて業務を合理的に継続できない場合をいいます。つまり、お客様の業務の遂行に全面的に支障がある状態や、業務がビジネス上ミッション・クリティカルであり緊急の状態をいいます。

重要度 1 のお問い合わせは以下の項目を 1 つ以上含む場合に該当します。

- ・ 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。

- ・ 重要度 2

お客様の業務の遂行に重大な支障がある状態をいいます。容認できる回避策が無く、重要な機能を利用できないが、限定された方法で業務が継続できる状態をいいます。

- ・ 重要度 3

お客様の業務の遂行に軽微な支障がある状態をいいます。業務上不都合な影響があり、機能を復旧させる回避策が必要となる場合があります。

- ・ 重要度 4

お客様のソフトウェアに関して、情報、改善案、又はプログラム・ドキュメントの明確化を依頼しているが、そのソフトウェアの運用に影響が無い状態をいいます。お客様の業務の遂行に支障がなく、システム運用を妨げない状態をいいます。

3-2. 対応プロダクト

以下のプロダクトをサポート対象とします。

- ・ コミュニティ版 MySQL および MariaDB の本体
- ・ ストレージエンジンについて
コミュニティ版 MySQL に含まれる MyISAM、InnoDB ストレージエンジン、および MariaDB に含まれる MyISAM、Aria、InnoDB、XtraDB ストレージエンジンをサポート対象とします。
ただし、MySQL Cluster で使用する「NDB Cluster」ストレージエンジンはサポート対象外とします。

3-3. 対応バージョン

MySQL 開発コミュニティから提供される、MySQL database 4.0 以降、MariaDB 5.1 以降をサポート対象とします。

MySQL 開発コミュニティの End Of Life (EOL) dates (<http://www-jp.mysql.com/support/eol-notice.html>) を超える期間のサポートについては別途お問合せください。

3-4. 対応プラットフォーム

MySQL 対応プラットフォーム (<http://www-jp.mysql.com/support/supportedplatforms/database.html>) 上で動作する MySQL / MariaDB をサポート対象とします。

ただし、Apple Mac OS についてはサポート対象外とします。

3-5. Advanced、Cluster サポートに付随する管理ソフトウェアのサポート

Advanced、Cluster サポートに付随する管理ソフトウェアは、当サポートの有効な契約期間でのみ利用できます。サポートは「マニュアルレベルの調査」、「発生事象の確認」を行い、「ソースレベルの確認」、「修正パッチ」については、各管理ソフトウェアの開発元へ調査を依頼することをご提供します。

- ・ サポートに付随する管理ソフトウェア
Visual Query Editor with Graphical Query Builder
Enterprise Monitor with Real-time Query Analyzer
Backup and Recovery Manager

4. 受付方法と対応時間

4-1. 受付方法

電話、WEB、E-Mailにより本サポートのお問合せを行います。

WEBサポートシステムのAWSC(Ashisuto Web Support Center)では過去の問合せ履歴も参照可能です。また、当社プロダクトサポート対象の複数の製品、サポートIDの問合せを同時に管理可能です。

電話 : 0120-297274

WEB : <https://support.ashisuto.co.jp/>

E-Mail : skysql_sup@ashisuto.co.jp

※緊急の場合には、必ずお電話でのご連絡をお願い致します。

※AWSCをご利用いただく場合は、WEBサイトよりユーザ登録が必要です。必要に応じてユーザ登録いただき、サポートセンターをご利用ください。

4-2. 受付時間・対応時間

サポートメニューごとに受付時間、対応時間が異なります。

・ Standard

受付時間

月曜日から金曜日（土日、祝祭日、年末年始など弊社特別営業休業日を除く）9：00～17：00

（12：00～13：00除く）

※WEB、E-MAILは24時間受け付けておりますが、上記時間外に受け付けた質問の回答は翌営業日以降とさせていただきます。16：00以降に頂いた問い合わせは翌営業日の対応になる場合があります。

対応時間

月曜日から金曜日（土日、祝祭日、年末年始など弊社特別営業休業日を除く）9：00～17：00

（12：00～13：00除く）

・ Advanced

受付時間

24時間365日

対応時間

「重要度1」に該当する問題

24時間365日対応

「重要度1」に該当しない問題

月曜日から金曜日（土日、祝祭日、年末年始など弊社特別営業休業日を除く）9：00～17：00

（12：00～13：00除く）

・ Cluster

受付時間

24時間365日

対応時間

「重要度1」に該当する問題

24時間365日対応

「重要度1」に該当しない問題

月曜日から金曜日（土日、祝祭日、年末年始など弊社特別営業休業日を除く）9：00～17：00

（12：00～13：00除く）

4-3. 対応開始時間

受付完了後、30分以内でご連絡するよう合理的な努力をします。

5. データ・リカバリ・ポリシー

アシストが定義するデータ・リカバリ方法とそのプロダクトサポートの考え方を記載します。

データ・リカバリ方法は、「バックアップ」、「フェイルオーバー」、「レプリケーション」、「リモート・ミラーリング」の4種類に分類されます。

5-1. バックアップ

データベースの物理的なデータベース構造のコピーをとる方法です。データベース構造のコピーをコンピュータ、ストレージ、テープなどの媒体に格納する場合、そのコピーに対してプロダクトサポート契約の価格を適用する必要はありません。

5-2. フェイルオーバー

コンピュータは「クラスタ」で構成され、あるコンピュータが本番コンピュータとして機能し、本番コンピュータにエラーが発生した場合、クラスタ内の待機系コンピュータの1つが本番コンピュータとして機能する方法です。

待機系コンピュータに導入された当該プロダクトに、プロダクトサポート契約の価格を適用する必要はありません。

以下のクラスタソフトウェアを採用したフェイルオーバー(アクティブ・スタンバイ)構成が本定義に該当します。

ClusterPro、Lifekeeper、HACMP、ServiceGuard、HeartBeat、DRBD など

5-3. レプリケーション

1つまたは複数の本番データベースのコピーが別の待機系コンピュータ上に常に維持される方法です。

待機系コンピュータは地理的に別の場所に設置されることがありますが、本番データベースが更新されると生成されたログ情報が待機系コンピュータに送られ、待機系コンピュータ上のデータベースに適用されます。本番データベースにエラーが発生した場合、待機系コンピュータ上のデータベースが本番データベースとして機能します。

待機系コンピュータに導入された当該プロダクトには、プロダクトサポート契約価格の100%が適用されます。

なお、「サイト25契約」の対象サーバ数として、レプリケーションの待機系コンピュータ(サーバ)は1台としてカウントされます。

以下のミドルウェアや機能を採用したレプリケーション構成が本定義に該当します。

レプリケーション機能、DRBD など

5-4. リモート・ミラーリング

共有ディスク・アレイドなどのリモート・ミラー機能により、データベースを構成するデータ・ファイル、実行ファイル、バイナリ・ファイルが待機系コンピュータがアクセスできるディスク・アレイドなどに複製する方法です。

この環境において、待機系コンピュータでデータベースを稼動する場合は待機系サイトもプロダクトサポート契約価格の100%が適用されます。