

PostgreSQL プロダクトサポート規定

2018年2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、PostgreSQL 開発コミュニティ (<http://www.postgresql.org/>) から提供される PostgreSQL に適用されます。

本サポートは、PostgreSQL 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まず）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別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、もしくは1クラウド事業者を「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、もしくは1クラウド事業者を「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

「エントリー」「スタンダード」「エンタープライズ」の3種類のサポートメニューを提供します。
 なお、「サイト5契約」、「サイト25契約」、「会社契約」の場合、「スタンダード」、「エンタープライズ」のみ提供となります。

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「エントリー」「スタンダード」「エンタープライズ」の3種類のサポートメニューを提供します。

		エントリー	スタンダード	エンタープライズ
対応時間		平日 9:00 - 17:00	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		
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		○	○
	各種ミドルウェアのサポート		○	○

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オペレーティング・システム、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、PostgreSQL 開発コミュニティなど各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、当社は開発コミュニティから提供された修正パッチをサポートします。

アシスト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はずれるため、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。

- ・ PostgreSQL 本体
- ・ contrib ツール
PostgreSQL に同梱して配布されるすべての contrib ツール
- ・ データベースサーバに接続する API
C(libpq)、JDBC、ODBC、PHP
- ・ 各種ユーティリティ
pgAdmin3 1.14.0 以降、pgAdmin4 1.0 以降、pgBadger 4.0 以降、pgfincore 1.0 以降、pg_bulkload 3.0 以降、pg_dbms_stats 1.3 以降、pg_hint_plan 1.0 以降、pg_reorg 1.2.0 以降、pg_reporter 1.0 以降、pg_rman 1.2.0 以降、pg_statsinfo 2.0 以降
- ・ 各種ミドルウェア（スタンダード、エンタープライズのサポート対象です）
slony-I 1.2 以降、pgpool-II 2.0 以降

3-3. 対応バージョン

「6. ライフタイム・サポート」に規定されたバージョンの PostgreSQL と、そのバージョンに対応する「3-2. 対応プロダクト」に記載されたソフトウェアがサポート対象となります。

各バージョンのサポート期間とサポート内容については「6. ライフタイム・サポート」を参照ください。

3-4. 対応プラットフォーム

以下のプラットフォーム上で動作する PostgreSQL をサポート対象とします。

Red Hat Enterprise Linux AS/ES V4.0 以降
 Oracle Linux (Red Hat 互換カーネル) 4 以降
 CentOS V4.0 以降
 Windows Server 2003、2003R2、2008、2008R2、2012、2012R2、2016
 Windows 7、10
 Solaris9、10 (SPARC, x86)
 HP-UX 11i 以降

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 : pg_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。

・エントリ

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）

・スタンダード

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）

・エンタープライズ

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50%が適用されます。

なお、「サイト5契約」、「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0.5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。

pgpool-II、Slony-I、ホットスタンバイ、ウォームスタンバイなど

5-4. リモート・ミラーリング

共有ディスク・アレイなどのリモート・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・アレイなどに複製される方法です。

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コンピュータ（サーバ）もプロダクトサポート契約価格の100%が適用されます。

6. ライフタイム・サポート

アシストが定義するライフタイム・サポートの考え方を記載します。

ライフタイム・サポートは「FULL SUPPORT」、「CONTINUOUS SUPPORT」、「EXTEND SUPPORT」の 3つのフェーズに分かれて提供されます。

6-1. FULL SUPPORT

PostgreSQL 開発コミュニティの製品メンテナンス期間中に提供するサポートです。

PostgreSQL 開発コミュニティでは、製品のメンテナンス期間を製品の提供開始日 (First release date) から5年間と定めています。本期間では「3. サポートメニュー」で定義したサポートを提供します。

6-2. CONTINUOUS SUPPORT

「FULL SUPPORT」終了後の2年間に提供するサポートです。

PostgreSQL 開発コミュニティでは製品メンテナンス期間が終了しているため、「3-1-4. 修正パッチの提供」で定義した、コミュニティへの不具合の報告およびパッチ提供を行いません。

6-3. EXTEND SUPPORT

「CONTINUOUS SUPPORT」終了後の3年間に提供するサポートです。

PostgreSQL 開発コミュニティでは製品メンテナンス期間が終了しているため、「3-1-4. 修正パッチの提供」で定義した、コミュニティへの不具合の報告およびパッチ提供を行いません。

なお、EXTEND SUPPORT 期間は製品サポート契約価格の120%が適用されます。

6-4. 製品サポート期間

PostgreSQL の製品サポート期間を以下に記します。

バージョン	提供開始日	FULL SUPPORT	CONTINUOUS SUPPORT	EXTEND SUPPORT
10	2017年10月05日	2022年10月04日	2024年10月04日	2027年10月04日
9.6	2016年09月29日	2021年09月28日	2023年09月28日	2026年09月28日
9.5	2016年01月07日	2021年01月06日	2023年01月06日	2026年01月06日
9.4	2014年12月18日	2019年12月17日	2021年12月17日	2024年12月17日
9.3	2013年09月09日	2018年09月08日	2020年09月08日	2023年09月08日
9.2	2012年09月10日	2017年09月09日	2019年09月09日	2022年09月09日
9.1	2011年09月12日	2016年09月11日	2018年09月11日	2021年09月11日
9.0	2010年09月20日	2015年09月19日	2017年09月19日	2020年09月19日
8.4	2009年07月01日	2014年06月30日	2016年06月30日	2019年06月30日
8.3	2008年02月04日	2013年02月03日	2015年02月03日	2018年02月03日

上記に記載されている対象月の月末までがサポート期間となります。