

お客様各位

日本ヒューレット・パッカード合同会社

マルチベンダーソフトウェア製品サポートサービスのご案内 EDB Postgres 製品 (Linux/Windows版)

拝啓

貴社ますますご繁栄のこととお慶び申し上げます。

このたびは、弊社マルチベンダー製品、EnterpriseDB 社 EDB Postgres 製品をご購入頂きまして誠にありがとうございます。本レターにてサポートポータルサイトや新バージョン製品の入手方法についてお知らせいたします。

弊社では弊社製品とともにパートナー製品を含めたソリューションサービスがお客様のビジネス展望を切り開く一助となりますよう一層のサービス向上に務める所存でございます。現在のご厚情に深く感謝申し上げますと共にこれからも弊社および弊社ソリューションサービスをご愛顧賜りますようよろしくお願い申し上げます。

敬具

記

1. 製品の入手方法

製品本体は、お客様ご自身にて以下 Postgres Plus ユーザーサイトからダウンロードして下さい。

- Postgres Plus ユーザーサイト(サイオステクノロジー社サイト)
 - <https://edbpostgres.sios.jp/>
- Postgres Plus ユーザーサイト(EnterpriseDB 社サイト)
 - <https://www.enterprisedb.com/software-downloads-postgres#platform>

2. 製品情報の入手方法

EDB Postgres 製品の技術情報などにつきましても、お客様ご自身にて以下 Postgres Plus ユーザーサイトから情報を入手下さい。

- Postgres Plus ユーザーサイト(サイオステクノロジー社サイト)
 - <https://edbpostgres.sios.jp/>
- EnterpriseDB 社サイト
 - <https://www.enterprisedb.com/>

3.販売終了ならびにサポート終了について

販売終了およびサポート終了につきましては EnterpriseDB 社のライフサイクルに従います。また、EnterpriseDB 社の製品販売期間およびサポート提供期間は以下URLに掲載されておりますので、お客様ご自身にて以下ご確認下さい。

- <https://www.enterprisedb.com/resources/platform-compatibility#epas>
 - ※ EDB Postgres Standard Edition / Postgres Plus Standard Edition / Postgres Plus Solution Pack のライフサイクルは PostgreSQL のライフサイクルとなります。

4.お問い合わせ窓口

本製品に関するお問い合わせは下記までご連絡ください。

- サポート契約に関するお問い合わせ
弊社担当営業までお問い合わせください。
- 技術的なお問い合わせ
「サポートお問い合わせ窓口のご案内」に記載されているレスポンスセンター窓口までお問い合わせください。

5.その他ご注意(パッチの提供方法)

■サイオステクノロジー社商流の場合

サイオステクノロジー社の Web サイトにて配布されます。EnterpriseDB 社の Web サイトでも配布されますが英語のご案内となります。なお、最新のパッチやアップデートの情報確認はお客様ご自身でサイオステクノロジー社の Web サイトにログインし実施下さい。

※弊社経由でエスカレーションされた不具合に対してのパッチを提供する場合には、EnterpriseDB 社がパッチを作成し、テストビルドの実施をいたします。そのビルドをお客様にご提供しますので、お客様自身で修正をご確認いただきます。修正確認後、その修正内容がパッチセット(マイナーバージョンアップ)に組み込まれ、ネットワーク経由で正式にお客様に提供されることとなります。なお、テストビルドはメールで個別に提供され、正式パッチはサイオステクノロジー社の Web サイトにて配布されます。

■EnterpriseDB 社商流の場合

EnterpriseDB 社の Web サイト(ログイン必要)でも配布されますが英語のご案内となります。

※弊社経由でエスカレーションされた不具合に対してのパッチを提供する場合には、EnterpriseDB 社がパッチを作成し、テストビルドの実施をいたします。そのビルドをお客様にご提供しますので、お客様自身で修正をご確認いただきます。修正確認後、その修正内容がパッチセット(マイナーバージョンアップ)に組み込まれ、ネットワーク経由で正式にお客様に提供されることとなります。なお、テストビルドはメールで個別に提供され、正式パッチは EnterpriseDB 社の Web サイトにて配布されます。



■ 共通

また、インターネットにアクセスできる環境でご利用いただく場合に限定されますが、インストール時に、StackBuilder Plus というツールを利用して、Update Notification の機能を有効にすることで、最新のパッチやアップデートの情報を確認することは可能です。

6. サポートサービス仕様書

見積もり提示時にお渡ししているサポートサービス仕様書を次ページに記載します。

マルチベンダー製品サポートサービス実施要綱

拝啓 時下ますますご清栄のこととお慶び申し上げます。

平素は、格別のご高配を賜り、厚く御礼申し上げます。

本書は、日本ヒューレット・パッカード(以下「HPE」)マルチベンダー製品およびオープンソースソフトウェア(以下これらをまとめて「サードパーティ製品」)に対するHPEサポートサービス(以下「本サービス」)の内容について記載したものです。

対象製品: EnterpriseDB社 EDB Postgres 製品

本サービスでは、サービス対象製品における、お客様からのお問い合わせに対して、弊社が貴社窓口としてお受けし、弊社内での調査および対象製品ベンダーへの問い合わせを行います。

お問い合わせをいただいた後、弊社または対象製品ベンダーよりお客様への回答または問題解決のための支援を行います。

問題解決の支援に際しては、お客様に必要な応じログの収集などの情報収集作業をお願いする場合がございます。

■サービス内容

- ソフトウェアの機能および利用方法に関するご支援
HPEは、ソフトウェアの機能に関する情報、利用方法に関する支援を提供します。
- 障害対応(問題の切り分けのご支援および問題解決のご支援)
HPEは、再現性のあるソフトウェアの問題を解決するための支援を提供します。また、再現が困難な問題をお客様が明確にするための支援やお客様自身で問題を切り分けるための支援を提供します。既知の問題については問題解決方法を提供します。本サポートにはHPEが有するサードパーティとの契約に基づいたサードパーティ製ソフトウェアの開発元への問題解決支援要請も含まれます。但し、ソフトウェア開発元がサポートを終了した場合など、ソフトウェア開発元へのエスカレーションが出来ない場合は、HPEから適切なサポートを提供できない場合があります。
- ソフトウェア・インストレーションのサポート
HPEは、お客様がソフトウェアをインストールまたはバージョンアップする際に遭遇した問題や正しいインストール方法についての支援を提供します。HPEは、お客様に対し、電子メールなどの方法によりリモートにてソフトウェア技術支援を提供します。ソフトウェア技術支援はお客様が以下のひとつ以上の情報を受け取った時、完了とします。
 - ソフトウェアの問題を解決するための情報。

- ソフトウェアの問題を解決するための修正モジュール(サービス・パック、パッチ)の入手方法。
- ソフトウェアの問題は既知であるが製造元による解決がなされていない不具合によるものであるとの情報。
- 問題がハードウェアおよび対象ソフトウェア以外の問題として特定できるとの情報。
- 問題が対象ソフトウェアの新しいリリースで修正されているとの情報。
- 問題がソフトウェアの開発元にエスカレーションされた後の、開発元からの応答内容。

■除外事項

下記事項については、サポート範囲から除外させていただきます。

- ハードウェアもしくはソフトウェアの不適切な使用(設定を含む)または有害コード(ソフトウェア・ウィルス等)による障害が原因であるとHPEが判断した場合のサービス。
- ソフトウェア・プログラム(マクロを含む)の開発支援およびデバッグ作業。
- お客様が作成されたプログラムやサポート対象以外のソフトウェアに関するご質問。
- ソフトウェアの内部動作の説明。
- システムやネットワークなどに対する設計、構築、運用、開発の技術支援(コンサルティング)、およびパフォーマンスチューニング作業。
- 当該サードパーティが日本国内でサポートしていないバージョンへのサービス。
- HPEの承認を得ずに、HPEの担当者以外の者が行った、ソフトウェアに対する変更、改変が原因で必要になったサービス。
- 検証作業、インストール作業、設定作業、リカバリー作業、等のオンサイト作業が必要となる場合。
- パフォーマンス向上のための技術支援。
- デバッグなどによるアプリケーション不具合の切り分け作業。
- ハードウェア構成、ソフトウェア構成、ライセンスが不適切なシステムに関する対応。
- ソフトウェアウィルス等の有害コードが原因と判断された問題の対応。
- 製品サポート期間が終了している製品に関する対応。
- 他製品に対する製造元への問い合わせ。
- Enterprise DB社がサポート対象外としているもの。

■サービス受付時間

- 24x7契約:ご質問は24時間年中無休で受け付けます。但し対応についてはシビリティレベル1のお問い合わせを優先させていただきます。

■販売終了ならびにサポート終了について

販売終了およびサポート終了につきましてはEnterpriseDB社のライフサイクルに従います。また、EnterpriseDB社の製品販売期間およびサポート提供期間は以下URLに掲載されておりますので、お客様ご自身にて以下ご確認下さい。

- <https://www.enterprisedb.com/resources/platform-compatibility#epas>
※ EDB Postgres Standard Edition / Postgres Plus Standard Edition / Postgres Plus Solution PackのライフサイクルはPostgreSQLのライフサイクルとなります。

■シビリティレベルの定義

本サービスで問題を分類するために使用しているシビリティレベルの定義はEnterpriseDB社に準拠します。下記は、簡単に日本語にまとめたものです。

- シビリティレベル度 1 (緊急):
当該製品が、文書に記載された仕様に従い機能しておらず、生産業務操業が行えず、従って対処不可能な状態。
- シビリティレベル2 (高) :
当該製品が、文書に記載された仕様に従い機能しておらず、生産業務操業の重要な側面に影響が出ており対処不可能な状態。
- シビリティレベル 3 (中) :
当該製品が、文書に記載された仕様に従い機能しておらず、生産業務操業に影響が出ているが、既知の対処策がある。
- シビリティレベル 4(低) :
本製品の導入、設定に関する情報や支援を必要とする状態。

■前提条件

契約の締結がなされていない、または、契約が更新されず契約期間が終了した場合は、新規および継続のお問い合わせに対応することができません。

敬具

本件についてのお問い合わせ先:

日本ヒューレット・パッカード合同会社

HPE Services 統括本部 デリバリーオペレーション本部

hpe_sol_products@hpe.com