

AlmaLinux向けサポートサービス





AlmaLinux OS を最大限に活用し 運用上のリスクは最小限に抑える

日本語サポート

システムのトラブルや技術的な課題に対して、国内のLinuxエンジニアが日本語で技術支援を行います。



技術調査の時間
やコストを削減



+6年間延長サポート

AlmaLinuxのEOL後最大6年間重大な脆弱性に対してセキュリティ修正を提供します。



長期運用のシステム
でも安心して利用可

低コストかつ高品質の
サポートサービスで

TCO (総保有コスト)

&

ROI (投資収益率)

を最大化！



AlmaLinux向けサポートサービス メニュー

システム構成や要件に応じて必要なメニューを選択可能

| | AlmaLinux Standard サポート for 物理 | AlmaLinux Standard サポート for 仮想 | AlmaLinux 仮想基盤向け サポート |
|------|--|-----------------------------------|---|
| 対象OS | AlmaLinux 8 /AlmaLinux 9 | | |
| 利用環境 | 物理サーバー上でAlmaLinuxを利用 | 仮想サーバー上でAlmaLinuxを利用 | 仮想基盤上で複数台のAlmaLinuxを利用 |
| 課金対象 | AlmaLinuxが稼働する物理サーバー数 | AlmaLinuxが稼働する仮想マシン数 | 仮想基盤が稼働する物理サーバー数※1※2 |
| 提供内容 | ・AlmaLinuxに対する日本語技術サポート - インストール方法～障害解析までの技術問い合わせに対応※3 ・将来的な延長サポート(最大6年延長)※4 | | ・AlmaLinuxに対する日本語技術サポート - インストール方法～障害解析までの 技術問い合わせに対応※3 |
| 価格 | 84,000円(税抜) / 年 / 台 | 48,000円(税抜) / 年 / 台 | 240,000円(税抜) / 年 / ホストマシン |

※1: AlmaLinux 仮想基盤向けサポートの場合、仮想基盤上で稼働する AlmaLinux仮想マシンは台数無制限で利用可能

※2: パブリッククラウド等の環境ではリソース管理の単位(リソースグループ /プロジェクト 等)毎に1本の契約が必要

※3: 原則メールにて対応。詳細は [SLAに記載](#)

※4: コミュニティサポート終了後最大 6年間、セキュリティ修正およびテクニカルサポートを提供予定。

サポート利用の留意点

AlmaLinux OSのライフサイクルにおける提供サービス内容



AlmaLinuxのライフサイクルについて

AlmaLinuxのライフサイクルにはメジャーバージョンリリース後、コミュニティサポート期間と延長サポート期間があります。

- 1～5年 : コミュニティによりバグ修正やセキュリティ修正が提供されます。(フルサポート)
- 5年～10年 : セキュリティ修正が提供されます。(セキュリティサポート)
- 10年～16年 : サイバートラストがセキュリティ修正を有償で提供します。(セキュリティサポート※一部パッケージのみ)

| Year 1 | Year 2 | Year 3 | Year 4 | Year 5 | Year 6 | Year 7 | Year 8 | Year 9 | Year 10 | Year 11 | Year 12 | Year 13 | Year 14 | Year 15 | Year 16 |
|--------------|--------|--------|--------|--------|------------|--------|--------|--------|---------|-------------------------|---------|---------|---------|---------|---------|
| フルサポート | | | | | セキュリティサポート | | | | | 延長アップデートサポート(一部パッケージのみ) | | | | | |
| コミュニティサポート期間 | | | | | | | | | | 延長サポート期間 | | | | | |

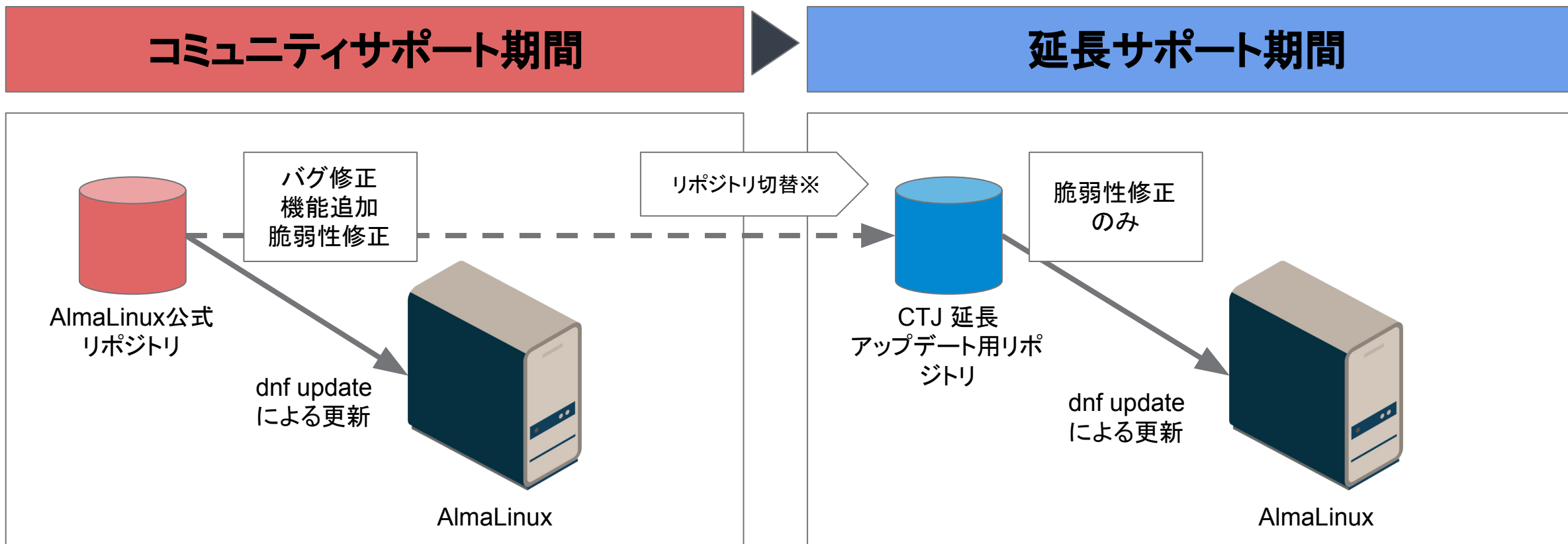
AlmaLinux Standard サポートの提供内容について

- コミュニティサポート期間ではテクニカルサポートのみを提供します。
- 延長サポート期間では延長テクニカルサポートと、延長アップデートサポートを提供します。
- Standard サポートで契約中、コミュニティサポート期間から延長サポート期間へ切り替わることで追加の費用は発生しません。
(延長サポート期間でもコミュニティサポート期間時の金額で更新が可能です。)

| | Year 1 | Year 2 | Year 3 | Year 4 | Year 5 | Year 6 | Year 7 | Year 8 | Year 9 | Year 10 | Year 11 | Year 12 | Year 13 | Year 14 | Year 15 | Year 16 |
|--------|--------------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|---------|--------------|---------|---------|---------|---------|---------|
| | コミュニティサポート期間 | | | | | | | | | | 延長サポート期間 | | | | | |
| 技術サポート | CTJ提供 | | | | | | | | | | CTJ提供 | | | | | |
| アップデート | コミュニティ提供 | | | | | | | | | | CTJ およびCL 提供 | | | | | |

アップデートパッケージの取得先

- コミュニティサポート期間では AlmaLinuxの公式リポジトリからアップデートパッケージを取得いただきます。
- 延長サポート期間では CTJが提供する延長アップデートサポート専用のリポジトリからアップデートパッケージを取得頂きます。
※延長サポート期間前にリポジトリの切替作業が必要になります。 (詳細はコミュニティサポート期間終了前に別途ご案内します)

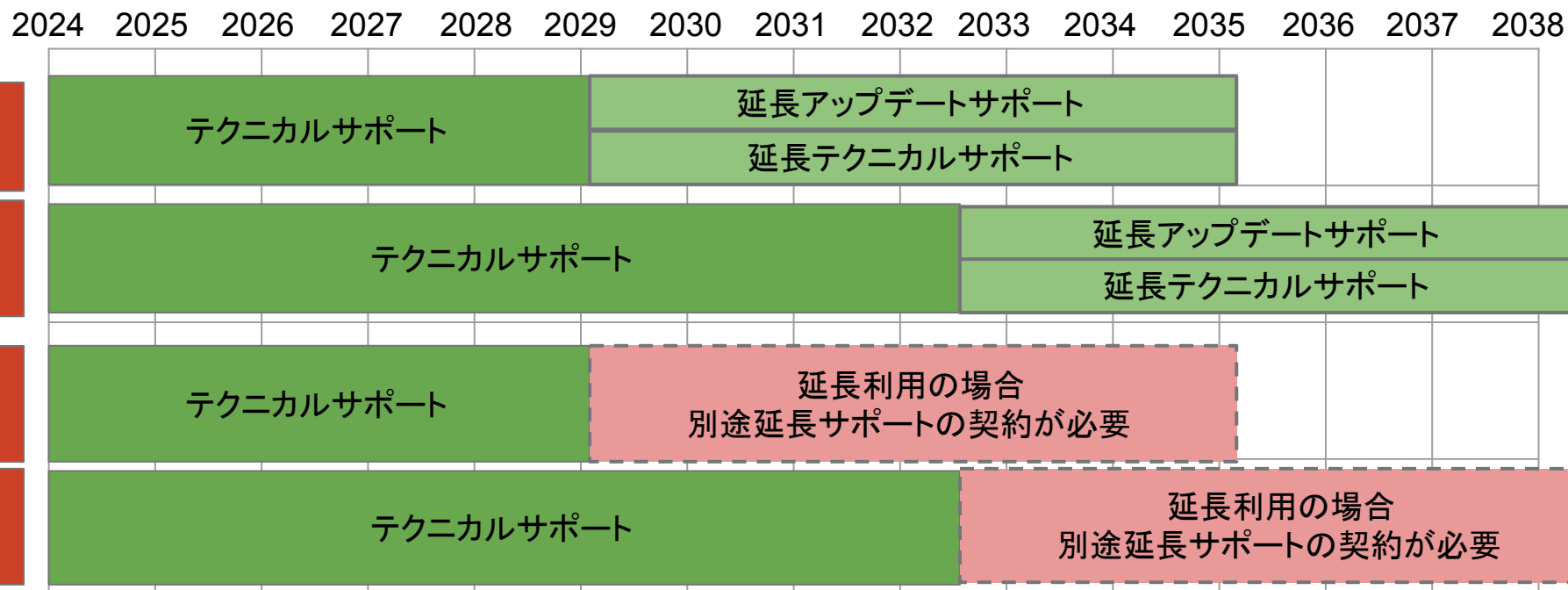


※リポジトリの切替の為に対象サーバー上で簡単なスクリプト実行を想定しています。
詳細な切替方法については延長サポート期間への切替が発生する契約年度に改めてご案内いたします。

サポート期間について

「Standardサポート」と「仮想基盤向けサポート」のサポート期間について

- 「Standardサポート」および「仮想基盤向けサポート」はコミュニティサポート期間中、テクニカルサポートを提供します。
- 「Standardサポート」は延長サポート期間中、延長テクニカルサポートと、延長アップデートサポートを提供を予定しております。
- 「仮想基盤向けサポート」は延長サポート期間中、延長テクニカルサポートのみの提供を予定しております。
- 「仮想基盤向けサポート」で延長アップデートサポートの利用を希望される場合、追加の費用が発生します。



サポート内容要約と SLA

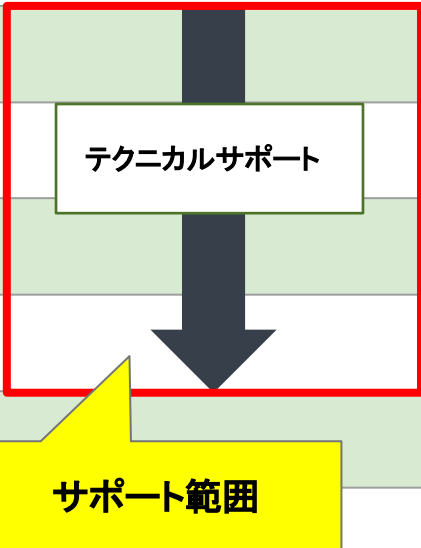

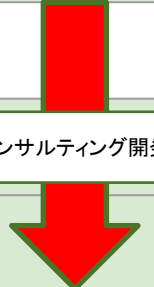
| 受付時間 | 平日 9時～12時、13時～18時(土日祝祭日、年末年始、弊社指定休業日を除く) |
|---|--|
| 問い合わせ方法 | Eメール |
| 制限事項 | 合わせ対応は同時に1件まで(問い合わせ回数は無制限) |
| サポート対象 | サポート対象外 |
| <ul style="list-style-type: none">● インストール方法案内● 当該ソフトウェアの操作方法案内● 当該ソフトウェアの設定方法案内● 当該ソフトウェアの動作確認● ログファイル解析 | <ul style="list-style-type: none">● オンサイトサービス● データ回復● 翻訳作業● 手順書や報告書等のドキュメントと作成の委託● 個別のパッケージやプログラムの開発および提供の依頼● ソースコード解析● ダンプファイル解析● 新規ハードウェアの追加対応● パフォーマンス分析● システム構築支援● サードパーティー製ソフト・リポジトリに関連する質問 |

詳細は下記SLAをご確認ください。

Alma Linux Standard Support

[AlmaLinux Standard 技術サポートサービス SLA](#)

テクニカルサポートのレベルと範囲について

| サポートレベル | サポート内容 | 各種サポートプラン | 備考 |
|---------|------------|--|--|
| 1 | インストール方法案内 |  | インストールメディアのインストーラや RPM コマンドを利用してソフトウェアのインストール、アップデートを行う方法を案内する |
| 2 | 操作設定案内 | | 当該ソフトウェアの機能を案内する |
| 3 | ソフトウェア機能案内 | | 各ソフトウェアパッケージに収録された man と製品マニュアルに記載されている操作、設定に関して案内する。 |
| 4 | 障害解析 | | 発生した障害に対してソフトウェアの動作確認、ログの調査を行い、調査結果を報告する |
| 5 | ソースコード解析 | プラチナサポート | ソフトウェアのソース解析を通じて、仕様、障害の調査を行い調査結果を報告する |
| 6 | Dump 解析 |  | kernel ダンプ、core ダンプの調査を行い、調査結果を報告する |
| 7 | 修正提供 | | 当社の裁量にてソフトウェアの修正版を提供することがある |
| 8 | パフォーマンス分析 | | ソフトウェアの性能、高負荷時の挙動に関して調査を行い、調査結果を報告する |
| 9 | システム構築支援 | | コンサルティング開発 |
| 10 | 開発 |  | プログラムのカスタマイズや開発したパッケージを提供する。 |

【注意事項】

↑ 弊社定義の SLA サポートレベル

※1: 1～4 の定義には、ソースコードの解析やパケット解析、strace 等のデバッグツールを使用した調査は含まない。

※2: 5～7 の技術サポートレベルにはシステム構築に関連した継続的な質問には対応していない。

※3: 技術サポートの対象となるパッケージは、当社および開発元がコンパイルを行い作成し、配布したパッケージを前提とする。

システム構成毎のサービス購入ガイド ～基本編～

システム構成に応じて選択すべきサポートメニュー

対象となるシステム構成に応じて選択すべきサポートメニューが異なります。下記はシステム内の AlmaLinuxのインストール先に応じたメニュー選択の指標となります。次ページ以降ではより詳細に、システム構成ごとに必要となるサポート購入数の考え方を例示しています。

AlmaLinuxの物理マシンのみ



AlmaLinux Standard
サポート for 物理
x台数

AlmaLinuxの仮想マシンのみ



AlmaLinux Standard
サポート for 仮想
x台数

AlmaLinuxの物理マシンと
仮想マシンがそれぞれある



AlmaLinux Standard
サポート for 物理
x台数



AlmaLinux Standard
サポート for 仮想
x台数

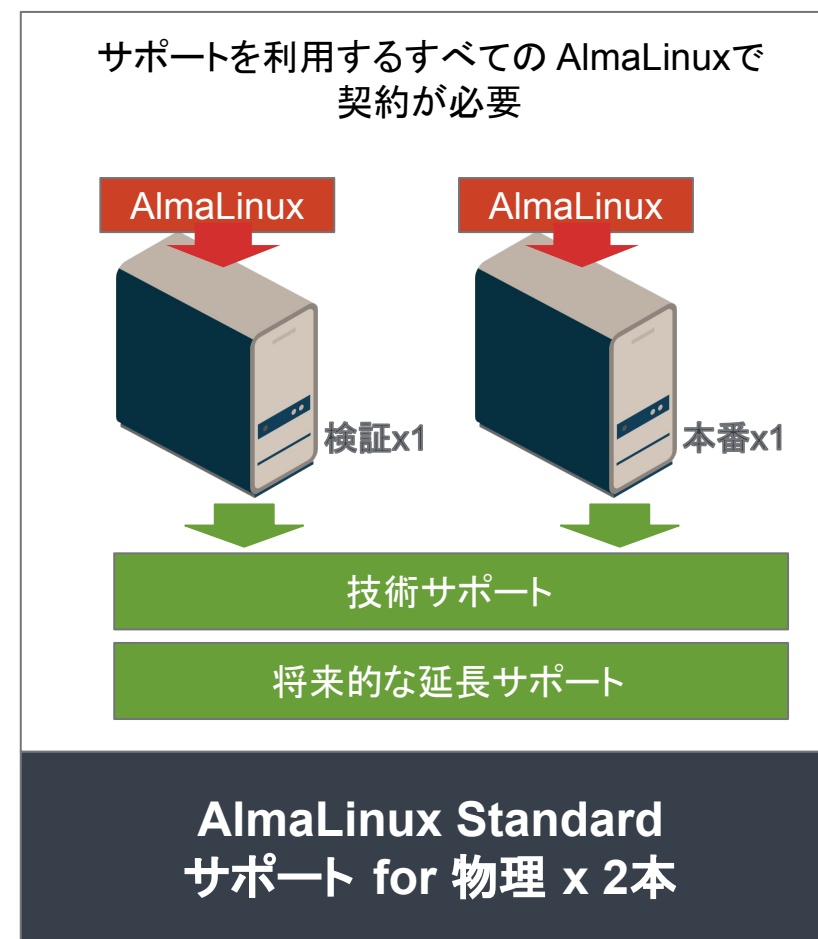
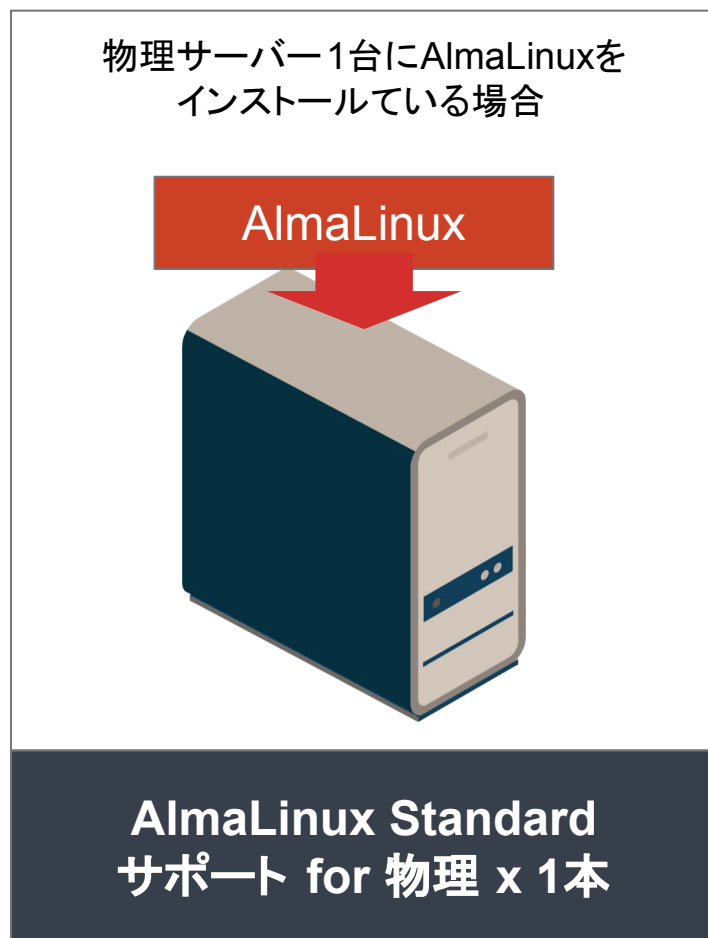
5台以上 AlmaLinuxの
仮想マシンがある



AlmaLinux 仮想基盤向け
サポート
xホスト数

物理サーバーの場合

物理サーバー上にAlmaLinuxをインストールしている場合は「AlmaLinux Standard サポート for 物理」を適用します。
AlmaLinuxをインストールしている物理サーバー 1台につき1本分の契約が必要です。

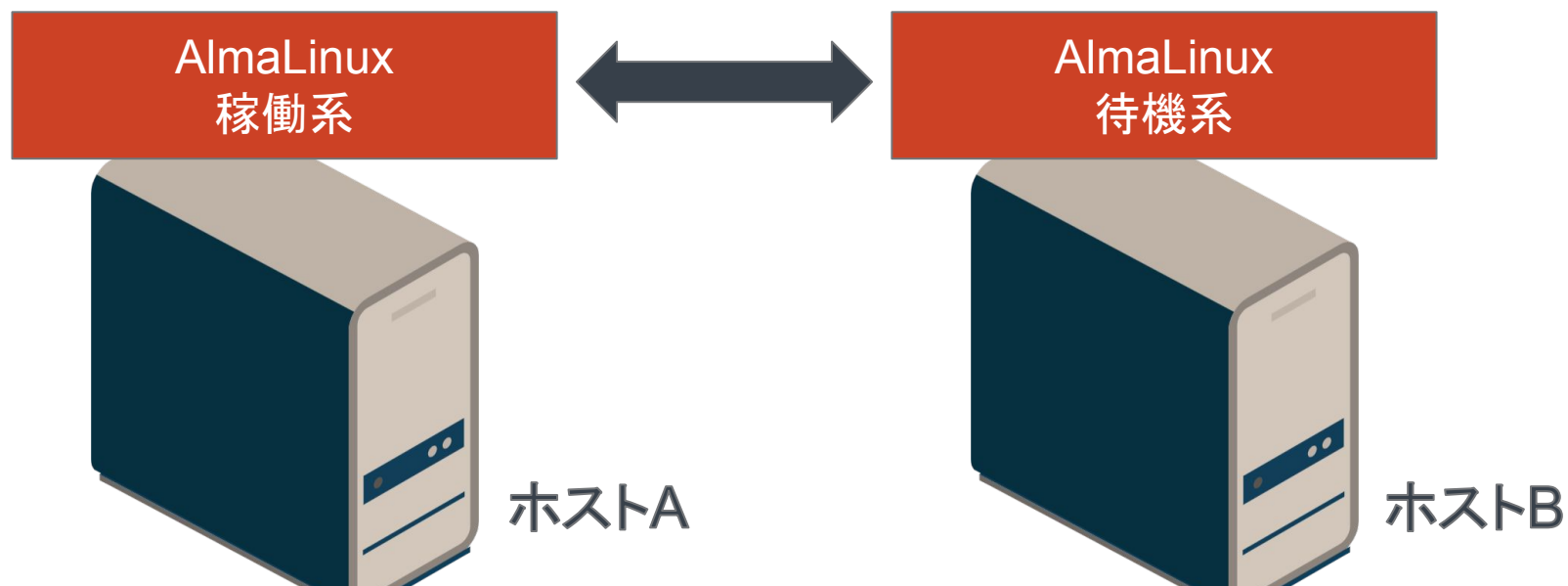


物理サーバーでクラスタ(HA/FT)を構築している場合

「AlmaLinux Standard サポート for 物理」を利用します。

AlmaLinuxがインストールされているサーバーがカウント対象となります。

HAおよびFTクラスタの場合、待機系もカウント対象となります。

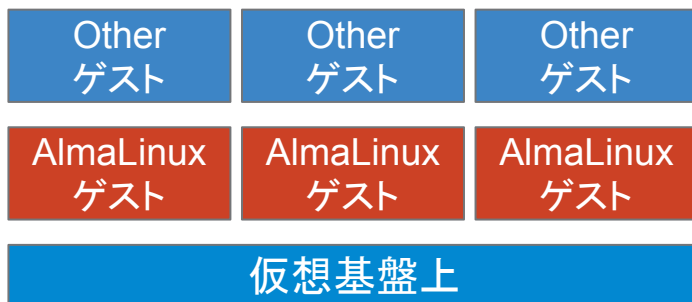


AlmaLinuxがインストールされているマシン数: 2 (上記の場合)
= AlmaLinux Standard サポート for 物理 x 2本

仮想基盤上のVMの場合 (AlmaLinux VM 5台以下の場合)

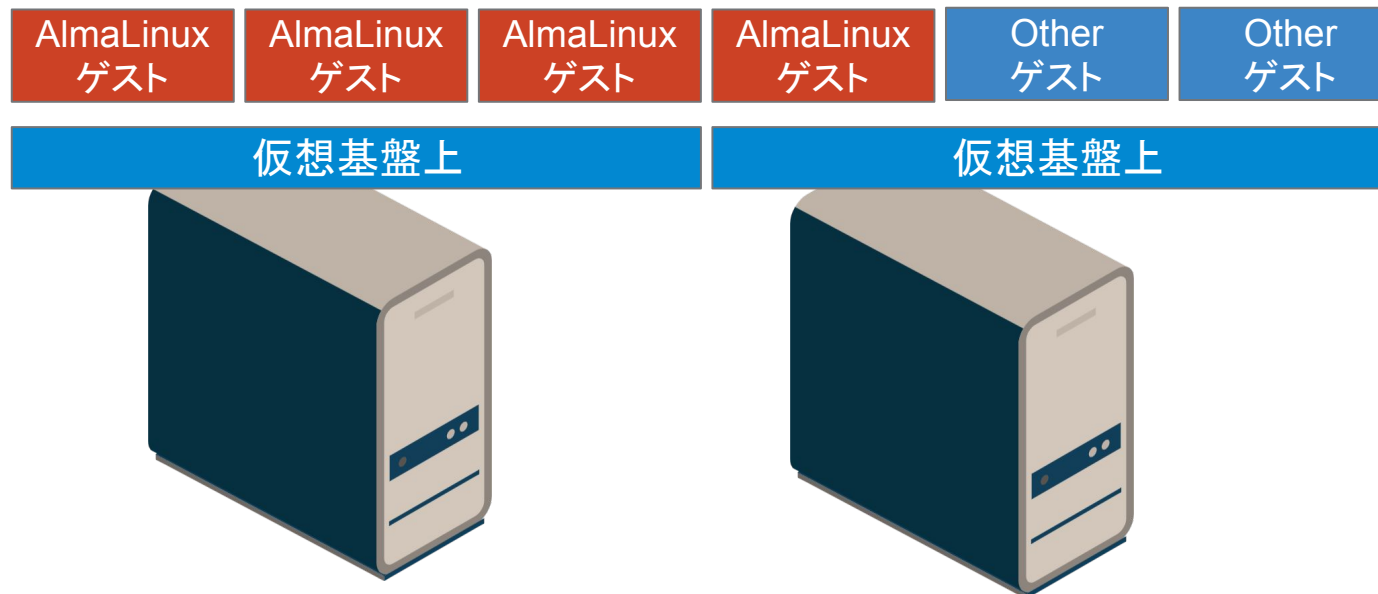
VMwareやHyper-Vなどの仮想基盤上の仮想マシンに AlmaLinuxをインストールしている場合は「AlmaLinux Standard サポート for 仮想」を適用します。AlmaLinux ゲスト1台につき1本分の契約が必要です。

VMware/Hyper-V上でAlmaLinux
ゲストが3台ある場合



AlmaLinux Standard サポート for
仮想 x 3本

「AlmaLinux Standard サポート for 仮想」はVMware/Hyper-Vが複数台ある場合でも
AlmaLinux ゲストの数でカウントします。



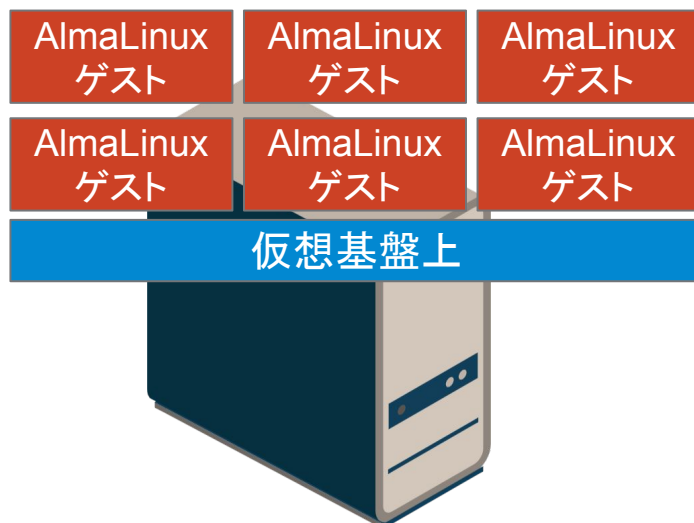
AlmaLinux Standard サポート for 仮想 x 4本

仮想基盤上のVMの場合 (AlmaLinux VM 5台以上の場合)

VMwareやHyper-Vなどの仮想基盤上の仮想マシンに AlmaLinuxを5台以上インストールしている場合は「AlmaLinux 仮想基盤向けサポート」が適用できます。

AlmaLinuxゲストの台数は無制限で、仮想基盤を構成する物理サーバー 1台につき1本の契約が必要となります。

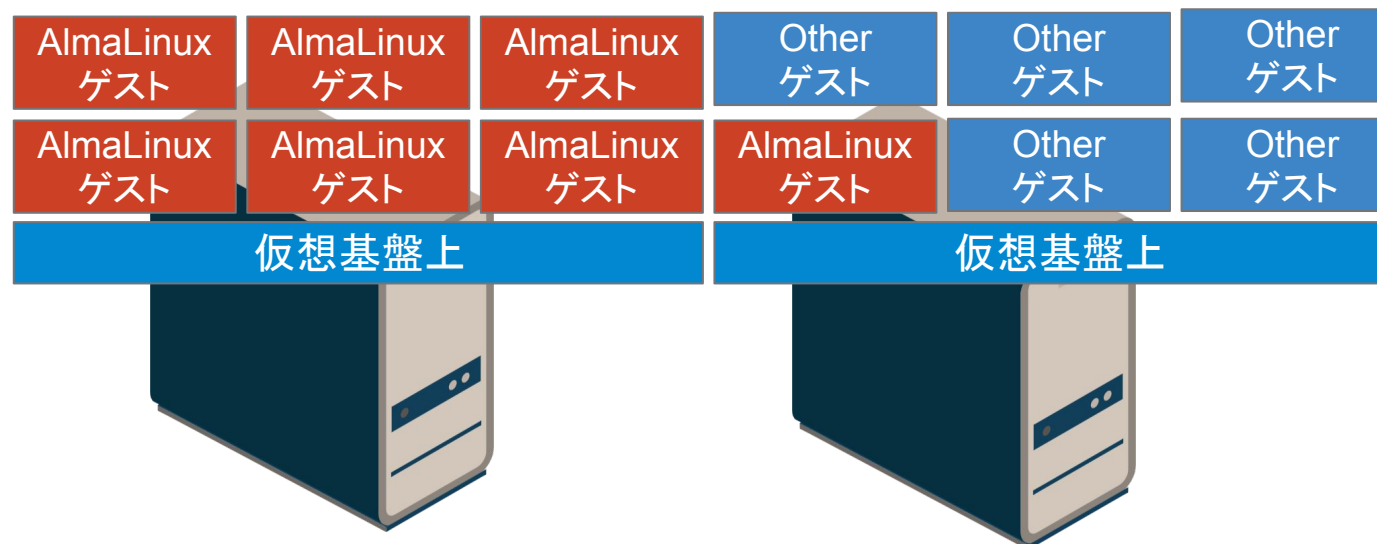
VMware/Hyper-V上でAlmaLinuxの
ゲストが5台以上ある場合



AlmaLinux 仮想基盤向け
サポート x 1本

「AlmaLinux 仮想基盤向けサポート」は AlmaLinuxのゲスト数にかかわらず
VMware/Hyper-Vが動作する物理サーバー 1台につき1本のカウントとなります。

※「AlmaLinux Standard サポート for 仮想」と
「AlmaLinux 仮想基盤向けサポート」は併用できません。

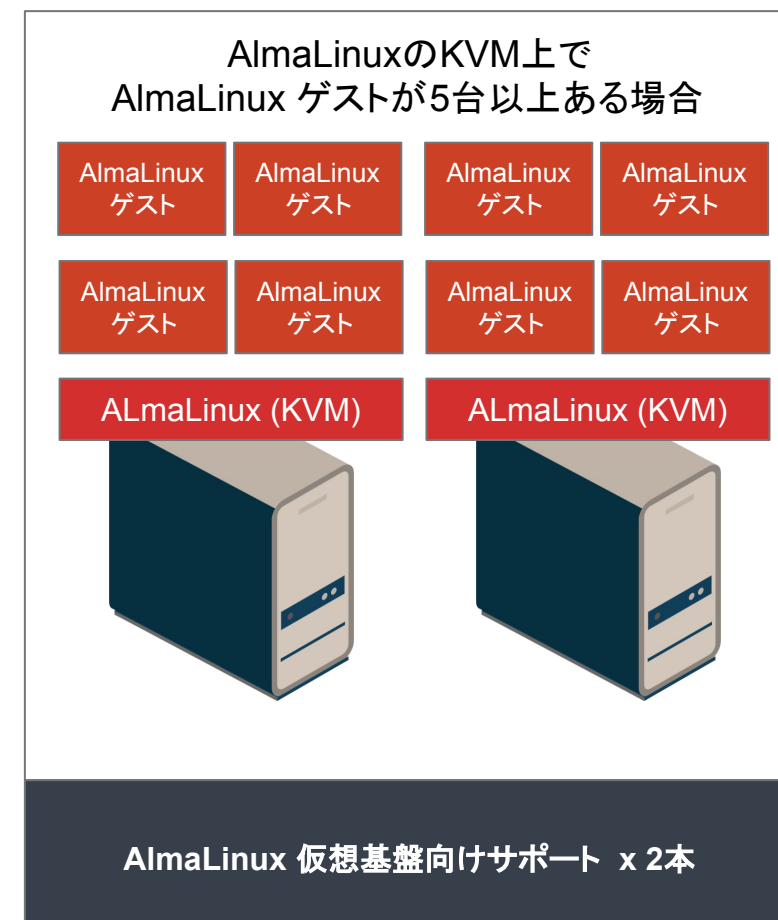
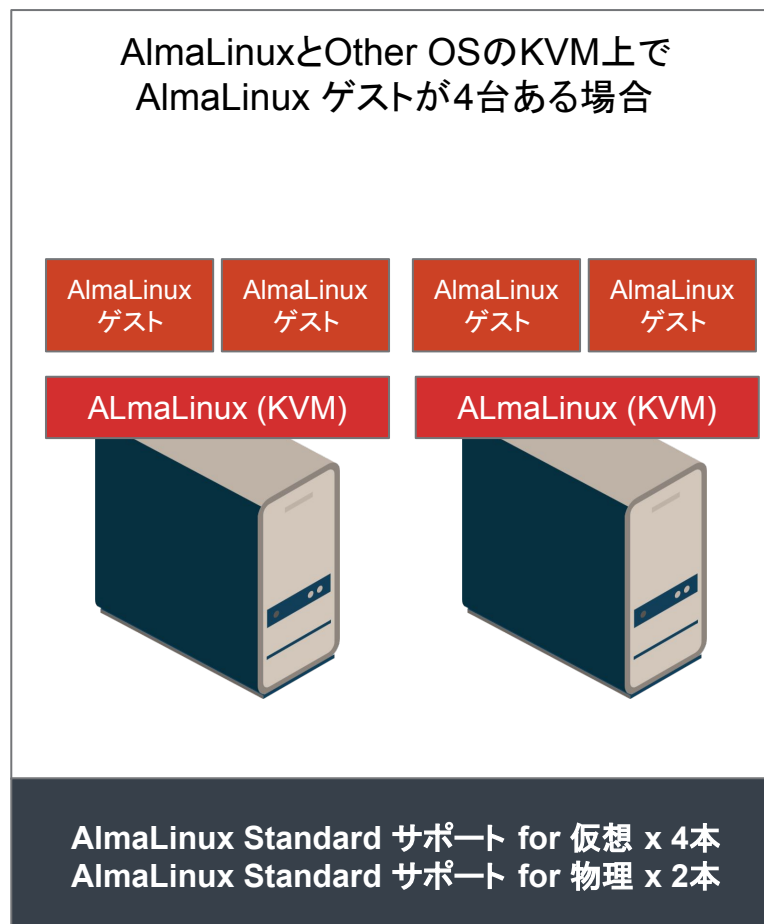
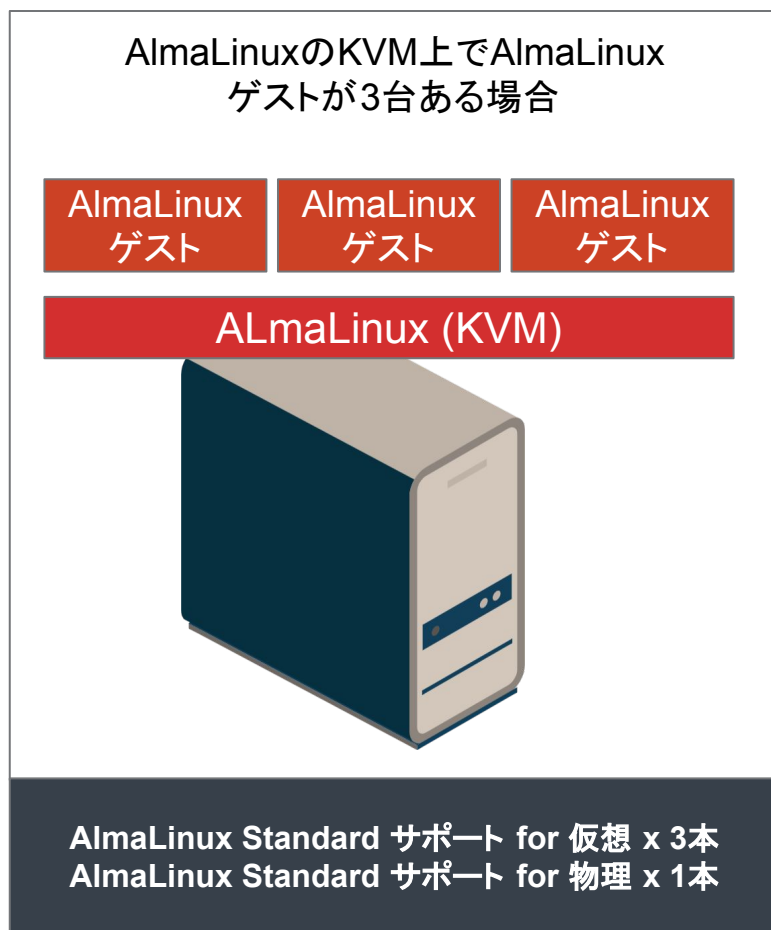


AlmaLinux Standard サポート for 仮想 x 2本

AlmaLinux上でVMを利用する場合

AlmaLinuxのKVMを利用している場合、「AlmaLinux Standard サポート for 物理」+「AlmaLinux Standard サポート for 仮想」の両方が必要になります。なお、VMが5台以上の場合は「AlmaLinux 仮想基盤向けサポート」も適用できます。

※同一システム内で「AlmaLinux 仮想基盤向けサポート」と「AlmaLinux Standard サポート for 物理」+「AlmaLinux Standard サポート for 仮想」の併用はできません。



仮想マシン(パブリッククラウド等)の場合

パブリッククラウド (Azure / AWS / GCP 等) 上の仮想マシンに AlmaLinux をインストールしている場合は「AlmaLinux Standard サポート for 仮想」または「AlmaLinux 仮想基盤向けサポート」が適用可能です。
※ 「AlmaLinux Standard サポート for 仮想」と「AlmaLinux 仮想基盤向けサポート」の併用はできません。
※ 本サービスは各パブリッククラウド上で提供されている AlmaLinux 公式のイメージのみサポート対象としています。

「AlmaLinux Standard サポート for 仮想」を適用する場合、1VMにつき1本のカウントになります。

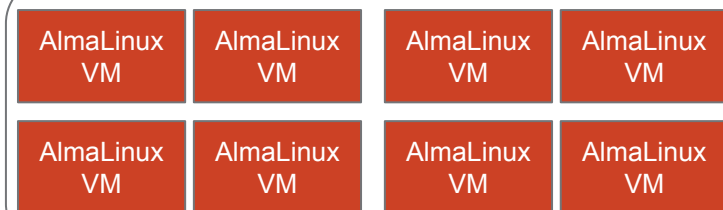


パブリッククラウド

AlmaLinux Standard サポート for 仮想 x 3本

「AlmaLinux 仮想基盤向けサポート」を適用する場合、リソースの管理単位 (リソースグループ/プロジェクト 等) につき1本のカウントとなります

リソースグループ A



リソースグループ B



パブリッククラウド

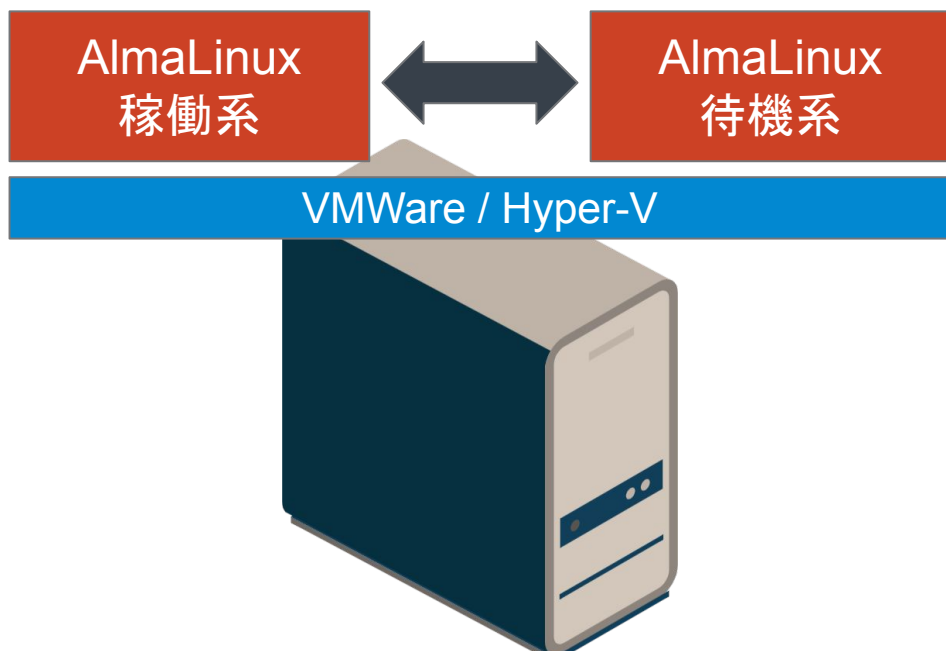
AlmaLinux 仮想基盤向けサポート x 2本

仮想マシンでクラスタを構築している場合

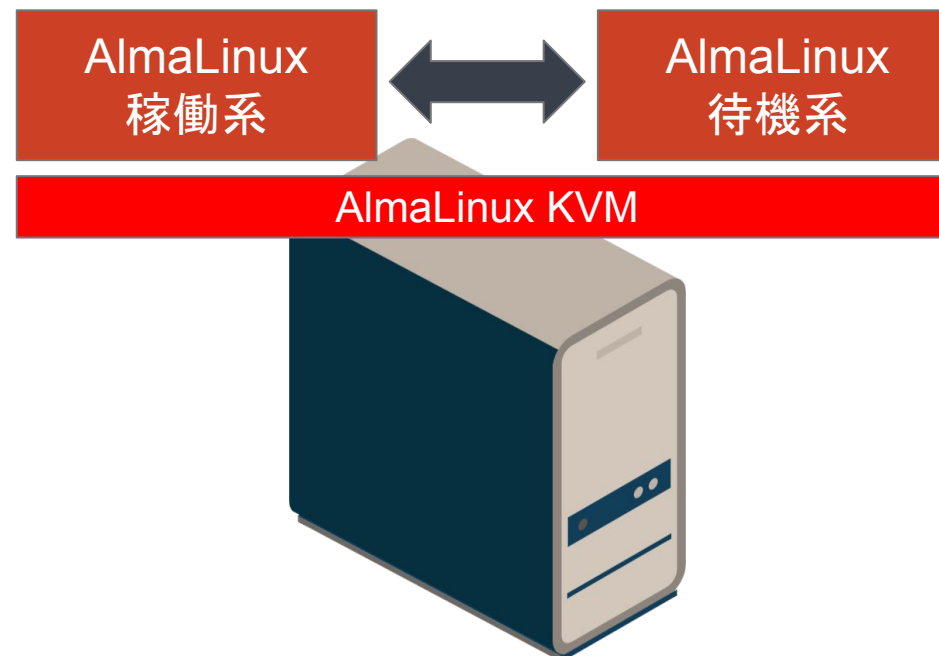
「AlmaLinux Standard サポート for 仮想」を利用

AlmaLinuxがインストールされているゲストがカウント対象となります。

HA/FTクラスタの場合、待機系もカウント対象となります。



AlmaLinux ゲスト数: 2
= AlmaLinux Standard サポート for 仮想 x 2本



AlmaLinux ゲスト数: 2、AlmaLinux 物理サーバー: 1
= AlmaLinux Standard サポート for 仮想 x 2本
AlmaLinux Standard サポート for 物理 x 1本

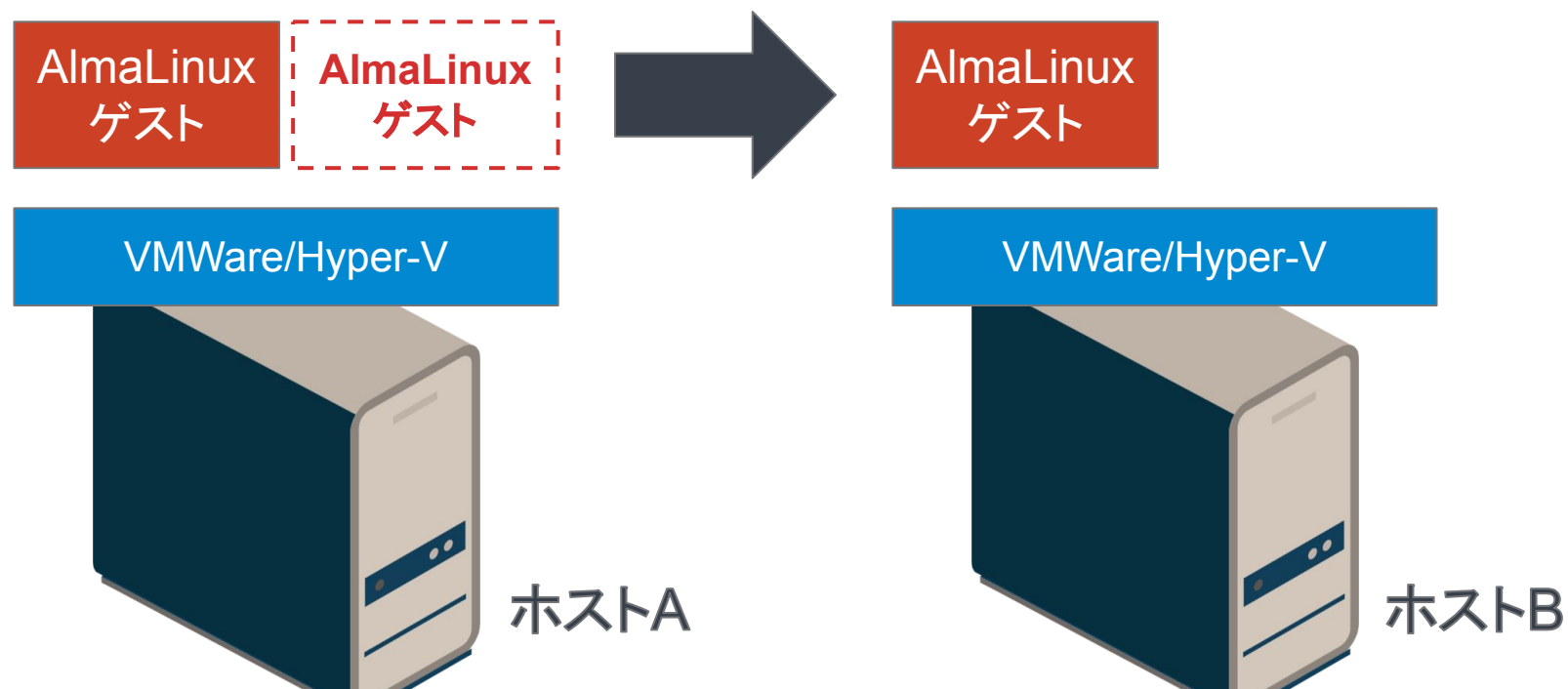
システム構成毎のサービス購入ガイド ～応用編～

VM(仮想マシン)の移動について①

「AlmaLinux Standard サポート for 仮想」を利用

同時稼働する AlmaLinux のゲスト数の最大数が課金対象となります。

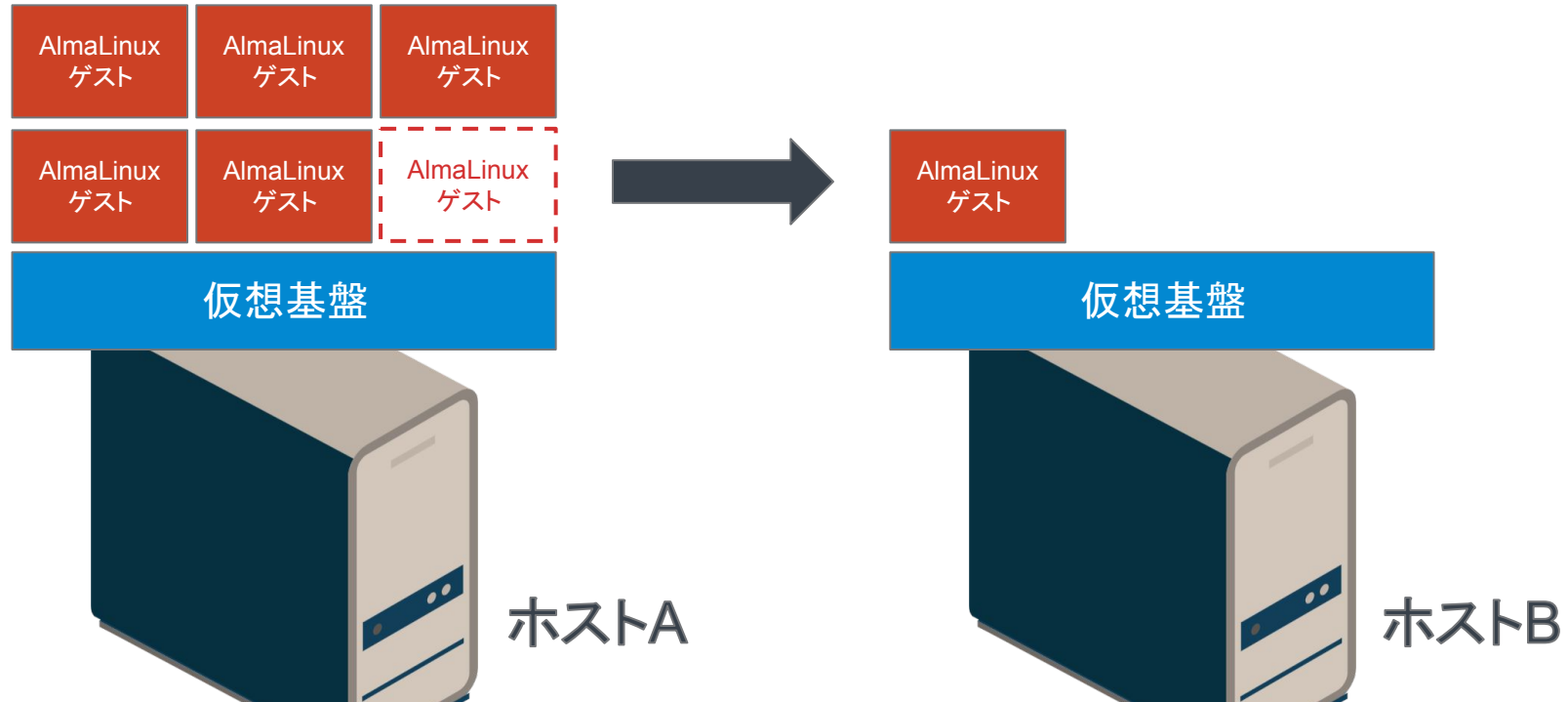
例: vMotion, VMHA を利用した VM の移動は稼働する AlmaLinux ゲストをカウントします



同時稼働する AlmaLinux のゲスト数: 2 (上記の場合)
= AlmaLinux Standard サポート for 仮想 x 2本

VM(仮想マシン)の移動について②

仮想マシンが5台以上で、「AlmaLinux 仮想基盤向けサポート」を利用している場合
 仮想基盤を構築する物理サーバーのうち、AlmaLinuxのゲストが稼働する可能性のあるすべての
 物理サーバーが課金対象となります。



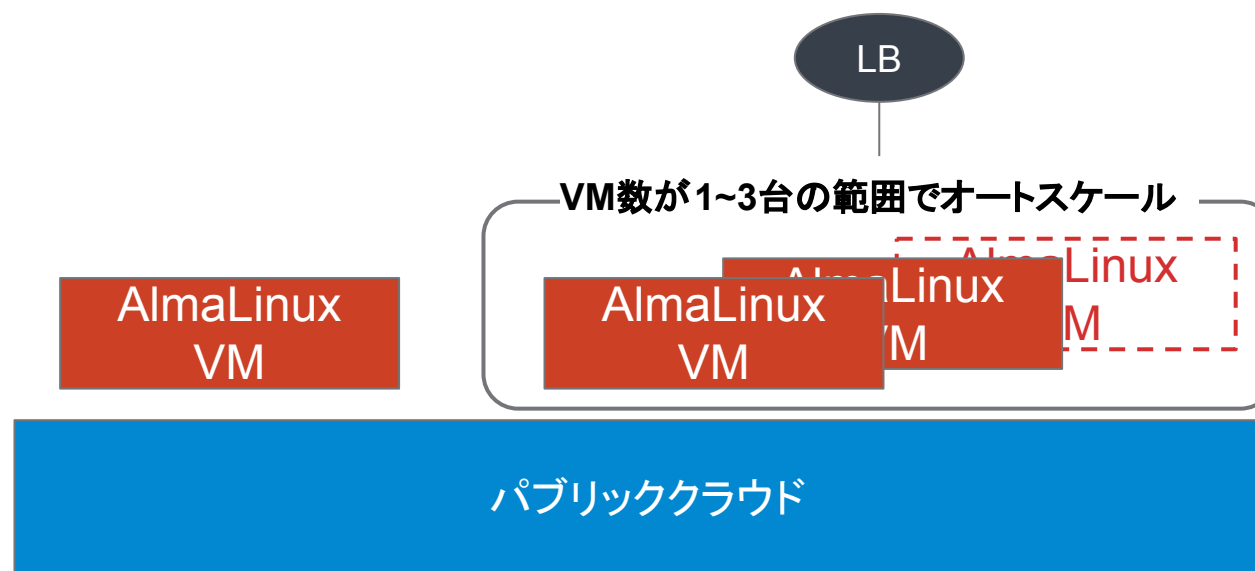
AlmaLinuxのゲストが稼働する可能性のある物理サーバー: 2 (上記の場合)
 = AlmaLinux 仮想基盤向けサポート x 2本

パブリッククラウド環境のオートスケール①

「AlmaLinux Standard サポート for 仮想」を利用

同時稼働する可能性のある AlmaLinux VM数の最大数が課金対象となります。

オートスケールする VMの場合、同時稼働する可能性のある最大数がカウント対象となります。

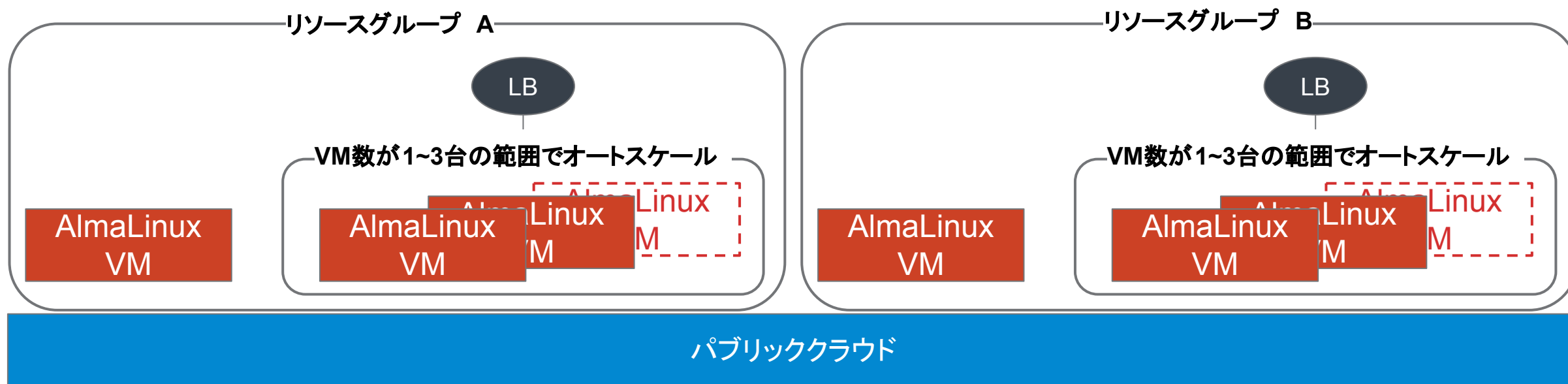


同時稼働する可能性のある AlmaLinuxのゲスト数: 4(上記の場合)
= AlmaLinux Standard サポート for 仮想 x 4本

パブリッククラウド環境のオートスケール②

「AlmaLinux 仮想基盤向けサポート」を利用

AlmaLinuxのVMが含まれるリソースの管理単位 (リソースグループ / プロジェクト 等)につき1本のカウントとなります。



AlmaLinuxが含まれるリソースグループ数: 2(上記の場合)
= AlmaLinux Standard サポート for 仮想 x 2本

サポート契約についての補足資料

パブリッククラウド利用時のサポートの契約について

①パブリッククラウド上で VMインスタンスを作成する

Azure、AWS、GCPなどの各クラウド マーケットプレイスで公開されている公式イメージにてVMを作成
AlmaLinuxの公式イメージ一覧は弊社Webサイトでもご確認いただけます。

[クラウド環境向けLinux | サイバートラスト](#)

②AlmaLinux サポートサービスに申し込む

[弊社営業窓口](#)、または流通各社にお問い合わせいただくか、弊社[サポート契約のご案内](#)より、サポート購入の申込みをいただけます。その際、利用しているクラウドサービスや利用台数をお伝え下さい。

③サポートサービス利用開始

サポート契約締結月の翌月1日よりサポートサービスが開始されます。

動作済みサーバー / ソフトウェア一覧

[MIRACLE LINUX ・ AlmaLinux 動作検証済み製品・サービス](#)

パブリッククラウド提供イメージ一覧

[クラウド環境向け Linux | サイバートラスト](#)

オプション製品

[Linux ライブパッチサービス](#)