

AlmaLinux Standard 技術サポートサービス SLA

文書番号:ML-CS-3097

本書は、サイバートラスト株式会社（以下、当社）が提供する AlmaLinux オペレーティングシステムソフトウェア（以下 OS と表記）向けのサービスの内容について説明するものである。

1. AlmaLinux Standard 技術サポートサービスの概要

本サービスでは、2.1 で定めるシステムを対象に、2.2 で定める条件の下、3 で定める技術サポートを、4 で定める期間提供する。

なお、本サービスは、利用する環境および利用台数に応じ以下の 3 種類のメニューとして提供する。契約者は、提供を受けるメニューおよびその利用台数を契約時に提示し、当社と合意をするものとする。

- AlmaLinux Standard 技術サポート for 物理
- AlmaLinux Standard 技術サポート for 仮想
- AlmaLinux 仮想基盤向け技術サポート

2. サービス対象

2.1 システム要件

本サービスに関わるシステム要件は、以下のとおり。

- 1) 以下の対象 OS を導入したシステムを対象とする。
 - AlmaLinux 8
 - AlmaLinux 9
- 2) 上記の OS の動作環境は、サーバー用途として販売されている x86_64 アーキテクチャのハードウェア、もしくは x86_64 アーキテクチャのハードウェア上で稼働する完全仮想化基盤に限る。
- 3) 物理サーバーおよび仮想サーバーの環境においては、上記の OS が提供する標準のインストーラーを用いて導入した場合に限る。
- 4) クラウドサービス上（VPS を含む）の環境においては、AlmaLinux コミュニティが公式に提供している AlmaLinux OS のイメージを用いた場合、または当社と提携した事業者のクラウドサービス上で当該事業者が提供する AlmaLinux OS のイメージを用いた場合に限る。

なお、システム要件を含めサービスの詳細および最新情報については、以下に記載する各 Web ページを参照すること。

【本サービスの最新情報】

- サポート契約のご案内
<https://www.miraclelinux.com/online-service/support-agreement>
- AlmaLinux OS サポートサービス
<https://www.cybertrust.co.jp/almalinux/>

2.2 サービス提供条件

本サービスの提供条件について、[表 1] に記す。

【表 1 AlmaLinux Standard 技術サポートサービスのサービス提供条件】

契約メニュー	<ul style="list-style-type: none"> ・ AlmaLinux Standard 技術サポート for 物理 ・ AlmaLinux Standard 技術サポート for 仮想 	<ul style="list-style-type: none"> ・ AlmaLinux 仮想基盤向け 技術サポート
問い合わせ受付時間 ※1	制限なし（当社指定日を除く）	
問い合わせ対応時間 ※2	平日 9 時～12 時、13 時～18 時（日本時間） （土日祝祭日、年末年始、当社指定日を除く）	
問い合わせ件数	制限なし（有効期間内）	
問い合わせ方法	電子メール	
有効期間	1 年間	
最大対応時間 ※3 ※4 ※5	制限なし	10 時間
同時対応件数	1 件 ※6 ※7	
対象とするシステム数	契約台数まで	制限なし
対象とするソフトウェア	<ul style="list-style-type: none"> ・ AlmaLinux OS のインストールイメージに含まれるソフトウェア ※8 ・ AlmaLinux コミュニティから AlmaLinux 向けに提供される BaseOS リポジトリに含まれるソフトウェア ・ AlmaLinux コミュニティから AlmaLinux 向けに提供される AppStream リポジトリに含まれるソフトウェア 	

【注意事項】

- ※1 問い合わせ受付時間は、契約者からの問い合わせを受け付ける時間帯である。
- ※2 問い合わせ対応時間は、受け付けた問い合わせに対する調査、ならびに回答に必要な対応を行う営業日および営業時間帯である。
- ※3 対応時間の上限を超えた場合、当社の裁量によるベストエフォートでの対応とする。
- ※4 対応時間は、問い合わせ対応の際に行った「対応時間の見積り」「ログの調査」「回答報告の作成」等に要した実質的な作業時間とし、契約者からの情報提供の待ち時間や回答に結びつかない作業に要した作業時間は含まない。
- ※5 問い合わせに対応する作業時間の最小単位は、1 時間とする。
なお、1 時間未満の作業時間は切り上げる。
- ※6 複数の問い合わせを同時に受け付けた場合、原則として先に受け付けた問い合わせから 1 件ずつ回答する。
- ※7 複数の問い合わせを同時に受け付けた場合、契約者から対応順序を指定できる。ただし、当社の都合により指定した対応順序を予告なく変更することがある。
- ※8 対象とするソフトウェアやその目的等に応じて、提供する技術サポートのレベルは異なる。サポートレベルの定義は【3. 技術サポート】に記す。

3. 技術サポート

本サービスは、【3.1. 技術サポートレベルの定義】に示す技術サポートを [表 2] 【技術サポートの範囲】に示す範囲内で、[表 3] 【Severity と TAT の定義】に示す Severity および TAT に基づき提供する。

3.1 技術サポートレベルの定義

技術サポートレベルを以下の 10 段階で定義する。※1 ※2

1. インストール方法案内
インストールメディアまたはネットワーク経由の、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. ソフトウェア機能案内 ※3
当該ソフトウェアの機能や関連する脆弱性の影響有無、回避策を案内する。
3. 操作設定案内
各ソフトウェアパッケージに収録したマニュアル (man) と Web ページの情報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 ※3
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
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. ダンプ解析
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場合がある。
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
お客様のシステムに特化した設計・構築・運用・移行・分析に関するソフトウェアの使用方法、設定を案内する。
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】

- ※1 本サービスの対象となるパッケージは、【2.2 サービス提供条件】の【対象とするソフトウェア】に該当するパッケージに限る。
- ※2 技術サポートで提供するサービスには、以下の役務の提供は含まない。
 - ・プログラム開発（例えばスクリプト言語によるプログラム開発）に関連する質問
 - ・マニュアル記載相当事項の継続的な質問
 - ・手順書や報告書などのドキュメント作成の業務委託
 - ・翻訳作業
 - ・セキュリティー情報の監視、提供サービス
 - ・オンサイトサービス
 - ・データ回復
- ※3 ソースコードやパケット解析、strace などのデバッグツールを使用した調査は含まない。

3.2 技術サポートの範囲

本サービスで提供する、それぞれの技術サポートの定義とその範囲を [表 2] に記す。本サービスでは、技術サポートレベル 1~4 について技術サポートを提供する。

【表 2 技術サポートの範囲】

技術サポートの分類			技術サポートレベル			
大分類	中分類	小分類	1	2	3	4
インストール	ハードウェア選定	ハードウェアの動作実績	◎	◎	◎	◎
	通常インストール	メディア/ネットワークインストール	◎	◎	◎	◎
	パーティション分割	ディスクパーティションの設定	◎	◎	◎	◎
	ファイルシステム選択	xfs、ext4 の選択	◎	◎	◎	◎
	パッケージ選択	ベース環境、アドオンの選択	◎	◎	◎	◎
運用管理	ベースシステム	Linux カーネル	◎	◎	◎	◎
		SELinux	◎	◎	◎	◎
		Cgroup 設定	◎	◎	◎	◎
		カーネルパラメータ設定	◎	◎	◎	◎
		サービスの設定、操作	◎	◎	◎	◎
	システム起動・停止 サービス開始・終了	ブートローダー	◎	◎	◎	◎
		シャットダウン、リブート	◎	◎	◎	◎
		ジョブスケジューラ	◎	◎	◎	◎
	時刻管理	時刻同期設定	◎	◎	◎	◎
	ボリューム管理	ファイルシステム管理	◎	◎	◎	◎
		Software RAID 設定	◎	◎	◎	◎
		LVM 設定	◎	◎	◎	◎
	ネットワーク設定	基本設定:IP アドレス、ルーティング、DNS	◎	◎	◎	◎
		ボンディング設定	◎	◎	◎	◎
		ファイアウォール設定	◎	◎	◎	◎
	ユーザー管理	ユーザー、グループの作成、削除	◎	◎	◎	◎
		パスワード管理	◎	◎	◎	◎
		nss 設定	◎	◎	◎	—
	言語設定	言語の変更	◎	◎	◎	◎
日本語入力の設定		◎	◎	◎	◎	
画面設定	GUI 設定	◎	◎	◎	◎	
保守管理	パッケージアップデート 自動アップデートツール	アップデート操作方法	◎	◎	◎	◎
	バックアップ/リストア	バックアップ/リストア操作方法	◎	◎	◎	◎
	システムログ	ロガーデーモン、ログローテート	◎	◎	◎	◎
	障害対策	カーネルクラッシュダンプの採取設定	◎	◎	◎	◎
	保守管理ツール	GUI 管理ツール、CUI 管理ツール	◎	◎	◎	◎

【表 2 技術サポートの範囲】(続き)

技術サポートの分類			技術サポートレベル			
大分類	中分類	小分類	1	2	3	4
サーバー デバイス	DHCP サーバー		◎	◎	◎	◎
	DNS サーバー		◎	◎	◎	◎
	FTP サーバー		◎	◎	◎	◎
	SSH		◎	◎	◎	◎
	ファイルサーバー (NFS に限る)		◎	◎	◎	◎
	Web サーバー (Apache HTTP server, nginx に限る)		◎	◎	◎	◎
	DB サーバー (postgresql, mariadb, mysql に限る)		◎	◎	◎	◎
	ディレクトリサーバー (openldap に限る)		◎	◎	◎	◎
	メールサーバー (postfix に限る)		◎	◎	◎	◎
	キャッシュサーバー (squid に限る)		◎	◎	◎	◎
	VNC サーバー		◎	◎	◎	◎
開発	スクリプト言語(perl, ruby, python, php 等標準リポジトリ提供物のみ)		◎	—	—	—
その他	仮想化 (KVM)		◎	—	—	—
	コンテナ		◎	—	—	—
	上記以外の標準リポジトリ提供パッケージ		◎	—	—	—

3.3 Severity と TAT の定義

本サービスで提供する、Severity（重要度）レベルの定義と、それぞれのレベルに対応する TAT（最初のソリューション案を提供するまでの時間^{※1 ※2 ※3}）について、[表 3] に記す。

【表 3 Severity と TAT の定義】

Severity レベル	Severity 定義	TAT
1	障害や問題が発生し対象のシステムを用いた業務が継続できない場合 ^{※4}	1 営業日
2	障害や問題が発生するが、一部支障を生じるものの対象のシステムを用いた業務が継続できる場合 ^{※4}	1 営業日
3	障害や問題が発生するが、対象のシステムを用いた業務が継続できる場合	2 営業日
4	一般的な OS の使用方法に関する質問	3 営業日

【注意事項】

- ※1 TAT はあくまでガイドラインであり、商業的に合理的な範囲で努力するもので、期間内に必ず障害が解決することを保証するものではない。
- ※2 問題の難易度によって期間内にソリューション案を提供できない場合に、問い合わせを受け付けた旨のメールを返信することがある。
- ※3 早期復旧が困難な場合の代替措置（システム再起動、障害情報収集等）について、別途、契約者と当社との取決めにしたがって実施する。当社は、特に事前の取決めがない場合は、当該契約者に対して障害情報収集の方法をご案内する場合がある。
- ※4 技術サポートとしての問い合わせの対象とするシステムがその時点で開発もしくは構築中の場合、Severity レベル 3 もしくは 4 の対象とし、Severity レベル 1 および 2 の対象外とする。

4. サービスの提供期間

本サービスの終了時期について、[表 4]、[表 5] に記す。

【表 4 AlmaLinux 8 における提供するサービス項目とサービス終了時期】

サービス項目	内容	サービス終了時期
AlmaLinux Standard 技術サポート	本書にて定義する技術サポートの提供	2029 年 2 月 28 日

【表 5 AlmaLinux 9 における提供するサービス項目とサービス終了時期】

サービス項目	内容	サービス終了時期
AlmaLinux Standard 技術サポート	本書にて定義する技術サポートの提供	2032 年 05 月 31 日

サービス項目の内容やパッケージによっては、サービスの終了時期が異なる場合がある。
本サービスの終了時期の最新情報については、【2.1 システム要件】の【本サービスの最新情報】記載の Web ページを参照すること。

－以上－

本書の記載内容は予告なく変更することがある。
※本書の情報は 2024 年 7 月時点のものである。

AlmaLinux® は、AlmaLinux コミュニティの米国およびその他の国における、登録商標または商標である。
Linux は、Linus Torvalds 氏の米国およびその他の国における、登録商標または商標である。
XFS は、Silicon Graphics International Corp. のアメリカ合衆国およびその他の国の商標または登録商標である。
その他会社名およびロゴ、製品名、ソフトウェア名などは該当する会社の登録商標または商標である。