

AlmaLinux Standard アップデートサービス SLA

文書番号:ML-CS-3193

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 AlmaLinux 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 アップデートサービスの概要

本サービスでは、2 で定めるシステムを対象に、3.2 および 4.2 で定める条件の下、3.1 および 4.1 で定める以下のサービスを、5 で定める期間提供する。

- 商用 AlmaLinux アップデートリポジトリ使用权
AlmaLinux OS を導入した商用システムの長期サポートを目的として米国 CloudLinux 社から有償提供されるアップデートパッケージの配布を目的としたサーバー（以下、商用 AlmaLinux アップデートリポジトリと表記）、ならびに当該サーバーから提供されるアップデートパッケージの使用权を提供する。
- 商用 AlmaLinux アップデートリポジトリサポート
商用 AlmaLinux アップデートリポジトリの利用に関する技術サポートを提供する。

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、The AlmaLinux OS Foundation 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 サービス対象システムの認証

本サービスが対象とするシステムは、米国 CloudLinux 社が提供する商用 AlmaLinux アップデトリポジトリの使用権を認証するためのツールを導入のうえ、当該ツールの機能を用いてインターネット経由で使用権の認証を受けるものとする。

また、契約者は本サポートサービス所定のツールを用いて商用 AlmaLinux アップデトリポジトリの使用権の認証を解除した場合に限り、その使用権を契約者が用いる他の AlmaLinux OS のシステムに移動することができる。

3. 商用 AlmaLinux アップデトリポジトリ使用権

3.1 サービス内容

本サービスの内容を〔表 1〕に記す。

【表 1 商用 AlmaLinux アップデトリポジトリ使用権のサービス内容】

含まれるサービス	説明
ライセンス認証ツールの提供 ※1	商用 AlmaLinux アップデトリポジトリの使用権を認証するためのツールを提供する。
AlmaLinux 向けアップデートパッケージの提供 ※1 ※2	AlmaLinux 向けのアップデートパッケージを提供する。
商用 AlmaLinux アップデトリポジトリサーバー ※1 の使用権	商用 AlmaLinux アップデトリポジトリを提供するサーバーへのアクセス権限を提供する。

【注意事項】

※1 提供は米国 CloudLinux 社より行う。

※2 契約者のシステムにおいて重大な問題や影響が生じるような問題であり、アップデートパッケージの提供が可能と当社もしくは米国 CloudLinux 社が判断した場合に限る。

3.2 サービス提供条件

本サービスの提供条件を〔表 2〕に記す。

【表 2 商用 AlmaLinux アップデトリポジトリ使用権のサービス提供条件】

入手方法	dnf コマンド / yum コマンドの利用 ※1
有効期間	1 年間
サービス対象システム	【2. サービス対象】の規定に準拠するシステム
利用可能時間	制限なし (当社ならびに米国 CloudLinux 社の指定日を除く) ※2 ※3

【注意事項】

※1 アップデート対象のソフトウェアは、記載のコマンドを用いてインターネット経由で米国 CloudLinux 社が提供する商用 AlmaLinux アップデトリポジトリサーバーにアクセス可能な場合にのみ入手できる。その他の方法による入手は保証しない。

※2 商用 AlmaLinux アップデトリポジトリサーバーのメンテナンス等、当社もしくは米国 CloudLinux 社の都合により一時的に利用を制限することがある。

※3 利用を制限する場合、当社もしくは米国 CloudLinux 社の Web ページにおいて事前に予告を行う。ただし、緊急を要する場合には当社もしくは米国 CloudLinux 社の判断によって予告なく利用を制限することがある。

4. 商用 AlmaLinux アップデートリポジトリサポート

4.1 サービス内容

本サービスの内容を [表 3] に記す。

【表 3 商用 AlmaLinux アップデートリポジトリサポートのサービス内容】

含まれるサービス	説明
ライセンス認証ツールの技術サポート	商用 AlmaLinux アップデートリポジトリの使用権を認証するためのツールの導入方法、使用方法 ※1 および障害発生時の対処方法を案内する。 ※2 ※3
商用 AlmaLinux アップデートリポジトリサーバーの使用に関する技術サポート	商用 AlmaLinux アップデートリポジトリを提供するサーバーへのアクセス方法および障害発生時の対処方法を案内する。 ※2 ※3

【注意事項】

- ※1 対象のツールや仕組みに関する一般的な導入および使用方法の案内に限定し、契約者が利用する本サービスの対象システムに依存した導入の支援や使用手順の作成、検証は含まない。
- ※2 商用 AlmaLinux アップデートリポジトリから提供するアップデートパッケージ自体の技術サポートを含め、本サポートサービスで提供するツールや仕組み、対象のリポジトリサーバー以外の要因に起因する障害や問い合わせと当社で判断した場合は『AlmaLinux Standard 技術サポート SLA』の規定に沿った対応とする。
- ※3 技術サポートにおける対処方法の案内は、商業的に合理的な範囲で努力するものであり、必ず障害が解決することを保証するものではない。

4.2 サービス提供条件

本サービスの提供条件について [表 4] に記す。

【表 4 商用 AlmaLinux アップデートリポジトリサポートのサービス提供条件】

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
同時対応件数	1 件 ※3 ※4
対象システム	【2. サービス対象】の規定に準拠するシステム ※5

【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 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。
- ※4 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。

- ※5 ライセンス認証ツールの導入方法等、当該ツールの導入前に必要となる問い合わせについては、ライセンス認証を行う際に必要となる契約情報の提示を以て代替とする。

4.3 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 5] に記す。

【表 5 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を継続できない場合 ^{※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を継続できる場合	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。

5. サービスの提供期間

本サービスの終了時期について、[表 6]、[表 7] に記す。

【表 6 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
商用 AlmaLinux アップデート リポジトリ使用权	・ ライセンス認証ツールの提供 ・ AlmaLinux 向けアップデートパッケージ の提供 ・ 商用 AlmaLinux アップデートリポジトリ サーバーの使用权	2035 年 02 月 28 日
商用 AlmaLinux アップデート リポジトリサポート	・ ライセンス認証ツールの技術サポート ・ 商用 AlmaLinux アップデートリポジトリ サーバーの使用に関する技術サポート	2035 年 02 月 28 日

【表 7 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
商用 AlmaLinux アップデート リポジトリ使用权	・ ライセンス認証ツールの提供 ・ AlmaLinux 向けアップデートパッケージ の提供 ・ 商用 AlmaLinux アップデートリポジトリ サーバーの使用权	2038 年 05 月 31 日
商用 AlmaLinux アップデート リポジトリサポート	・ ライセンス認証ツールの技術サポート ・ 商用 AlmaLinux アップデートリポジトリ サーバーの使用に関する技術サポート	2038 年 05 月 31 日

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 11 月時点のものである。

AlmaLinux ® は、The AlmaLinux OS Foundation 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。
CloudLinux ® は、米国 CloudLinux 社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。
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。