

MIRACLE LINUX 延長サポート SLA(サービスレベルアグリーメント)

文書番号:ML-CS-2225

本書は、サイバートラスト株式会社(以下、当社)が Asianux Server 4 == MIRACLE LINUX V6 延長技術サポートサービスの内容について説明するものである。当サポートサービスは以下の2種類がある。

■ 有償サポート

- 延長アップデートサポート
- 延長プロダクトサポート

1. 有償サポートサービス

1.1 有償サポートサービスについて

各有償サポートサービスで提供されるサービス内容を [表 1] に記す。

【表 1 各有償サポートサービスで提供されるサービス内容】

有償サポートサービスの品目	アップデートサポート ※1	技術サポート ※2 (レベル 1,2,3,4)	技術サポート ※2 (レベル 5,6,7,8,9,10)
延長アップデートサポート	●		
延長プロダクトサポート	●	●	

【注意事項】

※1 延長アップデートサポートの内容については、[表 2 延長アップデートサポートのサービス内容] を参照すること。

※2 技術サポートレベルの詳細については、[2.1 技術サポートレベルの定義] を参照すること。

1.2 延長アップデートサポート

延長アップデートサポートのサービス内容を [表 2]、サービス提供条件を [表 3] に記す。

【表 2 延長アップデートサポートのサービス内容】

サービス項目	説明	提供の有無
アップデートパッケージの提供	修正モジュールやエラータ情報を提供する技術ウェブサイトの使用権と自動アップデートツールの使用権 1 年分を提供 ※2	有
バージョンアップ製品提供 ※3 ※4 ※5	MIRACLE LINUX ※6 のバージョンアップ版を無償で提供	有
製品保守	影響が大きい不具合の修正パッケージの提供 ※1	有
//	影響が小さい不具合の修正パッケージの提供	無
//	新規ハードウェアの対応	無
//	新機能の追加	無

【注意事項】

※1 回避不可能な障害や問題が生じるような重大なセキュリティ問題に対する修正パッケージを当社が提供可能と判断した場合に限ります。

※2 2021/12/31 までにリリースされたアップデートパッケージへのアップデートが可能です。

※3 バージョンアップとは、メジャーバージョンアップを指す。

※4 別アーキテクチャ対応製品を含む。

※5 1 契約におけるバージョンアップ版の提供は各 MIRACLE LINUX につき 1 個までに限る。

※6 対象となる MIRACLE LINUX については【4.1 MIRACLE LINUX の定義】を参照すること。

【表 3 延長アップデートサポートのサービス提供条件】

サポートサービスの種類	延長アップデートサポート
対象ソフトウェア	自動アップデートツール ※1
サービス提供対象者	「延長アップデートサポート」もしくは「延長プロダクトサポート」の契約者
有効期間	1 年間
問い合わせ受付時間	平日 9 時～12 時、13 時～18 時（土日祝祭日、年末年始、当社指定休業日を除く）
問い合わせ件数	制限なし（有効期間内）
問い合わせ方法	E メール
サービス対象システム	1 インストールイメージ ※2 動作環境に準ずる ※3

【注意事項】

※1 提供する技術サポートの範囲は、【2. 技術サポートの提供範囲】を参照すること。

※2 1 つのご契約につき、1 つの OS インストールイメージをサポートする。

※3 サーバー用途に販売されている機種かつ、MIRACLE LINUX の動作環境に準じた機種をサポート対象とする。MIRACLE LINUX の動作環境は [表 8 MIRACLE LINUX の特記事項] を参照すること。

1.3 延長プロダクトサポート

延長プロダクトサポートのサービス提供条件を [表 4] に記す。

【表 4 延長プロダクトサポートのサービス提供条件】

サポートサービスの種類	延長プロダクトサポート
対象ソフトウェア	製品同梱（インストールメディア同梱）ソフトウェア ※1
サービス提供対象者	延長プロダクトサポートの契約者
有効期間	1 年間
問い合わせ受付時間	平日 9 時～12 時、13 時～18 時（土日祝祭日、年末年始、当社指定休業日を除く）
問い合わせ件数	制限なし（有効期間内）
問い合わせ方法	E メール
サービス対象システム	1 インストールイメージ ※2 動作環境に準ずる ※3

【注意事項】

※1 提供する技術サポートの範囲は、【2. 技術サポートの提供範囲】を参照すること。

※2 1 つのご契約につき、1 つの OS インストールイメージをサポートする。

※3 サーバー用途に販売されている機種かつ、MIRACLE LINUX の動作環境に準じた機種をサポート対象とする。MIRACLE LINUX の動作環境は [表 8 MIRACLE LINUX の特記事項] を参照すること。

2. 技術サポートの提供範囲

MIRACLE LINUX 延長プロダクトサポートでは、【2.1 技術サポートレベルの定義】に示す技術サポートを [表 5 各有償サポートサービスで提供されるサービス内容] に示す範囲内で、[表 6 Severity と TAT の定義] に示す Severity および TAT に基づき提供する。

2.1 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 ※3

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、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. ソフトウェア機能案内
当該ソフトウェアの機能を案内する。
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
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ります。
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 1.~4. の定義には、ソースコードの解析やパケット解析、strace などのデバッグツールを使用した調査は含まない。
- ※2 技術サポートサービスの対象となるパッケージは、当社がコンパイルを行い作成し、配布したパッケージに限る。
- ※3 技術サポートサービスには、以下のサービスは含まない。
 - プログラム開発に関連する質問
 - 教育用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に関する事
 - 日本語以外の言語翻訳に関する事
 - オンサイトサービス

2.2 技術サポートの定義

本サポート・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技術サポートレベル 1~4 の範囲を [表 5] に記す。

- 延長アップデートサポート：○の範囲
- 延長プロダクトサポート：○および◎の範囲

【表 5 各有償サポートサービスで提供されるサービス内容】

大分類	中分類	小分類	技術サポートレベル			
			1	2	3	4
インストール ※1	通常インストール		◎	◎	◎	◎
	パーティション分割		◎	◎	◎	◎
	ファイルシステム選択		◎	◎	◎	◎
	パッケージ選択		◎	◎	◎	◎
運用・保守	ベースシステム	Linux カーネル	◎	◎	◎	◎
		カーネルパラメータ設定	◎	◎	◎	◎
		基本コマンド操作	◎	◎	◎	◎
	システム起動・停止	ブートローダー	◎	◎	◎	◎
		シャットダウン、リブート	◎	◎	◎	◎
	画面設定	X Window 設定	◎	◎	◎	◎
	ボリューム管理	ファイルシステム管理 ※2	◎	◎	◎	◎
		Software RAID 設定	◎	◎	◎	◎
		LVM 設定	◎	◎	◎	◎
		RAW デバイス	◎	◎	◎	◎
		Quota 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 (iptables)	◎	◎	◎	◎
	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	◎	◎	◎	◎
		nsswitch 設定	◎	◎	◎	◎
	言語設定	言語の変更	◎	◎	◎	◎
		日本語入力の設定	◎	◎	◎	◎
	パッケージアップデート	rpm の操作	◎	◎	◎	◎

	バックアップ	tar,cpio,dump/restore,afio	◎	◎	◎	◎	
	システムログ	syslog 設定	◎	◎	◎	◎	
	ジョブスケジューラ	cron,at	◎	◎	◎	◎	
	時刻管理	時刻設定	◎	◎	◎	◎	
		NTP 設定	◎	◎	◎	◎	
	障害対策	kdump 設定	◎	◎	◎	◎	
	管理ツール	GUI 管理ツール、CUI 管理ツール	◎	◎	◎	◎	
	自動アップデートツール	yum,gnome-packagekit ※3	○	○	○	◎	
	統合監視	Zabbix					
サーバーサービス	DHCP サーバー	Dhcp	◎	◎	◎	◎	
	DNS サーバー	Bind	◎	◎	◎	◎	
	FTP サーバー	vsftpd	◎	◎	◎	◎	
	SSH	sshd	◎	◎	◎	◎	
	ファイルサーバー	NFS		◎	◎	◎	◎
		Samba		◎			
	Web サーバー	Apache, PHP	◎	◎	◎	◎	
	DB サーバー	PostgreSQL,MySQL	◎	◎	◎	◎	
	ディレクトリサーバー	OpenLDAP	◎	◎	◎	◎	
	メールサーバー	Postfix,Sendmail,POP,IMAP	◎	◎	◎	◎	
キャッシュサーバー	Squid	◎	◎	◎	◎		
開発	スクリプト言語	Perl,Ruby, Python ※4	◎				
その他	Software Collections	開発ツール、スクリプト言語 ※5	◎				
	-	上記以外のパッケージ ※6	◎				

【注意事項】

- ※1 サポート可能なハードウェアはサーバー用途として販売されているものに限る。当社およびハードウェアベンダにて検証されたハードウェア以外は技術サポートサービスの提供ができない場合がある。
- ※2 技術サポート対象となるファイルシステムは、[表 8 MIRACLE LINUX の特記事項]における、【技術サポート対象ファイルシステム】を参照すること。
- ※3 技術サポート対象となる自動アップデートツールは、[表 8 MIRACLE LINUX の特記事項]における、【自動アップデートツール】を参照すること。
- ※4 スクリプトの開発に関する問い合わせはサポート対象外とする。
- ※5 Software Collections のサポート期間、技術サポート対象となる機能やパッケージは、[表 8 MIRACLE LINUX の特記事項]における、【Software Collections】を参照すること。
- ※6 技術サポート対象となる機能やパッケージは、[表 8 MIRACLE LINUX の特記事項]における、【リリースノート】を参照すること。

2.3 Severity と TAT の定義

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）について、[表 6] に記す。

【表 6 Severity と TAT の定義】

Severity レベル	Severity 定義	TAT
1	障害や問題が発生し業務を継続できない場合 たとえば、以下の現象が含まれる。 - データ破壊 - システムが再起動せず、業務が停止 - システム再起動後も、業務の停止が継続的に発生	1 営業日
2	障害や問題が発生するが、一部支障を来すものの業務を継続できる場合	1 営業日
3	障害や問題が発生するが、業務を継続できる場合	2 営業日
4	一般的な製品の使用方法や製品情報に関する質問 (ローカルマシンへのインストールやサーバプログラムの設定に関する問い合わせなどが含まれる)	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。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、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.MIRACLE LINUX へのサービスと提供期間について

3.1 MIRACLE LINUX へのサービスの提供期間

本サポートサービスの MIRACLE LINUX へのサポートを含む全てのサービスの提供可能期間を [表 7] に示す。

【表 7 サービスの提供可能期間】

サービス提供可能期間	2022/01/01 ~ 2023/12/31
------------	-------------------------

4.MIRACLE LINUX について

4.1 MIRACLE LINUX の定義

本文書では下記の製品を MIRACLE LINUX とする。

- Asianux Server 4 == MIRACLE LINUX V6

4.2 MIRACLE LINUX の特記事項

MIRACLE LINUX の特記事項については、[表 8] を参照すること。

【表 8 MIRACLE LINUX の特記事項】

名称	Asianux Server 4 == MIRACLE LINUX V6
動作環境	下記 URL のホームページを参照すること。 https://www.cybertrust.co.jp/miracle-linux/6/support.html
リリースノート	下記 URL のホームページを参照すること。 https://www.miraclelinux.com/support/?q=node/101
Software Collections	下記 URL のホームページを参照すること。 https://www.miraclelinux.com/support/axs4/axs4-support/scl-support
自動アップデートツール	yum,gnome-packagekit
技術サポート対象 ファイルシステム	ext2, ext3, ext4

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 2020 年 09 月現在のものである。

—以上—

MIRACLE LINUX、ミラクル・リナックスの名称は、サイバートラスト株式会社の登録商標である。
Asianux®は、サイバートラスト株式会社の日本における登録商標である。
「Linux」は、Linus Torvalds 氏の米国及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、製品名などは該当する会社の登録商標または商標である。

Copyright © 2014-2020 Cybertrust Japan Co., Ltd. All rights reserved.