

Linux ライブパッチサービス SLO

文書番号:ML-CS-2919

本書は、サイバートラスト株式会社（以下、当社）が提供する特定の Linux 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とその努力目標について説明するものである。

1. Linux ライブパッチサービスの概要

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

- Linux ライブパッチ使用权
2.1 に定める特定の Linux OS が稼働するマシン上の所定のパッケージに対して、対象のシステムを停止せずに脆弱性の問題へ対処することを目的として米国 CloudLinux 社から提供されるアップデート用のデータ、およびそれらを適用するためのツール等の使用权を提供する。
- Linux ライブパッチ技術サポート
2.1 に定める特定の Linux OS が稼働するマシン上の所定のパッケージに対して、対象のシステムを停止せずに脆弱性の問題へ対処するためのアップデート用のデータ、およびそれらを適用するためのツール等の利用方法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 [表 1] に示す OS のいずれかを導入したシステムを対象とする。 ※1

【表 1 本サービスの対象 Linux OS】

提供元	対象 OS 名称	備考
The AlmaLinux OS Foundation	AlmaLinux 9.x, 8.x ※3	
The CentOS Project ※2	CentOS 8.x, 7.x, 6.x ※3	・ ia32 (32bit) アーキテクチャは含まない。
Oracle Corporation ※4	Oracle Linux 9.x, 8.x, 7.x, 6.x ※3	・ ia32 (32bit) アーキテクチャは含まない。
Rocky Enterprise Software Foundation	Rocky Linux 9.x, 8.x ※3	
Red Hat, Incorporated	Red Hat Enterprise Linux (RHEL) 9.x, 8.x, 7.x, 6.x ※3	・ ia32 (32bit) アーキテクチャは含まない。

なお、[表 1] に示した OS 内で利用しているソフトウェアのバージョンによって本サービスの利用可否は異なる。具体的なサービス対象のソフトウェアおよびバージョンや、サービス対象 OS のマイナーバージョン部分（表中では「x」で表記）は、以下 URL の CloudLinux 社 Web ページに掲載されているものとする。

<https://patches.kernelcare.com/?type=libcare.kernel>

- 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、およびそれに準ずる仮想基盤環境に限る。
- 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、各 Linux OS の提供元が公式に提供している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対象の Linux OS のイメージを用いた場合に限る。
- 5) 本サービスの対象ソフトウェアは、CloudLinux 社から上記 1 項に示した Linux OS 向けに提供されている以下のライブパッチ適用対象のパッケージのみとする。
kernel^{※5}, glibc, openssl

なお、OS およびそのバージョンによっては kernel パッケージのみを本サービスの対象としているものがある。OS およびバージョンごとのサポート対象パッケージは、以下 URL の当社 Web ページに掲載されているものとする。

<https://www.cybertrust.co.jp/linux-livepatch/>

- 6) 本サービスを適用するシステムは、インターネット経由で CloudLinux 社のサーバーへ、CloudLinux 社が指定する所定のプロトコルによって接続できるものとする。

なお、システム要件を含め本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>
- Linux ライブパッチサービス
<https://www.cybertrust.co.jp/linux-livepatch/>

【注意事項】

- ※1 [表 1] に記載のない Linux OS やそのバージョンについては、CloudLinux 社の Web ページに掲載されていた場合、もしくは仮に稼働できた場合であっても本書で定めるサービスの適用対象外とする。
- ※2 CentOS 9 Stream、および CentOS 8 Stream は本書で定めるサービスの適用対象外とする。
- ※3 「x」は、各 Linux OS の提供元から公式にリリースされたマイナーバージョンを示す 0 ~ 10 の数字を意図したものである。
- ※4 Oracle Linux UEK Release は本書で定めるサービスの適用対象外とする。

※5 kernel-uek、kernel-ml、kernel-plus など、kernel パッケージの派生パッケージについては、CloudLinux 社の Web ページに掲載されていた場合であっても本書で定めるサービスの適用対象外とする。

2.2 サービス対象システムの認証

本サービスを適用するシステムには、CloudLinux 社が提供する Linux ライブパッチ適用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本サービスの使用権の認証を受けるものとする。

3. Linux ライブパッチ使用権

3.1 サービス内容

本サービスの内容を [表 2] に記す。

【表 2 Linux ライブパッチ使用権のサービス内容】

含まれるサービス	説明
ライブパッチ適用ツールの提供 ※1	対象のシステムの停止、および再起動を伴わず ※2 に対象とするパッケージの脆弱性の問題の修正を適用するためのツールを提供する。
ライブパッチデータの提供 ※1 ※3	対象のシステムの停止、および再起動を伴わず ※2 に対象とするパッケージの脆弱性の問題を修正するためのデータを提供する。
ライブパッチデータ配布サーバー ※1 の使用権	対象のシステムの停止、および再起動を伴わず ※2 に対象とするパッケージの脆弱性の問題を修正するためのデータを配布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 本サービスによる対象のシステムへの脆弱性の問題の修正適用に際しては停止や再起動が発生しないことを商業的に合理的な範囲で努力するものであり、停止や再起動が不要となることを保証するものではない。
- ※3 契約者のシステムにおいて重大な影響が生じるような脆弱性の問題であり、かつ修正データの提供が可能と当社もしくは 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 3] に記す。

【表 3 Linux ライブパッチ使用権の提供条件】

入手方法	ライブパッチ適用ツールの利用 ※1
対象ソフトウェア	kernel, glibc, openssl ※2 ※3
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
利用可能時間の目標	制限なし（当社ならびに CloudLinux 社の指定日を除く）※4 ※5

【注意事項】

- ※1 ライブパッチデータは、ライブパッチ適用ツールを用いてインターネット経由で CloudLinux 社が提供するライブパッチデータ配布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や適用は保証しない。
- ※2 以下 URL の CloudLinux 社 Web ページに記載されているバージョンのパッケージに限る。 <https://patches.kernelcare.com/?type=libcare.kernel>
- ※3 OS およびそのバージョンによって、kernel のみをサービス提供の対象ソフトウェアとしているものがある。
- ※4 ライブパッチデータ配布サーバーのメンテナンス等、当社もしくは CloudLinux 社の都合により一時的に利用を制限することがある。
- ※5 利用を制限する場合、当社もしくは CloudLinux 社の Web ページ等において事前に予告を行うことを目標とする。ただし、緊急を要する場合には当社もしくは 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. Linux ライブパッチ技術サポート

4.1 サービス内容

本サービスの内容を [表 4] に記す。

【表 4 Linux ライブパッチ技術サポートのサービス内容】

含まれるサービス	説明
ライブパッチ適用ツールの技術サポート ※1	<ul style="list-style-type: none">・対象のシステムの停止、および再起動を伴わずに対象とするパッケージの脆弱性の問題の修正を適用するためのツールの導入方法、使用方法および障害発生時の対処方法を、CloudLinux 社および当社のナレッジを元に案内する。 ※2・CloudLinux 社および当社のナレッジから対処方法が特定できない場合、当社から CloudLinux 社へ照会のうえ、その方法を案内する。 ※2
ライブパッチデータの技術サポート	<ul style="list-style-type: none">・対象のシステムの停止、および再起動を伴わずに対象とするパッケージの脆弱性の問題を修正するために提供したデータにおける修正内容等を CloudLinux 社の公開情報を元に案内する。 ※2 ※3・CloudLinux 社から修正内容等が公開されていない場合、当社から CloudLinux 社へ照会のうえ、その内容を案内する。 ※2 ※3
ライブパッチデータ配布サーバーの使用に関する技術サポート	<ul style="list-style-type: none">・対象のシステムの停止、および再起動を伴わずに対象とするパッケージの脆弱性の問題を修正するためのデータを配布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 CloudLinux 社および当社のナレッジを元に案内する。 ※2 ※4・CloudLinux 社および当社のナレッジから対処方法が特定できない場合、当社から CloudLinux 社へ照会のうえ、その方法を案内する。 ※2 ※4

【注意事項】

- ※1 技術サポートの対象とするライブパッチ適用ツールは、コマンドラインインタフェースのツールのみを対象とする。Web ブラウザなどのグラフィカルユーザーインターフェースを用いたツール (ePortal など) の利用については CloudLinux 社から提供されていた場合であっても技術サポートの範囲外とする。

- ※2 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。
- ※3 提供データに関する一般的な修正内容等の案内に限定し、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影響や適用可否のコンサルタントは含まない。
- ※4 対象のツール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。

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 5] に記す。

【表 5 Linux ライブパッチ技術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 ライセンス認証に用いるライブパッチ適用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、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 ※4）の努力目標を [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対象のシステムを用いた業務を継続できない場合 ※5	3 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 ※5	4 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	5 営業日
4	本サービスでの提供物に関する一般的な使用方法の質問	5 営業日

【注意事項】

- ※1 TAT はあくまで努力目標値であり、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 契約者からの TAT に規定された期間未満の回答期日や時間の指定は受け付けない。仮に契約者から TAT の規定期間未満の回答期日や時間の指定を受けた場合であっても、当社は予告なく指定期日を超過できるものとする。
- ※5 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. サービスの提供終了時期

本サービスの提供終了時期は、本サービスを適用する OS およびそのバージョンごとに異なる。OS およびバージョンごとのサービス提供終了時期は、【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 2023 年 12 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。
CentOS[®] は、The CentOS Project 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。
Oracle Linux[®] は、Oracle Corporation 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。
Rocky Linux[®] は、Rocky Enterprise Software 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。
Red Hat Enterprise Linux[®] は、Red Hat, Incorporated 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。

Copyright © 2023- Cybertrust Japan Co., Ltd. All rights reserved.